



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بعنوان:

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر _ دراسة حالة شركة موبيليس ورقلة _

من إعداد الطالبين: ماسينيسا نجيب سعدي

عبد القادر بن عشورة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06 /13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ حجاج عبد الرؤوف.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....رئيسا.

الأستاذ/ السعيد هتهات.....(أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مشرفا.

الأستاذ/ صالحى سميرة.....(أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مناقشا

السنة الجامعية: 2022_2021



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: تسيير الموارد البشرية

بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات وأهميته في تعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر _ دراسة حالة شركة موبيليس ورقلة _

من إعداد الطلبة: سعدي ماسينيسا نجيب

عبد القادر بن عشورة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06 /13

أمام اللجنة المكونة من السادة:

شكر و عرفان

اول من يشكر ويحمد اثناء الليل واطراف النهار هو العلي القهار بالأول والآخر والظاهر والباطن الذي اغرقنا بنعمه التي لا تحصى واغدق علينا برزقه الذي لا يفنى وانا دروبنا فله جزيل الحمد والثناء العظيم هو الذي انعم علينا اذ ارسل فينا عبده ورسوله محمد ابن عبد الله عليه ازكى الصلوات واطهر التسليم ارسله بقرانه المبين فعلمنا ما لم نعلم وحثنا على طلب العلم اينما وجد.

لله الحمد كله والشكر كله ان وفقنا والهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا لانجاز هذا العمل المتواضع

والشكر موصول الى كل معلم افادنا بعلمه من اولى المراحل الدراسيه حتى هذه اللحظه كما نرفع كلمه شكر الى الدكتور المشرف هتهات السعيد الذي ساعدنا على انجاز بحثنا.

ونشكر كذلك كل من ساعدنا خلال التربص الميداني والذين لم ييخلوا علينا بنصائحهم وارشاداتهم ومعلوماتهم.

كما نشكر كل من مد لنا يد العون من قريب او بعيد، ونشكر كل اساتذه وعمال قسم التسيير

وفي الاخير لا يسعنا الا ان ندعو الله عز وجل ان يرزقنا السداد والرشاد والعفاف والغناء وان يجعلنا هداة مهتدين.

سعدي نجيب ماسينيسا

بن عشورة عبد القادر

إهداء

إهداء

إلى أبي و أمي فلولاهما لما وُجِدْتُ في هذه الحياة ، ومنهما تعلّمت الصمود و حب الحياة ، مهما كانت الصعوبات .

إهداء

إلى أساتذتي الأفاضل ، فمنهم استقيتُ الحروف ، وتعلّمت كيف أنطق الكلمات، وأصوغ العبارات، وأحتكم إلى القواعد في مجال التسيير

إهداء

إلى الزملاء والزميلات، الذين كان لهم الفضل في دعمهم لي و لم يتوانوا للحظة في مدي بالبيانات و المعلومات اللازمة لإعداد رسالتي .

أهدي إليكم رسالة الماستر

داعياً المولى -سبحانه وتعالى- أن تُكَلَّلَ بالنجاح والقبول من جانب أعضاء لجنة المناقشة المُبجّلين .

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي, وطبيعة العلاقة بينهما وكذا أبعاد كل منهما ومن اجل ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الموضوع, وكذا أداة الاستبيان وهذا بتوزيعه على عينة عشوائية من عمال المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة، وبلغ عدد الاستمارات القابلة للدراسة (36) إستمارة تمت معالجتها الإحصائية عن طريق برنامج spss نسخة 25 و اعتمادا على تحليل ومقارنة نتائج المستجوبين خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود مستوى عالي من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي عند العاملين في المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة, وان هناك علاقة إرتباطية طردية بين تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل والسلوك الإبداعي كمتغير تابع.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات، سلوك إبداعي، مؤسسات إقتصادية جزائرية، نظام المعلومات، شبكات، علاقة إرتباطية.

Abstract

This study aimed to find out the impact of the use of information technology on creative behavior, the nature of the relationship between them as well as the dimensions of each of them, and for this we used the analytical descriptive approach to study the subject, as well as the questionnaire tool, and this is distributed to a random sample of workers of the Regional Directorate of Mobilis, the number of forms studied is (36) was processed statistically through spss version 25 and based on the analysis and comparison of the results of the surveyed, the study concluded several results, the most important of which is a high level of From the application of information technology and creative behavior among employees of the Regional Directorate of Mobilis and Ergla, and that there is a correlation between it as an independent variable and creative behavior as a dependent variable.

Key words:

INFORMATION TECHNOLOGY, CREATIVE BEHAVIOUR, ALGERIAN ECONOMIC COMPANYS0., INFORMATION SYSTEM, NETWORKS, CORRELATION

قائمة المحتويات

IV	الشكر
V	الإهداء
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات نظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي
15	المبحث الثاني: أدبيات تطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي
19	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي:	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
39	المبحث الثاني: نتائج تقييم تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس وأثرها على السلوك الإبداعي
57	خلاصة الفصل.
59	خاتمة
62	المراجع
66	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
40	سلم ليكارت الثلاثي	(1-2)
40	معامل ألفا كرونباخ	(2-2)
41	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(3-2)
41	توزيع العينة حسب الوضعية القانونية	(4-2)
42	توزيع العينة حسب العمر	(5-2)
42	توزيع العينة حسب المستوى الدراسي	(6-2)
43	توزيع العينة حسب الخبرة	(7-2)
44	الإتجاهات العامة لإيجابيات العينة حول عبارات تكنولوجيا المعلومات	(8-2)
46	الإتجاهات العامة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات	(9-2)
46	الإتجاهات العامة لإيجابيات العينة حول عبارات السلوك الإبداعي	(10-2)
49	الإتجاهات العامة لأبعاد السلوك الإبداعي	(11-2)
50	معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي	(12-2)
51	مصفوفة الارتباط الخطي بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي	(13-2)
52	مصفوفة الارتباط الخطي بين أبعاد السلوك الإبداعي تكنولوجيا المعلومات	(14-2)
53	نتائج تقدير معادلة السلوك الإبداعي بدلالة تكنولوجيا المعلومات في موبيليس	(15-2)
54	القوة الإحصائية للمعادلة المقدره	(16-2)
54	إختبار تحليل التباين ANOVA	(17-2)
55	أختبار التوزيع الطبيعي حسب الجنس	(18-2)
55	أختبار التوزيع الطبيعي حسب المستوى الدراسي	(19-2)
56	إختبار اللا معلمي مان ويتني حسب الجنس	(20-2)
57	(: نتائج إختبار اللا معلمي كروسكال واليس حسب المستوى الدراسي	(21-2)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
40	سلم ليكارت الثلاثي	(1-1)

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق	رقم
68	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لموبيليس ورقلة	1
69	الأساتذة المحكمين	2
70	الاستبيان	3
74	مخرجات SPSS	4

مقدمة

توطئة:

لقد شهد العالم تطورا رهيبا في عصرنا الحالي حيث اصبحت التكنولوجيا الحديثة تسيطر على كافة المجالات والانشطة الانسانية من ابسطها الى اكثرها تعقيدا ولعل ما حفز هذا التطور هو الزيادة المستمرة في حاجات ورغبات الافراد مما دفع المنظمات والمختصين والعلماء لاستغلال هذا العجز وتحقيق الازياح من خلال تلبية هذه الرغبات عن طريق التحسين المستمر في العمليات، الأنشطة، الآلات، البرامج، الأفكار، الانظمة وغيرها من الامور.

ولعل أهم هاته التكنولوجيات المطورة والتي لا تزال تطور حاليا والتي اثرت أكثر من غيرها على حياة الافراد هي تكنولوجيا المعلومات والتي قربت المسافات وجعلت الجميع على نفس المسافة من مصادر الاحداث وكذلك من بعضهم البعض وهو ما سهل نمط عيشهم وتعد الدول المتقدمة هي أكثر من يستعمل تكنولوجيا المعلومات حيث اعتمدت عليه واستعملته لزيادة فعالية وكفاءة اداء الافراد لتحسين وضعيتها الاجتماعية لمجابهة التحديات الداخلية وتحقيق الرفاهية من جهة ومن جهة اخرى بناء اقتصاد قوي ذو قدرة تنافسية عالية وذلك من خلال ادراجه في المقررات التربوية وكذا في مختلف المجالات والوظائف والمنظمات مما كان له تأثير ايجابي عليها حيث ساهم في احداث تغيرات جذرية على عملياتها وجودة منتجاتها.

ومن نتائج تكنولوجيا المعلومات نجد السلوك الابداعي و الذي يعد التصرف المميز الذي يمارسه الفرد أو الجماعة في المنظمة و الذي يؤدي الى توليد و تقديم و تطبيق أفكار جديدة الا أنه ليس بالضرورة أن ينجم عنه نتائج أو خدمات أو سلع جديدة

ومن خلال هذا يمكن صياغة الاشكالية التالية:

ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على السلوك الابداعي في مؤسسة موبيليس ؟

ويمكن تجزئة هذه الاشكالية الى الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي أولويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة ؟
- ما هي أولويات السلوك الإبداعي في المؤسسة ؟
- ماهو الأثر النسبي لكل من جوانب تكنولوجيا المعلومات (وجود تكنولوجيا المعلومات، الشبكات، البرامج، نظام المعلومات) على السلوك الإبداعي ؟
- أي بعد من أبعاد السلوك الإبداعي الأكثر تأثرا بتطبيق تكنولوجيا المعلومات ؟
- هل يوجد دلالة إحصائية لإختلاف في تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي لدى موظفي المؤسسات الإقتصادية الجزائرية بإختلاف صفاتهم الشخصية (الجنس والمستوى الدراسي) ؟

الفرضيات:

- يرتكز تطبيق تكنولوجيا المعلومات على الشبكات والبرامج في مؤسسة موبيليس؛
- تهتم مؤسسة موبيليس بالسلوك الإبداعي لدى عمالها خاصة بعد المرونة؛
- يعتبر نظام المعلومات أكثر جانب في تطبيق تكنولوجيا المعلومات تعزيزا للسلوك الإبداعي لدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- أكثر بعد من أبعاد السلوك الإبداعي تأثرا بتطبيق تكنولوجيا المعلومات هو المرونة؛
- لا يوجد دلالة إحصائية للفروقات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات لعمال المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وسلوكهم الإبداعي باختلاف صفتهم.

مببرات اختيار الدراسة:

مببرات شخصية:

- رغبة الباحثين الشخصية في دراسة متغيري الدراسة وكذا معرفة نوع العلاقة بينهما؛
- محاولة إثراء المعارف المتعلقة بمحوري الدراسة.

مببرات موضوعية:

- تماشي موضوع البحث مع تخصص إدارة الأعمال؛
- التأثير الكبير لتكنولوجيا المعلومات في حياتنا اليومية؛
- الإهتمام المتزايد بمتغيري الدراسة من قبل المنظمات ومراكز البحث والباحثين.

اهداف الدراسة:

- تحديد مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- تحديد أولويات استعمال تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- معرفة مستوى السلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛
- توضيح العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات و السلوك الإبداعي؛
- معرفة تأثير كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي؛
- تحديد أثر المتغيرات الشخصية على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي؛
- مساعدة المؤسسات الاقتصادية وتوعيتها لاهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة السلوك الابداعي لدى العمال.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في قيمة متغيري البحث كونهما ضرورة ملحة في الوقت الحالي وما يمكن أن تقدمانه من خدمات وقيمة مضافة للدفع بالمؤسسة نحو الريادة وتحقيق الميزة التنافسية وذلك من خلال تحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي، كما تتضح أهمية الدراسة أيضا في معرفة تأثير كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي.

حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: تضمنت الدراسة العلاقة بين المتغيرين التاليين، تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل من خلال أبعاده التالية: وجود تكنولوجيا المعلومات، البرامج، الشبكات، نظام المعلومات والسلوك الإبداعي كمتغير تابع من خلال الأبعاد التالية: الأصالة، المرونة، الطلاقة، الحساسية للمشكلات، المخاطرة وروح المجازفة.

الحدود المكانية: المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس ورقلة

الحدود الزمانية: من 28 فيفري 2022 إلى غاية 21 مارس 2022.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

من اجل إنجاز البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على تكنولوجيا المعلومات وكذا السلوك الإبداعي ومختلف المفاهيم المتعلقة بهما، أما في الجانب التطبيقي فقد تم إستعمال منهج دراسة الحالة وفيما يخص أدوات الدراسة فقد تم استخدام الاستبيان والمقابلة قصد جمع وتحليل البيانات وكذا تطبيق SPSS 25 لحساب المؤشرات الإحصائية.

مرجعية البحث:

وتمثلت في الكتب والمقالات والمذكرات السابقة في الموضوع، وكذا بعض المواقع الالكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

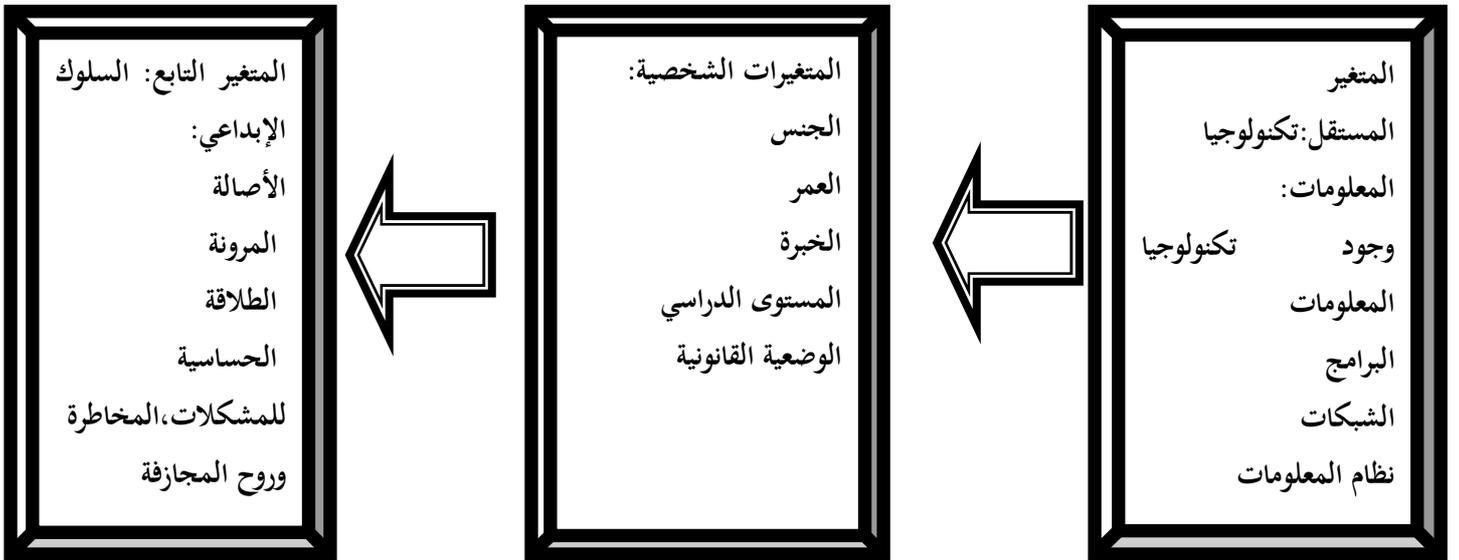
- قلة المراجع المتناولة لمتغير السلوك الإبداعي؛
- صعوبة الحصول على رد تحكيم الاستبيان؛

تقسيم البحث: تم تقسيم البحث إلى فصلين حيث أن:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي يحتوي هذا الفصل على مبحث الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي وفيه تم التطرق إلى مفهوم المتغيرين ومختلف العناصر المرتبطة بهما وكذا مبحث الأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي حيث تم التطرق فيه إلى مختلف الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين.

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي قسم بدوره إلى مبحثين المبحث الأول هو الطريقة والأدوات المستخدمة وفيه تم عرض المؤسسة محل الدراسة وكذا عينة الدراسة فيما خصص المبحث الثاني لنتائج تقييم تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس وأثرها على السلوك الإبداعي.

هيكل الدراسة:



المصدر: من إعداد الطلبة

الفصل الأول: الأدبيات تانظرية
والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات
والسلوك الإبداعي

تمهيد:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من مميزات المؤسسات الحديثة حيث توليها هاته الأخيرة أهمية بالغة نظرا لدورها في تحسين أداء المنظمة و تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، كما أن لتكنولوجيا المعلومات دور في تعزيز السلوك الإبداعي للعمال عبر تقليص أعباء العمل من خلال توفير الوقت والجهد والمعلومات التي تساعد في العملية الإبداعية.

وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: أدبيات نظرية حول تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي؛

المبحث الثاني: أدبيات تطبيقية نظرية حول تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي.

المبحث الأول: أدبيات نظرية حول تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي

في هذا المبحث سنتطرق لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي وكذا مختلف العناصر التي تتعلق

بهما.

المطلب الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات:

الفرع الأول: التكنولوجيا

1/ مفهوم التكنولوجيا:

لقد درج الكثيرون على تعريف التكنولوجيا من خلال الترجمة الحرفية للكلمة والرجوع إلى أصولها اللاتينية، وهكذا فإن معاجم اللغة تقول: إن كلمة «تكنيك» تعني أسلوب أداء المهنة أو الصنعة، و«تكنولوجيا» تعني العلم الذي يدرس تلك الصناعات، وهكذا فإن «التكنولوجيا» هي «ذلك الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية». وبحسب المفهوم الحديث فإن التكنولوجيا- باختصار- هي «مجموع الوسائل التي يستخدمها الإنسان لبيسط سلطته على البيئة المحيطة به لتطويع ما فيها من مواد وطاقة لخدمته وإشباع احتياجاته المتمثلة في الغذاء والكساء والتنقل ومجموع السبل التي توفر له حياة رغده متحضرة آمنة»¹

ويلخص حسين كامل بهاء الدين رؤيته لمفهوم التكنولوجيا قائلاً: «إن التكنولوجيا فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات ويعتقد كل من ماهر إسماعيل صبري و صلاح الدين محمد توفيق «أن التكنولوجيا ليست مجرد علم أو تطبيق العلم أو مجرد أجهزة، بل هي أعم وأشمل من ذلك بكثير فهي نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والجانب التطبيقي»²

كما يمكن تعريفها بأنها «مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية واساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستحدثة لبحوث أو دراسات مبتكرة في مجالات الانتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتسبة والتي تمثل مجموعات الوسائل والاساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العملية وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة النسانية» فيما عرفها اسامة ابن الخولي «بانها مجموعة المعارف والخبرات المكتسبة التي تحقق انتاج سلعة او تقديم خدمة وفي اطار نظام اجتماعي واقتصادي معين»³.

2/ خصائص التكنولوجيا:⁴

¹ محمد السيد عبد السلام، التكنولوجيا الحديثة والتنمية الزراعية في الوطن العربي، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1982، ص54.

² د. نور الدين زمام، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، جوان 2013، ص165.

³ رحمان نعيمة، التكنولوجيا ودورها في رفع الكفاءة المهنية للأستاذ الجامعي، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، كلية

قاصدي مرياح ورقلة، 5_6 مارس 2014، ص523.

⁴ النيجاني كريمة، التناسب بين نقل التكنولوجيا وتكوين العاملين وأثره على تنمية الكفاءات، ملكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص الاتصال في المنظمات،

جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2014، ص38.

- التكنولوجيا علم التطبيقي يسعى إلى تطبيق المعرفة النظرية بشكل منظم.
- التكنولوجيا هادفة أي تهدف إلى حل المشكلات و التي تمس حياة الأفراد و المؤسسات كما تهدف إلى رفاهية المجتمعات وخدماتهم.
- ترتبط التكنولوجيا بالنظام أو أسلوب النظم، وهذا يعني أن لها مدخلات وعمليات ومخرجات.
- التكنولوجيا متطورة ذاتيا وهذا يعني الاستمرار في عمليات المراجعة، التعديل والتحسين.
- التكنولوجيا ليست نظرية بمقدار ما هي عملية (أي عملية أكثر من نظرية).
- التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الإنسان وقواه العقلية والجسدية.
- التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانيات المتاحة المادية وغير المادية بأسلوب فعال لإنجاز المطلوب بدرجة عالية الإتقان والكفاءة والدقة.
- التكنولوجيا هي الأسلوب الذي يوصل الفرد إلى النتائج المرجوة أي أنها وسيلة ليست نتيجة.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بتصميم و التطوير والإدارة.

3/ أهداف التكنولوجيا:¹

- تنمية وتطوير مهارات المدراء والموظفين والمستثمرين للتكنولوجيا.
- تخفيض حجم الجهاز الإداري وتخفيض التكاليف.
- توسيع وتنشيط شبكة الاتصالات وابتكار طرائق جديدة لها.
- 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 عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام من نظام.
- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات.
- تنمية التفكير الإبتكاري في دراسة وتحليل المشكلات.
- زيادة الثقة بالنفس كالقدرة على المشاركة في الانتاج.
- ترشيد استخدام الموارد المتاحة لحل المشكلات البيئية.
- تطبيق حل المشكلات للوقاية من الأخطار الطارئة، كتجنب آثارها السلبية.
- تنمية الوعي باستشعار المشكلات قبل ظهورها، كاتخاذ الإحتياطات الوقائية لتجنب آثارها.

الفرع الثاني: المعلومات

¹ يوسف محمد عفيف، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تنمية الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة العربي التبيسي، التيسة، 2016، ص24.

1/ مفهوم المعلومات:

قبل التطرق للمعلومات يجب أولاً الحديث عن البيانات:

_ البيانات:

هي عبارة عن حقائق وأفكار وآراء تصف حدثاً معيناً، ولكن دون إجراء أي تعديل أو تفسير أو مقارنة، حيث يتم الوصف لها بكلمات أو أرقام أو رموز، ولذلك تعتبر البيانات هي المواد الخام التي تشتق منها المعلومات¹. وتعرف أيضاً بأنها المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات، والتي تأخذ شكل أرقام، أو رموز، أو عبارات، أو جمل، لا معنى لها إلا إذا تم معالجتها وارتبطت مع بعضها البعض بشكل منطقي مفهوم لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويكون ذلك عادة عن طريق البرمجيات والأساليب الفنية المستخدمة عادة في الحواسيب². ومما سبق يمكن تعريف البيانات بأنها القيم غير قابلة للاستعمال بواسطة شخص معين في وقت معين، إلا بعد معالجتها وهذه القيم إما أن تكون قيم كتابية، أو قيم رقمية، أو صور سواء كانت صور ثابتة أو متحركة، أو أصوات.

_ المعلومات:

تعددت تعريفات المعلومات بتعدد الكتاب ووجهات النظر فيعرفها (Alter) " بأنها بيانات شكلها ومحتواها ملائم لاستخدام المعنيين" ويراها (Obrien) بأنها "بيانات حولت لتصبح مفيدة وذات معنى لمستخدميها" أما (Laudon) فيعبر عنها "بالبينات التي تم صياغتها بشكل ذات معنى" وأشار بدوي بأن المعلومات هي "البيانات والحقائق التي نحصل عليها عن طريق الملاحظة، التجربة، أو التعليم والتي تتميز عن الأفكار والآراء، وتتدفق هذه البيانات أو تنساب عن طريق قنوات ووسائل الاتصال المختلفة"³ ويذكر ماكدنوف أن المعلومات هي "مقياس لقيمة رسالة معينة لمتخذ قرار معين في موقف محدد" أما ديمسكي فيعرفها على أنها "البيانات التي يمكن أن تغير من تقديرات متخذ القرار"⁴ ومما سبق يمكن القول أن المعلومات هي نتاج عملية جمع وتحليل لبيانات هدفها المساعدة في عمليات اتخاذ القرار من طرف الأشخاص المعنيين.

2/ أهمية المعلومات:

- تساعد في عمليات الموازنات التخطيطية، الرقابة وتقييم الاداء وكذا حل المشاكل.
- أهم عنصر من عناصر عملية إتخاذ القرار.

¹ سحانين ميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجليلي اليابس سيدي بلعباس، 2017، ص4.

² خولة كواشي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع الإداري، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أم البواقي، 2014، ص6.

³ عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص41.

⁴ د. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، إقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والإدارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص24.

- حاجة الإدارة للمعلومات في كافة نشاطاتها وفي كل مجالاتها¹.
- لها أهمية بالغة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والادارية والثقافية والصحية... الخ.
- لها دور كبير في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.
- للمعلومات دور كبير في المجتمع ما بعد الصناعي، ففي المجتمع الزراعي كان الاعتماد على المواد الأولية والطاقة الطبيعية، أما في المجتمع الصناعي فقد أصبح الاعتماد على الطاقة المولدة من الكهرباء والغاز والفحم والطاقة النووية².

3/ خصائص المعلومات:

- **التوقيت:** التوقيت المناسب يعني أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستخدمين خلال دورة معالجتها والحصول عليها، وهذا الخاصية ترتبها بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الادخال وعمليات المعالجة، إعداد التقارير عن المخرجات للمستخدمين). ومن أجل الوصول الى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات، فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة، ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة وملائمة لاحتياجات المستخدمين في توقيت مناسب.
- **الدقة:** يعني أن تكون المعلومات صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة الى مجموعة المعلومات الناتجة من خلال فترة زمنية معينة.
- **الصلاحية:** هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستخدمين بصورة جيدة، وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الإستغلال.
- **المرونة:** هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين من تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.
- **الوضوح:** هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقض ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين.
- **قابلية المراجعة:** هذه الخاصية تعني أن تكون منطقية نسبيا، وتعلق بدرجة الانفاق الكنتسبة بين مختلف المستخدمين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

¹ فياض حمزة رملي، نظم المعلومات المحاسبية المحسوبة، الأباي للنشر والتوزيع، السودان، 2011، ص24

² سحانين ميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، مرجع سابق، ص 11.

- **عدم التحيز:** هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير أو تعديل ما يؤثر على المستخدمين، بمعنى آخر إن تعبير محتوى المعلومات يصبح مؤثرا على المستخدمين أو تغيير المعلومات التي تتوافق مع أهداف أو رغبات المستخدمين.
- **إمكانية الوصول:** إمكانية الوصول هي سهلة، وسرعة الحصول على المعلومات التي تشير إلى زمن استجابة النظام للخدمات المتاحة لاستخدام وللنظام الذي يعطي استجابة متوسطة ومقدارا ضخما من المعلومات، بالإضافة الى أن سهولة الاستخدام تكون من الطبيعي أكثر قيمة وأعلى تكلفة من النظام الذي يعطي إمكانية وصول أقل.
- **قياس القابلية:** هذه الخاصية تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي، وتستبعد هذه الخاصية المعلومات غير رسمية.
- **الشمولية:** الشمول هو الدرجة التي يغطي بها نظام المعلومات احتياجات المستخدمين منه، بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها، ويتحول الشمول أيضا الى متغيرات اقتصادية، حيث أن المعلومات الكاملة أثر قيمة وفائدة من المعلومات غير كاملة¹.

4/ مصادر المعلومات:

المصادر الداخلية: هم الأشخاص المشرفين ورؤساء الأقسام والمدبرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة، ومن هنا يتم جمع المعلومات على شكل رسمي وغير رسمي بالاتصالات والمناقشات غير رسمية.

المصادر الخارجية: وتكون هذه المصادر من العملاء والموردين والمنافسين والنشرات المهنية والاتحادات الصناعية والهيئات الحكومية فهي تزود المنظمة بالمعلومات البيئية والتنافسية، فهي توفر للمدبرين قاعدة هامة من المعلومات يستطيعون من خلالها اتخاذ القرارات².

الفرع الثالث: الإتصال

1/ مفهوم الإتصال

الإتصال هو العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص الى اخر حتى تصبح مشاعا بينهما وتؤدي الى التفاهم بين هاذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات واتجاه تسيير فيه وتسمى الى تحقيقه ومجال تعمل فيه ويؤثر فيها، كما يتضمن الإتصال عدة تعريفات: "عملية تحويل المعاني بين أفراد المجتمع"، أو "بناء الفهم المتبادل في إطار التفاعل بين شخصين أو أكثر"، "تبادل المعاني عبر نقل المعلومات، أو "صيرورة إشراك المعلومات والمشاعر بين الناس عبر تبادل الرسائل اللفظية.

¹ ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص112.

² ديدة كمال، واقع استخدام نظام المعلومات في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013، ص9

وفي تعريف يقول ياسر عبده حميري نقلا عن تشارلز كولي : "هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة رسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والايماات والاشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الحديدية والبرق وكل التدابير التي تعمل بسرعة كفاءة على قهر بعدي الزمان والمكان".¹

2/ أهداف الإتصال:

- تختلف أهداف عملية الاتصال الإداري تبعا لطبيعة المنظمة و أهدافا الرئيسية إلا أن هناك أهداف أساسية في اغلب عمليات الاتصال و هي:
- تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من معلومات عن الإجراءات و الممارسات الخاصة بالعمل للقيام بمهام أعمالهم على أكمل وجه.
 - وضع كافة المعلومات و البيانات الدقيقة أمام متخذي القرارات في مواقع التنفيذ و القيادات المختلفة حتى يتمكنوا من وضع قرارات سليمة.
 - مساعدة الإدارة على القيام بإعمالهم الرئيسية في رسم سياسات المنظمة و وضع خططها و اتخاذ قراراتها.
 - تمكين متخذي القرارات في المنظمة من إيصال توجيهاتها و أفكارها و نصائحها إلى العاملين، و في الوقت نفسه تمكين العاملين من إيصال مقترحاتهم و آرائهم و وجهات نظرهم إلى القادة.
 - يهدف الاتصال إلى الإقناع إذا لا يكفي تمتع الإدارة بقوة السلطة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية بل يجب أن تكفل الإدارة للعاملين بالمنظمة حرية التعبير عن وجهة نظرهم، و يتجلى هذا الأسلوب في القيادة الديمقراطية التي تؤمن بمبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات كما تنتج مجالا واسعا عند مزاوله الاتصال للعاملين لإبداء آرائهم ، وأفكارهم ومقترحاتهم وما لديهم من معلومات و تلتزم بمبدأ الإقناع و الحوار.
 - إعلام المرؤوسين بالأهداف المطلوب تحقيقها والسياسات التي تم إقرارها والبرامج والخطط التي وضعت والمسؤوليات والسلطات التي تم تحديدها أو أي تغييرات أخرى.²

3/ عناصر الإتصال:

- 3-1/ المرسل:** هو الشخص المبادر بالإتصال أو مصدر الإتصال الذي يقدم المعلومات
- 3-2/ المستقبل:** هو الشخص الذي توجه له الرسالة، ويستقبلها ويحللها إلى معلومات وأفكار.
- 3-3/ الرسالة:** وهي المعلومات والأفكار وقد تكون حقائق أو مشاعر أو عواطف يرغب المرسل بنقلها وتبادلها مع الغير.

¹ عايد كمال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الإتصال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017، ص29.

² ربيعة بالحبيب، إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام والإتصال، تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2015، ص32.

3-4/ قناة الاتصال: وهي الوسيلة التي يختارها المرسل لنقل رسالته وقد تكون شفوية كالمقابلة أو المذكرات والسجلات وقد تكون الكترونية كالحواسيب والهواتف... الخ

3-5/ المعلومات الراجعة (التغذية العكسية) : والتي بها يضمن مرسل الرسالة صحة عملية الإتصال ومعرفة أثرها على المستقبل.¹

4/ أشكال الإتصال:

4-1/ الإتصال الصاعد:

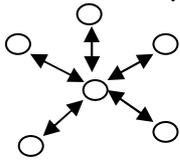
يكون اتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى أعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدنى إلى مستوى إداري أعلى في الهيكل التنظيمي، ويكاد يقتصر الاتصال الصاعد على تقديم الشكاوي و التقارير العامة أو الطلبات واقتراحات و ملاحظات وتغذية عكسية مرفوعة إلى القيادة أو الإدارة العليا.

4-2/ الإتصال النازل:

يعد هذا النوع من الاتصال الأكثر شيوعا، وهو الاتصال من أعلى إلى أسفل، حيث يتم اتصال الرؤساء بمرؤوسيههم بصفة رسمية أو من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى ، ويتم من خلاله نقل الرسالة من أوامر وتعليمات وبلاغات وقرارات عبر تسلسل هرمي من القيادة إلى القاعدة.

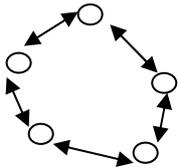
4-3/ الإتصال المحوري (العجلة):

وهذا النمط يسمح لعضو واحد في المحور رئيسا كان أو مشرفا الإتصال بأعضاء المجموعة الآخرين، ولا يستطيع أعضاء المجموعة في هذا النمط الاتصال المباشر إلا بالرئيس أو المشرف أي أن الاتصال يتم فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا الأسلوب يجعل سلطة إتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير فقط.



4-4/ الإتصال الدائري:

وهذا الشكل يكون فيه كل شخص مرتبط بشخصين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتواصل عن طريق الاتصال المباشر بشخصين آخرين، ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذي ن يتصل بهم إتصالا مباشرا.



4-5/ الإتصال التسلسلي:

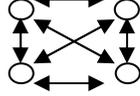
¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للتوزيع والنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2016، ص166.

وفي هذا النمط يكون جميع الأشخاص على خط واحد، فلا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر أو بفردين إلا إذا كان أحد الأفراد الذين يمثلون مراكز مهمة، ويكون الفرد الذي يتوسط السلسلة يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الواسطي.



4-6/ الإتصال متعدد الاتجاهات:

في هذا النمط يسمح لكل الأشخاص المنتمين للمؤسسة الاتصال المباشر بأي شخص فيها، بمعنى آخر أن الاتصال هنا يتجه إلى كل الاتجاهات.¹



المطلب الثاني: ادبيات نظرية حول تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات:

و يعرف قاموس ماكميلان تكنولوجيا المعلومات بأنها "حيازة، معالجة، تخزين و بث معلومات ملفوضة، مصورة، متنية و رقمية بواسطة مزيج من الحاسب الالكتروني، والاتصالات السلكية و اللاسلكية و مبني على أساس الالكترونيات الدقيقة".

أما المعجم الموسوعي لمطلحات المكتبات و المعلومات لأحمد محمد الشامي و السيد حسب الله (دكتور) فيعرف تكنولوجيا المعلومات (أو تقنية المعلومات infomation technology) بأنها "الحصول على المعلومات و اختزائها، و بثها و ذلك باستخدام تولية من المعدات الميكروالالكترونية الحاسبة و الاتصالية عن بعد" و يعرف رودجر كارتر Roger Carter تكنولوجيا المعلومات بأنها "الأنظمة و الأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل و توصيل المعلومات في كل أشكالها و تطبيق لكل جوانب حياتنا، شاملة المكتب، المصنع و المنزل".²

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص ابرزها:

- **تقليص الوقت و المكان:** فالتكنولوجية تجعل كل الأماكن - إلكترونيا - متجاورة، كما تسمح بالنقل اللحظي للمعلومات و المعطيات، كما تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر و سهولة؛

¹ شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تدبير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2007، ص9.

² محمد الصبري، ادارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية، مصر، 2009، ص19.

- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى؛
- **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؛
- **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام؛
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله؛
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع؛ قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة؛
- **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 الكل إلى الكل أي من مجموعة إلى مجموعة؛
- **الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن؛
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي حركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.¹

¹ عفاف خويلد، فاعلية النشاط الترويجي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسويق، تخصص تسويق، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2009، ص47.

الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من أربعة مكونات نذكرها فيما يلي:

● **الأجهزة:** تضم مجموعة الحواسيب بمختلف أنواعها، وأحجامها، وسرعتها، وإمكانيات استيعابها لكم البيانات أو بعبارة أخرى هي جملة الأدوات المسؤولة عن: حفظ، تخزين، معالجة البيانات وكل ما يرتبط بها من أجهزة كالوحدة المركزية، لوحة المفاتيح والشاشة وغيرها.

وهنا يمكننا إلقاء نظرة على تعريف الحاسب باعتباره الجهاز الإلكتروني المصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، وتلقيها وكذا تخزينها آلياً وله القدرة على إجراء العمليات الحسابية والمنطقية، وأحياناً المقارنة بين شيئين أو أكثر وهو يعمل حسب برامج مكونة من تعليمات حسابية و منطقية مشفرة، بشكل رقمي والتي تحول البيانات بكل أشكالها (رموز، صور، كلمات وغيرها) إلى سلسلة من الأشكال الثنائية (0، 1) وتسمى Bits وتسمى كل ثمانية أرقام Bytes .

● **البرمجيات:** يعتبر هذا العنصر من مركبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة الروح في الجسد، و الذي يجعل من العتاد التكنولوجي عديم النفع بذونه، بعد ما كان صاحب الكلمة العليا في مملكة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كونها تسيطر على البيانات وتتحكم فيها للقيام بالعمليات الحسابية والمنطقية، للحصول على النتائج وحل المشاكل حسب الحاجة، ومع ظهور النظم الذكية القادرة على برهنة النظريات واتخاذ القرارات، وذات القدرة الذاتية على التكيف مع معطيات البيئة المحيطة بها، انتقلت السيادة من شق العتاد إلى شق البرمجيات، وهكذا انزوت شركة "IBM" رائدة قافلة العتاد، لتبرز شركة "Microsoft" رائدة البرمجيات، وبهذا تبوء العنصر الذهني على قمة منظومة تكنولوجيا المعلومات، مبرهننا على ارتقاء الفكر عن المادة، وأهمية المعلومة كمورد تنموي يفوق في أهميته الموارد المادية الطبيعية كانت أو مالية.

● **الشبكات :** الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي. وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية لبرنامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج، وأخبار، أصوات، وصور، و تعد شبكات الاتصال ثروة من المنتجات والخدمات للمنظمات مثلما هي مهمة لحياتنا الخاصة، ولمكانته البارزة في تقنيات الإدارة الحديثة فهي تسهم في رفع كفاءة تشغيل ودعم صناع القرارات من خلال:

كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات؛

التشغيل الاقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في استخدامها؛

المشاركة في البرمجيات والمعلومات وقواعد المعلومات¹.

- **أنظمة المعلومات:** هي مجموعة عناصر تتشكل من الأفراد والإجراءات والطرق والتنظيم والبرامج والأجهزة الضرورية للحصول على البيانات وتخزينها وتحليلها واسترجاعها لكي يمكن التوصل للمعلومات منها.²

المطلب الثالث: أدبيات نظرية حول لسلوك الابداعي:

الفرع الأول: مفهوم السلوك الابداعي:

قبل التطرق للسلوك الابداعي يجب أولاً التطرق لمفهوم الابداع حيث يعرف بأنه "مجموعة الإجراءات والعمليات والسلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في المؤسسة وتفعيل الأداء الإبداعي من خلال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر إبداعاً وبطريقة غير مألوفة في التفكير" كما يعرف أيضاً على أنه "العملية التي ينتج عنها ظهور فكرة أو خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين في المؤسسة أو فرضها من طرف أصحاب القرار حيث يترتب عليها إحداث نوع من التغيري في بيئة العمل"³.

أما السلوك الإبداعي فهو يتمثل "بالمبادرة التي يبديها الفرد في قدرته على التخلص من السياق العادي للتفكير واتباع نمط جديد من التفكير، أو هو عبارة عن مجموعة من السمات العقلية والتي يتمثل أهمها بالطلاقة والمرونة والأصالة أو هو ظهور كل ما من شأنه أن يؤدي إلى إنتاج شيء جديد يمثل خلاصة التفاعل بين الفرد والخبر" ويعرف عبود نجم السلوك الإبداعي "بأنه درجة إنتاج أفكار تكون جيدة ومفيدة في آن واحد، والعمل على ترجمتها إلى بعض الأفكار والنماذج التي يفهمها الآخرون، أي بمعنى آخر إدخال المفاهيم الجديدة وتطبيقاتها التي تعمل على تحسين البيئة الداخلية ومن ثم تحسين الأداء الكلي للمنظمة".

وهنا لابد من ملاحظة بأن هناك فرقاً واضحاً بين السلوك الإبداعي والإبداع حيث إن الإبداع يعني ولادة شيء جديد غير مألوف أو النظر إلى الأشياء بطرق وأساليب جديدة، فهو بالتالي أحد مخرجات السلوك الإبداعي (النتيجة)، أما السلوك الإبداعي فيعني تصرف الفرد والجماعة الإيجابي في مكان العمل، فهو بالتالي

¹ بوبكر قواميد، إبراهيم بلمهدي، استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العاملين في المؤسسة الخدمية، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، العدد 4 جوان 2019، ص233.

² محمد الصوري، مرجع سابق، ص189.

³ الطاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصاد، تخصص الإدارة الإستراتيجية للمؤسسات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021، ص21.

الوسيلة أو الأداة التي لا بد من العمل على توفيرها لإيجاد الإبداع، وبالطبع فإنه لا بد من الإشارة هنا إلى أنه لا يشترط أن ينتج عن السلوك الإبداعي خدمات أو منتجات جديدة.¹

الفرع الثاني: عناصر السلوك الإبداعي:

1-2/ الطلاقة: وتمثل في القدرة على توليد عدد كبير من الأفكار والبدايل أو المشكلات عند الاستجابة لمثير معين، مع السرعة والسهولة في توليدها، فهي متعلقة بكم الأفكار الناتج وليس نوعها، وهناك ثلاث عوامل متميزة للطلاقة في الاختبارات الكلامية لوحدها والمتمثلة في

أ- الطلاقة الفكرية: لها علاقة بنسبة توليد كمية الأفكار وهذا النوع مرتبط بالقدرة العقلية كالقدرة على التخيل أو التشبيه والاستنباط

ب- الطلاقة الترابطية: فتتبع إلى اكتمال العلاقات، وهذا ما يميزها عن النوع السابق .

ت- الطلاقة التعبيرية: فهي على علاقة بسهولة بناء الجملة.

2-2/ الأصالة: ونقصد تلك المظاهر التي تبدو في سلوك الفرد الذي يبتكر بالفعل انتاجا جديدا، فالأصالة تعني الجدة والطرافة، ولكن هناك شرطا اخر لا بد من توفره الى جانب الجدة، وهو ان يكون مناسباً للهدف او الوظيفة التي سيؤديها العمل المبتكر، فالسلوك الجيد والمناسب والذي يؤدي الى الهدف المنشود بمهارة يعد بحق سلوكا ابداعيا اصيلا، والجدة وحدها لا يمكن ان تدل على الابداع، لان السلوك الابداعي يمكن ان يتخذ شكل العمل الابداعي بطريقة كاذبة لانخفاض درجة توافقه مع الموقف.

2-3/ المرونة: وتمثل في القدرة الفعلية للفرد على تغيير اتجاهات تفكيره لأكثر من اتجاه وعدم التجمد او الاصرار على اتجاه معين، وهناك نوعين من المرونة:

- مرونة تكيف: وتتعلق بقدرة الفرد على اعادة ترتيب عناصر المشكلة وفق ما تتطلبه الامكانيات والظروف المحيطة.

- المرونة التلقائية: وتتعلق بقدرة الفرد على تغيير تفكيره بسهولة وسرعة نحو افكار اخرى متحررا من القيود، متخذاً عدة اتجاهات بدلا من اتجاه واحد في التفكير.

2-4/ الحساسية للمشكلات: وتمثل في القدرة على الشعور بان الموقف الذي يواجهه الفرد ينطوي على مشكلة او عدد معين من المشكلات التي تحتاج الى حل، وهنا نرى ان الحساسية للمشكلات تظهر غالبا في شكل وعي بالنقص او العيوب في الاشياء او المواقف، مما يؤدي الى الاحساس بالحاجة الى التغيير او حيل جديدة.²

¹ سامي محمود عبدة، العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي، قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2016، ص22.

² زيان موسى مسعود، أثر السلوك الإبداعي في تنافسية المؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17 / العدد 26، جوان 2021، ص531.

2-5/ المخاطرة وروح المجازفة: اخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار و الأساليب الجديدة والبحث عن حلول لها، في الوقت نفسه يكون الفرد فيه قابلاً لتحمل المخاطر الناتجة عن الأعمال التي يقوم بها، ولديه الاستعداد لمواجهة المسؤوليات المترتبة عن ذلك.¹

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على السلوك الإبداعي:

3-1/ الخصائص الفردية: إن وجود السلوك الإبداعي لدى المنظمة من عدمه يتوقف على العاملين أنفسهم، بمعنى يعتمد بالدرجة الأولى على الأفراد لا على المنظمات فالمبدع يتصف بقدرته على رؤية الأشياء بمنظور مختلف عن غيره.

3-2/ خصائص المناخ التنظيمي: إن توافر القدرات الإبداعية من الأمور الهامة، لكن ظهورها الى حيز الوجود يتطلب بيئة مناسبة لنموها وتطورها، وهذه البيئة تمثل المناخ التنظيمي (البيئة الداخلية) ومن أهم هذه العوامل في البيئة الداخلية مرونة التنظيم التي تعني قدرة التنظيم على الإستجابة والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، بالإضافة الى طبيعة العمل.

3-3/ خصائص جماعات العمل: إن الجماعه شديدة التنوع تنتج حلول أفضل، وأن الحل المبدع للجماعة يتطلب أن يتكون من أفراد لهم شخصيات مختلفة ، كذلك أن الجماعه المتناسكة أكثر إستعدادا وتماسكاً من الجماعه غير المتناسكة، كذلك أن أفراد الجماعة المنسجمة أكثر ميل للإبداع من تلك الجماعة التي لا يوجد لديها إنسجام، أضف الى ذلك أن الجماعة حديثة التكوين تميل الى الإبداع أكثر من الجماعة القديمة، ، بناء على ذلك يتضح دور الجماعة في إثراء ورفع جودة الأفكار الجديدة المطروحة من خلال تبادل المعلومات والأفكار، خاصةً أن آراء الجماعة وتصوراتهم تسهم بصورة واضحة في توسيع دائرة الرؤية والخيال.

3-4/ أنماط السلطة والقيادة: إن السلطة لها نوعان المركزية واللامركزية، فالمركزية تعني تركيز السلطة بين الرؤساء وهي تتسم بعدم المرونة والحد من الإبداع، أما اللامركزية فهي تعني توزيع السلطة مما يشجع على التفاعل وتقديم الأفكار الجديدة ويشجع على السلوك الإبداعي.²

الفرع الرابع: مراحل السلوك الإبداعي:

ومن خلال النموذج الذي قدمته دراسة wallas من أكبر النماذج وأهمها تداولاً بين الباحثين، حيث انه يفسر صيرورة السلوك الإبداعي من خلال أربعة مراحل أساسية وهي:

4-1/ مرحلة الإعداد و التحضير : وهي التي يتم من خلالها جمع المعلومات، والتقصي عن المشكلة في جميع الاتجاهات، واستخدام الخلفية النظرية والبحث في الذاكرة من اجل إجراء القراءات المختلفة، حيث يتم بعدها

¹ بن تريح إبراهيم، أثر التمكين الإداري على السلوك الإبداعي لدى العاملين، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018، ص9.

² عمر جهاد عبدالرحيم محمدي، أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين، قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن ، 2016، ص32.

القيام بعدة محاولات للعمل على حل المشكلة لكنها تبقى، الأمر الذي يشكل الاعتراف بالحاجة إلى حل مبدع وليس حلاً تقليدياً لمواجهتها.

4-2/ مرحلة الاختمار أو التفريخ : هذه المرحلة قد تطول أو تقصر فترتها، وهي من أهم وأدق مراحل الإبداع، فهي تحمل وتشهد عمليات التفاعل، إذ تتداخل فيها العوامل الشعورية واللاشعورية في شخصية المبدع، نتيجة التوترات النفسية والتقلبات المزاجية التي تفرضها المشكلة.

4-3/ مرحلة البروغ أو الإشراف : وتؤكد بعض الدراسات أن هذه المرحلة تشهد ميلاد الأفكار الجديدة والتي عادة ما تأتي إلى المبدع بشكل مفاجئ ومستمر ومتتابع وكأنه فرداً آخر يلقنه إياها.

4-4/ مرحلة التحقيق : في هاته المرحلة يتم تجريب واختبار الأفكار الجديدة التي تم التوصل إليها، ومن الأفضل أن يقوم كل مبدع بتجريب فكرته قبل أن يعرضها أو يعلن عليها، بان يتأكد من صحتها وفعاليتها، متوقفاً النقد من قبل الآخرين، مع أنه يستعد لعدم استبعاد من يناقض فكرته أو نظريته، والمهم في هذه المرحلة هو وقوف المبدع على التعرف على مواطن الضعف والقصور في فكرته أو نظريته الجديدة، وهذا ما يساعده على تعديلها وتكييفها قبل أن يترجمها على شكل نواتج إبداعية نهائية.¹

5/ أثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي:

لتكنولوجيا المعلومات آثار كبيرة في تعزيز السلوك الإبداعي لدى العمال نذكر منها مايلي:

- __ أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في إبراز الملكات الإبداعية لدى الأفراد ويعمل على تعزيزها؛
- __ كلما أمكن الحصول على معلومات شاملة ومرتبطة ودقيقة وصحيحة، فإن ذلك سيساهم في تعزيز العملية الإبداعية بشكل أكبر؛
- __ إن استخدام البرامج المناسبة التي تتلاءم مع طبيعة عمل المؤسسة وأن امتياز هذه البرامج بسهولة الاستخدام والتعلم يؤدي إلى زيادة معدلات الإبداع الإداري؛
- __ إن الإبداع الإداري يتأثر بطبيعة المعلومات المنبثقة عن النظام المستخدم، بل أنه يتأثر أيضاً بمدى توفر الإمكانيات والوسائل والأدوات المناسبة لتطبيق الأفكار، لأن توفرها يساهم إلى حد كبير في ولادة الإبداع وخروجه إلى حيز الوجود؛
- __ كلما زادت البرامج التدريبية المتنوعة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، أدى ذلك لزيادة الإبداع الإداري.²

¹ ابن تريح إبراهيم، مرجع سابق، ص10.

² عبد الله الخوالدة، محمد الخيطي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، 2008، ص340.

المبحث الثاني: أدبيات تطبيقية حول تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي:

في هذا المبحث سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة والتي تناولت متغيري الدراسة وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها، حيث تم تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب حسب الرقعة الجغرافية للدراسات ففي المطلب الأول الدراسات السابقة المحلية وفي المطلب الثاني الدراسات السابقة العربية وفي المطلب الثالث الدراسات السابقة الأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية:

1/ دراسة عبد الباقي، زياني، زرقوط 2021:

هدفت هذه الدراسة للتعرف على "مفهوم ثقافة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في ظل جائحة كوفيد 19"، وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة الإسمنت بولاية قسنطينة، حيث تم توزيع (45) استبانة منها (39) صالحة للدراسة، وقد تم التحليل باستخدام المنهج الوصفي التحليلي المدعم بأسلوب دراسة الحالة وبرنامج SPSS، وتوصلت الدراسة إلى:

— إيجابية آراء عينة الدراسة حول مستوى ثقافة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة، أي أن الثقافة التنظيمية للمؤسسة بأبعادها الأربعة تدعم تبين تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر الإطارات السامية؛
— وجود أثر ذو دلالة احصائية لثقافة تكنولوجيا المعلومات في تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة إلا أن بعض المعتقدات الداعمة لتكنولوجيا المعلومات على خالف الأبعاد الأخرى (القيم، الأعراف، التوقعات) لم يكن له أثر في تنمية السلوك الإبداعي وذلك راجع إلى أن أهم قيم المؤسسة هي المركزية في اتخاذ القرارات لذلك أصبحت التبعية المطلقة والتنفيذ الحرفي أهم المعتقدات السائدة على مستوى المؤسسة ويصعب تغييرها خصوصا ما إذا تم تعميمها على جميع العاملين في المؤسسة حمل الدراسة.¹

2/ دراسة زيان موسى مسعود 2021:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير السلوك الإبداعي بمحوريه مقومات السلوك الإبداعي وتحفيز السلوك الإبداعي في تنافسية المؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، وقد توصلت الدراسة في جانبها النظري إلى أن التنافسية الحديثة للمؤسسات في ظل اقتصاد المعرفة لا يكون إلا بوجود مقومات السلوك الإبداعي والمتمثلة في (الطلاقة، الأصالة والحساسية اتجاه المشكلات) وتحفيزا له (الثقافة التنظيمية والتغيير، التمكين الإداري وفرق العمل)، وللتأكد من صحة هذه النتيجة قمنا باسقاطها ميدانيا على وحدة الانايبب المصغرة PTS معتمدين في

¹ أميرة عبد الباقي وآخرون، مفهوم ثقافة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 01، 2021، ص ص 9_26.

ذلك على الاستبيان كاداة اساسية لجمع البيانات، ولتحليلها استخدمنا مجموعة من الاساليب الاحصائية، وقد خلصت الدراسة إلى:

__ يختلف الابداع عن الابتكار فيكون الاول عبارة عن عملية تتعلق بالعقل انا الثاني يميل الى تطبيقه لهذه الافكار الابداعية؛

__ يعتبر السلوك الابداعي اسمى درجات السلوك التنظيمي، حيث لا يمكن ان يكون ابداع تنظيمي الا وقد سبقه سلوكا ابداعيا، ولا يكون هناك سلوكا ابداعيا الا وقد سبقه تفكير ابداعيا؛

__ هناك علاقة ارتباط تبادلية تأثيرية بين السلوك الابداعي للعاملين وبين البرامج والاستراتيجيات التحفيزية في نفس الوقت، حيث انه لا يمكن ان يكون هناك سلوكا ابداعيا للعاملين بدون استراتيجيات تشجيعية محفزة، ولا يمكن بناء هذه الاستراتيجيات الا اذا تمتع القادة بسلوك ابداعي.¹

3/ دراسة خولة كواشي 2014:

هدفت هذه الدراسة "لتحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع الإداري" وذلك من خلال توزيع استبيان على 40 عامل، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم برنامج spss لمعرفة طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والإبداع الإداري وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

__ وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري للأفراد؛

__ لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في الإبداع في العمليات الإدارية؛

__ -تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في استخدام الإبداع الإداري في أساليب العمل؛

__ يوجد إرتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الإبداع الإداري المستخدمة في التعاونية.²

المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية:

1/ دراسة حسين حريجة غالي 2015:

حاولت هذه الدراسة "تحديد علاقة وتأثير تكنولوجيا المعلومات في السلوك الإبداعي للعاملين في الوحدات العلمية والإدارية في جامعة كربلاء"، تضمنت عينة الدراسة 88 موظفا في الأقسام ذات العلاقة، وأشارت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الارتباط وتحليل الإنحدار الى التحقق من صحة فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية في المنظمة قيد الدراسة، وأظهرت النتائج مايلي:

¹ زيان موسى مسعود، مرجع سابق.

² خولة كواشي، مرجع سابق.

— ظهر أن مكونات تكنولوجيا المعلومات في الوحدات العلمية والإدارية في المنظمة قيد الدراسة تحظى بمستوى اهتمام جيد من قبل الإدارة العليا، إلا أنه ليس بالمستوى المطلوب الذي يبتغيه أفراد العينة المبحوثة؛

— تفتقر الوحدات العلمية والإدارية في المنظمة قيد الدراسة إلى توفر الكادر المتخصص من المرشحين القادرين على تصميم وتنفيذ البرامج إذ أن أغلب الموجودين هم من غير الاختصاص؛

— ظهر من استجابات أفراد عينة الدراسة وجود تفاوت كبير في تبين الإدارة العليا لمراحل السلوك الإبداعي وهذا قد يعود إلى بعض القيود المحددة التي تتعمق بالإستراتيجيات والأهداف و إجراءات الرقابة ونمط السلطة وغيرها؛

— أن لتكنولوجيا المعلومات دور كبير في دعم وتعزيز قدرة الإدارة العليا في تحسين السلوك الإبداعي للعاملين، إذ أتضح ذلك من خلال التأثير المعنوي لتكنولوجيا المعلومات ومكوناتها الفرعية في السلوك الإبداعي للعاملين وهذا يشير إلى مدى إمكانية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها تقنية متطورة في تحسين سلوك للعاملين الإبداعي على مستوى المنظمة قيد الدراسة¹.

2/ دراسة السجاري 2012 :

هدفت الدراسة إلى التعرف على "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي لدى العاملين في المؤسسات المالية التجارية في الكويت" حيث تم تطوير إستبانة وزعت على عينة مكونة من (216) موظف، واستخدمت من خلالها الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت الدراسة إلى بعض النتائج الهامة ومنها وجود عالقة إرتباطية قوية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي لدى العاملين في المؤسسات المالية التجارية في الكويت، أضيف إلى ذلك إرتفاع مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي لدى العاملين في تلك المؤسسات كذلك بينت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي في تلك المؤسسات تعزى للجنس لصالح الإناث وتعزى للمؤهل العلمي لصالح حملة البكالوريوس، وتعزى لسنوات الخبرة لصالح من لديه خبرة من (11-15 سنة) وتعزى للمسمى الوظيفي لصالح المسمى الوظيفي بصفات أخرى، ولقد أوصت الدراسة بضرورة اعداد وتدريب وتنمية مهارات الموارد البشرية في التعامل الكفاء مع التقنيات الحديثة لتتوافر الخبرة الكافية في حل مشكلات العمل، وبما يؤدي الى زيادة افاق السلوك البداعي لدى العاملين².

¹ حسين حريجة غالي، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في السلوك الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية في الوحدات العلمية والإدارية في جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق، المجلد 45، العدد 11، 2015، ص 315_336.

² عمر جهاد عبدالرحيم محمدي، مرجع سابق، ص 48.

3/ دراسة الخوالدة، والحنيطي 2008:

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية"، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان وتوزيعه على أفراد العينة والبالغ عددهم (289) فرداً، وقد اعتمدت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي وأسلوب الدراسة الميدانية كأسلوبين أساسيين لجمع البيانات والمعلومات اللازمة.

وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد التالية (استخدام تكنولوجيا المعلومات وطبيعة البرامج المستخدمة ومدى ملائمة معلومات النظام المستخدم وتكامل المعلومات وانتاجية نظام العلوم والتدريب) والإبداع الإداري، وكذلك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغيرات الديمغرافية والوظيفية والإبداع الإداري باستثناء متغير الخبرة العملية. كما أظهرت النتائج عدم وجود مثل تلك العلاقة ما بين هذه المتغيرات واستخدام تكنولوجيا المعلومات باستثناء متغير الجنس.

وقد خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية: ضرورة تبني السياسات الملائمة، البرامج اللازمة، وتقديم التحفيز المناسب للإبداع والمبدعين. وكذلك إعداد البرامج والدورات التدريبية وعقد ورش العمل والندوات المناسبة لمختلف المستويات الإدارية، حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات، والعمل على توفير هذه التكنولوجيا لمختلف المؤسسات والوحدات الإدارية وأتممة أعمالها، وذلك لزيادة السرعة والدقة في إنجاز المهام والواجبات¹.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية:

1/ دراسة (هانغ واشان) 2007:

Hung.Tai Tsou, Ja.Shen Chen(2007), Information Technology : Adoption for Service Innovation Practices and Competitive advantage : the Case of Financial Firms

هدفت الدراسة إلى معرفة "أثر تكنولوجيا المعلومات على حول خدمة الإبداع والميزة التنافسية للشركة في المؤسسات المالية"، وبحثت الدراسة كيف تم تؤثر على الميزة التنافسية للمؤسسات. تبني تكنولوجيا المعلومات وتمكنت من تعزيز ممارسات ابتكار الخدمة ومدى وكيفية ممارسات ابتكار الخدمة التي تؤثر على الميزة التنافسية للمؤسسات.

من اجل التأكد من الفرضيات، أجري مسح تجريبي و تم إرسال الاستبيانات إلى 558 من المؤسسات المالية في تايوان، وتم تحليل ما مجموعه 124 من الاستبيانات المستردة.

¹ رياض عبد الله الخوالدة وآخرون، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، جامعة البلقاء، 2008، ص ص 320_342.

تشير النتائج إلى أن:

- __ لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال آثار إيجابية على الإبداع؛
- __ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دوراً أساسياً في تحسين أداء العمال من خلال الابتكارات في المنتجات بالنسبة للعملاء؛
- __ إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال غني المؤسسة يكسبها قدرات إبداعية لتطوير منتجاتها¹.

2/ دراسة محمد شوكات و آخرين (Muhammad Shaukat et al) 2009:

تحت عنوان هدفت هذه الدراسة إلى "دراسة تأثيري تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التنظيمي للمؤسسات المصرفية والصناعية في باكستان"، وتشمل عينة من 48 مؤسسة منها 24 مؤسسة صناعية (12 محلية و 12 أجنبية) و 24 مؤسسة مصرفية (12 محلية و 12 أجنبية) خلال الفترة 1994-2005. وذلك عن طريق استبيان صمم لهذا الغرض تم توزيعه على عينة الدراسة، ولأجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية كالنسب المئوية والتكرارات وتحليل الإنحدار البسيط وتحليل التباين ANOVA، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

__ تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي للمؤسسات المصرفية أكبر من أداء المؤسسات الصناعية؛

__ لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال طريقة العمل في المؤسسات عينة الدراسة؛

__ وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومؤشرات الأداء التنظيمي كرضاء العمال، الحصة السوقية، التجديد والإبداع، أصحاب المصلحة².

3/ دراسة خوان ارنستو وأخرون (Juan ernesto mojica et al) 2015:

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض مدى أهمية اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مستوى الابتكار والإبداع. للتحقق من فرضيات الدراسة تم اختبار 615 مؤسسة متوسطة وصغيرة في باناما وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

__ إن اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما أكبر من الاعتماد على الإبداع بكل أبعاده (الإبداع في المنتجات، الإبداع في العمليات الإنتاجية، الإبداع في أنظمة الإدارة)؛

__ لا توجد نتائج ذات دلالة إحصائية تتعلق بحجم وعمر المؤسسة على درجة الإبداع في المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما؛

¹ الطاهر بن عمارة، مرجع سابق، ص55.

² الطاهر بن عمارة، مرجع سابق، ص54.

__ إن تطوير الإبداع في الإدارة التشغيلية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما أمر ضروري لزيادة تنافسيتها في السوق العالمية؛

__ على مسيري المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما تحسين وزيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
__ يواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسات المتوسطة والصغيرة في باناما العديد من العقبات كتكلفة التكنولوجيا ، نقص المعرفة ، والاعتماد على استشاريين خارجيين وعدم موثوقية النظم.¹

¹ الطاهر بن عمارة، مرجع سابق، ص52.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم تحديد الأدبيات النظرية والتطبيقية لكل من تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي حيث قمنا بتحديد المفاهيم والأهمية والعناصر الخاصة بكل منهما وكذلك العلاقة بينهما وكذا مختلف الدراسات السابقة التي قامت بالتطرق لهم وهذا ما من شأنه توجيهنا ومساعدتنا في الفصل التالي.

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا
المعلومات في مؤسسة موبيليس
ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

تمهيد:

في هذا الفصل سنقوم بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وسنحاول القيام بدراسة حالة في المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي والتأكد من صحة الفرضيات عن طريق مجموعة من الإختبارات وعليه تم تقسيم الفصل إلى:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

المبحث الثاني: نتائج تقييم تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس وأثرها على السلوك الإبداعي

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطالب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة:

يحتوي هذا المبحث على ثلاثة فروع الأول يتناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، الثاني منهجية الدراسة، أما الثالث تم فيه تحديد متغيرات الدراسة وتحديد مجتمع وعينة الدراسة.

المطلب الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

الفرع الأول: تعريف شركة موبيليس:

هي فرع من شركة اتصالات الجزائر و هي عبارة عن شركة مساهمة SPA برأس مال يقدر ب 000 000 25 000 دج مقسمة إلى 250 000 سهم قيمة كل منها 100 000 دج مملوكة بالكامل لاتصالات الجزائر، وتعتبر المؤسسة أول متعامل للهاتف النقال في الجزائر، وأصبحت مستقلة في أوت 2003 تقترح على متعاملها سلسلة كبيرة من المنتجات والخدمات المبتكرة ذات الجودة العالية والمتمثلة في: خدمات الدفع الآجل و المسبق، الرسائل القصيرة نحو كل متعاملي الهاتف المحمول داخل و خارج الوطن، خدمات الخط لدى التنقل إلى الخارج، البريد الصوتي، خدمة التعرف على الرصيد الشخصي مباشرة من الهاتف المحمول... الخ.

في 2004/12/15 أطلقت شركة موبيليس أول شبكة تجريبية و بالتالي اندرجت ضمن مجموعة 40 متعامل حول العالم الذين يتقنون هذه التكنولوجيا.

تشمل ثمان مديريات جهوية موزعة لتغطية أكبر قدر ممكن من التراب الوطني، وهي كالتالي:

المديرية العامة / المديرية الجهوية للجزائر / المديرية الجهوية سطيف / المديرية الجهوية قسنطينة / المديرية الجهوية عنابة / المديرية الجهوية الشلف / المديرية الجهوية وهران / المديرية الجهوية بشار بالإضافة الى المديرية الجهوية موبيليس ورقلة.

الفرع الثاني: تعريف المديرية الجهوية موبيليس ورقلة:

المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة هي فرع من الفروع الثمانية لشركة موبيليس على المستوى الوطني وهي : المديرية الجهوية الجزائر، عنابة، قسنطينة، سطيف، الشلف، وهران، بشار و ورقلة. و هي مؤسسة اقتصادية عمومية ذات طابع تجاري أنشأت سنة 2004 لغرض تسيير و تغطية مناطق الجنوب الشرقي من الوطن بشبكة الهاتف النقال و تقديم خدمات تجارية و تكنولوجية و عروض ذات جودة عالية لزبائنها و كذا لفك العزلة على العديد من المناطق الصحراوية ، بحيث تفرعت منها وكالات تجارية رئيسية في كل الولايات التابعة لها و تم ذلك خلال الفترة ما بين سنة 2005 و 2006 وهي كالاتي : ورقلة، الأغواط، غرداية، الوادي، تمنراست، اليزي ويسكرة، بالإضافة الى

الوكالة التجارية بحاسي مسعود ، وفي سنة 2006 تمت اضافة وكالات فرعية جديدة تواجدت في كل من أفلو، تقرت، المغير، طولقة ، المنيعه، عين أمناس، مطار حاسي مسعود وعين صالح. و بعدها بفترة وجيزة ارتأت المؤسسة توسعة نشاطها بشكل أكبر في المنطقة و زيادة وكالات تجارية و نقاط حضور أخرى جديدة في كل من قمار، القرارة، متليلي، الأغواط، جانت، جامعة والوكالة الرائدة بورقلة.

و تضم كذلك المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة 7 مراكز تقنية رئيسية و فروع لها في كل من ورقلة ، الأغواط ، تمنراست ، اليزي ، الوادي و غرداية و عين أمناس و ذلك لتحسين ، صيانة ، مراقبة و توسعة شبكاتها . يبلغ عدد العمال التابعين للمديرية الجهوية لموبيليس ورقلة حاليا حوالي 462 عامل موزعين حسب وظائفهم و تخصصاتهم في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الفرع الثالث: أهداف ووظائف المديرية الجهوية لموبيليس:

أولا: أهداف المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة:

- تضع مؤسسة موبيليس على رأس اولوياتها رضا الزبون للبقاء في ريادة السوق الجزائرية وعليه تهدف لتوفير الخدمات والمنتجات ذات جودة عالية وبأقل التكاليف وفيما يلي بعض أهداف المديرية:
 - __ تعزيز الانطباع من العلامة التجارية في سوق موبيليس الجزائر؛
 - __ إنتاج عروض جذابة لتلبية احتياجات كل شريحة من السوق؛
 - __ تغيير الإيرادات من خلال الحصول على عملاء جدد، والاحتفاظ بالعملاء الحاليين وأغراض التنمية (المنتجات والخدمات)؛
 - __ تحقيق حصة سوقية بنسبة 40٪ من السوق الجزائرية؛
 - __ تعزيز الخدمات الجديدة: WAP ، MVPN ، VPN؛
 - __ تعزيز وجود موبيليس على مبيعات الجبهة: عرض، ونقاط البيع، محلات موبيليس؛
 - __ تطوير الاتصالات الداخلية لربط تطوير الأعمال الشخصية؛
 - __ تعزيز الدفع الآجل والدفع المسبق؛
 - __ تعزيز موثوقية وجود الشبكة (إنشاء إشارات، نيو منظمة صيانة...)
 - __ تحسين نوعية العمليات بين الإدارة المركزية والمديريات الإقليمية وتعيين إطار الإدارة في إطار إجراءات محددة، مع لوحات العدادات وتخضع لضوابط الإدارة؛
 - __ التنفيذ الناجح لمنظمة الجودة ونشر خطة عمل لموبيليس الجودة؛
 - __ ترقية لضمان تطوير وتعزيز المهارات من خلال تطوير وتنفيذ برامج التدريب وتنمية قدرات الموظفين.
- ثانيا: وظائف المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة:

- _ وضع في متناول المشتركين شبكة ذات جودة عالمية؛
 - _ ضمان وصول كل المكالمات في أحسن الظروف مهما كانت الجهة المطلوبة؛
 - _ اقتراح عروض بسيطة واضحة و شفافة دون أي مفاجآت؛
 - _ الإصغاء المستمر للمشتركين و الاستجابة في أسرع وقت ممكن لأي شكوى؛
 - _ الإبداع و الاعتماد على آخر التكنولوجيات؛
 - _ تكييف الشبكة و الخدمات مع حاجيات مجتمع المعلومات؛
 - _ ممارسة نشاطها باحترام المنافسة و تأمين السرية و الحياد بحسب الشروط المحددة من طرف التنظيمات التطبيقية.
- الفرع الرابع: أنظمة معلومات وبرامج مؤسسة موبيليس:**
أولاً: أنظمة المعلومات:

- تستخدم مؤسسة موبيليس عدة أنظمة معلومات وهي كالتالي:
- 1- نظام الفوترة NGBSS Biling System : و يستخدم في القسم التجاري و الوكالات التجارية .
 - 2- نظام التسيير المالي والمحاسبي ORACLE : يستخدم في قسم المحاسبة و المالية .
 - 3- نظام تسيير الموارد البشرية HR-ACCES : يستخدم في مصلحة المستخدمين
 - 4- نظام الدعم العملياتي OSS : يستخدم في القسم التقني .
 - 5- نظام LOTUS : و هو البريد الالكتروني الخاص بموبيليس لارسال و استقبال الرسائل و الملفات الخاصة بالمؤسسة.
 - 6- موقع MOBINOO : هو موقع خاص بعمال موبيليس حيث يسمح لهم بإعطاء رأيهم و كذلك ارسال الشكاوى.

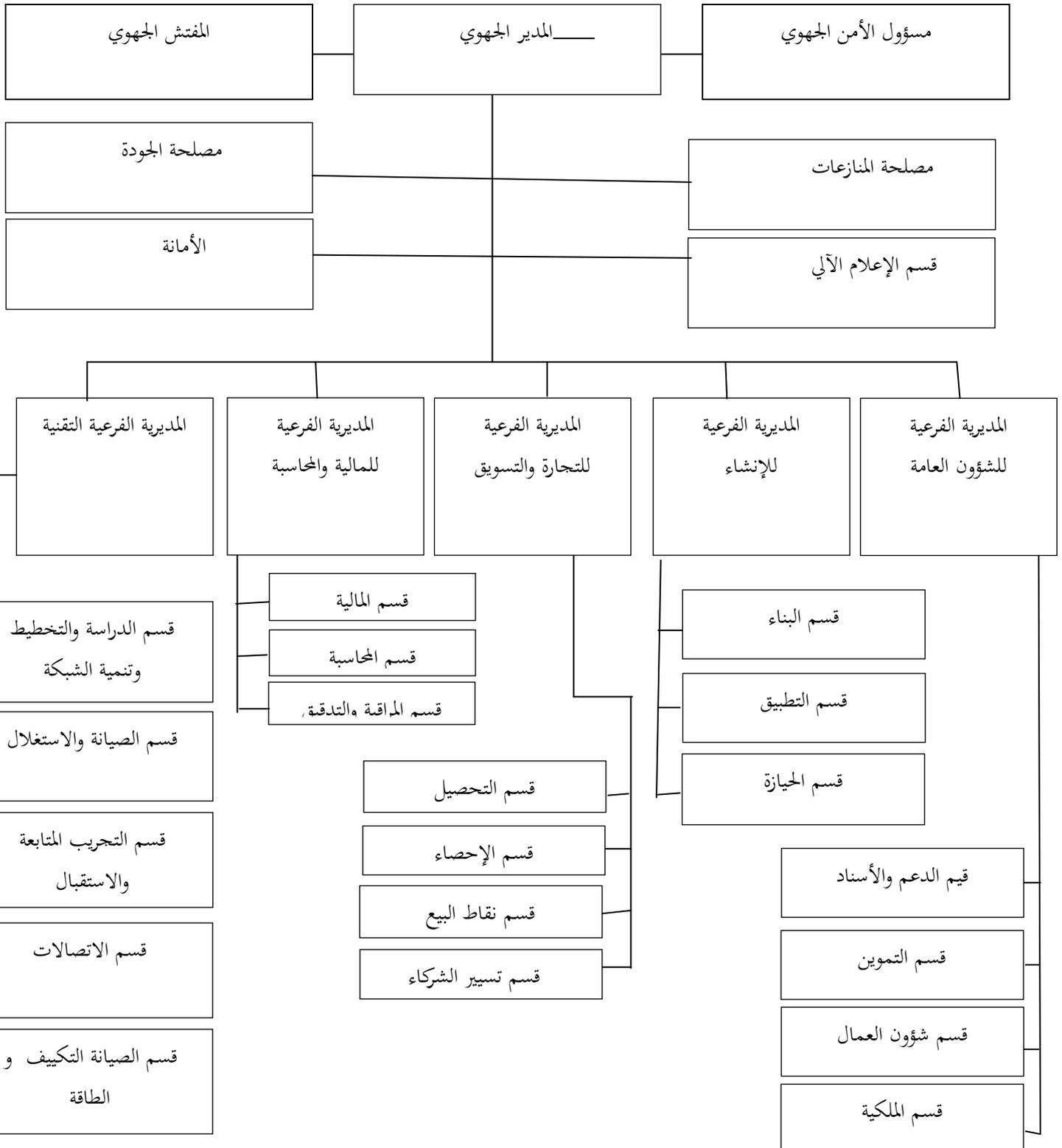
ثانياً: البرامج:

- 1/ برنامج أوراكل **ORACLE**: يعتبر من أهم البرامج العالمية الرئيسية في المحاسبة لإنشاء قواعد بيانات مؤمنة تماما من خلال تسجيل وتحليل ومعالجة واستخراج جميع القوائم المالية وجميع التسجيلات اليومية المحاسبية،بالإضافة إلى إمكانية ربط الشبكات الواسعة ببعضها البعض بواسطة (Les serveurs) مع التحكم القوي في سريتها وإمكانية تحديثها حسب الوقت المختارومن مميزاته.السرية التامة حيث يصعب معه الحصول على البيانات من الجداول إلا عن طريق الدخول إلى البرنامج نفسه وكذلك إمكانياته الضخمة للنسخ الاحتياطي وإصلاح البيانات وكذا قدراته العالية في التعامل مع الشبكات، كما يقوم بتحديد صلاحيات كل مستخدم بعزل عمله عن غيره أو دمجها حسب الاختيار بقوة و ضمان.

2/ برنامج الأكسس **Access** : الشهير لقواعد البيانات يمكنك التعامل مع قواعد البيانات المختلفة بدون الدخول وتشغيل البرنامج أي يتم التعامل مباشرة مع البيانات بعكس (ORACLE) فلا يمكنك الدخول للبيانات إلا عن طريق الدخول للبرنامج من داخل الشاشات وكل دخول يطلب اسم المستخدم وكلمة المرور أو وضع مجموعات باسم وكلمة واحده.

الفرع الخامس: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لموبيليس ورقلة:

الشكل رقم (2 _ 1): الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس ورقلة



المصدر: وثيقة مقدمة من مؤسسة موبيليس بورقلة

1/ **المدير الجهوي:** يعتبر الخلية الأساسية في المديرية الجهوية بالصرف مجموعة من مهام نذكر منهم: السعي الى تطوير ورفع الراسمال التجاري للمديرية، السهر على تطبيق الاجراءات الاداري،. السهر على حسن سير وظائف العمال، التنسيق بين مختلف المديريات الفرعية، السهر على تكوين واعلام وتطوير كفاءات الموارد البشرية للمؤسسة.

2/ **الامانة:** هي بمثابة همزة الوصل بين المؤسسة واصحاب المصالح (الزبائن , الموردن , الهيئات المنظمات الوزارات)

بجيث تقوم بتسجيل وتوزيع البريد الوارد والصادر من والى المؤسسة وكذلك داخل الاقسام و مصالح المديرية الجهوية و تقوم ايضا على مساعدة و استشارة المدير الجهوي.

3/ **قسم الجودة:** هو منصب تابع مباشرة للمدير الجهوي حيث يقوم بمتابعة جميع الاعمال المنبثقة عن اجتماعات المدير مع المصالح التابعة له و يقوم على إثر ذلك باعداد التقارير والمحاضر الخاصة بهذه الاجتماعات والاعمال حسب ما تتطلبه الضرورة الادارية، كما يقوم بالموازة بمتابعة مدى مطابقة المصالح المختلفة لتعليمات الجودة من جميع النواحي حسب ما تتضمنه السياسة العامة للشركة في هذا المجال.

4/ **قسم المنازعات والشؤون القانونية:** هو قسم تابع لمصالح المدير الجهوي بحيث يختص بكل ما هو قانوني محض في المديرية الجهوية ويقوم بمتابعة جميع الملفات القضائية مع مختلف الهيئات المختصة الناشطة في مجال العدالة كونه يمثل المدير الجهوي امامها بتفويض من هو مثل القضايا العمالية، القضايا التجارية والخاصة عند الاشخاص الطبيعيين و المعنويين، كما يعمل على متابعة الديون المترتبة على الزبائن وتحصيلها بمختلف الطرق الودية منها والقضائية حسب الاجراءات المعمول بها داخل الشركة.

5/ **مسؤول الامن الجهوي :** هي مصلحة تابعة للمدير الجهوي ولها علاقة وظيفية مع المديرية المركزية الخاصة بالامن وحماية الممتلكات حيث تقوم بالاشراف الامني بصفة عامة من النواحي المختلفة داخل الشركة، و تقوم أيضا بمتابعة شركات المناولة المتعاقدة مع المؤسسة في المجال الامني حسب الاتفاقات الموقعة على المستوى المركزي، وعموما دور هذه المصلحة في غاية الاهمية قياسا لضرورة حماية ممتلكات الشركة والحفاظ على الامن داخلها بطريقة مهنية تعتمد على سياسة عامة منتهجة من طرف المديرية.

6/ **المفتش الجهوي :** هي مصلحة مشتركة بين المدير الجهوي والمفتشية العامة المركزية بالمديرية العامة بحيث يختص في القيام بعمليات الرقابة القبليّة والبعدية في كل المجالات داخل الشركة وبدون استثناء، وهو يتلقى الاوامر من طرف السلطة السلمية لتقوم بعدها بعمليات التدقيق والمساءلة ميدانيا حسب المعلومات الواردة اليها وتقوم بعدها بتحرير التقارير وارسالها الى الجهات المخولة من اجل تحديد المسؤوليات وتصويب الاخطاء.

7/ **التعريف بقسم الاعلام الآلي:** هو قسم يهتم بتسيير شبكة المعلوماتية في المؤسسة ويقوم بفحص مستمر للنظام وصيانتته من الاعطاب حيث يسهر هذا القسم على توفير و سلامة و أمن كل المعلومات المستخدمة و قاعدة البيانات في المؤسسة كما أنها تسهل الاتصال و نقل المعلومات بين مختلف فروع الشركة كما تسهر على سلامة كل العتاد الالكتروني المستخدم في الشركة و تقوم بعملية الصيانة و التدخل في حالة وجود أي عطب.

8/ **المديرية الفرعية للإنشاء:** تعتبر مسؤولة على تثبيت الشبكات بانواعها ووظائفها الاساسية تهيئة والانجاز والتشغيل اذ انها تقوم بالبحث عن الموقع المناسب لانشاء محطة هاتف نقال والقيام بالدراسة التقنية للمكان ان المكان مناسب لتشغيل المحطة يتم وضع الاجهزة المطلوبة لتشغيل المحطة وتنقسم إلى:

قسم البناء : مهمته متابعة اشغال البناء الخاصة بالمواقع (الهوائيات , المحطات) من انشائها الى غاية تسليمها الى مصلحة الممتلكات.

قسم التطبيق: مهامه هو التحقيق من المواقع المنجزة ومدى مطابقتها مع العقود المبرمة.

قسم الحيازة: مهامه ابرام العقود الخاصة بالمواقع مع الخواص او المؤسسات وتسليمها لمصلحة الممتلكات.

9/ **المديرية الفرعية التقنية:** مهمة هذه المديرية هي الحفاظ على الشبكة وصيانتها من خلال الابتكار وتقديم خدمات جديدة للمستهلكين، كما تقوم بالتسيير والتنفيذ والرقابة وتنقسم إلى:

قسم الدراسة و التخطيط و تنمية الشبكة : يختص هذا القسم في جمع المعلومات حول الشبكة واحتياجاتها من اجل التوسعة وتكبير الشبكة وتحسينها

قسم الصيانة و الاستغلال : هذا القسم متخصص في تعديل الشبكة ومعالجتها بشكل دوري واصلاحها في حالة وجود اعطاب.

قسم التجريب والمتابعة والاستقبال: يقوم هذا القسم باستلام اشغال الشبكة الجديدة في حالة التوسعة واستقبال التعديلات في حالة الاصلاحات والصيانة.

قسم الاتصالات : يقوم هذا القسم بكل ما له علاقة بالربط والتراسل داخل الشبكة وكذلك مع الشبكات الاخرى.

قسم صيانة التكييف والطاقة : مهمته صيانة اجهزة التكييف التابعة لمؤسسة وقواعد الارسال والبث وكذا التزويد بالكهرباء و الاصلاحات والمتابعة الدورية الصيانة في حالة وجود اعطاب على مستوى اجهزه التبريد والطاقة.

10/ **المديرية الفرعية للمحاسبة والمالية:** تختص بمراقبة ميزانية والوسائل العامة الداخلية والخارجية من مهامها تسيير الخزينة وتنظيم العلاقات بين البنوك، المحاسبة العامة، محاسبه الزبائن والموردين.

قسم المالية: يقوم بتسديد النفقات ومراقبة اجراءات مسك الحسابات البنكية.

قسم المحاسبة: مهامه الرئيسية هو عملية تقييد العمليات المحاسبية في السجلات الالكترونية.

قسم المراقبة والتدقيق: يحرص على مراقبة تطبيق الاجراءات المعمول بها من الوكالات التجارية وقسم المحاسبة.

11/ المديرية الفرعية التجارية: تعتبر هذه المديرية الفرعية الالهة بالمؤسسة بحكم ان هدف المؤسسة الدرجه الاولى ومهمتها تصريف المبيعات, تحصيل اموال الشركة متابعة شكاوي الزبائن, وتسير الوكالات التجارية التابعة للمديرية ومنهم نقاط البيع.

12/ المديرية الفرعية للشؤون العامة: يرأس هذه المديرية الفرعية نائب المدير وهي مكونة من: مصلحة الدعم والإسناد: تصرف على الصيانة والتأمينات والنقل والحضيرة.

مصلحة التموين: رئيسها يقوم بتسيير المخزونات.

مصلحة الملكية: تسيير الممتلكات بصفه عامه للمؤسسة ودورها هو ضمان الممتلكات, جرد الممتلكات, تسديد الكراء وفواتير الكهرباء والماء.

المطلب الثاني: تقديم أداة الدراسة:

تم الإعتماد في هذه الدراسة بشكل كبير الإستبيان لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، كما الإعتماد كذلك على والوثائق الرسمية.

الفرع الأول: الإستبيان:

تم صياغة إستبيان لمتغيري الدراسة حيث أن المتغير المستقل هو تكنولوجيا المعلومات والمتغير التابع هو السلوك الإبداعي ويتكون هذا الإستبيان من 32 عبارة لتحديد أثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي وقد تم تجزئته إلى ثلاثة محاور (أنظر للملحق رقم 1):

المحور الأول: يدرس هذا المحور المعلومات الشخصية للعينة والمتمثلة في الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الخبرة والوضعية القانونية.

المحور الثاني: وهو متعلق بتكنولوجيا المعلومات ويتكون من 15 عبارة مقسمة على اربعة أبعاد كل عبارة تدرس فكرة معينة:

1/ وجود تكنولوجيا المعلومات

- كفاية الأجهزة التكنولوجية.
- تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات.
- وجود قاعدة متكاملة بين الفروع.
- تحديد الاحتياجات من التكنولوجيا.

2/ الشبكات

— توفر شبكة أنترانت.

— توفر شبكة أكسترنات.

— توفر شبكة الانترنت.

3/ البرامج

— مساعدة البرمجيات في الجدولة اليومية.

— قدرة البرمجيات على ترتيب البيانات بسرعة.

— مساعمة البرمجيات في تحليل النتائج.

— توفير البرمجيات للوقت.

— يزيد استخدام البرامج من سرعة ودقة اتخاذ القرارات.

4/ نظام المعلومات

— مساعدة نظام المعلومات على إيصال الرسائل في الوقت المناسب.

— حماية المؤسسة لنظام معلوماتها.

1/ الأصالة

— سعي الفرد للتميز.

— الملل من تكرار نفس الأعمال.

— القدرة على إيجاد الأفكار.

— القدرة على مشاركة الأفكار الجديدة.

2/ المرونة

— تحليل القضايا من عدة زوايا.

— الحرص على عدم التعصب للأفكار.

— الحرص على معرفة الرأي وتقييمه والإستفادة منه.

3/ الطلاقة

— التعبير عن الأفكار بلغة بسيطة.

— القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل.

— التركيز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله .

— البحث عن طرق جديدة في العمل.

4/ الحساسية للمشكلات

- _ القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها.
- _ التركيز على مشاكل العمل والسعي لحلها بسرعة.
- _ المشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين.
- _ الحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور.

5/ المخاطرة وروح المجازفة

- _ رفض كل الممارسات المهنية الخاطئة
 - _ حب العمل في فريق يميل إلى المخاطرة و المجازفة.
- ويمكن تحديد الاتجاه العام لكل فقرة وبعد بالنسبة للمحورين الثاني والثالث عن طريق سلم ليكارت الثلاثي:

الجدول (2_1): سلم ليكارت الثلاثي

الإتجاه العام	مجال المتوسط الحسابي
غير موافق	من 1 إلى 1.66
محايد	من 1.67 إلى 2.33
موافق	من 2.34 إلى 3

المصدر: من إعداد الطلبة

حيث تعطى درجة واحدة لغير موافق، نقطتين لمحايد وثلاث نقط لموافق لكل عبارة من عبارات المحورين الثاني والثالث.

الفرع الثاني: تقدير ثبات أدوات العينة: في هذا الجانب نحاول تقدير أداة الدراسة و من أجل ذلك نستخدم معامل ألفا كرونباخ وهو معامل يقدر لنا النسبة من العينة اللذين سيعيدون نفس أجوبتهم في حالة إستجوابهم من جديد والجدول التالي يبين نتائج تقدير هذا المعامل:

الجدول (2_2):معامل ألفا كرونباخ

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	32

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

ويظهر من الجدول أن معامل ألفا كرونباخ والمحسوب من 32 فقرة تمثل الأسئلة السلمية يساوي (0.892) أي أنه في حالة إعادة إستجواب نفس العينة وفي نفس الظروف من جديد فإنه (98.2%) منهم سيعيدون نفس الأجوبة وهي تعبر عن نسبة ثبات عالية جدا ومقبولة للدراسة وتعطينا مصداقية للنتائج المتحصل عليها. ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أستاذ متخصص ، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

المطلب الثالث: تقديم عينة الدراسة:

في هذا المطلب سنقوم بالتعريف بعينة الدراسة وتحليلها من عدة جوانب.

الفرع الأول: عينة ومجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في العمال في المديرية الجهوية لمؤسسة موبيليس بورقلة، بلغ عددهم إجمالا 55 عاملا أما العينة فقد تم توزيع 41 إستبانة تم إسترجاع 36 منها كلها صالحة.

الفرع الثاني: دراسة وصفية للعينة:

1/ توزيع العينة حسب الجنس:

الجدول (2_3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكر	22	61.1
أنثى	14	38.9
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

يمثل الجدول التوزيع التكراري النسبي والمطلق الاجابات العينة حول الجنس حيث نلاحظ ان اغلب العينة من الذكور بـ 22 موظف بنسبة (61,1%) فيما ان عدد الإناث في العينة 14 موظفة بنسبة (38,9%).

2/ توزيع العينة حسب الوضعية القانونية:

الشكل (2_4): توزيع العينة حسب الوضعية القانونية

الوضعية القانونية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
دائم	35	97.2
مؤقت	1	2.8
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات الـ spss

يمثل الجدول التوزيع التكراري النسبي والمطلق لاجابات العينة حول الوضعية القانونية حيث يظهر ان الاغلبية الساحقة من العينة هم من الموظفون الدائمون بعدد 35 موظف بنسبة مئوية تساوي 97.2% وموظف واحد فقط مؤقت بنسبة 2.8%.

3/ توزيع العينة حسب العمر:

الجدول (2_5): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 25 سنة	1	2.8
26 – 35 سنة	4	11.1
36 – 45 سنة	26	72.2
أكثر من 45 سنة	5	13.5
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات الـ spss

يمثل الجدول التوزيع التكراري النسبي والمطلق لاجابات العينة حول العمر حيث يتبين ان غالبية العينة هم من الفئة العمرية المحصورة بين 36 و 45 سنة وعددهم 26 بنسبة 72.2% من العينة متبوعين بفئة الاكثر من 45 سنة وعددهم خمسة بالنسبة 13.5% فيما حلت الفئة المحصورة بين 26 و 35 سنة في المرتبة الثالثة باربع موظفين بنسبة 11.1% فيما ان الموظفين الذين اعمارهم اقل من 25 سنة عددهم واحد فقط 2.9%.

4/ توزيع العينة حسب المستوى الدراسي:

الجدول (2_6): توزيع العينة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار المطلق	التكرار النسبي	النسبة التراكمية
ثانوي فأقل	4	11.1	11.1
جامعي	25	69.4	80.6
دراسات عليا	7	19.4	100
المجموع	36	100	

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات الـ spss

يمثل الجدول التوزيع التكراري النسبي والمطلق لإجابات العينة حول المستوى الدراسي حيث يتبين أن أغلب العينة من المستوى الجامعي بعدد 22 موظف بنسبة مئوية 69.4% متبوعين بالموظفين ذوي الدراسات العليا بـ

7 موظفين بنسبة 19.4% فيما الموظفون أصحاب المستوى التعليمي ثانوي فأقل كان عددهم 4 بنسبة مئوية تساوي 11.1%.

5/ توزيع العينة حسب الخبرة:

الجدول (2_7): توزيع العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار المطلق	التكرار النسبي
أقل من 5 سنوات	1	2.8
من 5 إلى 10 سنوات	3	8.3
أكثر من 10 سنوات	32	88.9
المجموع	36	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الـSPSS

يمثل الجدول التوزيع التكراري النسبي والمطلق الاجابات العينة حول الخبرة حيث نلاحظ ان اغلبية العينة لهم خبرة تساوي اكثر من 10 سنوات وعددهم 32 موظف بنسبة مئوية تعادل 88,9 % متبوعين بالفئة التي خبرتهم محصورة بين 5 الى 10 سنوات وعددهم ثلاثة بنسبه 8.3 % فيما ان الموظفين الذين خبرتهم اقل من خمس سنوات هي واحد فقط بنسبة 2,8%.

المبحث الثاني: نتائج تقييم تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس وأثرها على السلوك الإبداعي:

تمهيد: في هذا الجانب نحاول الإستفادة من الأدوات التي يتيحها لنا الإحصاء الوصفي والتطبيقي وإختبار الفروض للإجابة على إشكاليات الموضوع حول مستويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات وأثرها على في المؤسسة محل الدراسة موبيليس وذلك بإستخدام الإستبيان الموضح سابقا.

المطلب الأول: أولويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس:

في هذا الجانب سنحاول الإجابة على الإشكالية الفرعية الأولى حول أولويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس وذلك بإستخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت المحسوبة من عبارات المحور الثاني حيث يوضح المتوسط الحسابي معدل الموافقة لكل فقرة للعينة حيث أنه كلما كان هذا المتوسط أكبر كانت موافقة العينة عليها أكبر وبالتالي إهتمام المؤسسة أكثر في العنصر المقاس فيها، ويبين الإنحراف المعياري الإختلاف ما بين

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

الإجابات بحيث كلما كان أقل فإنه يعبر عن مدى تجانس وتقارب آراء العينة حول تلك الفقرة، وكذلك الأمر بالنسبة لمعامل الاختلاف فكلما كان أقل كلما كان هناك تقارب في إجابات العينة.

الفرع الأول: تقييم مستوى تطبيق عناصر تكنولوجيا المعلومات:

الجدول (2_8): الإتجاهات العامة لإجابات العينة حول عبارات تكنولوجيا المعلومات

الترتيب	العنصر	المتوسط	معامل الاختلاف CV	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الإنتاج العام
1	كفاية الأجهزة التكنولوجية.	2,75	22.0	0,604	83.3	مرتفع
2	تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات.	2,72	18.9	0,513	75	مرتفع
4	وجود قاعدة متكاملة بين الفروع.	2,58	21.5	0,554	61.1	مرتفع
2	تجديد الاحتياجات من التكنولوجيا.	2,72	18.9	0,513	75	مرتفع
////	وجود تكنولوجيا المعلومات.	2.69	13	0.349	////	مرتفع
1	توفر شبكة أنترانت.	2,94	7.9	0,232	94.4	مرتفع
3	توفر شبكة اكسترنانت.	2,39	32.1	0,766	55.9	مرتفع
2	توفر شبكة الانترنت.	2,86	14.8	0,424	88.9	مرتفع
////	الشبكات.	2.73	11.2	0.306	////	مرتفع
4	مساعدة البرمجيات في الجدولة اليومية.	2,72	20.8	0,566	77.8	مرتفع
1	قدرة البرمجيات على ترتيب البيانات بسرعة.	2,81	14.3	0,401	80.6	مرتفع
1	مساعدة البرمجيات في تحليل النتائج.	2,81	14.3	0,401	80.6	مرتفع
5	توفير البرمجيات للوقت.	2,69	21.4	0,577	75	مرتفع
1	يزيد استخدام البرامج من سرعة ودقة اتخاذ القرارات.	2,81	14.3	0,401	80.6	مرتفع
////	البرامج	2.77	11.5	0.318	////	مرتفع
3	مساعدة نظام المعلومات على إيصال الرسائل في الوقت المناسب.	2,72	20.8	0,566	77.8	مرتفع

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

مرتفع	86.1	0,447	15.8	2,83	حماية المؤسسة لنظام معلوماتها.	1
مرتفع	75	0,439	16	2,75	خدمة نظام المعلومات للمستويات التشغيلية.	2
مرتفع	////	0.345	12.5	2.77	نظام المعلومات	////
مرتفع	////	0.270	9.9	2.74	تطبيق تكنولوجيا المعلومات في موبيليس.	////

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

يمثل الجدول تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مديرية موبيليس والمكون من 15 عبارة مقسمة على أربعة أبعاد (وجود تكنولوجيا المعلومات، الشبكات، البرامج ونظام المعلومات) حيث يمكن قراءة النتائج التالية:

__ بالنسبة للبعد الأول وهو وجود تكنولوجيا المعلومات يظهر أن المؤسسة تهتم بجميع العناصر بنسب مختلفة حيث تهتم أكثر بعنصر كفاية الأجهزة التكنولوجية حيث تحصلنا على نسبة الموافقة الأكبر بمستوى (2.75) وبدرجة أقل نجد أن المؤسسة تهتم بتحديث وتطوير هذه الأجهزة وتجديد الإحتياجات منها مع معدل موافقة أقل (2.72) كما كان لهما أكبر نسبة تجانس في الإجابات ب(18.9%) ثم بدرجة رابعة من الأولوية نجد أن المؤسسة تهتم بوجود قاعدة متكاملة بين الفروع في حين نجد أن كل هذه العناصر تأخذ الإتجاه العام نحو الموافقة بحيث كان المعد فيها أكبر من (2.33).

__ البعد الثاني "الشبكات" نجد أن المؤسسة تهتم بجميع العناصر حيث أن جميع هذه العناصر تأخذ الإتجاه العام نحو الموافقة وجاءت الصدارة لعنصر "توفر شبكة أنترانات" بأعلى درجة موافقة (2.94) وهي صاحبة أكبر نسبة تجانس (7.9%) يليها عنصر "توفر شبكة الإنترنت" صاحبة درجة موافقة (2.86) وفي الأخير جاء عنصر "توفر شبكة إكسترنات" بمعدل موافقة (2.39).

__ البعد الثالث وهو "البرامج" فنلاحظ أن المؤسسة تهتم بجميع عناصره ولكن بنسب مختلفة حيث تشاركت في المركز الأول ثلاث عناصر وهي "قدرة البرمجيات على ترتيب البيانات بسرعة"، "مساعدة البرمجيات في تحليل النتائج" و "يزيد استخدام البرامج من سرعة ودقة اتخاذ القرارات" بدرجة موافقة تساوي (2.81) كما كان لهاته العناصر أيضا أعلى نسبة تجانس (14.3%)، متبوعين بعنصر "مساعدة البرمجيات في الجدولة

اليومية" صاحبة معدل موافقة (2.72) ، وجاء عنصر "توفير البرمجيات للوقت" بدرجة موافقة (2.69)، ويجدر الذكر أن كافة هذه العناصر تأخذ الإتجاه العام الموافق.

– البعد الرابع "نظام المعلومات" فيتبين أن المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة تهتم بجميع عناصره هو الآخر بنسب متفاوتة واحتلت فكرة "حماية المؤسسة لنظام معلوماتها" بدرجة موافقة (2.83) وهي صاحبة أعلى نسبة تجانس (15.8%)، يليها عنصر "خدمة نظام المعلومات للمستويات التشغيلية" بمعدل موافقة (2.75) ، وفي المركز الأخير جاءت فكرة "مساعدة نظام المعلومات على إيصال الرسائل في الوقت المناسب" بدرجة موافقة بلغت (2.72).

الفرع الثاني: أي الأبعاد الأكثر اهتمام من المؤسسة في تكنولوجيا المعلومات:

الجدول (2_9): الإتجاهات العامة لأبعاد تكنولوجيا المعلومات

الترتيب	المتغير المستقل وأبعاده	المتوسط	معامل الاختلاف CV	الإنجراف المعياري	الإتجاه العام
////	تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس	2,74	9.9	0,270	مرتفع
4	وجود تكنولوجيا المعلومات	2,69	13	0,349	مرتفع
3	الشبكات	2,73	11.2	0,306	مرتفع
1	البرامج	2,77	11.5	0,318	مرتفع
1	نظام المعلومات	2,77	12.5	0,345	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

يمثل الجدول متوسط (درجة) الموافقة على المتغير المستقل وكذا أبعاده حيث نلاحظ درجة الموافقة على المتغير المستقل مرتفع وبلغ (2.74) كما أن جميع أبعاده كانت لها درجة موافقة عالية حيث جاء في المركز الأول مناصفة بين بعدي "البرامج" و"نظام المعلومات" بدرجة موافقة بلغت (2.77)، يليهم بعد "الشبكات" بدرجة موافقة (2.73)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد "وجود تكنولوجيا المعلومات" صاحب درجة الموافقة (2.69).

المطلب الثاني: أولويات تحقيق السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس:

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

في هذا الجانب سنحاول الإجابة على الإشكالية الفرعية الثانية حول أولويات السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس وذلك باستخدام مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت المحسوبة من عبارات المحور الثالث.

الفرع الأول: تقييم مستوى تطبيق عناصر السلوك الإبداعي:

الجدول (2_10): الإتجاهات العامة لإجابات العينة حول عبارات السلوك الإبداعي

الترتيب	العنصر	المتوسط	معامل الاختلاف CV	الانحراف المعياري	نسبة الموافقة	الإتجاه العام
1	سعي الفرد للتميز.	2,89	11.03	0,319	88.9	مرتفع
4	الملل من تكرار نفس الأعمال.	2,36	32.28	0,762	52.8	مرتفع
2	القدرة على إيجاد الأفكار.	2,72	18.86	0,513	75	مرتفع
3	تاقدره على مشاركة الأفكار الجديدة.	2,67	17.90	0,478	66.7	مرتفع
////	الأصالة	2.66	10.56	0.281	////	مرتفع
3	تحليل القضايا من عدة زوايا.	2,61	24.71	0,645	69.4	مرتفع
1	الحرص على عدم التعصب للأفكار.	2,86	12.27	0,351	86.1	مرتفع
1	الحرص على معرفة الرأي الآخر وتقييمه.	2,86	14.82	0,424	88.9	مرتفع
////	المرونة	2.78	12.80	0.356	////	مرتفع
3	التعبير عن الأفكار بلغة بسيطة.	2,72	20.80	0,566	77.8	مرتفع
4	القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل.	2,53	29.09	0,736	66.7	مرتفع
1	التركيز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله	2,78	21.25	0,591	86.1	مرتفع
2	البحث عن طرق جديدة في العمل.	2,75	21.96	0,604	83.3	مرتفع
////	الطلاقة	2.69	17.06	0.459	////	مرتفع
4	القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها.	2,25	30.75	0,692	38.9	محايد
2	التركيز على مشاكل العمل والسعي لحلها بسرعة.	2,75	20.14	0,554	80.6	مرتفع
3	المشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين.	2,47	28.17	0,696	58.3	مرتفع

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

مرتفع	80.6	0,401	14.27	2,81	الحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور.	1
مرتفع	////	0.402	16.14	2.49	الحساسية للمشكلات	////
مرتفع	83.3	0,378	13.35	2,83	رفض كل الممارسات المهنية الخاطئة	1
مرتفع	61.1	0,838	35.06	2,39	حب العمل في فريق يميل إلى المخاطرة و المجازفة.	2
مرتفع	////	0.296	10.49	2.82	المخاطرة وروح المجازفة	////
مرتفع	////	0.285	10.21	2.79	السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس	////

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

يمثل الجدول تقييم مستوى تطبيق السلوك الإبداعي في المديرية الجهوية لموبيليس بورقلة والمكونة من 17 عبارة موزعة على خمسة أبعاد (الأصالة، المرونة، الطلاقة، الحساسية للمشكلات والمخاطرة وروح المجازفة) حيث نلاحظ مايلي:

__ البعد الأول "الأصالة" فإننا نلاحظ اهتمام المؤسسة بجميع أفكارها وهي تأخذ الإتجاه العام نحو الموافقة، وتصدرت فكرة "سعي الفرد للتميز" بمعدل موافقة يساوي (2.89) و أعلى نسبة تجانس (11.03%)، يأتي في المركز الثاني عنصر "القدرة على إيجاد الأفكار" بدرجة موافقة (2.72)، أما المركز الثالث فمن نصيب فكرة "القدرة على مشاركة الأفكار الجديدة" صاحبة درجة موافقة (2.67)، وفي المركز الرابع والأخير تأتي فكرة "الملل من تكرار نفس الأعمال" بدرجة موافقة (2.36).

__ البعد الثاني المتمثل في المرونة فإن المؤسسة تهتم بكل عناصرها، حيث جاءت في المركز الأول فكرة "الحرص على عدم التعصب للأفكار" بدرجة موافقة بلغت (2.86) ونسبة تجانس هي الأعلى (12.27%)، تليها في المركز الثاني تأتي عبارة "الحرص على معرفة الرأي الآخر وتقييمه" بمعدل موافقة (2.86)، وفي المركز الثالث والأخير تأتي فكرة "تحليل القضايا من عدة زوايا" بمتوسط موافقة يساوي (2.61).

__ البعد الثالث "الطلاقة" فيتبين من خلال الجدول أن جميع عناصره تأخذ إتجاه عام نحو الموافقة حيث تصدرت فكرة "تحليل القضايا من عدة زوايا" بدرجة موافقة (2.78)، ثم فكرة "البحث عن طرق جديدة في العمل" صاحبة معدل الموافقة (2.75)، متبوعة بعنصر "التعبير عن الأفكار بلغة بسيطة" بدرجة موافقة (2.72) وهي

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

الفكرة الأكثر تجانسا حسب إجابات العينة بنسبة (20.80%)، بينما نجد أن أقل عنصر تهتم به المؤسسة هو "القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل" بدرجة موافقة (2.53).

– البعد الرابع "الحساسية للمشكلات" فإن المؤسسة تهتم بجميع عناصره بإستثناء فكرة واحدة، حيث احتلت فكرة "الحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور" المرتبة الأولى بمعدل موافقة (2.81) وهي صاحبة أعلى نسبة تجانس (14.27%)، تليها فكرة "التركيز على مشاكل العمل والسعي لحلها بسرعة" بدرجة موافقة (2,75)، ثم "المشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين" بدرجة موافقة (2,47)، فيما أن المرتبة الأخير فمن نصيب فكرة "القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها" بدرجة موافقة (2,25) وهي الفكرة الوحيدة التي لا تهتم بها المؤسسة.

– البعد الخامس "المخاطرة وروح المجازفة" فإن المؤسسة تهتم بجميع عناصره بنسب مختلفة حيث جاء في الصدارة عنصر "رفض كل الممارسات المهنية الخاطئة" بدرجة موافقة (2.83) وهي الأكثر تجانسا بنسبة (13.35%)، يليه عنصر "حب العمل في فريق يميل إلى المخاطرة و المجازفة" بمعدل موافقة يبلغ (2.39).

الفرع الثاني: أي الجوانب الأكثر اهتمام من المؤسسة في السلوك الإبداعي:

الجدول (2_11): الإتجاهات العامة لأبعاد السلوك الإبداعي

الترتيب	المتغير التابع وأبعاده	المتوسط	معامل الاختلاف CV	الإنجراف المعياري	الإتجاه العام
4	الأصالة	2.66	10.56	0.281	مرتفع
2	المرونة	2.77	12.80	0.356	مرتفع
3	الطلاقة	2.69	17.06	0.459	مرتفع
5	الحساسية للمشكلات	2.49	16.14	0.402	مرتفع
1	المخاطرة وروح المجازفة	2.82	10.49	0.296	مرتفع
////	السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس	2.78	10.21	0.285	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

يمثل الجدول متوسط (درجة) الموافقة على المتغير التابع وكذلك أبعاده الخمسة حيث نلاحظ درجة الموافقة على المتغير التابع عالية وبلغ (2.78) كما أن جميع أبعاده كانت لها درجة موافقة عالية هي أيضا حيث تصدر بعد "المخاطرة وروح المجازفة" بدرجة موافقة بلغ (2.82) متبوع ببعده "المرونة" صاحب معدل موافقة (2.77) يليه بعد "الطلاقة" بدرجة موافقة (2.69) في حين نال بعدي "الأصالة" و"الحساسية للمشكلات" أقل درجة موافقة ب (2.66) و(2.49) على التوالي.

المطلب الثالث: قياس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس:
في هذا المطلب سنحاول الإجابة عن الإشكالية الرئيسية وكذا الإشكاليات الفرعية التي تتعلق بقياس أثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي وذلك باستخدام معامل بيرسون I الذي يدرس قوة وطبيعة العلاقة ما بين متغيري الدراسة حيث توضح I العلاقة العكسية أو الطردية لهما، بينما توضح قيمة معامل قوة الارتباط ما بين المتغيرين حيث يمكن دراسة العلاقة ما بين تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي في الثلاث فروع التالية:

الفرع الأول: قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي:

ويمكننا من الإجابة على الإشكالية الرئيسية للمذكرة وهو تقييم طبيعة وقوة العلاقة لمتغيري الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول (2_12): معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي

		تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس	السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس
تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس	Coefficient de corrélation	1	,752**
	. (bilatérale)		,000
	N	36	36
السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس	Coefficient de corrélation	,752**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	36	36

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

ويوضح الجدول مصفوفة الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس، حيث يظهر من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية لمعامل الارتباط (Sig) تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتبين أنه توجد دلالة إحصائية للارتباط الخطي ما بين تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي و معامل الارتباط يساوي (0.752) و عليه فإنه السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس يرتبط بشكل إيجابي (طردى) بتطبيق تكنولوجيا المعلومات بنسبة (75.2%) وهي نسبة تبين أهمية هذه الأخيرة في تعزيز السلوك الإبداعي.

الفرع الثاني: الأثر النسبي لكل جوانب تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي:

ويمكننا هذا العنصر من الإجابة على الإشكالة الفرعية الثالثة في تحديد أي الأبعاد في تكنولوجيا المعلومات الأكثر تأثيراً في تعزيز السلوك الإبداعي وذلك من خلال مصفوفة الارتباط التالية:

الجدول (2_13): مصفوفة الارتباط الخطي بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي

		السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس
تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس	Coefficient de corrélacion	,752**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	36
وجود تكنولوجيا المعلومات	Coefficient de corrélacion	,622**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	36
الشبكات	Coefficient de corrélacion	,367*
	Sig. (bilatérale)	,028
	N	36
البرامج	Coefficient de corrélacion	,730**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	36

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

نظام المعلومات	Coefficient de corrélation	,661**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	36

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

ويظهر من خلال العمود الأول للجدول معاملات الارتباط للسلوك الإبداعي مع كل أبعاد تكنولوجيا المعلومات حيث يمكن من خلال القيمة الإحصائية تحديد أي من الجوانب تؤثر أو لا تؤثر على السلوك الإبداعي بينما يبين معامل الارتباط الأثر النسبي لكل منهم، ونجد أن كل القيم الإحصائية (Sig) لأبعاد تكنولوجيا المعلومات مع السلوك الإبداعي أقل من (0.05) وعليه يوجد دلالة إحصائية لأثر كل هذه الأبعاد على السلوك الإبداعي بنسب مختلفة إذ نلاحظ أن بعد البرامج الأكثر تحديدا للسلوك الإبداعي في المؤسسة بنسبة (73%) تليها وجود تكنولوجيا المعلومات بنسبة (62.2%) ثم نظام المعلومات بنسبة (66.1%) فالشبكات بنسبة (36.7%) وهذا يوضح الأهمية النسبية لكل هذه الجوانب على السلوك الإبداعي ويمكن تفسير أن البرامج هي الأكثر تأثيرا على السلوك الإبداعي أن هذه البرامج تتيح فرصة القيام بعدة مهام وعمليات في آن واحد وبسرعة مناسبة كما تساعد هذه البرامج على إستعادة المعلومات وقت الحاجة للمساعدة في إتخاذ القرارات.

الفرع الثالث: الأثر النسبي لكل جوانب السلوك الإبداعي الأكثر تأثرا بتكنولوجيا المعلومات:

في هذا الفرع سنحيب على الإشكالية الفرعية الرابعة والتي تعنى بتحديد أي من أبعاد السلوك الإبداعي الأكثر تأثرا بتكنولوجيا المعلومات وذلك بإستخدام المصفوفة الارتباطية التالية:

الجدول (2_14): مصفوفة الارتباط الخطي بين أبعاد السلوك الإبداعي وتكنولوجيا المعلومات

		تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس
السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس	Coefficient de corrélation	,752**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	36
الأصالة	Coefficient de corrélation	,372*
	Sig. (bilatérale)	,026

	N	36
المرونة	Coefficient de corrélation	,794**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	36
الطلاقة	Coefficient de corrélation	,643**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	36
الحساسية للمشكلات	Coefficient de corrélation	,560**
	Sig. (bilatérale)	,000
	N	36
المخاطرة وروح المجازفة	Coefficient de corrélation	,527**
	Sig. (bilatérale)	,001
	N	36

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

ويوضح العمود الأول للجدول معاملات الارتباط لتكنولوجيا المعلومات مع كل أبعاد السلوك الإبداعي وذلك بهدف معرفة أبعاد السلوك الإبداعي التي تتأثر أو لا تتأثر بتكنولوجيا المعلومات، حيث يتبين من خلال الجدول أن كل القيم الإحصائية (Sig) لأبعاد السلوك الإبداعي اقل من (0.05) وعليه يوجد دلالة إحصائية لأثر تكنولوجيا المعلومات على كل هذه الأبعاد بنسب مختلفة، ويتصدر بعد المرونة هذه اللائحة بنسبة (79.4%) يليه بعد الطلاقة بنسبة (64.3%) ثم بعدي الحساسية للمشكلات و المخاطرة وروح المجازفة بنسبة (56%) و (52.7%) على التوالي وفي الأخير بعد الأصالة بنسبة (37.2%).

الفرع الرابع: تقدير معادلة السلوك الإبداعي بدلالة تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة موبيليس:

في هذا الفرع نستعين بأساليب القياس الإحصائي في تقدير أثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي

على شغل معادلة خطية باستخدام نموذج الإنحدار الخطي من الشكل التالي: ($y=ax+b$)

y: معدل السلوك الإبداعي في موبيليس؛

x: تطبيق تكنولوجيا المعلومات؛

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

a.b: معاملات الإنحدار الخطي.

تساعدنا معادلة الإنحدار الخطي في تقدير الأثر الوجودي للمتغير المستقل على التابع ونستخدم في هذه المعادلة طريقة المربعات الصغرى حيث كانت نتائج الإنحدار كالتالي:

الجدول (2_15): نتائج تقدير معادلة السلوك الإبداعي بدلالة تكنولوجيا المعلومات في موبيليس

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardizes		Coefficient s standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,505	,328		1,540	,133
	في المعلومات تكنولوجيا تطبيق موبيليس مؤسسة	,793	,119	,752	6,657	,000

المصدر: من مخرجات الspss

ويمكن قراءة النتائج التالية:

من خلال هذا الجدول يمكن كتابة العلاقة المدروسة كما يلي:

$$y = 0.505 + 0.793 x_i$$

حيث يظهر من القيم الإحصائية (sig) الدلالة الإحصائية لمعامل تطبيق تكنولوجيا المعلومات a وجود دلالة لأثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي كما وجدنا سابقا في الفرع الأول، حيث توضح المعادلة أن المعامل a موجب ويساوي (0.793) بمعنى وجود أثر طردي مقدر بأنه عند زيادة تطبيق تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة فإن السلوك الإبداعي فإن السلوك الإبداعي يزيد ب (0.793) وهذا يوضح بطريقة أخرى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تعزيز السلوك الإبداعي.

الجدول (2_16): القوة الإحصائية للمعادلة المقدرة

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	النموذج
0.566	0.752	المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات المتغير التابع: السلوك الإبداعي

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

يوضح معامل الارتباط والذي يساوي (0.752) ما تم إثباته سابقا أي وجود علاقة طردية بين متغيري الدراسة، فيما أن معامل التحديد يساوي (0.566) بمعنى أن المعادلة تفسر (56%) من التغيرات الإجمالية للسلوك الإبداعي.

ويوضح الجدول التالي الدلالة الإحصائية الكلية باستخدام إختبار فيشر من إختبار تحليل التباين (ANOVA):

الجدول (2_17): إختبار تحليل التباين ANOVA

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	1,614	1	1,614	44,32	,000 ^b
	de Student	1,238	34	,036		
	Total	2,853	35			

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

حيث تظهر القيمة الإحتمالية (sig) أقل من (0.05) الدلالة الإحصائية الكلية وقيمة R المقدرة.

المطلب الرابع: إختبارات الفروض حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية:

في هذا الجانب نستفيد من أساليب الإحصاء الإستدلالي في إختبار فرضيات حول وجود دلالة إحصائية للتباين في تطبيق تكنولوجيا المعلومات أو السلوك الإبداعي بين موظفي المؤسسات الإقتصادية الجزائرية بإختلاف متغيراتهم الشخصية (الجنس والمستوى الدراسي)

ومن أجل إختبار هذه الفرضيات يمكن إستخدام الإختبارات المعلمية (إختبار t وإختبار التباين ANOVA) في حالة تحقق شرط التوزيع الطبيعي لإجابات العينة وإلا يمكن إستخدام الإختبارات البديلة مانويتني وكروسمال والاس.

الفرع الأول: إختبارات التوزيع الطبيعي:

1/ حسب الجنس:

يظهر الجدول التالي إختبارات التوزيع الطبيعي كورموغولوف سميرونوف وصافيرو لإختبار شكل توزيع القيم المقدرة من العينة لتكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي لموبيليس:

الجدول (2_18): أختبار التوزيع الطبيعي حسب الجنس

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

	الجنس	كورموغولوف سميرنوف			صافيرو		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس	ذكر	,186	22	,045	,845	22	,003
	أنثى	,165	14	,200*	,916	14	,192
السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس	ذكر	,256	22	,001	,823	22	,001
	أنثى	,223	14	,058	,826	14	,011

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

من خلال القيم الإحصائية (sig) من الجدول للإختبارين المذكورين يظهر أن توزيع تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي غير طبيعي في فئة الذكور.

2/ حسب المستوى الدراسي:

الجدول (2_19): أختبار التوزيع الطبيعي حسب المستوى الدراسي

	المستوى الدراسي	كورموغولوف سميرنوف			صافيرو		
		Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس	-ثانوي فأقل.	,364	4	.	,840	4	,195
	جامعي	,212	25	,005	,798	25	,000
	دراسات عليا	,420	7	,000	,719	7	,006
السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس	-ثانوي فأقل.	,284	4	.	,848	4	,218
	جامعي	,278	25	,000	,814	25	,000
	دراسات عليا	,214	7	,200*	,858	7	,144

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

يظهر من خلال القيم الإحصائية (sig) للإختبارين أن توزيع القيم المقدرة لتكنولوجيا المعلومات غير طبيعي في كامل فئات المستوى الدراسي وكذلك في السلوك الإبداعي في فئتي ثانوي فأقل والجامعي (sig) أقل من (0.05).

الفرع الثاني: إختبار الدلالة الإحصائية لإختلاف في تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بإختلاف جنسهم:

بناء على نتيجة عدم قبول شرط التوزيع الطبيعي يتعدى استخدام إختبار t لعدم إشتفاء شروط تطبيقه نستخدم في إختبار فرضية وجود إختلاف في متغيري الدراسة حسب الجنس إختبار الامعلمي مانويتني:

الجدول (20_2): إختبار اللا معلمي مان ويتني حسب الجنس

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La distribution de تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس est la même sur les catégories de الجنس.	Test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants	,025 ^a	Rejeter les hypothèses nulles.
2	La distribution de السلوك الابداعي في مؤسسة موبيليس est la même sur les catégories de الجنس.	Test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants	,089 ^a	Garder les hypothèses nulles.

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

من الجدول يمكن قراءة مايلي:

__ بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات فإن قيمة (sig) تساوي (0.025) وهي أقل من (0.05) وهذا يجعلنا نقبل فرضية وجود دلالة إحصائية للإختلاف في تطبيق تكنولوجيا المعلومات لدى موظفي المؤسسات الإقتصادية الجزائرية وعليه فإن الإختلاف الموجود في العينة (2.83 للذكور و 2.59 للإناث) نستطيع الإستدلال به على مجتمع الدراسة يعني ن الموظفين الذكور أكثر تطبيقا من الإناث.

__ وبالنسبة للسلوك الإبداعي فإن (sig) تساوي (0.89) وهي أكبر من (0.05) وهذا يظهر أنه لا يوجد إختلاف ذو دلالة إحصائية للسلوك بين الإناث والذكور.

الفرع الثالث: إختبار الدلالة الإحصائية لإختلاف في تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية بإختلاف المستوى الدراسي:

الجدول (21_2): نتائج إختبار اللا معلمي كروسكال واليس حسب المستوى الدراسي

	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La distribution de تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس est la même sur les catégories de المستوى الدراسي.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	,374	Garder les hypothèses nulles.

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

2	La distribution de السلوك الإبداعي في مؤسسة est la même sur موبيليس المستوى les catégories de الدراسي.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	,715	Garder les hypothèses nulles.
---	--	--	------	----------------------------------

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات الspss

يوضح الجدول إختبار كروسكال لإختبار وجود دلالة في محوري الدراسة ويظهر من خلاله أن القيمة الإحتمالية (sig) للحالتين أكبر من (0.05) وعليه لا يوجد إختلاف في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ولا في السلوك الإبداعي لدى موظفي المؤسسات الإقتصادية الجزائرية بإختلاف مستوياتهم الدراسية، يعني هذا أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لا تحتاج إلا مستوى دراسي بقدر ما تحتاج إلى تدريب، وأن التدريب أدى إلى عدم وجود فروقات في إستخدام التكنولوجيا.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الدراسة الميدانية للمديرية الجهوية لموبيليس ورقلة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي وقد تم التطرق فيه إلى التعريف بالمؤسسة والأداة المستخدمة جمع البيانات المتمثلة في الإستبيان ومعالجتها عن طريق تطبيق الSPSS نسخة 25 وعرض النتائج المتحصل عليها ومن خلال الإجابة على

الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي

الفرضيات تم التوصل إلى وجود تأثير كبير لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز السلوك الإبداعي وأن هناك علاقة طردية قوية في المؤسسة محل الدراسة.

الختامة

الخاتمة:

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على اثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي، وذلك من خلال الإجابة عن إشكالية البحث ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات في السلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في الجزائر وقصد ذلك تم تقسيم البحث على فصلين رئيسيين الفصل الأول قسم إلى مبحثين تضمن الأول أدبيات نظرية حول تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي أما الثاني فتناول أدبيات تطبيقية حول تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي والمتمثلة في الدراسات السابقة المحلية، العربية والأجنبية في حين أن الفصل الثاني حاولنا تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات وأثرها على السلوك الإبداعي عن طريق دراسة ميدانية في المديرية الجهوية لمويليس ورقلة وعليه تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، بحيث خصص المبحث الأول لتقديم المؤسسة محل الدراسة وكذا الأدوات المستخدمة أما المبحث الثاني فتضمن نتائج تقييم تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة مويليس وأثرها على السلوك الإبداعي والتأكد من صحة الفرضيات.

نتائج الدراسة:

1/ تهمم المؤسسة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات حيث كان متوسطه الحسابي مرتفع (2.74)، كما أن أولويات المؤسسة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات هي البرامج ونظام المعلومات حيث كان متوسطهما الحسابي (2.77) وهذا راجع لطبيعة نشاط المؤسسة، وهذا ما يتوافق جزئيا مع الفرضية الأولى.

2/ من خلال اختبار الفرضية الثانية يظهر أن هناك إهتمام كبير بالسلوك الإبداعي حيث كان متوسطه الحسابي (2.78)، في حين أن البعد الأكثر الإهتماما في السلوك الإبداعي هو المخاطرة وروح المجازفة حيث أن متوسطه الحسابي يساوي (2.82)، وهذا ما يتوافق جزئيا مع الفرضية الثانية.

3/ من خلال إختبار الفرضية الثالثة يتبين أن جميع أبعاد تطبيق تكنولوجيا المعلومات تؤثر على السلوك الإبداعي عند مستوى دلالة يساوي أو يقل عن (0.05) خاصة بعد البرامج وذلك بنسبة (73%)، وهذا ما ينفي الفرضية الثالثة.

4/ من خلال إختبار الفرضية الرابعة يتبين أن جميع أبعاد السلوك الإبداعي تتأثر بتكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة يساوي أو يقل عن (0.05)، في حين أن أكثر بعد تأثرا بتطبيق تكنولوجيا المعلومات هو المرونة بنسبة (79.4%)، وهذا ما يتوافق مع الفرضية الرابعة.

5/ من خلال إختبار الفرضية الخامسة يظهر أنه يوجد دلالة إحصائية للإختلاف في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعزى لمتغير الجنس، في حين أنه لا يوجد دلالة إحصائية للإختلاف في السلوك الإبداعي يعزى إلى متغير الجنس، كما أنه يتبين من خلال إختبار نفس الفرضية فإنه لا توجد دلالة إحصائية للإختلاف في تطبيق تكنولوجيا المعلومات و السلوك الإبداعي يعزى إلى متغير المستوى الدراسي، وهذا ما يتوافق جزئيا مع الفرضية الخامسة.

- 6/ توجد علاقة إرتباطية طردية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي بنسبة (75.2%)، عند مستوى دلالة يساوي أو يقل عن (0.05)، حيث نجد أن معامل الإرتباط r يساوي (0.752).
- 7/ الذكور أكثر إهتماما بتطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس.
- 8/ جميع أبعاد تكنولوجيا المعلومات لها علاقة طردية بالسلوك الإبداعي وهي تساعد في تعزيره.
- 9/ جميع أبعاد السلوك الإبداعي تتأثر بتكنولوجيا المعلومات.

إقتراحات الدراسة:

- 1/ ضرورة التركيز على دعم قدرات العمال التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها من خلال دورات تدريبية وتعليمية.
- 2/ التركيز على الذكور في المهام التي تحتاج لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- 3/ ضرورة تدريب العنصر النسوي على إستخدام تكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين قدراتهم.
- 4/ ضرورة المؤسسة التركيز على بعد البرامج لتعزيز السلوك الإبداعي.

أفاق الدراسة:

- وإيماننا منا بإمكانية توسيع هذه الدراسة نقترح بعض المواضيع:
- _ إجراء نفس الدراسة مع إجراء دراسة مقارنة بين قطاعي الإتصالات و النقل.
 - _ أثر التدريب والتكوين على تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
 - _ أثر التمكين على السلوك الإبداعي.

المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

الجدول (2_): أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

أوجه الشبه	أداة جمع المعلومات	اعتمدت كل من الدراسة الحالية والدراسات السابقة على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.
	المنهج المستعمل	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لكلا الدراسات (الحالية والسابقة).
	أداة تحليل المعلومات	تم استخدام البرنامج الإحصائي spss كأداة لتحليل المعلومات لكل الدراسات الحالية والسابقة
أوجه الاختلاف	بالرغم من أوجه التشابه إلا أنه لا تخلو من الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة من حيث المكان، الزمان، العينة، المتغيرات، أبعاد.	

المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول (2 -): يبين أوجه لاإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث المكان والزمان	تمت الدراسة في المديرية الجهوية لموبيليس ورقلة بتاريخ 2021 _ 2022.	تمت الدراسة في بيئة محلية، عربية وأجنبية وكانت في السنوات ما بين 2007-2021.
من حيث العينة	تناولت الدراسة (36) موظف .	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل وأكبر من الدراسة الحالية.
من حيث متغيرات الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تعزيز اللوك الإبداعي.	تناولت أغلبية الدراسات نفس متغيرات الدراسة: تطبيق تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي إلا أنه يوجد متغيرات أخرى كتنافسية المؤسسات الاقتصادية و الإبداع التنظيمي.

<p>من حيث أبعاد متغيرات الدراسة</p>	<p>تناولت الدراسة أبعاد للمتغير المستقل والمتمثلة في تطبيق تكنولوجيا المعلومات (وجود تكنولوجيا المعلومات، البرامج، الشبكات، نظام المعلومات) وفي المتغير التابع والمتمثل في السلوك الإبداعي (الأصالة، المرونة، الطلاقة، الحساسية للمشكلات، المخاطرة وروح المجازفة).</p>	<p>نفس أبعاد الدراسة مع إضافة بعض الأبعاد كالثقافة التنظيمية والتغيير، التمكين الإداري وفرق العمل</p>
-------------------------------------	---	---

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة: ويمكن تلخيصها في مايلي:

1. ساهمت في الإثراء الفكري والإداري للجانب النظري لدراسة وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي؛
2. ساهمت بشكل كبير في تصميم الاستبيان لمتغيري الدراسة وأيضا تحديد المنهجية الملائمة مما فتح المجال للباحثة في إعداد المنهجية المتبعة؛
3. المساعدة في الاطلاع على الأساليب والأداة الإحصائية المستخدمة في الدراسة السابقة مما ساعد الباحثين على تحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية؛
4. تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة للباحثة لإعداد الدراسة الحالية وخاصة عند تحديد المشكلة؛
5. ساعدت في إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل على الباحثين في الانطلاق في الدراسة الحالية؛
6. الاستفادة من المراجع الهامة للبحث مما يوفر عليه الكثير من الجهد والوقت.

قائمة المراجع

الكتب:

- 1 حمزة رملي، نظم المعلومات المحاسبية المحسوبة، الأباي للنشر والتوزيع، السودان، 2011.
- 2 محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للتوزيع والنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2016.
- 3 محمد السيد عبد السلام، التكنولوجيا الحديثة والتنمية الزراعية في الوطن العربي، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1982.
- 4 محمد الصيرفي، ادارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الاسكندرية، مصر، 2009.
- 5 عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
- 6 د. صلاح الدين عبد المنعم مبارك، إقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية والادارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 7 ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010..

المذكرات:

- 1 التيجاني كريمة، التناسب بين نقل التكنولوجيا وتكوين العاملين وأثره على تنمية الكفاءات، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص الاتصال في المنظمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014.
- 2 الطاهر بن عمارة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع التنظيمي، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصاد، تخصص الإدارة الإستراتيجية للمؤسسات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021.
- 3 بن تريح إبراهيم، أثر التمكين الإداري على السلوك الإبداعي لدى العاملين، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018

- 4) ديدة كمال، واقع استخدام نظام المعلومات في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013.
- 5) يوسف محمد عفيف، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تنمية الموارد البشرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة العربي التبسي، التبسة، 2016.
- 6) سامي محمود عبيدة، العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2016.
- 7) سحانين ميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الجيلالي الياصب سيدي بلعباس، 2017.
- 8) عايد كمال، تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتأثيراتها على قيم المجتمع الجزائري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الإتصال، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، 2017.
- 9) عمر جهاد عبدالرحيم محمدي، أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين، قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط الأردن ، 2016.
- 10) ربيعة بالحبيب، إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الإداري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام والإتصال، تخصص تكنولوجيا الإتصال الجديدة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015.
- 11) شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2007.

12) خولة كواشي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع الإداري، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة أم البواقي، 2014.

المقالات:

- 1) أميرة عبد الباقي وآخرون، مفهوم ثقافة تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية و إدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 01، 2021.
- 2) بوبكر قواميد، إبراهيم بلمهدي، استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتمكين العاملين في المؤسسة الخدمية، مجلة أفاق للبحوث والدراسات، العدد 4 جوان 2019
- 3) زيان موسى مسعود، أثر السلوك الإبداعي في تنافسية المؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17 / العدد 26، جوان 2021.
- 4) حسين حريجة غالي، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في السلوك الإبداعي للعاملين دراسة ميدانية في الوحدات العلمية والإدارية في جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العراق ، المجلد 45، العدد 11، 2015.
- 5) د. نور الدين زمام، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 11، جوان 2013.
- 6) رياض عبد الله الخوالدة وآخرون، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 2، جامعة البلقاء ، 2008.

الملتقيات العلمية:

- 1) رحمانى نعيمة، التكنولوجيا ودورها في رفع الكفاءة المهنية للأستاذ الجامعي، الملتقى الوطني الثاني حول الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات في التعليم العالي، كلية قاصدي مرباح ورقلة، 5_6 مارس 2014.

قائمة الملاحق

الملحق 1: الإستبيان:

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

السنة الدراسية: 2021-2022

تخصص : إدارة الأعمال .

استبيان

أخي العامل، أختي العاملة في جميع أقسام و دوائر العمل بمؤسسة "موبيليس" ورقلة، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز مذكرة تخرج ماستر أكاديمي، حول أثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك الابداعي. الرجاء من سيادتكم الإجابة على الأسئلة حسب رأيكم، حيث أن كافة المعلومات التي ستقدمونها ستكون في موضع سرية تامة و لن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية لا غير. مع فائق الشكر والاحترام.

الرجاء وضع العلامة (X) أمام الإجابة المناسبة.

أولا: المعلومات الشخصية :

1- الجنس :

ذكر - أنثى

2 - العمر :

أقل من 25 سنة. - 26 - 35 سنة.

- 36 - 45 سنة. - أكثر من 45 سنة.

3- المستوى الدراسي :

ثانوي فأقل. - جامعي. - دراسات عليا.

4- الخبرة العامة في العمل:

أقل من 5 سنوات. - من 5 الى 10 سنوات. - أكثر من 10 سنوات.

5- الوضعية القانونية (عقد العمل) : - دائم - مؤقت

ثانيا: تقييم مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة :

موافق	محايد	غير موافق	عناصر تكنولوجيا المعلومات	الترتيب	أبعاد تكنولوجيا المعلومات
			تتوفر المؤسسة على أجهزة تكنولوجية بشكل كافي للقيام بالمهام.	01	وجود تكنولوجيا المعلومات
			تعمل المؤسسة على تحديث و تطوير الأجهزة و البرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار	02	
			يتوفر داخل المؤسسة قاعدة متكاملة ومتاحة للوحدات والفروع والأقسام المختلفة	03	
			تقوم المؤسسة وبشكل مستمر بتحديد الاحتياجات من التكنولوجيا	04	
			تتوفر لدى المؤسسة شبكة داخلية (انترانت)	05	الشبكات
			تتوفر المؤسسة على شبكة خارجية (اكسترنانت).	06	
			تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت	07	
			تساعدني البرمجيات في تنظيم وجدولة العمل اليومي .	08	البرامج
			تزيد البرمجيات القدرة على تصنيف وترتيب البيانات بشكل دقيق وسريع	09	
			تساهم البرمجيات في تحليل النتائج بدقة وسرعة	10	
			توفر البرمجيات الوقت المستغرق في التعامل مع السجلات والوثائق الرسمية في عملي	11	
			يزيد استخدام البرامج من سرعة ودقة اتخاذ القرارات	12	

			نظام المعلومات في المؤسسة يعمل فعلا على وصول المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب	13	نظام المعلومات
			تقدم المؤسسة حماية لنظام معلوماتها من الحوادث و الكوارث	14	
			يهدف نظام المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة	15	

ثالثا: تقييم مستوى السلوك الابداعي في المؤسسة :

موافق	محايد	غير موافق	العبارة		أبعاد السلوك الابداعي
			أسعى بجد لأن يكون التميز السمة الغالبة على طريقة عملي .	01	الأصالة
			اشعر بالملل والروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل	02	
			لدي القدرة على إيجاد الأفكار الجديدة في عملي .	03	
			أستطيع المشاركة بأفكار جديدة ونادرة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة	04	
			أحلل الأمور و القضايا من عدة زوايا قبل الحكم عليها	05	المرونة
			أحرص على عدم التعصب لأفكاري	06	
			أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظري في العمل لتقييمه والاستفادة منه	07	
			أستطيع التعبير عن أفكاري بلغة و بطريقة يفهمها الجميع	08	الطلاقة
			لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل	09	
			أركز على تحديد تفاصيل العمل ومراحله قبل البدء في تنفيذه	10	
			أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل	11	

			لدي القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها.	12	الحساسية للمشكلات
			أركز على مشاكل عملي وأسعى بجد لحلها بسرعة.	13	
			أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين	14	
			أحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور في ما أقوم به من عمل	15	
			أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة وإن كانت شائعة في بيئة عملي	16	المخاطر
			أحب العمل في فريق يميل إلى المخاطرة و يتميز بروح المجازفة	17	وروح المجازفة

و في الأخير اقدر إخلاصكم و تعاونكم معنا و شكرا.

الملحق 2:

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

	الاسم واللقب	المؤسسة المستخدمة
01	الأستاذ هتهات السعيد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
02	الأستاذ قوجيل محمد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الملحق 3: نتائج تحليل استبيان

معامل كرونباخ

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,892	32

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	22	61,1	61,1	61,1
	أنثى	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

القانونية الوضعية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائم	35	97,2	97,2	97,2
	مؤقت	1	2,8	2,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

العمر					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 25 من أقل	1	2,8	2,8	2,8
	سنة 26 - 35	4	11,1	11,1	13,9
	سنة 36 - 45	26	72,2	72,2	86,1
	سنة 45 من أكثر	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

الدراسي المستوى					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	فأقل ثانوي -	4	11,1	11,1	11,1
	جامعي	25	69,4	69,4	80,6
	عليا دراسات	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

الخبرة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	1	2,8	2,8	2,8
	سنوات 10 الى 5 من	3	8,3	8,3	11,1
	سنوات 10 من أكثر	32	88,9	88,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن عبارات الاستبيان

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر المؤسسة على أجهزة تكنولوجية بشكل كافي للقيام بالمهام.	36	2,75	,604
تعمل المؤسسة على تحديث وتطوير الأجهزة والبرمجيات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات باستمرار	36	2,72	,513
يتوفر داخل المؤسسة قاعدة متكاملة ومتاحة للوحدات والفروع والأقسام المختلفة	36	2,58	,554
تقوم المؤسسة وبشكل مستمر بتجديد الاحتياجات من التكنولوجيا	36	2,72	,513
تتوفر لدى المؤسسة شبكة داخلية (انترانت)	36	2,94	,232
تتوفر المؤسسة على شبكة خارجية (اكسترنانت).	36	2,39	,766
تتوفر المؤسسة على شبكة الانترنت	36	2,86	,424
تساعدني البرمجيات في تنظيم وجدولة العمل اليومي	36	2,72	,566
تزيد البرمجيات القدرة على تصنيف وترتيب البيانات بشكل دقيق وسريع	36	2,81	,401
تساهم البرمجيات في تحليل النتائج بدقة وسرعة	36	2,81	,401
توفر البرمجيات الوقت المستغرق في التعامل مع السجلات والوثائق الرسمية في عملي	36	2,69	,577

يزيد استخدام البرامج من سرعة ودقة اتخاذ القرارات	36	2,81	,401
نظام المعلومات في المؤسسة يعمل فعلا على وصول المعلومات المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب	36	2,72	,566
تقدم المؤسسة حماية لنظام معلوماتها من الحوادث والكوارث	36	2,83	,447
يهدف نظام المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة	36	2,75	,439
N valide (liste)	36		

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس	36	2,7407	,27081
وجود تكنولوجيا المعلومات	36	2,6944	,34903
الشبكات	36	2,7315	,30674
البرامج	36	2,7667	,31893
نظام المعلومات	36	2,7685	,34567
N valide (liste)	36		

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
أسعى بجد لأن يكون التميز السمة الغالبة على طريقة عملي.	36	2,89	,319
اشعر بالملل والروتين من تكرار الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل	36	2,36	,762
لدي القدرة على إيجاد الأفكار الجديدة في عملي.	36	2,72	,513
استطيع المشاركة بأفكار جديدة ونادرة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة	36	2,67	,478
أحلل الأمور والقضايا من عدة زوايا قبل الحكم عليها	36	2,61	,645
أحرص على عدم التعصب لأفكاري	36	2,86	,351
أحرص على معرفة الرأي المخالف لنظرتي في العمل لتقييمه والاستفادة منه	36	2,86	,424
أستطيع التعبير عن أفكاري بلغة و بطريقة يفهما الجميع	36	2,72	,566
لدي القدرة على التفكير السريع في مختلف ظروف العمل	36	2,53	,736
أركز على تحديد تفاصيل العمل ومرآله قبل البدء في تنفيذه	36	2,78	,591

أهتم بتحليل المستجدات للبحث عن طرق جديدة في العمل	36	2,75	,604
لدي القدرة على التنبؤ بمشاكل العمل قبل وقوعها	36	2,25	,692
أركز على مشاكل عملي وأسعى بجد لحلها بسرعة	36	2,75	,554
أهتم بالمشاركة في حل المشاكل التي تعيق أعمال الآخرين	36	2,47	,696
أحرص على معرفة أوجه الخلل والقصور في ما أقوم به من عمل	36	2,81	,401
أرفض كل الممارسات المهنية الخاطئة وإن كانت شائعة في بيئة عملي	36	2,83	,378
أحب العمل في فريق يميل إلى المخاطرة و يتميز بروح المجازفة	36	2,39	,838
N valide (liste)	36		

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
موبيليس مؤسسة في الابداعي السلوك	36	2,6788	,28549
الأصالة	36	2,6597	,28128
المرونة	36	2,7778	,35635
الطلاقة	36	2,6944	,45947
للمشكلات الحاسوبية	36	2,4907	,40226
المجازفة وروح المخاطرة	36	2,8194	,29647
N valide (liste)	36		

الإرتباطات الخطية

Corrélations			
		تكنولوجيا تطبيق مؤسسة في المعلومات موبيليس	في الابداعي السلوك موبيليس مؤسسة
مؤسسة في المعلومات تكنولوجيا تطبيق موبيليس	Corrélation de Pearson	1	.752**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	36	36
موبيليس مؤسسة في الابداعي السلوك	Corrélation de Pearson	.752**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	36	36

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations		
		في الابداعي السلوك موبيليس مؤسسة
موبيليس مؤسسة في الابداعي السلوك	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	36
المعلومات تكنولوجيا وجود	Corrélation de Pearson	.622**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	36
الشبكات	Corrélation de Pearson	.367*
	Sig. (bilatérale)	.028
	N	36
البرامج	Corrélation de Pearson	.730**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	36
المعلومات نظام	Corrélation de Pearson	.661**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	36
مؤسسة في المعلومات تكنولوجيا تطبيق موبيليس	Corrélation de Pearson	.752**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	36

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations		
		تكنولوجيا تطبيق مؤسسة في المعلومات موبيليس
مؤسسة في المعلومات تكنولوجيا تطبيق موبيليس	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	36
الأصالة	Corrélation de Pearson	.372*
	Sig. (bilatérale)	.026
	N	36
المرونة	Corrélation de Pearson	.794**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	36
الطلاقة	Corrélation de Pearson	.643**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	36
للمشكلات الحاسوبية	Corrélation de Pearson	.560**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	36
المجازفة وروح المخاطرة	Corrélation de Pearson	.527**
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	36
موبيليس مؤسسة في الابداعي السلوك	Corrélation de Pearson	.752**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	36
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).		
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		

معادلة الإنحدار الخطي

Coefficients ^a									
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	,505	,328		1,540	,133			
	في المعلومات تكنولوجيا تطبيق موبيليس مؤسسة	,793	,119	,752	6,657	,000	,752	,752	,752

a. Variable dépendante : موبيليس مؤسسة في الابداعي السلوك

ANOVA إختبار تحليل التباين

Récapitulatif des modèles									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,752 ^a	,566	,553	,19085	,566	44,321	1	34	,000

a. Prédicteurs : (Constante), موبيليس مؤسسة في المعلومات تكنولوجيا تطبيق,

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,614	1	1,614	44,321	,000 ^b
	de Student	1,238	34	,036		
	Total	2,853	35			

a. Variable dépendante : موبيليس مؤسسة في الابداعي السلوك

b. Prédicteurs : (Constante), موبيليس مؤسسة في المعلومات تكنولوجيا تطبيق,

إختبارات التوزيع الطبيعي

Tests de normalité							
	الجنس	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
مؤسسة في المعلومات تكنولوجيا تطبيق موبيليس	ذكر	,186	22	,045	,845	22	,003
	أنثى	,165	14	,200*	,916	14	,192
موبيليس مؤسسة في الابداعي السلوك	ذكر	,256	22	,001	,823	22	,001
	أنثى	,223	14	,058	,826	14	,011

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité							
	الدراسي المستوى	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
مؤسسة في المعلومات تكنولوجيا تطبيق موبيليس	فأقل ثانوي -	,364	4	.	,840	4	,195
	جامعي	,212	25	,005	,798	25	,000
	عليا دراسات	,420	7	,000	,719	7	,006
موبيليس مؤسسة في الابداعي السلوك	فأقل ثانوي -	,284	4	.	,848	4	,218
	جامعي	,278	25	,000	,814	25	,000
	عليا دراسات	,214	7	,200*	,858	7	,144

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

إختبار ما نويتني

Récapitulatif du test d'hypothèse				
	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La distribution de تكنولوجيا تطبيق موبيليس مؤسسة في المعلومات est la même sur les catégories de الجنس.	Test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants	,025 ^a	Rejeter les hypothèses nulles.
2	La distribution de الابداعي السلوك موبيليس مؤسسة في les catégories de الجنس.	Test U de Mann-Whitney pour échantillons indépendants	,089 ^a	Garder les hypothèses nulles.
Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau de signification est de .050.				
a. La signification exacte est affiché pour ce test.				

إختبار كروسكال واليس

Récapitulatif du test d'hypothèse				
	Hypothèse nulle	Test	Sig.	Décision
1	La distribution de تكنولوجيا تطبيق موبيليس مؤسسة في المعلومات sur les catégories de الدراسي المستوى.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	,374	Garder les hypothèses nulles.
2	La distribution de في الابداعي السلوك موبيليس مؤسسة catégories de الدراسي المستوى.	Test Kruskal-Wallis pour échantillons indépendants	,715	Garder les hypothèses nulles.
Les significations asymptotiques sont affichées. Le niveau de signification est de .050.				

فهرس

IV	الشكر
V	الإهداء
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للعوامل التنظيمية والعمل الجماعي.	
02	تمهيد .
03	المبحث الأول: أدبيات نظرية حول تكنولوجيا المعلومات والسلوك
03	المطلب الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات:
03	الفرع الأول: التكنولوجيا
03	الفرع الثاني: المعلومات
07	الفرع الثالث: الإتصال
09	المطلب الثاني: ادبيات نظرية حول تكنولوجيا المعلومات
10	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
10	الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات
12	الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثالث: أدبيات نظرية حول لسلوك الابداعي
13	الفرع الأول: مفهوم السلوك الإبداعي
14	الفرع الثاني: عناصر السلوك الإبداعي
15	الفرع الثالث: العوامل المؤثرة على السلوك الإبداعي
16	الفرع الرابع: مراحل السلوك الإبداعي
15	المبحث الثاني: أدبيات تطبيقية حول تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي
18	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية
19	المطلب الثاني: الدراسات السابقة العربية
21	المطلب الثالث: الدراسات السابقة الأجنبية
23	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني: تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس ورقلة وأثرها على السلوك الإبداعي:	
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة:	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
32	المطلب الأول: تقديم مؤسسة موبيليس
32	الفرع الأول: تعريف شركة موبيليس

32	الفرع الثاني: تعريف المديرية الجهوية موبيليس ورقلة
33	الفرع الثالث: أهداف ووظائف المديرية الجهوية لموبيليس
34	الفرع الرابع: أنظمة معلومات وبرامج مؤسسة موبيليس:
35	الفرع الخامس: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية لموبيليس ورقلة
36	المطلب الثاني: تقديم أداة الدراسة
38	الفرع الأول: الإستبيان
40	الفرع الثاني: تقدير ثبات أدوات العينة
41	المطلب الثالث: تقديم عينة الدراسة
41	الفرع الأول: عينة ومجتمع الدراسة
41	الفرع الثاني: دراسة وصفية للعينة
43	المبحث الثاني: نتائج تقييم تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس وأثرها على السلوك الإبداعي
43	المطلب الأول: أولويات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة موبيليس
44	الفرع الأول: تقييم مستوى تطبيق عناصر تكنولوجيا المعلومات
46	الفرع الثاني: أي الأبعاد الأكثر اهتمام من المؤسسة في تكنولوجيا المعلومات
46	المطلب الثاني: أولويات تحقيق السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس
46	الفرع الأول: تقييم مستوى تطبيق عناصر السلوك الإبداعي
49	الفرع الثاني: أي الجوانب الأكثر اهتمام من المؤسسة في السلوك الإبداعي
49	المطلب الثالث: قياس أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي في مؤسسة موبيليس
50	الفرع الأول: قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي
50	الفرع الثاني: الأثر النسبي لكل جوانب تكنولوجيا المعلومات على السلوك الإبداعي
52	الفرع الثالث: الأثر النسبي لكل جوانب السلوك الإبداعي الأكثر تأثرا بتكنولوجيا المعلومات
53	الفرع الرابع: تقدير معادلة السلوك الإبداعي بدلالة تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة موبيليس
55	المطلب الرابع: إختبارات الفروض حول تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية
55	الفرع الأول: إختبارات التوزيع الطبيعي
56	الفرع الثاني: إختبار الدلالة الإحصائية لإختلاف في تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بإختلاف جنسهم
57	الفرع الثالث: إختبار الدلالة الإحصائية لإختلاف في تكنولوجيا المعلومات والسلوك الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية بإختلاف المستوى الدراسي
58	خلاصة الفصل.
61	خاتمة
65	المراجع
67	الملاحق