

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في الإبداع الإداري دراسة حالة مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر "الحاجب" بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

فرع: تسيير المنظمات

تخصص: تسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

نوي فطيمة الزهرة

إعداد الطالب:

شتيح فاتح

رقم التسجيل:/Master-GE/GO-GRH/2013
تاريخ الإيداع

الموسم الجامعي: 2012-2013

قسم علوم التسيير



أولاً: ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري لدى مؤسسة عموري لعروسي للآجر الأحمر * الحاجب * ببسكرة "

وقد تم الاعتماد على استبانة شملت "23" عبارة تم توزيعها على جميع عمال الإدارة من رؤساء ومرؤوسين في المؤسسة محل الدراسة، وعددهم "30" موظف، ولغرض تحليل البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج spss v16.

وبعد عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها تم التوصل إلى عدد من النتائج أبرزها ما يلي:

- 1/ عمال الإدارة في مؤسسة عموري لعروسي للآجر الأحمر لديهم ثقة كبيرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أن هذه الثقة لم يكن لها دور في الإبداع الإداري في هذه المؤسسة.
- 2/ عمال الإدارة في مؤسسة عموري لعروسي للآجر الأحمر يدركون الفائدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، إلا أن إدراكهم لهذه الفائدة لم يكن له دور في الإبداع الإداري في هذه المؤسسة.
- 3/ وجد أن سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال له دور كبير في الإبداع الإداري لدى مؤسسة عموري لعروسي للآجر الأحمر.

وعلى ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات والتوجيهات ذات الصلة بالموضوع.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الإبداع الإداري، مؤسسة عموري لعروسي للآجر الأحمر.

ثانيا: ملخص الدراسة باللغة الأجنبية:

The study summary.

This study aims at learning about the role of information and communication technology in the administrative creativity at ameuri laaroussi institution of red brik el hejeb, biskra.

It depended on a survey that covered 23 sentences distributed to all the administrative workers: heads and employees at the studied institution, then number reached 30 konsand fnctionaries, and for the sake of data analysis and hypotheses examination the programme SPSS V16 has ban used.

After the prrocess of analyzing the study data and its hypotheses the following results ane reached:

1/ the administration warkers for ameuri laaroussi institution of red brik have great confidence in information and comminication technology, bat this confidence had role in the administrative creativity at this institution.

2/ the administration workers at this institution are aware of the benefit of using such technology of information and communication, bat then awareness of this benefit had no role in the administrative creativity in this institution.

3/ we found that the easy wsage of the information and communication technology has a big role in the administrative creativity at larroussi institution .

In the light of these results, the study introduced a set of recommendations and guides relevant to the topic.

Key words, information and communication technology, the administrative creativity, amouri laroussi institution of red brick.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	البسملة.
ب	الاهداء.
ج	الشكر والتقدير.
د	ملخص الدراسة.
و	قائمة المحتويات.
ي	قائمة الجداول.
ل	قائمة الأشكال.
06 - 1	مقدمة عامة.
2	تمهيد.
3	أولاً: إشكالية الدراسة.
3	ثانياً: أهمية الدراسة.
4	ثالثاً: أهداف الدراسة.
4	رابعاً: مبررات اختيار الموضوع.
5	خامساً: منهج الدراسة.
5	سادساً: التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة.
5	سابعاً: حدود الدراسة.
6	ثامناً: صعوبات الدراسة.
42 - 07	الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
8	تمهيد.
9	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا، المعلومات، والاتصال.
9	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا.
13	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات.

19	المطلب الثالث: مفاهيم عامة حول الاتصال.
25	المبحث الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
25	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
26	المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
27	المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهدافها.
29	المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
35	المبحث الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
35	المطلب الأول: متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
38	المطلب الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
40	المطلب الثالث: سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومعوقاتها.
42	خلاصة الفصل.
81-44	الفصل الثاني: الإطار النظري للإبداع الإداري.
44	تمهيد.
45	المبحث الأول: أساسيات حول الإبداع الإداري.
45	المطلب الأول: مفهوم الإبداع الإداري وخصائصه.
47	المطلب الثاني: مبادئ الإبداع الإداري وأهميته.
49	المطلب الثالث: مستويات الإبداع الإداري وعناصره.
57	المبحث الثاني: مراحل الإبداع الإداري وأهم أساليبه ومعوقاته.
57	المطلب الأول: مراحل الإبداع الإداري.
59	المطلب الثاني: أساليب الإبداع الإداري.
62	المطلب الثالث: دوافع الإبداع الإداري ومعوقاته.
65	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري.
65	المطلب الأول: نتائج تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
71	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الإبداع الإداري.
74	المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري.
79	المطلب الرابع: نموذج وفرضيات الدراسة.

81	خلاصة الفصل.
113 - 83	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية " مؤسسة عموري لعروسي للآجر الأحمر".
83	تمهيد.
84	المبحث الأول: منهجية الدراسة.
84	المطلب الأول: مجتمع الدراسة.
85	المطلب الثاني: أسلوب الدراسة.
87	المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.
95	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة.
95	المطلب الأول: وصف عينة الدراسة.
98	المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للآجر الأحمر.
107	المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة.
109	المبحث الثالث: تفسير نتائج الدراسة.
109	المطلب الأول: تفسير نتائج فرضيات الدراسة.
111	المطلب الثاني: التوصيات الموجهة للمؤسسة محل الدراسة.
111	المطلب الثالث: توجيهات لبحوث مستقبلية.
113	خلاصة الفصل.
114	خاتمة عامة.
123-116	قائمة المراجع.
116	الكتب باللغة العربية.
118	الكتب باللغة الأجنبية.
119	مذكرات التخرج.
121	المؤتمرات والملتقيات.
122	المحاضرات والمجلات.
122	المواقع الالكترونية.
129-125	قائمة الملاحق.
125	الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

126	الاستبانة.
129	قائمة محكمي الإستبانة.

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
01	النماذج المختلفة لمراحل عملية الإبداع الإداري.	58
02	درجات مقياس " ليكرت الخماسي".	87
03	معامل الثبات لعبارات بعد الثقة المدركة.	88
04	معامل الثبات لعبارات بعد الفائدة المدركة من الإستخدام.	88
05	معامل الثبات لعبارات بعد سهولة الاستخدام المدركة.	88
06	عامل الثبات لعبارات بعد أنظمة وإجراءات العمل.	89
07	معامل الثبات لعبارات بعد الاستقلالية.	89
08	معامل الثبات لعبارات بعد التوجه نحو التكوين.	89
09	الصدق البنائي لبعث الثقة المدركة.	90
10	الصدق البنائي لبعث الفائدة المدركة من الاستخدام.	91
11	الصدق البنائي لبعث سهولة الاستخدام المدركة.	92
12	صدق البنائي لبعث أنظمة وإجراءات العمل.	92
13	الصدق البنائي لبعث الاستقلالية.	93
14	الصدق البنائي لبعث التوجه نحو التكوين.	94
15	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " الجنس".	95
16	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " العمر".	96
17	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " المستوى التعليمي".	96
18	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " الخبرة المهنية".	97
19	اختبار التوزيع الطبيعي.	99
20	الحدود العليا والدنيا لمقياس " ليكرت الخماسي".	99
21	تحليل عبارات بعد الثقة المدركة.	100
22	تحليل عبارات بعد الفائدة المدركة من الاستخدام.	101
23	تحليل عبارات بعد سهولة الاستخدام المدركة.	102
24	تحليل عبارات بعد أنظمة إجراءات العمل.	103
25	تحليل عبارات بعد الاستقلالية.	104
26	تحليل عبارات بعد التوجه نحو التكوين.	106

قائمة الجداول .

107	نتائج الفرضية الفرعية الأولى .	27
108	نتائج الفرضية الفرعية الثانية .	28
108	نتائج الفرضية الفرعية الثالثة .	29
109	نتائج اختبار صحة فرضيات الدراسة .	30

رقم الصفحة	العنوان	الرقم
19	العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.	01
79	نموذج الدراسة.	02
95	أعمدة توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " الجنس".	03
96	أعمدة توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " العمر".	04
97	أعمدة توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " المستوى التعليمي".	05
98	أعمدة توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " الخبرة المهنية".	06

تمهيد:

تبحث المنظمات عن مكان لها في الصدارة دائما، وتسعى لتكون في المقدمة وقادرة على مواجهة المنافسة وتحقيق النتائج الأفضل، ومن المؤكد أن المنظمات المتميزة هي التي تكون قادرة على الإبداع والتجديد على أساس دائم ومستمر وأن القادة المتميزون هم الذين يكونون قادرين على مساعدة الأفراد في منظماتهم والاستفادة من مواهبهم الإبداعية واستثمار ما لديهم من قدرات وطاقات.

ونجد أن منظمات اليوم تعمل في محيط خارجي غير ثابت، حيث أصبحت الحركية والديناميكية من سماته الواضحة، الأمر الذي نتج عنه إفراز مشكلات معقدة ومتشابكة ألفت بظلالها على منظمات العمل وهو ما حتم على هذه المنظمات إبداع حلول لمواجهة تلك المشكلات، غير أن إبداع تلك الحلول لا يأتي قبيل الصدفة بل يتطلب توفير المحيط المناسبة لخلق الإبداعات وفتح الآفاق للخيال المنتج، لذا أصبح الاهتمام بالإبداع ضرورة لنجاح منظمات العمل وسببا لقدرتها على البقاء ومواجهة تغيرات المحيط الخارجي المتلاحقة.

وتعيش منظمات الأعمال اليوم وإداراتها على وقع ثورة من التغيرات التقنية والعلمية المتسارعة والمذهلة التي غيرت الكثير من الطرق والعمليات والإجراءات والأساليب والخدمات التي تقوم بها الإدارة اليوم، هذه الثورة متمثلة في التطورات الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تنقل كل أنواع المعلومات بين أقطار العالم من الصورة إلى المعلومة إلى الصوت إلى الفيديو والبرامج والأنظمة بشكل لحظي وحي، هذه التغيرات التكنولوجية المتسارعة قد انعكست على كافة المجالات الإدارية واستطاعت أن تطور وتسهل مختلف أعمال الإدارات وتجعلها أكثر دقة وجودة.

وللإدراك الشديد لدى إدارات الأعمال اليوم أن أحسن طريقة للتميز والإنفراد عن باقي المؤسسات هو الإبداع والتجديد في مختلف الجوانب الإدارية فإنها تعمل على خلق الوسائل والجو المناسب لذلك من تبادل سريع للمعلومات وخلق جو محفز على العمل، ونزع القيود والحوجز الإدارية وغيرها وهو ما حققته تكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة من خلال الأجهزة المتنوعة والبرامج المتطورة وشبكات الاتصال المنتشرة... الخ.

أولاً: إشكالية الدراسة:

نظرا للدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتغيير مختلف الوظائف والأنشطة الإدارية والتي من بينها الإبداع الإداري، فلا بد من تسليط الضوء على أهم العوامل والأبعاد الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي من شأنها أن تلعب دورا في تنمية ودفع عملية الإبداع والإتيان بالجديد في الجانب الإداري، حيث سيتم في هذه الدراسة تناول واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، والدور الذي تلعبه في عملية الإبداع الإداري لدى هذه المؤسسة.

لذلك يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية والجوهرية للدراسة على النحو التالي:

" ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري ؟ "

وانطلاقا من هذه الإشكالية يمكننا طرح مجموعة من التساؤلات الفرعية كما يلي:

☞ ما هو الدور الذي تلعبه الثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر؟

☞ ما هو الدور الذي تلعبه الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر؟

☞ ما هو الدور الذي تلعبه سهولة الاستخدام المدركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر؟

ثانياً: أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري ومكانتهما في منظمات اليوم، وكذا محاولة التوضيح الأدق لهذين الجانبين المهمين وضرورة معرفة درجة استغلال الإدارات لامتيازات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري، كما تكتسب أهميتها من خلال إمداد المسؤولين بتوصيات ومقترحات موثوقة وصادقة مستمدة من واقع دراسة ميدانية تساعد على ضمان التطور والتقدم الدائم في المنظمات الأعمال، وما يضاعف من أهمية هذه الدراسة أن هناك ندرة في الدراسات

والأبحاث المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري وتطبيقها في قطاع الأعمال، ولذلك تحاول هذه الدراسة توفير جزءا من المعلومات للباحثين والمهتمين بهذا الموضوع.

ثالثا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

✓ التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري لدى مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

✓ تحديد الدور الذي تلعبه الثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري لدى مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

✓ تحديد الدور الذي تلعبه الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري لدى مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

✓ تحديد الدور الذي تلعبه درجة سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري لدى مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

رابعا: مبررات اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من المبررات التي دعتنا إلى اختيار هذا الموضوع نوجزها فيما يلي:

☞ عدم توفر الدراسات والبحوث بالقدر الكافي التي تعالج مسألة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الإبداع الإداري.

☞ الميول الشخصي للمواضيع المتعلقة بالتطورات التكنولوجية وكذا عالم الإبداعات المتنوعة.

☞ إهمال مسؤولي المنظمات لجانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في مجال الإبداع واعتباره أمرا ثانويا، الشيء الذي جعل المؤسسات تعاني من عدم قدرتها على المنافسة.

☞ امتلاك معلومات قبلية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا مجال الإبداع.

خامسا: منهج الدراسة:

سنعتمد في هذا البحث على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث، والتي تقوم على جمع وتحليل وعرض المادة العلمية، كما سنعتمد على تقنية دراسة الحالة بوصفها أحد التقنيات التي يعتمد عليها المنهج الوصفي، وذلك بدراسة مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، ثم التعليق على النتائج المتوصل إليها.

سادسا: التعريف الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

1/ المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات والاتصال " والتي يمكن تعريفها على أنها تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلا في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها واستنساخها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها ".
وتتضمن الأبعاد التالية: (الثقة المدركة، الفائدة المدركة من الاستخدام، سهولة الاستخدام المدركة).

2/ المتغير التابع: الإبداع الإداري " والذي يمكن تعريفه بأنه القدرة على خلق أساليب وأفكار وطرق جديدة ومغايرة تؤدي إلى رفع وتنمية الأداء الإداري "

ويتضمن الأبعاد التالية: (أنظمة وإجراءات العمل، الاستقلالية ، التوجه نحو التكوين).

سابعا: حدود الدراسة:

سيكون نطاق الدراسة على النحو التالي:

1/ الحدود المكانية: مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر * الحاجب * بسكرة.

2/ الحدود البشرية: عمال الإدارة في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر من رؤساء ومرؤوسين والبالغ عددهم " 30 " موظف.

3/ الحدود الزمانية: امتدت الفترة الزمنية للدراسة من شهر فيفري 2013 إلى نهاية شهر ماي 2013.

ثامنا: صعوبات الدراسة:

يمكن ايجازها في التالي:

1/ صعوبة الوصول إلى بعض المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع التي كان بمقدورها إثراء الموضوع أكثر.

2/ صعوبة إيجاد مؤسسة خاصة للقيام بالدراسة الميدانية، مع صعوبة الحصول على بعض البيانات المتعلقة بموضوع البحث.

3/ طبيعة الموضوع في حد ذاته، حيث يضم عددا كبيرا من المفاهيم المختلفة والمتداخلة في أحيان كثيرة.

تمهيد:

لقد أصبح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور وتأثير مهم في مختلف المنظمات، باعتبارها موردا مهما وأساسيا يعتمد عليه المسؤول الإداري لتحقيق الأهداف الإستراتيجية التي تصبوا إليها المنظمة، حيث تتضح أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في قدرتها على تحسين عمليات وأداء جميع أنواع و أحجام المنظمات، وكذلك في مدى مساندتها للأدوار الإدارية و إنجازها للمهام الفنية الأخرى.

وتقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تشمل على نظم الحواسب بمكوناتها المادية و البرمجية والاتصالات والشبكات، على خدمة التنظيم الذي تمكنه من تحقيق مزايا تنافسية تؤدي إلى تحقيق نجاح وريادة المنظمة، التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالحدة وعدم الثبات وكذلك عدم التأكد، وفي عصر أصبحت فيه المعلومة هي المورد الأكثر أهمية بالمقارنة مع الموارد الكلاسيكية الأخرى، وكذا مصدر للقوة والتميز في عالم سمته اليوم المعلوماتية، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحد جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها.

ومن خلال هذا الفصل سيتم تقديم إطار نظري عام، يمكن من خلاله التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التطرق إلى العناصر التالية:

- ✓ مفاهيم عامة حول: " التكنولوجيا، المعلومات، الاتصال".
- ✓ مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- ✓ أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهدافها .
- ✓ مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- ✓ متطلبات، ومجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال .
- ✓ سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومعوقاتهما .

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا، المعلومات، والاتصال.

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سنحاول ولو بإيجاز التعرف على أهم المصطلحات وذلك بتناول كل مصطلح على حدى رغم ارتباطها ببعضها البعض، أي محاولة معرفة ماهية : التكنولوجيا المعلومات، والاتصال، وذلك من خلال ثلاثة مطالب.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا:

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم التكنولوجيا وأهم خصائصها وكذا سنسلط الضوء على أهم تصنيفاتها كما يلي:

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا وخصائصها:

اشتقت كلمة تكنولوجيا (Technology) والتي ترجمت إلى "تقنيات" من الكلمة اليونانية (Techne) وتعني مهارة أو حرفة أو صنعة، والكلمة (logos) وتعني علما أو منهجا أو دراسة، وتشير بعض الكتابات إلى أن المقطع الثاني من كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون أو فن الصنعة أو منطق الحرفة، أي دراسة المهارات بشكل منطقي وعقلاني لتأدية وظيفة محددة.

ويوجد تداخل كبير في تعريف التكنولوجيا والتقنية، فهناك من يعتبر الاثنين يعبران عن نفس المفهوم وهناك من يجد اختلافا بينهما، وهذا يعود إلى الاختلاف في التفسير والتطبيق والنهج الفلسفي الذي يبناه المفكرون والمختصون، وكذلك يرجع هذا الاختلاف إلى المراحل التي مر بها مفهوم التكنولوجيا وارتباطه بها.¹

ويعرف المعجم (Webster) التكنولوجيا بأنها: "اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم".²

ويعرف " جالبريث " (Galbraith) التكنولوجيا أنها: " التطبيق المنهجي المنظم للعلوم والمعارف الأخرى للمنظمة في إطار عملي معين بهدف الوصول إلى الحلول العلمية".³

وعموماً فإن التكنولوجيا هي " الجهد المنظم الرامي لاستخدام البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع".⁴

¹ قرين علي، هبال عبد المالك، تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير الإبداع التكنولوجي في المؤسسة، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركييزة الجديدة والتحدى التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة مسيلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 2005، ص 76.

² غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل وتقنيات وتطبيقات عملية)، دار المناهج، عمان، الأردن، 2007، ص 22.

³ عيسى عيسى عسافين، تكنولوجيا المعلومات (دراسة لمفهومها وأبعادها ومشاكل نقلها إلى الدول العربية)، مجلة الملك فهد الوطنية، المجلد 12، العدد2، المملكة السعودية، 2006، ص 260.

⁴ جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص 28.

أما التقنية فهي تعرف بأنها " أسلوب أو طريقة معالجة التفاصيل الفنية أو الطريقة لانجاز غرض منشود".¹ وتعرف التقنية أيضا أنها: " القدرة على اختراع آلة أو مجموعة من الآلات أو تطوير مهارة أو مجموعة من المهارات أو إتقان معلومة من المعلومات المنظمة والمتناسقة أو مجموعة متتالية من العمليات".² بناءً على ما سبق نلاحظ أن هناك اختلاف واضحاً بين التقنية والتكنولوجيا، فمفهوم التكنولوجيا أوسع و أشمل من مفهوم التقنية لأن الأول يحتوي الثاني، وذلك لكون التقنيات هي نتاج التكنولوجيا، والتكنولوجيا تمثل نتاج العقل البشري الذي يقوم بعملية استقبال المعلومات جمعها، تصنيفها وتحليلها، بهدف التوصل إلى إيجاد التقنيات المناسبة التي تلبي الحاجات الحالية والمستقبلية.

* خصائص التكنولوجيا:

تشمل التكنولوجيا على مجموعة من الخصائص كما يلي:³

- ✓ التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته .
- ✓ التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة .
- ✓ التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس .
- ✓ التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات .
- ✓ التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة .
- ✓ التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- ✓ التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات .
- ✓ التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

الفرع الثاني: أنواع التكنولوجيا:

تصنف التكنولوجيا وفق مجموعة من المعايير كما يلي:

1/ تصنيف التكنولوجيا حسب الوظائف داخل المؤسسة: حسب هذا المعيار تصنف التكنولوجيا كما يلي:⁴

- ✓ تكنولوجيا الإنتاج: ويقصد بها مجموعة التقنيات، التجهيزات والمعارف الخاصة بإتمام الإنتاج ومراقبة الإنتاج وسلامته.

¹ غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

² ردينه عثمان يوسف، جاسم الصميدي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج، عمان - الأردن، 2004، ص 25.

³ www.ankawa.com/forum/index.php?topic=157884.0, 05/01/2013.

⁴ نجاة كورتل، تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير سياسة الإبداع التكنولوجي في المؤسسة (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية - قسنطينة)، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات (غير منشورة)، جامعة المنتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم الاقتصاد، قسنطينة - الجزائر، 2001/2000، ص 49.

✓ **تكنولوجيا المواد:** ويقصد بها مجموعة المعارف والمعايير التي تجعل المؤسسة تتحكم في خصوصية المواد ومراقبة الجودة وتنظيم وتيرة التموينات.

✓ **تكنولوجيا التسويق:** تشمل كل ما يتعلق بالسياسة التجارية، وظيفة البيع، المعارف التقنية والتنظيمية للوظيفة التجارية وخصائص مراقبة الأسواق.

✓ **تكنولوجيا التمويل:** هي جميع الأساليب والمعارف والطرق التي من خلالها تحدد المؤسسة إستراتيجية تمويلية سليمة تحقق أهدافها وفعاليتها.

✓ **تكنولوجيا البحث والتطوير:** ونقصد بها مجموع المعارف العلمية والتقنية ووسائل البحث المختلفة، جميع خطط التطوير، المخططات والرسوم التي تمكن المؤسسة من التجديد والإبداع التكنولوجي.

2/ **تصنيف التكنولوجيا على أساس موضوعها:** وفق هذا المعيار تصنف التكنولوجيا كما يلي:¹

✓ **تكنولوجيا المنتج:** هي مجموعة الطرق وأساليب الإنتاج وكذا مجموعة المعارف العلمية والتقنية اللازمة لتحديد أبعاد، شكل وموضوع المنتج والتي تكون محتواة فيه نهائياً.

✓ **تكنولوجيا طرق الإنتاج:** هي تلك التكنولوجيا الخاصة بعملية صنع منتج معين و التركيب والمراقبة، أي أنها مجموعة الأساليب والتقنيات المعرفية التي تمكننا من استعمال وسائل الإنتاج في تصنيع منتج معين.

✓ **تكنولوجيا التسيير:** هي التكنولوجيا اللازمة لعمليات التسيير داخل المؤسسة وتصنف هذه الأخيرة إلى:

أ. **تقنيات المعلومات:** هي تلك التقنيات التي تمكن من جمع المعلومات الداخلية والخارجية التي تحتاجها المؤسسة لاتخاذ قراراتها.

ب. **تقنيات التسيير أو اتخاذ القرار:** مثل تقنيات المخزون أو التسيير الصناعي للمصنع أو التسيير المالي أو التسيير التجاري... الخ.

ج. **تقنيات التنظيم:** هي كل أشكال التنظيم اللازمة داخل المؤسسة حتى تسيير بشكل عادي.

✓ **تكنولوجيا المعلومات:** هي التكنولوجيا الخاصة بالجانب الإعلامي في المؤسسة، وهي مجموعة المعارف والتقنيات المستعملة في معالجة المعلومات والمعطيات كالتقنيات التي أصبحت تلعب دوراً كبيراً في حياة المؤسسة للأهمية المتزايدة للمعلومة في الجوانب التسييرية والتنظيمية للمؤسسة.

3/ **تصنيف التكنولوجيا حسب درجة اكتسابها:** في هذا المعيار تصنف التكنولوجيا كما يلي:²

¹ نجاة كورتل، مرجع سبق ذكره، ص ص، 50-51.

² نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009، ص 207.

✓ **التكنولوجيا المتقدمة (Technologie Avancée):** هي تلك التكنولوجيا التي تتميز بقدرة إبداعية كبيرة وتحتاج إلى جهود استثمارية ضخمة وتهدف إلى إشباع الحاجات المهمة، وتتطلب مستوى من الكفاءة والخبرة والتأهيل الكبير للعاملين، وتتوفر هذه التكنولوجيات غالبا لدى المؤسسات الكبيرة والمتقدمة جدا ويكلف امتلاكها تكاليف ضخمة بالنسبة للدول النامية وتتميز بالتعقيد، مما يوجب جلب يد عاملة أجنبية ومن بين أمثلة هذه التكنولوجيا: تكنولوجيا الفضاء والإلكترونيات الدقيقة والآلات الحاسبة... الخ.

✓ **التكنولوجيا التقليدية (Technologie Traditionnelle):** كما تسمى أيضا "بالمتخلفة" وهي شائعة الاستعمال أي يمكن لأي مؤسسة استعمالها، وتهدف إلى تلبية حاجات أقل أهمية، ليست مكلفة وسهلة التشغيل من طرف العمال وليس لها قدرة إبداعية، وعادة مثل هذه التكنولوجيات قد أشرفت على نهايتها ومن بين أمثلة ذلك: تكنولوجيا الصناعات المنجمية والصناعات التحويلية.

✓ **التكنولوجيا المتوسطة (Technologie Intermédiaire):** كما يطلق عليها "الوسيطة"، وسميت هكذا لأنها تتوسط النوعين السابقين حيث أن الجهود الاستثمارية فيها متواضعة وحيازتها تتطلب تكلفة أكبر من التكنولوجيات التقليدية ويمكن أن تحصل عليها المؤسسة إذا توافرت لديها الأموال اللازمة، وتتميز بسهولة الاستعمال وبإمكان المؤسسة تحسين استغلالها لتحقيق التجديد والإبداع.

4/ تصنيف التكنولوجيا حسب أهميتها التنافسية: بالرجوع إلى هذا المعيار صنفنا التكنولوجيا كما يلي:¹

✓ **التكنولوجيا الأساسية (Technologie de Base):** يطلق عليها "التكنولوجيا القاعدية"، وهي جد مهمة لممارسة النشاط كما أنها واسعة الاستعمال من طرف المؤسسات وتكون معروفة لدى المنافسين، لم يعد لها تأثير تنافسي ولا حظ لإحراز مستوى من النمو والتطور ولا على إحراز التميز، غير أن ضرورة التحكم فيها وإتقانها مهم للمؤسسة بغرض استمرارها كمنافس فعال بين المنافسين.

✓ **التكنولوجيا الرئيسية (Technologie Clé):** ويطلق عليها "التكنولوجيا المفتاح" لأنها مازالت في طريق الاستغلال من طرف المؤسسة فهي في مرحلة النضج، درجة تحكم المؤسسة بها عالية ولها واقع تنافسي كبير، إذ أنها مصدر الميزات التنافسية كما تسمح للمؤسسة بإضافة خواص جديدة على المنتجات لتحقيق المؤسسة مستوى نشاط عالي، ليس عليها منافسة كبيرة إذ أن المنافسين في مرحلة بحث عنها بعد ظهورها من طرف المؤسسة لأول مرة.

✓ **التكنولوجيا الرائدة (Technologie Pointe):** هي "التكنولوجيا الرئيسية" في المستقبل، ومازالت في مرحلة التجربة في شكل نموذج فقط، وتعطي إمكانيات كامنة للتمايز وهي التي تحقق مستقبل المؤسسة.

¹ نجاة كورتل، مرجع سبق ذكره، ص 53.

✓ **التكنولوجيا الوليدة (Technologie Emergente):** أو " التكنولوجيا الجنينية" وهي تكنولوجيا في مرحلة البحث ويتحكم فيها عدد محدود جدا من المؤسسات، قدرتها الكامنة في التمايز غير أكيدة، غير أنه يمكنها تحقيق مزايا تنافسية مستقبلا، ولكن تبقى هذه التكنولوجيا توحى بالعشوائية وعدم التأكد من نجاحها نظرا للأخطار التي تواجهها لأنها خارجة حديثا من مخبر البحث ولم تواجه الواقع العملي بعد.

بالإضافة إلى التصنيفات السابقة هناك تصنيف آخر جد شائع و هو:¹

✓ **تكنولوجيا موفرة لرأس المال:** ومن الأفضل استخدامها في الدول النامية.

✓ **تكنولوجيا موفرة للعمل:** وهي كذلك من الأفضل استخدامها في الدول النامية.

✓ **تكنولوجيا محايدة:** وهي التي تزيد رأس المال والعمل بنسبة واحدة.

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول المعلومات:

تعالمعلومات مصدرا استراتيجيا هاما على مستوى المؤسسات وذلك لما يمكن تحقيقه من قدرات وميزات في مواجهة التهديدات واكتساب قوة جديدة للمنافسة، كما تعتبر موردا جوهريا وهاما في عصرنا الحالي بالإضافة إلى أنها أساس مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة، ورغم زيادة أهمية المعلومات فهناك غموض وخطب بين المفاهيم المرتبطة بها لهذا سنسلط الضوء في هذا المطلب على مفهوم البيانات وكذا مفهوم المعلومات بمختلف أساسياتها ثم مفهوم المعرفة لنصل في الأخير إلى العلاقة بين المصطلحات الثلاثة كما يلي:

الفرع الأول: البيانات (Data):

وهي عبارة عن " الحروف والجمل والعبارات والأرقام والرموز غير المنظمة، وغير الواضحة من حيث المعنى و غير مرتبطة بموضوع واحد، والتي لا يستفاد من شكلها الحالي إلا بعد تطويرها من خلال عمليات الشرح والتحليل".²

كما يمكن تعريفها بأنها " ملاحظات غير مهضومة، وحقائق غير مصقولة، تظهر في أشكال مختلفة، قد تكون أرقاما أو حروفا أو كلمات أو إشارات متناظرة أو صوراً دون أي سياق أو تنظيم لها".³

وفي الغالب " تعرف على أنها مواد وحقائق خام أولية ليست ذات أهمية بشكلها هذا ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة".⁴

¹ نعيم إبراهيم الظاهر، مرجع سبق ذكره، ص 210.

² إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 24 .

³ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء، عمان - الأردن، 2006، ص 37.

⁴ فؤاد الشرايبي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 64.

الفرع الثاني: المعلومات (Information):

أولاً: تعريف المعلومات:

هناك مجموعة من التعاريف التي وضعها الباحثون للمعلومات نذكر منها ما يلي:

نجد " Dugue Mc Gerthy " يعرف المعلومة كما يلي: " تعبر عن حقيقة أو ملاحظة أو إرآاك أو أي شيء محسوس أو غير محسوس، يستخدم في تقليل عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين ويضيف إلى معرفة الفرد أو الجماعة".¹

وتعرف بأنها " مجموعة الحقائق والبيانات المشتقة من الدراسة والتجربة الشخصية والعلمية بحيث تجعل الشخص أكثر معرفة، ويتم تقييمها وتنميتها على أساس الإبداع والمعرفة".²

إضافة إلى ذلك تعرف المعلومات أيضا بأنها " عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ القرار".³

ويمكن في الأخير استخلاص من كل ما جيء به من تعاريف أن المعلومات هي عبارة عن بيانات تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملاً ويمكن استخدامها حاضراً ومستقبلاً.⁴

ثانياً: خصائص المعلومات: حتى تكون المعلومات ذات فائدة وقيمة يجب أن تشمل مجموعة من الخصائص كما يلي:⁵

✓ **التوقيت:** لا يمكن للمؤسسة الاستفادة من درجة دقة المعلومات ما لم تتوفر في الوقت المناسب وهذا يعني أن المعلومة تكون مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها، فهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة ومن أجل تحقيق هذه الخاصية فمن الضروري تقليص الوقت اللازم لهذه المعالجة.

✓ **الدقة:** تعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات، وتتعلق الدقة بالأخطاء الصريحة التي سببها بيانات معينة أو أخطاء ضمنية ناتجة عن معلومات غير مناسبة زمنياً. ويمكن القول أن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.

¹ Reix R: théorie d'organisation et système d'information , ed ,veuibert 1995,p16

² هلال إدريس مجيد، تغريد جليل أيوب، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية البشرية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان - الأردن، 2006، ص04.

³ فؤاد الشرايبي، مرجع سبق ذكره، ص65.

⁴ G .B .Davis, Système D'information pour le management, Volume 02, Edition G vermettement, Economico, Paris, 1986, p 116

⁵ محمد سعيد خشبة، نظم المعلومات (مفاهيم وتكنولوجيا)، دار الإشعاع، القاهرة - مصر، 1987، ص ص 55 - 56.

- ✓ **الصلاحية:** أي أن تخدم المعلومات الغرض الذي أعدت من أجله.
 - ✓ **المرونة:** وهي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.
 - ✓ **الوضوح:** واضحة وخالية من الغموض وسهل فهمها.
 - ✓ **الشمول:** تغطي كافة احتياجات المستخدمين.
 - ✓ **إمكانية الوصول:** أي سهولة وسرعة الحصول عليها.
 - ✓ **قابلية القياس:** وهذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات الرسمي وتستبعد هذه الخاصية المعلومات غير الرسمية.
 - ✓ **فاعلية التكلفة:** أي إن تكلفة الحصول على المعلومات لا تمثل عبئاً مالياً يقارن بالمنفعة.
- ثالثاً: مصادر المعلومات: وتصنف إلى نوعين كما يلي:¹

1/ المصادر الداخلية والمصادر الخارجية:

- ✓ **المصادر الداخلية:** هذه المصادر تعطي بيانات على أساس رسمي من داخل المؤسسة ويتم تجميعها طبقاً للأحداث الواقعة حقيقة، وبمجرد الحاجة إلى المعلومات يتم تصميم أسلوب لجمعها واستخراج الحقائق منها إضافة إلى هذا تستقبل البيانات أيضاً من مصادر داخلية غير رسمية، من خلال اتصالات عرضية غير نظامية ومناقشات غير رسمية تستخدم لإنتاج معلومات مفيدة في اتخاذ القرارات مثلاً.
- ✓ **المصادر الخارجية:** تتشكل من المعطيات الناتجة عن المحيط الخارجي للمؤسسة وتشمل أطرافاً متعددة فالحكومة مثلاً تصدر معلومات عن القوانين والسياسات الاقتصادية كما أن المؤسسات الإعلامية تصدر معطيات في أشكال مختلفة (مكتوبة، مسموعة ومرئية) وتعد ذات أهمية لأنها تقدم معلومات تخص متغيرات المحيط، إضافة إلى مصادر أخرى كالموردون والعملاء.

- 2/ **المصادر الشفهية والمصادر الوثائقية:** قد تكون مصادر المعلومات وثائقية أي مكتوبة ومدونة وقد تكون شفهية.
- ✓ **المصادر الشفهية:** تعرف على أنها المناقشات التي تجري بين العمال وكذلك اللقاءات والاجتماعات أو أن يسأل أحد الزملاء سواء في نفس المؤسسة أو في مؤسسة أخرى، وعلى هذا الأساس يمكن اعتبار المصادر الشفهية مصدراً داخلياً من مصادر المعلومات.

- ✓ **المصادر الوثائقية:** وتنقسم إلى نوعين: المصادر الأولية والمصادر الثانوية كما يلي:

¹ غسان قاسم اللامي، مصدر سبق ذكره، ص 35 - 36.

أ. المصادر الأولية:

تتمثل في الدوريات العلمية، وقائع المؤتمرات، المطبوعات الرسمية والإحصائية، الدراسات والبحوث الميدانية وكذا الأطروحات الجامعية.

ومن مميزات هذه المصادر أنها وسيلة للوصول إلى كثير من الناس، كما أن واضعيها يكونون في أغلب الأحيان من الخبراء.

ب. المصادر الثانوية :

يمكن حصرها في القواميس والأجهزة الحكومية وكذا المنشورات، من مميزات هذه المصادر أنها محددة وجاهرة، تكلفتها رخيصة نسبياً وتقدم حجماً كبيراً من المعطيات لكن يعاب عليها أنها قد لا تكون ملائمة للوقت كما أن معلوماتها غير مميزة وسواء كانت المصادر أولية أو ثانوية فهي تدرج تحت إطار المصادر الخارجية.

رابعاً: أنواع المعلومات: تختلف طبيعة المعلومات تبعاً لأهميتها وكذا تبعاً للمستوى الذي يتطلبها لذلك نجد عدة تصنيفات للمعلومات، وفي العادة نميز تصنيفين هما:

✓ المعلومات الداخلية والتي تصنف هي الأخرى إلى صنفين، معلومات حسب المستوى الهرمي ومعلومات وظيفية.

✓ المعلومات الخارجية وتنقسم إلى صنفين حسب نوعية المعلومات، أولية أو ثانوية.

1/ المعلومات الداخلية :¹

✓ التصنيف حسب المستوى الهرمي:

تبعاً لهذا التصنيف تنقسم المعلومات إلى ثلاثة أنواع حسب التدرج الهرمي حيث نجد أن لكل مستوى نوع خاص من المعلومات تميزه عن المستوى الآخر كما يلي:

أ. المعلومات الاستراتيجية :

تتواجد على مستوى الإدارة العليا، وهي معلومات تدعم التخطيط الطويل المدى وتتعلق باليقظة التنافسية وأداء العملاء كما ترتبط بالتغيير وتطور المحيط والاتجاهات الاقتصادية، وتتميز المعلومات الاستراتيجية بصفة عامة بأنها معلومات ذات مجال واسع غير محدود غير متكررة موجهة بالدرجة الأولى إلى المستقبل.

ب. المعلومات التكتيكية :

هي المعلومات التي يحتاجها مستوى الإدارة الوسطى وفي أغلب الأحيان تكون معلومات داخلية مرتبطة بوظائف المؤسسة المختلفة كأن توضح مؤشرات الأداء العالي، مميزات الأرباح، طرق تصميم المنتجات، كما يمكن أن تكون معلومات مرتبطة بتغيير الأسعار، الطلبات، التمويل... إلخ.

¹ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص ص، 18 - 19.

وميزة هذه المعلومات أنها مشتركة بين الوظائف، ومجالها محدود نسبيًا بنشاط معين إضافة إلى أنها معلومات دورية وموجهة للاستغلال في الحاضر والمستقبل.

ج. معلومات عملية :

مصدرها الأساسي داخل المؤسسة وهي المعلومات التي يحتاجها المستوى الأدنى لإخاذ القرارات التنفيذية وهي تتعلق بمتابعة عمليات الإنتاج مثلًا، مراقبة المخزون، جودة التشغيل إعداد تقارير الصيانة وغيرها من المهام التنفيذية.

ومن أبرز خصائص هذه المعلومات أنها معلومات تفصيلية ذات مجال محصور، دورية ومتكررة وصالحة للمدى القصير.

✓ التصنيف حسب الوظائف:

المعلومات الوظيفية هي جميع المعلومات المتعلقة بالوظائف المختلفة داخل المؤسسة من إنتاج، تسويق وتوزيع وغيرها فقسم الإنتاج مثلًا، يقدم المعلومات الخاصة بمخططات الإنتاج، الاحتياجات، المخزون، الطلبات وأوقات تسليمها.

كما يمكن أن يقدم قسم التسويق معطيات تتعلق بمخطط المبيعات، طرق الاتصال، سياسة الاعلان والإشهار المتبعة، كيفية تحديد الأسعار، معالجة الصفقات الخ.

فالمعلومات الوظيفية تنتج وترتبط بكل وظيفة، إذ لا يمكن لقسم الإنتاج أن يقدم معلومات عن قسم التسويق أو الموارد البشرية.

2/ المعلومات الخارجية :

من خلال هذا التصنيف نميز بين شكلين من المعلومات ¹:

✓ المعلومات الأولية :

وهي المعلومات التي يتم تجميعها من طرف فئات معينة للمرة الأولى ولم يتم استخدامها من قبل وهي ليست خاصة بمستوى تنظيمي معين والتي تتعلق بإنتاج الطلبات، مواعيد الدفع... إلخ.

✓ معلومات ثانوية :

وهي المعلومات التي يتم تجميعها مسبقًا ثم تخزن للاستغلال عند الحاجة ، ويتم تخزينها في أماكن يمكن الوصول إليها، هذه المعلومات ليست متعلقة بمستوى هرمي محدد كما أنها لا تحمل خصائص معينة تميزها.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 20.

الفرع الثالث: المعرفة:

هناك مجموعة من المفاهيم المتنوعة والمتباينة التي وضعها الكتاب والباحثين للمعرفة نذكر منها ما يلي:
المعرفة هي " خلاصة ونتاج مجموعة كبيرة من المعلومات المعالجة والمفسرة والمحللة وهذه المعلومات مستخرجة من قاعدة أخرى كبيرة من البيانات المختلفة ".¹

تعرف المعرفة أيضا بأنها " المزيج من الإدراك في الفهم العميق المستند على المعلومات وحقائق كثيفة و متنوعة موضوعة في سياق منظم يساعد في استخدام التراكم النوعي للمعلومات بصورة أفضل ".
وتعرف أيضا على أنها " أساس القدرة في خلق الأفكار وتحقيق مستويات عالية من الجودة والإبداع التقني بل هي ضرورة لتنفيذ الأنشطة الإدارية بكفاءة وفعالية ".²

الفرع الرابع: العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة:

من خلال المفاهيم المقدمة لكل من البيانات والمعلومات وكذا المعرفة فإننا نستطيع التوصل إلى العلاقة بين هذه المصطلحات، حيث نجد أن البيانات تمثل المادة الأولية للحصول على المعلومات، في حين المعلومات هي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض، وفي المقابل فالمعرفة هي حصيلة ما يمتلكه الفرد أو المؤسسة من معلومات وعلم وثقافة في وقت معين، أي هي حصيلة استنتاجية أو خلاصة البيانات والمعلومات.

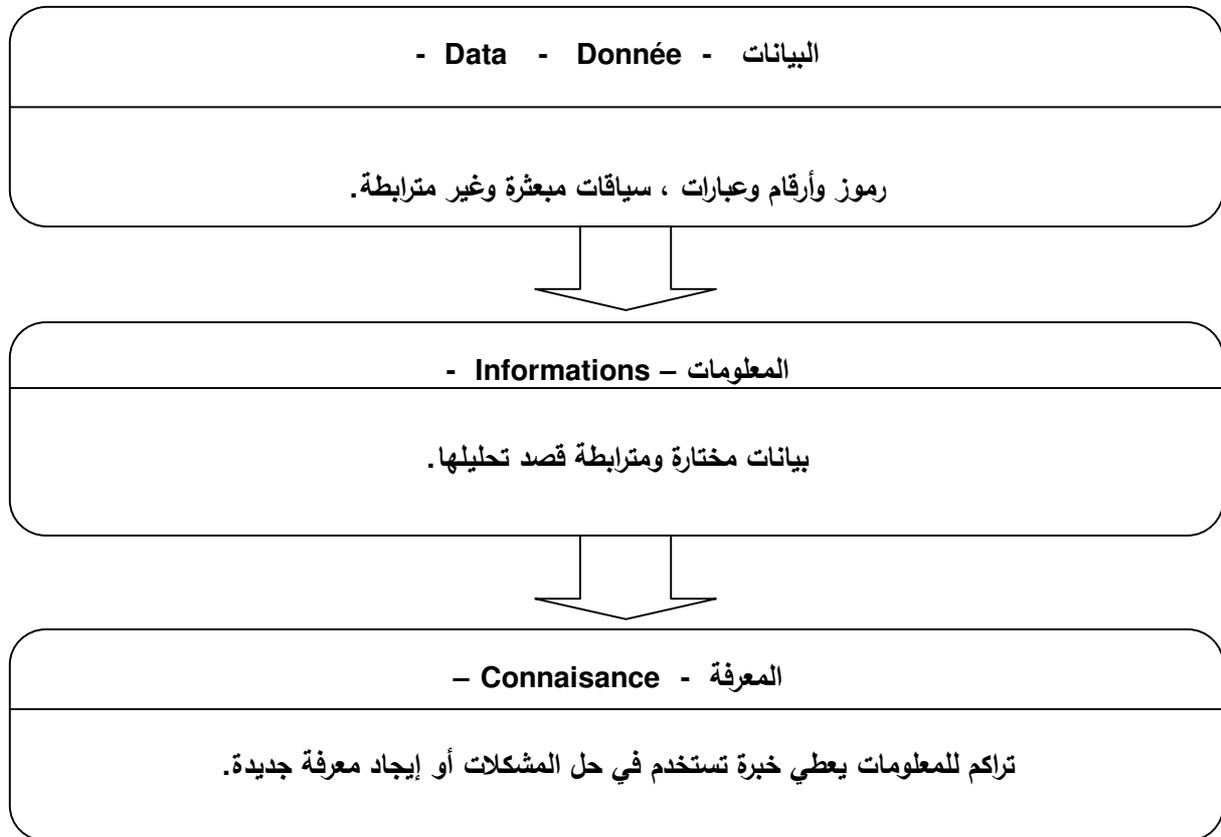
وبشكل مختصر فإن البيانات تعتبر كمدخلات للمعلومات، والمعلومات بدورها تعد مدخلات للحصول على المعرفة.³
والشكل التالي يوضح ويبسط أكثر العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة كما يلي:

¹ ميلود تومي، إنتاج المعرفة لتعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركيزة الجديدة والتحديات التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، بسكرة - الجزائر، 2005، ص 20.

² أحمد خطيب، عادل سالم معايه، الإدارة الحديثة (نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة)، عالم الكتاب الحديث، أريد - الأردن، 2009، ص 59.

³ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)، ط3، دار الوراق للنشر، عمان - الأردن، 2002، ص 24.

شكل رقم (01): " العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة "



المصدر: من إعداد الطالب.

المطلب الثالث: مفاهيم عامة حول الاتصال:

يعتبر الاتصال ظاهرة اجتماعية تتم بين الأفراد و الجماعات بغرض تحقيق العلاقات وتبادل الآراء والأفكار ولقد أصبح للاتصال أهمية كبيرة في العصر الحالي خاصة في المجال الاقتصادي وإدارة الأعمال، وذلك نتيجة التطور المذهل لوسائله التي لها تأثير مباشر على أداء وربحية المؤسسات. وسنركز في هذا المطلب على مفهوم الاتصال وكذا أهم الوسائل الحديثة المستعملة للقيام بعملية اتصال أكثر سرعة ودقة كما يلي:

الفرع الأول: مفهوم الاتصال:

تعددت المفاهيم واختلفت حول مفهوم الاتصال وسنذكر مجموعة منها:

✓ عرفه كونتز وزملائه على أنه: " إرسال وتحويل للمعلومات من المرسل إلى المستقبل مع ضرورة فهم المعلومات من قبل المستقبل".¹

ويركز تعريف كونتز على عملية تحويل ونقل المعلومات من المصدر (المرسل) إلى المستقبل.

¹ محمد الصريفي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية - مصر، 2008، ص15.

✓ كما يرى مريهيو Merrihue أن الاتصال هو: " سلوك مقصود من جانب المرسل ينقل المعنى المطلوب إلى المستقبل ويؤدي الاستجابة بالسلوك المطلوب من قبل المستقبل"¹.
ومنه فإن تعريف مريهيو ينظر للاتصال بأنه عبارة عن سلوك يقوم به المرسل ينقل من خلاله ما هو مطلوب من المستقبل.

ومن خلال ما سبق ذكره من مفاهيم يمكن اعتبار الاتصال عملية تبادل المعلومات والأفكار بين شخصين أو أكثر فالمكونات الأساسية لهذه المفاهيم هي : حدوث التبادل، وأن يتم بين شخصين أو أكثر، ولكي يحدث التبادل يجب أن يستجيب مستقبل أو متلقي المعلومة بطريقة ما .

وبتضح من هذا أن الاتصال عملية ديناميكية ذات اتجاهين - الإرسال والاستقبال - فإذا كان الفرد يخاطب ذاته فهي ليست بعملية اتصال فلا يتحقق الاتصال من اتجاه واحد وإنما يتضمن مشاركة طرف آخر، فإذا كانت الفكرة المنقولة للمرؤوسين تعبر عما يقصده الرئيس فإن الاتصال يحقق أغراضه بفعالية، أما إذا كانت الفكرة المستقبلية ليست هي كما تم نقلها فإن الاتصال لم يتم بطريقة فعالة وفي هذه الحالة فإن المرسل لم يقم بالاتصال وإنما عبر عن ذاته فقط طالما أن الطرف الآخر لم يستقبل المعلومة كما يفهمها المرسل.²

الفرع الثاني: وسائل الاتصال الحديثة:

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات، وأصبح من الصعب متابعة الإختراعات الجديدة في هذا المجال. لقد تطور الهاتف إلى التليكس، والفيديو الذي تطور إلى الفيديو تيكس، ودخلنا عصر الأقمار الصناعية وعصر الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي ولا يزال التطور مستمرا في مجال تكنولوجيا الاتصالات بشكل جعل العالم قرية صغيرة، وفيما يلي ذكر لأهم الوسائل الحديثة المستعملة في عملية الاتصال.

✓ التلكس (المبرقة) Télex :

التلكس نظام لنقل الرسائل باستخدام جهاز يسمى المبرقة، وقد كانت المبرقة أول جهاز تم استخدامه في إرسال الرسائل بالكهرباء. ومعظم رسائل البرق كان يتم إرسالها في وقت من الأوقات بتخصيص شفرة معينة لكل حرف عن طريق مفتاح المبرقة ثم تقوم المبرقة بتحويل النقط (...) والشرطات (- -) الخاصة بالشفرة إلى نبضات كهربائية وإرسالها عبر أسلاك البرق. وتعرف الشفرة الخاصة بالمبرقة (شفرة مورس).

في أواخر القرن 19 ظهرت الوسائل والمعدات التي يتم استخدامها في شكل مطبوع بدلا من إشارة (مورس) وفي بداية القرن العشرين بدأ استخدام وسائل إرسال واستقبال الرسائل بواسطة الشرائط المثقبة، وفي العشرينيات من

¹ كمال محمد المغربي، الإدارة: أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان - الأردن، 2007، ص 267.

² علي محمد منصور، مبادئ الإدارة : أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة - مصر، 1999، ص 222.

القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن بعد (التلبرنتر) التي بإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق إلى مبرقة أخرى على الطرف الآخر من الخط.

لقد ساهم التلكس في نقل الرسائل والأنباء الصحفية وكان لأعوام كثيرة هو العصب الرئيسي للتجارة وأعمال الحكومة والأعمال الحربية. وعندما صارت خدمة الهاتف في متناول الأفراد والمؤسسات تم الاستغناء عن خدمات التلكس لحد كبير، واستبدال التلكس بمعدات اتصال أخرى أسرع ولها القدرة على التعامل مع أنواع مختلفة من الرسائل والمعلومات.¹

✓ التليتكس (تبادل النصوص عن بعد) : Télétex

يعد نظام تبادل النصوص عن بعد أو ما يسمى بالتلكس حالة متقدمة على نظام المبرقة أو التلكس وتطويرا لها حيث أن التلكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص، الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الإلكترونية والشاشة المرئية المثبتة فيها، مع وجود إمكانية لخصن المعلومات المطبوعة. وبذلك يمكن إعداد نص كامل من المعلومات بواسطة الآلة الكاتبة، ثم قراءته على الشاشة وتعديله قبل إرساله إلى المستقبل أو الجهات المعنية في أي وقت لاحق، وهذا يعني أن تبادل الرسائل والمعلومات يكون إلكترونيا من وحدة ذاكرة (Mémoire) إلى وحدة ذاكرة ثانية أو أكثر وعبر شبكة اتصالات، ويعمل التليتكس بجهازين (واحد للإرسال وآخر للاستقبال) محدودة القدرة، أي أنها ترسل 6-7 حروف في الثانية، مع إمكانية الطباعة على الورق العادي ورقة ورقة، حيث يمكن نقل 2400 وحدة في الثانية أي 50 مرة نظريا أسرع من التليتكس.

ويمكن استخدام التليتكس في المجالات التالية:²

- 1/ المراسلات: مثل المذكرات والتقارير والرسائل العامة أو المخصصة في مجال معين.
- 2/ الشؤون الإدارية: مثل وثائق الموظفين، جرد المخازن، اعتماد النماذج والطلبات.
- 3/ الشؤون المالية: كالحسابات الجارية، وقوائم الأسعار، وتسجيل المبيعات والصفقات.
- 4/ مجالات أخرى: مثل الإعلانات التجارية، القوائم التفصيلية (catalogues) للمؤسسات والمعلومات المرجعية.

✓ الهاتف وخطوطه : Téléphone³

يعد الهاتف من أهم وسائل الاتصال الصوتي ومن أقدمها وأكثرها انتشارا بين الناس، لدرجة أنه من النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا تمتلك خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات المتقدمة. والهاتف ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات، ولكنها أداة تلعب دورها في الإنتاجية والتسويق وإيصال الخدمات للكثير من المؤسسات

¹ www.djelfa.info/vb/showthread.php?t=226476, 07/02/2013

² محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 1994، ص ص، 12 - 13.

³ محمد عبد اللبس، ربحي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء للنشر، الأردن، 1999، ص ص، 106 - 107.

وينظر إليه كقناة اتصال غير مباشر بين الراسل والمستقبل عند مزاوله عملية الاتصال وقد تطور الهاتف في حجمه وشكله ومزاياه وا إمكاناته عدة مرات، وأصبحت هناك شبكات هاتفية. ومن أحدث الابتكارات في عالم الاتصالات الهاتفية الهاتف الصوري (Photophone) أو الهاتف الفيديو (Vidéophone) الذي يستطيع نقل الصورة مع الصوت بسرعة هائلة، والجهاز مزود بذاكرة تؤهله لخرن الصور واسترجاعها عند الحاجة ومشاهدتها على الشاشة أو طباعتها على الورق وينتشر حاليا الهاتف النقال بشكل واسع بين الناس.

ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين:

1/ طريقة الاتصال المباشر: من المتحدث على الهاتف (أ) إلى متحدث آخر على الهاتف (ب).

2/ طريقة الاتصال غير المباشر: وذلك عن طريق ربط الخط الهاتفي مع وسيلة أخرى من وسائل الاتصال

ونقل المعلومات مثل التلكس والحواسيب وغيرها.

ويمكن للاتصال الهاتفي (المباشر وغير المباشر) أن يكون بشكلين أساسيين هما:

1/ الاتصال السلكي: أي عبر الأسلاك الموصلة بين الهواتف المختلفة، وعبر محطات مركزية تنتشر في المدينة أو المؤسسة.

2/ الاتصال اللاسلكي: أي دون حاجة إلى وجود أسلاك، وعن طريق البث والتوصيل للأموح الدقيقة الأرضية أو الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية.

وهناك طريقتان تستخدمان لنقل الكم الهائل من المعلومات بين الهواتف:

1/ طريقة استخدام الكابل: الذي يضم عددا من الأسلاك النحاسية عالية التحميل، أي القدرة على نقل كميات

هائلة من الرسائل والمعلومات. تستخدم كذلك في نقل المعلومات بين الحواسيب ويستخدم في نقل المعلومات

والصور والبرامج التلفزيونية، وهناك الكابل البحري الذي يربط بين الدول والقارات.

2/ الميكروويف: أو الموجات الدقيقة، فهي وسيلة أخرى مهمة لنقل المعلومات بين المناطق الجغرافية المتباعدة

وهو نوع من الاتصالات اللاسلكية الأرضية التي تتم عن طريق هوائيات وأبراج توضع في مناطق مرتفعة (أعلى

نقطة في المنطقة) وعلى مسافة تقرب من 50 كلم بين كل هوائي وآخر.

ويمكن استخدام الميكروويف لنقل البيانات والمعلومات الصوتية (الهاتفية) والمكتوبة (عبر الحواسيب) والمرئية

(عبر التلفزيون)، كما يمكن نقل 10 آلاف خط هاتفي ويمتاز بقلة تكلفته، ولكنه يتعرض في الأحوال الجوية

الماطرة للتشويش.

ومع التطورات التي تشهدها وسائل وتكنولوجيا الاتصال، أخذت الاتصالات الهاتفية تتحول إلى نظام جديد

هو (النظام الرقمي). ويعمل نظام الاتصالات الرقمي عن طريق ترجمة موجات البث الإلكتروني إلى جزيئات

تفصل بينهما مسافات، وهذه الجزيئات هي نتاج الأرقام الثنائية، وهي أصغر الوحدات في معالجة البيانات. ويعتبر هذا النوع من الأنظمة (الرقمي) أكثر دقة وفعالية ويمكن الاعتماد عليه أكثر من وسائل الاتصال التقليدية، وهو مناسب لمختلف أنواع الاتصالات الصوتية والفيديو والصور اللاسلكية والموجات الدقيقة والأقمار الصناعية وهو أكثر ملائمة للاتصال مع الحواسيب، بالإضافة إلى أنه يعطي نوعية أفضل بالنسبة للصوت والصورة المنقولة.

✓ بنوك الاتصال المتلفزة:

تعد بنوك الاتصال المتلفزة أو ما يطلق عليها بمصطلح الفيديو تيكس (أو الفيديو تيكست) من تقنيات الاتصال الحديثة المستخدمة في نقل الرسائل والمعلومات بين الأفراد والمؤسسات، وهي حالة متطورة لاستخدام واستثمار جهاز التلفزيون العادي عن طريق إضافة محطات وقنوات جديدة إلى جانب قنواته الاعتيادية. ويعرف الفيديو تيكس على أنه وسيلة لعرض الكلمات والأرقام والصور والرموز على شاشة التلفزيون عن طريق ضغط مفتاح معين ملحق بجهاز التلفزيون.¹

✓ الفاكس (الناسخ الهاتفي) :

الفاكس عبارة عن جهاز يقوم ببث الرسائل والنصوص والصور والوثائق المكتوبة عبر خطوط الهاتف العادي ولهذا فهو يشبه آلة التصوير الصغيرة غير أنها مزودة بهاتف أو متصلة به. ويشمل الفاكس على:²

1/ جهاز استنساخ إلكتروني صغير مرتبط بخط الهاتف.

2/ جهاز هاتف مرتبط بخط هاتفي.

✓ الأقمار الصناعية:

تعتبر الأقمار الصناعية محطات تحويل فضائية لبث إشارات ترسل بواسطة المحطات الأرضية والتي تعمل أيضا على ربط شبكات الاتصالات الأرضية من خلال شبكات الهاتف. وقد أخذت الاتصالات الفضائية عبر الأقمار الصناعية دورا هاما في مجال نقل الرسائل والمعلومات بفضل فعاليتها وعدم تأثرها بالظروف المحيطة. ويمكن القول أن للاتصالات عبر الأقمار الصناعية فائدتين هما:³

1/ إمكانية البث المتوافق، بحيث تستطيع كل محطة في الشبكة أن ترتبط مع كل المحطات الأخرى في نفس الوقت.

¹ الشافعي منصور، مملكة العلم والتكنولوجيا، إيتراك للنشر، مصر، 2000، ص ص، 86 - 87.

² محمد عبد الدبس، مرجع سبق ذكره، ص 108.

³ محمود محمود عفيفي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 23 - 24.

2/ إمكانية الوصول إلى أماكن بعيدة ودعمها للمركزية في أساليب جمع وتوزيع الرسائل والمعلومات. وقد فتحت الأقمار الصناعية الباب على خدمات جديدة من بينها توفير نوع من الاتصالات بين الإنسان والآلة وبين الآلة والأخرى كما تحدث في عملية الاتصال بين الحواسيب، وتستخدم الأقمار الصناعية العديد من الوظائف مثل نقل الصوت والصورة والبيانات والوثائق والمؤتمرات البعدية والأرصاد الجوية والبريد التلفزيوني والخدمات الهاتفية وغيرها.

الفرع الثالث: مميزات وسائل الاتصال الحديثة:

لقد تميزت مختلف وسائل الاتصال الحديثة عن غيرها بما يلي:¹

- 1/ **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- 2/ **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- 3/ **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- 4/ **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي، الهاتف، النقل... الخ.
- 5/ **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.
- 6/ **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.
- 7/ **العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة

¹ مراد ريس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة (دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك بالاغواط " DML ")، رسالة ماجستير في إدارة أعمال (غير منشورة)، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم التسيير، الجزائر، 2006/2005، ص ص 29 - 30.

المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

المبحث الثاني: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إننا نعيش اليوم في عصر اقتصاد المعرفة والذي زادت فيه أهمية المعلومة التي أصبحت أداة وعنصر ضروري لبقاء وتطور المؤسسات، وقد صاحب هذا التحول تطور كبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي كشفت عن تقنيات كبيرة في جمع وتخزين واسترجاع وتبادل المعلومات، هذا ما حتم على مؤسسات اليوم تبني ومسايرة التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية ضمان تميزها واستمرارها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى ذكر أهم الخصائص والسمات التي تتميز بها كما يلي:

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

رغم التطور والاتساع الكبير الذي تعرفه تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أن هناك بعض الغموض حول تعريفها، حيث نجد أن كل كاتب أو باحث قد عرفها من منظور معين، ومن مجموع هذه التعاريف نذكر ما يلي: تعرف على أنها " عملية دمج تكنولوجيا التخزين والاسترجاع مع تكنولوجيا البث والاتصال فهي علم خاص قائم بذاته يهتم بمعالجة وتوصيل المعلومات باستخدام الآلة مع وسائل الاتصال لنقلها للمستفيد".¹

عرفها " تون فورستور" على أنها " العلم الجديد وتخزين واسترجاع وبث المعلومات".²

وتعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية على النحو التالي " تشمل تكنولوجيا المعلومات مجموعة من التكنولوجيات، التي تسمح بجمع، تخزين، نقل ومعالجة المعلومات في شكل صور، أصوات وبيانات، وهي تشمل الإلكترونيات الدقيقة، علم البعديات الإلكترونية والتكنولوجيات الملحقة".³

كما يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في " مجموعة الأدوات والوسائل تستخدم لتخزين وتحليل ومعالجة وبث ونقل المعلومات بجميع أشكالها، بغية الارتقاء بخدمات المعلومات التي قد يعجز الإنسان عن تقديمها بالطرق التقليدية خصوصا في المجتمعات ذات الكم الكبير والضخم من المعلومات".⁴

¹ عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2000، ص 39.

² ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية - مصر، 2005، ص153.

³ محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة، النظريات، العمليات، الوظائف، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص311.

⁴ سعاد بومعيلة، فارس بوبا كور، أثر تكنولوجيا المعلومات للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد، جامعة تلمسان، العدد 3، مارس

وعلى العموم فيمكننا القول بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكة الاتصال وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصالات".¹

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تتميز تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجموعة من الخصائص والسمات والتي تزيد من أهميتها وقيمتها، نذكر منها ما يلي:²

- ✓ **تقليص الوقت:** فقد جعلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل الأماكن إلكترونية متجاورة.
 - ✓ **تقليص المكان:** توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل التخزين والتي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
 - ✓ **النمونة:** ونقصد بها الأسرع، الأصغر، والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها مع انخفاض في أسعارها سنويا، مما يجعلها موضع طلب دائم وكبير في جميع الميادين.
 - ✓ **النمو بوتيرة متزايدة:** حيث يرتبط التطور الاقتصادي ارتباطا وثيقا بالتطور في تكنولوجيا المعلومات فكلما تطورت هذه الأخيرة صاحبت معها تطورا ملحوظا في النظام الاقتصادي ككل، مما يؤدي إلى التغيير السريع في قطاعات الأعمال الأخرى، وبالتالي إمكانية تكيفها مع هذا التغيير.
 - ✓ **المرونة:** حيث نجد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات يتنوع بتعدد مستعمليها، فمثلا الحاسوب استخدامه يختلف من شخص لآخر حسب الحاجة وهذا ما يكسب تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرونة كبيرة.
 - ✓ **التدفق السريع والكثيف للمعلومات** مما يسمح للفرد بتنمية قدراته.
 - ✓ **الانتقال من الاقتصاد المحلي إلى الاقتصاد العالمي.**
- المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:**

عند ظهور تقنية أو تكنولوجيا جديدة فإنها تمر عبر أربع مراحل مختلفة كما يلي:³

¹ سعاد بومعيلة، مرجع سبق ذكره، ص 205 .

² يحيى إدريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار (حالة الجزائر)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، مسيلة - الجزائر، 2006/2005، ص ص، 88 - 89 .

³ www.yzd.cc/2010/09/24/technology.phases/, 10/02/2013.

✓ **التكنولوجيا الناشئة (Emerging Technology):** هذه التكنولوجيا تعتبر متقدمة و في مرحلة النمو ولذلك ستكون نسبة المخاطرة فيها عالية في حال استخدامها كونها لم تطبق من قبل ولم تأخذ كفايتها من التجربة، حيث يمكن أن يكون استخدام هذه التكنولوجيا في المنشآت سببا لتحقيق التقدم التقني التنافسي وقد يكون العكس ويسبب الفشل. المثال على ذلك هو ظهور خدمة (Online Banking) حيث كان من الصعب وثوق عملاء البنوك في هذه الخدمة خوفا من وجود أخطاء وقد أخذت هذه الخدمة وقتا طويلا حتى تم الوثوق بها.

✓ **التكنولوجيا السريعة (Pacing Technology):** وهي التكنولوجيا التي تتقدم بسرعة في قبولها وكذلك في عدد مستخدميها كونها وصلت إلى مرحلة الوثوق المبدئي وتستخدم في المؤسسات لتحقيق الريادة التقنية. مثال هذه التقنية هو ظهور خدمة رسائل الجوال SMS لتداول الأسهم حيث بدأت هذه التقنية وانتشرت سريعا ولاقت رواجاً بين المستخدمين.

✓ **التكنولوجيا الرئيسية (Key Technology):** هي التكنولوجيا التي أصبحت موثوقة بسبب سجلها التاريخي الآمن، حيث أصبحت أحد أهم أدوات تحقيق المنافسة بين المؤسسات. مثال ذلك هو برامج أنظمة موارد الشركات (ERP) التي أصبحت موجودة في كل المؤسسات التي تريد تحقيق التنافسية العالية وذلك لكونها من أهم التقنيات التي تعالج وتدير البيانات اليومية للمؤسسات وبكفاءة عالية.

✓ **التكنولوجيا الأساسية (Base Technology):** هذه آخر مراحل تطور التكنولوجيا حيث تصبح التقنية في هذه المرحلة أحد أساسات المؤسسة وبدونها ستخسر مركزها التنافسي. مثال ذلك وجود خدمة الإنترنت في المؤسسات والتي بدونها سيكون من الصعب الاستمرار، فبدون الإنترنت لن يكون هناك تعاملات عن طريق البريد الإلكتروني ولن يكون هناك اتصال خارجي عن طريق موقع المؤسسة بالجهات الخارجية.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهدافها:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أهمية بالغة فهي تقدم العديد من الخدمات والحلول والتسهيلات لمؤسسات اليوم كما أنها تهدف دائما لتطوير ووضع مستخدميها في القمة بفضل التحسين والتجديد اليومي لخدماتها المتنوعة.

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ما يلي:¹

¹ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول: تسيير المؤسسات، جامعة بسكرة، كلية العموم الاقتصادية والتسيير، بسكرة - الجزائر، (يومي - 12 - 13 نوفمبر) 2005، ص 238.

- 1/ تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم من خلال استخدام كفاءات وعمال ذوي تخصصات في الإعلام الآلي.
- 2/ تساعد على زيادة قنوات الاتصال بين مختلف الإدارات.
- 3/ تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.
- 3/ تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا و التفرغ لواجبات أكثر أهمية مثل الأهداف الإستراتيجية.
- 4/ تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- 5/ تمكن المؤسسة من القيام بمختلف نشاطاتها إلكترونيا (التوظيف الإلكتروني التجارة الإلكترونية...الخ).
- 6/ تمكن أعضاء المؤسسة من الحصول على المعلومات من أي مكان متواجدين فيه.
- 7/ تساعد على تطوير ورفع كفاءات وقدرات مسؤولي الإدارة.
- 8/ تسمح بتبادل المعلومات المختلفة مع الشركاء الخارجيين للمؤسسة (زبائن، موردين...الخ).
- 9/ الابتكار والتجديد بدون انقطاع.
- 10/ تمكن من الاطلاع الدائم على أحوال السوق المحلية أو العالمية.

الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- تسعى تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها ما يلي:¹
- 1/ خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم.
 - 2/ جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة.
 - 3/ توفير المعلومات الدقيقة والحديثة التي تدعم عملية اتخاذ القرار.
 - 4/ تعزيز الشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
 - 5/ تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابيا على التنظيم.
 - 6/ القضاء على ضياع الوقت والجهد والموارد.
 - 7/ زيادة كفاءة استغلال المخزون.

¹ إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة - الجزائر، (يومي - 08 - 09 مارس) 2005، ص 317.

المطلب الرابع: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأجهزة والمعدات الأساسية والثانوية، وكذا البرمجيات وقواعد البيانات، بالإضافة إلى مختلف الشبكات وأخيرا الذكاء الاصطناعي والتي في مجملها تمثل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

الفرع الأول: الأجهزة والمعدات (Hardware):

تعرف أيضا بالمكونات المادية الصلبة أو الأجزاء الملموسة من الحاسوب، وقد كانت الأجهزة أو المكونات المادية في بداية ظهور الحوسبة في العالم الجزء الأساس والأهم والأكثر كلفة، وكانت تأخذ حيزا كبيرا من المكان لكثرتها وتعدد أجزائها وكبر أحجامها، على عكس ما هو موجود حاليا أصبحت قليلة الكلفة صغيرة الحجم وسهلة الاستعمال يمكن نقلها وحملها من مكان لآخر ولا تحتاج إلى مواصفات مكانية أو سعة هائلة لنصبها وحفظها.¹

ويمكن تقسيم الأجهزة والمعدات كما يلي:²

1/ وحدة المعالجة المركزية: وهي الجزء الرئيسي للحاسوب و المسؤول عن كل شيء يقوم به فهي تحدد جزئيا نظام التشغيل الذي يمكن استخدامه، والحزم البرمجية المتاحة، وكمية الطاقة التي يستهلكها الجهاز، ومدى استقرار النظام بشكل عام، بالإضافة إلى أمور أخرى.

✓ وتتكون وحدة المعالجة المركزية بدورها من:

أ. وحدة الحساب والمنطق: تستخدم وحدة الحساب والمنطق في أداء جميع العمليات الحسابية وكذلك جميع العمليات المنطقية، حيث تشمل العمليات الحسابية على الجمع والطرح والقسمة والضرب والأس. ومن الملاحظ أن جميع العمليات تتم في الواقع عن طريق تحويلها إلى عملية جمع في النهاية.

ب. وحدة التحكم: يمكن تشبيه وحدة التحكم في الحاسب بالجهاز العصبي في الإنسان حيث تقوم وحدة التحكم بتوجيه تتابع وتنفيذ جميع العمليات التي تتم داخل الحاسب الآلي، فوحدة التحكم تأتي منها الإشارات التي تتحكم في بدء العمليات المختلفة التي تتم في وحدات الحاسب مثل إحضار البيانات من الذاكرة إلى وحدة الحساب والمنطق في الوقت المناسب وبالترتيب وذلك وفقا لعمليات البرنامج الذي يقوم بتشغيل البيانات لذلك فوحدة التحكم تتولى تنظيم العلاقة بين جميع وحدات الحاسب.

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سابق ذكره، ص 128.

² منال محمد الكردي، إجلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية النظرية، الأدوات، التطبيقات، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2004 ص ص 104 - 106.

2/ وحدة المعالج الميكروي: كانت وحدة المعالجة المركزية تنفذ الوظائف في لوحات دارات منفصلة، تمكنت شركة (Intel) من وضع تلك الأجهزة في دارة متكاملة واحدة تعرف بالمعالج الميكروي Micro Processor الذي يوجد ضمن فتحة مصممة على اللوحة الأم أو ضمن عبوة ملتصقة باللوحة الأم.

وقد تطورت المعالجات الميكروية التي تنتجها شركة إنتل وأصبحت تسمى معالجات بنتيوم 1 وبنتيوم 2 وبنتيوم 3 وبنتيوم 4، كل إصدار جديد يضم تحسينات على التصاميم السابقة مما يؤدي إلى زيادة كمية البيانات المعالجة وزيادة السرعة، وتقاس سرعة المعالج بالميجاهرتز (Mégahertz).

ويتصل المعالج الميكروي ببقية النظام من خلال النواقل (الباصات Buses) وهي مجموعة من الأسلاك الدقيقة الممتدة فوق سطح اللوحة الأم، وهذا البرنامج مختص بنقل المعلومات بين جزأين محددين أو أكثر من الحاسوب.

3/ وحدة الذاكرة والتخزين: وتشمل:¹

أ. وحدة الذاكرة: الذاكرة هي القابلية لخرن البيانات بمختلف أنواعها لوقت معين كذاكرة الإنسان، وذاكرة الحاسوب هو المكان الذي تخزن فيه البرامج والبيانات عندما يكون في حالة عمل وسوف نستعرض بعض أنواع الذاكرات المستخدمة:

✓ الذاكرة العشوائية (RAM): وهي الذاكرة الرئيسية في الحاسوب، فهي ذاكرة القراءة والكتابة ويرتبط وجود المعلومات فيها على وجود الكهرباء، فإذا انقطعت أو أطفئ الجهاز فإن المعلومات تزول، أي أن المعلومات فيها تكون مؤقتة لذلك يجب خزن المعلومات باستمرار.

✓ ذاكرة القراءة فقط (ROM): حيث أنها موجودة على اللوح الأم في الحاسوب، ولا تحتاج إلى طاقة لقراءة محتوياتها لذا فهي في المكان الذي نخزن فيه البرامج التي يحتاجها نظام الحاسوب لكي يعمل أو يشتغل.

✓ الذاكرة شبه الدائمة (CMOS): وهي كمية صغيرة من الذاكرة شبه الدائمة وقد استخدمت تقنية أشباه الموصلات CMOS في تصنيعها لأنها تحتاج إلى طاقة قليلة جداً حيث أصبحت هذه التقنية الآن تستخدم في تصنيع أنواع الذاكرة المختلفة. وتستخدم لخرن البيانات المتغيرة وهذه تحتاج لأن تكون فاعلة عند إطفاء الحاسوب.

ب. أجهزة الخزن: وهي الأجهزة والأدوات التي يمكن عن طريقها خزن الوثائق والبيانات على شكل ملفات وكذلك الخوارزميات والبرامج التي في طريقها إلى التنفيذ عندما تكون هذه البيانات والمعلومات غير مستعملة

¹ مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، دار وائل للنشر، عمان - الأردن، 2009، ص ص 109 - 113.

ويراد تخزينها. ومن بين أنواع أجهزة الخزن المستخدمة: القرص الصلب، القرص المرن، القرص المضغوط... الخ.

4/ وحدات الإدخال والإخراج : وتشمل ما يلي: ¹

أ. وحدات الإدخال: هي الوسائط التي يتم من خلالها عملية إدخال البيانات والمعلومات إلى الحاسوب ومن أوضح الأمثلة على وحدات الإدخال، وحدات الإدخال التقليدية مثل: لوحة المفاتيح، قارئ الاسطوانات (الأقراص)، والفأرة، بالإضافة إلى وحدات الإدخال الحديثة من الماسح، وأجهزة الإدخال الصوتية، والكاميرا الرقمية، والميكروفون.

ب. وحدات الإخراج: هي الوسائل التي يتم فيها إخراج وإظهار المعلومات مثل: الشاشة، الطابعة المخرجات الصوتية... الخ.

الفرع الثاني: البرمجيات (Soft ware):

هي مصطلح يطلق على البرامج والتعليمات التي يمكن تشغيلها في الحاسوب و بواسطتها نتحكم في البيانات وتمكننا من تطبيق مختلف العمليات للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة وعند الطلب.² ويتكون الحاسوب من نوعين من البرمجيات هما برامج النظام و برامج التطبيقات كما يلي:³

1/ برامج النظام (System Software): هي البرامج التي تسمح بتشغيل وإدارة الجهاز والتحكم في كل الوحدات لتقوم بعملها، وتتكون من:

أ. لغات البرمجة: وهي مجموعة الرموز و القواعد لتوجيه العمليات في الحاسوب مثل: لغة سي(C)، جافا (java)... وغيرها، وتسمى لغة الآلة.

ب. نظم التشغيل: وهي مجموعة برامج تتحكم وتشرف وتدعم معدات الحاسوب، ومن أمثلة أنظمة التشغيل: Windows، MS- DOS... الخ.

ج. الواجهة في البرمجيات (Interface): وهي الطريقة التي يتواصل من خلالها المستخدم مع الحاسوب، إذ تقدم أنظمة التشغيل المختلفة واجهات مختلفة.

2/ برامج التطبيقات: وهي كل برنامج تمت كتابته ليقوم بعمل محدد، وتنقسم إلى نوعين:

أ. برامج التطبيقات العامة: وتشمل برامج معالجة النصوص (Word)، الجداول الإلكترونية (Excel)، وبرنامج البريد الإلكتروني (E- mail)، وصفحات الويب (Web)... الخ.

¹ أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون وموزعون، عمان - الأردن، 2009، ص ص 14 - 15.

² إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، مرجع سبق ذكره، ص146.

³ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص، 145 - 146.

ب. برامج التطبيقات الخاصة: وهي البرامج المعدة لمجالات وأنشطة محددة كالمحاسبة، التحليل المالي، إدارة سلاسل التوريد،... الخ.

الفرع الثالث: قاعدة البيانات (Data Base):

قاعدة البيانات "هي نظام لحفظ وتنظيم البيانات على ملفات الحاسب بالإضافة إلى هذا يسمح النظام بإضافة وتعديل وتحديث البيانات كلما لزم الأمر ذلك ما يساعد الإدارة على استخدام البيانات في أداء عملها".¹ كما تعرف أيضا: " أنها المستودع الذي يشمل كل البيانات والمعلومات المتواجدة في المنظمة".² وعموما قاعدة البيانات هي الخزان الذي يضم جميع المعلومات الخاصة بالمؤسسة وهي أشبه بمستودع ضخم يمكن العودة إليه إذا ما تقادم عليه الزمن بسهولة ويسر دون بذل جهد أو عناء يذكر، وتتكون أي قاعدة بيانات من مجموع الصفوف والأعمدة التي تكون (خلية) أو بالأحرى عدد من الخلايا يتم تخزين المعلومات فيها بطريقة متقنة ومنضبطة، بحيث تتضمن كل خلية معلومة واحدة فقط.³

تتكون قاعدة البيانات من مجموعة من العناصر المرتبطة ببعضها كما يلي:⁴

1/ **البت (Bit):** يمثل البت أصغر وحدة يتعامل معها الحاسوب وتتمثل بخانة من خانات النظام الثنائي أي (0 أو 1).

2/ **البايت (Byte):** يتكون من ثمانية بتات (00101110) ويمثل كل بايت رقماً أو حرفاً أو رمزاً أو إشارة.

3/ **الحقل (Field):** هو مجموعة غير محددة من البايتات، وهو بيانات تمثل وحدة واحدة من القيد أو التسجيلة فقد يمثل الحقل الواحد الاسم الكامل لشخص.

4/ **السجل (Record):** يتكون السجل من مجموعة من الحقول المترابطة والتي تصف شيئاً أو حقيقة أو فرد معين كالسجل الخاص بالطالب مثلاً.

5/ **الملف (File):** يتكون الملف من مجموعة من الجداول المترابطة مثل (جدول الموظفين) ويتم ربط تلك الجداول بواسطة الحقول المفتاحية.

¹ يحيى مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، مصر، 1988، ص 225.

² محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة - مصر، 1993، ص 97.

³ إبراهيم بختي، مرجع سبق ذكره، ص 25 - 26.

⁴ عبد الرحمن العيد، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، دار وائل، عمان - الأردن، 2005، ص 182.

الفرع الرابع: الشبكات:

تعرف الشبكة بأنها جهازين أو أكثر من الحواسيب الآلية مرتبطة مع بعضها البعض بما يسمح لمستخدميها من الاتصال والتفاعل والتعاون وتقاسم الموارد، وتعد من أدوات تكنولوجيا المعلومات المساهمة في تشجيع العاملين على تعظيم الإنتاجية.¹

وقد تعددت أنواع الشبكات كما تعددت استخداماتها وتزايد الاهتمام بها، و أهم هذه الشبكات وأكثرها استخداماً نجد :

1/ الأنترنت (INTERNET): وهي عبارة عن مجموعة هائلة من أجهزة الحواسيب المتصلة فيما بينها بشكل يمكن مستخدميها من المشاركة وتبادل المعلومات، وبصفة عامة الأنترنت هو وسيلة اتصال محوسبة ذات إقبال جماهيري كبير .

كما تحتوي شبكة الأنترنت على ملايين من الحاسبات المضيفة التي ترتبط بقنوات اتصال مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية.²

2/ الأنترنت (INTRANET): وهي شبكة المؤسسة الخاصة التي تستخدم تقنيات الأنترنت والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المؤسسة، كما يتم تنفيذها في مقر المؤسسة أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية، ولا يستطيع الأشخاص غير العاملين في المؤسسة الدخول إلى مواقع الشبكة، كما تستطيع المؤسسة حماية موارد الشبكة وضمان الاستخدام الشرعي لها من خلال نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات (جدار النار).³

3/ الإكسترنت (EXTRANET): وهي امتداد للشبكة الداخلية بحيث تسمح لمجموعات خارجية (أي من خارج نطاق المؤسسة) كالموردين والزبائن وأطراف أخرى بالإطلاع على المعلومات المعروضة بواسطة الأنترنت .

والإكسترنت عبارة عن شبكة أعمال إلكترونية خاصة مكونة من عدة أطراف (زبائن، موردين، شركاء،...) تقع خارج حدود المؤسسة أي خارج حدود الأنترنت، لكنها ذات علاقة مباشرة مع عمليات هذه المؤسسة إذ تعمل على تحقيق عمل منظم في أسرع وقت وبأقل تكلفة وجهد.⁴

¹ نزار الرئيس، التعايش مع التكنولوجيا، الشركة العربية المتحدة للتسويق و للتوريدات، مصر، 2007، ص 357.

² محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، قسم ادارة الأعمال، فلسطين، 2009، ص 41.

³ عصام محمد البحصي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات في منظمات الأعمال (دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني)، مجلة العلوم الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 14، العدد 1، فلسطين، يناير، 2006، ص 161.

⁴ بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007، ص ص،

الفرع الخامس: الذكاء الاصطناعي:

هو تكنولوجيا تعتمد على عدة علوم مثل: علم الحاسوب، وعلوم الحياة وعلم النفس واللغات والرياضيات والهندسة ويهدف الذكاء الاصطناعي إلى تطوير حواسيب لها القدرة على التفكير والرؤية والسمع والسير والإحساس، حيث تتضمن استخدامات الذكاء الاصطناعي أربعة مجالات رئيسية هي: تطبيقات علم الإحساس، تطبيقات علم الحاسوب تطبيقات الإنسان الآلي، وتطبيقات الملقى الطبيعي.¹

كما يعرف الذكاء الاصطناعي على أنه "الجهود والمحاولات المبذولة في تطوير نظم المعلومات المحوسبة على مستوى الأجهزة والبرمجيات بطريقة تجعلها تتصرف كالإنسان" لذا فإن الذكاء الاصطناعي يعبر عن العلم الذي يبحث عن محاكاة بعض خواص الذكاء البشري عن طريق نظام الحاسوب، من خلال إعطائه قدرات التقدير والتصرف في مجالات معرفية كالرياضيات والهندسة والفيزياء... الخ.

وقد تزايد اهتمام المؤسسات المعاصرة بالذكاء الاصطناعي وهذا للأسباب التالية:²

1/ القدرة على خزن المعلومات والمعارف المتعلقة بالذكاء البشري مما يتيح للمؤسسة حماية المعارف الخاصة بها من التسرب والضياع في حال خسارة عمالها (سواء بالنقاع والاستقالة، أو بالموت).

2/ إنشاء آلية لا تخضع لمشاعر الإرهاق والتعب وتحمل كل الأعمال المرهقة والروتينية المملة.

3/ توليد وإيجاد حلول للمشاكل المعقدة بالنسبة للإنسان في وقت قصير ومناسب.

4/ تعويض الخبراء وتقليل تكاليف استخدامهم المرتفعة.

✓ **تطبيقات الذكاء الاصطناعي:** ويشار إليها بمصطلح عائلة الذكاء الاصطناعي أهمها ما يلي:³

1/ **النظم الخبيرة :** النظام الخبير عبارة عن نظام معلومات حاسوبي مصمم لنمذجة قدرة الخبير الإنساني على حل المشاكل، فيتم استعمال هذه النظم في توثيق المعرفة وتخزينها.

2/ **نظم الشبكات العصبية:** هي نظم معلومات حاسوبية ديناميكية، تشكل وتبنى وتبرمج طيلة فترة التطوير المخصصة للتدريب والتعلم، فهي نظم تتعلم من التجريب وتكتسب خبراتها ومعارفها من خلال الممارسة العملية، ونجد أنها شبكات تعمل على تحديد الرموز المكتوبة بخط اليد والتعرف على الكلمات والتنبؤ بالتغيرات.

3/ **نظم الوكيل الذكي:** وهو أحد تطبيقات التنقيب من شبكة الأنترنت، وأمن قواعد البيانات، ويعمل الوكيل الذكي من خلال حزمة برمجية تنفذ مهام محددة وواجبات متكررة وهي تدعم برامج أخرى.

¹ نزار الرئيس، مرجع سبق ذكره، ص 368.

² عيد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، الأردن، 2005، ص ص، 197- 201.

³ داسي وهيبية، تكنولوجيا المعلومات المساندة لعمليات إدارة المعرفة، محاضرات في مقياس إدارة المعرفة (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم إدارة الأعمال (نظام LMD)، الجزائر، 2008/ 2009.

4/ الإنسان الآلي (الروبوت): وهو جهاز أو آلة كهروميكانيكية، تقوم بتلقي المعلومات والأوامر من حاسوب تابع لها ليقوم بأداء أعمال ووظائف معينة، فالروبوت عادة يتم إعطاؤه القدرة على التحرك و التعامل مع المحيط بواسطة التفهم ومن ثم الاستجابة إلى عدد من العوامل الخارجية والقيام بوظائف محددة، فالإنسان الآلي يقن للقيام بوظائف محددة مكررة ويستخدم طريقة التحسس المشابهة لطريقة تحسس الإنسان الحقيقي بالنسبة للمس والنظر والسمع.

المبحث الثالث: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال ذكر أهم متطلبات تطبيقها، وكذا التعريف بمختلف المجالات التي تستخدم فيها، وفي الأخير سنسلط الضوء على بعض سلبيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات وكذا ذكر لأهم المعوقات التي تواجهها مع بعض الحلول المقترحة لمعالجتها.

المطلب الأول: متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يؤثر الاستخدام الجيد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على حسن سير مختلف الأعمال هذا ما أدى إلى ضرورة التعامل بكفاءة مع المتطلبات التالية:¹

1/ إعداد وتهئية الموظفين لإدارة تكنولوجيا المعلومات: فمن أهم أسباب فشل المشاريع المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات

هو عدم الاهتمام بالأفراد القائمين عليها، لذا فإن النجاح في الأمر يتطلب اهتمام الإدارة والمدير بما يلي:

أ. مشاركة الموظفين في إدخال واستخدام التكنولوجيا: إذ ينصح القائد الإداري بإشراك الموظفين في كل قرار يخص إدخال التكنولوجيا وطرق استخدامها بفعالية، وإعطائهم فرصة لاقتراح وسائل لتحسين الأداء، وأن يبين القائد الإداري لموظفيه الأهمية الشخصية التي تعود عليهم من خلال استخدام هذه التكنولوجيا.

ب. توضيح أسباب استخدام تكنولوجيا المعلومات: على القائد الإداري أن يخلق ثقافة في المؤسسة تعمل على تشجيع الموظفين على زيادة مهاراتهم من خلال استخدام التكنولوجيا الجديدة التي تتماشى ومتطلبات هذا العصر، وهذا من خلال تدريب وتأهيل الموظفين وإيجاد الرغبة لديهم لتعلم كيفية استخدامها.

2/ مساعدة الموظفين على التعلم: على القائد الإداري أن يهتم بتطوير وتدريب الموظفين وإقناعهم بضرورة ذلك

وتوفير البيئة والإمكانيات، وهذا بمراعاة التالي :

أ. الاستماع إلى الموظفين وتحديد احتياجاتهم التدريبية.

ب. تقييم الفرد من خلال براعته وتميزه في استخدام التكنولوجيا.

ج. تصميم برامج التدريب وفقا للاحتياجات ومن قبل الجهات المتخصصة.

¹ محمد يوسف النمران العتيبات، إدارة التغييرات والتحديات العصرية للمدير (رؤية معاصرة لمدير القرن الحادي والعشرين دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية العربية السعودية)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2006، ص ص، 256-261.

د متابعة الموظفين واإرشادهم وتدريبهم.

3/ تحديد خطوات العمل ومراجعة ذلك: إن تحديد خطوات عمل أي إدارة أو مؤسسة يتأثر بمرور الزمن بما يتناسب مع التغييرات التي تحدثها الظروف لذا لا بد من مراجعة هذه الخطوات وجعلها فعالة بقدر الإمكان قبل الانتقال إلى حلول تكنولوجيا المعلومات لدعمها، ويمكن أن يتم هذا الأمر من خلال الخطوات العملية التالية:

أ. تحليل الأوضاع: في هذه المرحلة ينبغي النظر إلى المؤسسة نظرة جديدة وبفكر جديد في كل خطوة من خطوات تحسينها وتطويرها لاستيعاب متغيرات العصر.

ب. إعادة تعريف الخطوات التي تتم بها الأعمال: هنا يتم وضع وصف شامل لخطوات الأعمال المثالية والحديثة لتناسب مع متطلبات العصرية من خلال إستراتيجية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات المصممة.

ج. وضع حلول عملية: وهذا بعد تحديد الإستراتيجية من خلال ترك الحرية للمستشارين وموردي تكنولوجيا المعلومات لاستخدامها عمليا وبطرق تتوافق مع متطلبات العصر.

4/ تحديد الموارد المستقبلية: بما أن من مهام المدير هو التخطيط للأعمال المستقبلية فإن هذا يحتم عليه تحديد الموارد اللازمة، و لتحقيق ذلك يجب توفر ما يلي:

أ. النظرة المستقبلية: أصبحت تكنولوجيا المعلومات تتغير بسرعة كبيرة ما جعل من الصعب التخطيط للمستقبل، هذا ما يفرض على القائد الإداري أن يكون له بعد نظر والقدرة على التخيل، وحساب الطريقة التي ستؤدي بها الأعمال في السنوات القادمة، و أن يعد موظفيه الذين يتوقع منهم تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات.

ب. تحديد الاحتياجات: ويتم ذلك من خلال استبيانات مدروسة لرأي طالبي الخدمات، وكذلك الموردين لنظم المعلومات، وهنا يجب تحديد الطرق التي تستطيع تكنولوجيا المعلومات من خلالها تحسين الأداء والخدمات وكذلك إدخال الأفكار الجديدة التي تساعد في التطوير والتحسين.

ج. التوجه نحو العمل الإلكتروني: من الملاحظ أن هناك تغييرا في الوقت الحاضر في شكل ونمط الأعمال بسبب تطور العمل الإلكتروني وخاصة من خلال الانترنت، حيث أصبحت الكثير من المؤسسات تكيف نفسها مع العمل الإلكتروني وتنظم أعمالها لتوفير خدمات سليمة وواضحة في أي وقت وعلى مدار الساعة، والحصول على معلومات مهمة عن أي خدمة تطلبها، خاصة أنه أصبح هناك مواقع في الأنترنت تقدم المعلومات والاستشارات لمن يطلبها في كل المجالات.

5/ العلاقة الايجابية مع موظفي تكنولوجيا المعلومات: من الأمور المهمة في المؤسسة بناء علاقة ايجابية وثيقة مع الموظفين المسؤولين عن تسيير تكنولوجيا المعلومات، وكذلك مع بقية الأفراد في المؤسسة لأن هذا يؤدي إلى نجاح

تطبيق هذه التكنولوجيا، ونجد أن جل اهتمام هؤلاء الموظفين هو إفادة المؤسسة بمعارفهم حول التكنولوجيا المستخدمة ولذلك يجب تقييم عملهم، وهذا من خلال التالي:

أ. تقييم خدمات تكنولوجيا المعلومات: غالبا ما ينظر إلى العاملين المسؤولين عن تقديم خدمات التكنولوجيا في المؤسسات على أنهم جزء منفصل عن الإدارات والأقسام الأخرى، وأحيانا يعتقد أنه من الصعب التواصل معهم وحتى فهمهم نظرا لاختلاف المفاهيم والنظرة إلى كيفية وأهمية استخدام التكنولوجيا في الأمور الإدارية. ولتصحيح هذه النظرة يجب توضيح وتثمين دور تكنولوجيا المعلومات في حل مشاكل العمل وتوفير أحسن الخدمات للمديرين و العاملين كما يجب أن يدرك الجميع بأن تكنولوجيا المعلومات توفر نظم ذات جودة عالية من تدريب وخدمات ودعم للمستخدمين من خلال عملية التواصل المستمرة والفعالة، هنا يأتي دور القائد الإداري في تقييم خدمات موظفي تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الخدمة وعلى جودة العمل ثم مقارنة تكاليف ذلك مع عروض وخدمات الشركات أو الموردين الذين يقدمون مثل هذه الخدمات.

ب. تحديد متطلبات تكنولوجيا المعلومات : هذا الأمر يتطلب تعاون كل من موظفي تكنولوجيا المعلومات والقائد الإداري الذي يجب أن يكون له معرفة واسعة عن هذه التكنولوجيا و عن الإستراتيجية العامة للمؤسسة وطبيعة عملها، هذا ليكون له القدرة على إسداء النصائح المناسبة للإدارة حول التكنولوجيا وأثر استخدامها على أداء العاملين والمؤسسة، وبالتالي يتحقق التكامل بين وظيفة تكنولوجيا المعلومات وعمليات المؤسسة.

6/ استخدام التكنولوجيا من خارج المؤسسة: أصبح من الشائع جلب المؤسسات للتكنولوجيا التي تحتاجها من جهات ومصادر مختلفة، طالما أن نتائج ذلك تعود بخدمات أفضل وتكاليف أقل من الموارد المتاحة في المؤسسة، إلا أن هذا الأمر يتطلب إدارة قائمة على الاستشارة والدراسة الواعية لتقييم النتائج العائدة على المؤسسة من جراء استخدامها التكنولوجية من مصادر أخرى، ولتحقيق هذا الأمر بكفاءة وفعالية ينبغي الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:¹

أ. أن هذه التكنولوجيا فعلا توفر خدمات أفضل من تلك التكنولوجيا التي تتوفر داخل المؤسسة.

ب. مرونة عقود جلب التكنولوجيا من الخارج وإمكانية التعديل والتطوير إذا اقتضت الحاجة.

ج. المرونة في نظام المؤسسة للاستفادة من منافسة موردي التكنولوجيا لاختيار أحسنها.

د. جلب التكنولوجيا التي تخدم الوظائف بأكملها.

¹ www.elmaghrby.com/modafty/6.pdf, 12/02/2013.

المطلب الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تطبق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العديد من المجالات المتنوعة نذكر منها ما يلي:¹

1/ مجال التعليم والتعلم: لقد قدمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال خدمات كبيرة في مجال التعليم، بدءا باختراع القلم والورق إلى مرحلة الطباعة ومرحلة التسجيل والتصوير، والآن أصبح الحاسوب من أقوى الوسائل المستخدمة في مجالات التعليم، إضافة إلى استخدام شاشات العرض المختلفة والفيديو وغيرها في التعليم، كما نجد تعدد الطرق التي وظفت بها تكنولوجيا المعلومات في مجال التعليم والتعلم فاستعملت الوسائط المتعددة (multimedia) حتى أصبح بإمكاننا مشاهدة فيلم وثائقي عن كثير الظواهر الطبيعية كالزلازل، والرحلات الفضائية، ونمو النبات والكانينات الحية واستخدمت البرامج المخبرية التي تظهر محاكاة الواقع الذي تتم به التفاعلات المختلفة بين الذرات والجزيئات، ومنه فقد عملت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقريب البعيد، وتكبير الصغير، وتصغير الكبير وإظهار أدق التفاصيل دون خوف أو ضرر، وكذلك إتاحة التعلم عن بعد حيث يمكن لتعلم في بلد ما أن يستمع ويناقش محاضرا في بلد آخر وأصبحت الأنترنت مصدرا أساسيا من مصادر التعليم لا غنى عنه للطالب والمعلم، ومصدر للمعلومة لأي شخص آخر.

2/ مجال الاتصالات: أصبح ممكنا في هذه الأيام أن تشاهد أو تسمع ما يحدث في أبعد مكان في هذا العالم، فلم يعد الاتصال مقتصرًا على الرسائل البريدية أو المكالمات الهاتفية فهناك البريد الإلكتروني، والدرشة الإلكترونية وغيرها من الوسائل، وكذلك التراسل الفوري للمعطيات أو التحدث مع الآخرين عبر اللقاءات المرئية وذلك بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن المستجدات إمكانية استخدام شبكة الأنترنت لإجراء المكالمات الهاتفية بتكلفة قليلة من خلال ما يسمى " الصوت عبر بروتوكول الأنترنت".

3/ التجارة الإلكترونية: ويقصد بها القيام بعمليات العرض والبيع والشراء للسلع والخدمات والمعلومات عبر نظام إلكتروني بين المنتج والمورد والمستهلك، حيث تحقق المؤسسات عدة فوائد منها:²

أ. تسويق أكثر فعالية، حيث يمكن عرض السلع على المستوى العالمي وعلى مدار اليوم مما يوجد أسواق جديدة للمستهلك ويخفف نفقات بناء الأسواق ومصاريف الترويج.

ب. تقليل عدد الموظفين الذين لم يعد لهم حاجة في الأعمال الإدارية والحسابات والجرد، بسبب توافر قواعد البيانات التي تظهر الحركات وأسماء الزبائن والمبالغ المترتبة عليهم.

ج. التواصل الفعال مع الشركات الأخرى والزبائن أينما وجدوا.

¹ عدنان يحيى وآخرون، تكنولوجيا المعلومات، مركز المناهج للنشر، فلسطين، 2005، ص ص، 04 - 06.

² غسان قاسم داوود اللامي، مرجع سبق ذكره، ص 172.

4/ المجال الإداري: تستخدم المؤسسات الحواسيب والشبكات الداخلية والخارجية في تسيير شؤونها الإدارية، وكذلك في التراسل بين فروع المؤسسة التي قد تكون متباعدة، ولم يعد مصطلح " المكتب بلا ورق " الذي تنتج فيه المعلومات ويتم تبادلها إلكترونيا بعيد المنال، كما أصبحنا نسمع في الوقت الحاضر بمصطلح الإدارة الإلكترونية الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة نشاطاتها المختلفة من خلال أنظمة المعلومات المحوسبة سواء في المستوى الإعلامي أو النفاعلي في التواصل مع الأفراد وبشكل يضمن حماية المعلومات وأمنها مما يسهل إنجاز الخدمات والوسائل بين الجهات الرسمية من جهة والمؤسسات والمواطنين من جهة أخرى بما يوفر الجهد والوقت والمال.¹

5/ الصحة والطب: لقد تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الصحة والطب عن بعد، بهدف رفع المستوى الصحي لسكان المناطق النائية والأرياف مما يقلل من نفقات العلاج والسفر، ويحقق راحة المريض من عناء الوصول لمراكز العلاج المتجمعة في المدن الكبرى، وكذلك التبادل المعرفي بين المراكز الطبية المنتشرة في العالم عبر المؤتمرات العلمية والطبية المرئية، وربط المستشفيات البعيدة ببعضها البعض بشبكة اتصال تمكن الأطباء من تشخيص الأمراض من خلال تبادل الصور والتقارير وتقديم مشورات طبية في حالة الأمراض المعقد.

إضافة لما سبق تم إنشاء ما يعرف بالصيدلية الإلكترونية التي تهتم بتقديم معلومات محددة حول الأدوية وتسويقها عبر الأنترنت، كما يتم عبر البطاقات الإلكترونية الخاصة بتسجيل التاريخ الطبي للشخص، وأصبحت الأنترنت مصدرا أساسيا للمعلومات الصحية.

6/ مجال الاعلام والثقافة: ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم خدمة كبيرة لرفع المستوى الثقافي للشعوب فالورق ثم الطباعة ونتاجها من مطبوعات وكتب وصحف ومجلات و الوثائقيات المصورة حول شتى القضايا والنشر من خلال الأنترنت ساهمت جميعا في إيصال المعرفة إلى قطاعات واسعة، ومكنت كذلك الكثيرين من النشر بتكلفة مقبولة كما لعبت وسائل الإعلام دورا كبيرا في نقل المعلومة وإيصالها في وقت قريب من حدوثها سواء كانت مسموعة أو مرئية، وكذلك ترجمتها إلى عدة لغات.²

7/ المجال الصناعي: صناعة تكنولوجيا المعلومات تشكل قطاعا مهما في اقتصاد كثير من الدول، وقد استخدم الحاسوب أيضا في تصميم وفحص نماذج الآلات المعقدة كالسيارات والطائرات، كما شاع استخدام الآلات الموجهة بالحاسوب، والإنسان الآلي في الصناعات وخاصة الخطيرة منها، وأصبح في كثير من الأجهزة يستخدم حواسيب مصغرة لمراقبة عملها، فمثلا أصبح في السيارة الحديثة عدد من الحواسيب الصغيرة تتحكم في عمل أجزائها المختلفة.³

¹ محمد صالح الحناوي وآخرون، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 158.

² Mohamed lauadi, **Introduction Aux Technologies de l'information et de la communication**, centre de Publication Universitaire, Tunisie, 2005, p361-362.

³ عدنان يحيى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 09.

المطلب الثالث: سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومعوقاتها:

رغم الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا المزايا التي تقدمها لمستعملها إلا أن هذا لا يحجب وجود بعض السلبيات التي تنشأ نتيجة تطبيقها، كما توجد هناك بعض المعوقات والحواجز التي تعرقل تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي يجب إيجاد الحلول المناسبة لها.

الفرع الأول: سلبيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يمكن ذكر أهم سلبيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النقاط التالية:¹

1/ استمرار وجود النقابوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.

2/ أدخلت التكنولوجيا في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي يسمح بالمتنفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية.

3/ تأثير شبكة الأنترنت على الأطفال ونشأتهم، بل وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الأنترنت والانتقال من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم.

4/ خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم، هذه الاختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.

5/ يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول والمجتمعات، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية، وظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم المعلوماتية.

6/ إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها هذه التكنولوجيا لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والسرطان... الخ.

7/ مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.

¹ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية للنشر، ط3، القاهرة - مصر، 2003، ص76.

الفرع الثاني: معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

هناك مجموعة من المعوقات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال نذكر منها ما يلي:¹

1/ وجود ما يسمى بالفجوة الرقمية والتي تفصل بين الدول النامية والدول المتقدمة.

2/ ضعف البنية التحتية التي تواكب ثورة تكنولوجيا المعلومات، وسببها إما غياب الاعتمادات المالية التي تخصصها الدول لتطبيق تكنولوجيا المعلومات، أو لقلة الخبرات.

3/ خوف المسؤول من أن يفقد منصبه إذا تولى الكمبيوتر وبرامجه القيام بالمهام التي تسند إليه، ومن ثم محاربة انتشار هذه التكنولوجيات وتطبيقها في كافة المجالات.

4/ جهل العديد من الأفراد بما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من فوائد وخدمات، وعدم اقتناعهم بكل ما هو جديد لأن إمكانية التواصل مع التقنيات الحديثة مازالت صعبة وبعيدة المنال عنهم، بالإضافة إلى أن حاجاتهم المادية هي التي تغطي على أية طموحات لديهم.

5/ ارتفاع تكاليف الاشتراك في الشبكة البينية " الأنترنت " وكذا وجود عائق نقص المعرفة لاستخدامها والاستفادة منها لكثير من الأفراد وحتى المجتمعات.

6/ عدم تشجيع المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات على نشر ثقافتهم المعلوماتية.

7/ نقص التوعية وعدم نشر الثقافة الإلكترونية.

¹ www.feedo.net/science and technology/ tzchnology/ information technology. htm , 23/02/2013.

خلاصة الفصل:

إن التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أدى بانتقال الاقتصاد من الاقتصاد الكلاسيكي إلى الاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على المعلومة في حد ذاتها كمورد تنافسي تحقق من ورائه المؤسسات مكانة وبعدا استراتيجيا فمكانة هذه الاخيرة أصبحت مرهونة بما تملكه من تسويق في الحصول على المعلومة، ولا يكفي الحصول عليها بل يجب استخدامها في الوقت المناسب.

فالمستوى الأعلى للقوة والسلطة هو المعرفة التي تتمثل في العقل والتفكير والمعلومات التي تسمح بتحقيق الاهداف المرجوة و بأقل التكاليف، بالإضافة إلى أن هذا المورد لا يمكن تقليده أو الحصول عليه كبقية الموارد الأخرى، وعليه يعتبر عنصر هام تسعى لامتلاكه جميع المؤسسات التي ترغب في التفوق والنجاح.

ولعل امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أولا والتحكم فيها ثانيا هي الخطوة الاولى ومعرفة كل ما هو جديد لأن أهم ميزة تميز هذا الاقتصاد الجديد المبنى على المعلومة هي الامتلاك السريع والغير مسبوق لكل ما هو جديد واستغلاله أحسن استغلال لخلق الابداع والتطوير في مختلف العمليات والوظائف التي تقوم بها المؤسسة.

تمهيد:

ازداد اهتمام الكتاب والباحثين في مجال الإدارة بموضوع الإبداع، وتناولوه من عدة جوانب وأبعاد باعتباره أحد الخصائص الهامة للمنظمات المعاصرة والتي تعمل في محيط دائم التطور وهو ما يؤدي إلى منافسة شديدة والحاجة إلى التغيير وتحقيق درجات أفضل من الكفاءة والفاعلية لتستطيع الاستمرار والتكيف مع المتغيرات المحيطة.

لذا فإن مختلف الإدارات تواجه مشكلات وصعوبات كثيرة خصوصا في إطار محيط مضطرب يمتاز بمستقبل لا يمكن التنبؤ به وغير مستقر، مما يستدعي جهودا وطاقات خاصة وكبيرة من قبل المنظمة والعاملين فيها حتى تتمكن من تجاوز الصعوبات والمشكلات، وهنا يأتي دور الإبداع والعمل المبدع كأحدى الوسائل الهامة لتجاوز هذه الصعوبات، ومنه سيتم تسليط الضوء في هذا الفصل على موضوع الإبداع الإداري بمختلف جوانبه، لنصل في الأخير إلى توضيح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري من خلال المباحث التالية:

✓ أساسيات حول الإبداع الإداري.

✓ مراحل الإبداع الإداري وأهم أساليبه ومعوقاته.

✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري.

المبحث الأول: أساسيات حول الإبداع الإداري.

إننا نرى في الغالب أن العمل الذي يقوم به العاملين والمدراء يكون عملاً روتينياً، لكن من خلال المنافسة الشديدة والتطورات المتلاحقة في عالم الإدارة والأعمال اليوم أصبح من الضروري تحفيز ودفع الأفراد العاملين والمدراء إلى الانتقال من مرحلة التنفيذ الروتيني للمهام إلى مرحلة الإبداع في كافة الجوانب الإدارية، ومن خلال هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مجموعة من المفاهيم الأساسية الخاصة بالإبداع الإداري.

المطلب الأول: مفهوم الإبداع الإداري وخصائصه:

من خلال هذا المطلب سنقوم بتسليط الضوء على مفهوم الإبداع الإداري وبعض المصطلحات ذات العلاقة به بالإضافة إلى ذكر أهم خصائص ومميزات الإبداع الإداري كما يلي:

الفرع الأول: مفهوم الإبداع الإداري:

قبل التطرق لمفهوم الإبداع الإداري لابد من عرض بعض المفاهيم لبعض المصطلحات ذات العلاقة به والتي عادة ما يختلط مفهومها مع مفهوم الإبداع الإداري ومن أمثلتها نجد " الابتكار، الموهبة، الذكاء " كما يلي:¹

1/ **الابتكار**: هو التطبيق الفكري الناجح للأفكار الإبداعية في المنظمة.

2/ **الموهبة**: قدرة فطرية أو استعداد موروث في مجال أو أكثر من المجالات العقلية والإبداعية والفنية والرياضية واللغوية والاجتماعية والإنسانية، تحتاج إلى الكشف والرعاية لتبلغ أقصى حد ممكن.

3/ **الذكاء**: قدرة عقلية أو مجموعة قدرات تمكن الفرد من التعلم واكتساب المعرفة واستخدامها والمحاكاة وحل المشاكل واتخاذ القرارات والتكيف مع المحيط والآخرين.

✓ من هنا نلاحظ أن هناك علاقة وطيدة بين الإبداع والابتكار، حيث أن الابتكار نتاج الإبداع، وعادة ما يختلط مفهوم الإبداع مع مفهوم الابتكار، إلا أن الإبداع يتمثل في التوصل إلى حل خلاق لمشكلة ما أو فكرة جديدة، في حين أن الابتكار هو التطبيق الأنسب للإبداع مما يعني عدم وجود ابتكار بدون إبداع لأن الابتكار يقوم على تطبيق الأفكار الإبداعية.

✓ كما يتضح أن هناك اختلاف بين مصطلحي الإبداع والموهبة، فالإبداع قدرة عامة مستقلة ضمن عدة مجالات للموهبة، أي أنها ليست إحدى مكونات الموهبة وأن المكون الأساسي للإبداع هو المحيط، بحيث تظهر القدرات الإبداعية إن وجد المحيط المناسب لذلك، بينما المكون الأساسي للموهبة وراثي مما يعني أنها طاقة كامنة ونشاط وعملية الإبداع قد تكون نتاج لهذا النشاط وتلك الطاقة الكامنة، فالمبدع لابد أن يكون موهوباً

¹ نجم عبود، إدارة الابتكار - المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة - دار وائل للنشر، عمان، 2003، ص ص، 18-19.

وليس كل موهوب مبدع.

✓ كما نجد أن هناك اختلاف بين مفهومي الإبداع والذكاء، فالذكاء يخص فئة معينة دون غيرها على خلاف الإبداع الذي يعد سلوك تتصف به كافة الفئات بدرجات متفاوتة، وقد أجمع العلماء والباحثون على أنه ليس شرطاً أن يكون الفرد الذي يتمتع بالذكاء مبدعاً، أو الفرد المبدع متمتعاً بالذكاء. وبعد التطرق لأهم المصطلحات ذات العلاقة بالإبداع والتميز بينها سنقوم بعرض بعض المفاهيم التي قدمت للإبداع الإداري رغم أن الباحثون والخبراء اختلفوا في الوصول إلى مفهوم محدد ومعين ويعود ذلك لارتباطه بالجوانب الشخصية والنفسية والسلوكية وحتى الاجتماعية للفرد، ومن المفاهيم المقدمة نذكر ما يلي:

عرف الإبداع الإداري على أنه " القدرة على توليد وتطوير أفكار جديدة ومفيدة لحل المشكلات واستغلال الفرص".¹

كما يمكن تعريفه على أنه " الطريقة التي تلجأ إليها المنظمات للاستجابة والتكيف مع متغيرات المحيط لتحقيق مزايا تنافسية على غيرها، وذلك من خلال تبني أنماط تنظيمية جديدة أو تطوير عمليات جديدة أو إقامة علاقات مع منظمات أخرى بما يساعد على خلق شيء جديد ذو قيمة وفائدة للمنظمة".²

ويمكن تعريفه على أنه " عملية التوصل إلى المفاهيم الجديدة القابلة للتحويل إلى سياسات وتنظيمات وطرق تساهم في تطور الأداء في المنظمة ".³

ويعرف كذلك بأنه " استحداث فكرة أو نظرية أو افتراض علمي جديد أو اختراع جديد أو أسلوب جديد لإدارة منظمة".⁴

ومن خلال ما سبق فيمكننا فهم الإبداع الإداري على أنه " عملية الخروج عن التفكير والمعرفة التقليدية مما قد ينتج عنه اكتشاف وخلق أفكار أو نظريات أو أساليب عمل جديدة ومتطورة ومقبولة ومناسبة لظروف وإمكانيات المنظمة وبما يساعدها على التكيف والتفاعل مع كافة المتغيرات وتطوير مستوى أدائها وأداء العاملين بها".⁵

¹ حسن رعد، إدارة الإبداع والابتكار، دار رضا للنشر، دمشق، 2000، ص27.

² حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر، عمان، 2008، ص42.

³ Soo christine, david midglers, knowledge management: philosophy, processes, and pitfalls, california management revie, 2002, p129.

⁴ سليم ابراهيم الحسنية، الإدارة بالإبداع، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009، ص 11.

⁵ حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة- متطلب لنيل درجة الماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 30.

الفرع الثاني: خصائص الإبداع الإداري:

يتميز الإبداع الإداري بمجموعة من الخصائص والتي يمكن تلخيصها كما يلي:¹

1/ الإبداع ظاهرة فردية وجماعية: فالإبداع ليس حكرا على الأفراد، وليس عملية فردية بالضرورة، بل تتم ممارسته عن طريق الجماعات والمنظمات، ويتأكد ذلك في الوقت الحاضر إذ نجد أن الإبداع الجماعي أو التنظيمي أكثر إمكانية ووجودا بحكم الظروف والظواهر والمتغيرات التي يعيشها الإنسان وتتداخل بصورة بالغة التعقيد وتحتاج إلى جهود عظيمة وإمكانيات ضخمة حتى يمكن التعامل معها والوصول إلى نتائج إبداعية حولها.

2/ الإبداع ظاهرة إنسانية عامة وليست خاصة بأحد: فالإبداع ليس حكرا على الخبراء والعلماء والأخصائيين لذلك فإن من مهمات إدارة أي منظمة أن تعي هذه الحقيقة وتعمل على تنمية روح الإبداع لدى العاملين وأن تفتح المجال أمام أي بوادر إبداعية وتقوم بتوظيفها في أطر تنظيمية ترعاها وتطورها.

3/ الإبداع كالتشخصية يرتبط بالعوامل الموروثة كما يمكن تربيته وتطويره: تؤكد الدراسات العلمية على أنه يمكن تكوين الاستعدادات المبدعة وتطويرها مما يمكن كل الأشخاص العاقلين أن يكونوا مبدعين، ولكن هذا بالطبع لا يعني نفي العوامل الوراثية فهي الأصل ولها تأثيرها الكبير في تنمية الاستعدادات الإبداعية وهي التي تعطي الإبداع النوعية المميزة إلى حد كبير.

المطلب الثاني: مبادئ الإبداع الإداري وأهميته:

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى أهم المبادئ الأساسية التي يقوم عليها الإبداع الإداري بالإضافة إلى توضيح أهميته بالنسبة للفرد والمنظمة كما يلي:

الفرع الأول: مبادئ الإبداع الإداري:

لقد وضع الكثير من الباحثين مجموعة من المبادئ الأساسية الخاصة بالإبداع والتي وجب على المؤسسات مراعاتها وتطبيقها للحصول على أساليب وطرق تتصف بالإبداع، وهذه المبادئ هي:²

1/ إفساح المجال لأية فكرة لكي تولد وتنمو ما دامت في الاتجاه الصحيح وفي خدمة الصالح العام، ولم يقطع بعد بخطئها أو فشلها، ويجب أن يُعطى الأفراد حرية كبيرة ليبدعوا على أن تتركز هذه الحرية في المجالات الرئيسية للعمل، وتصب في الأهداف الأهم.

2/ الاعتناء بتنمية ورعاية الأفراد لأنهم مصدر قوة وتميز وهذا ما يحقق تطوير مسار المنظمة مما يجعلها

¹ محمد سعد فهد المشوط، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري - دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد عبد الله للعلوم الأمنية في الكويت - رسالة مقدمة إبتكالا لمتطلبات نيل درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011، ص 32-33.

² أحمد خطيب، عادل سالم معاينة، مرجع سبق ذكره، ص 446.

الأكبر والأفضل والأكثر إبداعا وربحا، ولتكن المكافأة على أساس الجدارة واللياقة.

3/ احترام وتشجيع وتنمية الأفراد بإتاحة الفرص لهم للمشاركة في القرار، وتحقيق النجاحات للمنظمة، وذلك كفيل بأن يبذلوا قصارى جهدهم لأداء العمل على أكمل وجه، فالمنظمة ما هي إلا مجموعة جهود عمالها وتضافرهم.

4/ التخلي عن الروتين واللامركزية في التعامل مما ينمي القدرة الإبداعية، وهي تساوي ثبات القدم في سبيل التقدم والتفوق والنجاح.

5/ تحويل العمل إلى شيء ممتع لا وظيفة فحسب، وذلك بأن يتم تحويل النشاط إلى مسؤولية، والمسؤولية إلى طموح.

6/ التجديد المستمر للنفس والفكر والطموحات، وهذا لا يتحقق إلا إذا شعر الفرد بأنه يتكامل في عمله، وأنه يبني نفسه وشخصيته أيضا، فهذا الشعور الحقيقي يدفعه لتفجير الطاقة الإبداعية الكامنة بداخله، وتوظيفها في خدمة الأهداف.

7/ التطلع إلى الأعلى دائما، لأنه يحرك حوافز الأفراد إلى العمل وبذل المزيد، ومن ثم يجب السعي إلى تحقيق الأهداف الأبعد باستمرار، وكلما تحقق هدف يجب النظر إلى الهدف الأبعد لضمان مسيرة فاعلة ومستمرة ومتكاملة للفرد والمنظمة.

8/ يجب ملاحظة تجارب الآخرين وتقييمها، وأخذ الجيد وترك السيء، مع وضع التعديلات اللازمة للأفضل.

9/ لا ينبغي ترك الفكرة الجيدة التي تفتقد إلى آليات التنفيذ، بل يجب وضعها في الحسبان، وتعرض للمناقشة فكثير من الأفكار الجديدة تتولد مع مرور الزمن، والمناقشة المتكررة ربما تعطي مقدرة على تنفيذها، فربما لم تصل المناقشة الأولى والثانية إلى تمام نضجها، فتكتمل في المحاولات الأخرى.

10/ يجب إعطاء التعلم عن طريق العمل أهمية كبرى، لأنه الطريق الأفضل لتطوير الكفاءات وتوسيع النشاطات.

11/ من المهم جدا أن يعتقد الأفراد أن أعمالهم الإبداعية ستعود بمنافع أكثر لهم وللمنظمة، كما أنها ستجعلهم محل الرعاية والاحترام.

الفرع الثاني: أهمية الإبداع الإداري:

يمكن أن نلاحظ أهمية الإبداع الإداري من خلال اتجاهين، الفرد والمنظمة:

1/ بالنسبة للفرد:¹

✓ يطور قدرة الفرد على استنباط الأفكار الجديدة وتطوير الحساسية لمشكلات الآخرين.

¹ www.mawhiba.org/ebdaa,20/03/2013.

- ✓ يساعد الفرد للوصول للحل الناجح للمشكلة بطريقة أصيلة.
 - ✓ يعد مهارة حياتية يمارسها الفرد يوميا، ويمكن تطويرها من خلال عملية التعلم والتدريب.
 - ✓ يسهم في تحقيق الذات الإبداعية والإسهام في تنمية المواهب وإدراك العالم بطريقة أفضل.
 - ✓ يجعل الفرد يستمتع باكتشاف الأشياء بنفسه.
 - ✓ يسهم في تطوير اتجاهات إيجابية نحو الحلول للمشكلات والتحديات التي تواجه الأفراد في حياتهم العادية.
 - ✓ يؤدي إلى الانفتاح على الأفكار الجديدة والاستجابة بفاعلية للفرص والتحديات والمسؤوليات لإدارة المخاطر والتكيف مع المتغيرات.
 - ✓ يحفز على الميل إلى التعاون مع الآخرين لاكتشاف الأفكار.
 - ✓ يسهم في مساعدة الأفراد على تلبية ميولاتهم ومواهبهم وتنميتها.
 - ✓ يسهم في تطوير قدرة الفرد على التعامل مع التحديات والمواقف الحياتية بطريقة أكثر إبداعية.
- 2/ بالنسبة للمنظمة:**

تظهر أهمية الإبداع الإداري بالنسبة للمنظمة في كونه يساعدها على العمل بصورة أفضل من خلال تحسين التنسيق والرقابة الداخلية والهيكل التنظيمي، كما أنه يؤدي إلى تسهيل العمليات الإبداعية التي تمكن المنظمة من الاستمرار ومواصلة عملها وإيجاد الحلول الإبداعية للمشكلات التي تواجهها بكفاءة وفاعلية، وإلى إحداث تغييرات إيجابية في بناء المنظمة وفي عملياتها الإدارية، ويساعدها على التكيف والتفاعل مع كافة المتغيرات البيئية المحيطة بها، وتحسين إنتاجيتها، والارتقاء بمستوى أدائها وأداء العاملين فيها، وإيجاد اكتشافات ومقترحات وأفكار لوضع أنظمة ولوائح وإجراءات وأساليب عمل جديدة مبدعة وخلاقة، الأمر الذي ينتج عنه بروز برامج وخدمات خارج أنشطة المنظمة الرئيسية، كل هذا يجعل المنظمة تتميز عن غيرها وتبقى دائما في الريادة.¹

المطلب الثالث: مستويات الإبداع الإداري وعناصره:

في هذا المطلب سنقوم بتسليط الضوء على مستويات الإبداع الثلاث " على مستوى الفرد، الجماعة، والمنظمة" بالإضافة إلى ذكر أهم العناصر التي يضمها الإبداع الإداري كما يلي:

الفرع الأول: مستويات الإبداع الإداري:

يطرح الباحثون والمختصون ثلاثة مستويات للإبداع الإداري كما يلي:

1/ الإبداع على مستوى الفرد : وهو الإبداع الذي يحققه الفرد الذي يمتلك قدرات و سمات إبداعية، ولقد كتب الكثير عن الشخصية المبدعة وتناول العديد من الكتاب و الباحثين هذا الموضوع سعيا لتحديد السمات التي

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص 496.

تميز الشخصية المبدعة عن غيرها كما عقدت عشرات المؤتمرات و الندوات، و نشر الكثير من الأبحاث و المقالات، و قد حدد بعض العلماء في ميدان علم النفس الصفات الإبداعية في الأفراد في عدة مظاهر منها:¹

✓ ميلهم إلى المعرفة و الاستطلاع الشخصي، و في التجمعات يميل المبدعون غالبا إلى الفضول الايجابي والبحث و عدم الرضى بالأوضاع الراهنة طلبا للتجديد و التطوير.

✓ الالتزام بهدف سام و التفاني في العمل من أجل الوصول إليه.

✓ القدرة على تقديم الأفكار و الاقتراحات المقنعة أو الخطط البديلة.

✓ التلقائية و المرونة في التعامل و الثقة بالنفس في العلاقة مع الأفراد و التعاطي مع الأزمات، إن العمل الجاد يعتبر متعة لدى المبدعين و ذلك لقوة شعورهم بانجاز ما حتى يخلدوا أنفسهم و ينتزعوا الاعتراف من المجتمع بجهودهم و مكانتهم فضلا عن تحقيق الأهداف، و هنا تكمن أبرز مظاهر الإبداع كما تكمن أهمية الرعاية و الترشيح فإن الفرد المبدع يعتمد على قدراته و كفاءاته في تحقيق النجاحات، فهو لا يعيش على عظمة الآخرين أو يستفيد من جهودهم لذلك فمن من حقه علينا أن نرعاه و نرشده لكي يبدع و ينتج.

✓ تشجيع تبادل الرأي و المشاركة فيه و النقد الذاتي، و يبتعد الفرد المبدع في الغالب عن السلبية والنفاق لأنها مساوئ تتنافى مع شعوره بالثقة و تفكيره المتحرر و طموحه العالي إلى الكمال و تحسين الأوضاع و توجيهها إلى الأفضل لذلك فإن المبدعين في الغالب يتسمون بالصدق و البحث عن الحقيقة فيرفضون تجاهلها أو تجاوزها فقد ينتقدون المستويات العليا إذ وجدوا خلا في أدائهم، أو سلوكهم كما يطرحون البدائل الإيجابية ويساهمون فيها، فلا يكتفون بالنقد لمجرد النقد بل تفاعل و مشاركة في تحسين الأوضاع، كما لا يبطلون شيئا ويظهرون خلافه، لأن هذه الصفات تنشأ من النقص و العجز و هو أمر يتنافى مع الإبداع، وقد يتصف بعض المبدعين بعدم الحكمة أو الخلل في التدبير في مجالات العمل أحيانا لقلة التجربة ونحو ذلك، و هذا أمر طبيعي و يمكن أن يقع في كل منظمة لذا فإن المنطق السليم يفرض على القائمين السعي الدائم لوضعهم في صورة بعض الأعمال و الاستفادة من آرائهم حتى ينضجوا كأفراد مبدعين كما نضمنهم كأصدقاء و عناصر إيجابية صادقة في العمل.

✓ قراءة الما ورائيات لدى الاستماع إلى محاضرة أو خطبة أو قراءة فكرة و مراقبة عمل أو سلوك وعدم الوقوف على حد الظاهرة من دون تحليل و تعمق.

✓ الاستقلالية، إذ أن المبدعون يتميزون في الغالب بالتححرر من النزعة التقليدية و التصورات الشائعة ليس حبا في الخروج عن المألوف دائما بل لتطلعهم الدائم و طموحهم العالي في التفكير و التعبير و رسم الأهداف و من

¹ أحمد خطيب، عادل سالم معاينة، مرجع سبق ذكره، ص ص، 433-435.

الواضح أن لبعض التقاليد و النمطية أهميتها و حكمتها التي تستدعي احترامها وعدم تجاوزها، و في نفس الوقت قد تتحكم بعض النماط الجامدة في علاقات العمل فتشكل مانعا قويا أمام الطاقات الإبداعية، لذلك فإن الأفضل هو مراعاة الإبداع بمشاركته في الأدوار العملية حتى يرتفع أكثر بالتجارب و يصبح أكثر إنتاجا وأفضل ثمارا فإن للتجربة و الخبرة الدور البارز في صناعة عقلية المبدعين الناجحين وإضفاء سلوكهم بالمزيد من التدبير و التوازن لكي لا يبتعدوا عن الصحيح، و هذا هو الذي يقصد بالاستقلالية أي استقلالية ايجابية و بناءة تقود المؤسسة إلى المزيد من التطور و الرقي، أما الإبتعاد عن الصحيح فهو خروج عن المألوف ولكن في بعده السلبي و هو مرفوض و يؤدي في الغالب إلى عزل أصحابه عن المجتمع و يصبح دورهم عديم التأثير حيث أن الفرد المبدع لا يمكن أن يكون منقادا لأنه إنسان قوي الشخصية متمرد في أغلب الأحيان على القيود القوية و على المعايير النمطية الجامدة للجماعة، لذا قد يتسم بعدم النظامية و تجاوز المقررات وإن كان في الواقع لا يريد لها أو يهتم لتغييرها إلا أن روحه المتطلعة و تفكيره المتفوق يقودانه إلى الأسبقية في كل شيء وحقا أن الفرد المبدع قد تضيقه اللوائح الجامدة و العلاقات الروتينية الصلبة. وللاينصاف فإن كلى النمطين من الأفراد صاحب حق في مجاله لأن الإداري يهتم للمزيد من النظام و التسلسل المنطقي في العمل و هذا قد يفسده المبدع في تحرره ولكن في نفس الوقت فان تقييد المبدع بروتين و قواعد إدارية مغلقة قد تكبت فيه المزيد من الطاقات و التطلعات و هذا خسارة للجميع و لعل أفضل طريقة للجمع بين الأمرين هو تحرير الطاقات المبدعة في أعمال أكثر تحررا و انفتاحا من الأعمال و الوظائف التي تقوم على قواعد العمل و نظام الإدارة.¹

✓ القدرة العالية على تفهم المشكلات و مناقشتها بنوع من الانفتاح و التعامل معها بإيجابية و حكمة فلا تعود الأزمات المستعصية على المبدعين بإحباط أو الشعور بالفشل و النقص في أغلب الأحيان، بخلاف الكثير من الأفراد الذين تزيدهم صلابة الأزمات تراجعا إلى الوراء أو شعورا شديدا بالإحباط فينهزمون في ذواتهم أولا ثم أمام خصومهم و منافسيهم.

بينما التطلع إلى الإصلاح و تغيير الأوضاع تفجر طاقات المبدعين فتجعلهم أكثر تفكيرا و تخطيطا للمعالجة و طبعا نجد الذين يقودون أممهم إلى التحرير و يضعون جماعاتهم في القمم هم المبدعون لما لهم من الوعي و الإدراك و إحساس قوي و حماس متدفق يربطهم بالمشاكل وانعكاساتها لذا فإنهم يشعرون و كأنهم هم المسؤولون عن حلها و نظرا لما يملكه المبدع من ثقة و التزام في حل المشكلات حتى ولو استلزم ذلك خسارة له فانه سيكون مساهما حقيقيا في حلها.²

¹ حسين حريم، إدارة المنظمات، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2003، ص 308.

² أحمد خطيب، عادل سالم معاينة، مرجع سبق ذكره، ص 438.

✓ وضوح الرؤية وصلابة الموقف و الثبات: إن الشخصيات المبدعة تنظر إلى الزمن كمورد إنتاجي يجب استثماره في تحقيق المزيد من النجاحات و تنظر دائما إلى الأمام للسبق والتقدم و لا تجعل للماضي أو الحاضر قيودا عليها، إن بعض الأفراد يعيش في قيود الماضي و أزماته و آخرون يعيشون في قيود الحاضر و أزماته فينشغلوا في واقع اليوم و ينسون أفاق الغد و هذا خطأ كبير يعود عليهم بالفشل في الأخير، بينما الأفراد المبدعون ينظرون دائما إلى الأمام و يعيشون الأولويات القصوى فيمسكون بها و من بعد ذلك تحظى الأمور الأخرى ببعض العناية.¹

ومن هنا نرى أن مجمل هذه الصفات و غيرها تصوغ الشخصية الخلاقة و المبدعة القادرة على المساهمة في التطوير و الرقي، فوجود شخصا مبدعا سيقود المنظمة للنجاح، كما أن انعدامه قد يصيبها بالفشل و خاصة في أوقات الأزمة.

2/ الإبداع على مستوى الجماعة :

هو الإبداع الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم ، إدارة، لجنة ،... الخ) وقد وجد أن إبداع الجماعة يفوق كثيرا مجموع الإبداعات الفردية للأعضاء، وذلك نتيجة للتفاعل فيما بينهم وتبادل الرأي والخبرة ومساعدة بعضهم البعض، والتحديات الكبيرة التي تواجهها المنظمات المعاصرة تتطلب تطوير جماعات العمل المبدعة، هذا ويتأثر إبداع الجماعة بالعوامل التالية:²

✓ الرؤية المشتركة: حيث تزداد احتمالات الإبداع لدى الجماعة حينما يتشاطر أفرادها مجموعة قيم و أفكار مشتركة تتعلق بأهداف الجماعة.

✓ المشاركة الآمنة: إن المحيط و المناخ اللذين يشجعان الأفراد على التعبير بحرية عن أفكارهم تعززان الإبداع.

✓ الالتزام بالتميز في الأداء: فالالتزام بالتميز والتفوق في الأداء يشجع على إيجاد مناخ يسمح للأفراد بتقييم إجراءات العمل و العمل على تحديها بشكل مستمر.

✓ دعم و تشجيع الإبداع: فحتى يتحقق الإبداع يجب توفير المساندة والدعم لعملية التغيير ويمكن أن يتأتى هذا الدعم من زملاء الجماعة أو المنظمة .

كما تشير الأبحاث إلى العوامل الآتية التي تؤثر في إبداع الجماعة:

✓ جنس الجماعة: الجماعة المختلفة من حيث الجنس تنتج حلولاً أفضل من الجماعة أحادية الجنس.

¹ حسين حريم، إدارة المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص 309.

² رندة الزهري، الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية، مجلة عالم الفكر، المجلد رقم 30، العدد 3، ص 18.

- ✓ تنوع الجماعة: يزداد إبداع الجماعة بوجود جماعة من شخصيات مختلفة.
- ✓ تماسك الجماعة: الجماعة المتماسكة أكثر استعدادا وحماسا ونشاطا للعمل من الجماعة الأقل تماسكا.
- ✓ عمر الجماعة: الجماعة حديثة التكوين تميل إلى الإبداع أكثر من الجماعة القديمة .
- ✓ انسجام الجماعة: الجماعة المنسجمة أكثر ميلا إلى الإبداع من الجماعة التي تفتقر إلى الانسجام.
- ✓ حجم الجماعة: يزداد الإبداع مع ازدياد حجم و عدد أعضاء الجماعة حتى الوصول إلى حد معين أين ينعكس حجم الجماعة سلبا على الإبداع.

3/ الإبداع على مستوى المنظمة :

إن الإبداع في المنظمات أصبح أمرا ضروريا، إذا ما أرادت المنظمات البقاء و النمو لذلك عليها أن تجعل الإبداع أسلوب عملها و ممارستها اليومية.

ويمكن تحقيق ذلك بتوفير الشروط الأساسية التالية التي اقترحها الباحث " هارولد لافيت " ¹:

- ✓ ضرورة إدراك أن الإبداع و الريادة تحتاج إلى أشخاص ذوي تفكير عميق وذات علاقة بالمفاهيم و يقدرون القيمة العلمية للنظريات الجديدة و لديهم رغبة الاستطلاع، ولتنمية هذه الأشياء وتعزيزها على المنظمة أن تعمل على توسيع إدراك الفرد من خلال التعلم والتدريب والمشاركة في الندوات.
- ✓ ضرورة تعلم حل المشكلات بصورة إبداعية: وهذا يعني ترويض التفكير وتشجيعه ليكون أكثر مرونة وسلاسة بحيث يستطيع أن ينفذ من الأطر والأساليب المحددة و المألوفة في التعامل مع المشكلات ليخرج من قيدها بحثا عن أساليب و طرق وبدائل جديدة.
- ✓ ضرورة تنمية المهارات الإبداعية في بناء مشكلات من عدم والعمل على حلها، فالمشكلة الإدارية لا تعلن عن نفسها بل هي التي نضعها ونعمل على حلها، و لعل الإبداع الحقيقي يتعلق بهذا المطلب و يكون أكثر أهمية من الإبداع في المطالب السابقة، لأن الإبداع على هذا المستوى سيقود المنظمات و الجماعات إلى تجارب ريادية لم يسبق لها مثيل.

وفي دراسة تعتبر من أشهر الدراسات حول فعالية المنظمات قام الباحثان (Robert water man) و (Tom Teters) بدراسة 40 منظمة من المنظمات الأمريكية المتميزة و المبدعة تبين أنها تتصف بالخصائص المشتركة التالية : ²

- ✓ الاتجاه و الميل نحو الفعل والإنجاز و التجربة المستمرة.

¹ طارق السويدان، مبادئ الإبداع، قرطبة للنشر والتوزيع، الرياض، 2004، ص 52.

² حسين حريم، إدارة المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص 312.

- ✓ الصلة الوثيقة و القرب من المستهلكين لكي تستطيع المنظمة فهم حاجاتهم و الاستجابة لمقترحاتهم بشأن تطوير السلع والخدمات.
 - ✓ السماح للعاملين بدرجة عالية من الاستقلالية و تعزيز روح الريادة والإبداع.
 - ✓ السعي لزيادة وتحسين الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين و إسهامهم الفعال.
 - ✓ تطوير قيم ومثاليات واعتقادات في العمل يدركها الجميع و يتمسكون باحترامها و تطبيقها.
 - ✓ بساطة الهيكل التنظيمي من حيث المستويات و الوحدات التنظيمية مع وجود حد أدنى من العاملين في أنشطة الخدمات المساندة.
 - ✓ استمرار تركيز الاهتمام على مجال العمل الذي يفهمه و تعرفه المنظمة و عدم الانتقال إلى مجالات أخرى لا تملك المنظمة مهارة متأصلة في هذا المجال.
 - ✓ الجمع بين الحزم و اللين في آن واحد، فهناك رقابة مركزية متشددة لحماية قيم وأهداف المنظمة، وفي نفس الوقت هناك استقلالية و تفويض السلطة في الأمور الأخرى لتشجيع روح المخاطرة و الإبداع.
- الفرع الثاني: عناصر الإبداع الإداري:**

يشمل الإبداع الإداري على مجموعة من العناصر والتي نلخصها في النقاط التالية:

1/ : الطلاقة (Fluency)¹

- وهي القدرة على إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار الإبداعية. وتقاس هذه القدرة بحساب عدد الأفكار التي يقدمها الفرد عن موضوع معين في وحدة زمنية ثابتة مقارنة مع أداء الأقران.
- ✓ أنواع الطلاقة :

- أ. طلاقة الأشكال (Figural Fluency) : كأن يعطي الفرد رسماً على شكل دائرة ويطلب منه إجراء إضافات بسيطة بحيث يصل إلى أشكال متعددة وحقيقية.
- ب. طلاقة الرموز أو طلاقة الكلمات (Word Fluency) : وهي قدرة الفرد على توليد كلمات تنتهي أو تبدأ بحرف معين أو مقطع معين أو تقديم كلمات على وزن معين باعتبار الكلمات تكوينات أبجدية ، مثل : أذكر أكبر عدد ممكن من الكلمات على وزن كلمة " حصان " .

¹ أنجود بلواني، دور الإدارة المدرسية في تنمية الإبداع في المدارس الحكومية في محافظات شمال فلسطين ومعيقاتها من وجهة نظر مديريها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2008، ص73.

ج. **طلاقة المعاني و الأفكار (Ideational Fluency)** : و تتمثل في قدرة الفرد على إعطاء أكبر عدد ممكن من الأفكار المرتبطة بموقف معين و مدرك بالنسبة إليه، كأن نطلب من الفرد إعطاء إجابات صحيحة للسؤال الآتي : "ماذا يحدث لو وقعت حرب نووية ؟ "

د. **الطلاقة التعبيرية (Expressional Fluency)** : وتتمثل في قدرة الفرد على سرعة صياغة الأفكار الصحيحة أو إصدار أفكار متعددة في موقف محدد شريطة أن تتصف هذه الأفكار بالثراء و التنوع و الغزارة و الندرة.

هـ. **طلاقة التداعي (Association Fluency)** : وتتجسد في قدرة الفرد على توليد عدد كبير من الألفاظ تتوافر فيها شروط معينة من حيث المعنى و يحدد فيها الزمن أحيانا.

2/ : **المرونة (Flexibility)** :¹

وهي القدرة على تغيير الحالة الذهنية بتغيير الموقف، و هذا ما يطلق عليه بالتفكير التباعدي. وعكسها الجمود أو الصلابة (Rigidity) أي التمسك بالموقف أو الرأي أو التعصب. و يمكن تحديد نوعين من قدرات المرونة :

أ. **المرونة التلقائية (Spontaneous Flexibility)** :

سرعة الفرد في إصدار أكبر عدد ممكن من الأفكار المتنوعة والمرتبطة بمشكلة أو موقف مثير ويميل الفرد وفق هذه القدرة إلى المبادرة التلقائية في المواقف و لا يكتفي بمجرد الاستجابة.

ب. **المرونة التكيفية (Adaptive Flexibility)** :

قدرة الفرد على تغيير الوجهة الذهنية في معالجة المشكلة و مواجهتها، و يكون بذلك قد تكيف مع أوضاع المشكلة ومع الصور التي تأخذها أو تظهر بها المشكلة.

3/ : **الأصالة (Originality)** :

والمقصود بالأصالة : الإنتاج غير المؤلف الذي لم يسبق إليه أحد، و تسمى الفكرة أصيلة إذا كانت لا تخضع للأفكار الشائعة و تتصف بالتميز. والشخص صاحب الفكر الأصيل هو الذي يمل من استخدام الأفكار المتكررة والحلول التقليدية للمشكلات.²

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص18.

² هوارى معراج، خليل عبد الرزاق، الإبداع في القطاع الحكومي الجزائري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سطيف، العدد 2006/06، ص 68.

4/ : الحساسية للمشكلات (Sensitivity of Problems):

القدرة على إدراك مواطن الضعف أو النقص في الموقف، فالشخص المبدع يستطيع رؤية الكثير من المشكلات في الموقف الواحد فهو يدرك نواحي النقص والقصور بسبب نظرتة للمشكلة نظرة غير مألوفة، فلدیه حساسية أكثر للمشكلة أو الموقف من المعتاد.¹

5/ : إدراك التفاصيل (Elaboration):

تتضمن هذه القدرة الإبداعية تقديم تفاصيل متعددة لأشياء محدودة و توسيع فكرة ملخصة أو تفصيل موضوع غامض.²

6/ : المحافظة على الاتجاه (Maintaining Direction):³

المحافظة على الاتجاه يضمن قدرة استمرار الفرد على التفكير في المشكلة لفترة زمنية طويلة حتى يتم الوصول إلى حلول جديدة.

✓ أشكال مواصلة اتجاه التفكير الإبداعي :

أ. المواصلة الزمنية التاريخية: المحافظة على استمرار التتابع الزمني و التاريخي في وصف الحدث، ملتزماً بخط سير متتابع متدرج للفترة الزمنية التي يحدث وفقها الحدث.

ب. المواصلة الذهنية: قدرة الفرد على تركيز ذهنه ضمن نفس السياق منذ بداية المشكلة أو الموقف و حتى الوصول إلى حل.

ج. المواصلة الخيالية: القدرة على متابعة سير المشكلة ذهنياً و توضيح العلاقة بين عناصرها.

د. المواصلة المنطقية: المحافظة على المنطق في خطوات السير والمراحل.

¹ عبد الله عبد الرحمان البريدي، الإبداع يخلق الأزمات - رؤية جديدة في إدارة الأزمات - بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع، الرياض، 1999، ص 54.

² خضير كاضم حمود، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 209.

³ هوارى معراج، خليل عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص 69.

المبحث الثاني: مراحل الإبداع الإداري وأهم أساليبه ومعوقاته.

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مجموعة من المفاهيم والعناصر التي من شأنها أن توضح أكثر الإبداع الإداري حيث سنسلط الضوء على مختلف أنواعه وكذا مراحلها بالإضافة إلى ذكر أهم الأساليب المستخدمة فيه وصولاً إلى مجموعة من المعوقات التي من شأنها أن تنقصه وتأثر فيه.

المطلب الأول: مراحل الإبداع الإداري:

قبل التطرق إلى مراحل الإبداع الإداري سيتم تناول أنواعه أولاً كما يلي:

الفرع الأول: أنواع الإبداع الإداري:

هناك أنواع وتصنيفات عديدة من الإبداع في الإدارة نذكر منها ما يلي: ¹

- 1/ **الإبداعات المؤسسية:** التي تركز على تجديد المؤسسات القائمة و/أو إنشاء مؤسسات جديدة.
- 2/ **الإبداع التنظيمي:** الذي ينطوي على إدخال إجراءات عمل أو تقنيات إدارية جديدة في الإدارة.
- 3/ **الإبداع في العمليات:** الذي يركز على تحسين نوعية تقديم الخدمات.
- 4/ **الإبداع المفهومي:** الذي يركز على إدخال أشكال جديدة من الإدارة.

كما يمكن تصنيف الإبداع الإداري وفق معايير متنوعة نذكر منها ما يلي:

✓ **وفق البرمجة:** يصنف الإبداع إلى: ²

- 1/ **إبداع مبرمج:** وهو يعبر عن تغييرات تحددها المنظمة كتغيير الهيكل التنظيمي جزئياً.
- 2/ **إبداع غير مبرمج:** وهو الإبداع غير روتيني والمتبنى لحل المشكلات الحرجة للإدارة.

✓ **وفق مصدر الأفكار:** يصنف الإبداع إلى: ³

- 1/ **إبداع داخلي:** ويكون الموظفون هم مصدر الأفكار في أي مستوى.
- 2/ **إبداع خارجي:** ويكون مصدر أفكاره من خارج المنظمة.

¹ نازم محمود محمد ملكاوي، نظم المعلومات والمعرفة وأثرهما في الإبداع، دراسة في البنوك التجارية الأردنية، رسالة قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2007، ص 112 - 113.

² زكريا مطلع الدوري، بشير هاشم محمد العزاوي، إدارة المعرفة وانعكاساتها على الإبداع التنظيمي، بحث مقدم في المؤتمر الدولي السنوي الرابع، إدارة المعرفة في العالم العربي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الزيتونة، 2007/04/27، ص 22.

³ محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 362.

✓ الإبداع وفق درجة التأكد والمخاطرة: ويشمل ما يلي:¹

1/ إبداعات على درجة عالية من المخاطرة وعدم التأكد " جذرية".

2/ إبداعات على درجة قليلة من المخاطرة وعدم التأكد.

الفرع الثاني: مراحل الإبداع الإداري:

لقد تباينت آراء وأفكار الباحثين فيما يخص مراحل الإبداع الإداري وعددها، ويوضح الجدول التالي وجهات

النظر المختلفة بصدد هذه المراحل كما يلي:

الجدول رقم (1): النماذج المختلفة لمراحل عملية الإبداع الإداري.

المرحلة	النموذج	الرقم
1/ الإحساس بوجود مشكلة، 2/ تكوين وتحديد المشكلة، 3/ جمع المعلومات وفحصها، 4/ تحديد بدائل الحلول، 5/ فحص الحلول وتقييمها، 6/ صياغة الفكرة الجديدة وتنفيذها.	Rossman.1931	01
1/ التوليد، 2/ القبول، 3/ التطبيق.	Thomson.1965	02
1/ إدراك الحاجة للتغيير، 2/ اقتراح التغيير، 3/ تبني التغيير وتنفيذه.	Wilson.1966	03
1/ خلق الفكرة أو تطويرها، 2/ إدخالها حيز التطبيق وتبنيها.	Knight.1967	04
1/ توليد الأفكار، 2/ تطوير الأفكار، 3/ التنفيذ.	Shepard.1967	05
1/ المعرفة، 2/ المتابعة، 3/ تكوين مواقف، 4/ قرار بالتبني أو الرفض، 5/ المصادقة.	Rogers & Shoemaker. 1971	06
1/ الاستهلال الذي يتضمن وعي المعرفة، صياغة مواقف، قرار، 2/ التطبيق التجريبي، المستمر.	Zaltman. 1973	07
1/ تجميع المعرفة، 2/ صياغة الإبداع، 3/ القرار، 4/ الإنجاز، 5/ الإنتشار.	Rowe & Boise. 1974	08
1/ إكمال تشخيص الحاجة للإبداع، 2/ بلورة الفكرة، 3/ حل المشكلة، 4/ الحل، 5/ التطوير، 6/ التطبيق والإنتشار.	Marquis. 1982	09
1/ توليد الفكرة، 2/ التحليل الأولي، 3/ القرار بتبني الإبداع، 4/ التنفيذ.	Delbecq & Mills. 1985	10

¹ نازم محمود محمد ملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 113.

1/ الإبتكار، خلق فكرة جديدة، 2/ التنفيذ، 3/ الإبتكار.	Young & Arther. 1985	11
1/ توليد الفكرة، 2/ الحضانة، 3/ التحول والتنفيذ، 4/ النشر.	Abetti. 1986	12

المصدر: نازم محمود محمد ملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص ص، 115- 116.

ومن خلال هذا الجدول يمكننا إيجاز المراحل التي يمر بها الإبداع الإداري فيما يلي:

1/ مرحلة الإعداد والتحضير:

وتتمثل في جمع المعلومات حول الموضوع أو المشكلة التي تمثل محور اهتمام المبدع.¹

2/ مرحلة التبصر والاحتضان:

تتضمن هذه المرحلة من التفكير الإبداعي تنظيم المعلومات و الخبرات المتعلقة بالمشكلة و استيعابها و بعد ذلك استبعاد العناصر غير المتعلقة بالمشكلة، و ذلك تمهيدا لحالة الإبداع أو الظهور بحالة فريدة، و يمكن لهذه المرحلة أن تدوم لفترة قصيرة أو طويلة و قد يظهر الحل فجأة دون توقع.²

3/ مرحلة البروغ والإشراق:

يطلق على التفكير في هذه المرحلة بمرحلة الشرارة الإبداعية (Creative Flash) أو الإلاح أو الحث الإبداعي (Creative Induce)، و في هذه المرحلة يقوم المبدع بإنتاج مزيج جديد من القوانين العامة تنتظم وفقه العملية الإبداعية، و تكون النتائج بعيدة عن التنبؤ حيث تظهر الأفكار و الحلول لهذا المستوى و كأنها انتظمت تلقائيا دون تخطيط و بالتالي تتوضح العمليات و الأفكار الغامضة و تصبح شفافة و تظهر لدى المبدع على شكل مسارات محددة واضحة المعاني.³

4/ مرحلة التحقيق والتجريب:

ويتم في هذه المرحلة الاختبار والتجريب للفكرة أو الحل الذي تم التوصل إليه.⁴

المطلب الثاني: أساليب الإبداع الإداري:

هناك مجموعة من الأساليب والطرق التي تستعملها الإدارة للوصول إلى الأفكار الإبداعية نذكر منها ما يلي:

¹ شوقي ناجي جواد، إدارة الأعمال - منظور علمي - دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 178.

² نازم محمود محمد ملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 117.

³ محمد العازمي، القيادة التحولية وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة مسحية على العاملين المدنيين في وزارة الداخلية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006، ص 136.

⁴ حسين حريم، إدارة المنظمات، مرجع سبق ذكره، ص 307.

1/ العصف الذهني :

والذي ابتكره " أوسبورن " ومن الشروط الأساسية لنجاحه:¹

تجنب نقد أي فكرة، تشجيع استعراض أكبر قدر من الأفكار، العمل على تنمية الأفكار لأن كل فكرة تنمي فكرة أخرى. و يتطلب هذا الأسلوب أن تجتمع مجموعة ما من الأفراد ويطلب رئيس الجلسة تقديم أكبر عدد ممكن من الأفكار الغريبة و اللا واقعية مع تجنب النقد و من ثم تدون الأفكار فكرة فكرة ليختار الأنسب منها .

2/ أسلوب المجموعات الشكلية أو الصورية:

وقد أوجده " دلييك وفان دوفان " و في هذا الأسلوب يتم الابتعاد عن تناول العلاقات بين أفراد المجموعة و أن الهدف الأساسي منه هو التخفيف من حدة سيطرة أفكار أحد أفراد المجموعة على أفكار الآخرين ومن أهم الخطوات المتبعة :²

أن يسجل كل فرد على حدى أفكاره على قصاصة ورق حول المشكلة المراد معالجتها، ثم يتم عرض أفكاره التي يدونها رئيس الجلسة و لا تناقش حتى ينتهي أفراد المجموعة كافة من سرد أفكارهم، ثم يفتح النقاش و يمنع النقد بعدها يقوم كل فرد سرا بتقييم الأفكار المعروضة ومن ثم يستعرض رئيس الجلسة الأفكار التي استحوذت على الاهتمام الأكبر ليعاد التصويت مرة ثانية للوصول إلى القرار النهائي.

3/ أسلوب دلفي: وهذا الأسلوب يعتمد على تحديد ومناقشة البدائل غيابيا في اجتماع أعضائه غير

موجودين وجها لوجه. وتتمثل خطوات هذا الأسلوب في الآتي:³

- ✓ تحديد المشكلة " ويلاحظ هنا أن المشكلة معروفة بشكل مسبق "
- ✓ تحديد أعضاء الاجتماع من الخبراء وذوي الرأي.
- ✓ تصميم قائمة أسئلة تحتوي على تساؤلات عن بدائل الحل أو سلوك المشكلة وتأثير بدائل الحل عليها.
- ✓ إرسال قائمة الأسئلة إلى الخبراء كل على حدة طلبا لرأيهم.
- ✓ تحليل الإجابات واختصارها وتجميعها في مجموعات متشابهة.
- ✓ كتابة تقرير مختصر بالإجابات.
- ✓ إرسال التقرير إلى الخبراء مرة ثانية طلبا لمعرفة رد فعلهم بالنسبة لتوقعاتهم عن الحلول والمشكلة.
- ✓ تعاد الخطوات الثلاث السابقة مرة أخرى.
- ✓ يتم تجميع الآراء النهائية ووضعها في شكل تقرير نهائي عن أسلوب حل المشكلة المفضل.

¹ www.drmosad.com/index83.htm, 03/04/2013.

² www.ebdaa.ws/mainart.jsp?artid=1006, 03/04/2013.

³ محمد الصيرفي، أصول التنظيم والإدارة للمدير المبدع- النظريات والأنماط الإدارية- مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2005، ص232.

4/ أسلوب الأدوار الأربعة:

ابتكر " روجر فون أويك.1989" أسلوبا جديدا لتنمية القدرات الإبداعية، ويقوم أساس الفكرة على أن المديرين في بعض الأحيان بحاجة ماسة إلى صدمة أو لظمة على الرأس تنبههم وتخرجهم من الروتين والنمط الفكري الذي اعتادوا عليه وتمكنهم من النظر في الأفق وفي أنفسهم فيكتشفون العالم من حولهم بأفكار جديدة، ويشكلون هذه الأفكار ويكونونها بشكل غير مألوف، ويحكمون عليها ويقومونها بقواعد وقوانين حديثة، ومن ثم يقومون بتنفيذها وتطبيقها لينتجوا منها إبداعا يضاف إلى إنجازات المدير أو المنظمة، ويقوم هذا الأسلوب على فكرة

تتقصد أربع شخصيات أو أدوار أساسية في الحياة وهي كالاتي:¹

✓ شخصية المستكشف: والتي تقود إلى البحث عن الفكرة الجديدة.

✓ شخصية الفنان: والتي تقود إلى تكوين الفكرة الجديدة.

✓ شخصية القاضي: والتي تقود إلى الحكم على الفكرة الجديدة.

✓ شخصية المحارب: والتي تقود إلى تطبيق الفكرة الجديدة.

5/ أسلوب العصف الكتابي:

العصف الكتابي شبيه بالعصف الذهني وقواعده وقوانينه كقواعد وقوانين العصف الذهني غير أنه يعتمد على الكتابة وليس على الحديث والكلام، وتكون خطواته كما يلي:²

✓ يتم إخبار المشاركين في اجتماع العصف الكتابي بموضوع الاجتماع أو المشكلة التي ستم مناقشتها وذلك قبل فترة كافية من تاريخ الجلسة.

✓ يجتمع المشاركون في الوقت المحدد ومن ثم يتم تقسيمهم إلى مجموعات صغيرة، كل مجموعة تتكون من " 4 إلى 6 " أشخاص.

✓ تجلس كل مجموعة فرعية حول طاولة مستديرة، ويعطي كل واحد من أعضاء المجموعة ورقة مكتوب في أعلاها الموضوع أو المشكلة التي سوف يتم التفكير فيها، كما أن الورقة مقسمة إلى ثلاثة أو أربعة أعمدة.

✓ يطلب من كل مشارك كتابة فكرة واحدة في كل عمود، وفي حالة الانتهاء من الكتابة يضع ورقته مقلوبة وسط الطاولة المستديرة.

✓ بعد انتهاء الجميع من كتابة الأفكار، تدور الأوراق على أفراد المجموعة بحيث يأخذ كل مشارك ورقة زميله.

¹ [http:// bafree.net/alhisn/showthread.php?t=60864&page=1](http://bafree.net/alhisn/showthread.php?t=60864&page=1), 03/04/2013.

² carol kinsey goman, creativity in business, CRISP publications, California, 1989, p69,70.

- ✓ يطلب من كل مشارك كتابة أفكار جديدة أو تطوير الأفكار الموجودة في الورقة " أفكار زميله الآخر " بحيث يكتب فكرة واحدة في كل عمود، وفي حالة انتهائه يضع الورقة مقلوبة وسط الطاولة.
- ✓ في حالة انتهاء الجميع من كتابة الأفكار، تدور الأوراق مرة ثانية على أفراد المجموعة بحيث يأخذ كل مشارك ورقة زميله.
- ✓ وهكذا تدور الأوراق حتى تمر جميع أوراق أفراد المجموعة على كل فرد مشارك في المجموعة.
- ✓ بعد ذلك يتم جمع جميع الأوراق وفض المجموعات الفرعية، وإعطائهم فترة راحة.
- ✓ خلال فترة الراحة يتم كتابة وتصنيف جميع الأفكار الواردة في جميع الأوراق مع إلغاء الأفكار المكررة.
- ✓ يجتمع المشاركون مرة أخرى في مجموعة واحدة كبيرة بعد إلغاء المجموعات الفرعية ويتم تقييم الأفكار المكتوبة ومحاولة دمج الأفكار المتشابهة واختيار الأفكار الجديدة والإبداعية.
- ✓ تقويم الأفكار المكتوبة، يمكن إعطاء درجات لكل فكرة ولتكن من " 1 إلى 10 " ومن ثم جمع الدرجات للحصول على أفضل فكرة أو أفضل مجموعة أفكار.

المطلب الثالث: دوافع الإبداع الإداري ومعوقاته:

الفرع الأول: دوافع الإبداع الإداري:

- هناك مجموعة من العوامل الذاتية والخارجية وكذا المادية التي تدفع بالأفراد إلى السعي الدائم للوصول وتحسين قدراتهم الإبداعية كما يلي:¹
- 1/ دوافع ذاتية داخلية: ونذكر منها ما يلي:
 - ✓ الرغبة في تحقيق الأهداف الشخصية.
 - ✓ الرغبة في اكتشاف الأشياء الجديدة.
 - ✓ الرغبة في مساهمة مبتكرة.
 - ✓ الرغبة في إحداث التغيير.
 - ✓ الرغبة في معالجة التعقيدات والمشاكل.
 - 2/ دوافع الظروف الخارجية:
 - ✓ التصدي للمشاكل العامة وكذا الخاصة مثل مشاكل العمل والتنوع وتحسين الخدمات والتدريب.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص ص، 102 - 104.

✓ متطلبات ودوافع التغيير، فهناك فرص مطلوب اكتشافها ومجازفات ينبغي التخطيط لها، وتتنبؤات ينبغي القيام بها، وتقييمات يلزم تأديتها، ويختلف التفكير المطلوب لهذه الأمور عن التفكير المألوف أو حتى العلمي حيث الوقت لا يكون ضاغطا والتكاليف ميسرة.

✓ التقدم والازدهار يتطلبان المزيد من الأفكار الجديدة والمستمرة.

3/ دوافع مادية ومعنوية:

✓ الحصول على المكافآت المالية.

✓ الحصول على التقدير والثناء والسمعة.

✓ الارتقاء في المراتب المهنية والعلمية.

ويرى "Juniper" أن هناك بعض الأمور التي من شأنها أن تحقق الإبداع وتشجعه وهي:¹

✓ التشجيع على التعلم واكتساب مهارات متخصصة.

✓ التشجيع للأخذ بالأمور الصعبة والخروج عن المألوف.

✓ البعد عن النقد والسخرية من الأفكار الخاطئة.

✓ التأكيد على أن الفشل مرادف للتعلم وإتاحة الفرص.

✓ إعطاء الشعور أثناء العمل بأن الفرد المبدع هو المالك أثناء أدائه للعمل.

الفرع الثاني: معوقات الإبداع الإداري:

يعتبر موضوع معوقات الإبداع الإداري من أكثر الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين في مجال الإبداع فقد ركزت في أهدافها على محاولة تحديد العوامل التي من الممكن أن تعيق العملية الإبداعية سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة، وفيما يلي توضيح لأهم هذه المعوقات:²

1/ المعوقات المادية والتي تتعلق بإمكانيات أو ممتلكات المنظمة المادية وعدم القدرة على الإيفاء بمتطلبات عملية الإبداع من نظم وتكنولوجيا المعلومات، وأساليب وأماكن خاصة، وحوافز مادية إضافية وغيرها.

2/ القوانين والأنظمة التي تعمل على الحد من الإبداع والمبادرة وتتعلق بمقاييس الأداء الإبداعي، وأنظمة الحوافز، وأنظمة تقييم الأفكار الإبداعية.

3/ مقاومة التغيير من قبل الإدارة والعاملين، والتمسك بالعادات والتقاليد المألوفة.

4/ غياب التشجيع من المنظمة على تجريب الأشياء الجديدة، والخوف من الخطأ والفشل.

¹ www.manhal.net/articles.php?action=show&id=1216, 05/04/2013.

² عجيل محمد، الإبداع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة لصفات ومعوقات ومحفزات الإبداع بالمؤسسة الاقتصادية للأنايبب الناقل للغاز بولاية غرداية - رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2005، ص ص، 89 - 90.

- 5/ عدم مساندة العمل الجماعي من قبل المنظمة، خصوصا فيما يتعلق ببناء أنظمة المعلومات وشبكات الاتصال التي تسهل عمل العقل الجماعي.
- 6/ قلة المعلومات المتوفرة عن الأوضاع الداخلية والخارجية للمنظمة، وعدم الاستفادة من أنظمة المعلومات بالطريقة التي تضمن الحصول على المعلومات بشكل سريع ومستعجل لكي تمر بين الأقسام.
- 7/ الاعتماد المفرط على الخبراء الخارجيين مع عدم التركيز على بناء القاعدة المعرفية للمنظمة التي تدعم عمل الأفراد والمختصين داخلها وبالتالي تعزيز السلوك الإبداعي لديهم.
- 8/ العمل على صياغة استراتيجيات وأهداف المنظمة بعيدا عن الأهداف التي ترمي إلى إدارة الإبداع وتطوير المهارات والقدرات للأفراد، مما ينعكس سلبا على توفير متطلبات إدارة عملية الإبداع من نظم وتكنولوجيا المعلومات والمعرفة وبالتالي بناء القاعدة المعرفية الداعمة للإبداع الإداري.
- 9/ غياب البرامج التدريبية التي تهدف إلى تزويد الأفراد بالمهارات التي تمكنهم من استخدام نظم المعلومات وشبكات الاتصال في إدارة الأفكار الإبداعية وتطبيقها.
- 10/ عدم توفر المناخ التنظيمي الداعم للإبداع والذي ينعكس على طبيعة العلاقة بين العاملين والمديرين وكذلك بين العاملين أنفسهم، إضافة إلى غياب النظرة والأهداف المشتركة في المنظمة والتي تعمل على خلق الإحساس المشترك بطبيعة المواقف والتحديات التي تواجه المنظمة، مع قلة المهارات والقدرات القيادية، وقلة الوعي والإدراك لأسس ومفاهيم الإبداع مما يؤثر في نوعية الإبداع ومستواه.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري.

تعتبر الدراسات السابقة أساس ومرجع الدراسات والأبحاث القادمة، وبالعودة إلى موضوع دراستنا فنجد غني بمجموعة قيمة من الأبحاث والدراسات السابقة، فهناك من قام بدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطه بمختلف الجوانب الخاصة بالمنظمة والإدارة بشكل عام، وهناك من بحث في موضوع الإبداع الإداري وربطه بمختلف المتغيرات الخاصة بالمنظمة بشكل عام، كما يوجد بعض الأبحاث التي ربطت متغير تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الإبداع الإداري كل دراسة كان لها أبعادها وأهدافها ونتائجها الخاصة بها. ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مجموعة من الدراسات التي عالجت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذا الدراسات التي عالجت موضوع الإبداع الإداري، مروراً بالأبحاث والدراسات التي ربطت بين المتغيرين، لنتمكن في الأخير من بناء نموذج الدراسة.

المطلب الأول: نتائج تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الفرع الأول: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المواضيع التي لاقت اهتمام كبير لدى الباحثين، ومن خلال هذا الجزء سنتطرق بشكل مختصر إلى مجموعة من الدراسات التي عالجت هذا الموضوع كما يلي:

1/ دراسة: محمد بن أحمد بن محمد الفزاري، بعنوان: أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية "نموذج وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، سوريا، 2009.¹

و قد هدفت الدراسة إلى :

* التعرف على سياسات الموارد البشرية ومحاور وتحديات الثورة التكنولوجية المعاصرة على تلك السياسات.

* تحليل برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية (التعليم، التدريب، البحث العلمي) في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان ومدى مواكبتها لمحاور وتحديات الثورة التكنولوجية المعاصرة.

* تقديم مجموعة من المداخل والسياسات والبرامج التعليمية لإدارة الموارد البشرية في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان تمكن القائمين والمسؤولين بالوزارة على زيادة القدرة والكفاءة والفعالية لمواجهة متطلبات وتحديات الثورة التكنولوجية المعاصرة وتحقيق أهداف خطط التنمية المستدامة بسلطنة عمان.

وقد خلصت الدراسة إلى:

¹ محمد بن أحمد بن محمد الفزاري، أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية (نموذج وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان)، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، سوريا، 2009.

* وجود علاقة طردية موجبة بين كل من بناء خطط وبرامج التدريب المواكبة للثورة العلمية التكنولوجية وبين كفاءة سياسات إدارة الموارد البشرية في مواكبة متطلبات هذه الثورة.

* وجود علاقة طردية موجبة بين كل من الاستثمارات الموجهة لخطط وبرامج البحث العلمي لمواكبة الثورة العلمية التكنولوجية وبين كفاءة سياسات إدارة الموارد البشرية في مواكبة متطلبات هذه الثورة.

* الارتباط كان في أعلى قيمة له في توفير المباني والمعدات والأجهزة والوسائل اللازمة للدراسات والبحوث العلمية المواكبة للثورة التكنولوجية المعاصرة، وتطوير الخطط والبرامج والمناهج التعليمية المواكبة للثورة التكنولوجية المعاصرة.

ومن توصيات الدراسة:

* مراجعة وتطوير سياسات إدارة الموارد البشرية المعمول بها حالياً وربطها بالتطورات التكنولوجية الحديثة.
* تصميم سياسة تعليمية تربية تهدف إلى تنمية روح الفريق وغرس قيم التعاون والتنافس الجماعي حتى ينشأ جيل قادر على العمل الجماعي والمشاركة الايجابية.

* تطوير أسلوب الإدارة من خلال الفاعلية الإستراتيجية في ظل الاتجاهات نحو العولمة ومعطياتها والتي يتمثل أهمها في الثورة التكنولوجية المعاصرة.

* ضرورة اعتبار التعليم والتدريب والبحث العلمي والتنمية التكنولوجية أهم وسائل تحقيق إدارة الموارد البشرية.
* على وزارة البحث العلمي توجيه مزيد من الاستثمارات لإرساء قواعد التعليم والتدريب والبحث العلمي المواكب للثورة التكنولوجية، وذلك من خلال آلية العمل التالية:

* توفير التجهيزات والمعدات والأجهزة والمباني والوسائل العلمية والتعليمية والتدريبية والوسائل اللازمة للدراسات والبحوث المواكبة للثورة التكنولوجية.

* تطوير الخطط والبرامج والمناهج التعليمية والتدريبية المواكبة للثورة التكنولوجية.

* إعداد معلمين ومشرفين تربويين يستطيعون التعامل مع التطورات.

* التأكيد على تحديث وتطوير المناهج التعليمية والتدريبية والبحث العلمي وربطها بسياسات إدارة الموارد البشرية المواكبة للثورة التكنولوجية.

2/ دراسة: قروش عيسى بعنوان: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة)، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر، 2007 \ 2008.¹

وهدفت الدراسة إلى:

- * التعرف على كل من المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وكذا الإحاطة بكل تطبيقاتها.
- * إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- * تحديد مدى ضرورة استخدام التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال في تسيير الموارد البشرية في المؤسسات العمومية.

وقد خلصت الدراسة إلى:

- * ساعد التطور الهائل في ميدان تكنولوجيا المعلومات وتعدد تطبيقاتها إلى جانب انتشار استخدام الشبكات المعلوماتية على إرساء مفهوم اقتصاد المعرفة الذي أصبحت في ظله المعلومات من الموارد الإستراتيجية الهامة التي لا تستغني عنها المؤسسة.
- * أصبحت الشبكات المعلوماتية من الأولويات الرئيسية الهامة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ويتجلى ذلك من خلال النسبة المرتفعة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لما تقدمه من طرق وأساليب جديدة ومبتكرة في العمل والاتصال.
- * تتعدى تطبيقات الانترنت في المؤسسات الصغيرة حدود الاستخدام التقليدي لتشمل ميدان التعاملات الإلكترونية كالتبادل الإلكتروني للوثائق والتجارة الإلكترونية، إضافة إلى مواقع البيع على الانترنت و استغلالها في التعليم والتدريب الإلكتروني.
- ومن توصيات الدراسة:
- * تكثيف الجهود الرامية لتحسيس وتوعية أصحاب ومسيري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأهمية اكتساب تكنولوجيا المعلومات وتعميم استخدامها.
- * تحفيز وتوعية العاملين بأهمية هذه التكنولوجيا وإقناعهم بدورها في رفع أدائهم وتسهيل مهامهم وتكوينهم على استعمالها بالطريقة التي تضمن الاستفادة القصوى منها.

¹ قروش عيسى، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة)، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر، 2007 \ 2008.

* ضرورة ربط المؤسسة بشبكة داخلية، وتصميم موقع خاص بها على الشبكة الدولية.
* إنشاء مصلحة خاصة تقوم بمتابعة الجانب المعلوماتي في المؤسسة مع مراعاة تجديد وصيانة الحظيرة المعلوماتية للمؤسسة بصفة مستمرة.

3/ دراسة: محمد بن علي المانع، بعنوان: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.¹

وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تقنيات الاتصال المتوافرة في الأمن العام والكشف عن المعوقات التي تواجهها ومحاولة تقديم التوصيات التي يأمل الباحث أن تساهم في الحد من هذه المعوقات وبالتالي المساهمة في تحسين واقع تقنيات الاتصال في الأمن العام.

وقد خلصت الدراسة إلى:

* يساهم توظيف و استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الأمن العام.
* يساهم توظيف و استخدام تقنيات الاتصال في توفير وقت وجهد رجال الأمن بتوجيههم نحو المشكلة الأمنية مباشرة.

* يساهم توظيف و استخدام تقنيات الاتصال في توفير قاعدة معلوماتية عن تقييم الأداء الوظيفي للعاملين بالأمن العام.

* يساهم توظيف و استخدام تقنيات الاتصال في تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين بالأمن العام وفي تقليل تكاليف العمل الأمني لأدنى حد ممكن.

ومن توصيات الدراسة:

* إنشاء قاعدة معلومات لكي يتمكن متخذي القرارات في الأمن العام من الدخول على هذه القاعدة للاستفادة منها عند اتخاذ أي قرار.

* نشر الوعي التقني بين العاملين في الأمن العام وإبراز دور التقنية في سرعة إنجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال، بهدف تغيير الثقافة التنظيمية الحالية إلى ثقافة تنظيمية تجعل من تقنية المعلومات عنصرا فعالا في إنجاز أعمال الأمن العام.

¹ محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.

* دعم تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التقنية، من خلال نظام تدريبي فعال يتيح لجميع منسوبي الأمن العام فرصة الاستفادة من تقنية الاتصالات والمعلومات.

* تحديث تقنيات الاتصال بصفة مستمرة وتوفير الصيانة الوقائية لهذه الأجهزة.

* إجراء العديد من البحوث والدراسات في مجال تقنيات الاتصال والمعلومات مثل دور تقنية الاتصال الحديثة في إنجاز أعمال المكتب، دور الصيانة الوقائية في إطالة عمر تقنيات الاتصال والمحافظة عليها، دور تقنيات الاتصال الحديثة في التنسيق بين الأجهزة المعنية بمكافحة الجريمة.

4/ دراسة: عصام محمد البحيصي، بعنوان: تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني، مجلة العلوم الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد 14، العدد 1، فلسطين، 2006.¹

وهدفت الدراسة إلى:

* معرفة مدى استخدام المؤسسات الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة في الحصول على المعلومات وتوفيرها للمستخدم الداخلي للمستخدم الداخلي لهذه المعلومات.

* معرفة مدى استخدام المؤسسات الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات الحديثة في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار للجهات الخارجية ذات العلاقة .

* التعرف على العوامل المؤثرة في مدى استخدام المؤسسات الفلسطينية لتكنولوجيا المعلومات.

* محاولة استطلاع أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على القرارات الإدارية في المؤسسات الفلسطينية

وقد خلصت الدراسة إلى:

* الاستخدام المناسب لتكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات يمكن أن يكون بمثابة المفتاح الرئيسي لتحقيق أهداف المؤسسة.

* قدرة تكنولوجيا المعلومات على تحقيق وصول أسرع للمعلومات يساهم في تطوير قدرة المؤسسة على التشغيل والنمو والإبداع وتحويل هذه القدرات إلى جزء يتكامل مع عملية اتخاذ القرارات.

* أن التطور السريع في نظم وتكنولوجيا المعلومات يسهل ويطور من القدرة على التشغيل والتنسيق بين

العمليات المختلفة وذلك من خلال تحسين استغلال الموارد المتاحة وتطوير جودة السلع والخدمات والتوجيه المناسب للإنتاج نحو السوق واحتياجاته.

¹ عصام محمد البحيصي، مرجع سبق ذكره.

* فيما يتعلق بواقع استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسات الفلسطينية، فإن درجة الاستخدام لازالت ضعيفة وعلى نطاق ضيق.

ومن توصيات الدراسة:

* من الضروري إحداث تحول في نظم وتكنولوجيا المعلومات الإدارية المستخدمة في المؤسسات الفلسطينية وذلك عبر عمليات التخطيط والبرمجة والمتابعة وتقييم الأنشطة بالإضافة إلى مواكبة عمليات المشروعات للتطورات التكنولوجية الحديثة.

* إدخال وتطوير نظم وتكنولوجيات حديثة يعتبر أداة تسمح بزيادة قدرة المؤسسات على تبني وتطبيق الإستراتيجيات المحددة عبر اتصال دائم يهدف أساسا إلى دعم القرار الإداري ورفع القدرة على التوسع والمنافسة.

* ننصح الجمعيات المهنية الخاصة بالمدرء ورجال الأعمال والنقابات ذات العلاقة بعمل دورات توعية للمدرء بمزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعقد دورات تدريبية حول كيفية استخدامها.

5/ دراسة: مراد رايس، بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط (DML)، رسالة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر، 2005/ 2006 .¹

وهدفت الدراسة إلى:

* تقديم تصور مقترح حول طبيعة الموارد البشرية في عصر المعلومات، وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات.

* إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الجزائرية وكيف أثرت على الأفراد العاملين داخلها.

وخلصت الدراسة إلى:

* أدى غزو تكنولوجيا المعلومات عالم الأعمال إلى رفع الحد الأدنى للكفاءات البشرية، فهذه التكنولوجيا هي فكرية بالدرجة الأولى وهذا يضع تحدي أمام الإدارة مستقبلا بحيث ستعمل مستقبلا مع فئات عمالية أكثر وعيا وتعلما.

* إن التغيرات التكنولوجية المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات جعلت من الكفاءات التي يكتسبها الفرد منذ وقت قصير سريعة التقادم، وهذا يضع تحدي أما الموارد البشرية لتطوير كفاءاتها بشكل مستمر.

¹ مراد رايس، مرجع سبق ذكره.

* نظرا لأن تكنولوجيا المعلومات عملت على إثراء محتوى الأعمال والرفع من المستوى التعليمي والتأهيلي للأفراد العاملين فان هذا سوف يؤدي إلى تغيير طبيعة القيادة والإشراف بحيث أن الوظائف تغيرت من تابعها الإشرافي إلى تابعها الاستشاري.

ومن توصيات الدراسة:

* يجب على المسيرين مشاركة العنصر البشري في القرارات الإستراتيجية المتعلقة بالتكنولوجيا المراد إدماجها وهذا ما يسمح بتحقيق الأهداف المرجوة منها.

* تحفيز وتوعية الأفراد العاملين بأهمية هذه التكنولوجيا وأنها ليست تحدي لهم بقدر ما هي أداة فعالة للرفع من أدائهم وتسهيل مهامهم.

* تعبئة وتجنيد الأفراد داخل المديرية لاستعمال هذه التكنولوجيا بشكل مكثف وقوي ومنهجي عن طريق تكوينهم وتمكينهم من استعمالها.

الفرع الثاني: نتائج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المنظمة:

من خلال الدراسات السابقة يمكن استنتاج ما يلي:

1/ أن الثورة التكنولوجية المعاصرة لها تأثير إيجابي على برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية من حيث تطويرها والرفع من كفاءتها.

2/ يساهم توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في الرفع من أداء المنظمة من خلال توفير قواعد للمعلومات المتنوعة.

3/ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال له تأثير كبير في عملية اتخاذ القرارات الإدارية نتيجة توفير الكم الهائل من المعلومات الدقيقة.

4/ تؤثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية من حيث الرفع من مؤهلاتها وكذا تطوير أدائها وكفاءاتها.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة في الإبداع الإداري:

الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالإبداع الإداري:

لقد حظي موضوع الإبداع الإداري باهتمام بالغ من طرف الباحثين وهذا لما له من أهمية ومكانة كبيرة لدى مؤسسات اليوم، ومن خلال هذا الجزء سنتطرق بشكل مختصر لبعض الدراسات والأبحاث التي عالجت هذا الموضوع كما يلي:

1/ دراسة تيقاوي العربي، بعنوان: " دور التغيير التنظيمي في تطوير الابداع في المنظمات الحديثة من وجهة نظر العاملين منظمات الاتصالات الجزائرية " جامعة العقيد أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2009. ¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التغيير التنظيمي في تطوير الابداع داخل منظمات الاتصالات الجزائرية (اتصالات الجزائر، الوطنية للاتصالات الجزائرية نجمة، أوراسكوم تيليكوم الجزائر) من وجهة نظر العاملين بها ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الإستبانة لغرض جمع البيانات من أفراد العينة. وكان من أبرز النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة ما يلي:

أن المتوسط العام للتغيير التنظيمي داخل الشركات المدروسة كان مرتفع، وأن تصورات أفراد العينة لأبعاد الابداع داخل المنظمات جاءت أيضا مرتفعة، ووجد أن هناك دورا إيجابيا لعملية التغيير التنظيمي في دعم الإبداعات التنظيمية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها:

ضرورة تبني عينة الدراسة المبحوثة سياسة جديدة تعمل على التوسع في الدور الفعلي لعملية التغيير التنظيمي لزيادة مقدرة مؤسساتها على التنافس، ولذلك ينبغي أن تضع ضمن إستراتيجياتها العمل على تطوير إبداع خدمات جديدة.

2/ دراسة بالمختار ياسين، بعنوان: " واقع الإبداع وتطوير منتجات جديدة في المؤسسة الصناعية " دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية snvi، الجزائر، 2007. ²

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء صورة واضحة للمفاهيم المرتبطة بالإبداع وتطوير المنتجات الجديدة، وكذا معرفة وضعية الإبداع وتطوير المنتجات الجديدة في المؤسسة الصناعية الجزائرية في ظل التغيرات التي تحدث في السوق، ولقد تم إتباع المنهج التحليلي الوصفي واستخدام الإستبانة لجمع المعلومات.

وكان من أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي :

* أن استخدام المؤسسة لأسس وقواعد إستراتيجية فيما يخص الابداع مبنية على تطوير القدرات التصنيعية وإهمالها لجانب التوجه نحو السوق لتقديم المنتجات الجديدة.

* اعتماد المؤسسة على الشراكة الأجنبية كعامل أساسي للإبداع وتقديم المنتجات الجديدة.

¹ تيقاوي العربي، دور التغيير التنظيمي في تطوير الابداع في المنظمات الحديثة من وجهة نظر العاملين منظمات الاتصالات الجزائرية " جامعة العقيد أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2009.

² بالمختار ياسين، واقع الإبداع وتطوير منتجات جديدة في المؤسسة الصناعية " دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية snvi، الجزائر، 2007.

* كما وجد أن هناك غياب للتنسيق الجيد بين مختلف المديرية والأقسام فيما يخص تطوير المنتجات وضعف التنظيم الإداري والإبداعي لها.

وكان من أبرز التوصيات هي إعطاء الأهمية القصوى للإبداع وتطوير منتجات جديدة، وضرورة احترام القواعد والأسس المنظمة لعملية الإبداع.

3/ دراسة مروان جمعة درويش، بعنوان: إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2006.¹

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين، ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بإعداد إستبانة وزعت على (129) مديرا واسترجع منها (56) إستبانة صالحة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- * أن مستوى الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين مرتفع جدا.
- * أكدت النتائج على أهمية إدارة المعرفة في العمل الإداري في تلك البنوك ومساهمتها في نشر الوعي وتحقيق أهداف البنوك.
- * أظهرت الدراسة أن تطبيق إدارة المعرفة في البنوك العاملة في فلسطين يساهم في تحقيق الإبداع الإداري ويعززه.

وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أبرزها ما يلي:

- * تشجيع العمل الجماعي وتنمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية والثقافية والتنظيمية المشجعة على نقل المعرفة والمشاركة فيها.
- * عقد الدورات التدريبية حول إدارة المعرفة والإبداع، وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة في نقل المعرفة فمن شأن كل ذلك أن يزيد من تبادل المعرفة في البنوك وبالتالي ينعكس ايجابيا على القيام بأعمال مبدعة.

¹ مروان جمعة درويش، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2006.

4/ دراسة قوادرية ريحة، بعنوان: " أثر الاستثمار في رأس المال البشري على الإبداع التنظيمي " دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2011/2010.¹

توصلت هذه الدراسة إلى نتائج نظرية وأخرى تطبيقية كما يلي:

* وجد أن الاستثمار في الرأس مال البشري هو أساس التميز كما وجد أن الإبداع يعد عامل حيوي للمؤسسات من أجل نجاحها وتميزها.

* وجد أن مؤسسة صناعة الكوابل ENICAB بسكرة تدرك أهمية مواردها البشرية بحيث تخصص برامج التعليم والتدريب بغرض زيادة مهارات الأفراد، وأن المؤسسة تعمل على ايجاد بيئة صحية ملائمة للحفاظ على الصحة الجسمية والنفسية لعمالها.

* كما توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة تشجع الاستثمار في رأس المال البشري لأنها تدرك أن هذا الاستثمار سوف يحقق لها عوائد مستقبلية.

وفي الأخير قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها:

* أن المؤسسات يجب أن تفرق بين استثمارها في التدريب العام والتدريب المتخصص ومتى استخدام كل نوع.
* يجب على المؤسسة الاستمرار في الاستثمار في رأس مالها البشري من خلال التعليم والتدريب والاهتمام بصحة العاملين.

* تفعيل الابداع داخل المؤسسة من خلال تشجيع روح المخاطرة والمسامحة عند الخطأ.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الإبداع في المنظمة:

من خلال الدراسات التي سبق ذكرها يمكن استنتاج ما يلي:

1/ أن عملية التغيير التنظيمي تدعم عملية الإبداع داخل المنظمة.

2/ تطبيق إدارة المعرفة في المنظمة يساهم في تحقيق الإبداع الإداري ويعززه.

3/ إن عملية الاستثمار في رأس المال البشري من شأنها أن تشجع عملية الإبداع داخل المنظمة.

المطلب الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري:

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى بعض الدراسات التي عالجت العلاقة الموجودة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال أو أحد جوانبها مع الإبداع الإداري كما يلي:

¹ قوادرية ريحة، أثر الاستثمار في رأس المال البشري على الإبداع التنظيمي دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2011/2010.

الفرع الأول: الدراسات السابقة حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري:

1/ دراسة رياض عبد الله الخوالدة ومحمد فالح الحنيطي، بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، الأردن، 2008.¹

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبانة وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم (289) وقد تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات، واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري. وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

* وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد التالية (استخدام تكنولوجيا المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة ومدى ملائمة معلومات النظام المستخدم، وتكامل المعلومات، وإنتاجية نظام المعلومات المستخدم، والتدريب) والإبداع الإداري.

* عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغيرات الديمغرافية والوظيفية والإبداع الإداري باستثناء متغير الخبرة العملية.

وقد خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية:

- * ضرورة تبني السياسات الملائمة، وإعداد البرامج اللازمة وتقديم الحافز المناسب للإبداع والمبدعين.
- * إعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية، حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات.
- * العمل على توفير هذه التكنولوجيا لمختلف المؤسسات والوحدات الإدارية، وأتمتة أعمالها وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والواجبات.

¹ رياض عبد الله الخوالدة، محمد فالح الحنيطي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، الأردن، 2008.

2/ دراسة فراس الشلبي وخالد حمدان، بعنوان: أثر تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي دراسة حالة في

شركة توليد الكهرباء المركزية، جامعة البلقاء للعلوم التطبيقية، الأردن، 2006.¹

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى اثر استخدام تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي، في شركة توليد الكهرباء الأردنية المركزية، وذلك لمعرفة مستوى الإبداع المنظمي في هذه الشركة، بغرض تقديم توصيات واقتراحات ممكن أن تساهم في زيادة الإبداع وتعزز من دور تقانة المعلومات في هذه الشركة بناء على نتائج فرضيات هذه الدراسة. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم إستبانة، وتم توزيعها على أفراد العينة والبالغ عددهم. (46) ، واستخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأثر أبعاد تقانة المعلومات والإبداع.

وقد كان من نتائج هذه الدراسة ما يلي:

* وجود علاقة ايجابية وذات دلالة إحصائية ما بين تقانة المعومات والإبداع المنظمي.

* وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المكونات المادية والإبداع المنظمي.

* وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الموارد البشرية والإبداع المنظمي.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها:

* العمل على تشكيل فريق لكل قسم لحل المشكلات التي تواجه الشركة وطرح مواضيع واقتراحات ومناقشتها وذلك من خلال أسلوب العصف الذهني وأسلوب حل المشكلات.

* عقد دورات تدريبية لكافة الموظفين في مختلف المستويات الإدارية لزيادة مهاراتهم وقدراتهم على استخدام والتعامل مع التقانة المتوفرة في الشركة.

3/ دراسة فايز النجار ونازم محمود أحمد ملكاوي، بعنوان: نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع،

دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية، جامعة جدارا الأردن، 2010.²

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات المختلفة على كل من الإبداع على مستوى الأفراد و على مستوى الجماعة وكذا على مستوى المنظمة ككل، وقد شكلت عينة الدراسة 14 شركة تأمين وقد تم توزيع 140 إستبانة كل شركة 10 إستبانات وذلك لمعرفة آراء ووجهات نظر كل فرد من أفراد العينة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

¹ فراس الشلبي، خالد حمدان، أثر تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي دراسة حالة في شركة توليد الكهرباء المركزية، جامعة البلقاء للعلوم التطبيقية، الأردن، 2006.

² فايز النجار، نازم محمود أحمد ملكاوي، نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية، جامعة جدارا الأردن، 2010.

- * تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر على الإبداع على المستوى الفردي.
- * تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر على الإبداع على مستوى الجماعات.
- * تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر على الإبداع على مستوى المنظمة.
- * كما تبين أن نظم المعلومات المختلفة تؤثر بشكل مباشر على جميع مستويات الإبداع لدى كافة شركات التأمين.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها:

- * تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في شركات التأمين لتشجيعهم على الإبداع في العمل.
- * ترسيخ الثقافة لدى الإدارة العليا بضرورة الاهتمام بالنظم التي تحقق الإبداع، والعمل على تحقيق التكامل بين مختلف مستويات الإبداع.
- * الربط بين نظم المعلومات المختلفة لزيادة أثرها في مستويات الإبداع المختلفة.

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري:

بالاعتماد على الدراسات السابقة التي تم ذكرها فإنه يمكننا التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري وهو ما سنلخصه في النقاط التالية:

- 1/ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهم إلى حد بعيد في تسهيل عملية الإبداع الإداري، وذلك نتيجة لتخطي القيام بالكثير من العمل الروتيني، وما يترتب على ذلك من إنجاز العمل بسرعة وكفاءة ودقة أكبر وبتكلفة أقل.
- 2/ إن اهتمام المنظمة بالبحث عن الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما ينعكس على زيادة الاهتمام بالبحث والتدريب والتطوير الذي بدوره يسهم في بناء وتنمية القدرات الإبداعية.
- 3/ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهم في زيادة وتعزيز الاتصال والتعاون ما بين المستويات والدوائر المختلفة مما ينعكس على شكل فرص مواتية لعمليات إبداعية جديدة.
- 4/ إن الاهتمام بإيجاد الدوائر المختصة للمبدعين وتوفير ما يلزمهم من وسائل وأدوات تكنولوجية، والسماح لهم بإجراء التجارب، وتشجيعهم على طرح الأفكار الجديدة وتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم، يسهم إلى حد كبير في نجاح ولادة العملية الإبداعية وخرجها إلى حيز الوجود.
- 5/ إن الاستفادة من البرامج التدريبية وخصوصا البرامج التي تسهم في تنمية الإبداع، وتلك التي تسعى للاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذه المجالات، يعزز من إمكانية نجاح العملية الإبداعية.¹

¹ رياض عبد الله الخوالدة، محمد فالح الحنيطي، مرجع سبق ذكره، ص322.

6/ تساعد تكنولوجيا المعلومات على إجراء المسح البيئي، حيث تستخدم في جمع المعلومات حول الأحداث والحاجات والاتجاهات والعلاقات في بيئة المنظمة، مما يشكل عاملاً مساعداً في فهم الفرص والتهديدات وبالتالي توجيه عملية الإبداع.

7/ تشجع تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملية التفكير الخلاق، حيث تساعد في تعزيز وتحسين عملية العصف الذهني بالمنظمة من خلال إتاحة المشاركة بالمعلومات وسهولة تبادلها والتشاور فيها مما يعزز بناء معارف قيمة تخدم عملية الإبداع.¹

8/ تسهل نظم المعلومات ومختلف البرامج التي توفرها تكنولوجيا المعلومات عملية خلق الأفكار وإدارتها مما يساعد في تحويل وتوجيه هذه الأفكار إلى إبداع.

9/ باعتبار عملية التكوين هي الوسيلة الأساسية لتفجير الطاقات الكامنة لدى الأفراد فإننا نجد أن هذه العملية قد استفادة من التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهناك العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة الآن الغرض منها هو تنمية قدرات العاملين ودفعهم للإبداع كنظام

(though wore's management diagnosis) للقيادة والتحفيز وتحديد الأهداف وإدارة الوقت، وبرنامج (decide) لتطوير مهارات اتخاذ القرارات، كما نجد أن تكنولوجيا المعلومات قد ساهمت مساهمة فعالة في كل مرحلة من مراحل عملية التكوين وخاصة في مرحلة التنفيذ فقد وفرت طرق جديدة كالتكوين عن بعد، وكذا التكوين أثناء العمل، والتكوين المستمر، كل هذا سيؤدي إلى تفعيل عملية الإبداع.

10/ يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات للأفراد بالحصول على المعلومات المطلوبة بصورة سريعة وأكثر دقة وفي الوقت المناسب ومن كافة أطراف المنظمة وبطريقة منسقة مما يساهم في عملية الإبداع.²

11/ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يدعم ويسهل الحصول على هيكل تنظيمي يتميز بالتحرك من القواعد، المشاركة والاتصال، ووجود فرق العمل، وكذا إجراءات عمل منسقة وغير روتينية والابتعاد عن الهرمية ومنح السلطة، وهو ما يشجع ويفعل عملية الإبداع.³

¹ فايز النجار، نازم محمود أحمد ملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 266.

² عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 56، 57.

³ نازم محمود محمد ملكاوي، مرجع سبق ذكره، ص 132.

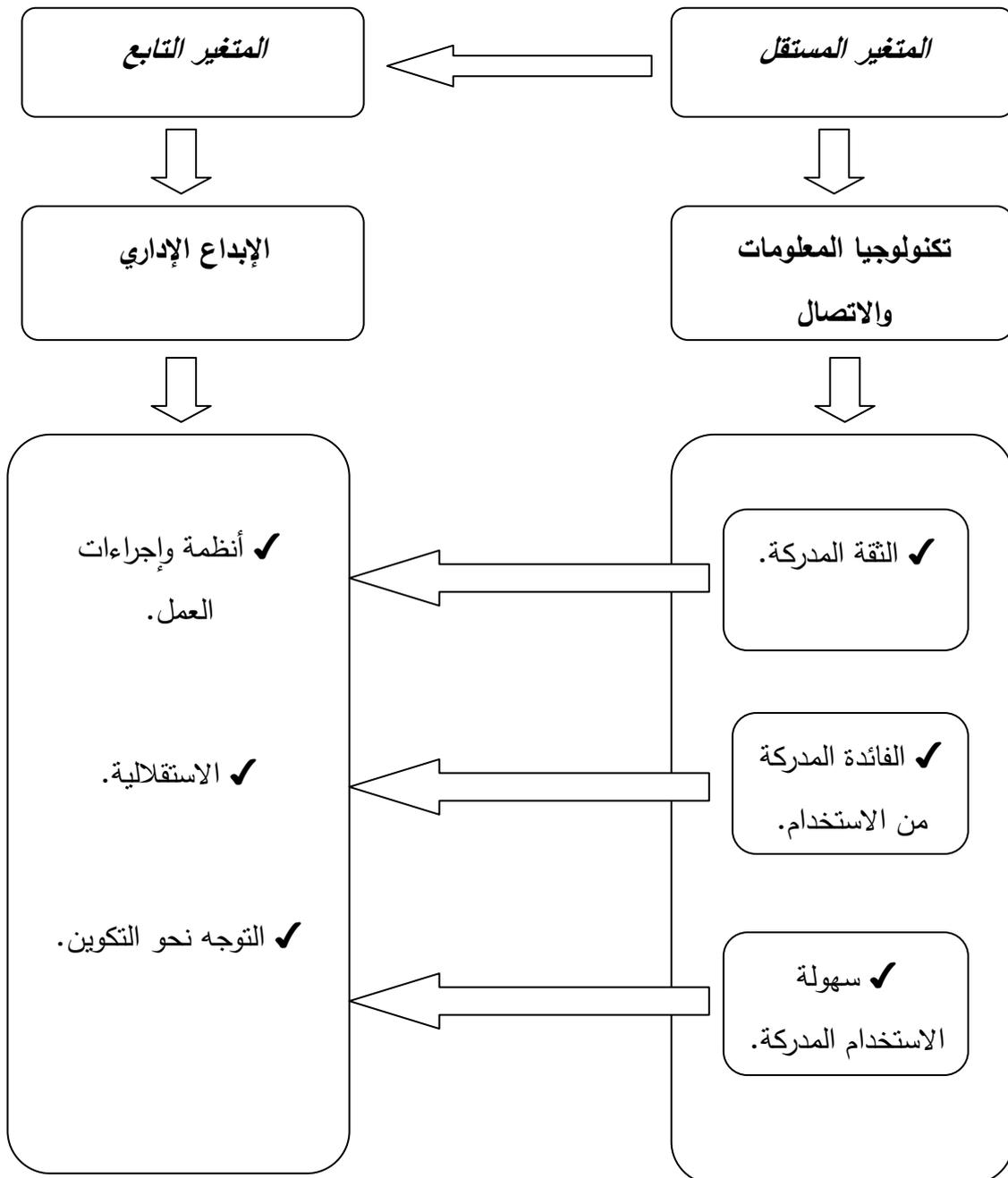
المطلب الرابع: نموذج وفرضيات الدراسة:

من خلال هذا المطلب سيتم بناء نموذج الدراسة وكذا صياغة فرضياتها كما يلي:

الفرع الأول: نموذج الدراسة:

تم بناء نموذج دراستنا على النحو التالي:

الشكل رقم (02): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالب.

يوضح لنا النموذج بأنه يتكون من متغيرين أساسيين هما " تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري " كما أشرنا إليه سابقاً، وكل متغير يحتوي على عناصر فرعية.

الفرع الثاني: فرضيات الدراسة:

من خلال نموذج الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

توجد هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

الفرضيات الفرعية:

توجد هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

توجد هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

توجد هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين سهولة الاستخدام المدركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

خلاصة الفصل:

لقد تعرفنا من خلال هذا الفصل على عملية الإبداع الإداري والتي يقصد بها القدرة على الإتيان بالجديد والغير مألوف فيما يخص الجوانب الإدارية، وكذا معرفة أهم خصائصه والمبادئ التي يقوم عليها، بالإضافة إلى توضيح أهميته بالنسبة للفرد والمنظمة مع ذكر مختلف مستوياته، وكذا تسليط الضوء على أهم عناصره من طلاقة ومرونة وأصالة وحساسية للمشكلات، كما تم التطرق إلى مختلف مراحل عملية الإبداع الإداري وكذا الكشف عن أهم الأساليب المستعملة لتنشيطه، مع ذكر أبرز المعوقات التي يمكن أن تصادف عملية الإبداع الإداري، وصولاً في الأخير إلى توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري من الجانب النظري، قبل التأكد من وجود هذا الدور في الجانب التطبيقي بعدما تم وضع فرضيات الدراسة.

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصلين السابقين إلى مختلف المفاهيم النظرية لموضوع تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري وكذا توضيح الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري نظريا، فسنحاول من خلال هذا الفصل دراسة هذا الدور ميدانيا، على مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر والكائن مقرها ببلدية الحاجب وهذا بالاعتماد على ما تم الحصول عليه من معلومات من طرف المؤسسة، حيث تحصلنا على هذه المعلومات من خلال الإستبانة التي قمنا بإعدادها وتوزيعها على مجتمع الدراسة، ومن ثم تحليل النتائج المتوصل إليها ومعالجتها إحصائيا، كل هذا من أجل الإجابة على مختلف أسئلة الدراسة، والتعرف على مدى صحة الفرضيات التي تم وضعها سابقا.

ولهذا فقد تم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث الثلاثة التالية:

* منهجية الدراسة.

* عرض نتائج الدراسة.

* تفسير نتائج الدراسة.

المبحث الأول: منهجية الدراسة.

يتناول هذا المبحث تقديم عام لمؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر يتخلله عرض مفصل لمجتمع الدراسة يليه شرح لأسلوب وأداة الدراسة والتأكد من مدى ثباتها وصدقها وتوضيح مختلف الأدوات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في عملية التحليل.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة:

ينتمي مجتمع دراستنا المستهدف إلى مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر والتي تعتبر وحدة تابعة لمجمع الإخوة عموري والذي يعد من أكبر وأهم المجمعات على المستوى الوطني، وهو عبارة عن مجموعة شركات ذات نشاطات مختلفة ومتعددة وهي " (06) وحدات لصناعة الأجر بمختلف الثقوب منتشرة في كل من بسكرة (الحاجب، سيدي غزال، البرانيس) جامعة والأغواط وكذا في الجزائر العاصمة (الرغاية) تغطي هذه الوحدات السنة ما نسبته 65% من الإنتاج الوطني من مادة الأجر الأحمر، وحدة النجارة العامة والتي يشتغل بها 70 عامل، مؤسسة النقل الحضري للمسافرين، شركة SOFRA MIMEX لاستيراد وتوزيع الشاحنات والحافلات شركة لصناعة الزيت، وحدتان لصناعة الأجر في طور الإنجاز بتعداد عمال يصل إلى 425 عامل، مشروع مصنع لتكريب العربات الصناعية يوفر حوالي 600 منصب شغل"

شعار المجمع



المصدر: ملصقات المؤسسة.

وبالرجوع إلى المؤسسة محل الدراسة فهي شركة ذات مسؤولية محدودة والشخص الوحيد "عموري لعروسي" مختصة في صناعة مادة الأجر الأحمر، يقع مقرها ببلدية الحاجب ببسكرة، ولقد نشأة الشركة سنة 2002 إذ يمثل هذا التاريخ بداية الأشغال في المشروع، والذي يتربع على مساحة إجمالية قدرها 20000 متر مربع منها ما يقارب 11000 متر مربع مساحة مغطاة، وتبلغ القيمة الإجمالية للمشروع 1414000000 دج منها 07 ملايين أورو وتم تمويل المشروع بـ 50% تمويل ذاتي و50% تمويل بنكي، ولقد كانت بداية الإنتاج شهر ماي

2005 وتقدر الطاقة الإنتاجية النظرية السنوية للمشروع بما يقارب 150000 طن من مادة الأجر الأحمر غير أن القدرة العملية لهذا المصنع تقدر بحوالي 135000 طن/ سنويا، ويوفر المصنع 335 منصب شغل دائم وتعتبر وحدة عموري لعروسي لصناعة الأجر الأحمر أكبر وحدة على المستوى الوطني من حيث الطاقة الإنتاجية، ويعد النشاط الرئيسي للمؤسسة هو إنتاج مادة الأجر الأحمر بمختلف الثقوب حيث تركز على إنتاج أجر 10 ذو 8 ثقوب و أجر 15 ذو 12 ثقب باعتبارهم الأكثر طلب في السوق الوطنية أما باقي الأنواع الأخرى من الأجر فتنتج حسب الطلب، ويتم تسويق هذه المنتجات عبر كامل السوق الوطنية خاصة الشرق والوسط الجزائري، أما فيما يخص المواد الأولية فنجد مادة الطين والتي تجلب من منجم الطارف الكائن ببلدية جمورة ومادة الرمل والتي تجلب من وادي لبرش ببلدية لبرش، أما فيما يخص الهيكل التنظيمي لهذه الشركة فنجدها تتكون من ستة مديريات وكل مديرية تتكون من مجموعة من الفروع كما هو موضح في الملحق رقم(01).

شعار المؤسسة



المصدر: من ملصقات المؤسسة.

وينظر إلى طبيعة موضوع دراستنا والذي يخص أكثر الجانب الإداري، فقد قمنا باستهداف العاملين الإداريين (الرؤساء والمرؤوسين) في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، والبالغ عددهم 30 عامل ولهذا قمنا بمسح شامل لجميع أفراد مجتمع الدراسة كون أن العدد يعتبر بسيط ويمكن القيام بالدراسة وأخذ رأي ووجهة نظر كل فرد من أفراد المجتمع، وقد تم توزيع الإستبانة عليهم عبر زيارات ميدانية لأفراد مجتمع البحث أستردهم جميعها أي 30 إستبانة، وبعد فحصها لم يتباعد أي منها نظرًا لتحقيقها شروط الإجابة الصحيحة.

المطلب الثاني: أسلوب الدراسة:

الفرع الأول: جمع البيانات:

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري لدى مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر وسوف يعتمد البحث على نوعين أساسيين من البيانات:

1/ البيانات الأولية : تم الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة و توزيعها على مجتمع الدراسة، ومن ثم

تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج **SPSS (Statistical Package for Social Science)** ومؤشرات تدعم البحث.

2/ **البيانات الثانوية:** قمنا بمراجعة الكتب والدوريات والمنشورات الورقية والإلكترونية والرسائل الجامعية والمقالات والتقارير المتعلقة بالموضوع قيد البحث والدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي تساعدنا في جميع مراحل البحث. و الهدف من خلال اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث، هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال بحثنا الحالي.

الفرع الثاني: أداة الدراسة:

لتحقيق الهدف الأساسي لدراستنا ومعرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، اعتمدنا على الإستبانة كوسيلة أساسية لجمع البيانات والتي تعتبر من أهم الأدوات المستعملة في مثل هذه الدراسات، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً وذلك بهدف الحصول على إجابات لها والتي تشكل المعطيات الأساسية التي ينطلق منها الباحث في تفسير الظاهرة محل الدراسة، وقد قمنا بتقسيم هذه الإستبانة إلى قسمين رئيسيين كما يلي:

القسم الأول: يحتوي على الخصائص الديمغرافية والسمات الشخصية لمجتمع الدراسة متمثلة في " الجنس العمر، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية).

القسم الثاني: يحتوي على محورين رئيسيين و ستة أبعاد تضم 23 عبارة تتعلق بدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري لمؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، وهي موضحة كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يتضمن العبارات من " 01 إلى 11 " ويشمل الأبعاد التالية:

البعد الأول: ويتعلق بالثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضمن 3 عبارات من " 01 إلى 03".

البعد الثاني: ويتعلق بالفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضمن 4 عبارات من " 04 إلى 07".

البعد الثالث: ويتعلق بسهولة الاستخدام المدركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضمن 4 عبارات من " 08 إلى 11".

المحور الثاني: يتعلق بأبعاد الإبداع الإداري، يتضمن العبارات من " 12 إلى 23 " ويشمل الأبعاد التالية:

البعد الأول: ويخص أنظمة وإجراءات العمل، ويتضمن 4 عبارات من " 12 إلى 15".

البعد الثاني: ويخص الاستقلالية، ويتضمن 4 عبارات من " 16 إلى 19".

البعد الثالث: ويخص التوجه نحو التكوين، ويتضمن 4 عبارات من " 20 إلى 23".

وقد تم استخدام مقياس " ليكرت الخماسي" لقياس إجابات المبحوثين لعبارات الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (02).

الجدول رقم (02): درجات مقياس "ليكرت الخماسي"

الإجابة	أُتفق تماما	أُتفق	أُتفق إلى حد ما	لا أُتفق	لا أُتفق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالب.

الفرع الثالث: الأدوات الإحصائية المستخدمة في التحليل:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأدوات الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V16، ذلك بعدما تم ترميز وإدخال البيانات للحاسب الآلي، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1/ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
2/ معامل بيرسون Pearson وهذا لمعرفة مدى اتساق وارتباط كل عبارة مع البعد التابعة له، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

3/ التكرارات والنسب المئوية لوصف بعض الخصائص الشخصية للعاملين لمجتمع الدراسة ولمعرفة توجههم نحول كل عبارة من عبارات الاستبيان.

4/ المتوسط الحسابي وهذا لحساب القيمة التي يعطيها أفراد المجتمع لكل عبارة من عبارات المحاور.

5/ الانحراف المعياري (Standard Deviation): حيث تم استخدامه للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد المجتمع لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث ولكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي ويوضح درجة التشتت في إجابات أفراد المجتمع.

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة:

من خلال هذا المطلب سنبين مدى صلاحية أداة الدراسة وذلك بقياس درجة ثباتها وصدقها كما يلي:

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الأخيرة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد المجتمع عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وللحكم على ثبات أداة الدراسة تم

حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha، وهو يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح وهو مقبول ابتداءً من القيمة 0.5 فما فوق¹، وقد كانت النتائج موضحة في الجداول التالية:

الجدول رقم (03): معامل الثبات لعبارات بعد الثقة المدركة

عدد العبارات	معامل الثبات " ألفا كرونباخ "
3	0.777

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يشير الجدول رقم (03) إلى أن معامل الثبات لعبارات بعد الثقة المدركة هو " 0.777 " أي أنه يفوق 0.5 المحددة، ومنه فإن الثبات بالنسبة لعبارات هذا البعد يعتبر جيد.

الجدول رقم (04): معامل الثبات لعبارات بعد الفائدة المدركة من الاستخدام

عدد العبارات	معامل الثبات " ألفا كرونباخ "
4	0.631

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول رقم (04) فإننا نلاحظ أن معامل الثبات لعبارات بعد الفائدة المدركة من الاستخدام قد فاق 0.5 المحددة وكان يساوي " 0.631 " وبالتالي فإن الثبات بالنسبة لعبارات هذا البعد مقبول.

الجدول رقم (05): معامل الثبات لعبارات بعد سهولة الاستخدام المدركة

عدد العبارات	معامل الثبات " ألفا كرونباخ "
4	0.830

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يظهر الجدول رقم (05) أن معامل الثبات لعبارات بعد سهولة الاستخدام المدركة كان جيد " 0.830 " وهي نسبة عالية وتفق 0.5 المحددة.

¹ أسامة ربيع أمين سليمان، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss، المكتبة الأكاديمية، ط2، مصر، 2007، ص20.

الجدول رقم (06) معامل الثبات لعبارات بعد أنظمة وإجراءات العمل

عدد العبارات	معامل الثبات " ألفا كرونباخ "
4	0.850

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يشير الجدول رقم (06) إلى أن معامل الثبات لعبارات بعد أنظمة وإجراءات العمل هو " 0.850 "، أي أنه يفوق 0.5 المحددة، ومنه فإن الثبات بالنسبة لعبارات هذا البعد يعتبر جيد ومقبول.

الجدول رقم (07): معامل الثبات لعبارات بعد الاستقلالية

عدد العبارات	معامل الثبات " ألفا كرونباخ "
4	0.692

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول رقم (07) فإننا نلاحظ أن معامل الثبات لعبارات بعد الاستقلالية قد تجاوز نسبة 0.5 المحددة حيث وجد أنه يساوي " 0.692 " وهو ما يدل على أن الثبات بالنسبة لعبارات هذا البعد مقبول.

الجدول رقم (08): معامل الثبات لعبارات بعد التوجه نحو التكوين

عدد العبارات	معامل الثبات " ألفا كرونباخ "
4	0.907

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يبين الجدول رقم (08) أن معامل الثبات بالنسبة لعبارات بعد التوجه نحو التكوين كان مرتفع جدا " 0.907 " وهذا ما يدل على أن الثبات بالنسبة لعبارات هذا البعد مقبول جدا.

وقد بلغ معامل الثبات " ألفا كرونباخ " الإجمالي " 0.858 " أي أنه فاق النسبة 0.5 المحددة، وهذا يدل على أن ثبات أداة الدراسة كان مرتفع ما يؤكد إمكانية الاعتماد عليها في اختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الثاني: صدق أداة الدراسة:

المقصود بصدق الأداة هو أن تقيس فعلا عبارات الإستبانة الغرض الذي وضعت لقياسه، وهو شرط يجب أن يتوفر فيها.¹

1/ الصدق الظاهري:

بعد إعداد عبارات الاستبانة وعرضها على الأستاذة المشرفة، تم عرضها على عدد من أساتذة الاختصاص قصد التحقق من صدق عباراتها والاستفادة من خبراتهم وإبداء رأيهم في مدى مناسبة العبارات للمحتوى ومدى ارتباطها بالأبعاد، والنظر في مدى كفاءة الأداة من حيث شموليتها، ولقد تم تعديل الاستبيان وفقا لتوجيهاتهم ليظهر الاستبيان في صورته النهائية، (أنظر ملحق 02).

2/ الصدق البنائي:

بالإضافة إلى الصدق الظاهري، فإنه يمكننا التأكد من صدق الأداة وأنها تقيس ما وضعت لقياسه من خلال الصدق البنائي وذلك بحساب معامل الارتباط pearson بين كل عبارة وبعدها كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (09): الصدق البنائي لبعده الثقة المدركة

الثقة المدركة	الاحصائيات	العبارات
0.738 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 1
0.926 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 2
0.830 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 3
** دال عند مستوى دلالة 0.01		
* دال عند مستوى دلالة 0.05		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

¹ وليد عبد الرحمان خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss15، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، مصر، 2009، ص7.

من خلال الجدول السابق يتضح أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع بعدها فوق 50% ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، حيث أن أعلى قيمة كانت العبارة رقم 2 بدرجة ارتباط " 0.926 " وبالتالي فهناك اتساق للعبارات مع بعدها .

الجدول رقم (10): الصدق البنائي لبعد الفائدة المدركة من الاستخدام

العبارات	الاحصائيات	الفائدة المدركة
العبارة 1	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	0.557 ** 001 30
العبارة 2	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	0.838 ** 000 30
العبارة 3	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	0.737 ** 000 30
العبارة 4	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	0.612 ** 000 30
** دال عند مستوى دلالة 0.01		* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع بعدها فوق 50% ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، حيث أن أعلى قيمة كانت العبارة رقم 2 بدرجة ارتباط " 0.838 " وبالتالي فهناك اتساق للعبارات مع بعدها .

الجدول رقم (11): الصدق البنائي لبعده سهولة الاستخدام المدركة

سهولة الاستخدام	الاحصائيات	العبارات
0.661 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 1
0.899 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 2
0.863 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 3
0.815 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 4
* دال عند مستوى دلالة 0.05		** دال عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع بعدها فوق 50% ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، حيث أن أعلى قيمة كانت العبارة رقم 2 بدرجة ارتباط " 0.899 " وبالتالي فهناك اتساق كبير للعبارات مع بعدها.

الجدول رقم (12): الصدق البنائي لبعده أنظمة وإجراءات العمل

أنظمة وإجراءات العمل	الاحصائيات	العبارات
0.861 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 1
0.879 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 2

0.803 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 3
0.780 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 4
** دال عند مستوى دلالة 0.01		* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع بعدها فوق 50% ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، حيث أن أعلى قيمة كانت العبارة رقم 2 بدرجة ارتباط " 0.879 " وبالتالي فهناك اتساق كبير للعبارات مع بعدها.

الجدول رقم (13): الصدق البنائي لبعد الاستقلالية

الاستقلالية	الاحصائيات	العبارات
0.764 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 1
0.623 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 2
0.692 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 3
0.796 ** 000 30	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	العبارة 4
** دال عند مستوى دلالة 0.01		* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع بعدها فوق 50% ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، حيث أن أعلى قيمة كانت العبارة رقم 4 بدرجة ارتباط " 0.796 " وبالتالي فهناك اتساق كبير للعبارات مع بعدها.

الجدول رقم (14): الصدق البنائي لبعده التوجه نحو التكوين

العبارة	الاحصائيات	التوجه نحو التكوين
العبارة 1	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	0.867 ** 000 30
العبارة 2	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	0.914 ** 000 30
العبارة 3	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	0.928 ** 000 30
العبارة 4	معامل بيرسون مستوى الدلالة N	0.843 ** 000 30
** دال عند مستوى دلالة 0.01		* دال عند مستوى دلالة 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح أن جميع قيم معامل ارتباط كل عبارة مع بعدها فوق 50% ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01، حيث أن أعلى قيمة كانت العبارة رقم 3 بدرجة ارتباط " 0.928 " وبالتالي فهناك اتساق كبير للعبارات مع بعدها.

ومما سبق يتأكد لنا صدق أداة الدراسة حيث أن معاملات الارتباط لكل عبارة مع بعدها كانت جميعها موجبة وبدرجات ارتباط كبيرة ودالة إحصائية، ومنه فإنه يمكننا الجزم بأن أداة الدراسة تقيس الهدف والغرض الذي وضعت لأجله.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة:

لأجل تحقيق أهداف الدراسة والتعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، فإننا سنقوم في هذا المبحث بعرض نتائج الدراسة وتحليلها، ومن ثم نقوم باختبار الفرضيات الموضوعية سابقاً.

المطلب الأول: وصف عينة الدراسة:

من خلال هذا المطلب سنقوم بعرض خصائص أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية والوظيفية التالية:

أولاً: الجنس:

الجدول رقم (15): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب "الجنس"

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	100
أنثى	00	00
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يتضح من خلال الجدول السابق أن جميع أفراد مجتمع الدراسة هم من جنس ذكر، وهذا راجع أولاً إلى طبيعة نشاط المؤسسة وإلى مكان تواجدها البعيد نسبياً عن المنطقة الحضرية، والشكل التالي يوضح أكثر هذه النتائج:

الشكل رقم (03): أعمدة توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب "الجنس"



المصدر: من مخرجات برنامج spss v16.

ثانياً: العمر:

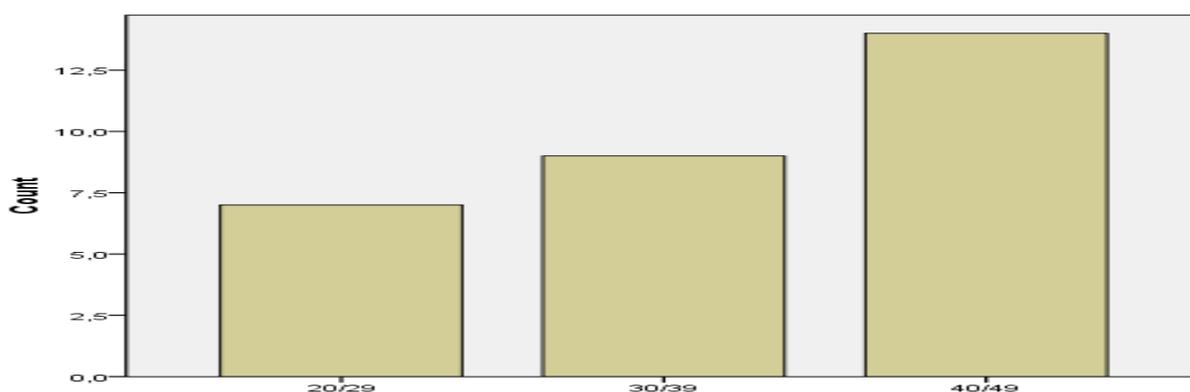
الجدول رقم (16): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " العمر "

العمر	التكرار	النسبة المئوية
29 - 20	7	23.3
39 - 30	9	30
49 - 40	14	46.7
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يوضح الجدول السابق أن ما نسبته " 46.7 % " من أفراد مجتمع الدراسة تتراوح أعمارهم بين 40 إلى 49 سنة وهذا منطقي باعتبار أن أفراد المجتمع هم عمال في الإدارة، كما نجد أن ما نسبته " 30 % " تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة، تليها فئة 20 إلى 29 سنة بنسبة " 23.3 % "، هذه النتائج تؤكد لنا بأن موظفي الإدارة في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر ينتمون لفئة عمرية متوسطة وهذا يعتبر عامل إيجابي للمؤسسة، والشكل الموالي يوضح أكثر هذه النتائج:

الشكل رقم (04): أعمدة توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " العمر "



المصدر: من مخرجات برنامج spss v16.

ثالثاً: المستوى التعليمي:

الجدول رقم (17): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " المستوى التعليمي "

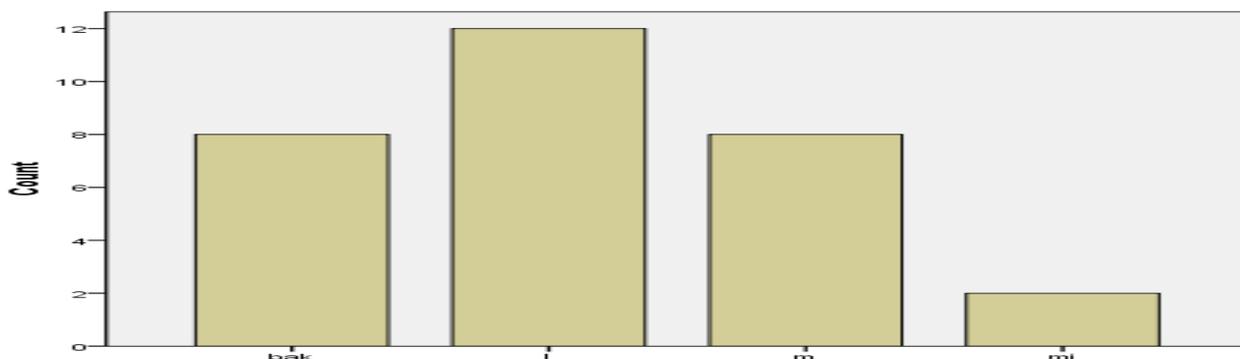
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريا فأقل	8	26.7

ليسانس	12	40
مهندس	8	26.7
ماجستير فأكثر	2	6.7
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن ما نسبته " 40% " من أفراد مجتمع الدراسة لديهم شهادة ليسانس، كما يوجد ما نسبته " 26.7% " يملكون درجة مهندس وهي نفس النسبة التي تعبر عن الأفراد الذين يملكون شهادة البكالوريا أو مستوى تعليمي أقل، وفي الأخير فئة الأفراد الذين يملكون شهادة ماجستير فأكثر بنسبة " 6.7 % " كل هذه النتائج تؤكد لنا بأن أفراد مجتمع الدراسة يملكون مستوى تعليمي جيد، كما تشير إلى أن المؤسسة تسهر على توظيف أصحاب المؤهلات العلمية العالية والمناسبة في المناصب الإدارية الحساسة وهو عامل إيجابي بالنسبة لها، والشكل الموالي يوضح أكثر هذه النتائج:

الشكل رقم (05): أعمدة توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " المستوى التعليمي "



المصدر: من مخرجات برنامج spss v16.

رابعاً: الخبرة المهنية:

الجدول رقم (18): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " الخبرة المهنية "

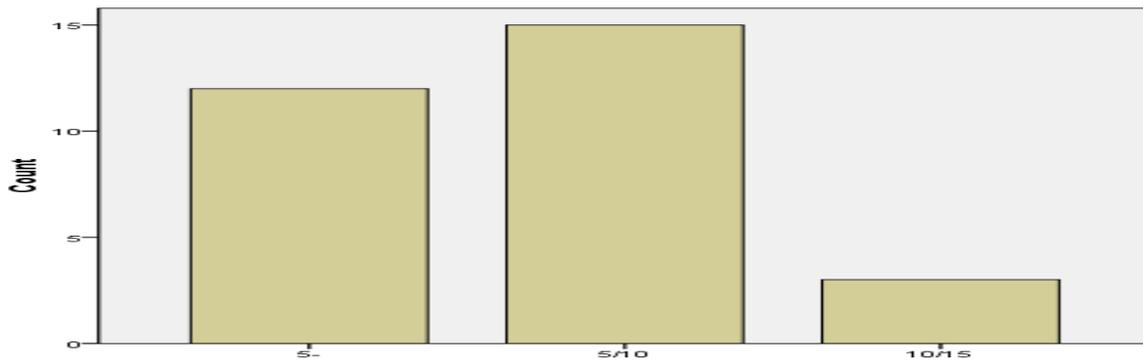
النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
40	12	أقل من 5 سنوات
50	15	من 5 إلى أقل من 10 سنوات

10	3	من 10 إلى أقل من 15 سنة
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يوضح لنا الجدول السابق أن ما نسبته " 50% " من أفراد مجتمع الدراسة يملكون خبرة مهنية من 5 إلى أقل من 10 سنوات، وأن ما نسبته " 40% " منهم يملكون خبرة مهنية لا تتعدى 5 سنوات، أما الفئة الأخيرة فهي فئة من 10 إلى أقل من 15 سنة والتي تمثل نسبة " 10% "، كل هذه النتائج تؤكد لنا بأن أفراد مجتمع الدراسة يملكون خبرة مهنية متوسطة، وأن المؤسسة تفضل الاحتفاظ بموظفيها للاستفادة من خبراتهم، مع القيام بجلب موظفين جدد عند الحاجة، والشكل الموالي يوضح أكثر النتائج المتحصل عليها:

الشكل رقم (06): أعمدة توضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب " الخبرة المهنية "



المصدر: من مخرجات برنامج spss v16.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري للأجر:

من خلال هذا المطلب سنقوم بحساب معامل الالتواء للتأكد من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، ومن ثم نقوم بتحليل نتائج كل عبارة من عبارات الاستبيان، وذلك من خلال استخدام كل من التكرارات، النسب المئوية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وفيما يلي عرض لهذا.

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي:

ونعني باختبار التوزيع الطبيعي اختبار ما إذا كانت البيانات تخضع لتوزيع طبيعي أم لا، ونعتمد في هذا على معامل الالتواء (Skewness)، ومن بين الدراسات نجد من تقول بأن معامل الالتواء (Skewness) يجب أن يكون محصور بين " -3، 3 " وهو ما سنعمل به.

¹ أسامة ربيع أمين سليمان، مرجع سبق ذكره، ص 41.

الجدول رقم (19): اختبار التوزيع الطبيعي

المتغيرات	معامل الالتواء (skewness)
الثقة المدركة	0.213
الفائدة المدركة من الاستخدام	0.070
سهولة الاستخدام	- 0.813
ظمة وإجراءات العمل	- 0.408
الاستقلالية	- 0.498
التوجه نحو التكوين	- 0.135

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يوضح لنا الجدول السابق أن جميع قيم معامل الالتواء للمتغيرات كلها محصورة بين " -3، 3 " وهو ما يؤكد بأن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً أي تأكيد صلاحية النموذج للاختبار.

الفرع الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة عموري للأجر الأحمر:

قبل الشروع في تحليل نتائج كل عبارة من عبارات الإستبانة فقد تم تحديد الحدود الدنيا والعليا لسلم " ليكرت الخماسي " كما يلي:

الجدول رقم (20): الحدود العليا والدنيا لمقياس " ليكرت الخماسي "

المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.79	أتفق تماماً
من 1.80 إلى 2.59	أتفق
من 2.60 إلى 3.39	أتفق إلى حد ما
من 3.40 إلى 4.19	لا أتفق
من 4.20 إلى 5	لا أتفق تماماً

المصدر: وليد عبد الرحمان خالد الفراء، مرجع سبق ذكره، ص18.

أولاً: الثقة المدركة:

الجدول رقم (21): تحليل عبارات بعد الثقة المدركة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تحليل عبارات بعد الثقة المدركة					رقم العبارة
			لا أتفق	تماماً	لا أتفق	أوافق إلى حد ما	أوافق	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			%	%	%	%	%	
أوافق تماماً	0.46	1.30	00	00	00	09	21	1
			00	00	00	30	70	
أوافق تماماً	0.50	1.43	00	00	00	13	17	2
			00	00	00	43.3	56.7	
أوافق تماماً	0.55	1.63	00	00	1	17	12	3
			00	00	3.3	56.7	40	
أوافق تماماً	0.42	1.45	الثقة المدركة					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لبعد الثقة المدركة قد بلغ " 1.45 " وانحراف معياري عام قدر بـ: " 042 " وهذا ما يؤكد درجة الموافقة التامة على هذا البعد، أما على مستوى العبارات فإننا نلاحظ أن العبارة رقم 1 " أعتقد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات سيكون له تأثير ايجابي على المؤسسة " قد جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ " 1.30 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.46 " وهذا يدل على درجة الموافقة التامة لدى عمال الإدارة في المؤسسة محل الدراسة على أن استعمال تكنولوجيا المعلومات سيكون له تأثير ايجابي على المؤسسة، أما في المرتبة الثانية فنجد العبارة رقم 2 " تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تساعد الموظفين في عملهم " بمتوسط حسابي بلغ " 1.43 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.50 " وهذا يدل على درجة الموافقة التامة لدى عمال الإدارة في المؤسسة محل الدراسة على أن تكنولوجيا المعلومات يمكنها أن تساعد الموظفين في عملهم، أما في المرتبة الثالثة فنجد العبارة رقم 3 " تحسن تكنولوجيا المعلومات من أداء أنشطة ووظائف المؤسسة " بمتوسط حسابي بلغ " 1.63 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.55 " وهذا يدل على درجة الموافقة التامة على أن تكنولوجيا المعلومات ستحسن من أداء أنشطة ووظائف

المؤسسة، وعموما فإن النتائج السابقة توضح لنا بأن هناك ثقة كبيرة لدى عمال الإدارة في المؤسسة محل الدراسة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثانيا: الفائدة المدركة من الاستخدام:

الجدول رقم (22): تحليل عبارات بعد الفائدة المدركة من الاستخدام

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أتفق		أُتفق إلى حد		أُتفق تماما		رقم العبارة
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			%	%	%	%	%	%	
أُتفق تماما	0.67	1.76	00	00	04	15	11		4
			00	00	13.3	50	36.7		
أُتفق	0.75	2.10	00	00	10	13	07		5
			00	00	33.3	43.3	23.3		
أُتفق	0.69	2.16	00	00	10	15	05		6
			00	00	33.3	50	16.7		
أُتفق	0.71	1.90	00	00	06	15	09		7
			00	00	20	50	30		
أُتفق	0.49	1.98	الفائدة المدركة من الاستخدام						

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يشير لنا الجدول السابق بأن المتوسط الحسابي العام لبعد الفائدة المدركة من الاستخدام قد بلغ " 1.98 " وانحراف معياري عام قدر بـ " 0.49 " بدرجة تقييم موافق لهذا البعد، أما على مستوى العبارات فقد جاءت العبارة رقم 4 " يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات أدائي في عملي " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ " 1.76 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.67 " ما يدل على درجة موافقة تامة، أما في المرتبة الثانية فنجد العبارة رقم 7 " أجد تكنولوجيا المعلومات مفيدة لي في عملي " بمتوسط حسابي بلغ " 1.90 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.71 " أي بدرجة موافق، كما نجد أن العبارة رقم 5 " استعمال تكنولوجيا المعلومات في عملي يزيد

إنتاجيتي " قد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ " 2.10 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.75 " أي بدرجة موافق، وأخيرا العبارة رقم 6 " يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات فعاليتي في العمل " بمتوسط حسابي بلغ " 2.16 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.69 " أي بدرجة تقييم موافق، وعموما فإن النتائج السابقة تؤكد بأن عمال الإدارة في المؤسسة محل الدراسة مدركين للفائدة من استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ثالثا: سهولة الاستخدام المدركة:

الجدول رقم (23): تحليل عبارات بعد سهولة الاستخدام المدركة

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أتفق	لا أتفق	أتفق إلى حد ما	أتفق	تفقا تماما	رقم العبارة
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار		
			%	%	%	%		
أتفق	0.74	2.30	00	00	14	11	05	8
			00	00	46.7	36.7	16.7	
أتفق إلى حد ما	0.96	3.36	03	11	11	04	01	9
			10	36.7	36.7	13.3	3.3	
أتفق إلى حد ما	0.88	3.20	01	11	12	05	01	10
			3.3	36.7	40	16.7	3.3	
أتفق إلى حد ما	0.79	2.70	01	01	18	08	02	11
			3.3	3.3	60	26.7	6.7	
أتفق إلى حد ما	0.69	2.89	سهولة الاستخدام المدركة					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا بأن المتوسط الحسابي العام لبعد سهولة الاستخدام المدركة قد بلغ " 2.89 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.69 " أي بدرجة تقييم موافقة إلى حد ما، أما على مستوى العبارات فقد جاءت العبارة رقم 8 " أعتقد أن لدي وضوح وفهم في استخدامي لتكنولوجيا المعلومات " في الرتبة الأولى وذلك

بمتوسط حسابي بلغ " 2.30 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.74 " أي بدرجة موافق، أما العبارة رقم 11 " من السهل الحصول على تكنولوجيا المعلومات لأداء العمل الذي أريد القيام به " فقد جاءت في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ " 2.70 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.79 " أي بدرجة موافقة إلى حد ما، وبالنسبة للعبارة رقم 10 " أجد تكنولوجيا المعلومات سهلة الاستعمال " فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ " 3.20 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.88 " أي بدرجة موافقة إلى حد ما، وأخيرا نجد العبارة رقم 9 " لا يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات جهد عقلي كبير " بمتوسط حسابي بلغ " 3.36 " وانحراف معياري قدر بـ " 0.96 " أي بدرجة موافقة إلى حد ما، وهي قريبة جدا من درجة لا أتفق والتي ينحصر مجالها بين " 3.40 إلى 4.19 " وعموما فإن النتائج السابقة تؤكد لنا بأن عمال الإدارة في المؤسسة محل الدراسة لديهم تحفظ كبير حول سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات ولهذا كانت أغلب إجاباتهم تميل إلى الموافقة إلى حد ما وفي بعض الأحيان إلى عدم الموافقة، وهذا يعود أساسا إلى التطورات السريعة في تكنولوجيا المعلومات، وكذا إلى عامل السن حيث أن عمال الإدارة وكما أسلفنا سابقا يتميزون بفتة عمرية متوسطة.

الفرع الثالث: الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر:

أولاً: أنظمة وإجراءات العمل:

الجدول رقم (24) تحليل عبارات بعد أنظمة وإجراءات العمل

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تحليل عبارات بعد أنظمة وإجراءات العمل					رقم العبارة
			تماما لا أتفق	لا أتفق	لا أتفق إلى حد ما	أتفق	تماما أتفق	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			%	%	%	%	%	
أتفق	0.78	2.06	00	00	10	12	08	12
			00	00	33.3	40	26.7	
أتفق	0.77	2.23	00	00	13	11	06	13
			00	00	43.3	36.7	20	
أتفق	0.68	2.13	00	00	09	16	05	14
			00	00	30	53.3	16.7	

أنتفق إلى حد ما	0.74	2.70	00	02	20	05	03	15
			00	6.7	66.7	16.7	10	
أنتفق	0.62	2.28	ظمة وإجراءات العمل					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا بأن المتوسط الحسابي لبعدها أنظمة وإجراءات العمل قد بلغ " 2.28 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.62 " أي بدرجة تقييم موافق، أما على مستوى العبارات فإننا نجد العبارة رقم 12 "تمتاز أنظمة وقواعد وإجراءات العمل بالمؤسسة بالوضوح والبساطة والابتعاد عن الروتين والتعقيد " قد جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ " 2.06 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.78 " أي بدرجة أنتفق، وقد جاءت العبارة رقم 14 "تسمح سياسات العمل بالمؤسسة بإتاحة الفوصة للأفراد بتطوير قواعد وإجراءات خاصة لإنجاز ما يوكل إليهم من مهام " في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ " 2.13 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.68 " أي بدرجة موافقة، أما في الرتبة الثالثة فقد جاءت العبارة رقم 13 " تميل الإدارة العليا بالمؤسسة إلى الابتعاد عن المركزية والحرفية والتشدد في رقابة المسائل الشكلية " وذلك بمتوسط حسابي بلغ " 2.23 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.77 " أي بدرجة موافقة، وأخيراً جاءت العبارة رقم 15 " يسمح للموظفين بتجاوز أنظمة وإجراءات العمل بشكل نسبي " وذلك بمتوسط حسابي بلغ " 2.70 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.74 " أي بدرجة أنتفق إلى حد ما، وعموماً فإن النتائج السابقة تؤكد لنا بأن هناك اختلاف طفيف بين عمال الإدارة في المؤسسة محل الدراسة حول وجهة نظرهم فيما يخص واقع أنظمة وإجراءات العمل داخل المؤسسة.

ثانياً: الاستقلالية:

الجدول رقم (25): تحليل عبارات بعد الاستقلالية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تماماً لا أنتفق	لا أنتفق	حد أنتفق إلى حد ما	أنتفق	تماماً أنتفق	رقم العبارة
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			%	%	%	%	%	
أنتفق	0.85	2.56	00	02	18	05	05	16
			00	6.7	60	16.7	16.7	

أنفق	0.61	1.96	00	00	05	19	06	17
			00	00	16.7	63.3	20	
أنفق	0.75	2.33	00	00	15	10	05	18
			00	00	50	33.3	16.7	
أنفق	0.89	2.46	00	02	16	06	06	19
			00	6.7	53.3	20	20	
أنفق	0.56	2.33	الاستقلالية					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتضح لنا بأن المتوسط الحسابي العام لبعد الاستقلالية قد بلغ " 2.33 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.56 " أي بدرجة تقييم موافقة، أما على مستوى العبارات فإننا نجد بأن العبارة رقم 17 " أرتب أولويات العمل بما يتناسب وقدراتي " قد جاءت في المرتبة الأولى وذلك بمتوسط حسابي بلغ " 1.96 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.61 " أي بدرجة أتفق، أما في المرتبة الثانية فإننا نجد العبارة رقم 18 " يمكنني إنجاز العمل الأفضل دون الحاجة إلى رقابة الآخرين " وذلك بمتوسط حسابي بلغ " 2.33 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.75 " أي بدرجة أتفق، كما نجد بأن العبارة رقم 19 " أدرك جيدا السلوك المناسب لكل موقف يواجهني أثناء أداء العمل في المؤسسة " قد جاءت في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ " 2.46 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.89 " أي بدرجة أتفق، وأخيرا العبارة رقم 16 " لدي حرية تامة في اختيار طريقة أداء مهامي في المؤسسة " بمتوسط حسابي بلغ " 2.56 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.85 " أي بدرجة أتفق، وعموما فإن النتائج السابقة تؤكد لنا بأن عمال الإدارة في المؤسسة محل الدراسة قد تراوحت إجاباتهم حول عنصر الاستقلالية بين الموافقة و الموافقة إلى حد ما لأننا نلاحظ بأن المتوسطات الحسابية في العبارات رقم " 19،16 " قد كانت قريبة جدا من المجال " 2.60 إلى 3.39 " وهو المجال الخاص بالموافقة إلى حد ما، أي أن هناك استقلالية في العمل ولكن وفق حدود وشروط معينة.

ثالثا: التوجه نحو التكوين:

الجدول رقم (26): تحليل عبارات بعد التوجه نحو التكوين

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تماما		4		3		رقم العبارة
			لا أتفق	أتفق	لا أتفق	أتفق	لا أتفق	أتفق	
			التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
			%	%	%	%	%		
أتفق تماما	0.74	1.70	00	00	05	11	14		20
			00	00	16.7	36.7	46.7		
أتفق	0.69	1.93	00	00	06	16	08		21
			00	00	20	53.3	26.7		
أتفق	0.87	2.16	00	00	14	07	09		22
			00	00	46.7	23.3	30		
أتفق	0.82	2.26	00	01	12	11	06		23
			00	3.3	40	36.7	20		
أتفق	0.69	2.01	التوجه نحو التكوين						

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

يشير لنا الجدول السابق إلى أن المتوسط الحسابي العام لبعث التوجه نحو التكوين قد بلغ " 2.01 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.69 " أي بدرجة تقييم أتفق، أما على مستوى العبارات فإننا نجد العبارة رقم 20 " تعتبر الإدارة العليا بالمؤسسة التكوين خيارا استراتيجيا لإعداد موارد بشرية مبدعة " قد جاءت في المرتبة الأولى وذلك بمتوسط حسابي بلغ " 1.70 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.74 " أي بدرجة تقييم موافقة تامة وقريبة جدا من درجة الموافقة والتي تبدأ فنتها من " 1.80 "، أما في المرتبة الثانية فقد جاءت العبارة رقم 21 " تهتم الإدارة العليا بالتكوين باعتباره يساعد على جودة الأداء " بمتوسط حسابي بلغ " 1.93 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.69 " أي بدرجة تقييم أتفق، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم 22 " تنظر الإدارة العليا بعين الاحترام والتقدير لمن شارك في برامج تكوينية هادفة " بمتوسط حسابي بلغ " 2.16 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.87 "

أي بدرجة موافقة، أخيرا العبارة رقم 23 " تعمل المؤسسة على ربط المسار الوظيفي بالمسار التكويني " حيث بلغ متوسطها الحسابي " 2.26 " وبانحراف معياري قدر بـ " 0.82 " أي درجة تقييم موافقة وقريبة جدا من الموافقة إلى حد ما والتي تبدأ فئتها من " 2.60 " وعموما فإن النتائج السابقة تؤكد لنا بأن المؤسسة تشجع عملية التكوين ولكن بدرجة متوسطة وهذا ما توضحه أكثر الإجابات حول كل عبارة والتي كانت قريبة من الموافقة إلى حد ما خاصة العبارتين " 22، 23 " .

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

بعدما تطرقنا في الجانب النظري للدراسة إلى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري نظريا، فإننا في هذا المطلب سنقوم بالتأكد من وجود هذا الدور من عدمه في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، وذلك باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة وكذا الفرضيات الفرعية التابعة لها والتأكد من صحتها أو عدمها وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون، و قبل التأكد من صحة الفرضية الرئيسية سنقوم أولا باختبار الفرضيات الفرعية وذلك بحساب معامل الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل " الثقة المدركة، الفائدة المدركة من الاستخدام، سهولة الاستخدام " والمتغير التابع الإبداع الإداري حيث كانت النتائج على النحو التالي:

أولا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

والتي تنص على ما يلي:

توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر .

وتظهر نتائج الفرضية الفرعية الأولى من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (27): نتائج الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الثقة المدركة	الإبداع الإداري	0.154	0.416

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتبين لنا بأنه لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط "0.154" وهي درجة ارتباط ضعيفة، كما بلغ مستوى الدلالة " 0.416 " وهي أكبر من " 0.05 "، ومنه يتأكد لنا بأن الفرضية مرفوضة.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

والتي تنص على ما يلي:

توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

وتظهر نتائج الفرضية الفرعية الثانية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (28): نتائج الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
الفائدة المدركة	الإبداع الإداري	0.065	0.732

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتبين لنا بأنه لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط " 0.065 " وهي درجة ارتباط ضعيفة جدا، كما بلغ مستوى الدلالة " 0.732 " وهي أكبر من " 0.05 " ومنه يتأكد لنا بأن الفرضية مرفوضة.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي تنص على ما يلي:

توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام المدركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

وتظهر نتائج الفرضية الفرعية الثالثة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (29): نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
سهولة الاستخدام	الإبداع الإداري	0.754	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss v16.

من خلال الجدول السابق يتبين لنا بأنه توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام المدركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في المؤسسة محل الدراسة، حيث بلغ معامل الارتباط "0.754" وهي درجة ارتباط قوية، كما بلغ مستوى الدلالة " 0.000 " وهي أقل من " 0.05 " ومنه يتأكد لنا بأن الفرضية مقبولة.

أما فيما يخص الفرضية الرئيسية والتي تنص على:

توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

فقد تم التأكد من صحتها، حيث بلغ معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر " 0.381 " بمستوى معنوية " 0.038 " وهي أقل من " 0.05 " ومنه قبول الفرضية.

الجدول رقم (30): نتائج اختبار صحة فرضيات الدراسة

النتيجة	الفرضية
الرفض	الفرضية الفرعية الأولى
الرفض	الفرضية الفرعية الثانية
القبول	الفرضية الفرعية الثالثة
القبول	الفرضية الرئيسية

المصدر: من إعداد الطالب.

المبحث الثالث: تفسير نتائج الدراسة:

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها، سنحاول في هذا الجزء تفسير النتائج المتوصل إليها بالإضافة إلى طرح مجموعة من التوصيات للمؤسسة محل الدراسة، وصولاً في الأخير إلى بعض التوجيهات الخاصة بالبحوث المستقبلية.

المطلب الأول: تفسير نتائج فرضيات الدراسة:

أولاً: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

لقد تم رفض الفرضية الفرعية الأولى والمتعلقة بمعرفة الدور الذي تلعبه الثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، حيث نجد أنه رغم إقرار

عمال الإدارة في هذه المؤسسة بثقتهم الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات، ولكن في المقابل نجد أن أنظمة وإجراءات العمل مازالت صارمة ومعقدة وبعض الشيء ويعود هذا لإستراتيجية المؤسسة ونظرتها حيث تعتقد أنه لو يتم تخفيض الرقابة والتشدد والسماح بتجاوز الانظمة والإجراءات سينعكس ذلك بالسلب على المؤسسة، وأن العمال لا يملكون درجة استقلالية كبير بل هي محدودة نوعا ما ويعود هذا لنقص الثقة في الامكانيات والمؤهلات الإدارية للعمال وعدم التأكد من مقدرتهم على مواجهة العراقيل التي تواجههم دون تدخل أصحاب الاختصاص كما أن التوجه نحو التكوين يعتبر توجه عادي ويرجع هذا إلى أن المؤسسة تعتبر بأن القيام بمهامها ووظائفها لا يتطلب مهارات استثنائية كما تلعب تكاليف التكوين عاملا آخر، وعموما فيمكن القول بأن توفر عامل الثقة في تكنولوجيا المعلومات لم يكن له دور كبير في إنعاش عملية الإبداع الإداري.

ثانيا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

لقد تم رفض الفرضية الفرعية الثانية والمتعلقة بمعرفة الدور الذي تلعبه الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، حيث نجد أنه رغم معرفة عمال الإدارة في هذه المؤسسة للفائدة من استخدام تكنولوجيا المعلومات إلا أن ذلك لم ينعكس بشكل كبير على عملية الإبداع الإداري، ويعود هذا إلى أن مستخدمي تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه المؤسسة يستعملونها لأغراض محددة فقط، أي في إطار عملهم وحسب الحاجة، دون التوسع والانفتاح على مختلف البرامج والشبكات والوسائل والامتيازات التي تمنحها تكنولوجيا المعلومات لمستخدميها.

ثالثا: تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

لقد تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والمتعلقة بمعرفة الدور الذي تلعبه سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، حيث تبين لنا من خلال النتائج السابقة بأن عمال الإدارة في هذه المؤسسة يملكون درجة تحكم جيدة لتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو ما جعل عملية الإبداع على مستوى الإدارة تتماشى مع هذه الدرجة من التحكم وسهولة الاستخدام، حيث نجد أن مستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كلما كانت لديه سهولة في التحكم بتقنياتها وبرامجها وأجهزتها ومختلف شبكاتها كلما زاد ذلك من قدرته على استغلالها أحسن استغلال واستعمالها بطريقة أكثر دقة وفعالية وهو ما يؤدي إلى تنشيط العملية الإبداعية من خلال التوصل إلى بناء أنظمة وإجراءات عمل تتصف بعدم التعقيد والوضوح والابتعاد عن الروتين نتيجة الحصول على معلومات أكثر دقة في الوقت المناسب وبطريقة متجددة، كما نجد أن التحكم الجيد في تقنيات شبكات الاتصال المختلفة سيساعد الفرد على مزاوله أنشطته التكوينية بطريقة أكثر دقة.

المطلب الثاني: التوصيات الموجهة للمؤسسة محل الدراسة:

من خلال النتائج المتوصل إليها سنقوم بطرح مجموعة من التوصيات التي من شأنها أن تقيّد المؤسسة محل الدراسة وكذا المؤسسات المشابهة والتي نرجوا أن يتم العمل بها:

* محاولة الاستفادة من تجارب وخبرات الدول المتقدمة في مجال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

* تكثيف الجهود الرامية لتحسين وتوعية المسؤولين بأهمية اكتساب تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعميم استخدامها.

* وضع برامج تدريب منتظمة لكل الأفراد داخل المؤسسة لتمكينهم من الإطلاع على كل ما هو متاح بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتكوينهم على استعمالها بالطريقة التي تضمن الاستفادة القصوى من منافعها.

* جذب المهارات وتطويرها والمحافظة عليها من خلال الاستمرار في محاولة العثور على وسائل تحفيز الموظف وضمان إخلاصه.

* زيادة درجة الحرية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للعمل براحة أكبر مع زيادة استعمال شبكة الإنترنت للاستفادة أكثر من المعلومات والخدمات التي تقدمها.

* على المؤسسة تجهيز مختلف المكاتب بالوسائل التكنولوجية الجديدة لتسهيل العمل ومواكبة التطور.

* استغلال مختلف الخدمات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوجيهها لتشجيع العملية الإبداعية في المؤسسة من خلال تحسين إجراءات وقواعد العمل، وكذا ضمان الاستقلالية في العمل.

* العمل على الاستفادة من الإمكانيات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال التدريب والتكوين عن بعد وذلك للرفع من قدرات ومؤهلات العمال ومنه ضمان تنشيط العملية الإبداعية في المؤسسة.

المطلب الثالث: توجيهات لبحوث مستقبلية:

من خلال إنجاز هذه الدراسة، واكتساب مجموعة من المعلومات الخاصة بهذا الموضوع يمكننا وضع بعض

التوجيهات التي يمكن العمل بها في قادم البحوث والدراسات كما يلي:

* باعتبار العصر الذي نعيشه هو عصر المنافسة والقدرة على التميز، فإننا ننصح بأن توجه البحوث المستقبلية لدراسة مختلف المواضيع الخاصة بالمنافسة والتميز مثل الإبداع، الجودة الشاملة، الرأس مال الفكري... الخ.

* بنظر إلى التطور الكبير في الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت للمؤسسات اليوم، فإنه يمكن القيام بدراسات حول مدى استفادة هذه المؤسسات من الخدمات التي تقدمها الانترنت لتطوير وتحسين مختلف عملياتها.

* بنظر إلى التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة، وزيادة الوعي لدى الأفراد فيما يخص نوعية وحدثة المنتجات، فإنه يمكن القيام بدراسات بحوث حول الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيات في التحسين والرفع من درجة الإبداع في المنتجات.

* عند القيام بدراسات وبحوث في مجالات الإبداع وكذا تكنولوجيا المعلومات، فإنه ينصح بالقيام بهذه الدراسات على المؤسسات التي تسعى لتحقيق الربح والتميز والمنافسة.

خلاصة الفصل:

تم التعرف في هذا الفصل على مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر، من خلال التطرق إلى تاريخ نشأتها ومختلف نشاطاتها وهيكلها التنظيمي، وهدفنا إلى الإجابة على إشكالية الدراسة في هذا الفصل من خلال اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات اللازمة والذي احتوى على جزئين رئيسيين جزء ضم البيانات الشخصية للمبحوث وجزء تضمن عبارات دالة على أبعاد الدراسة المعتمدة، وبعد استرجاعنا لكافة الاستثمارات الموزعة على مجتمع الدراسة والذي ضم جميع عمال الإدارة في هذه المؤسسة، قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام البرنامج الإحصائي spss 16 وذلك باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالتكرارات والنسب المئوية، الانحراف المعياري الفا كرونباخ، معمل بيرسون، وتم في الأخير التوصل إلى قبول الفرضية الرئيسية، حيث جاءت نتائج فرضياتها الفرعية كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام المدركة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع الإداري في مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر.

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا كبيرا في حياة المجتمعات، سواء كان ذلك على مستوى الأفراد والجماعات، أو على مستوى المنظمات والهيئات، حيث ساعدت هذه التكنولوجيا على إحداث تغييرات مهم تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات، وتقليص مستويات الأسعار، وتطوير أساليب وأنماط الأعمال، وزيادة السرعة والجودة في القيام بالمهام، وذلك لمواجهة مختلف المتطلبات المتزايدة للأفراد مما أدى في النهاية لزيادة القدرة التنافسية لهذه المنظمات، وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو، ولعل هذا ما يؤكد بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال غدت مطلبا أساسيا وليس ترفا للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفعالية في أداء وظائفها.

وينظر إلى الإبداع الإداري على أنه القدرة على خلق وإيجاد الأفكار الجديدة القابلة للتطبيق التي يمكن أن تسهم في تطوير العمليات الإدارية المختلفة، وبالتالي فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات من شأنه أن يلعب دورا مهما في إبراز الأفكار الإبداعية لدى الأفراد، كما يعمل على تعزيزها على اعتبار أن هذه التكنولوجيا ستوفر لهؤلاء الأفراد كل ما يحتاجونه من الوسائل والأدوات والإمكانيات اللازمة لتجربة وتطبيق أفكارهم على أرض الواقع، ومن جانب آخر فإننا نجد بأن أكثر ما يعيق العملية الإبداعية هو غياب المناخ وظروف ومتطلبات العمل المناسبة والمتمثلة أساسا في قواعد وإجراءات العمل والتي يجذب الشخص المبدع بأن تكون مرنة وغير معقدة وخالية من الروتين، وكذا الاستقلالية في العمل والمتمثلة في حرية اختيار طريقة العمل التي تناسب الشخص دون الحاجة لفرض الرقابة من طرف الآخرين، بالإضافة إلى عملية التكوين، كل هذا استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تحققه، حيث تعمل على القضاء على الإجراءات الروتينية وكذا التخلص من القيود، وتقليص المسافة بين المستويات الإدارية، بالإضافة إلى توفير طرق تكوين فعالة ومميزة متمثلة في إتاحة الإمكانية للتكوين وتطوير المهارات عن بعد باستعمال مختلف البرامج وكذا ما توفره شبكات الأنترنت وغيرها.

وقد أكدت الدراسة التي قمنا بها في مؤسسة عموري لعروسي للآجر الأحمر، الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري في هذه المؤسسة في أحد جوانبها.

وفي الأخير وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها، فإننا نرجوا بأن تأخذ المؤسسة محل الدراسة وكذا المؤسسات المشابهة بعين الاعتبار مجموعة التوصيات والتوجيهات ووجهات النظر التي تم عرضها سابقا.

الكتب باللغة العربية:

- 1/ أحمد خطيب، عادل سالم معايحه، الإدارة الحديثة (نظريات واستراتيجيات ونماذج حديثة)، عالم الكتاب الحديث، اربد - الأردن، 2009.
- 2/ أسامة ربيع أمين سليمان، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss، المكتبة الأكاديمية، ط2، مصر، 2007.
- 3/ أكاديمية الفيصل العالمية، أساسيات تكنولوجيا المعلومات، زمزم ناشرون وموزعون، عمان - الأردن، 2009.
- 4/ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزغبى، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 5/ الشافعي منصور، مملكة العلم والتكنولوجيا، إيتراك للنشر، مصر، 2000.
- 6/ بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2007.
- 7/ ثابت عبد الرحمان إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية - مصر، 2005.
- 8/ جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
- 9/ حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات، الدار المصرية اللبنانية للنشر، ط3، القاهرة - مصر، 2003.
- 10/ حسن رعد، إدارة الإبداع والابتكار، دار رضا للنشر، دمشق، 2000.
- 11/ حسين حريم، إدارة المنظمات، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
- 12/ حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997.
- 13/ حسين عجلان حسن، استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال، إثراء للنشر، عمان، 2008.
- 14/ خضير كاضم حمود، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002.
- 15/ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء، عمان - الأردن، 2006.
- 16/ ردينه عثمان يوسف، جاسم الصميدي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج، عمان - الأردن، 2004.
- 17/ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 18/ سليم ابراهيم الحسنية، الإدارة بالإبداع، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009.

- 19/ سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)، ط3، دار الوراق للنشر الأردن، 2002.
- 20/ شوقي ناجي جواد، إدارة الأعمال - منظور علمي - دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- طارق السويدان، مبادئ الإبداع، قرطبة للنشر والتوزيع، الرياض، 2004.
- 21/ عامر إبراهيم قندلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، 2000.
- 22/ عبد الرحمان العيد، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، دار وائل، عمان - الأردن، 2005.
- 23/ عبد الستار العلي وآخرون، مدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة، الأردن، 2005.
- 24/ عبد الله عبد الرحمان البريدي، الإبداع يخنق الأزمات - رؤية جديدة في إدارة الأزمات - بيت الأفكار الدولية للنشر والتوزيع، الرياض، 1999.
- 25/ علي محمد منصور، مبادئ الإدارة : أسس ومفاهيم، مجموعة النيل العربية للنشر، القاهرة - مصر، 1999.
- 26/ عدنان يحيى وآخرون، تكنولوجيا المعلومات مركز المناهج للنشر، فلسطين، 2005.
- 27/ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومدخل وتقنيات وتطبيقات عملية، دار المناهج، عمان، الأردن، 2007.
- 28/ فؤاد الشرابي، نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 29/ كمال محمد المغربي، الإدارة: أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان - الأردن، 2007.
- 30/ محمد الصيرفي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية - مصر، 2008.
- 31/ محمود محمود عفيفي، التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 1994.
- 32/ محمد الصيرفي، أصول التنظيم والإدارة للمدير المبدع - النظريات والأنماط الإدارية - مؤسسة حورس الدولية، مصر، 2005.
- 33/ محمد الهادي، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر، دار الشروق، القاهرة - مصر، 1993.
- 34/ محمد سعيد خشبة، نظم المعلومات (مفاهيم وتكنولوجيا)، دار الإشعاع، القاهرة - مصر، 1987.

- 35/ محمد صالح الحناوي وآخرون، الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 36/ محمد عبد الدبس، ربحي مصطفى عليان، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء للنشر، الأردن، 1999.
- 37/ محمد عبد الفتاح الصيرفي، الإدارة الرائدة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
- 38/ محمد عواد الزيادات، اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 39/ محمد قاسم القريوتي، مبادئ الإدارة، النظريات، العمليات، الوظائف، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 40/ محمد يوسف النمران العطيات، إدارة التغيرات والتحديات العصرية للمدير(رؤية معاصرة لمدير القرن الحادي والعشرين دراسة تطبيقية على الخطوط الجوية العربية السعودية)، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 41/ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
- 42/ مزهر شعبان العاني، نظم المعلومات الإدارية (منظور تكنولوجي)، دار وائل للنشر، عمان - الأردن، 2009.
- 43/ منال محمد الكردي، إجلال إبراهيم العبد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية النظرية، الأدوات، التطبيقات، الدار الجامعية، الإسكندرية - مصر، 2004.
- 44/ نجم عبود، إدارة الابتكار - المفاهيم والخصائص والتجارب الحديثة - دار وائل للنشر، عمان، 2003.
- 45/ نزار الرئيس، التعايش مع التكنولوجيا، الشركة العربية المتحدة للتسويق و للتوريدات، مصر، 2007.
- 46/ نعيم إبراهيم الظاهر، إدارة المعرفة، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2009.
- 47/ وليد عبد الرحمان خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss15، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، مصر، 2009.
- 48/ يحيى مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، مصر، 1988.

الكتب بالغة الأجنبية:

- 49/ Reix R: théorie d'organisation et système d'information , ed ,veuibert, 1995.
- 50/ G .B .Davis, Système D'information pour le management, Volume 02, Edition G vermettement, Economico Paris, 1986.
- 51/ Mohamed lauadi, Introduction Aux Technologies de l'information et de la communication, centre de Publication Universitaire, Tunisie, 2005.

52/ Soo christine, david midglers, knowledge management: philosophy, processes, and pitfalls, california management revie, 2002.

53/ carol kinsey goman, creativity in business CRISP publications, California, 1989.

مذكرات التخرج:

54/ أنجود بلواني، دور الإدارة المدرسية في تنمية الإبداع في المدارس الحكومية في محافظات شمال فلسطين ومعيقاتها من وجهة نظر مديريها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، 2008.

55/ بالمختار ياسين، واقع الإبداع وتطوير منتجات جديدة في المؤسسة الصناعية " دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية snvi، الجزائر، 2007.

56/ تيقاوي العربي، دور التغيير التنظيمي في تطوير الإبداع في المنظمات الحديثة من وجهة نظر العاملين منظمات الاتصالات الجزائرية " جامعة العقيد أحمد دراية بأدرار، الجزائر، 2009.

57/ حاتم علي حسن رضا، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي - دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمية بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة - متطلب لنيل درجة الماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، المملكة العربية السعودية، 2003.

58/ عجيلة محمد، الإبداع في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة لصفات ومعوقات ومحفزات الإبداع بالمؤسسة الاقتصادية للأنابيب الناقلة للغاز بولاية غرداية - رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، 2005.

59/ عزيزة عبد الرحمان العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية ، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 56،57.

60/ فايز النجار، نازم محمود أحمد ملكاوي، نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية، جامعة جدارا الأردن، 2010.

61/ فراس الشلبي، خالد حمدان، أثر تقانة المعلومات في الإبداع المنظمي دراسة حالة في شركة توليد الكهرباء المركزية، جامعة البلقاء للعلوم التطبيقية، الأردن، 2006.

62/ قروش عيسى، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (دراسة حالة مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة)، رسالة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

- (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر، 2007 \ 2008.
- 63/ قوادرية ريحة، أثر الاستثمار في رأس المال البشري على الإبداع التنظيمي دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، رسالة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2010/2011.
- 64/ محمد العازمي، القيادة التحويلية وعلاقتها بالإبداع الإداري دراسة مسحية على العاملين المدنيين في وزارة الداخلية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2006.
- 65/ محمد بن أحمد بن محمد الفزاري، أثر الثورة التكنولوجية المعاصرة على تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية (نموذج وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان)، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال (غير منشورة)، جامعة تشرين، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، سوريا، 2009.
- 66/ محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية (غير منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية الرياض، المملكة العربية السعودية، 2006.
- 67/ محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال (غير منشورة)، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، قسم ادارة الأعمال، فلسطين، 2009.
- 68/ محمد سعد فهد المشوط، أثر بيئة العمل على الإبداع الإداري - دراسة تطبيقية على أكاديمية سعد عبد الله للعلوم الأمنية في الكويت - رسالة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات نيل درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت، 2011.
- 69/ مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة (دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك بالاغواط " DML ")، رسالة ماجستير في إدارة أعمال (غير منشورة)، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم التسيير، الجزائر، 2005/2006.
- 70/ مروان جمعة درويش، إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الإبداع الإداري لدى مديري فروع البنوك العاملة في فلسطين، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2006.
- 71/ نازم محمود محمد ملكاوي، نظم المعلومات والمعرفة وأثرهما في الإبداع، دراسة في البنوك التجارية الأردنية، رسالة قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2007.

72/ نجاه كورتل، تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير سياسة الإبداع التكنولوجي في المؤسسة (دراسة حالة المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية قسنطينة)، رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات (غير منشورة)، جامعة المنتوري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم الاقتصاد، قسنطينة - الجزائر، 2001/2000.

73/ يحيى إدريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار (حالة الجزائر)، مذكرة ماجستير في علوم التسيير (غير منشورة)، جامعة محمد بوضياف، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم علوم التسيير، مسيلة - الجزائر، 2006/2005.

المؤتمرات والملتقيات:

74/ إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة - الجزائر، (يومي - 08-09 مارس) 2005.

75/ زكريا مطلع الدوري، بشير هاشم محمد العزاوي، إدارة المعرفة وانعكاساتها على الإبداع التنظيمي، بحث مقدم في المؤتمر الدولي السنوي الرابع، إدارة المعرفة في العالم العربي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الزيتونة، 2007/04/27.

76/ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات، جامعة بسكرة، كلية العموم الاقتصادية والتسيير، بسكرة - الجزائر، (يومي - 12 - 13 نوفمبر) 2005.

77/ قرين علي، هبال عبد المالك، تسيير الموارد التكنولوجية وتطوير الإبداع التكنولوجي في المؤسسة، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركييزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة مسيلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، 2005.

78/ ميلود تومي، إنتاج المعرفة لتعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية، بحث مقدم إلى الملتقى الدولي حول المعرفة الركييزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، بسكرة - الجزائر، 2005.

79/ هلال إدريس مجيد، تغريد جليل أيوب، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية البشرية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي الثاني حول الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، جامعة العلوم التطبيقية الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان - الأردن، 2006.

المحاضرات والمجلات:

- 80/ داسي وهيبة، تكنولوجيا المعلومات المساندة لعمليات إدارة المعرفة، محاضرات في مقياس إدارة المعرفة (غير منشورة)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم إدارة الأعمال (نظام LMD)، الجزائر، 2008/ 2009.
- 81/ رندة الزهري، الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية، مجلة عالم الفكر، المجلد رقم 30، العدد 2004/3.
- 82/ رياض عبد الله الخوالدة، محمد فالح الحنيطي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، الأردن، 2008.
- 83/ سعاد بومعيلة، فارس بوبا كور، أثر تكنولوجيا المعلومات للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية مجلة الاقتصاد، جامعة تلمسان، العدد 3، مارس 2004.
- 84/ عصام محمد البحيصي، تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات في منظمات الأعمال (دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني)، مجلة العلوم الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد 14، العدد 1، فلسطين، يناير، 2006.
- 85/ عيسى عيسى عسافين، تكنولوجيا المعلومات (دراسة لمفهومها وأبعادها ومشاكل نقلها إلى الدول العربية)، مجلة الملك فهد الوطنية، المجلد 12، العدد 2، المملكة السعودية، 2006.
- 86/ هوارى معراج، خليل عبد الرزاق، الإبداع في القطاع الحكومي الجزائري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سطيف، العدد 2006/06.
- 87/ وليد عبد الرحمان خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي spss15، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، مصر، 2009.

المواقع الالكترونية:

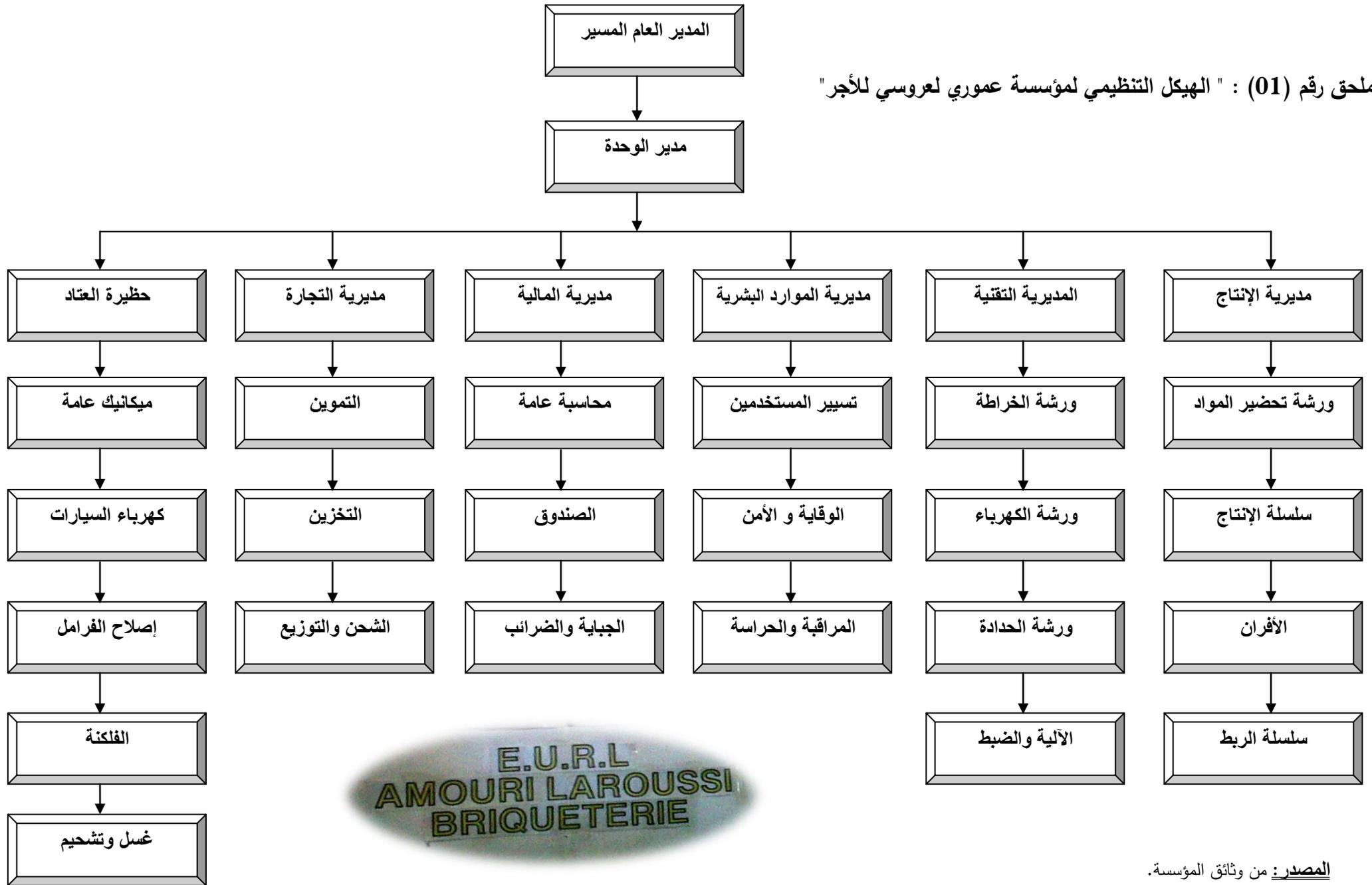
- 88/ www.ankawa.com/forum/index.php?topic=157884.0, 05/01/2013.
- 89/ www.djelfa.info/vb/showthread.php?t=226476, 07/02/2013.
- 90/ www.yzd.cc/2010/09/24/technology.phases/, 10/02/2013.
- 91/ [www.feedo.net/science and technology/ tzchnology/ information technology. htm](http://www.feedo.net/science%20and%20technology/tzchnology/information%20technology.htm) , 23/02/2013.
- 92/ www.elmaghrby.com/modafty/6.pdf, 12/02/2013.
- 93/ www.ebdaa.ws/mainart.jsp?artid=1006, 03/04/2013.

94/ [http:// bafree.net/alhishn/showthread.php?t=60864&page=1](http://bafree.net/alhishn/showthread.php?t=60864&page=1), 03/04/2013.

95/ www.manhal.net/articles.php?action=show&id=1216, 05/04/2013

96/ www.mawhiba.org/ebdaa,20/03/2013.

97/ www.drmosad.com/index83.htm, 03/04/2013.



المصدر: من وثائق المؤسسة.

الملحق رقم (02): الإستمارة.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

جامعة محمد خيضر بسكرة.

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية.

استمارة بحث

السيد الكريم:

تحية طيبة..

أضع بين يديك استمارة خاصة بدراسة: **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري: دراسة حالة** أرجو منك الإجابة على الأسئلة الواردة فيها بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد بحث علمي كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية/جامعة بسكرة، لذا أرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية علماً بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي. وستكون دقة إجاباتك ومساهماتك عوناً كبيراً لي في التوصل إلى نتائج موضوعية وعملية.

الطالب: فاتح شتيح

إشراف الأستاذة: نوي فاطمة الزهرة

وتفضل بقبول فائق الاحترام والتقدير..

الجزء الأول: البيانات الشخصية

أرجو تعبئة البيانات التالية :

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-العمر: من 20-29 سنة من 30-39 سنة من 40-39 سنة
- من 50 - 59 سنة 60 سنة فأكثر
- 3-المستوى التعليمي: بكالوريا فأقل الليسانس
- مهندس ماجستير فأكثر
- 4-الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات
- 10 - 15 سنوات أكثر من 15 سنوات

الجزء الثاني: الرجاء وضع إشارة (X) في المربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك عن كل عامل من هذه العوامل (فيما يخص المؤسسة التي تعمل فيها).

سلم القياس					الفقرات
لا أتفق تماما	لا أتفق	أتفق إلى حد ما	أتفق	أتفق تماما	
					أولا: الثقة المدركة.
					01 أعتقد أن استعمال تكنولوجيا المعلومات سيكون له تأثير إيجابي على المؤسسة.
					02 تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تساعد الموظفين في عملهم.
					03 تحسن تكنولوجيا المعلومات من أداء أنشطة ووظائف المؤسسة.
					ثانيا: الفائدة المدركة من الاستخدام.
					04 يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات أدائي في عملي.
					05 استعمال تكنولوجيا المعلومات في عملي يزيد إنتاجيتي.
					06 يحسن استعمال تكنولوجيا المعلومات فعاليتي في العمل.
					07 أجد تكنولوجيا المعلومات مفيدة لي في عملي.
					ثالثا: سهولة الاستخدام المدركة.
					08 أعتقد أن لدي وضوح وفهم في استخدامي لتقنيات تكنولوجيا المعلومات.
					09 لا يتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات جهد عقلي كبير.
					10 أجد تكنولوجيا المعلومات سهلة الاستعمال.
					11 من السهل الحصول على تكنولوجيا المعلومات لأداء العمل الذي أريد القيام به.
					رابعا: أنظمة وإجراءات العمل
					12 تمتاز أنظمة وقواعد وإجراءات العمل بالمؤسسة بالوضوح والبساطة والابتعاد عن الروتين والتعقيد.
					13 تميل الإدارة العليا بالمؤسسة إلى الابتعاد عن المركزية والحرفية والتشدد في رقابة المسائل الشكلية.
					14 تسمح سياسات العمل بالمؤسسة بإتاحة الفرصة للأفراد بتطوير قواعد و إجراءات خاصة لانجاز ما يوكل إليهم من مهام.
					15 يسمح للموظفين بتجاوز أنظمة وإجراءات العمل بشكل نسبي.
					خامسا: الاستقلالية
					16 لدي حرية تامة في اختيار طريقة أداء مهامي في المؤسسة.
					17 أرتب أولويات العمل بما يتناسب وقدراتي.

					18	يمكنني إنجاز العمل الأفضل دون الحاجة إلى رقابة الآخرين.
					19	أدرك جيدا السلوك المناسب لكل موقف يواجهني أثناء أداء العمل في المؤسسة.
لا أتفق تماما	لا أتفق	أتفق إلى حد ما	أتفق	أتفق تماما	سادسا: التوجه نحو التكوين	
					20	تعتبر الإدارة العليا بالمؤسسة التكوين خيارا استراتيجيا لإعداد موارد بشرية مبدعة.
					21	تهتم الإدارة العليا بالتكوين باعتباره يساعد على جودة الأداء.
					22	تتظر الإدارة العليا بعين الاحترام والتقدير لمن شارك في برامج تكوينية هادفة.
					23	تعمل المؤسسة على ربط المسار الوظيفي بالمسار التكويني.

شكرا على حسن تعاونك

الملحق رقم (03): قائمة محكمي الاستبانة.

الوظيفة	الاسم واللقب	الرقم
أستاذة مساعدة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة .	أفطي جوهرة	1
أستاذة مساعدة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خضير، بسكرة .	بن ساهل وسيلة	2
أستاذ محاضر، بقسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة .	دبلة فاتح	3