



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية الميدان:

تخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

"دراسة ميدانية بإتصالات الجزائر ورقلة"

من إعداد الطالب: حراث هنده ، مدور نور الهدى

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 23/ 05/ 2026

أمام اللجنة المكونة من السادة

أ/ صالحى سميرة (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ تيممغدين نور الدين (أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ خميس نفيسة (أستاذ محاضر ب- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2025/2026



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية علوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

علوم اقتصادية، علوم التسيير، علوم تجارية الميدان:

تخصص: إدارة الأعمال

بعنوان:

دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

"دراسة ميدانية بإتصالات الجزائر ورقلة"

من إعداد الطالب: حراث هندة ، مدور نور الهدى

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/ 05/ 23

أمام اللجنة المكونة من السادة

أ/ صالحى سميرة (أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ/ تيممغدين نور الدين (أستاذ محاضر أ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/ خميس نفيسة (أستاذ محاضر ب- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2025/2026

الاهداء

من قال انا لها "نالها"

وانا لها ان ابت رغما عنها اتيت بها

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون لم يكن الحلد

قريبا ولا الطريق كان محفوفًا بالتسهيلات

لكني فعلتها ونلتها

الى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود

وأعطاني بلا مقابل

من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحه العلم والمعرفة داعمي

الاول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله ...

الى فخري واعتزازي

... ابي...

الى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضني قلبها قبل يدها
وسهلت لي الشدائد بدعائها الى القلب الحنون والشمعة التي كانت

لي في الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي

... امي...

الى مصدر قوتي الداعمين والساندين الى خيرة أيامي وصفوتها

الى ضلعي الثابت وأمان ايامي

اخواني الغاليين واختي الغالية

الى من حبهم يعلو فوق كل حب، الى نوري المضاء

الذي لا ينطفئ

صديقاتي الغاليات

هنة



2026



الاهداء



2026

إلى أبي وامي الغاليين حفظهما الله ورعاهما
واطال عمرهما
إلى عائلتي سندي وقوتي
إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل و كافة
الذين ذكرهم قلبي ولم يذكرهم قلبي
اهدي هذا الجهد المتواضع

هدى



شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الانبياء والمرسلين
نبينا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين أما بعد
فإننا نشكر الله العلي القدير أولا واخيرا على توفيقه بإتمام
هذه المذكرة، فهو عز وجل أحق بالشكر والثناء وأولى بهما وإنطلاقا
من قول النبي ﷺ "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" فإننا نتوجه بالشكر
والتقدير الى أستاذنا الكريم تيمجفين نور الدين الذي أشرف على هذه
المذكرة حيث بفضل الله ثم بفضل توجيهاته تم انجاز هذا العمل فله منا
خالص التقدير وجزاه الله خير الجزاء وأكرمه ورفع شأنه.

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة بكلية العلوم الإقتصادية
والعلوم التجارية وعلوم التسيير ورقلة ، فعلى أيديهم نشأنا وبفضل
توجيهاتهم وصلنا فأتممنا دراستنا هذه فجزاهم الله كل خير ولا يفوتنا
أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الإدارة والعاملين في مؤسسة إتصالات
الجزائر بورقلة وعلى رأسهم الأستاذ الكريم خويلدات محمد حفظه الله
والذين ساعدونا في الحصول على البيانات اللازمة لهذا البحث من خلال
توفير المعلومات.

وأخيرا فكثيرون الذين يستحقون الشكر والتقدير منا فكل
الشكر والتقدير لمن قدم لنا المساعدة وأبدى رأيا ساهم في
إنجاز هذه المذكرة فجزاهم الله كل خير
ووفقهم وسدد خطاهم



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور نظام المعلومات الإستراتيجي بأبعاده (الكفاءة التشغيلية، تشجيع الابتكار، بناء موارد المعلومات، المتطلبات التكنولوجية) في تعزيز الإبداع التكنولوجي بأبعاده (الإبداع في المنتج، الإبداع في العملية) في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية تم توزيعه على عينة قصدية مكونة من 45 تمثلت في (إدارات، رؤساء مصالح و رؤساء أقسام)، واسترجعت منها 40 استمارة صالحة للتحليل، وتم استخدام برنامج التحليل إحصائي spss إصدار 31 لتحليل البيانات واختبار مدى صحة فرضيات الدراسة، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

نظام المعلومات الاستراتيجي له دور كبير وواضح على الإبداع التكنولوجي بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة
احتل بعد المتطلبات التكنولوجية المرتبة الأولى ضمن أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي، مما يدل على إمتلاك المؤسسة بيئة تقنية متطورة تدعم الأداء التنظيمي والتشغيلي
وجود مستوى مرتفع من الإبداع التكنولوجي ما يعكس قدرة المؤسسة على تبني أساليب عمل حديثة وتطوير خدماتها بشكل مستمر

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات الإستراتيجي، الإبداع التكنولوجي، اتصالات الجزائر بورقلة،

Abstract:

This study aims to determine the role of the strategic information system, with its dimensions of operational efficiency, innovation promotion, information resource development, and electronic requirements, in enhancing technological innovation (product innovation and process innovation) at Algeria Telecom in Ouargla. The study employed a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the primary tool. The questionnaire was distributed to a purposive sample of 45 representatives (managers, department heads, and section heads), and 40 valid questionnaires were returned for analysis. Spss version 31 was used to analyze the data and test the validity of the study hypotheses. The study reached a number of conclusions, the most important of which is :

The strategic information system plays a significant and clear role in technological innovation at Algeria Telecom in Ouargla.

Technological requirements ranked first among the dimensions of the strategic information system, indicating that the organization possesses a sophisticated technological environment that supports organizational and operational performance

A high level of technological innovation reflects the organization's ability to adopt modern working methods and continuously develop its services

Keywords :

Strategic information system, technological innovation, Algeria Telecom Ouargla.

قائمة المحتويات

IV	الإهداء
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
	فصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجية والإبداع التكنولوجي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لنظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي
22	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة)
42	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة
44	تمهيد
45	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
54	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.....
89	خلاصة الفصل الثاني
91	الخاتمة
96	المراجع
114	الفهرس
101	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	40
1-2	متغيرات الدراسة	45
2-2	توزيع عينة الدراسة	50
3-2	العبارات التي تقيس أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي	51

52	العبارات التي تقيس أبعاد الإبداع التكنولوجي	4-2
53	بمجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الحماسي	5-2
53	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	6-2
54	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	7-2
55	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	8-2
56	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	9-2
57	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية	10-2
58	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	11-2
60	يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (نظام المعلومات الإستراتيجي، الإبداع التكنولوجي)	12-2
60	بين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الكفاءة التشغيلية	13-2
62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء تشجيع الابتكار	14-2
63	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء بناء موارد المعلومات	15-2
65	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء المتطلبات الالكترونية	16-2
67	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء إبداع المنتج (الخدمة)	17-2
69	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة)	18-2
71	يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس نظام المعلومات الإستراتيجي	19-2
73	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الإبداع التكنولوجي	20-2
75	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	21-2
75	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير نظام المعلومات الإستراتيجي على الإبداع التكنولوجي	22-2
76	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ^a ANOVA	23-2
77	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات ^a Coefficients	24-2
79	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الإبداع التكنولوجي حسب الخصائص الشخصية	25-2

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	نموذج الدراسة	هـ
2-1	مكونات نظام المعلومات الإستراتيجي	5
3-1	أنواع نظام المعلومات الإستراتيجي	8
4-1	مستويات نظام المعلومات الإستراتيجي	10
5-1	الأدوار الإستراتيجية لنظام المعلومات الإستراتيجي	11
6-1	أنواع الإبداع التكنولوجي	17
7-1	مراحل الإبداع التكنولوجي	19
8-1	محددات نجاح الإبداع التكنولوجي	21
1-2	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	47
2-2	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	55
3-2	الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن	56
4-2	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	57
5-2	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية	58
6-2	الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	59
7-2	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	77

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
1.	استمارة الاستبيان	102
2.	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان	108
3.	نتائج ألفا كرونباخ لمقياس نظام المعلومات الاستراتيجي	109
4.	نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الإبداع التكنولوجي	109

109	نتائج ألفا كرونباخ لإجمالي للمتغيرين	5.
109	نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي	6.
110	نتائج الفروق في نظام المعلومات الاستراتيجي لعينة الدراسة	7.
110	نتائج الفروق في الإبداع التكنولوجي لعينة الدراسة	8.
111	نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي	9.
111	نتائج الارتباط والارتباط المفسر	10.
111	نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط	11.
112	نتائج معلمات نموذج الانحدار	12.
112	نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير الجنس	13.
112	نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير المستوى التعليمي	14.
112	نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير السن	15.
113	نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير الرتبة الوظيفية	16.
113	نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير الخبرة المهنية	17.

مقدمة

توطئة :

أصبح للتكنولوجيا دور بارز في الاقتصاد العالمي فهي المحرك الرئيسي للتطور والنمو الاقتصادي، وتعد من أبرز العوامل التي ساهمت في إحداث تحولات عميقة في الاقتصاد العالمي، فقد أدى التقدم التكنولوجي المتسارع إلى تغيير أساليب الإنتاج والتسيير والتسويق، وساهم في رفع كفاءة المؤسسات وتحسين جودة الخدمات والمنتجات، مما يعزز من قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية.

في هذا السياق برز نظام المعلومات الإستراتيجي كأحد أهم الأدوات الإستراتيجية بيد المؤسسات لدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية وتحقيق الميزة التنافسية ودعم التخطيط طويل المدى، كما فتحت التكنولوجيا الحديثة آفاق جديدة للإبداع باعتباره من أبرز السمات التي تميز المؤسسات الم تقدم، وفي عصر الرقمنة يتحقق الإبداع بتوظيف التكنولوجيا بطرق مبتكرة ومطورة تجعل المؤسسات تحقق التميز في بيئة الأعمال والبيئة التنافسية.

ويعد قطاع الاتصالات من أكثر القطاعات ارتباطا بالتكنولوجيا والتطور الرقمي، كما يعرف القطاع تطورا كبيرا من ناحية الخدمات وتنوعها واتساع شبكاتها، حيث يشهد منافسة متزايدة وتغيرات سريعة تفرض على المؤسسات العاملة فيه ضرورة تبني نظم معلومات إستراتيجية فعالة تساعد على مواكبة المستجدات وتحقيق الريادة.

وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر من المؤسسات التي لها دور كبير في تنمية الاقتصاد الوطني، حيث تسعى إلى تطوير خدماتها وتحسين أدائها من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة مما يعزز قدرتها على الإبداع والتطوير.

وفي ظل التغيرات المتسارعة التي يعرفها قطاع الاتصالات، أصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة مطالبة بتبني أساليب تسيير حديثة قائمة على التكنولوجيا والابتكار لتحقيق رضا الزبائن، ومن هنا تبرز أهمية نظام المعلومات الإستراتيجي باعتباره أداة فعالة تدعم الإبداع التكنولوجي وتساهم في تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات داخل المؤسسة. وبغية معرفة دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة نطرح الإشكالية التالية:

"ما مدى مساهمة نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة؟"

من خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح الإشكالات الفرعية التالية:

- 1 - ما مستوى توفر أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟
- 2 - ما مستوى توفر أبعاد الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟
- 3 - هل توجد علاقة بين أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ؟
- 4 - هل يوجد أثر لنظام المعلومات الإستراتيجي على الإبداع التكنولوجي في المؤسسة محل لدراسة ؟
- 5 - هل توجد فروقات بين متوسطات إجابات أفراد عينة حول الإبداع التكنولوجي في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، الرتبة الوظيفية)؟

❖ الفرضيات :

ويمكن تقسيم الفرضيات كما يلي:

- 1 - يوجد توفر بمستوى مرتفع لأبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة.
- 2 - يوجد توفر بمستوى مرتفع لأبعاد الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة .
- 3 - توجد علاقة بين أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة .
- 4 - يوجد أثر لنظام المعلومات الإستراتيجي على الإبداع التكنولوجي في المؤسسة محل الدراسة .
- 5 - لا توجد فروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة حول نظم الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة ، الرتبة الوظيفية ،المؤهل العلمي) .

❖ مبررات اختيار الموضوع :

هناك جملة من الأسباب وراء اختيار هذا الموضوع نذكر منها ما يلي:

مبررات ذاتية :

- ✓ الميل الشخصي لدراسة نظام المعلومات ومدى انعكاسه على الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الجزائرية .
- ✓ رغبة الطالبتين في التعمق في موضوع نظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي.

مبررات موضوعية :

- ✓ تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي درسناه ، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الأعمال.

- ✓ إثراء المكتبة بمثل هذه الدراسة نظرا لقلة الدراسات التي تناولت مثل هذا الموضوع

❖ أهداف الدراسة:

نومي من خلال دراستنا إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

- ✓ تحديد دور استخدام نظام المعلومات الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة .
- ✓ التعرف على مستوى الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة .
- ✓ تشخيص العلاقة بين أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي .
- ✓ التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي ستساعد المؤسسة على إبداع وتطوير خدماتها.

❖ أهمية الدراسة:

- توضح كيفية استغلال نظام المعلومات الإستراتيجي لاكتشاف الفرص التكنولوجية وتطوير منتجات وخدمات مبتكرة
- الأهمية البالغة للموضوع نظرا للتحويلات الرقمية الحاصلة في المؤسسات الاقتصادية الإنتاجية والخدمية.
- تنبع أهمية الدراسة من التطورات التكنولوجية والتحويلات الرقمية المتسارعة التي تشهدها مؤسسات الاتصالات ، ما يجعل من نظام المعلومات الإستراتيجي أداة أساسية لتعزيز الأداء وتحقيق التميز المؤسسي.
- إبراز أهمية الإبداع التكنولوجي في زيادة فعالية الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية
- تقديم إطار علمي يمكن الاستفادة منه في دراسات مشابهة مستقبلا.

❖ حدود الدراسة:

- ✓ **الحدود الموضوعية:** تحتم الدراسة بالمواضيع المرتبطة بنظام المعلومات الإستراتيجي كمتغير مستقل لبعدها (الكفاءة التشغيلية، تشجيع الابتكار، بناء موارد المعلومات، المتطلبات التكنولوجية)، أما المتغير التابع فهو الإبداع التكنولوجي بأبعاده المتمثلة في (إبداع في المنتج، إبداع في العملية).
- ✓ **الحدود الزمنية:** تم إجراء الدراسة خلال السداسي الأول من سنة 2026
- ✓ **الحدود المكانية:** أجريت الدراسة التطبيقية على مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة .
- ✓ **الحدود البشرية:** لقد تم إسقاط الجانب التطبيقي للدراسة الحالية مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة، و استخدام أدوات البحث العلمي المتمثل في الاستبيان موزع على عينة قصدية تمثلت في (إطارات ، رؤساء مصالح ، رؤساء دوائر) بمؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة.

❖ منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وذلك بتقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم العامة لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي ، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على دراسة الحالة من خلال الاستبيان، ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS الإصدار 31 من أجل التعرف على دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي بالمؤسسة محل الدراسة.

❖ مصادر الحصول على البيانات:

من أجل جمع المعلومات، المتعلقة بالبحث اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل اقتباس الأفكار التي تساعدنا في إجراء هذا البحث، وتتمثل طبيعة هذه المراجع في:

- ✓ الكتب .
- ✓ المقالات العلمية الحديثة.

✓ مذكرات الماجستير والدكتوراه .

هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة، بالمؤسسة محل الدراسة (مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة).

❖ صعوبات الدراسة :

- ✓ عدم توفر دراسة سابقة تشمل المتغيرين معا في حدود إطلاعنا.
- ✓ صعوبة إيجاد مؤسسة يفوق عدد إطاراتها 40 إطار .
- ✓ امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الاستبيان بحجة عدم توفر الوقت اللازم لهم .
- ✓ صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة خاصة الإطارات العليا لكثرت الانشغالات و الاجتماعات .

❖ تقسيمات الدراسة:

تم الطرق إلى تقسيم البحث وفق منهجية IMRAD إلى فصلين كما يلي:

✓ الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي

المبحث الأول: الإطار النظري لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

المبحث الثاني: الدراسات السابقة لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

✓ الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي بمؤسسة

اتصالات الجزائر بورقلة .

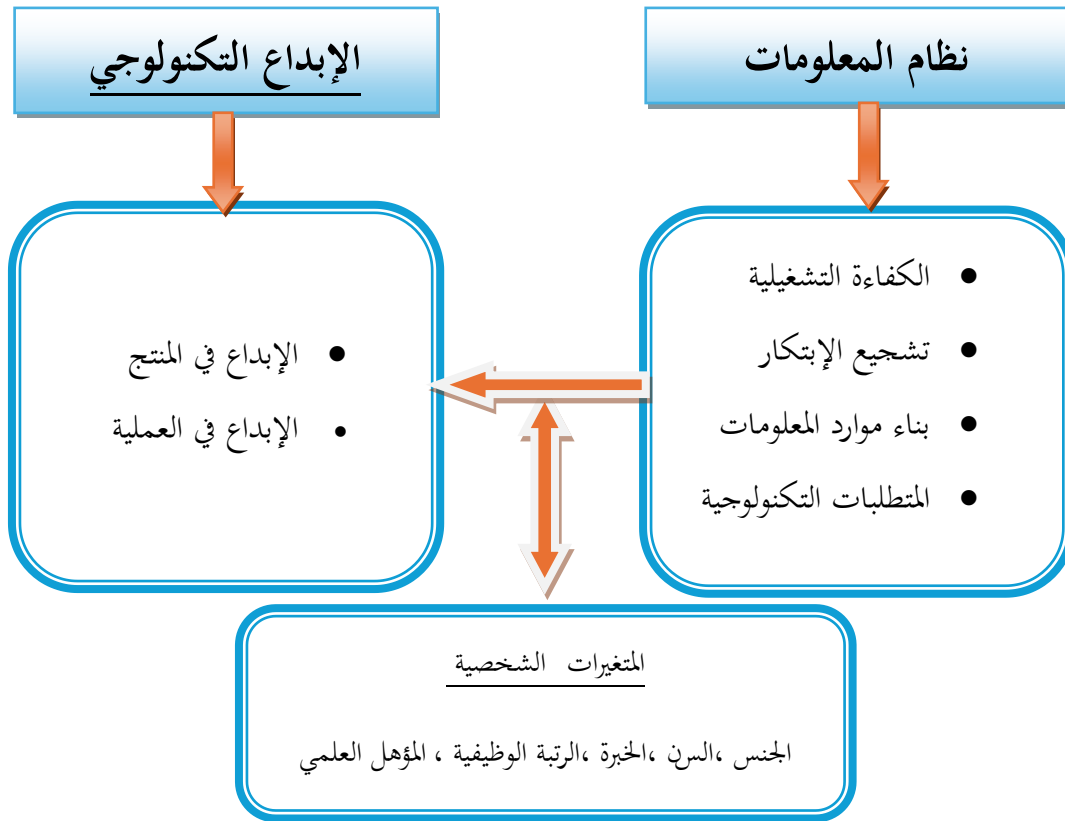
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

❖ نموذج الدراسة:

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج للتعرف على مدى تأثير أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1): يوضح نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

**الفصل الأول : الأدبيات النظرية
والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي
والإبداع التكنولوجي**

يشهد العالم المعاصر في ظل العولمة والتطورات المتسارعة تغيرات عميقة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية، الأمر الذي جعل المعلومات ونظمها تحتل مكانة إستراتيجية داخل المؤسسات الحديثة، باعتبارها أداة فعالة لدعم القرارات وتحقيق الأهداف المسطرة، وفي ظل المنافسة الشديدة التي تشهدها بيئة الأعمال، أصبح الاعتماد على نظام المعلومات الإستراتيجي ضرورة حتمية للمؤسسات من أجل تحسين الأداء وتعزيز قدرتها على التكيف والابتكار .

ويعد الإبداع التكنولوجي من أهم العوامل التي تسهم في تطوير المؤسسة وتحقيق التميز التنافسي، حيث يساعد على تقديم خدمات ومنتجات جديدة وتحسين العمليات ورفع كفاءة الأداء . ومن هذا المنطلق أصبح لنظام المعلومات الاستراتيجي دور أساسي في دعم الإبداع التكنولوجي من خلال توفير المعلومات الدقيقة والحديثة التي تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة وتشجيع الابتكار داخل المؤسسة وفيما يلي سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار النظري لنظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي .

المبحث الثاني: الدراسات السابقة لنظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي .

المبحث الأول: الإطار النظري لنظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، خاصة مع تنامي دور التكنولوجيا وتزايد حدة المنافسة بين المؤسسات، باتت المعلومات والمعرفة من أهم الركائز الإستراتيجية التي تعتمد عليها المؤسسات في صياغة قراراتها وتحديد توجهاتها المستقبلية. ومن هذا المنطلق، برزت نظم المعلومات الإستراتيجية كأداة حيوية تمكن المؤسسات من تحليل بيئتها الداخلية والخارجية، ودعم قراراتها الإستراتيجية، وفي المقابل يعد الإبداع التكنولوجي أحد أبرز المحركات الأساسية للنمو والتطور داخل المؤسسات، حيث يساهم في تطوير المنتجات والخدمات وتحسين العمليات، ويعتمد تحقيق هذا الإبداع بشكل كبير على توفر معلومات دقيقة وملائمة، وهو ما توفره نظم المعلومات الإستراتيجية من خلال دعمها لعمليات التحليل والتخطيط واتخاذ القرار. وللتعرف أكثر على هذا الموضوع سنتناول في هذا المبحث مايلي:

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول نظام المعلومات الاستراتيجي

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الإبداع التكنولوجي

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول نظام المعلومات الإستراتيجي:

يعتبر نظام المعلومات الاستراتيجي من أهم الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في مواجهة التحديات المتزايدة التي تفرضها بيئة الأعمال المعاصرة. فقد أصبح هذا النظام أداة فعالة في دعم الإدارة العليا من خلال توفير المعلومات الدقيقة والملائمة التي تساعد على تحليل الأوضاع الداخلية والخارجية واتخاذ قرارات إستراتيجية رشيدة، كما يساهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات، واستغلال الفرص المتاحة.

الفرع الأول: مفهوم نظام المعلومات الإستراتيجي:

أولاً: مفهوم نظام المعلومات:

يعرف نظام المعلومات بأنه "نظام يقوم بمهمة تجميع البيانات وتحويلها إلى معلومات حسب إجراءات وقواعد محددة تساعدها الإدارة وفئات أخرى في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالتخطيط والرقابة والعناصر الرئيسية لنظام المعلومات هي تجميع البيانات وتشغيلها وتخزينها واسترجاعها وتحويلها".¹

ويمكن تعريفه أيضاً على أنه "عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض التي تعمل على جمع مختلف البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وتوزيعها على المستفيدين بغرض دعم القرار والرجوع إليها حين الحاجة إليها" يعرف بأنه نظام متكامل (نظام بشري/آلي) لتوفير المعلومات لدعم الوظائف التشغيلية والإدارية ووظائف صنع القرار في المنظمة، يستخدم النظام أجهزة الكمبيوتر والبرامج وإجراءات دليل النظام ونماذج الإدارة وصنع القرار وقاعدة بيانات.²

¹ شهيدة خليدة، شهيدة سهام، دور نظام المعلومات في تحسين أداء المؤسسة، دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع مستغانم، مذكرة ماستر، تخصص تسيير إستراتيجي، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2023، ص6.

² Assia Brahimi , and others, **Strategic Informachion Systems and Their Role in Enhancing the Competitive Advantage of Business Organizations**, Management Dynamics in the knowledge Economy, vol 13, issue04, national university of political studies and public administration, faculty of managment, tlemcen, algeria, 2025, p 358,359.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

عرف JLEMOINE: نظم المعلومات بأنها: " مجموعة من المعلومات سواء كانت رسمية أو غير رسمية، مهيكلية أو غير مهيكلية، والتي توجد وتسري داخل المنظمة، أو بين هذه المنظمة ومحيطها".¹

ثانيا: تعريف المعلومات الإستراتيجية:

هي المعلومات التي ترتبط بالقدرة على استشراف مستقبل المؤسسة، والتي تنطوي على درجة عالية من حالات عدم التأكد والمخاطرة، والتي ترتبط بالخطط بعيدة الأمد، والتي تقع ضمن اهتمامات الإدارة العليا للمؤسسة.²

وعرفت المعلومات الإستراتيجية "بأنها معلومات تنبؤية مستقبلية، ترتبط بالخطط طويلة الأجل، وتغطي لغموض وعدم التأكد البيئي، ولها أهمية كبيرة في صياغة إستراتيجيات المؤسسة، وتنفيذها وتقييمها، من أجل تحقيق غايات المؤسسة".

ثالثا: مفهوم نظام المعلومات الإستراتيجي :

هو نظام يستخدم لدعم عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي أو لدعم أو تشكيل الإستراتيجية التنافسية للمنظمة أو يستخدم الاثنان معا، و أن أي نظام من أجل اعتباره نظام معلومات إستراتيجي يجب أن تنطبق عليه المعايير التالية:

1. النظام يرتبط مباشرة بالإستراتيجية الأعمال .

2. النظام له تأثير واضح ومهم على الأداء التنظيمي.³

أما لودن فأشار إلى أن نظم المعلومات الإستراتيجية تعبر عن نظام محوسب في أي مستوى تنطوي على تغيير الأهداف أو العمليات أو المنتجات أو العلاقات البيئية لتمكين المنظمة من الحصول على ميزة تنافسية.⁴

عرفت كذلك بأنها: "نظم معلومات مبنية على استخدام الحاسب الآلي، تستخدم كأداة لتطبيق إستراتيجية المنظمة التي تعتمد على استخدام وتشغيل واتصال المعلومات، وعادة يتعدى هذا النوع من المعلومات الإستراتيجية حدود المنظمة ليشمل العملاء والمستهلكين والموردين والمنافسين ولهذا نجد أن استخدام شبكات الاتصال هو جوهر تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية".⁵

التعريف الإجرائي:

هو عبارة عن نظام متكامل يدعم أهداف وخطة العمل طويلة الأجل من خلال الاعتماد على الكفاءة التشغيلية واستخدام موارد المعلومات المتوفرة من خلال تشجيع الابتكار والمتطلبات التكنولوجية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة وهذا مايكسب المؤسسة الميزة التنافسية.

الفرع الثاني: أساسيات نظام المعلومات الإستراتيجي

¹ عمار عماري، مراد مرمي، أثر نظم المعلومات على تفعيل عملية التحليل الإستراتيجي لمحيط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، طبع 1، سبتمبر 2018، ص 150.

² حسان بوعاية، فعالية نظم المعلومات الإستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه العلوم تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2014، ص 102-103.

³ غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الإستراتيجية، مدخل استراتيجي معاصر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان - الأردن، 2008، ص 84.

⁴ منصور ناصر الرجي، نازم محمود لكاي، دور نظام المعلومات الإستراتيجية في التخطيط الاستراتيجي - دراسة ميدانية في البنوك الأردنية - مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 33، 2012، ص 288.

⁵ ناصري سمية، غنسان ليلي، واقع تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية، دراسة حالة المركز الجامعي بربكة، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص 84.

أولاً: مكونات نظام المعلومات الإستراتيجي:

يتكون نظام المعلومات الإستراتيجي من مجموعة مكونات نجد أنها تشمل مايلي:¹

المدخلات: وهي عبارة عن الموارد الخاصة بالنظام والتي تتحدد بناء على الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها حيث يتضمن بيانات عن البيئة الداخلية والخارجية.

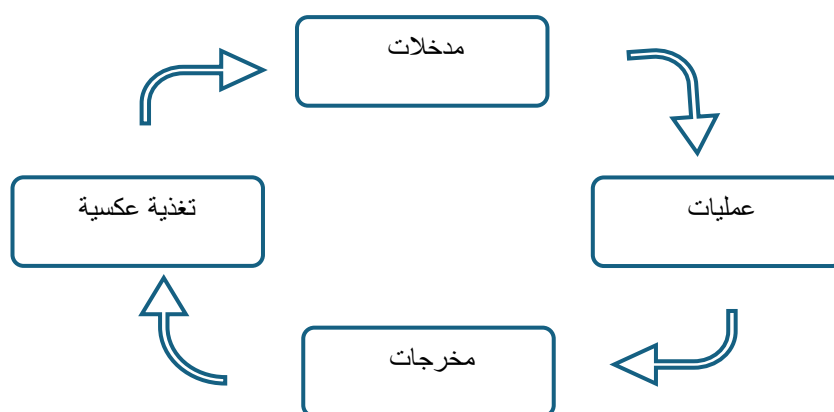
العمليات: ويقصد بها كافة الأنشطة والتفاعلات التي يتم من خلالها تحويل البيانات من هيئتها الأولية إلى معلومات إستراتيجية ذات معنى وقيمة.

المخرجات: ويقصد بها المعلومات الإستراتيجية الناجمة عن النظام ذاته، حيث أن البيانات قد اجري عليها عمليات، بحيث أصبحت ذات دلالة معينة ولتتخذ أشكالاً مختلفة مثل التقارير والأشكال البيانية .

التغذية العكسية: وهي المتعلقة بالمعلومات المرتدة من النظام أو الرقابة على النظام، بحيث تكشف المعلومات المرتدة عن مدى تحقيق النظام لأهدافه التي أنشأ من أجلها .

تعمل هذه المكونات معا لتوفير معلومات إستراتيجية دقيقة تعمل على تحسين أداء المؤسسة وتدعم عملية اتخاذ القرار وتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة .

الشكل رقم (1-2): مكونات نظام المعلومات الإستراتيجي



المصدر: صابر محمد عبد العليم،(2006). نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ص56.

ثانياً: أهمية نظام المعلومات الإستراتيجي:

تنبع أهمية نظام المعلومات الاستراتيجي في أهمية الدور الذي تؤديه والمتمثل في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة وإدامتها أو على الأقل طمر الفجوة التنافسية بينها وبين منافسيها، وذلك من خلال:²

¹ خالد محمد علي الزيد، أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية ، الماحيستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال ، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014، ص14-15.

² بدراري يحي، اثر نظم المعلومات على الإدارة الإستراتيجية "حالة بعض المؤسسات الجزائرية"، أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2015، ص140-141.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

1. خلق العوائق أو الموانع أمام دخول المنافسين إلى الأسواق : وذلك من خلال استخدام التجسس الإداري للحصول على معلومات إستراتيجية يمكن استخدامها لأجل ذلك الهدف.
 2. بناء تكاليف تبديل الزبائن والمجهزين أو الاعتمادية الوظيفية: لمنع الزبائن من تغيير المجهزين وذلك من خلال تقديم منافع مختلفة للزبائن .
 3. التغيير الكامل لأساس المنافسة: من خلال تقديم خدمات /منتجات لم يقدمها المنافسون .
 4. التغيير الشامل لعمليات المنظمة: كما هو الحال بالنسبة لتغيير طبيعة أو بيئة الأعمال الخاصة بها .
 5. تكثيف عمليات المنظمة كالتسعير: لكي تتيح لها ذلك اختيار إستراتيجية تسعير مثلى لخدماتها/منتجاتها .
- تبرز هذه النقاط أهمية نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة ، إذ لا يقتصر دوره على توفير المعلومات فقط، بل يمتد إلى دعم الموقع الإستراتيجي للمؤسسة داخل السوق. فهو يساهم في خلق حواجز أمام المنافسين.
- ثالثا: أهداف نظام المعلومات الإستراتيجي:** يسعى نظام المعلومات الإستراتيجي إلى تحقيق عدة أهداف يتمثل أهمها فيما يلي¹:

- توفير معلومات لوضع الأهداف الإستراتيجية : حيث يساهم النظام في توفير المعلومات الداخلية والخارجية للمستويات الإدارية المختلفة بالمؤسسات والمساهمة في وضع الأهداف الإستراتيجية؛
- توفير المعلومات لإعداد وتكوين الإستراتيجيات : حيث يساهم النظام في دعم مساندة الإدارة الإستراتيجية من خلال توفير المعلومات اللازمة لإعداد وصياغة الإستراتيجيات والقرارات الإستراتيجية بالمؤسسة ومتابعة خطوط تنفيذ الإستراتيجيات في الواقع الفعلي وذلك من أجل تحقيق ميزة تنافسية والحفاظ على المركز التنافسي للمنظمة في السوق؛
- المساهمة في اتخاذ القرارات : حيث يساهم النظام في توفير المعلومات التي تساعد الإدارة الإستراتيجية في حل المشكلات التي تواجه منظمات الأعمال ؛
- توفير المعلومات اللازمة ومراقبة الأداء الإستراتيجي: حيث يساهم النظام في توفير المعلومات التي تساعد منظمات الأعمال في تتبع مراقبة تنفيذ الإستراتيجية المخططة أو القرارات الإستراتيجية التي اتخذها لضمان سلامة التنفيذ ووضوح المسارات في الوقت المناسب إذا كان هناك تقصير في تطبيق الإستراتيجيات أو القرارات الإستراتيجية؛
- تقييم الأداء الإستراتيجي لمنظمات الأعمال: وذلك لتحقيق أهداف عديدة يتمثل أهمها في قياس الأداء الذي تم تنفيذه وقياس آثارها على المركز التنافسي لمنظمات الأعمال في الأجل الطويل ثم التغذية العكسية للاستفادة منها في الخطة الإستراتيجية المقبلة.

رابعا: خصائص نظام المعلومات الإستراتيجي: رغم قلة الكتابات التي تناولت خصائص نظم المعلومات الإستراتيجية إلا أنه يمكن تلخيص أهم هذه الخصائص في²:

¹ سارة مولاي مصطفى، نظام المعلومات الإستراتيجي كأحد المتطلبات لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لإنتاج المضخات والصمامات، البرواقية - المدينة، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار، المجلد 11، العدد 04، جوان 2023، ص 04.

² وهيبه سعيدي، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في إدارة المعرفة، دراسة حالة المديرية العمالية لاتصالات الجزائر - بسكرة، مذكرة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2016، ص 32.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- إن نظم المعلومات الإستراتيجية هي نظم متكاملة تعتمد على معلومات التقارير التلخيصية المتعلقة بلأوضاع المنظمة الداخلية، كما تعتمد بصورة أكبر على المعلومات التي تنشأ في البيئة الخارجية، والتي تكون ذات طبيعة تنبؤية تتعلق بالمستقبل أكثر من ارتباطها بالماضي.
- إن نظم المعلومات الإستراتيجية المتكاملة تحتوي على معلومات شاملة يكون بعضها ذات خصائص كمية يتم تحليلها باستخدام أساليب التحليل الكمي المناسبة والبعض الآخر ذات خصائص وصفية، لأنها تعتمد على الآراء الشخصية والملاحظات.
- يشكل الكمبيوتر عنصراً مهماً من عناصر نظام المعلومات الإستراتيجي.
- تحتوي نظم المعلومات الإستراتيجية على جزء رسمي يجمع المعلومات ويعالجها بانتظام طبقاً لإجراءات معينة، ويقدمها على شكل تقارير للإدارة، كما يحتوي على جزء غير رسمي يعمل على تقديم المعلومات التي تدعم بكفاءة الفكر الإستراتيجي لدى الإدارة.
- تعكس هذه الخصائص أهمية نظام المعلومات في دعم المؤسسة وتمكينها من مواجهة التغيرات والتحديات الداخلية أو الخارجية، كما تعتمد على الحاسوب باعتباره عنصراً أساسياً من عناصر النظام، واستخدام التقنيات الحديثة يزيد من سرعة معالجة المعلومات.

خامساً: أنواع نظام المعلومات الإستراتيجي:

يمكن تقسيم نظم المعلومات الإستراتيجية التي يتم استخدامها داخل المؤسسة للمساعدة في إنجاز العمليات التشغيلية في المستويات الإدارية إلى ثلاث أنواع هي:¹

• نظم المعلومات الإدارية (Management Information System):

تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها أنظمة محوسبة صممت لخدمة المدراء في المنظمة الإدارية، وهي تجمع بين تقنية المعلومات، وعلوم الحاسبات، والإدارة، ويتمثل هدفها في بناء أنظمة حاسوبية تكنولوجية لمساعدة مختلف المؤسسات في القيام بأعمالها، وتؤدي العديد من الوظائف، منها المساعدات المكتبية، وإجراء المهمات الحاسوبية وتنظيم الاجتماعات وغيرها من الأمور التي تساعد المؤسسات في عملية اتخاذ القرار.

• نظم دعم القرار (Decision Support System):

تسعى نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب إلى تسهيل تفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات، وتهدف نظم دعم القرار من خلال تفاعل العنصر البشري مع تكنولوجيا المعلومات إلى توفير الدعم اللازم لترشيد عملية اتخاذ القرارات، حيث بعد DSS لدعم صانعي القرار الإداري في حالة القرارات شبه المهيكلة، كما يزود النظام المديرين بأدوات معلوماتية (جداول ورسوم، ونماذج، ومحاكاة) تساعد على حل المشكلات شبه المهيكلة وغير المهيكلة. إن DSS نظام معلومات معتمد على الحاسوب يجمع البيانات والنماذج في محاولة لحل المشكلات شبه المهيكلة مع مشاركة المستخدم، ويتضمن النظام قاعدة المعرفة الذي يدعم نشاطات صنع القرار. إن نظم دعم القرار ليست مهمتها صنع القرارات للمديرين فهي ليست بديلاً عنهم ولكنها تزودهم بمجموعة من التسهيلات التي تولد المعلومات التي يشعرون أنهم بحاجة لها حين اتخاذهم القرار.

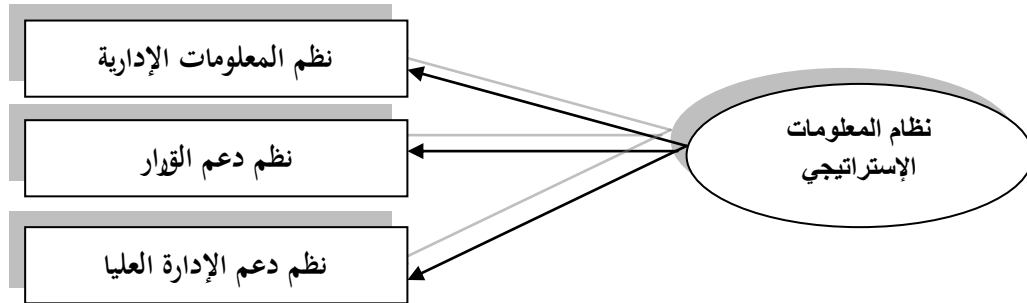
• نظم دعم الإدارة العليا (التنفيذية) ESS:

¹ ديب إسماعيل، تأثير نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة الحالة المؤسسة عمر بن عمر، مذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة قلمة، 2017 ص 5-6.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

يعتبر نظام دعم الإدارة العليا نظام معلومات على المستوى الاستراتيجي في المنظمة مصمم لمساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات الغير مهيكله من خلال تصاميم متقدمة وهي نظم معلومات تعتمد على الحاسب، صممت لمواجهة الحاجات الخاصة من المعلومات لمديري الإدارة العليا أو للمديرين التنفيذيين وهي لا تتوفر على حلول مباشرة للمشكلات ولكنها تقوم بدعم اتخاذ القرارات المتعلقة بالتخطيط الاستراتيجي والرقابة الإدارية والاتجاهات طويلة المدى، والتركيز على البيئة الخارجية والتكاتف مع المتغيرات التكنولوجية والإدارية والاقتصادية كما أنها تعتمد على نظم معالجة العمليات ونظم المعلومات الإدارية كمصدر للمعلومات الداخلية، كما تعتمد على نظم المعلومات الخارجية وقواعد البيانات التجارية.

الشكل (1-3): أنواع نظام المعلومات الإستراتيجية



المصدر : من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث: متطلبات ومستويات وأدوار نظام المعلومات الإستراتيجي

أولاً: متطلبات نظام المعلومات الإستراتيجي :

لتوفير نظم المعلومات الإستراتيجية وتشغيلها بأحسن شكل ممكن لابد من توافر متطلبات هذه العملية، والتي تنقسم إلى قسمين التنظيمية والتكنولوجية، هذه المتطلبات قد يعيق عملية تطوير هذه النظم :¹

المتطلبات التنظيمية: وهي المتطلبات التي تتعلق بالمنظمة التي تريد تطوير أنظمة المعلومات الإستراتيجية، وتشمل هذه المتطلبات الإدارات والاستراتيجيات والبناء التنظيمي في داخل المنظمة، وذلك على النحو التالي:

- يجب وجود تخطيط استراتيجي داخل المنظمة.
- مشاركة الإدارة العليا في عملية التخطيط لأنظمة المعلومات.
- يجب أن ينظر إلى المعلومات كمورد في المنظمة.
- أن يشغل قسم أنظمة المعلومات في المنظمة نفس المركز الإداري الذي تشغله الأقسام الأخرى.
- الحفاظ على سرية المعلومات والخطط الموضوعية لأنظمة المعلومات في الأنظمة.
- يجب دراسة وتحليل المصاريف والتكاليف المترتبة على تطوير أنظمة المعلومات الإستراتيجية.
- على المدراء أن يركزوا على الإبداع والتطور في المنظمة.
- التعاون بين المنظمة ومورديها وعملائها.

¹ شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية حالة المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2011، ص 64-66.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- يجب أن تتبنى المنظمة التغيير والتطوير بصفة منتظمة ومستمرة
- أخذ التنظيمات والتشريعات الحكومية في عين الاعتبار.

المتطلبات التكنولوجية: وهي المتطلبات التي يجب أن تتوفر في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة داخل المنظمة، وتشمل:

- توافر الحاسبات والمكونات المادية الأخرى.
- توافر قدرات تحليلية ورياضية كبيرة للوصول إلى أفضل القرارات، ومن هذه الأنظمة أنظمة دعم القرار والأنظمة الخبيرة
- يجب توافر قاعدة وقواعد بيانات ضخمة.
- توافر شبكات الاتصالات التي تسهل عملية الاتصال للمنظمة داخليا وخارجيا.

ثانيا: مستويات نظام المعلومات الإستراتيجي:

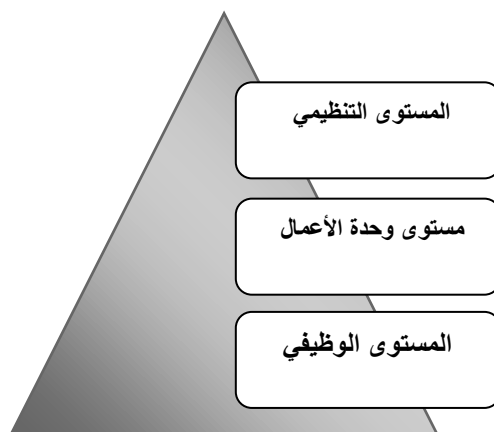
1- تقسيم نظم المعلومات على مستوى المنظمة ومستوى وحدة الأعمال والمستوى الوظيفي لنظم المعلومات الإستراتيجية.¹

- **نظم المعلومات الإستراتيجية على مستوى المنظمة ككل Organizational Level:** في هذا المستوى يجب تحديد الخصائص المميزة للمنظمة والتي تميزها عن المنظمات الأخرى م تمثلة في رؤية ورسالة المنظمة الأساسية، والمنتجات والخدمات، والسوق الذي تعمل به والأسواق الجديدة المقترحة وكيفية الدخول إليها، وتوفير الموارد البشرية والمادية اللازمة والدعم المعنوي، وإدارة المنظمات ووحدات الأعمال الإستراتيجية وتحديد آليات بناء المميزات التنافسية وهذا من مهام الإدارة العليا بالمنظمة.
- **نظم المعلومات الإستراتيجية على مستوى وحدة الأعمال الإستراتيجية Unit Business Level:** تقدم معلومات إستراتيجية لوحدة الأعمال الإستراتيجية التي تمكنها بفاعلية من المنافسة في مجال نشاط وحدة الأعمال الإستراتيجية وتحقيق أهداف المنظمة وفي هذا المستوى يجب تحديد ما هو المنتج أو الخدمة؟، تحديد من هم المستهلكين المتوقع استقطابهم لمنتجات أو خدمات الوحدة، كما يجب تحديد كيف لوحدة الأعمال القيام بدور المنافسة، والمساهمة في تحقيق أهداف ورسالة المنظمة، ومن مسؤوليات إدارة هذا المستوى نائب الرئيس ومدراء الفروع.
- **نظم المعلومات الإستراتيجية على المستوى الوظيفي Functional Level:** في هذا المستوى يجب تحديد المسؤوليات الإستراتيجية في وظيفة واحدة مثال لوظيفة التمويل (وضع الموازنات، النظام المحاسبي، السياسات الإستراتيجية)، ووظيفة الأفراد، وهذا لا يهتم بالجوانب العملية اليومية، وهي تهتم بالسياسات الإستراتيجية والإطار العام لتوجيه عمليات هذه الوظائف وهي من مسؤولية مدراء القطاعات الوظيفية.

ثانيا: نظم المعلومات الإستراتيجية على مستوى العمليات الإستراتيجية: تمثل في التفكير الاستراتيجي والتخطيط الاستراتيجي والتطبيق الاستراتيجي ويزود كل مستوى بالمعلومات اللازمة لتحقيق أهدافه .

¹ عبد الغني احمد عثمان، وليد احمد خلف الله، أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة على عينة من منظمات الأعمال الخدمية ولاية الخرطوم، المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، العدد 19، الجزء 1، 2023، ص 91-92.

الشكل (1-4): مستويات نظم المعلومات الإستراتيجية



المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثا: الأدوار الإستراتيجية لنظام المعلومات الإستراتيجي :

تستطيع نظم المعلومات أن تلعب عدة أدوار إستراتيجية في المؤسسات بحيث تعزز من قدرتها التنافسية ، فهي تستطيع أن تضع عوائق للمنافسين الجدد، كما تستطيع رفع تكلفة التحويل على العملاء وتغيير أسس ومبادئ المرافسة كما تساعد نظم المعلومات الإستراتيجية في إنقاذ خدمات ومنتجات جديدة ، وبالتالي تساعد على تحقيق فرص جديدة في الأسواق ، وفيما يلي أهم الأدوار الإستراتيجية التي تلعبها نظم المعلومات الإستراتيجية:¹

تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية : تشير الكفاءة التشغيلية إلى القدرة التي تتمتع بها المؤسسة في أداء عملياتها التشغيلية المختلفة بأقل التكاليف الممكنة في إطار الموارد المتاحة وصولاً إلى مستوى أداء مطلوب للمؤسسة علماً بأن هذه القدرة مقيدة بثلاثة شروط في التكلفة الأقل الموارد المتاحة والوصول إلى مستوى الأداء المستهدف، ويتجلى دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تعزيز الكفاءة التشغيلية فيما يلي:

- تأهيل المؤسسة وحثها على تبني إستراتيجية التكلفة المنخفضة؛
- تحقيق مساعدة المؤسسة في توظيف جوانب القوة الداخلية التي تميزها وتجاوز جوانب ضعفها؛
- مساعدة إدارة المؤسسة في استثمار الفرص المتاحة في البيئة الخارجية وتحسب التهديدات الكائنة فيها؛
- المساهمة في إعادة هيكلة كلف الصناعة بعدة أساليب أهمها أسلوب اقتصاديات الحجم والمشاركة في الموارد .

تشجيع الابتكار في العمل : تساهم نظم المعلومات الإستراتيجية بدور جوهري في تشجيع الابتكار في حياة المؤسسة على نحو يثير تساؤل خاص بمفهوم الابتكار وكيفية حصو له وطبيعة الدور الذي تساهم به نظم المعلومات الإستراتيجية إذ يعرف الابتكار على أنه توليد الأفكار الجديدة وقولها وتطبيقها.

ويصنف الابتكار إلى ثلاثة أنواع ، هي :²

- ابتكار المنتج (منتجات جديدة ومتطورة أو مواد جديدة) ويعني هذا إما تطوير منتجات قائمة من خلال تحققي إضافات نوعية بخصائصها أو من خلال خفض كلفتها أو ابتكار منتجات جديدة لم تكن معلومة سابقا.

¹ سارة مولاي مصطفى، مرجع سابق ، ص4.

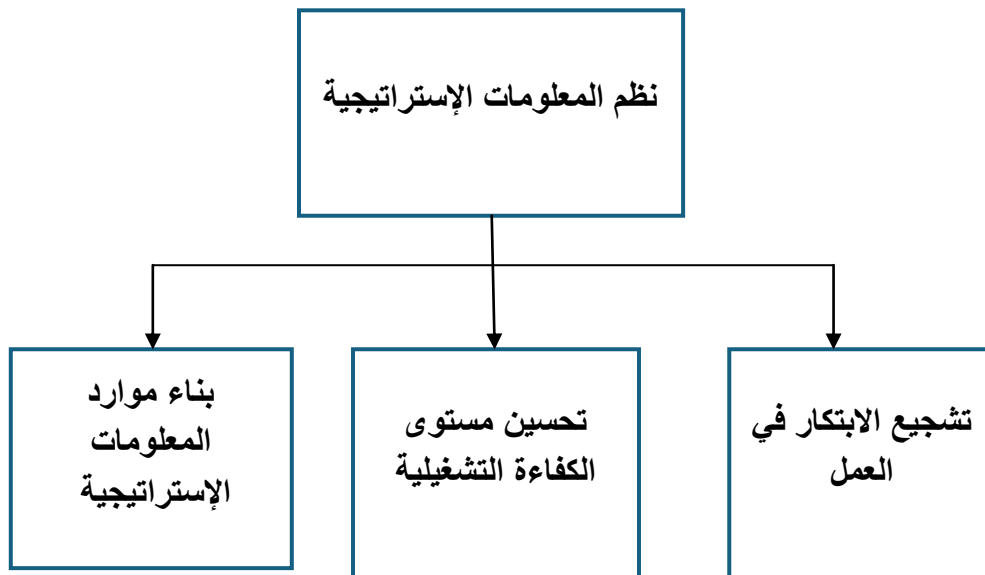
² راضية دغمان، نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة -دراسة حالة الجمع الصناعي صيدال، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2011، ص122.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- الابتكار بالعملية، من خلال الابتكار أو استحداث أساليب جديدة لم تكن معتمدة سابقا في انجاز مهام العمل. ويحصل هذا غالبا في إطار التكنولوجيا الجديدة.
- الابتكار الإداري و المهظمي ، من خلال استحداث أساليب إدارية جديدة أو من خلال تطوير نظم جديدة، مثال ذلك نظم الرواتب ونظم إدارة الجودة.

بناء موارد المعلومات الإستراتيجية : يتحقق هذا عندما استثمر المؤسسة في نظام المعلومات الإستراتيجية المتطورة والتي تساعد في بناء قاعدة بيانات إستراتيجية وذلك من أجل الغرض الرئيسي لنظم المعلومات إلى أنه يمكن استخدامها في وظائف أخرى وحيث أن هذه القاعدة تحتوي على معلومات عن عمليات المنظمة وأنشطتها وكذلك عن العملاء والمجهزين والمنافسين والبيئة المحيطة فإن توافر مثل هذه المعلومات يعد من الموجودات الثمينة في المنظمة والتي تساعد في التخطيط الاستراتيجي والمبادرات الإستراتيجية.¹

الشكل رقم (1-5): الأدوار الإستراتيجية لنظام المعلومات الاستراتيجي



Source : obrien ,A (1990). «Management Information System A Managerial End User Perspective » Richard ,Irwin inc U.S.A,P16.

الفرع الرابع: نظام المعلومات الإستراتيجي: الاستخدامات ،عوامل النجاح والصعوبات.

أولا: استخدامات نظام المعلومات الإستراتيجي: تتمثل أهم استخداماتها في ما يلي:²

أ- الربط مع العملاء والموردين : تستخدم نظم المعلومات الإستراتيجية في تضيق الفجوة المكانية بين المنظمة وأطرافها الخارجية من العملاء والموردين من خلال استخدام نظم معلومات مبنية على تكنولوجيا الاتصالات بهدف تسريع عملياتها وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

¹ سارة مولاي مصطفى، مرجع سابق، ص5.

² صباح بلقيدوم، مرجع سابق، ص135.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

ب- التكامل المطور لعمليات المنظمة الداخلية: تستخدم نظم المعلومات الإستراتيجية في إيجاد تكامل داخلي في انسياب المعلومات داخل المنظمة لتحقيق تشاركية أكبر للمعلومات وإعادة تنظيم الأدوار .

ج- السلع والخدمات المعتمدة على المعلومات: تستخدم نظم المعلومات الإستراتيجية في تجميع كم هائل من المعلومات المتعلقة بالسلع والخدمات من شتى النواحي فمنها ما يتعلق باحتياجات المستهلكين والعملاء ومنها ما يتعلق بقدرة الموردين والموزعين ومنها ما يتعلق بخصائص المنتجات نفسها ومنها ما يتعلق بمعلومات الأسواق وغيرها من المعلومات.

د- نظم معلومات الإدارة العليا : تستخدم نظم المعلومات الإستراتيجية في دعم وتزويد الإدارة العليا بالمعلومات الضرورية واللازمة لإعداد الخطط والتنبؤات لفترات زمنية طويلة من خلال بناء قاعدة بيانات ضخمة داخل المنظمة تستقي معلوماتها من مصادر متنوعة داخلية وخارجية.

ثانيا : عوامل نجاح نظم المعلومات الإستراتيجي : هناك مجموعة من العوامل الرئيسة التي يبدو أنها تعزز نجاح نظم المعلومات الإستراتيجية نذكر منها:¹

- التركيز الخارجي وليس الداخلي أي النظر إلى العملاء والمنافسين والموردين وحتى الصناعات الأخرى وعلاقات المنظمة وأوجه التشابه مع العالم الخارجي، لأنه فيما سبق كانت المنظمة تهمز وتركز على العمليات والقضايا الداخلية؛
- إضافة القيمة وليس خفض التكلفة على الرغم من أن تخفيضات التكاليف قد تتحقق بسبب توسيع الأعمال بتكاليف هامشية منخفضة، إذ من متطلبات المنظمة تمييز نفسها عن المنافسين-منتجات أفضل وخدمات أفضل لتحقيق النجاح؛
- مشاركة الفوائد داخل المنظمة، مع الموردين والعملاء والمستهلكين وحتى المنافسين في بعض الأحيان، إن مشاركة الفوائد يعني الالتزام لنجاح وكافة التحول وتقريبا تشتمل جميع الأمثلة اقتسام المنافع مع المجهزين، العملاء وحتى المنافسين لإقامة عوائد أو موانع الدخول إلى الصناعة؛
- فهم العملاء وماذا يفعلون مع المنتج أو الخدمة وكيف يحصلون على القيمة منها، والمشاكل التي قد يواجهونها لقاء الحصول على هذه القيمة؛
- الابتكار المدفوع لأعمال وليس للتكنولوجيا، ضغوطات السوق هي التي تدفع المنظمة إلى ابتكار سلع وخدمات جديدة؛
- تطور متزايد، وليس التطبيق الكلي محاولة تحويل الأفكار إلى واقع، والاعتماد على النهج المتدرج من خلال القيام بشيء واحد وبناءه وتوسيعه إلى أقصى حد من التطور، مع عدم التوقف عند تحقيق النجاح ولكن النظر إلى ما يمكن القيام به بعد ذلك؛
- استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من الأنظمة لتطوير الأعمال.

ثالث الصعوبات والمخاطر التي يمكن أن ترافق تطبيقات نظم المعلومات الإستراتيجي

رغم الفوائد المتعددة التي تجنيها المؤسسة بتطبيقها لنظام معلومات إستراتيجي إلا أنه قد يعترض عملية تطبيقه العديد من الصعوبات والمخاطر يمكن إجمالها فيما يلي:²

¹ نقاز مخطار، مرجع سابق، ص 127.

² بدراري محي، مرجع سابق، ص 143-144.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

1. صعوبة تحديد الفرص الممكن الاستفادة منها في تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية، وخاصة في ظل البيئة التنافسية المتغيرة التي تعيشها مؤسسات اليوم.
2. تعقد وصعوبة تطوير نظم المعلومات الإستراتيجية كونها تحتاج إلى تطوير شبكات الاتصالات، وتحتاج إلى التنسيق المتكامل بين أنشطتها المختلفة .
3. إمكانية تقليد نظم المعلومات الإستراتيجية المطبقة في المؤسسة بسهولة من قبل المنافسين، وبالتالي تتكبد المؤسسة تكاليف باهظة جراء انتقال هذا التطبيق من كونه ميزة تنافسية ليكون ضرورة تنافسية للمؤسسة لانتشار مثل هذا التطبيق في غيره من المنظمات التي تعمل في نفس القطاع.
4. صيانة وتبني نظم المعلومات الإستراتيجية تتطلب إدارة فاعلة وكفؤة ومستقرة، وكذلك تكلفة مادية عالية لممارسة نشاطاتها المختلفة، فالإبقاء والمحافظة على هذه النظم يحتاج إلى الوعي المستمر من الإدارة العليا وزيادة في التكلفة، وفي نفس السياق، وقد يتضمن تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية للحصول على ميزة تنافسية أنشطة لأخلاقية وغير قانونية، وذلك من خلال مراقبة مؤسسة لأنشطة غيرها من المؤسسات، وباعتدائها على خصوصياتهم، فقد تضغط على موظفي غيرها من المؤسسات المنافسة بطرق عدة كالإغراءات المادية من أجل إيصال المعلومات، وسرقة البرمجيات المستخدمة في تطبيقات نظم المعلومات الإستراتيجية في تلك المؤسسات.

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الإبداع التكنولوجي

يعد الإبداع التكنولوجي من العناصر الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الناجحة لتعزيز قدرتها التنافسية وتحقيق مستويات مرتفعة من الأداء الكمي والنوعي في مختلف مجالات نشاطها. ومن هذا المنطلق، تبرز ضرورة امتلاك كل من الفرد والمؤسسة لروح الإبداع من أجل التكيف مع التغيرات المتسارعة في البيئة المحيطة، إذ إن تجاهل هذه التغيرات قد يؤدي إلى تراجع المؤسسة أو حتى زوالها. لذلك تسعى المؤسسات إلى توسيع نطاق تطبيق الإبداع التكنولوجي وترسيخه كممارسة دائمة تشكل جزءاً من ثقافتها التنظيمية.

الفرع الأول: مفهوم وأهمية الإبداع التكنولوجي و خصائصه

أولاً : مفهوم الإبداع التكنولوجي

- **Joseph schumpeter** أول من أدخل مفهوم الإبداع التكنولوجي إلى النظرية الاقتصادية سنة 1939، ووفقاً له فالإبداع التكنولوجي " هو اكتشاف التحسين التقني أو المصادر الجديدة".¹
- تعريف (سعيد أوكيل) حيث يعتبر الإبداع التكنولوجي " بأنه تلك العملية التي تتعلق بالمستجدات الإيجابية والتي تخص المنتجات بمختلف أنواعها، وكذلك أساليب الإنتاج وانطلاقاً من هذا يجري التمييز أساساً بين الإبداع التكنولوجي للمنتج والإبداع التكنولوجي للطريقة الفنية للإنتاج".²
- يعرف (Jones 1995) الإبداع التكنولوجي بأنه "العملية التي يمكن من خلالها للشركة أن تستخدم مواردها لتقديم منتجات أو استخدام عمليات جديدة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن".³

¹ يوسف لحسن ، وهيبه سراج، أثر الإبداع التكنولوجي على تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة موبليس ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، مجلد 19، العدد33، 2023، ص374.

² فراحتية العيد ، زاوي حميدة ، أثر نظام المعلومات التسويقية على الإبداع التكنولوجي دراسة حالة مؤسسة (كوندور)-برج بوعريج-، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 06 ، العدد 01، (2021)، 118،

³ مصطفى بودرامة، عمر بوسلامي، أثر الإبداع التكنولوجي على أداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية ، مجلة دراسات اقتصادية ، مجلد 22، العدد2023، 01، ص56

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- تعريف (Mellissa et François) "الإبداع التكنولوجي هو الإطلاق الفعلي لأسلوب جديد أو مادة جديدة، من أجل تلبية رغبات الزبائن وتحقيق أهداف تجارية".¹
- يعرف Vanghan الإبداع التكنولوجي بأنه "عملية تطوير وتنفيذ وابتكار منتجات جديدة وخدمات وتقنيات وأنظمة وبرامج جديدة كما يعرفه أيضا بأنه تلك العملية التي تتعلق بالمستجدات الإيجابية والتي تخص المنتجات بمختلف أنواعها وكذلك أساليب الإنتاج".²
- التعريف الإجرائي : ومن خلال ما سبق من مجموعة التعاريف يتضح لنا أن الإبداع التكنولوجي هو أحد مستويات الإبداع يقوم على الاستغلال الأمثل للموارد حيث يركز على أسلوبين وذلك بتقديم منتجات جديدة أو استخ دام عمليات جديدة سواء في الإنتاج السلعي أو الخدمي .
- ثانيا: أهميته

يمكن إبراز أهمية الإبداع التكنولوجي فيما يلي :³

- تحسين خدمة المستهلكين وذلك من خلال الجودة والتكيف الحاجات المستهلكين .
- زيادة قدرة المنظمة على المنافسة عن طريق سرعة تقديمها للمنتجات الجديدة وتغير العملية الإنتاجية .
- تحسين إنتاجية المؤسسة وذلك بتحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء وإنجاز الأهداف من خلال الاقتصاد في الموارد والطاقة؛ مما يساهم في زيادة المبيعات والأرباح .
- وهناك من يضيف عناصر أخرى نوجزها فيما يلي :
- خلق المناخ الملائم الذي يمكن المؤسسة من القدرة على تقديم وتطوير منتجات وعمليات جديدة لإشباع حاجات ورغبات الزبائن في السوق .
- تحقيق أهداف إستراتيجية المؤسسة في التميز والبقاء والنمو .
- تعزيز وتنشيط أداء المؤسسة بشكل عام .

ثالثا : خصائص الإبداع التكنولوجي

يتميز الإبداع التكنولوجي بالخصائص التالية:⁴

- الإبداع التكنولوجي هو محصلة عملية البحث والتطوير، أي أن المعارف الجديدة المتحصل عليها في نتيجة هذه العملية و الإبداع التكنولوجي هو تجسيد لهذه الأفكار ميدانيا على أرض الواقع .
- الإبداع التكنولوجي عملية تمتاز بالاستمرارية .
- الإبداع التكنولوجي هو عملية تفاعل مركبة بين مستويين المستوى الأول داخلي يتمثل في تداول المعلومات بين مختلف الأقسام المتمثلة في قسم البحث والتطوير الإنتاج والتسويق أما المستوى الثاني فيتمثل في ربط المؤسسة بالبيئة الخارجية مع المنافسين الموجودين والمحتملين، وكذلك مع الزبائن والموردين وكذلك مراكز إنتاج العلم والتكنولوجيا .

¹ مصطفى بودرامة، عمر بوسلامي ، مرجع سابق، ص 56

² يوسف لحسن، وهيبه سراج ، مرجع سابق ، ص 374.

³ حجاج عبد الرؤوف، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة مقارنة بين وحدات مؤسسة كوندور بيرج بوعريج باستخدام أسلوب تحليل مخلف البيانات خلال الفترة 2004-2013، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، جامعة ورقلة، 2015، ص 21.

⁴ فراحية العيد، زواوي حميدة، مرجع سابق، ص 118.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- يتطلب الإبداع التكنولوجي توفير موارد معتبرة سواء كانت موارد مالية لدعم مخابر البحث والتطوير والتنظيمات الفعالة للتسويق كذلك موارد بشرية حيث يحتاج إلى مجموعة معتبرة من الكفاءات المتخصصة من حيث تكوينهم ومعرفتهم الفنية.
- أن يكون الإبداع التكنولوجي مرتبطا بالإنتاج والإنتاجية، أي أن كل إبداع لا يؤدي إلى تحسين عملية الإنتاج أو استخدام عناصر الإنتاج ولا حتى توفير منتجات جديدة أو تحسين منتجات متواجدة لا يعتبر إبداعا تكنولوجيا بالمعنى الصحيح .

الفرع الثاني :أنواع ودرجات الإبداع التكنولوجي و مراحل

أولا : أنواع الإبداع التكنولوجي

هناك العديد من أنواع الإبداع التكنولوجي ولكن حسب التعاريف السابقة فإن الأنواع الأكثر استخداما في إبداع المنتج وإبداع العملية الإنتاجية.

أ - **إبداع المنتج**: يشير إبداع المنتج إلى التغييرات الحاصلة في المنتجات المقدمة إلى الزبائن عن طريق تقديم منتجات جديدة أو تحسين الخصائص المنتج أو تحسين الغرض من استخدامه، وبالتالي هو تقديم منتجات تختلف بشكل جوهري عن المنتجات الحالية التي يتم تسويقها من قبل المؤسسة، أو القيام بتعديل أو تحسين المنتج لمواكبة التغير في متطلبات الزبائن.¹

حيث عرفه Caccono Jean-Louis على " أنه إدخال منتج جديد للسوق فهذه الإبداعات تكون ملموسة ومدركة للزبائن".²

و أيضا يقصد به تقديم سلعة أو خدمة جديدة أو تحسينات عليهما، خصائص أو استخدامات المنتج، وغالبا ما ينظر إليه بأنه تغيير المحتوى التكنولوجي للسلع أو تحسين الطرق الاستخدام.³

✓ **تقديم منتج جديد** : حسب (Dartmple & Parsons) "هو عملية إيجاد أفكار عن سلع وخدمات جديدة وتحويلها إلى إضافات في خطوط الإنتاج المقدمة بحيث تكون ناجحة من الناحية التجارية أو التسويقية".⁴

✓ و هو عبارة عن المنتج الذي تكون خصائصه التكنولوجية أو استعمالاته المقصودة تختلف عن تلك التي أنتجتها المؤسسة سابقا، حيث يمكن أن تنطوي هذه الإبداعات على تكنولوجيات جديدة بشكل

¹ يوسف لحسن ،وهيبة سراج، مرجع سابق ، ص37.

² محمد بن إبراهيم، زوليخة سنوسي ، دور اليقظة التكنولوجية في تنمية الإبداع التكنولوجي بمؤسسات الصناعة الصيدلانية دراسة حالة وحدة انتيبيوتيكل المدية بمجمع صيدال ، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال ، المجلد 07، العدد02، جوان 2023 ، ص187-209.

³ Mohieddine Rahmouni, Déterminants du comportement d'innovation des entreprise en Tunisie, These de Doctorat (non publié, en sciences économiques, Université Montesquieu-Bordeaux IV, France, Juillet-2011, p 14.

⁴ حجاج عبد الرؤوف ، مرجع سابق ، ص26

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

جذري أو على أساس الجمع بين التكنولوجيات الموجودة في التطبيقات الجديدة وذلك نتيجة للاستفادة من المعارف الجديدة.¹

✓ **تحسين منتج قائم :** يعرفه (Kotler &Armstrong) بأنه: "تطوير منتجات أصيلة، وتحسينات المنتج، وتعديلات المنتج، وعلامات تجارية تطورها المؤسسة من خلال جهودها في الأبحاث والتطوير".² أيضا هو عبارة عن منتج موجود تمت ترقيته أو تحسينه بشكل كبير، حيث يمكن تحسين منتج بسيط (تحسين الأداء أو تخفيض التكاليف من خلال استعمال مكونات أو مواد يكون لها أفضل أداء أو تحسين منتج معقد الذي يتضمن الكثير من النظم الفرعية المتكاملة بواسطة إحداث تغييرات جزئية في هذه الأنظمة.

بـ **إبداع العملية الإنتاجية :** حسب (Kim et Al) "يشير إلى التغييرات التي تحدثها المنظمة في الطريقة التي تصنع من خلالها المنتجات، ويرتبط إبداع العملية مع الطبيعة المتسلسلة العمليات التصنيع لتحسين إنتاجية وكفاءة أنشطة الإنتاج"³

كذلك هو تطوير وإدخال في المؤسسة تكنولوجيا جديدة في الإنتاج وأهم ما يميز هذا النوع من الإبداعات التكنولوجية هو أنها لا تكون ملموسة (ملاحظة) بدرجة أقل من إبداع المنتج كذلك أن إبداع العلمية ليس بالضرورة يتبعه إبداع في المنتج مثل القيام بإجراء تحسينات في العلمية الإنتاجية الحالية.⁴ كما أن إبداع العملية الإنتاجية يمكن أن يأخذ شكلين هما:⁵

✓ **تقديم عملية جديدة :** هي إدخال أساليب عمل جديدة أو تحسين جوهري للمواد الداخلة في الإنتاج، والمعدات والآلات، أو إجراء تحسينات جوهريّة على العمليات الإنتاجية بهدف تخفيض التكاليف وتحسين مستوى الجودة.

✓ **تحسين عملية قائمة :** إجراء تعديلات أو تحسين تدريجي لعناصر الإنتاج المعدات والآلات أو إجراء تحسينات تدريجية وبسيطة على العمليات الإنتاجية في المنظمة بهدف تخفيض التكاليف وتحسين مستوى الجودة.

يتضح أن للإبداع التكنولوجي نوعين أساسيين هما إبداع المنتج وإبداع العملية الإنتاجية، حيث يتمثل إبداع المنتج في تقديم منتجات جديدة كلياً أو تحسين المنتجات الحالية من حيث الخصائص والاستخدامات لتلبية رغبات العملاء وتعزيز تنافسية المؤسسة، أما إبداع العملية الإنتاجية فيرتبط بتطوير طرق وأساليب الإنتاج بهدف تحسين الكفاءة والجودة وتقليل التكاليف، وقد يكون ذلك من خلال إدخال عمليات جديدة أو تحسين العمليات القائمة بشكل تدريجي، وهذا ما يوضحه الشكل الآتي

¹ يوسف لحسن، وهيبة سراج، مرجع سابق، ص37.

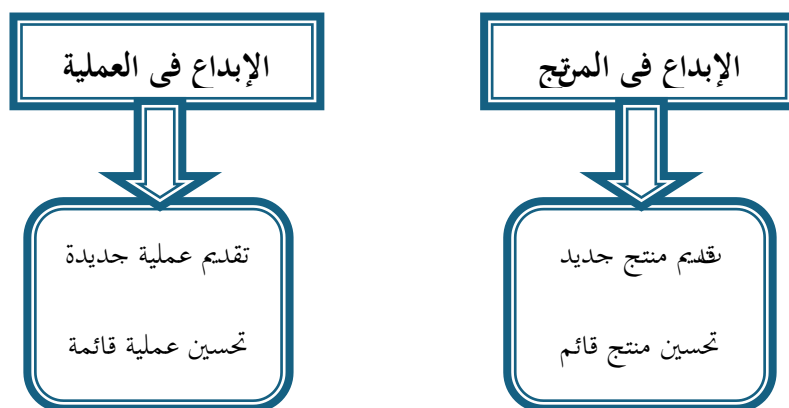
² حجاج عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص26.

³ يوسف لحسن، وهيبة سراج، مرجع سابق، ص37.

⁴ حجاج عبد الرؤوف، مرجع سابق، ص26.

⁵ يوسف لحسن، وهيبة سراج، مرجع سابق، ص37.

الشكل (1-6): شكل يوضح أنواع الإبداع التكنولوجي



المصدر : من إعداد الطالبتين

ثانيا :درجات الإبداع التكنولوجي :

إن الإبداع التكنولوجي كما سبق تعريفه هو إحداث تغييرات هادفة قد تكون صغيرة أو كبيرة ، ففي حالة التغيير الصغير أو الطفيف فهنا نتحدث عن الإبداع التكنولوجي الجزئي، أما في حالة التغيير الكبير فهنا نتحدث عن الإبداع التكنولوجي الجذري، ومنه فإن درجة الإبداع التكنولوجي تقودنا إلى التمييز بين:¹

1-الإبداع التكنولوجي الجزئي :

يعرف بالإبداع التكنولوجي الطفيف أو الصغير أو التدريجي أو التراكمي، ويرتبط بإحداث تغييرات بسيطة وطفيفة على المنتجات وأساليب الإنتاج، ويعمل على إدخال تغييرات أو تحسينات تدريجية للعناصر أو المراجع المكونة لل منتج وتكلفته ، ولا يتطلب هذا النوع من الإبداع التكنولوجي معارف علمية جديدة ومعقدة كما يعرف أيضا على أنه إدخال تحسينات صغيرة نسبيا في المنتجات والعمليات والإجراءات، التي تكون خصائصها التكنولوجية قد سبق تحسينها أو تحديثها، كإضافة رقائق متطورة في الإلكترونيات ، ويعتبر الأفضل والأحسن والأقل تكلفة، وهو أيضا عبارة عن تغييرات صغيرة وكثيرة العدد مما يجعله تحسينا مستمرا، لا يعاني من الانقطاع ولكنه في الغالب يكون تطورا ضمن الحالة القائمة وليس تطورا خارجها.

2-الإبداع التكنولوجي الجذري :

ويعرفه كل من Loilier& A.Tellier بأنه "استخدام معارف ومهارات جديدة من أجل أداء أفضل"²

¹ بن نذير نصر الدين ، دراسة إستراتيجية للإبداع التكنولوجي في تكوين القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة -أطروحة دكتوراه في علوم التسيير ، جامعة الجزائر 2012،3،ص150.

² Séverine LE LOARNE et Sylvie BLANCO, **Management de l'Innovation**, 2 édition PearsonFrance, 2012, p16.

يعرف بالإبداع التكنولوجي النافذ والذي يغير جذريا أو جوهريا للمنتجات وأساليب الإنتاج، ويحدث انقلابا في الأسواق، أو يغير جذريا شروط المنافسة بين المؤسسات ومن الناحية التاريخية فإن الإبداع الجذري هو الذي ي حظي بالدراسة والتحليل، فالإبداعات الجذرية هي محرك النمو الاقتصادي ومصدر التكنولوجيا والمنتجات الأفضل، وهي التي تغير هيكل الصناعة، كما أن هناك صناعات اختفت بواسطة إبداعات المنتجات الجذرية على سبيل المثال غاز الإضاءة، صناعة الطابعات الرقنة، وغيرها التي تمثل نماذج لهذه الحالة ، ويتطلب هذا النوع من الإبداع استخدام معارف جديدة للرفع من فعالية وأداء الإبداع المعروض.¹

وينسب الاهتمام بالإبداع الجذري إلى الاقتصادي (Joseph Schumpeter)، الذي قدم مفهوما يقوم على الأهمية المركزية لهذا النوع من الإبداع في المنافسة بين المؤسسات، وفي تطوير هيكل الصناعة وفي عمليات التطور الاقتصادي من خلال ثلاثة جوانب أساسية هي:²

- إن الإبداعات الجذرية تعطي للاقتصاديات الرأسمالية سمتها الحيوية من خلال عملية الهدم الخلاق، فهذه الإبداعات هي التي تؤدي إلى استبدال الصناعات والمؤسسات القديمة ب أخرى جديدة، ولا يعود الهيكل الاقتصادي ساكنا وإنما في تدفق حيوي.
- اعتبار الإبداعات الجذرية مفسرة للزيادة في الدخل الحقيقي للفرد، فهي التي تزيد الإنتاجية وتحرك التطور الاقتصادي، وفي استيعاب هذه الإبداعات وتحقيقها لتتأججها الاقتصادية تلعب المؤسسات الكبيرة دورا مهما.
- إن هذه الإبداعات عند نجاحها تحقق للمؤسسة مركزا احتكاريا مؤقتا يمكنها من الحصول على الأرباح العالية غير الاعتيادية قصيرة الأمد.

يتضح أن الإبداع التكنولوجي من حيث درجاته ينقسم إلى نوعين أساسيين هما الإبداع التكنولوجي الجزئي والإبداع التكنولوجي الجذري، حيث يتمثل الإبداع الجزئي في التغييرات البسيطة والتدرجية التي تطرأ على المنتجات أو العمليات الإنتاجية بهدف تحسين الأداء أو تقليل التكاليف دون إحداث تغيير كبير، وهو لا يتطلب عادة معارف علمية جديدة ويعتمد على التحسين المستمر داخل نفس الإطار القائم، أما الإبداع الجذري فهو تغيير شامل وعميق يمس المنتجات أو أساليب الإنتاج فقد يؤدي إلى إحداث تحولات كبيرة في السوق، ويعتمد على معارف وتقنيات جديدة تكون غير مألوفا سابقا .

¹ بن نذير نصر الدين ، مرجع سابق ، ص 150 .

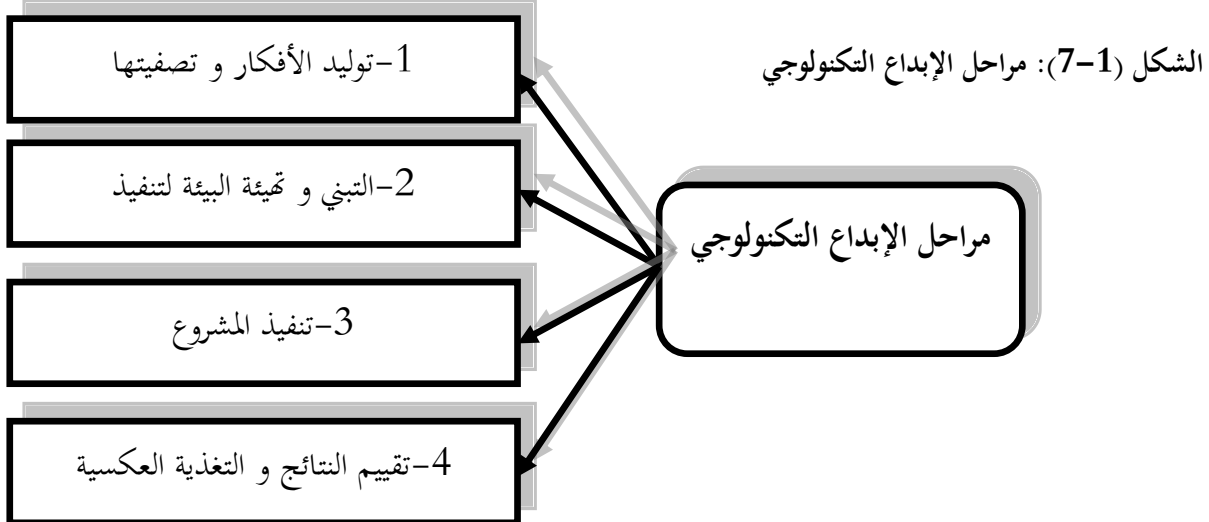
² نجم عبود نجم ، إدارة الابتكار المفاهيم والتجارب الحديثة ، دار وائل للنشر الأردن ، 2003 ، ص 224-223 .

ثالثا : مراحل الإبداع التكنولوجي :

للإبداع التكنولوجي مراحل تتمثل في:¹

1. توليد الأفكار وتصنيفتها : تبدأ عملية الإبداع التكنولوجي بتوليد الأفكار من خلال الاهتمام بتطوير ثقافة المؤسسة و تشجيع انتقال المعلومات الجديدة بين الأفراد، و قد تكون هذه الأفكار نتيجة للقدرات الذاتية أو نتيجة لدراسة البيئة وإدراك المشاكل و الفرص فيها .
2. التبنى و تهيئة البيئة للتنفيذ: يتم تحويل الأفكار الجديدة للتنفيذ وذلك من خلال تشكيل فريق عمل و وضع مخطط تطبيقي يتضمن نوع وسائل العمل أي نوع الآلات و المعدات والتكنولوجية الحديثة المستخدمة، مع دراسة مناسبة لكل هذه الظروف احتياجات الزبائن.
3. تنفيذ المشروع : تتألف هذه المرحلة من مجموعة الخطوات التي تقوم بها المؤسسة، حيث تقوم بإنتاج منتج تجريبي يسمح لها بالتأكد من جاهزية وسائل الإنتاج الجديدة و المواد الأولية ومدى كفاءة اليد العاملة بتطبيق التكنولوجيا الجديدة حيث أن هذا المنتج سيسمح للمؤسسة بتحليل آراء ورد فعل الزبائن والموزعين .
4. تقييم النتائج و التغذية العكسية : يكون هناك تقييم للنتائج و تكون هناك تغذية عكسية مستمرة للتأكد من نجاح الإبداع التكنولوجي وتحقيقه للنتائج المرجوة ويكون هناك تقييم مستمر للإبداع التكنولوجي للتأكد من مقابله للحاجات المحددة (حاجات الزبائن) ، وتحقيقه للأهداف المؤسسة.

يتضح أن الإبداع التكنولوجي يمر بأربع مراحل رئيسية، تبدأ بتوليد الأفكار من خلال تشجيع الابتكار داخل المؤسسة واستغلال الفرص المتاحة، ثم مرحلة تبني الفكرة وتهيئة بيئة مناسبة لتطبيقها عبر التخطيط وتوفير الوسائل اللازمة، تليها مرحلة التنفيذ من خلال تطبيق الفكرة وإنتاج نموذج أولي لاختبارها ، وأخيرا مرحلة التقييم والتغذية العكسية التي يتم فيها قياس النتائج وتحسين الإبداع لضمان تحقيق أهداف المؤسسة ، وهذا ما نوضحه في الشكل الآتي :



المصدر : من إعداد الطالبيني

¹ كلثوم وهابي ، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية إستراتيجية التميز دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة ، مجلة العلوم الإنسانية بجامعة أم البواقي المجلد 7، العدد 01، مارس 2020 ص 383 .

أولا : دوافع الإبداع التكنولوجي

لماذا تلجأ المؤسسات إلى الإبداع التكنولوجي وتحمل المخاطر المرافقة لذلك، إن هذا التساؤل يدفعنا للبحث في الدوافع والأسباب الكامنة وراء عملية الإبداع التكنولوجي في مؤسسة ما، والتي تكاد تكون مشتركة في جميع المؤسسات سواء ذات الإنتاج السلعي أو الخدمي وهي¹:

1. **المنافسة الحادة في السوق** : فالبيئة التي تعمل فيها المؤسسات على اختلاف أنواعها هي بيئة ديناميكية متحركة ولا يكاد يمر يوم دون أن تكون هناك تغيرات، وعليه أصبح لزاما على المؤسسات اللجوء إلى الإبداع وتحمل مخاطرة من أجل الحفاظ على الحصة السوقية.
2. **أزمة الطاقة**: إن هذا العامل كان له فضل كبير في تطوير الكثير من المنتجات وتقديم عددا كبيرا من المنتجات الكهربائية والميكانيكية التي تساعد على الاقتصاد في استهلاك الطاقة، إن الباحثين يؤكدون دور هذا العامل في الفترة التي سجلت أعدادا كبيرة من الاختراعات والتغييرات في وظائف المنتجات المختلفة وهي عقد السبعينيات.
3. **التسهيلات والمساعدات الحكومية** : حيث تعمل الحكومات على تقديم الدعم العمليات الإبداع التكنولوجي سواء كانت في شكل مساعدات فنية أو مالية، حيث لا يكاد يخلو بلد من بعض المنظمات والهيئات (هيئات دعم ومساندة) التي تركز على المؤسسات المبدعة خصوصا الصغيرة منها.
4. **تكنولوجيا المعلومات**: إن التطور المذهل في هذا النوع من الوسائل قد أدى إلى الكثير من الإضافات منها ما هو في شكل سلع وخدمات كتلك التي تقدمها شبكة الانترنت أو في شكل تصميم سهل وسريع المئات بل آلاف المنتجات كما هو الحال في إنتاج بطاقات المناسبات والتهاني، كمثال بسيط وغيرها من المنتجات المشاعة.
5. **إمكانية الإنتاج بأحجام كبيرة** : هذا ما يعني مبالغ كبيرة من الأرباح وانخفاض أكبر للتكاليف نتيجة لتقسيم التكاليف الثابتة على عدد أكبر من الوحدات، ومن ثم إمكانية البيع بأسعار تنافسية.
6. **الثورة العلمية التكنولوجية** : بشكل عام و التي أدت إلى تطبيق الفوري تقريبا لنتائج أبحاث الاستكشافات المتعلقة بالإنتاج، التصميم وتحسين الجودة، حيث أصبحت الفترة بين التوصل إلى النتائج أو الاكتشافات

¹ عوارب نادية ، دور البحث و التطوير في تفعيل الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الاقتصادية -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية- ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة ورقلة 2022 ،ص 40.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

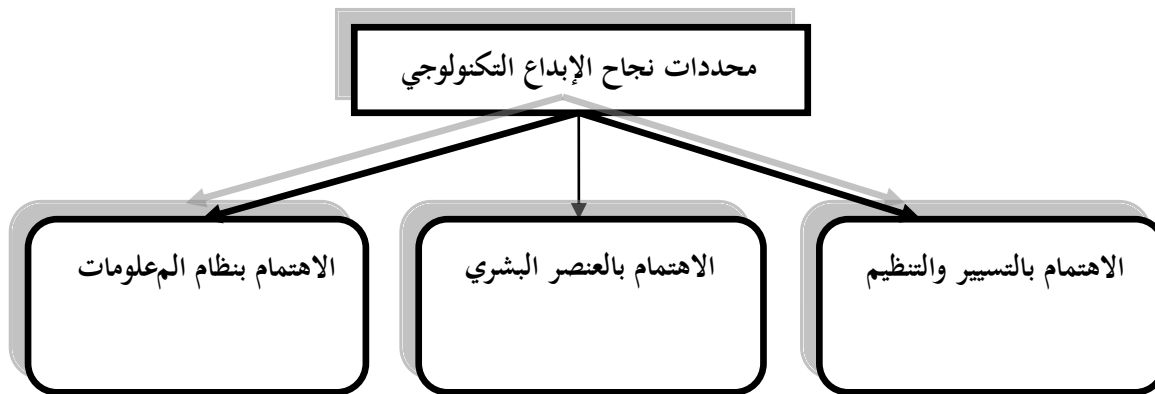
وتجسيدها في شكل منتجات قصيرة جدا، كذلك الإكثار من الشراكات مع مراكز البحث والجامعات، وإقامة المراكز الخاصة بالشركات نفسها وتطويرها.¹

ثانيا : محددات نجاحه

حتى يتم تحفيز المؤسسات باللجوء إلى الإبداع التكنولوجي عليها الاهتمام بما يلي:²

1. **الاهتمام بالتسيير والتنظيم** : يكتسي الطابع التنظيمي أهمية بالغة في رفع أداء المؤسسة، وخلق ظروف مشجعة للإبداع عن طريق إدماج الإبداع كهدف استراتيجي وعمل مخطط له؛ وتوعية كل الأطراف في المؤسسة بأهمية الإبداع في تطوير ونمو المؤسسة.
2. **الاهتمام بالعنصر البشري** : يعد العنصر البشري المحرك الأساسي للعملية الإبداعية كالاتجاه بهذا المورد يعطي دفعا للإبداع، وبالتالي على المؤسسات تنمية روح الإبداع عن طريق الحوافز المادية والمعنوية، كما يجب على المديرين التمتع بالحركية والاجتماعية والديمقراطية وأن يكون مستمعا جيدا ومشجعا للعلاقات الرسمية وغير الرسمية التي تساعد على نقل المعلومات .
3. **الاهتمام بنظام المعلومات** : إن المخاطر التي تخص نشاط الإبداع والنتيجة عن ظروف عدم التأكد الكبير يسبب التطور المتسارع للمعارف، يفرض على المؤسسات اعتماد نظام معلوماتي فعال، و يعد هذا النظام بمثابة المصباح الذي يجنب المؤسسات العثرات ويبدلها على الطريق السليم الذي يوصلها للهدف المنشود.

الشكل (1-8): شكل يوضح محددات نجاح الإبداع التكنولوجي



المصدر : من إعداد الطالبتين

¹ بوناح عالية، دور الإنترنت في مجال تسويق الخدمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011، ص47.

² كلثوم خدير، محددات الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة عينة من المؤسسات بولاية تفرقة وورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017، ص9.

ثالثا: معوقات الإبداع التكنولوجي

يمكن تقسيم العوائق التي تواجه عملية الإبداع التكنولوجي إلى ثلاث فئات اقتصادية، اجتماعية وتقنية:¹

1-على المستوى الاقتصادي : يمثل عائق قلة الموارد المالية أهم العوائق الاقتصادية التي تواجه عملية الإبداع التكنولوجي سواء على مستوى المؤسسات أو الهيئات الحكومية أو الهيئات العلمية، فضعف المخصصات المالية لا يسمح بالقيام ببحوث متقدمة بغية تحقيق إبداعات تكنولوجية، إضافة إلى ذلك عادة ما تكون هذه الإبداعات ذات مردودية غير كافية، خاصة إذا تمت الإبداعات على مستوى الهيئات العلمية (جامعات مراكز البحث) بحيث لا تعجز من مجسدها في الواقع الاقتصادي .

2-على المستوى الاجتماعي : تتمثل أهم العوائق التي تحد أو تقف في وجه الإبداع التكنولوجي على المستوى الاجتماعي، هو الاتصال السيئ بين أقطاب المؤسسة (الإدارة، مساهمين عمال النقابة)، بحيث لا تتضافر جهودهم في اتجاه واحد مساعد على الإبداع التكنولوجي، بالإضافة إلى مدى تقبل المستخدمين لفكرة جديدة في الإنتاج لأنهم يرون فيها تهديدا لمناصبهم أو تخفيض في الأجور، لذلك يجب توعيتهم بضرورة الإبداع التكنولوجي لضمان مستقبل المؤسسة ولهم أيضا.

3-على المستوى التقني : يمثل القيام بإبداع تكنولوجي مجازفة كبيرة تنطوي على عدة مخاطر سواء على المستوى التجاري، أو التقني، لذلك فهذه المخاطر خاصة التقنية تعتبر أحد العوائق التي تقف في وجه الإبداع التكنولوجي، إضافة إلى أن القيام بها يحتاج إلى يد عاملة تقنية مؤهلة، بحيث تعتبر أحد العوامل التي يتوقف نجاح الإبداع التكنولوجي عليها إضافة لتوفر تكوين ملائم

المبحث الثاني: الدراسات السابقة لنظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي

بعد التطرق إلى الجانب المفاهيمي لمتغيرات الدراسة بتقدم بعض المفاهيم والمصطلحات الخاصة بنظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي سنركز في هذا المبحث على بعض الدراسات العلمية السابقة باللغة العربية والأجنبية والمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة و أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع

الفرع الأول: الدراسات العربية

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم حسب كل متغير ، وقد تنوعت من حيث طبيعتها إلى مقالات وبحوث وأطروحات كما يلي:

أولا: المتغير المستقل: نظام المعلومات الاستراتيجي

1-دراسة:(سارة مولاي مصطفى 2023)²

بعنوان: نظام المعلومات الإستراتيجي كأحد المتطلبات لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية _دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لإنتاج المضخات والصمامات (البرواقية – المدية)

¹ مهداوي زينب ، بن سفيان زهرة ، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ، مجلة المؤشر لدراسات الاقتصادية ، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، فيفري 2017 ، ص137، 138.

² سارة مولاي مصطفى، نظام المعلومات الإستراتيجي كأحد المتطلبات لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لإنتاج المضخات والصمامات البرواقية -المدية-، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أدرار ، المجلد 11، العدد 04/جوان 2023، ص01-21.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تحسين أداء المؤسسة، حيث جاءت إشكالية البحث متمثلة في التساؤل التالي: ما هو دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تحسين أداء المؤسسة ، وأبعاده المتمثلة في : (المتطلبات التنظيمية، المتطلبات التكنولوجية)، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي للاعتماد على توزيع استبيان، تم توزيع استمارة على عينة ميسرة للدراسة المتمثلة في موظفي وحدة الصيانة بالشركة الوطنية لإنتاج المضخات والصمامات poval بالبرواقية – المدية، ومن أهم النتائج المتوصل إليها :

- توفر المتطلبات التكنولوجية يساهم في عملية تخزين ونقل المعارف التي تمتلكها المؤسسة و يسمح بوضعها حيز التطبيق .
- يحقق نظام المعلومات تكلفة اقل وبالتالي تحسين الأداء من حيث التقليل من الوقت المهودور، مما يحسن تدفق المعلومات بشكل أفضل يفني غرض الشركة .
- وجود نظام معلومات الإستراتيجي يعتبر سلاح بيد المؤسسات لمواجهة المنافسة وتعزيز موقعها التنافسي .
- يلعب نظام المعلومات الإستراتيجي دورا هاما في دعم الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وذلك من خلال الأدوار الأساسية التي تقوم بها والمتمثلة في : تحسين الكفاءة التشغيلية، تشجيع الابتكار وبناء موارد المعلومات.

2-دراسة: (ناصرى سمية ، غضبان ليلي 2022)¹

بعنوان: واقع تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية _دراسة حالة المركز الجامعي بركة

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية بالمركز الجامعي بركة لتحقيق الهدف من الدراسة تم تصميم استبيان يحتوي على 5 أبعاد والمتمثلة في : المدخلات، العمليات، المخرجات، التكنولوجيا، التنظيم، ومتغير الخبرة الوظيفية للمستجوبين بالمركز الجامعي، تم توزيع الاستبيان على 67 موظف بالمركز وتم الاعتماد على برنامج SPSS لتحليل البيانات وجاءت النتائج كالتالي:

- المركز الجامعي يطبق نظم المعلومات الإستراتيجية والخبرة تؤدي دورا هاما في تقييم تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية .
- تبين أن المركز الجامعي بركة يطبق نظم المعلومات الإستراتيجية بأبعادها الثلاث المدخلات، العمليات، التنظيم؛
- تبين وجود فروق في تقييم نظم المعلومات الإستراتيجية تعزى للخبرة الوظيفية بالمركز الجامعي.

3-دراسة: (نقاز مخطار 2022)²

بعنوان: نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها على أداء المنظمة _ دراسة حالة -

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإستراتيجية بأبعادها (المعلومات والأفراد، وتكنولوجيا المعلومات)، في أداء المنظمة بأبعادها (الإستراتيجية والقيادة والموهبة والثقافة والسوق)، وحتى يمكن التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل نظم المعلومات الإستراتيجية، والمتغير التابع أداء المنظمة، تم توزيع استمارة استبيان على عينة مكونة من 58 مؤسسة صناعية، أما عدد أفراد العينة فقد بلغ 129 يمثلون القيادات الإدارية في مختلف المستويات، وباستخدام المنهج الوصفي، أما في جانب دراسة حالة تم الاعتماد على أسلوب التحليل وذلك بعد جمع البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (spss(22 ، ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها :

¹ ناصري سمية، غضبان ليلي، واقع تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية _دراسة حالة المركز الجامعي بركة-، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي - جامعة المسيلة ، المجلد 06/العدد 02، 2022، ص82-95.

² نقاز مخطار، نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها على أداء المنظمة _دراسة حالة، أطروحة الدكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة تيمميسيلت، 2022.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- أن هناك تأثير لنظم المعلومات الإستراتيجية على أداء المؤسسات قيد الدراسة؛
- إستراتيجية نظم المعلومات هي محاذية لإستراتيجية المنظمة من خلال تحديد الحوسبة التنظيمية واس تغلال تكنولوجيا المعلومات لدعم أهداف المنظمة على المدى الطويل؛
- التخطيط الجيد لنظم المعلومات الإستراتيجية ونوع وجودة المعلومات عامل من عوامل نجاح هذه النظم؛
- محاولة إيجاد تفاعل بين إستراتيجية المنظمة وإستراتيجية نظم المعلومات، والكيفية التي تساهم بها هذه النظم في أداء المنظمة.

4- دراسة: (خالد فهد جدعان العازمي، 2022) ¹

بعنوان: دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية "دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية بدولة الكويت"

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك العاملين لمفهوم نظم المعلومات الإستراتيجية ومفهوم إدارة الأزمات الأمنية، حيث تم توزيع قائمة استقصاء مبدئية على عينة عددها (50) من العاملين بوزارة الداخلية الكويتية وبالتحديد العاملين المختصين بإدارة الأزمات والكوارث، ويحتوي البحث على متغيرين، المتغير المستقل يتمثل في نظم المعلومات الإستراتيجية وأبعاده: (كفاءة نظام المعلومات، الإبداع التقني، موارد المعلومات الإستراتيجية)، أما المتغير التابع هو إدارة الأزمات الأمنية والمتمثلة بأبعاده في: (مرحلة ما قبل الأزمة، مرحلة الأزمة، مرحلة ما بعد الأزمة).

وبعد جمع الاستمارات حصل الباحث على (44) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي عبر برنامج SPSS، ومن خلال التحليل وجد الباحث أن نسبة 82% من العاملين لديهم قصور في فهم الصحيح لمفهوم نظم المعلومات إستراتيجية وإدارة الأزمات الأمنية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- اتفقت اغلب مفردات العينة على أن نظام المعلومات لدى الوزارة لا يقوم بأدائه المطلوب وأنه ليس نظام كفاء.
- يوجد اتفاق بين اغلب مفردات العينة على الإبداع التقني لنظم المعلومات الإستراتيجية يحتاج إلى مزيد من العوامل المحيطة به ليتم على مستوى مرتفع.
- اتفقت اغلب مفردات العينة على أن الموارد المخصصة للمعلومات الإستراتيجية تحتاج إلى زيادة واضحة.
- يوجد اتفاق بين اغلب مفردات العينة على ضرورة تحسين برامج إدارة الأزمات.

5- دراسة: (فطيمة بن خرف الله، سليمة بن مجدوب 2021) ²

بعنوان: دور نظام المعلومات الإستراتيجية في دعم التخطيط الإستراتيجي _ دراسة حالة جامعة برج بوعرييج-

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في دعم التخطيط الإستراتيجي بأبعاده: التحليل الإستراتيجي للبيئة الداخلية، التحليل الإستراتيجي للبيئة الخارجية، في جامعة برج بوعرييج. ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات تم توزيع استبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة المكونة من المسؤولين الإداريين في جامعة برج بوعرييج، وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي القائم على جمع البيانات والمعلومات، وكان عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل 36 استبانة شكلت نسبة 90% من الاستبيانات الموزعة وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة، ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

¹ خالد فهد جدعان العازمي، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية، دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية بدولة الكويت، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، المجلد 13، العدد 03، مارس 2022.

² فطيمة بن خرف الله، سليمة بن مجدوب، دور نظام المعلومات الإستراتيجية في دعم التخطيط الإستراتيجي، دراسة حالة جامعة برج بوعرييج، 2021.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- إن استخدام نظام المعلومات الإستراتيجية له أثر إيجابي وذو دلالة إحصائية في دعم التخطيط الاستراتيجي عند مستوى معنوية 5% على مستوى جامعة برج بوعرييج.
- أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإستراتيجية على التحليل الاستراتيجي للبيئة الخارجية بجامعة محمد البشير الإبراهيمي عند مستوى معنوية 5%.
- أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإستراتيجية على التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج عند مستوى معنوية 5%.
- أظهرت الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإستراتيجية على التخطيط الاستراتيجي بجامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج عند مستوى معنوية 5%.
- أظهرت الدراسة أن معظم المبحوثين حاصلين على شهادة دكتوراه بنسبة 85.33%.

6- دراسة: (ديب إسماعيل، 2018)¹

بعنوان: تأثير نظام المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية _دراسة حالة لمؤسسة عمر بن عمر

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تمارسه نظم المعلومات الإستراتيجية بأبعادها (الموارد المادية ،الأفراد، المعلوماتية، والبرمجيات) في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها: (الكلفة والجودة والمرونة التسليم والإبداع) ، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والاستبانة أداة الدراسة استخدمت لجمع البيانات من المؤسسة محل الدراسة وتحليلها عن طريق Spss، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها:

- أن نظام المعلومات يطبق على ثلاث مستويات وهي الفرد،الجماعة والمؤسسة.
- يعبر نظم المعلومات عن المجهودات المتضمنة اكتساب المعارف والمتغيرات الجديدة، ومعالجتها وتحسينها في شكل منتجات وعمليات إنتاج جديدة ، مع العمل على تطوير هذه المنتجات والعمليات بالشكل الذي يمنح المؤسسة ميزات تنافسية.
- يؤثر نظم المعلومات الإستراتيجية على إستراتيجية التميز وذلك بتحسين جودة قيمة المنتج في نظر الزبون وإيجاد قيود قوية لمنع دخول المنافسين لاعتماد المؤسسة على كفاءات وتكنولوجيات يصعب تقليدها، ولتنمي ميزة التميز الناتجة عن هذه الإستراتيجية يجب الاعتماد على نظم المعلومات الإستراتيجية.

7-دراسة : (وهيبة سعيدي، 2016)²

بعنوان: دور نظم المعلومات الإستراتيجية في إدارة المعرفة دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر بسكرة .

هدفت هذه الدراسة للكشف عن الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإستراتيجية في إدارة المعرفة ، ولتحقيق ذلك تم اعتماد أبعاد نظم المعلومات الإستراتيجية: (الكفاءة التشغيلية، تشجيع الابتكار، بناء موارد المعلومات، المتطلبات التكنولوجية) واختبار علاقتها بمختلف عمليات إدارة المعرفة المتمثلة في : تشخيص المعرفة ، اكتساب المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، تشارك المعرفة ، تطبيق المعرفة ، تم إجراء الدراسة الميدانية بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر - بسكرة - بالاعتماد على أداة الاستبيان التي تم توزيعها

¹ ديب إسماعيل ، تأثير نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية ،دراسة الحالة لمؤسسة عمر بن عمر،مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال،جامعة قلمة، 2017.

² وهيبة سعيدي، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في إدارة المعرفة ،دراسة حالة المديرية العملية لاتصالات الجزائر - بسكرة، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة، 2016.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

على عينة من الإطارات العاملة بالمديرية حجمها (60) إطار، وكان عدد الاستبيانات المسترجعة (52) والصالح للتحليل (42) استبيان، باستخدام برنامج SPSS V20 لتحليل مختلف البيانات واختبار فرضيات الدراسة .
ومن أهم النتائج المتوصل إليها :

- يوجد دور لنظم المعلومات الإستراتيجية في إدارة المعرفة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بسكرة ، حيث كانت علاقة الارتباط موجبة بين مختلف أبعاد نظم المعلومات الإستراتيجية وإدارة المعرفة بما فيها معظم عملياتها ما عدا عملية اكتساب المعرفة التي لم يكن لنظم المعلومات الإستراتيجية دور فيها لعدم اهتمام المديرية به اهتماما كبيراً.
 - تعتبر المعلومات الأساس لنظم المعلومات ونظم المعلومات الإستراتيجية على وجه الخصوص لما لها من دور في اتخاذ القرارات وترشيد العملية الإدارية.
 - وجود نظم معلومات إستراتيجية يمثل سلاح بيد المنظمات لمواجهة المنافسة وتعزيز موقعها التنافسي.
 - يتجسد دور نظم المعلومات الإستراتيجية في إدارة المعرفة ويساعد ويسهل كل عملياتها بالمديرية ماعدا عملية اكتساب المعرفة فقد أظهرت النتائج أن المديرية لا تستغل نظم المعلومات الإستراتيجية في اكتساب المعارف .
- من خلال الدراسة، تم اقتراح مجموعة من التوصيات من بينها : وضع برامج مكثفة لتدريب العاملين لزيادة معارفهم، إتباع سياسة التدوير على المناصب المختلفة لاكتساب معارف جديدة، الاستعانة بخبراء متمرسين من خارج المديرية لتدريب العاملين الاهتمام بنظم المعلومات الإستراتيجية وتحديثها باستمرار المواكبة التطورات الحاصلة بالمحيط.

8-دراسة : (صباح بلقيدوم ، 2014)¹

بعنوان: أنظمة المعلومات الإستراتيجية كأداة لتحقيق التميز في منظمات الأعمال _تجربة مؤسسة إتصالات الجزائر MOBILIS.

- تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور وأهمية نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق التميز مع الإشارة إلى تجرب مؤسسة اتصالات الجزائر MOBILIS والتي تنشط في سوق تنافسية ذات طبيعة خاصة ،ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة تمت معالجة الموضوع بالاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري ،ومنهج تحليلي بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة وكذلك الاعتماد على منشوراتها وتقاريرها كأدوات لجمع البيانات والمعلومات، حيث توصلت الدراسة إلى أن:
- أنظمة المعلومات الإستراتيجية تعتبر أهم الوسائل التي توفر المعلومات اللازمة لحل المشكلات وتعزيز القرارات خاصة القرارات الإستراتيجية من خلال المعلومات الإستراتيجية وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية .
- كما أنها أداة تربط المؤسسات بعالمها الخارجي وعليه فقد أصبحت ميزة إستراتيجية تعزز التوجه الاستراتيجي لمؤسسة اتصالات الجزائر MOBILIS.
- استعمال أنظمة المعلومات الإستراتيجية أصبحت ضرورة ملحة في ظل تعقد وتغير بيئة الأعمال، لأنه يفتح آفاق التميز والريادة بالنسبة للمؤسسات التي تبحث عن ذلك.
- التوافق بين أنظمة المعلومات الإستراتيجية والوظائف الأخرى للمؤسسة أدى إلى تطوير تنظيمي محوري يتمشى ومتطلبات النجاح للمؤسسة في عملية تفعيل الاتصال الداخلي والخارجي وبالتالي إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية.

¹ صباح بلقيدوم ، أنظمة المعلومات الإستراتيجية كأداة لتحقيق التميز في منظمات الأعمال -تجربة مؤسسة اتصالات الجزائر MOBILIS، مجلة الباحث، العدد 14، 2014، جامعة عباس لغرور، خنشلة، ص 132-144.

9-دراسة: (خالد محمد علي الزيد، 2014)¹

بعنوان: أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية _دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية، وأبعاد نظم المعلومات المتمثلة في: القيمة المضافة للمعلومات الإستراتيجية، القيمة المضافة للمعلومات الإستراتيجية، الأداء الفردي للموظف، الأداء التنظيمي، استرخ دام النظام، أما أبعاد الأولويات التنافسية: التكلفة، الجودة، المرونة، التسليم، وتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية البالغ عددها 12 بنكا. أما عينة الدراسة فتمثلت في عينة قصدية م ن المديرين ورؤساء الأقسام في الإدارة العامة للبنوك المبحوثة، وبلغ عددها (185) مبحوثاً، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وطورت استبانة كأداة لجمع البيانات تكونت من (47) فقرة، وبعد إجراء تحليل لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإستراتيجية بأبعادها: (القيمة المضافة للمعلومات الإستراتيجية، القيمة المضافة للمعلومات الإستراتيجية، الأداء الفردي للموظف، الأداء التنظيمي).
- استخدام النظام في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإستراتيجية (القيمة المضافة للمعلومات الإستراتيجية، والأداء الفردي والأداء التنظيمي) في تحقيق أولوية التكلفة في البنوك التجارية الأردنية
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإستراتيجية (القيمة المضافة للمعلومات الإستراتيجية، والأداء الفردي والأداء التنظيمي) في أولوية الجودة في البنوك التجارية الأردنية.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإستراتيجية (القيمة المضافة للمعلومات الإستراتيجية، والأداء الفردي) في أولوية المرونة في البنوك التجارية الأردنية.

10-دراسة: (راضية دغمان، 2011)²

بعنوان: نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة _دراسة حالة للمجمع الصناعي صيدال.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة نظام المعلومات الإستراتيجية في تعزيز المركز، التنافسي للمؤسسة حيث أجريت الدراسة في مجمع صيدال واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي ومنهج دراسة حالة في الجزء التطبيقي والذي كان بمجمع صيدال حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعتبر المعلومات كمورد إستراتيجي بالنسبة للمؤسسة، حيث تشكل المصدر الرئيسي للتميز والتفوق التنافسي بالنسبة للمؤسسات المعاصرة.

¹ خالد محمد علي الزيد، أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية-دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية، رسالة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014.

² راضية دغمان، نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة -دراسة حالة للمجمع الصناعي صيدال، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة 08ماي 1945 قلعة، 2011.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- إن سر نجاح كل مؤسسة ينبثق من نظام معلومات فعال يحتوي على الوظائف الفرعية للنظام، من حيث السرعة في انجاز المعلومة وجودتها وكذلك مدة التميز والتطوير الواقع على المعلومة والنظام على حد سواء، إضافة إلى وجود بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات هذه الأخيرة التي تعد الركيزة الأساسية لنظم المعلومات الإستراتيجية.
- يتم استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية لتوفير المعلومات الإستراتيجية من جهة، وتحقيق ميزة تنافسية من جهة أخرى، فهي بذلك سلاح ذو حدين.
- إن المؤسسة التي تعاني من ضعف في أداء أنشطتها وضعف في مركزها التنافسي يقع على عاتقها إعادة النظر في الاستراتيجيات المتبعة حالياً، والقيام بتنفيذ دورها وتطوير إستراتيجيتها من خلال اختيار وصياغة استراتيجيات ملائمة تعزز موقفها الحالي وتزيد من نواحي قوتها لتمكينها من مواجهة التهديدات البيئية المحيطة بها.
- ضرورة التوافق بين إستراتيجية الأعمال، وإستراتيجية نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة، وهذا لتحقيق أهدافها الإستراتيجية المسطرة.
- إن امتلاك نظم معلومات إستراتيجية سيمكن المؤسسة لا محالة من تحقيق الريادة الإستراتيجية في المحيط التنافسي إضافة إلى هندسة تحالفات إستراتيجية تؤدي إلى تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة.

ثانياً: المتغير التابع: الإبداع التكنولوجي

11-دراسة : (يوسف لحسن ، وهيبة سراج 2023)¹

بعنوان : أثر الإبداع التكنولوجي على تنافسية المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة موبيليس

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإبداع التكنولوجي على تنافسية المؤسسة الاقتصادية، في مؤسسة موبيليس لإجراء دراسة الحالة، تم التطرق في الجانب النظري إلى كل من الإبداع التكنولوجي الذي تمثلت أبعاده في (إبداع المنتج و إبداع العملية) و بعد التنافسية ، أما فيما يخص الدراسة التطبيقية تم الاعتماد على الاستبيان كإنسب أداة لجمع المعلومات وبرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإحصائية Spss لمعالجتها، حيث تم توزيع 59 استبيان ، منها 40 استمارة فقط صالحة للتحليل ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- اعتماد مؤسسة موبيليس على سياسة فعالة فيما يخص الإبداع التكنولوجي ومواكبة التطورات الحاصلة .
- تركز المؤسسة على إستراتيجية تخفيض التكاليف وهذا لاستهداف جميع فئات المجتمع بما فيها ذوي الدخل المنخفض .
- وجود علاقة طردية قوية بين الإبداع التكنولوجي والتنافسية .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للإبداع التكنولوجي على التنافسية في مؤسسة موبيليس.

12-دراسة: (محمد بن براهيم، زوليخة سنوسي 2023)²

¹ يوسف لحسن ، وهيبة سراج، أثر الإبداع التكنولوجي على تنافسية المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة موبيليس ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، مجلد 19، العدد33، 2023.

² محمد بن براهيم، زوليخة سنوسي ، دور اليقظة التكنولوجية في تنمية الإبداع التكنولوجي بمؤسسات الصناعة الصيدلانية دراسة حالة وحدة انتيبيوتيكال المدينة بمجمع صيدال ، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال ، المجلد07، العدد02، جوان 2023 .

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

بعنوان : دور اليقظة التكنولوجية في تنمية الإبداع التكنولوجي بمؤسسات الصناعة الصيدلانية دراسة حالة وحدة انتيبوتيكال -المدية -بمجمع صيدال.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية اليقظة والإبداع التكنولوجي في مؤسسات الصناعة الصيدلانية ودراسة دور اليقظة التكنولوجية في تنمية الإبداع التكنولوجي بوحدة الإنتاج - أنتيبوتيكال التابعة لمجمع صيدال، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بدراسة ميدانية باستخدام استبيان مكون من ثلاث محاور (اليقظة الإستراتيجية ، الإبداع في المنتج ، الإبداع في العملية الإنتاجية)يحتوي على 30 فقرة ، لجمع البيانات تم توزيعه على عينة الدراسة المتمثلة في 43 موظف من إدارات ومسؤولي وحدة الإنتاج، وباعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة وبرنامج spss v25 تم تحليل البيانات ولقد أثبتت الدراسة النتائج التالية:

- الإبداع هو عملية دورية ومستمرة تضمن مواكبة منتجات وخدمات المؤسسة للتغيرات في متطلبات واحتياجات السوق المستجدة.
- تولى مؤسسة وحدة الإنتاج أنتيبوتيكال اهتماما كبيرا بكل من اليقظة التكنولوجية والإبداع التكنولوجي وجود أثر إيجابي وقوي لليقظة التكنولوجية على الإبداع التكنولوجي وتنوع المنتجات حيث تشير قيمة $R^2 0.77$ إلى أن 77 % من تغيرات الإبداع التكنولوجي تفسرها اليقظة التكنولوجية .
- وجود أثر إيجابي قوي لليقظة التكنولوجية على الإبداع التكنولوجي وتحديث العمليات الإنتاجية، حيث وتشير قيمة 0.842 إلى أن 84% من تغيرات الإبداع التكنولوجي تفسرها اليقظة التكنولوجية .

13-دراسة: (أحمد زكرياء عظامو سمية قداش 2022)¹

بعنوان: دور اليقظة التكنولوجية في دعم الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كوندور بولاية برج بوعريريج

تهدف الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه اليقظة التكنولوجية كأحد أبعاد اليقظة الإستراتيجية، وكعامل إستراتيجي مهم في تعزيز الإبداع التكنولوجي الذي تمثلت أبعاده في (الإبداع التكنولوجي للمنتج والإبداع التكنولوجي للعمليات) في مؤسسة (كوندور) لإنتاج الأجهزة الالكترونية والكهرومنزلية بولاية برج بوعريريج، ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة تم اسقاط الجانب التطبيقي على المؤسسة الصناعية كوندور كنموذج للدراسة ، وذلك باستخدام إستبلة مكونة من 45 فقرة، موجهة لفئة المسؤولين بالمؤسسة، حيث تمت معالجة البيانات عن طريق استخدام برنامج spss والاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

¹ عظامو أحمد زكرياء ، سمية قداش، دور اليقظة التكنولوجية في دعم الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كوندور بولاية برج بوعريريج ، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 08، العدد: 01، 2022، ص 391_ 406.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- يوجد هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لليقظة التكنولوجية على الإبداع التكنولوجي
- شس كما وجد تأثير لليقظة التكنولوجية على أبعاد الإبداع التكنولوجي والمتمثلة في (الإبداع التكنولوجي في المنتج والإبداع التكنولوجي في العمليات)
- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة تأثير إيجابية بين اليقظة التكنولوجية والإبداع في المنتج كأحد مؤشرات الإبداع التكنولوجي؛
- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية مستوى ترابط جد عالي بين كل من اليقظة التكنولوجية والإبداع في العمليات كأحد مؤشرات الإبداع التكنولوجي في المؤسسة؛
- هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بين اليقظة التكنولوجية وأبعاد الإبداع التكنولوجي

14-دراسة : (عظامو أحمد زكرياء، سمية قداش 2022)¹

بعنوان : عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التكنولوجي دراسة حالة مؤسسة إريحي إلكترونيكس بروج بوعريريج

هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه إدارة المعرفة من خلال عملياتها (توليد المعرفة ، تخزين المعرفة ، توزيع المعرفة ، تطبيق المعرفة) في تحقيق الإبداع التكنولوجي (الإبداع في المنتج، الإبداع في العملية الإنتاجية) بمؤسسة إريس إلكترونيكس بروج بوعريريج، ومن أجل الإجابة على إشكالية الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على الاستبيان في جمع المعلومات الأولية في الجانب التطبيقي وتم توزيعها على موظفي مؤسسة إريس إلكترونيكس بروج بوعريريج، وتم تحليل نتائج الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التكنولوجي من خلال أبعاده المتمثلة في (إبداع المنتج وإبداع العملية الإنتاجية) .
- مستوى إدراك الإبداع التكنولوجي في مؤسسة إريس إلكترونيكس بروج بوعريريج من وجهة نظر العاملين فيها مرتفع
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في تحقيق إبداع العملية الإنتاجية،
- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية مستوى ارتباط عالي بين عمليات إدارة المعرفة والإبداع التكنولوجي في المؤسسة، مما يؤكد على أن ممارسة عمليات إدارة المعرفة بشكل فعال يلعب دورا مهما في تحقيق الإبداع التكنولوجي بالمؤسسة

15-دراسة : (الطاهر بن عمارة ، العربي عطية ، نوال بن عمارة 2022)²

¹ عظامو أحمد زكرياء، سمية قداش، عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التكنولوجي دراسة حالة مؤسسة إريس إلكترونيكس بروج بوعريريج ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، المجلد 11 ، العدد 01، 2022.

² الطاهر بن عمارة ، العربي عطية ، نوال بن عمارة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الإبداع التكنولوجي — دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود ENAFOR ، المجلة الجزائرية لجمعية الاقتصاد ، المجلد 10 ، العدد 01، 2023، ص 123-138.

بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الإبداع التكنولوجي -دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للتنقيب
ENAFOR بحاسي مسعود .

هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دعم الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الوطنية للتنقيب نحاسي مسعود، فضلاً عن التعرف على مستوى أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التكنولوجي، حيث تم توزيع استبيان على عينة قصدية تضم (84) فرد شملت (48) فقرة، وتم اختبار فرضيات الدراسة باستعمال الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج SPSS 23، وعن طريق الاستعانة بأدوات التحليل الكمي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود اهتمام مرتفع بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، أما مستوى الإبداع التكنولوجي كان متوسطاً
- وجود أثر إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على دعم الإبداع
- تبين أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة تغطي بمستوى اهتمام متوسط من قبل الإدارة العليا، أي ليس بالمستوى المطلوب الذي يأمل أفراد العينة .
- أظهرت المؤشرات الإحصائية تباين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حيث أولويتها
- كما بينت العلاقات الارتباطية لأن تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع التكنولوجي متوسط وذو دلالة إحصائية، مما يؤكد إدراك أفراد العينة للدور الكبير لتكنولوجيا المعلومات في دعم وتعزيز قدرة العاملين بالمؤسسة على الإبداع التكنولوجي .

16-دراسة : (نادية عواريب 2022)¹

بعنوان : دور البحث والتطوير في تفعيل الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الاقتصادية - دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ومدى ممارسة أنشطة البحث والتطوير، ومستوى الإبداع التكنولوجي في عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية، كما هدفت إلى معرفة مدى مساهمة أنشطة البحث والتطوير في تفعيل الإبداع التكنولوجي من خلال دراسة علاقة الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل المتمثل في أنشطة البحث والتطوير ذو الأبعاد التالية : (الإنفاق على البحث و التطوير، عدد العاملين في البحث و التطوير و مؤهلاتهم ، دعم الإدارة العليا ، استخدام الحاسوب والأساليب العلمية) و المتغير التابع وهو الإبداع التكنولوجي ذو الأبعاد التالية (تصميم منتج جديد، تحسين منتج حالي، تصميم عم لية إنتاجية جديدة، تحسين عملية إنتاجية قائمة)، ولتحقيق هذه الأهداف تم تصميم استمارة استبيان وتوزيعها على مدراء ومسؤولي أقسام البحث والتطوير وأقسام الإنتاج في المؤسسات الصناعية محل الدراسة، وتكونت العينة المدروسة من 146 استمارة، وقد توصلت إلى النتائج التالية:

¹ عواريب نادية ، دور البحث و التطوير في تفعيل الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الاقتصادية -دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية - ، أطروحة دكتوراه ،جامعة ورقلة،2022.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

- أن مستوى ممارسة أنشطة البحث والتطوير مرتفع في أغلب المؤسسات الصناعية لكن القليل من هذه المؤسسات التي تحتم بالبحوث الطويلة ولديها كثافة في ممارسة أنشطة البحث والتطوير والتي قد ينتج عنها براءات اختراع.
- كما أن مستوى الإبداع التكنولوجي مرتفع ولكن الغالب على هذه الإبداعات المنتجات المحسنة أو التقليد لمنتجات الشركات الرائدة أي لم تصل بعد إلى درجة الإبداع الجذري المتأصل .
- كما توجد فروق في مستوى الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصناعية تعود إلى رسمية أنشطة البحث والتطوير وكذا شكل ممارسة هذه الأخيرة ، ولا توجد فروق في الإبداع التكنولوجي تعزى إلى حجم المؤسسة
- توصلت الدراسة إلى أن أنشطة البحث والتطوير تؤدي إلى تفعيل وتقوية الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصناعية الجزائرية.

17-دراسة: (فراحتية العيد ، زواوي حميدة2021)¹

بعتوان :أثر نظام المعلومات التسويقية على الإبداع التكنولوجي دراسة حالة مؤسسة (كوندور)-برج بوعرييج -

تناول هذا المقال بالتحليل أثر نظام المعلومات التسويقية على الإبداع التكنولوجي من خلال دراسة أثر هذا النظام على أنواع الإبداع التكنولوجي المتمثلة في (إبداع المنهج وإبداع العملية الإنتاجية) بإحدى المؤسسات الاقتصادية الجزائرية والمتمثلة في مؤسسة (كوندور) لإنتاج الأجهزة الالكترونية والكهرومنزلية بولاية برج بوعرييج، تم الاعتماد في هذه الدراسة على توزيع 60 استبانة على عينة من عمال المؤسسة في الإدارة العليا والوسطى لجمع المعلومات واختبار الفرضيات والإجابة على إشكالية هذه الدراسة حيث كانت 30 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS وقد تم التوصل إلى :

- أن (مؤسسة كوندور) تهتم بتطبيق نظام المعلومات التسويقية بالإضافة إلى ذلك أظهرت النتائج وجود علاقة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لهذا النظام على الإبداع التكنولوجي بأنواعه المختلفة.
- حقق بعدا الإبداع التكنولوجي مستوى أهمية جيدة وبدرجات مرتفعة. حيث احتل بعد إبداع العملية الإنتاجية المرتبة الأولى بينما احتل بعد إبداع المنتج المرتبة الثانية:
- أكدت النتائج بأنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين نظام المعلومات التسويقية والإبداع التكنولوجي في مؤسسة (كوندور)

18-دراسة : (كلثوم وهابي 2020)²

¹ فراحتية العيد ، زواوي حميدة ، أثر نظام المعلومات التسويقية على الإبداع التكنولوجي دراسة حالة مؤسسة (كوندور)-برج بوعرييج-،مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 06 ، العدد 01 ، 2021.

² كلثوم وهابي ، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية إستراتيجية التميز دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة ،مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي ، المجلد 07 ، العدد1-مارس 2020 .

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

بعنوان : دور الإبداع التكنولوجي في تنمية إستراتيجية التميز دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائر بالبويرة.

هدفت الدراسة إلى توضيح دور الإبداع التكنولوجي في تفعيل إستراتيجية التميز وتطوير منظمات الأعمال باعتباره يكسب المنظمة ميزة تنافسية التي توصلها إلى بلوغ الريادة والبقاء فيها لمواجهة المنافسة، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الج زائر بالبويرة ،استخدم الإستبيان لغرض جمع البيانات وذلك بتوزيع 50 استمارة على الموظفين استرجع منها 30 استمارة ، وتوصلت الدراسة في جانبها التحليلي إلى وجود علاقة بين الإبداع التكنولوجي وإستراتيجية التميز، أما في الجانب التطبيقي من خلال المعالجة الإحصائية توصلت النتائج إلى :

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التكنولوجي وإستراتيجية التميز في اتصالات الجزائر بالبويرة .
- يساعد الإبداع التكنولوجي في الخروج عن العادي أو الروتين، حيث يبدأ بفكرة و ينتهي إلى منتج أو طريقة إنتاج جديدة كما يسمع للمؤسسات بالتأقلم مع التطورات السريعة من خلال بناء أفكار خلاقة من أجل إنتاج منتجات متميزة .
- إن مستوى الإبداع التكنولوجي في المنتج متوسط، وهذا راجع إلى القدرة على تقديم منتجات جديدة والحصول على موارد وتكنولوجيا جديدة، إضافة إلى أنها تمتلك قدرة عالية على الاستجابة للتغيرات والتحسين في تصميم منتجاتها.
- دراسة إلى أن أنشطة البحث والتطوير تؤدي إلى تفعيل وتقوية الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصناعية الجزائرية

19-دراسة : (قادري محمد أ. طيب سعيدة 2018)¹

بعنوان : الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية لعيق من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة وإبراز واقع الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث أصبح أحد العوامل الهامة المساهمة في تعزيز الموقف التنافسي وتحقيق الريادة في مجال الأعمال ، وللوصول إلى النتائج تمت دراسة ميدانية ل 33 مؤسسة اقتصادية جزائرية ذات طبيعة صناعية مختلفة النشاط والحجم والملكية، من خلال استبيان تم توزيعه على إدارات هذه المؤسسات بحيث تم استرجاع 165 استمارة قابلة لتحليل ، تمثلت النتائج في :

- أن الإبداع بالمؤسسة الجزائرية لا يزال يراوح مكانه فبالرغم من اختلاف درجة تبنيه والإبداعات المحققة من مؤسسة لأخرى، إلا أنه لا يعدو أن يكون منتج محسن فقط في غالب الأحيان وتقليد لمنتجات الشركات الأجنبية الرائدة .
- رغم بعض المحاولات من عدد من الشركات التي تحاول النهوض والنمو والتطور بشركاتها للأحسن لكن لم تصل إلى مستوى درجة الإبداع، وذلك راجع لأسباب متعددة ومتشعبة منها ثقافة المؤسسة الجزائرية التي مازالت تسير على أساس طرق وتقنيات تقليدية قديمة .

¹ قادري محمد ، طيب سعيدة _ الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية _مجلة الأفق للدراسات الاقتصادية، المجلد 3 ، العدد 01، ص 231-247.

- وجود صعوبات مالية وصعوبة الحصول على قروض بنكية، وما يكلفه الإبداع من تكاليف .

20-دراسة : (حجاج عبد الرؤوف 2015)¹

بعنوان "دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية"

هدفت الدراسة إلى إبراز دور الإبداع التكنولوجي باعتباره أحد أشكال الإبداع على مستوى المؤسسة في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، من خلال تحديد العلاقة بين أنواع الإبداع التكنولوجي (إبداع المنتج ، إبداع العملية) وأنواع الميزة التنافسية (الحصة السوقية ، حجم الإنتاج ، الإنفاق على البحث و التطوير ،رقم الأعمال) واختيرت مؤسسة كوندور للصناعة الإلكترونية والكهرومنزلية مطالع للبحث خلال الفترة 2004 – 2013 لعدة أسباب منها بروز النشاطات الإبداعية فيها من جهة، ودرجة المنافسة العالية للقطاع الذي تنشط فيه من جهة أخرى .

استندت نتائج البحث باستخدام أسلوب تحليل مخلف البيانات (DEA) ذو التوجه الإدخالي، إلى النتائج التالية :

- متوسط الكفاءة لوحدة إنتاج التلفزيون في نموذج عوائد الحجم الثابتة (88) و (90%) في نموذج عوائد المتغيرة .
- متوسط الكفاءة لوحدة إنتاج المكيفات الهوائية في نموذج عوائد الحجم الثابتة (37%) و (65%) في نموذج عوائد الحجم المتغيرة .
- متوسط الكفاءة لوحدة إنتاج الثلاجات في نموذج عوائد الحجم الثابتة (54%) و (84%) في نموذج عوائد الحجم المتغير .
- توسط الكفاءة لوحدة إنتاج أجهزة استقبال الأقمار الصناعية في نموذج عوائد الحجم الثابتة (68%) و (78%) في نموذج عوائد الحجم المتغيرة.

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية

فيما يلي دراسات باللغة الأجنبية التي تناولت بعض الجوانب من الموضوع، وهي مرتبة من الأحدث إلى الأقدم حسب كل متغير، وهي متنوعة من حيث طبيعتها إلى مقالات وبحوث وأطروحات كما يلي:

أولاً: المتغير المستقل: نظام المعلومات الاستراتيجي

1-دراسة: Areej Bint Mohammed Al-Twijri ,Hanan Nayil Al-Anazi,REHAB

bint Hamoud Al-Ghamdi, Sabah Bint Seed Al-Shehri2024

بعنوان: The role of strategic informachion systems in strategic planing for

academic programs in emeriging universities²

¹ حجاج عبد الرؤوف، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة مقارنة بين وحدات مؤسسة كوندور بيرج بوغريج باستخدام أسلوب تحليل مخلف البيانات خلال الفترة 2004-2013، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير ، جامعة ورقلة، 2015 .

² areej bint mohammed,and others ,the role of strategic information systems in strategic planning for academic programs in emerging universities,cogent education , united kingdoom ,vol11 ,issue01, 2024.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور نظم المعلومات الإ استراتيجية في دعم عملية التخطيط الاستراتيجي للبرامج الأكاديمية في الجامعات الناشئة، من خلال دراسة آراء رؤساء الأقسام ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام استبيان وزع على 54 رئيس قسم في ثلاث جامعات، بهدف تقييم مستوى استخدام نظم المعلومات والتحديات المرتبطة بها، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- يوجد إدراك كبير لأهمية نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين التخطيط واتخاذ القرار داخل الجامعات.
- أبرز التحديات التي تم تسجيلها : نقص الحوافز، غموض السياسات التنظيمية، ضعف الموارد المالية، ضعف الدعم التقني، نقص التدريب على استخدام نظم المعلومات.
- أظهرت الدراسة أن التدريب يلعب دورا حاسما في تحسين استخدام نظم المعلومات والتقليل من الصعوبات.

2- دراسة: (assia brahimi,wafa ahmed belbachir,hanzz mennad 2023)

ب عنوان: Strategic Informachion Systems and Their Role in Enhancing the Competitive Advantage of Business Organizations¹

تهدف الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تعزيز الميزة التنافسية، تمثلت أبعاد نظم المعلومات الإستراتيجية في (الهيكل التنظيمي، الإستراتيجية، المكونات المادية ، الموارد البشرية، البرمجيات) وأبعاد الميزة التنافسية تمثلت في : (التكلفة، الوقت ،الجودة، المرونة، الإبداع والتطوير) مع تطبيق ميناء تنس ،وهو مؤسسة رئيسية في قطاع النقل البحري بالجزائر . من بين 150 استبيانا تم توزيعها ، تم جمع 97 استجابة صالحة وتحليلها باستخدام برنامج spss الإصدار 26 من خلال الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار وتحليل التباين . تشير النتائج إلى :

- وجود علاقة ايجابية كبيرة بين نظم المعلومات الإستراتيجية والميزة التنافسية ، لا سيما من حيث ميزة التكلفة والإبداع والتطوير، في حين لم تلاحظ أي آثار كبيرة على الجودة والتسليم في الوقت المحدد والمرونة؛
- تؤكد هذه النتائج على المساهمة الانتقائية لنظم المعلومات الإستراتيجية في تعزيز القدرة التنافسية ضمن هذا السياق التنظيمي. ووجود علاقة ايجابية كبيرة بين نظم المعلومات الإستراتيجية والإبداع والتطوير.
- تلعب نظم المعلومات دورا حاسما في تشكيل القدرة التنافسية، على الرغم من أن تأثيرها لا يتوزع بالتساوي على جميع الأبعاد؛

- كشفت النتائج أن نظم المعلومات الإستراتيجية فعالة في تحقيق كفاءة التكلفة وتعزيز الإبداع، ومبادرات التطوير.
- توصي الدراسة بتعزيز الاستثمار في نظم المعلومات الإستراتيجية، وضمان التدريب المستمر للموظفين ، وإشراك المستخدمين النهائيين في تصميم النظام وتطويره .

3- دراسة: (ARIOUA Mohad,BOUBAYA Hacene, ZEGHBA Talla 2022)

¹ Assia Brahimi , and others, **Strategic Informachion Systems and Their Role in Enhancing the Competitive Advantage of Business Organizations**, Management Dynamics in the knowledge Economy, vol 13, issue04 , tlemcen, algeria 2025.

بعنوان: the cotrinution of strategic information systems to achieving & enhancing the competitiveness of algerian insurance companies a sample study on insurance companies in the wilaya of msila¹

هدفت الدراسة إلى استكشاف كيفية مساهمة نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق المزايا التنافسية في شركات التأمين الجزائرية والحفاظ عليها، وتمثلت أبعاده في: تحقيق الجودة، تعزيز الكفاءة، تشجيع الابتكار، تحسين خدمة العملاء، حيث أجريت الدراسة على عينة من شركات التأمين في ولاية المسيلة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ودراسة حالة، وتم توزيع 62 استمارة استبيان على 10 شركات تأمين على الموظفين الإداريين فيها وجمعت 56 استمارة وحللت البيانات باستخدام برنامج SPSS و من أهم النتائج التي توصلت إليها:

- تشمل مدخلات نظم المعلومات الإستراتيجية معلومات حول متغيرات البيئات الداخلية والخارجية، وهذا يعني أن نظم المعلومات الإستراتيجية تؤثر على عملية صنع القرار الاستراتيجي من خلال توفير المعلومات اللازمة لشركات التأمين لتشخيص نقاط الضعف والقوة الداخلية واكتشاف الفرص والتهديدات المحتملة؛
- توفر نظم المعلومات الإستراتيجية معلومات إستراتيجية وشاملة ومتسقة وواضحة ودقيقة وفي الوقت المناسب ومتعددة الاستخدامات للإدارة العليا لاختيار استراتيجياتها التنافسية ،
- نظم المعلومات الإستراتيجية تساهم في تحقيق الجودة في شركات التأمين الجزائرية؛
- نظم المعلومات الإستراتيجية تساهم في تعزيز الكفاءة في شركات التأمين الجزائرية؛
- نظم المعلومات الإستراتيجية تساهم في تعزيز الابتكار في شركات التأمين الجزائرية؛
- نظم المعلومات الإستراتيجية تساهم في تحسين خدمة العملاء في شركات التأمين الجزائرية.

ثانيا: المتغير التابع: الإبداع التكنولوجي

4-دراسة: Kadri Mohammed: 2025

بعنوان: “The Issue of Adopting Technological Innovation in Small and Medium Enterprises in Algeria – A field study of a sample of institutions”²

¹ ARIQUA Mohad, and others, **the cotrinution of strategic information systems to achieving & enhancing the competitiveness of algerian insurance companies** a sample study on insurance companies in the wilaya of msila ,Roa liktissadia Review, vol12, issue01, 2022, p319-331

² Kadri Mohammed, **“The Issue of Adopting Technological Innovation in Small and Medium Enterprises in Algeria – A field study of a sample of institutions”**, Forum For Economic Studies and Research Journal, Vol. 09, No. 01, 2025, pp. 561-563.

بعنوان: “How Does the Technological Innovation Come From? A Multilevel Framework”

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير إطار مفاهيمي يفسر ظهور الإبداع التكنولوجي من خلال الربط بين جانبي العرض والطلب، مع التركيز على دور الحاجات الإنسانية وريادة الأعمال في نشأة الابتكارات التكنولوجية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال مراجعة وتحليل الأدبيات السابقة لم تعلق بمصادر الابتكار، إضافة إلى تحليل مجموعة من الدراسات المستخرجة من قاعدة بيانات Web of Science ، كما استندت الدراسة إلى نظرية السلع العامة لـ “كارل منغر” ونظرية “الهدم الخلاق” لـ “شومبيتر” لبناء إطار مفاهيمي جديد يفسر حدوث الابتكار.

تمثلت أبعاد الدراسة في: الحاجات الإنسانية، الموارد أو الأشياء المستخدمة، المعرفة التقنية، دور رائد الأعمال، البيئة المؤسسية، وابتكار المنتجات والعمليات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة:

- أن الإبداع التكنولوجي لا ينتج فقط عن التطور التكنولوجي أو جانب العرض، بل يعتمد أيضاً على حاجات المستخدمين والطلب في السوق، أي أن الابتكار يحدث نتيجة التفاعل بين جانبي العرض والطلب
- أكدت الدراسة أن الحاجات الإنسانية تُعد المصدر الأساسي لظهور الابتكارات، وأن الابتكار يظهر عندما توجد علاقة بين الحاجة الإنسانية، الموارد أو الأشياء، والمعرفة التقنية القادرة على تحقيق الإشباع
- توصلت الدراسة إلى أن رائد الأعمال يلعب دوراً محورياً في استغلال الفرص الابتكارية وتحويل الأفكار والتقنيات إلى منتجات وعمليات جديدة تحقق ميزة تنافسية.

5-دراسة: Agyapomaa Gyeke-Dako, Abena D. Oduro, F. Ebo Turkson, Priscilla Twumasi Baffour & Emmanuel Abbey 2016¹

بعنوان: “The Effect of Technological Innovation on the Quantity and Quality of Employment in Ghana”,

هدف هذا البحث لدراسة تأثير الابتكار (ابتكارات العمليات والمنتجات) الذي يتم إدخاله على مستوى الشركات على التوظيف، وتحديدًا كمية ونوعية التوظيف. ولتحقيق هذه الغاية، تعتمد الدراسة نماذج خطية وغير خطية لدراسة العلاقة بين الابتكار التكنولوجي والتوظيف في كل من شركات التصنيع والخدمات في غانا، وذلك باستخدام مسح على مستوى الشركات

¹ Agyapomaa Gyeke-Dako, and others, “The Effect of Technological Innovation on the Quantity and Quality of Employment in Ghana”, R4D Working Paper, No 9, Swiss Programme for Research on Global Issues for Development, 2016.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

على عدد من الشركات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة فقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث وزع 600 استبيان على عدد من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بلغ ثمانى شركات، وتم استرجاع 428 استبياناً صالحاً للتحليل، وقد جُمعت البيانات خلال الفترة الممتدة بين شهري جويلية وسبتمبر، اعتمداً على بيانات سنتي 2013 و 2014 وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- تشير النتائج إلى أن تأثير ابتكار المنتجات على كمية التوظيف إيجابي وقوي عبر جميع المواصفات .
- لم يتم العثور على علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابتكار العمليات ومستوى التوظيف .
- بالإضافة إلى ذلك، لوحظ أن الشركات التي توظف عمالاً ذوي مهارات عالية لديها مستويات توظيف أقل.
- وجود تأثير للإبداع التكنولوجي على نوعية العمالة، حيث تبين أن الإبداع التكنولوجي يميل إلى تفضيل العمالة ذات المهارات العالية .
- كما لوحظ أن الاستثمار الأجنبي المباشر والأصول وعمر الشركة لها جميعاً ارتباط إيجابي وذو دلالة إحصائية بمستوى التوظيف على مستوى الشركة .

6-دراسة: Andrea Conte et Marco Vivareilli 2013

بعنوان : Succeeding in Innovation: Key Insights on the Role of R&D Technological Acquisition Drawn from Company Data¹

هدفت هذه الدراسة إلى العلاقة بين الاستثمار في الإبداع في المؤسسات الصناعية، ومدى نجاحها في تقديم منتج جديد أو عمليات إنتاج جديدة، وهذا من طرح انواع مختلفة من الإستثمارات (البحث و التطوير و اكتساب تكنولوجيا جديدة)، وباستخدام مجموعة بيانات مسح ابتكار المنتج (CIS) ضمت مجموعة بيانات المسح أكثر من 3000 مؤسسة تصنيع إيطالية من بين الفرضيات التي تم اختبارها في هذه الدراسة هي أن البحث والتطوير يرتبط بشكل أساسي مع الإبداع التكنولوجي للمنتج، واكتساب التكنولوجيا يرتبط بالإبداع التكنولوجي لعمليات الإنتاج، تحصلت الدراسة على النتائج التالية :

- البحث والتطوير يرتبط بشكل أقوى بابتكار المنتج.
- التكنولوجيا تؤثر بشكل أكبر على ابتكار العمليات.
- كلاهما يساهمان في رفع الأداء الابتكاري العام (مبيعات المنتجات المبكرة) .

¹ Andrea Conte, Marco Vivarelli, **Succeeding in Innovation: Key Insights on the Role of R&D and Technological Acquisition Drawn from Company Data**, Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor IZA Discussion Paper No. 7671, Germany, 2013.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

استعرضنا فيما سبق عدد من الدراسات باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة بأحد متغيرات بموضوع الدراسة، وفي هذا المطلب حاولنا تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وتوضيح نقاط الاتفاق ونقاط الاختلاف كما سنذكر أهم أوجه الاستفادة من خلال اطلاعنا عليها

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
تمت في بيئات مختلفة عربية وأجنبية وكانت من سنوات 2010 إلى 2025، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الجزائر ، الأردن ، غانا ، الكويت ، السعودية ، كندا.	تم إنجاز هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2025/2026، أما بالنسبة للحدود المكانية لدراسة فكانت في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .	من حيث الزمان والمكان
اعتمدت معظم الدراسات على عينات عشوائية وقصدية وزعت عليها استمارات واختلفت ما بين مدراء أعمال و عمال في الإدارة العليا	ركزت الدراسة على عينة قصدية تمثلت في إطارات و إطارات سامية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .	من حيث العينة
اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي و استعملت الاستبيان و منهج المقابلق .	اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم إنجاز الجانب النظري من خلال جمع المعطيات و الوثائق التي لها علاقة بنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي ،وحاولنا ربطه بفئة من الإطارات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ،وفي الجانب التطبيقي اعتمد الاستبيان كأداة لجمع البيانات و برنامج SPSS ، و بعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج .	من حيث منهج الدراسة
اختلفت الدراسات السابقة بين جميع القطاعات مملوكة لدولة وغير مملوكة لدولة، منها (الخدمائية، الصناعية، التجارية، العلمية)	استهدفت الدراسة عينة من المؤسسة ذات الطابع العمومي الاقتصادي الخدمي وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.	من حيث نوع القطاع
بخصوص نظام المعلومات الإستراتيجي ذكرت العديد من الأبعاد مختلفة في كل دراسة لكنها تصب في نفس المفهوم ،أما بخصوص الإبداع التكنولوجي فإن جل الدراسات اتفقت الأبعاد التالية: الإبداع	تناولنا في البحث متغيري نظم المعلومات الإستراتيجية والإبداع التكنولوجي ، حيث المتغير المستقل(نظم المعلومات الإستراتيجي) تمثلت أبعاده في (الكفاءة التشغيلية، تشجيع الابتكار، بناء موارد المعلومات، المتطلبات الإلكترونية) والمتغير التابع (الإبداع التكنولوجي) تمثلت أبعاده في (إبداع المنتج و إبداع العملية).	من حيث المتغيرات

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي

		في المنتج و الإبداع في العملية .
من حيث الموضوع	ركزت الدراسة على دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي هو الأول من نوعه الذي يطرح بهذا الشكل على حد علمنا ضمن الدراسات العربية	تناولت بعض الدراسات نظام المعلومات وتحسين أداء المؤسسات الاقتصادية، ونظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها على أداء المنظمة، وايضا دورها في إدارة المعرفة، وتحقيق الميزة التنافسية،
من حيث الهدف	تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على نظام المعلومات الإستراتيجي والتعرف على دورها في تعزيز الإبداع التكنولوجي في المؤسسة محل الدراسة و كيفية الاستفادة منه على المستوى الخدمي .	هدفت اغلب الدراسات إلى إبراز أهمية نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين أداء المؤسسة ودعم تنافسياتها وتطوير قدراتها التنظيمية والتكنولوجية. كما هدفت بعض الدراسات إلى توضيح دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق التميز والميزة التنافسية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تتمثل أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- ✓ التعرف على المناهج العلمية والأدوات المستخدمة في المعالجة .
- ✓ ضبط متغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق .
- ✓ إثراء الجانب النظري و الوصول إلى المراجع الأصلية في مجال الدراسة .
- ✓ صياغة الفرضيات وتحديد منهجية الدراسة .
- ✓ توضيح أهمية و أهداف الدراسة .
- ✓ فهم أعمق للموضوع وبناء خطة العمل .
- ✓ التحقق من النتائج وصياغة التوصيات .

خلاصة الفصل

حاولنا في هذا الفصل تناول الجانب النظري لموضوع نظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي ، حيث خصصنا المبحث الأول منه للإطار النظري لنظام المعلومات الإستراتيجي و الإبداع التكنولوجي ، من خلال التطرق إلى مفهوم نظام المعلومات ، ثم مفهوم نظام المعلومات الإستراتيجي ، ثم أهميته و خصائصه والأدوار الرئيسة و المتطلبات و المستويات ... إلخ بالإضافة إلى الإطار النظري للإبداع التكنولوجي حيث تطرقنا فيه إلى مفهومه، أهميته، خصائصه، أنواعه ، وكذلك درجته، و دوافعه ومحددات نجاحه ومعيقاته .

أما المبحث الثاني من هذا الفصل فقد خصصناه لعرض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا، والتي مثلت المرجعية العلمية لنا في بناء بحثنا هذا، حيث عرضنا الهدف من كل دراسة، والمنهج المتبع، والعينة، وكذلك أهم النتائج المتوصل إليها، وفي الأخير قمنا بعقد مقارنة بين هذه الدراسات وبين دراستنا، ثم إبراز مجالات الاستفادة منها.

أما فيما يخص معرفة دور ومدى مساهمة نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي من الناحية التطبيقية فسنقوم بتبينه في الفصل الموالي من هذه الدراسة .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور
نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز
الإبداع التكنولوجي بمؤسسة اتصالات
الجزائر بورقلة

- بغرض الإلمام بموضوع الدراسة واستكمالاً للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من إطارات مؤسسة اتصالات الجزائر بهوالة، عن طريق توزيع استمارة استبيان على عينة من الإطارات .
- وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:
- في المبحث الأول يتم التطرق إلى: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية.
 - وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يتضمن هذا المبحث الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية، بما فيها من تقديم العينة و عرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى الأدوات المستخدمة في جمع البيانات وفي معالجتها من أدوات إحصائية وبرامج.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حلول لها، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سوف نعتمد على ما يلي :

أولا : الاستبيان :

تم الاعتماد في الجانب الميداني على أداة الاستبيان من أجل جمع البيانات.

ثانيا : المنهج الإحصائي:

والذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ليقوم دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وذلك من خلال دراسة عينة قصدية من إطارات المؤسسة محل الدراسة.

ثالثا :متغيرات الدراسة

جدول رقم (2-1) : يوضح متغيرات الدراسة

المتغير المستقل	نظام المعلومات الإستراتيجي
المتغير التابع	الإبداع التكنولوجي

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني : مجتمع وعينة الدراسة

أولا: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ونشأتها:

1- تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:

اتصالات الجزائر هي شركة عمومية اقتصادية ذات أسهم حددت مدتها ب (99) عام، ورأسمال عمومي قدر ب : 115.000.000.000,00 دج، هي ملك للدولة بنسبة 100 %، ومقيدة في السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم 02B0018083 الكائن مقرها الاجتماعي بالطريق الوطني رقم 05 الديار الخمس، المحمدية بالجزائر العاصمة، هي رائدة في سوق الاتصالات الجزائرية التي تشهد نموا قويا، تقدم مجموعة كاملة من خدمات الصوت والبيانات لزيائنها، مصممة لابتكار سياسات واستخدامات جديدة موجهة لصالح العملاء.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

أصبحت مهامها محصورة بموجب قانون 03/2000 الراجع للنظام الأساسي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، ذات طابع قانوني لشركة ذات أسهم، دخلت رسميا في ممارسة نشاطها ابتداء من 2003/01/01 م وذلك باعتمادها على ثلاث أهداف في عالم التكنولوجيات الإعلام والاتصالات: الجودة والفعالية ونوعية الخدمات. رغب منها في تحقيق مستوى عالي، قياسي، تقني واقتصادي واجتماعي لتبقى دوما الرائدة نظرا لوجودها في محيط تنافسي، هدفها تنمية سعتها والحفاظ على مكانتها العالمية كشركة إعلام واتصال في الجزائر، كما ساهمت أيضا في تنمية قدرات استعمال شبكة الانترنت.

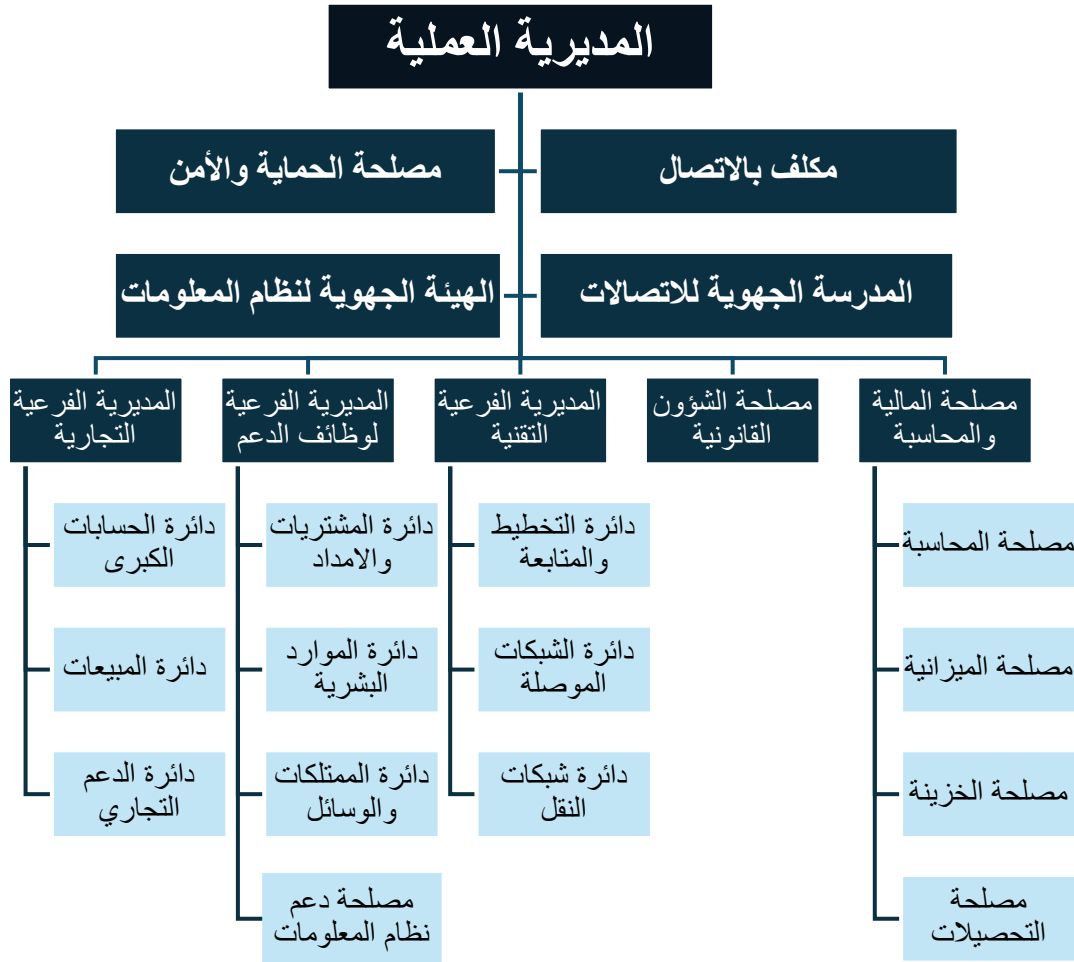
2-نشأة المديرية العملية للاتصالات بورقلة:

وفقا لقرار المديرية العامة رقم 02 / 15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس الوحدة العملية للاتصالات بورقلة مقرها الرئيسي بشارع روابح عبد الرحمان مقابل مقر جبهة التحرير، على يمينها مكتب فرعي لبريد الجزائر (بريد الواحات)، على يسارها توجد سكنات اجتماعية وعن ورائها بنك التنمية BDL ، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003 ، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010 ، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية.

ويبلغ عدد عمال المديرية العملية بورقلة حاليا 423 عامل موزعة على 3 مديريات فرعية تجارية وتقنية والوسائل العامة والموارد البشرية بالإضافة إلى مجموعة من المراكز التقنية حسب تخصص كل مركز.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

الشكل (2_1): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية بمؤسسة اتصالات الجزائر



ثانيا: أهداف وإستراتيجية المؤسسة:

1- أهداف المؤسسة:

- دخلت مؤسسة اتصالات الجزائر عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تحقيق الأهداف التالية
- 1- الزيادة في عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل عمليات المشاركة في مختلف خدمات الاتصال لأكثر عدد من المستعملين خاصة في المناطق الريفية.
- 2- الزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة، وجعلها أكثر منافسة في خدمات الاتصال.
- 3- تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات، وفعالية توصيلها بمختلف طرق الإعلام
- 4- المشاركة كممثل رئيسي في مجال فتح برامج تطوير لمؤسسة الإعلام في الجزائر.
- 5- تطوير الخدمات الجديدة (البيع والشراء) عبر الشبكة العنكبوتية، وكذلك تطوير مراكز المعلومات والتوجيه.
- 6- التزويد بخدمات الاتصال عن بعد، والتي تسمح بنقل وتبادل الأصوات، الرسائل المكتوبة، المعطيات الرقمية، المعلومات المرئية والمسموعة،... إلخ.
- 7- العمل على كسب سمعة حسنة و المحافظة عليها بالتخلي على أنماط التسيير التقليدية والتصرفات السلبية.

2- إستراتيجية المؤسسة:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

تنتهج مؤسسة اتصالات إستراتيجية واضحة تتمثل في محاولة السيطرة على السوق وتحقيق الريادة من خلال جلب أكبر عدد من الزبائن مقارنة بمنافسيها من مؤسسة جيزي واوريدو، وهذا من خلال تحسين جودة خدماتها بهدف تحقيق رغبات زبائنهم في ظل التطور التكنولوجي الذي تشهده الاتصالات وخدمة الانترنت.

● رؤية المؤسسة:

تتطلع المؤسسة إلى توفير باقة متكاملة من الخدمات في مجال الانترنت بكل أنواعها وخدمة الهاتف الثابت بقيمة وجودة عالية بحيث تسهم في إحداث فرق نوعي ومستدام في السوق.

تسعى المؤسسة أن تكون هي الرائدة في تقديم خدمات الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال بشتى أنواعها.

● رسالة المؤسسة

- أن نكون مزود خدمات الاتصالات وتكنولوجيا الم علومات المفضل لدى عملائنا من الأفراد والمؤسسات على المستوى الوطني .

- نثري حياة عملائنا بتقديم خدمات الاتصالات والإنترنت ذات الجودة العالية ونمو وتنطور بالاستثمار في الموارد البشرية والتقنيات الحديثة.

ثالثا: خدمات وقنوات توزيع المؤسسة ونشاطها:

1: أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسة:

اتصالات الجزائر تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات للمستخدمين وتشمل:

* خدمات الانترنت:

- خدمات BIG BUSINESS لأصحاب المؤسسات الكبرى؛

- خدمات STARTUP؛

- خدمات IDOOM FIBER PRO؛

- خدمات IDOOM ADSL PRO؛

- IDOOM 4G LTE؛

- INTERNET FOR BUSINESS؛

- الشبكة المتعددة الخدمات؛

- الوصلات المتخصصة؛

- عرض Internet Backup For Business للمؤسسات والصناعات المتوسطة والصغيرة.

- خدمة الهاتف الثابت (IDOOM FIXE).

- استضافة المواقع الإلكترونية.

- باقات عرض Anti-DDoS (لمكافحة هجمات حجب الخدمة "DDoS").

- خدمات الأمن السيبراني (لمخصصة لحماية البيئة المعلوماتية والبيانات)

- الخدمات الصوتية والمرئية (الاتصالات الصوتية عبر الانترنت، الفيديو المؤتمرات والاجتماعات عبر الانترنت، خدمات التلفزيون الرقمي).

- مركز الاتصالات المتعددة القنوات (يسهل التواصل مع العملاء عبر مختلف وسائل الاتصال).

- تصميم الموقع الإلكتروني.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

-إيواء المواقع الالكترونية.

* البيانات ومركز البيانات:

- الاستضافة السحابية : (Cloud Hosting) توفير مساحة تخزين وموارد حوسبة على الإنترنت لاستضافة مواقع الويب وتطبيقات الشركات بشكل آمن ومرن.

- خدمات التخزين السحابي (Cloud Storage) توفير مساحة تخزين على الإنترنت لحفظ الملفات والبيانات والوثائق بطريقة متاحة من أي مكان وفي أي وقت.

- إدارة البيانات (Data Management) توفير أدوات وخدمات لإدارة وتنظيم وحماية البيانات بشكل فعال، بما في ذلك النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات وضبط الوصول.

- تحليل البيانات (Data Analytics) استخدام التقنيات والأدوات لتحليل البيانات واستخراج الرؤى والتوجيهات التي تساعد الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة.

- الأمن والحماية (Security and Protection) توفير آليات وحلول لحماية البيانات من التهديدات الأمنية المحتملة، مثل الاختراقات والبرمجيات الضارة والاعتداءات السيبرانية.

- خدمات الاستشارات (Consulting Services) توفير خدمات استشارية لتصميم وتنفيذ استراتيجيات إدارة البيانات بشكل فعال ومناسب لاحتياجات الشركة.

-شبكات الهاتف المحمول من الجيل 2 3 4 وتسوق تحت العلامة التجارية موبيليس.

-العمل على استقطاب الكفاءات والخبرات الضرورية من مهندسين وتقنيين خاصة في مجال الاتصالات

- زيادة عرض الخدمات الهاتفية وتسهيل وصول خدمات الاتصال الى عدد كبير من المواطنين

- تطوير واستثمار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصوت والصورة والرسائل المكتوبة

2- قنوات التوزيع:

لمؤسسة اتصالات الجزائر نوعان من قنوات التوزيع وهي:

- التسويق العادي: متمثل في:

* الوكالات التجارية: وهي القناة الرئيسية في توزيع الخدمة على مستوى المديرية وعلى مستوى الوطن.

* نقاط البيع: وهم الموزعين الذين لديهم اتفاقيات مع المؤسسة.

* نقاط البيع الجوارية: تتمثل في عمليات البيع عند الضرورة من خلال التقرب الى الزبائن وتقديم خدمات مباشرة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

- التسويق الإلكتروني: ويتمثل في البرامج الإلكترونية (الاتصالات الإلكترونية) المتوفرة من أجل تسهيل الخدمة.

3- نشاط المؤسسة:

يتمثل النشاط الرئيسي لمؤسسة اتصالات الجزائر في:

- تقدير حاجيات الزبائن وتلبيتها.
- مردودية الهياكل القاعدية والمحافظة عليها لاسيما فيما يتعلق بالصيانة الأفضل .
- عرض خدمات ذات نوعية لا يعاب عليها.
- تحصيل الديون في آجالها المستحقة.

ثانيا :مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة : تمثل مجتمع الدراسة في موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر حيث شملت المديرية العملياتية و المديرية التقنية.

العينة : تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من إطارات مؤسسة اتصالات الجزائر بوقلة، حيث تم توزيع 45 استمارة على عينة

البحث من عينة الدراسة واسترجاع 42استمارة، منها 40 استمارة صالحة لتحليل حيث تم اختيار العينة القصدية في توزيع الاستبيان.

الجدول (2_2) توزيع عينة الدراسة

النسبة	العدد	البيان
100%	45	عدد الاستمارات الموزعة
93.33%	42	عدد الاستمارات المسترجعة
4.44%	2	عدد الاستمارات الغير صالحة لتحليل
88.88%	40	الاستمارات القابلة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين وفق توزيع الاستبيان.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي حيث تم ترميز وإدخال

المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 31 للتوصل إلى ما يلي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

- 1 - معامل الفا لكرونباخ لقياس الثبات؛
- 2 - مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- 3 - اختبار كولموغوروف سميرونوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل؛
- 4 - مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 5 - تحليل الانحدار لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع (الإبداع التكنولوجي)؛
- 6 - تحليل اختبار تي تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

أولا :الاستبيان:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتم الاعتماد على بعض الدراسات السابقة في صياغة فقراته، وقد قسمت إلى ثلاث أجزاء.

الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي والرتبة الوظيفية والخبرة المهنية)

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل نظام المعلومات الاستراتيجي (الكفاءة التشغيلية، تشجيع الابتكار، بناء موارد المعلومات والمتطلبات التكنولوجية)

الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع الإبداع التكنولوجي (إبداع المنتج (الخدمة)، إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة))

والجدول التالي يوضح العبارات التي تخص كل بعد:

الجدول (2_3) العبارات التي تقيس أبعاد نظام المعلومات الاستراتيجي.

العبارات	البعد
6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1	الكفاءة التشغيلية
11 – 10 – 9 – 8 – 7	تشجيع الابتكار

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

16 – 15 – 14 – 13 – 12	بناء موارد المعلومات
21 – 20 – 19 – 18 – 17	المطلوبات التكنولوجية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة

الجدول (2_4) العبارات التي تقيس أبعاد الإبداع التكنولوجي

العبارات	البعد
10 – 9 – 8 – 7 – 6 – 5 – 4 – 3 – 2 – 1	إبداع المنتج (الخدمة)
20 – 19 – 18 – 17 – 16 – 15 – 14 – 13 – 12 – 11 22 – 21 –	إبداع العملي الإنتاجية (للخدمة)

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لمعطيات الدراسة

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المتعاملين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الخماسي " كما يلي:

-موافق بشدة تعطى لها 5 درجات

-موافق تعطى لها 4 درجات

-محايد تعطى لها 3 درجات

-معارض تعطي لها 2 درجة.

-معارض بشدة تعطى لها 1 درجة

ويقسم مقياس ليكارت " الخماسي " كما هو موضح كما يلي:

الجدول رقم (2_5) : مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

الترميز	درجة القبول	مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
---------	-------------	-----------------------------	--------------------

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

منخفض جدا	1 – 1.80]	معارض بشدة	1
منخفض	2.60 – 1.80]	معارض	2
متوسط	3.40 – 2.60]	محايد	3
مرتفع	4.20 – 3.40]	موافق	4
مرتفع جدا	5 – 4.20]	موافق بشدة	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

ثانيا : صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

1- صدق المحكمين: لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان تم عرضه على أساتذة في مجال التخصص، وبعد ما

قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي (انظر إلى الملحق رقم 2) .

ثبات الاستبيان: تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62)

لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا لكرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول رقم(2_6): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
نظام المعلومات الاستراتيجي	21	0.913
الإبداع التكنولوجي	22	0.930
الإجمالي	43	0.954

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس نظام المعلومات الاستراتيجي قدر بـ 0.913 أي أن 91.3 بالمائة من

المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

الإبداع التكنولوجي إلى 0.930 أي أن 93.0 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الكفاءة التشغيلية والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان، كما بلغ الإجمالي 0.954 أي 95.4 بالمائة وهي قيمة ممتازة.

المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الميدانية و مناقشتها

بعد عملية تفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في برنامج Spss ، سنعرض فيما يلي مختلف النتائج المتحصل عليها والخاصة بالعينة المستجوبة.

المطلب الأول : عرض و تحليل نتائج الدراسة

الفرع الأول : خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المسجلين، بغرض معرفة الخصائص الديموغرافية.

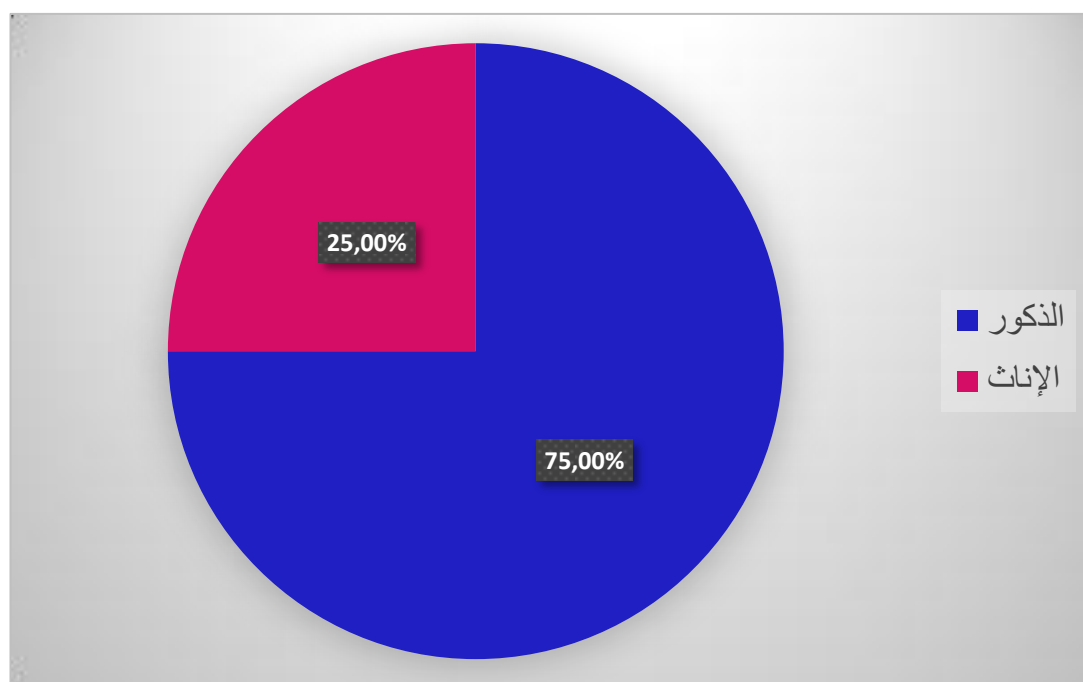
أ_ الجنس

الجدول رقم(2_7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

75.0	30	الذكور	الجنس
25.0	10	الإناث	
100.0	40	المجموع الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يُظهر الجدول رقم (02) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس هيمنة واضحة لفئة الذكور بتكرار قدره 30 فرداً، وهو ما يمثل نسبة 75% من إجمالي العينة، في حين بلغت فئة الإناث 10 أفراد فقط بنسبة تقدر بـ 25%. ويمكن تفسير هذا التفاوت العددي بطبيعة قطاع الاتصالات في مدينة ورقلة، الذي يغلب عليه الطابع التقني والميداني (مثل صيانة الشبكات والتركيبات الخارجية)، وهي مهام غالباً ما يشغلها العنصر الرجالي، مما يعكس الخصوصية المهنية والبيئية لعينة الدراسة في هذه المؤسسة.



الشكل

رقم

2_2):

الداعية

النسبية

لتوزيع

أفراد

العينة

حسب متغير الجنس.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ب_ السن:

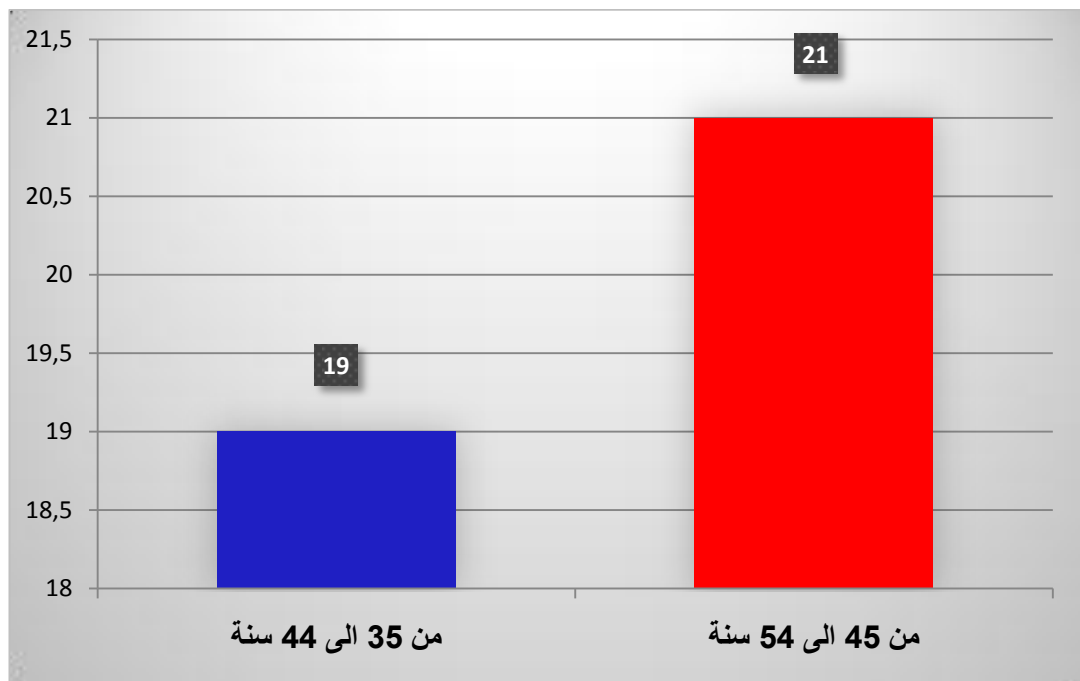
الجدول رقم (2_8): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
السن	من 35 الى 44 سنة	19	47.5
	من 45 الى 54 سنة	21	52.5
المجموع الكلي		40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يُشير الجدول رقم (03) الخاص بتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن إلى تقارب كبير بين الفئتين العمريتين المكونتين لعينة الدراسة، مع تفوق نسبي لفئة (من 45 إلى 54 سنة) التي سجلت 21 فردا بنسبة 52.5%، تليها فئة (من 35 إلى 44 سنة) بتكرار قدره 19 فردا ونسبة 47.5%. وتعكس هذه النتائج أن عينة الدراسة تنحصر بالكامل في مرحلة النضج المهني والوظيفي، مما يشير إلى امتلاك الموظفين لخبرة ميدانية تراكمية كافية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وهو ما يعزز من قدرة العينة على تقديم إجابات دقيقة وموضوعية حول متغيرات الدراسة المتعلقة بنظم المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي.

الشكل رقم (2_3): الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

ج - المستوى التعليمي:

الجدول رقم (2_9): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المستوى التعليمي	ماستر	38	95.0
	ماجستير	2	5.0
المجموع الكلي		40	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

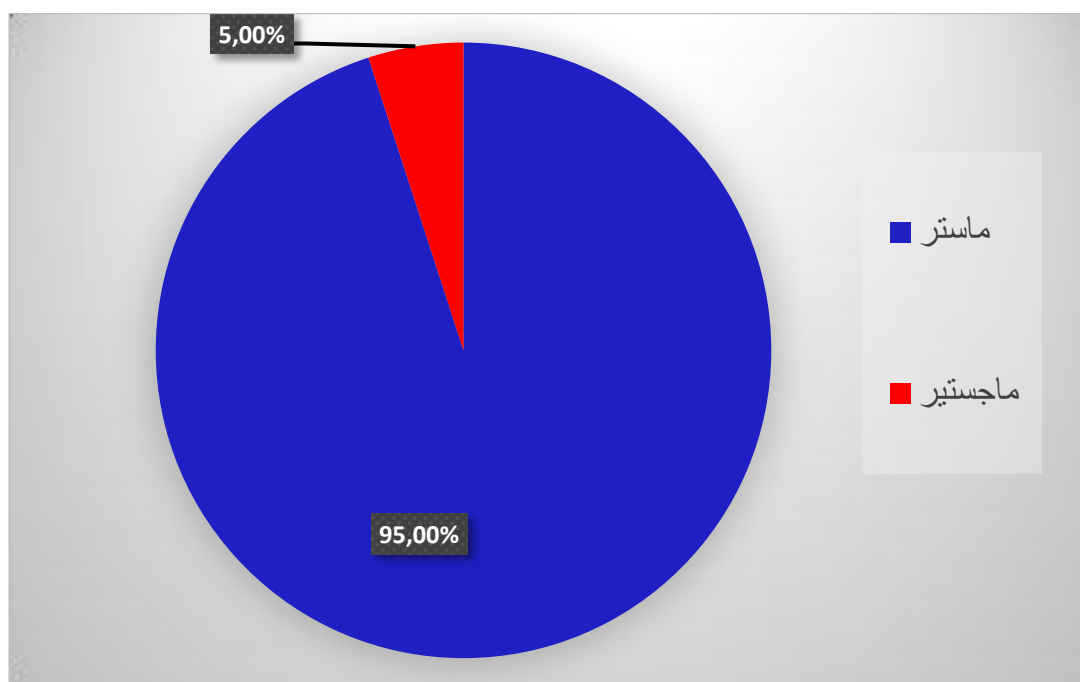
يُبين الجدول رقم (04) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي تركيزاً كبيراً في فئة (ماستر) بتكرار بلغ 38 فرداً

وبنسبة طاغية وصلت إلى 95%، مقابل نسبة ضئيلة لفئة (ماجستير) بلغت 5% بتكرار فردين فقط. تعكس هذه النتائج

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

بوضوح تتمتع عينة الدراسة بمستوى تعليمي جامعي عال ، مما يؤكد تأهيلهم الأكاديمي الذي يسمح لهم باستيعاب آليات عمل نظم المعلومات الاستراتيجية والتعامل بكفاءة مع متطلبات الإبداع التكنولوجي، كما يعطي مصداقية أكبر لنتائج الدراسة الميدانية نظرا لوعي العينة العميق بموضوع البحث.

الشكل رقم (2_4): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

د- الرتبة الوظيفية:

الجدول رقم (2_10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
الرتبة الوظيفية	إطار	26	65.0
	رئيس مصلحة	11	27.5
	رئيس دائرة	03	07.5
المجموع الكلي			100

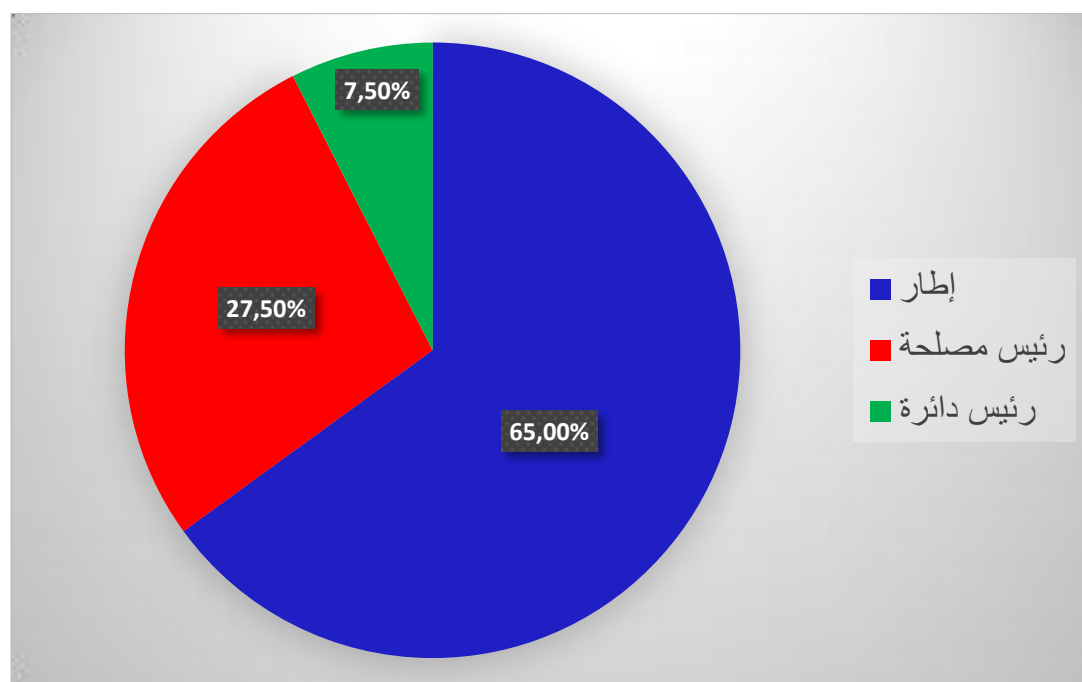
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

يظهر الجدول رقم (05) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية أن فئة (إطار) تحتل الصدارة بتكرار قدره 26 فردا ونسبة 65%، تليها فئة (رئيس مصلحة) بـ 11 فردا ونسبة 27.5%، في حين مثلت فئة (رئيس دائرة) النسبة الأقل بـ 7.5% بواقع 3 أفراد.

وتشير هذه النتائج إلى أن أغلبية الباحثين يشغلون وظائف إشرافية وتنفيذية عليا، وهو ما يتوافق تماما مع طبيعة موضوع الدراسة؛ إذ أن التعامل مع نظم المعلومات الإستراتيجية والمساهمة في الإبداع التكنولوجي يقع في صلب المهام والمسؤوليات المنوطة بهذه الرتب، مما يعزز من قيمة النتائج الميدانية نظرا لامتلاك هذه الفئات للرؤية الشاملة والقدرة على تقييم الأداء الاستراتيجي والابتكاري في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الشكل رقم (2_5): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

هـ_ الخبرة المهنية:

الجدول رقم (2_11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
الخبرة المهنية	من 05 إلى 10 سنوات	2	5.0
	أكثر من 10 سنوات	38	95.0

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

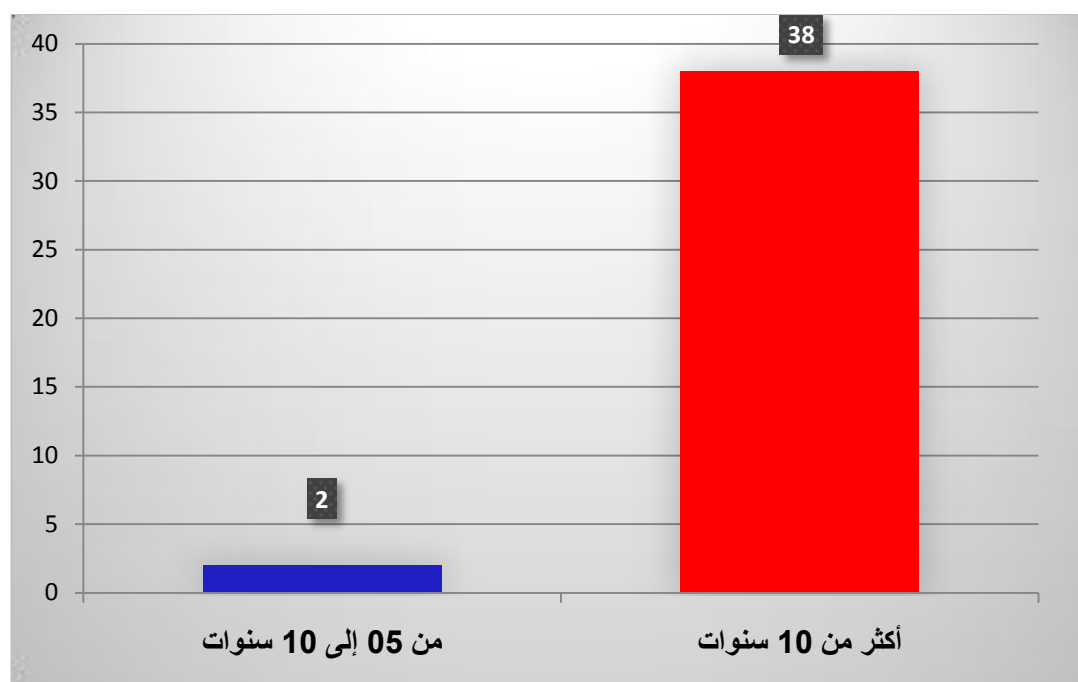
100	40	المجموع الكلي
-----	----	---------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبرز الجدول رقم (06) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية هيمنة شبه تامة لفئة الخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات)، حيث بلغ تلوارها 38 فردا بنسبة وصلت إلى 95%، بينما اقتصرت فئة الخبرة (من 05 إلى 10 سنوات) على فردين فقط بنسبة 5%.

وتعكس هذه النتائج امتلاك عينة الدراسة لرصيد معرفي وتطبيقي واسع داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، مما يجعلهم الأكثر قدرة على رصد التحولات في نظم المعلومات الاس تراتيجية وتقييم أثرها على الإبداع التكنولوجي عبر سنوات طويلة من الممارسة الميدانية، وهو ما يمنح استجاباتهم درجة عالية من الموثوقية والرزانة العلمية

الشكل رقم (2_6): الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفرع الثاني: عرض و تحليل محاور الاستبيان

سيتم في هذا الفرع عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم الوصول إليها ثم تحليلها.

أولا : التحقق من اعتدالية التوزيع:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (نظام المعلومات الإستراتيجي، الإبداع التكنولوجي)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولموغوروف-سميرنوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول (2_12) يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (نظام المعلومات الاستراتيجي، الإبداع التكنولوجي)

المقياس	قيمة اختبار كولموغوروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نظام المعلومات الاستراتيجي	0.162	40	0.060
الإبداع التكنولوجي	0.266	40	0.113

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T TEST واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA).

ثانياً: نتائج مقياس ليكرت الخماسي

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية:

1- محور نظام المعلومات الاستراتيجي:

جدول رقم (2_13): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لعدد الكفاءة التشغيلية

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
تتوفر لدى المؤسسة شبكة فعالة تدعم نظام المعلومات الإستراتيجي والعمليات التشغيلية.	2	4.18	0.38	مرتفع
يهاهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تحسين تقديم الخدمات للمستفيدين.	1	4.20	0.41	مرتفع جداً

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

مرتفع	0.23	4.00	6	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تقليل التكاليف.
مرتفع	0.33	4.13	4	ساعد نظام المعلومات الإستراتيجي في رفع كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسة.
مرتفع	0.42	4.08	5	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تسريع إنجاز المهام داخل المؤسسة.
مرتفع	0.38	4.18	3	ساعد نظام المعلومات الإستراتيجي في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة.
مرتفع	0.22	4.12		الكفاءة التشغيلية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تظهر النتائج الإجمالية لبعد "الكفاءة التشغيلية" تقييماً إيجابياً مرتفعاً من قبل أفراد العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العلم لهذا البعد 4.12 بتقدير مرتفع.

تعكس هذه النتيجة القناعة الراسخة لدى إطارات اتصالات الجزائر بورقلة بأن نظام المعلومات الإستراتيجي المعتمد يهيأهم بشكل مباشر وجوهري في تجويد العمليات الإدارية والتقنية، مما يجعلها ركيزة أساسية في الهيكل التنظيمي للمؤسسة

احتلت العبارة التي تنص على أن "نظام المعلومات الإستراتيجي يساهم في تحسين تقديم الخدمات للمستفيدين" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.20 ودرجة تقدير مرتفع جداً، تبرهن هذه النتيجة على أن القيمة المضافة الحقيقية للنظام تكمن في قدرته على تحويل البيانات الإستراتيجية إلى جودة ملموسة يشعر بها الزبون، وهو ما يتماشى مع التوجهات الحديثة لقطاع الاتصالات الذي يضع رضا المستفيد في مقدمة أولوياته التنافسية.

كما نالت الجوانب المتعلقة بالبنية التحتية والتنسيق الداخلي تقديراً مرتفعاً، حيث حلت العبارتان الخاصتان بـ "توفر شبكة فعالة" و "تحسين التنسيق بين الأقسام" في الرتبتين الثانية والثالثة بمتوسط 4.18.

ويشير هذا إلى نجاح المؤسسة في بناء منظومة تقنية متكاملة تكسر الحواجز بين المصالح المختلفة، مما يضمن تدفقاً سلساً للمعلومات يقلل من التضارب التنظيمي ويسمح باتخاذ قرارات تشغيلية مبنية على معطيات دقيقة ومشتركة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

من جهة أخرى، وبالرغم من مجيء العبارة المتعلقة بـ"تقليل التكاليف" في المرتبة الأخيرة بمتوسط 4.00، إلا أنها حافظت على مستوى تقدير مرتفع. ويؤكد الانخفاض العام في قيم الانحرافات المعيارية (التي تراوحت بين 0.23 و 0.42) على وجود توافق وتجنس كبير في آراء المبحوثين حول هذه الفوائد؛ مما يعزز الثقة في أن نظام المعلومات الاستراتيجي يقوم بدوره الوظيفي في تسريع إنجاز المهام ورفع كفاءة العمليات داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بفاعلية واستقرار.

جدول رقم(2_14): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد تشجيع الابتكار

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع جدا	0.44	4.25	1	تتخص المؤسسة على التطوير المستمر لتعزيز جودة خدماتها.
مرتفع	0.52	3.88	3	يساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تطوير الخدمات داخل المؤسسة بالاعتماد على خبرات وكفاءات العاملين.
مرتفع	0.78	3.83	4	يساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في توليد أفكار جديدة داخل المؤسسة
مرتفع	0.48	3.98	2	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تطوير أساليب العمل داخل المؤسسة.
مرتفع	0.68	3.73	5	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في ترسيخ ثقافة الابتكار من خلال دعم تبني التقنيات الحديثة.
مرتفع	0.41	3.93		تشجيع الابتكار

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج العامة لبعد "تشجيع الابتكار" إلى وجود توافق كبير بين أفراد العينة حول الدور المحوري الذي تلعبه نظام المعلومات الإستراتيجي في خلق بيئة محفزة للإبداع داخل المؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد 3.93 بتقدير مرتفع. وتؤكد هذه القيمة أن المنظومة المعلوماتية في اتصالات الجزائر تتجاوز المهام الإجرائية التقليدية لتصبح محركا أساسيا يوجه قدرات الموظفين نحو التحديد والتحسين المستمر.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

لقد تصدرت العبارة المتعلقة بحرص المؤسسة على التطوير المستمر لتعزيز جودة خدماتها النتائج بمتوسط حسابي قدره 4.25 وتقدير مرتفع جداً، مما يبرز الوعي الاستراتيجي العميق لدى الإطارات المبحوثين بأن الابتكار هو السبيل الوحيد لضمان النافسية في سوق الاتصالات.

ويعكس هذا الترتيب نجاح المؤسسة في توظيف نظمها المعلوماتية لرصد فجوات الأداء وتحويلها إلى فرص لتطوير الخدمات، مستفيدة في ذلك من البنية التحتية الرقمية المتوفرة.

كما أظهرت النتائج دوراً ملموساً للنظام في تطوير أساليب العمل والاعتماد على كفاءات العاملين، بمتوسطات بلغت (3.98 و3.88)، وهو ما يشير إلى تكامل العلاقة بين المورد البشري المؤهل (الذي يتميز في مجمله بمستوى تعليمي عال) وبين الإمكانيات التي يوفرها النظام الاستراتيجي.

هذا التفاعل يساهم في رقمنة العمليات وتحويل الخبرات الميدانية للموظفين إلى حلول مبتكرة تسرع من وتيرة الإنجاز وتدعم اتخاذ القرارات بمرونة وموضوعية.

ورغم أن العبارات المرتبطة بتوليد الأفكار الجديدة وترسيخ ثقافة الابتكار جاءت في المراتب الأخيرة بمتوسطات (3.83 و3.73)، إلا أنها حافظت على تقدير مرتفع، مما يستوجب الاستمرار في دعم تبني التقنيات الحديثة لتقليل أي مقاومة تنظيمية للتغيير. وبشكل عام، تؤكد قيم الانحراف المعياري المنخفضة تجانس آراء المبحوثين حول فاعلية نظام المعلومات الاستراتيجي كمنصة انطلاق نحو إبداع تكنولوجي حقيقي يواكب التحولات الرقمية المعاصرة.

جدول رقم (2_15): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعث بناء موارد المعلومات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.65	3.80	5	يساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز بناء موارد المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية.
مرتفع	0.55	4.00	2	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في متابعة التغيرات في احتياجات العملاء.
مرتفع	0.59	3.90	4	تولي المؤسسة اهتماماً ببناء قواعد بيانات متكاملة وذات جودة عالية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

مرتفع	0.60	4.05	1	يضمن نظام المعلومات الإستراتيجي تدفقا مستمرا ودقيقا للمعلومات بما يدعم الاستجابة السريعة لمتغيرات البيئة.
مرتفع	0.45	3.95	3	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز أمن المعلومات وحمايتها بما يضمن استدامة الأصول المعرفية للمؤسسة.
مرتفع	0.43	3.94	بناء موارد المعلومات	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تظهر النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول رقم (14) أن بعد "بناء موارد المعلومات" قد حصل على تقييم عام مرتفع بمتوسط حسابي قدره 3.94 وانحراف معياري قدره 0.43.

تعكس هذه النتيجة إدراكا عميقا لدى المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة لأهمية المعلومات كأصل إستراتيجي، حيث تنجح النظم المعتمدة في تحويل البيانات الأولية إلى موارد معرفية منظمة تخدم الأهداف التوسعية والخدماتية للمؤسسة في بيئة عمل تتسم بالديناميكية والتغير المستمر.

لقد جاءت العبارة المتعلقة بضمن "تدفق مستمر ودقيق للمعلومات بما يدعم الاستجابة السريعة لمتغيرات البيئة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.05، مما يؤكد نجاح نظام المعلومات الإستراتيجي في توفير التغذية العكسية اللازمة لاتخاذ قرارات فورية، وهو أمر حيوي في قطاع الاتصالات الذي يواجه تحديات تقنية وبيئية متسارعة.

ويعزز هذا الدور حلول العبارة الخاصة بمتابعة "تغيرات احتياجات العملاء" في المرتبة الثانية بمتوسط 4.00، وهو ما يشير إلى أن بناء الموارد المعلوماتية في المؤسسة ليس عملية تقنية داخلية فحسب، بل هو توجه إستراتيجي يهدف إلى رصد نبض السوق وتكييف الخدمات التكنولوجية وفقاً لتوقعات المشتركين.

كما نالت جوانب أمن المعلومات وحمايتها تقديراً مرتفعاً بمتوسط 3.95، مما يعكس الثقة في قدرة النظم الإستراتيجية على صون الأصول المعرفية للمؤسسة من المخاطر الرقمية وضمن استدامتها، وهي ركيزة أساسية لأي إبداع تكنولوجي مستقبلي وبالرغم من حلول العبارة المتعلقة ببناء موارد المعلومات الخاصة بـ "الموارد البشرية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.80، إلا أنها ظلت ضمن نطاق التقدير المرتفع، مما يستدعي مزيداً من التكامل بين البيانات التقنية وبيانات الكفاءات البشرية لتعزيز الاستفادة من رأس المال الفكري.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

وبشكل عام، تشير قيم الانحرافات المعيارية المنخفضة والمتصاعدة إلى وجود تقارب كبير وتجانس في آراء أفراد العينة، مما يؤكد أن بناء موارد المعلومات يمثل قاعدة صلبة تنطلق منها اتصالات الجزائر نحو تحقيق الكفاءة والابتكار، معتمدين في ذلك على جودة وقوة قواعد البيانات المتوفرة وسلاسة تدفقها بين مختلف المستويات الإدارية والتقنية.

جدول رقم (2_16): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعث المتطلبات التكنولوجية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.72	4.13	4	تعتمد المؤسسة على أجهزة حاسوب وبرمجيات حديثة للحصول على المعلومات وتحديثها بشكل مستمر.
مرتفع جدا	0.60	4.28	1	تحتل المؤسسة شبكة اتصالات حديثة وفعالة لدعم نظام المعلومات الإستراتيجي.
مرتفع	0.59	4.10	5	يتميز نظام المعلومات الإستراتيجي بمرونة عالية تمكنه من التكيف مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.
مرتفع جدا	0.54	4.25	2	تعتمد المؤسسة على بنية تحتية رقمية متقدمة لضمان فعالية وكفاءة تشغيل نظام المعلومات الإستراتيجي.
مرتفع	0.56	4.13	3	يتم تحديث الأنظمة والتطبيقات الإلكترونية المرتبطة بنظام المعلومات الإستراتيجي بشكل دوري وفقا لأحدث المعايير التكنولوجية.
مرتفع	0.51	4.18	المتطلبات التكنولوجية	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تظهر النتائج الإحصائية المتعلقة ببعث "المتطلبات التكنولوجية" تقييما إيجابيا مرتفعاً بمتوسط حسابي عام قدره 4.18 وانحراف معياري 0.51.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

تعكس هذه القيمة المرتفعة الجاهزية العالية للبنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وقدرتها على توفير البيئة المادية والبرمجية اللازمة لاحتضان نظام معلومات استراتيجي فعال يواكب التحديات التقنية الراهنة، مما يوفر القاعدة الصلبة التي ينطلق منها النشاط الإبداعي للموظفين.

ويتجلى بوضوح تصدر العبارات المتعلقة بامتلاك المؤسسة لشبكة اتصالات حديثة وبنية تحتية رقمية متقدمة المراتب الأولى بتقديرات "مرتفعة جدا"، حيث بلغت المتوسطات الحسابية (4.28 و 4.25) على التوالي.

وتبرهن هذه النتائج على أن المؤسسة تستثمر بقوة في عصب عملها التقني، مما يضمن تدفقا معلوماتيا مستقرا وموثوقا يدعم النظم الإستراتيجية، ويعزز من قدرة الإطارات والموظفين على تنفيذ المهام المعقدة بدقة وكفاءة تشغيلية عالية، باعتبار الشبكة هي الحامل الأساسي لكل العمليات الرقمية.

كما أظهرت النتائج توافقا في آراء المبحوثين حول الاعتماد على أجهزة وبرمجيات حديثة وتحديثها بشكل دوري وفق أحدث المعايير التكنولوجية، بمتوسطات بلغت 4.13.

ويشير هذا التناسق إلى وجود سياسة تحديث مستمرة تضمن عدم تقادم الأنظمة، مما يقلل من الفجوات التقنية ويوفر للمستخدمين الأدوات اللازمة لمعالجة البيانات بأساليب عصرية تدعم اتخاذ القرار الاستراتيجي، ويساهم في استدامة الأداء المتميز للمؤسسة في بيئة تتسم بالتحول الرقمي المتسارع.

وبالرغم من حلول العبارة المرتبطة بمرونة النظام الاستراتيجي في التكيف مع التطورات في المرتبة الأخيرة، إلا أنها حافظت على مستوى تقدير "مرتفع" بمتوسط 4.10، مما يؤكد مرونة المنظومة الإلكترونية المعتمدة وقابليتها للتطوير الاستراتيجي.

وبشكل عام، تعزز قيم الانحراف المعياري المنخفضة (0.51) من مصداقية هذه النتائج، حيث تشير إلى انسجام كبير في آراء أفراد العينة حول كفاءة المتطلبات التكنولوجية كدعامة تقنية لا غنى عنها لتحقيق التميز والإبداع التكنولوجي الميداني.

2- محور الإبداع التكنولوجي:

جدول رقم (2_17): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد إبداع المنتج (الخدمة)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.61	3.88	8	تحرص المؤسسة على تحسين خدماتها اعتمادا على آراء وملاحظات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

العملاء.				
تسعى المؤسسة إلى تطوير خدمات جديدة بما يتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم	3	4.03	0.36	مرتفع
تعتمد المؤسسة على خبراتها الداخلية في تطوير وتحسين الخدمات المقدمة.	6	3.90	0.44	مرتفع
تستعين المؤسسة بخبراء خارجيين من أجل تطوير خدمات جديدة.	10	3.65	0.66	مرتفع
تحرص المؤسسة على إدخال تعديلات وتطويرات مستمرة على خدماتها.	2	4.05	0.32	مرتفع
تخصص المؤسسة موارد مالية كافية لدعم أنشطة البحث والتطوير المرتبطة بتطوير الخدمات.	9	3.78	0.70	مرتفع
تعتمد المؤسسة على إدخال تحسينات مستمرة على الخدمات التي تقدمها، بهدف الارتقاء بجودة الأداء وتلبية تطلعات الزبائن.	7	3.90	0.59	مرتفع
توظف المؤسسة أحدث التقنيات الرقمية لتبسيط استخدام خدماتها وتعزيز تجربة الزبائن.	4	4.00	0.45	مرتفع
تعمل المؤسسة على تنويع خدماته بما يلبي حاجات مختلف فئات الزبائن.	5	3.98	0.42	مرتفع
تعمل المؤسسة على تقديم خدمات اتصالات رقمية مستدامة تواكب التوجهات التكنولوجية الحديثة.	1	4.13	0.46	مرتفع
إبداع المنتج (الخدمة)		3.93	0.37	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ظهر النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (16) أن بعد "إبداع المنتج (الخدمة)" حقق تقديرا عاما مرتفعا بمتوسط حسابي

قدره 3.93 وانحراف معياري 0.37.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

تعكس هذه النتيجة التزام مؤسسة اتصالات الجزائر بتبني سياسة ابتكارية نشطة تهدف إلى تحديث مخرجاتها الخدمية وتطويعها بما يتلاءم مع وتيرة التغيرات التكنولوجية المتسارعة، وهو ما يشير إلى أن المؤسسة لا تكتفي بتقديم الخدمات التقليدية بل تسعى باستمرار لإضفاء طابع تجديدي على محفظتها الرقمية.

وقد اعتلت العبارة المتعلقة بتقديم "خدمات اتصالات رقمية مستدامة تواكب التوجهات التكنولوجية الحديثة" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.13، مما يبرز الرؤية الإستراتيجية للمؤسسة نحو الاستدامة الرقمية والتحول نحو تكنولوجيات الجيل الجديد ويعزز هذا التوجه حلول العبارات الخاصة بإدخال "تعديلات وتطويرات مستمرة" وتطوير "خدمات جديدة تتوافق مع احتياجات العملاء" في المرتبتين الثانية والثالثة بمتوسطات بلغت (4.05 و 4.03)، وهو ما يؤكد أن العملية الإبداعية في المؤسسة هي عملية ديناميكية مرتبطة بشكل وثيق بنبض السوق وتوقعات المشتركين.

كما كشفت النتائج عن اعتماد المؤسسة الواضح على أحدث التقنيات الرقمية لتبسيط استخدام الخدمات وتعزيز تجربة الزبائن بمتوسط 4.00، مما يعكس دور التكنولوجيا كأداة لتمكين الابتكار الخدمي.

ويلاحظ أن المؤسسة تعول بشكل أساسي على خبراتها الداخلية في هذا التطوير (بمتوسط 3.90)، في حين جاءت الاستعانة بخبراء خارجيين في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.65، مما يشير إلى الثقة الكبيرة في الكفاءات والكوادر البشرية التي تمتلكها المؤسسة، والذين يتمتع أغلبهم (كما بينت جداول الخصائص) بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية طويلة.

وبشكل عام، فإن انخفاض قيمة الانحراف المعياري العام (0.37) يشير إلى توافق وتجانس كبير في إجابات أفراد العينة، مما يضفي صبغة من الموضوعية على هذه النتائج. ويستنتج من ذلك أن إبداع المنتج في اتصالات الجزائر ليس مجرد تحسينات عشوائية، بل هو نتاج تكامل بين الرؤية الإستراتيجية، المتطلبات التقنية، والقدرات البشرية المؤهلة، وهو ما يضمن للمؤسسة البقاء في ريادة قطاع الاتصالات.

جدول رقم (2_18): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد إبداع العملية الإنتاجية

(للخدمة)

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.55	4.28	1	تسعى المؤسسة إلى تحسين عملياتها التشغيلية بهدف تقديم خدمات

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

جدا				جديدة أو مطورة.
مرتفع	0.42	4.08	3	تهتم المؤسسة بتطوير وتحسين أنظمة الصيانة الداعمة لاستمرارية تقديم الخدمات.
مرتفع	0.53	4.03	5	تعتمد المؤسسة على الخبرات المتاحة لديها في تطوير وتحسين العمليات الخدمية.
مرتفع	0.55	3.90	9	يتم تحديد العمليات الأساسية و الفرعية بعناية أثناء عملية تصميم الخدمة.
مرتفع	0.77	4.03	7	تعتمد المؤسسة على تطبيق معايير الجودة الدولية مثل معايير ISO عند تصميم خدماتها.
مرتفع	0.53	4.08	4	تعتمد المؤسسة على وضع خطط واضحة لمعالجة المشكلات المحتملة في مختلف العمليات التشغيلية.
مرتفع	0.62	4.03	6	تحسن المؤسسة عملياتها باستمرار لتتوافق مع متطلبات تصميم الخدمة الجديدة.
مرتفع	0.58	3.85	12	تعتمد المؤسسة على منهجيات التحسين المستمر لتطوير العمليات التشغيلية ورفع مستوى الإبداع في تقديم الخدمات.
مرتفع	0.62	3.98	8	تحرص المؤسسة على توظيف التقنيات الحديثة والأنظمة الرقمية لتعزيز فعالية العمليات الإنتاجية للخدمة.
مرتفع	0.61	3.88	11	يتم إدخال تحسينات مبتكرة على العمليات الخدمية بناء على ملاحظات العملاء.
مرتفع	0.56	3.88	10	تعتمد المؤسسة على إعادة هندسة العمليات (الهندرة) لتحسين أدائها الخدمي.
مرتفع	0.38	4.10	2	تلتزم المؤسسة بتقييم دوري وشامل لعملياتها الإنتاجية (الخدمية)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

				بهدف اكتشاف نقاط القوة ومعالجة أوجه القصور بكفاءة عالية
مرتفع	0.38	4.01	إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة)	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تظهر النتائج الإحصائية الواردة في الجدول رقم (17) أن بعد "إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة)" قد نال تقديرا عاما مرتفعا بمتوسط حسابي قدره 4.01 وانحراف معياري 0.38.

تعكس هذه النتيجة وعيا استراتيجيا لدى موظفي وإطارات اتصالات الجزائر بورقلة بأن التجديد في مخرجات المؤسسة يتطلب بالضرورة تطويرا موازيا في "كواليس" العمل، أي في الأساليب، الإجراءات، والتقنيات التشغيلية التي تسبق وصول الخدمة للمشارك، مما يضمن كفاءة الأداء واستمرارية التميز التنافسي.

لقد سجلت العبارة المتعلقة بسعي المؤسسة إلى "تحسين عملياتها التشغيلية بهدف تقديم خدمات جديدة أو مطورة" المرتبة الأولى بتقدير "مرتفع جدا" ومتوسط حسابي بلغ 4.28، وهي أعلى قيمة في الجدول.

تبرهن هذه النتيجة على أن الإبداع في العمليات هو المحرك الأساسي لابتكار الخدمات في المؤسسة؛ حيث يدرك المبحوثون أن أي عرض رقمي جديد لا يمكن نلوجه دون تحديث البنية الإجرائية المواكبة له.

ويعزز هذا التوجه حلول العبارة الخاصة بالالتزام بـ "التقييم الدوري والشامل للعمليات" في المرتبة الثانية بمتوسط 4.10، مما يشير إلى وجود ثقافة رقابية تهدف لاكتشاف نقاط القوة ومعالجة الاختلالات بمرونة عالية.

كما كشف التحليل عن اهتمام بالغ بتطوير "أنظمة الصيانة" ووضع "خطط واضحة لمعالجة المشكلات المحتملة"، حيث جاءت في المرتبتين الثالثة والرابعة بمتوسط 4.08. وتكتسي هذه النتائج أهمية خاصة في مديرية ورقلة نظرا للطبيعة التقنية والميدانية للعمل،

حيث يعد استقرار الشبكة وضمان استمرارية الخدمة في الظروف البيئية الصعبة جزءا أصيلا من إبداع العملية

كما أن الاعتماد على الخبرات الداخلية وتطبيق معايير الجودة الدولية (ISO) بمتوسطات بلغت 4.03 يؤكد تكامل المورد البشري المؤهل مع المعايير العالمية في صياغة العمليات الخدمية.

ورغم حلول العبارات المتعلقة بـ "إعادة هندسة العمليات" و"منهجيات التحسين المستمر" في الرتب الأخيرة بمتوسطات تراوحت بين (3.88 و 3.85)، إلا أنها حافظت على مستوى تقدير مرتفع.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

ويشير هذا الترتيب إلى أن المؤسسة قد تعتمد على التطوير التدريجي أكثر من التغيير الجذري الشامل (الغدرية)، لكنها تظل ملتزمة بتوظيف التقنيات الرقمية لتعزيز فعالية العمليات.

وبشكل عام، فإن انخفاض قيمة الانحراف المعياري العام (0.38) يعكس تجانسا كبيرا في آراء العينة، مما يؤكد أن إبداع العملية في اتصالات الجزائر هو نهج مؤسسي مستقر يعتمد على التخطيط السليم والتنفيذ التقني المحكم.

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات

أولا : اختبار الفرضيات

اختبار الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع لنظام المعلومات الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

جدول رقم (2_19): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس نظام المعلومات الاستراتيجي

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الكفاءة التشغيلية	2	4.12	0.22	مرتفع
تشجيع الابتكار	4	3.93	0.41	مرتفع
بناء موارد المعلومات	3	3.94	0.43	مرتفع
المتطلبات التكنولوجية	1	4.18	0.51	مرتفع
نظام المعلومات الاستراتيجي		4.04	0.32	مرتفع
قيمة ت = 20.441	درجة الحرية = 39	الدلالة الإحصائية = 0.000		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج الإحصائية الإجمالية الموضحة في الجدول إلى تحقق الفرضية الأولى للدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمقياس نظام المعلومات الاستراتيجي 4.04 بتقدير مرتفع وانحراف معياري قدره 0.32. وتؤكد هذه القيمة أن مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تمتلك منظومة معلوماتية إستراتيجية ذات كفاءة عالية، يدرك الموظفون قيمتها وأثرها بوضوح، مما يعزز من قدرة المؤسسة على إدارة مواردها المعلوماتية والتقنية بما يخدم توجهاتها الكبرى في سوق الاتصالات المتميز بالتنافسية الشديدة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

وبالنظر إلى الأبعاد المكونة لهذا المقياس، نلاحظ أن بعد "المتطلبات التكنولوجية" قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط 4.18، يليه بعد "الكفاءة التشغيلية" بمتوسط 4.12، وهو ما يعكس التناغم بين البنية التحتية الرقمية القوية والأداء الوظيفي الميداني كما سجلت أبعاد "بناء موارد المعلومات" و"تشجيع الابتكار" مستويات مرتفعة بمتوسطات بلغت (3.94 و 3.93) على التوالي.

هذا التقارب في المتوسطات وانخفاض الانحرافات المعيارية يبرهن على وجود رؤية مؤسسية موحدة وتوافق كبير في آراء أفراد العينة حول فاعلية النظام بمختلف أبعاده التقنية والتنظيمية من الناحية الاستدلالية، أظهر اختبار (ت) لعينة واحدة نتائج قوية تدعم صحة الفرضية؛ حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة 20.441، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عالية جدا بالنظر إلى مستوى الدلالة الذي بلغ 0.000 (وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05).

هذا يشير إلى وجود فروق جوهرية بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط الفرضي للأداة لصالح العينة، مما ينفي أن تكون هذه النتائج المرتفعة وليدة الصدفة، بل هي نتيجة واقعية تعكس التطور الفعلي لنظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة بناء على ما سبق من معطيات وصفية واستدلالية، يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على "وجود مستوى مرتفع لنظام المعلومات الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة". وتعد هذه النتيجة أساسا منطقيا للانطلاق نحو اختبار أثر هذا النظام على المتغير التابع (الإبداع التكنولوجي)، إذ لا يمكن تصور وجود إبداع تقني مستدام دون استناد المؤسسة إلى قاعدة صلبة ومسوقيات متقدمة من نظم المعلومات الإستراتيجية.

اختبار الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع للإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

جدول رقم (2_20): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الإبداع التكنولوجي

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
إبداع المنتج (الخدمة)	2	3.93	0.37	مرتفع
إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة)	1	4.01	0.38	مرتفع
الإبداع التكنولوجي		3.97	0.35	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

قيمة ت = 17.718	درجة الحرية = 39	الدلالة الإحصائية = 0.000
-----------------	------------------	---------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول إلى قبول الفرضية الثانية للدراسة، حيث حقق مقياس "الإبداع التكنولوجي" ببعديه متوسطا حسابيا عاما قدره 3.97 بتقدير مرتفع وانحراف معياري قدره 0.35.

تعكس هذه النتيجة وجود بيئة عمل ابتكارية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، تتجاوز مجرد أداء المهام الروتينية إلى تقديم حلول تقنية مطورة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

ويستنتج من ذلك أن تركيز المؤسسة ينصب بقوة على تطوير "كيفية" تقديم الخدمة وتحديث الأساليب والأنظمة التشغيلية، وهو ما يعد استجابة منطقية لطبيعة قطاع الاتصالات الذي يتطلب تحديثا مستمرا في تقنيات الربط والصيانة لضمان جودة المنتج النهائي.

من الناحية الاستدلالية، أكدت نتائج اختبار (ت) صحة هذا التوجه؛ حيث بلغت القيمة المحسوبة 17.718 وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى 0.000، مما يعني أن هناك فرقا جوهريا ذا دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي للعينة والمتوسط الفرضي للأداة لصالح العينة. وبناء عليه، يتم قبول الفرضية التي تؤكد وجود مستوى مرتفع للإبداع التكنولوجي في المؤسسة محل الدراسة.

اختبار الفرضية الثالثة: يوجد ارتباط لنظام المعلومات الإستراتيجي على الإبداع التكنولوجي

اختبار العلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو نظام المعلومات الإستراتيجي والمتغير التابع هو الإبداع التكنولوجي، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقبل والمتغير التابع:

جدول رقم (21_2): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل التحديد	معامل الارتباط	النموذج
(R-deux)	(R)	
0.596	0.772	أ - المتغير المستقل: نظام المعلومات الإستراتيجي ب - المتغير التابع: الإبداع التكنولوجي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي هو (0.722) أي هناك ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.596)، بمعنى أن (59.6) بالمائة من الإبداع التكنولوجي يعود لتأثير نظام المعلومات الإستراتيجي والنسبة المتبقية (40.4) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في الإبداع التكنولوجي.

وعليه: "توجد علاقة طردية قوية بين نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي".

وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي ككل (0.722)

والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

الجدول رقم (2_22): مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير نظام المعلومات الاستراتيجي على الإبداع التكنولوجي

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
الكفاءة التشغيلية	0.679**	0.000	40
تشجيع الابتكار	0.756**	0.001	40
بناء موارد المعلومات	0.722**	0.000	40
المتطلبات التكنولوجية	0.493**	0.001	40
المتغير المستقل: نظام المعلومات الاستراتيجي	0.722**	0.000	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد تشجيع الابتكار بقيمة (0.756)، يليه بعد بناء موارد المعلومات بقيمة (0.722)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير اللتح الإبداع التكنولوجي كما يلي:

- الكفاءة التشغيلية: يوجد تأثير طردي متوسط على الإبداع التكنولوجي.

- تشجيع الابتكار: يوجد تأثير طردي قوي على الإبداع التكنولوجي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

- بناء موارد المعلومات: يوجد تأثير طردي قوي على الإبداع التكنولوجي.

- المتطلبات التكنولوجية: يوجد تأثير طردي متوسط على الإبداع التكنولوجي.

بناءً على قيمة الدلالة الإحصائية ($Sig = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، يتم قبول الفرضية الثالثة

بشكل كامل. وهو ما يسمح بالقول إن نظام المعلومات الاستراتيجي في اتصالات الجزائر - ورقلة ليس مجرد أداة إدارية، بل هو

محدد استراتيجي يساهم بفعالية في صياغة ملامح الإبداع التكنولوجي، سواء على مستوى الخدمات المقدمة للجمهور أو على

مستوى العمليات التشغيلية الداخلية.

اختبار الفرضية الرابعة: يوجد أثر لنظام المعلومات الاستراتيجي على الإبداع التكنولوجي

أولاً- تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط

انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة

جدول رقم (2_23): قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي $ANOVA^a$

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين	مستوى الدلالة
Sig.	F				
1	الانحدار	2.787	1	2.787	0.000 ^b
	البقايا	1.893	38	0.050	
	المجموع	4.680	39		

a. المتغير التابع الإبداع التكنولوجي

b. المتغير المستقل نظام المعلومات الاستراتيجي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.787 ومجموع مربعات البواقي هو 1.893 ومجموع المربعات الكلي يساوي 4.680؛

- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 38.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

- معدل مربعات الانحدار هو 2.787 ومعدل مربعات البواقي هو 0.050.

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 55.965.

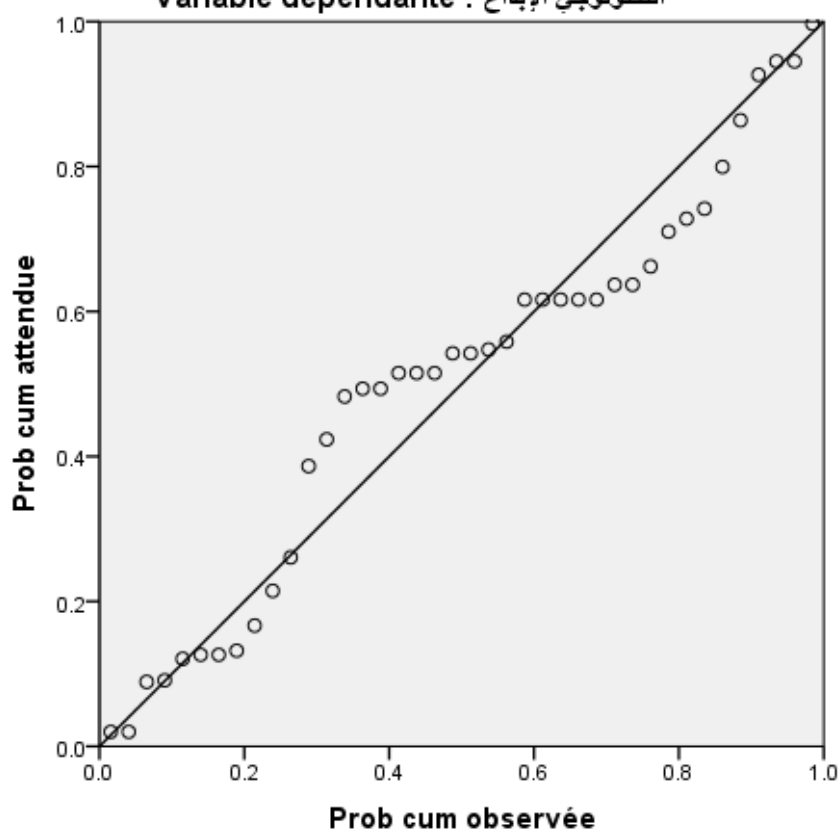
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، ونقبل الفرض

البديل وبالتالي فان خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2_7): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés

Variable dépendante : الإبداع التكنولوجي



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

ثانياً- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي

الجدول رقم(24_2): قيم معاملات خط الانحدار للمعاملات ^aCoefficients

النموذج	معاملات غير قياسية		معاملات قياسية	قيمة t	مستوى الدلالة Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
الثابت	0.624	0.449		3.390	0.017
نظام المعلومات الاستراتيجي	0.828	0.111	0.772	7.481	0.000

a. المتغير التابع الإبداع التكنولوجي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 0.624 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig

(0.017) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار هي: $Y=a+bX$

وبتعويض القيم نج المعادلة التالية:

$$Y=0.624 +0.828 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل نظام المعلومات الاستراتيجي و Y يمثل المتغير التابع الإبداع التكنولوجي

نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة نظام المعلومات الاستراتيجي ولو بقيمة 1 سيزيد من الإبداع التكنولوجي بقيمة 0.828.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود أثر لنظام المعلومات الاستراتيجي على الإبداع التكنولوجي،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

تؤكد هذه النتائج أن التوجه نحو "الرقمنة الإستراتيجية" في مديرية ورقلة يؤتي ثماره بشكل ملموس؛ فالمعادلة الرياضية تثبت وجود علاقة طردية قوية، حيث يساهم النظام في تقليل الفجوة بين الأفكار النظرية والتطبيق التكنولوجي. وهذا يعني أن تمكين الموظفين من الوصول إلى موارد معلوماتية دقيقة وتوفير متطلبات تكنولوجية حديثة يُحفزهم تلقائياً على تقديم حلول مبتكرة وتطوير أساليب العمل، مما يعزز من الميزة التنافسية للمؤسسة في قطاع يتميز بالتغير المتسارع.

اختبار الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التكنولوجي حسب خصائصهم الديموغرافية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التكنولوجي حسب خصائصهم الديموغرافية (التالية: الجنس، المستوى التعليمي، السن، الرتبة الوظيفية، الخبرة المهنية).

الجدول رقم (2_25): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول الإبداع التكنولوجي حسب الخصائص الشخصية

المتغير	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	T Test	0.191	غير دال
المستوى التعليمي	T Test	0.105	غير دال
السن	T Test	0.850	غير دال
الرتبة الوظيفية	ANOVA	0.568	غير دال
الخبرة المهنية	T Test	0.903	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:

أولاً- بالنسبة لمتغير الجنس: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات الباحثين حول الإبداع التكنولوجي تبعا لمتغير الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.191 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الإبداع التكنولوجي لدى الباحثين تبعا لمتغير الجنس.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

ثانيا- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول الإبداع التكنولوجي تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.105 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الإبداع التكنولوجي لدى المبحوثين تبعا للمؤهل العلمي.

ثالثا- بالنسبة لمتغير السن: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول الإبداع التكنولوجي تبعا لمتغير السن.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.850 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الإبداع التكنولوجي لدى المبحوثين تبعا للسن.

رابعا- بالنسبة لمتغير الرتبة الوظيفية: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول الإبداع التكنولوجي تبعا لمتغير الرتبة الوظيفية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.568 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الإبداع التكنولوجي لدى المبحوثين تبعا للوظيفة.

خامسا- بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول الإبداع التكنولوجي تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.903 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الإبداع التكنولوجي لدى المبحوثين تبعا للخبرة المهنية.

مما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية الخامسة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول الإبداع التكنولوجي تبعا للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، السن والخبرة المهنية).

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

تشير نتيجة قبول الفرضية الخامسة (عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للمتغيرات الشخصية) إلى حالة من التجانس التنظيمي العميق داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، ويمكن تفسير ذلك من خلال:

1. وحدة الثقافة التنظيمية والرؤية الإبداعية

يعكس غياب الفروق وجود ثقافة مؤسسية موحدة تتبنى الإبداع كمعيار مهني ثابت لا يتأثر بالخصائص الفردية. فالموظفون، بغض النظر عن جنسهم أو سنهم، يشاركون نفس الفهم لأهداف المؤسسة وتوجهاتها التكنولوجية، مما جعل إدراكهم لمتطلبات الإبداع وتقييمهم لمستواه يتيم برؤية جمعية موحدة، تعكس نضج البيئة التنظيمية وقدرتها على صهر الأفراد في قالب ابتكاري واحد.

2. هيمنة النظام المعلوماتي المعياري : بما أن الدراسة أثبتت الأثر القوي لنظام المعلومات الاستراتيجي على الإبداع، فإن هذا

النظام يعمل كآلية "توحيد" للأداء؛ فالموظفون بمختلف رتبهم يتعاملون مع ذات المنصات التقنية ويخضعون لنفس المتطلبات الإلكترونية. هذا التعامل الموحد مع الأنظمة الرقمية قلل من أثر الفروق الفردية، وجعل المخرج الإبداعي مرتبطاً بكفاءة النظام المعلوماتي واستجابته التقنية أكثر من ارتباطه بالسمات الشخصية للموظف.

3. التماثل في رأس المال الفكري والخبرة الميدانية:

يظهر التحليل الوصفي للعينة تشابهاً كبيراً في الخصائص العلمية والمهنية (95% حملة ماستر و 95% خبرة تفوق 10 سنوات). هذا التقارب حوّل مجتمع الدراسة إلى "كتلة معرفية" متجانسة تمتلك رصيداً تراكمياً متقارباً من المهارات، مما أدى طبيعياً إلى غياب الفجوات في مستوى الإبداع التكنولوجي؛ فالجميع يمتلك التأهيل الأكاديمي والخبرة الميدانية الكافية لاستيعاب وتطبيق التكنولوجيات الحديثة بنفس الكفاءة.

4. حتمية المتطلبات التقنية والميدانية:

تفرض طبيعة العمل في قطاع الاتصالات بمدينة ورقلة (صيانة الشبكات، التحول للألياف البصرية، رقمنة الخدمات) بروتوكولات تقنية صارمة وموحدة. هذه "الحتمية المهنية" تملّي على الموظف سلوكاً ابتكارياً محدداً لمواجهة التحديات الميدانية، وهو سلوك يفرضه طبيعة الخدمة والعملية الإنتاجية وليس التفضيلات الشخصية، مما جعل استجابات الباحثين حول مستويات الإبداع تأتي متوافقة وموضوعية بعيداً عن المتغيرات الديموغرافية.

الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

بعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، تم التوصل إلى النتائج التي تخص واقع متغيرات الدراسة: كما أسلفنا الذكر أن متغيرات الدراسة هي نظام المعلومات الإستراتيجي كمتغيرات مستقلة و الإبداع التكنولوجي كمتغير تابع .

أولاً: مستوى نظام المعلومات الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر

بلغ المتوسط الحسابي العام لمقياس نظام المعلومات الاستراتيجي 4.04 بتقدير مرتفع مما يدل أن مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تمتلك منظومة معلوماتية إستراتيجية ذات كفاءة عالية ، لأبعاد هذا المتغير وهي :

البعد الأول: الكفاءة التشغيلية

من خلال الدراسة جاءت النتائج الإجمالية لهذا البعد بتقييم إيجابي مرتفع من قبل أفراد العينة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا البعد (4.12) بتقدير مرتفع، وتعكس هذه النتيجة القناعة الراسخة لدى إطارات اتصالات الجزائر بورقلة بأن نظم المعلومات الاستراتيجية المعتمدة تساهم بشكل مباشر في تحسين العمليات الإدارية والتقنية ورفع مستوى الأداء داخل المؤسسة، من خلال تسريع إنجاز الأعمال وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات، مما يجعلها ركيزة أساسية في الهيكل التنظيمي للمؤسسة، كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن اعتماد المؤسسة على الأنظمة الإلكترونية الحديثة ساعد في تسهيل تدفق المعلومات بين مختلف المصالح، وتحسين التنسيق الداخلي، ورفع كفاءة اتخاذ القرارات، وهو ما انعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة.

البعد الثاني: تشجيع الابتكار

أظهرت النتائج العامة لهذا البعد وجود توافق كبير بين أفراد العينة حول الدور الحيوي الذي يلعبه نظام المعلومات الاستراتيجي في خلق بيئة محفزة للإبداع داخل المؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.93) بتقدير مرتفع، وتؤكد هذه النتيجة أن المنظومة المعلوماتية في اتصالات الجزائر لا تقتصر على الجوانب الإجرائية فقط، بل تساهم في التشجيع على تقديم أفكار جديدة وتطوير أساليب العمل وتحقيق التحسين المستمر، مما يعزز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة، ويمكن تفسير ذلك بأن توفر المعلومات الدقيقة والحديثة يساعد الموظفين على اكتشاف المشكلات بسرعة واقتراح حلول مبتكرة، إضافة إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يخلق مناخاً تنظيمياً أكثر مرونة يدعم التجديد والتطوير.

البعد الثالث: بناء موارد المعلومات

أظهرت النتائج الإحصائية لبعد (بناء موارد المعلومات) حصوله على تقييم مرتفع بمتوسط حسابي قدره (3.94)، وتعكس هذه النتيجة إدراك الباحثين لأهمية المعلومات كمورد استراتيجي تعتمد عليه المؤسسة في اتخاذ القرارات وتحقيق التطوير، حيث يجهلهم نظام المعلومات في جمع البيانات وتنظيمها وتحويلها إلى معلومات دقيقة تساعد على تحسين الأداء ومواكبة التغيرات المستمرة في

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

بيئة العمل، كما يمكن تفسير هذه النتيجة بأن المؤسسة تسعى إلى بناء قاعدة معلومات متكاملة تضمن سهولة الوصول إلى البيانات واستغلالها بالشكل الأمثل، مما يساعد الإدارة على التخطيط السليم واتخاذ قرارات أكثر فعالية ودقة.

البعد الرابع: المتطلبات التكنولوجية

جاءت النتائج لهذا البعد بمتوسط حسابي عام قدره (4.18) وانحراف معياري (0.51)، وهو أعلى متوسط بين أبعاد نظام المعلومات الاستراتيجي، مما يدل على توفر بنية تحتية تكنولوجية قوية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وتعكس هذه النتيجة جاهزية المؤسسة من حيث الأجهزة والبرمجيات ووسائل الاتصال الحديثة، الأمر الذي يوفر البيئة المناسبة لتطبيق نظم معلومات إستراتيجية فعالة تدعم الإبداع التكنولوجي وتحسن الأداء المؤسسي في ظل التطورات التقنية المتسارعة.

و يمكن تفسير هذا الارتفاع بأن قطاع الاتصالات يعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا الحديثة، مما يدفع المؤسسة إلى الاستثمار المستمر في تطوير تجهيزاتها وأنظمتها الرقمية لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية ومواكبة المنافسة المتزايدة في السوق.

ثانيا : مستوى الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر

المتوسط العام للإبداع التكنولوجي كان مرتفعا يدل على النظرة الإيجابية في المؤسسة من وجهة نظر عينة الدراسة لأبعاد هذا المتغير

البعد الأول: إبداع المنتج (الخدمة)

أظهرت نتائج الدراسة أن بعد "إبداع المنتج (الخدمة)" حقق تقديرا عاما مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (3.93) وانحراف معياري قدره (0.37)، وهي نتيجة تعكس توجه المؤسسة نحو تطوير وتحسين خدماتها بشكل مستمر بما يلائم احتياجات الزبائن والتغيرات التكنولوجية المتسارعة.

كما نشير إلى أن مؤسسة اتصالات الجزائر لا تقتصر على تقديم الخدمات التقليدية فقط، بل تسعى إلى إدخال خدمات جديدة وتحديث الخدمات الحالية بما يحقق رضا المشتركين ويعزز قدرتها التنافسية في السوق.

ويمكن تفسير هذا المستوى المرتفع بأن قطاع الاتصالات يعد من أكثر القطاعات تأثرا بالتطور التكنولوجي، مما يفرض على المؤسسة مواكبة الابتكارات الحديثة وتطوير خدماتها الرقمية بشكل دائم.

وتعكس هذه النتائج أيضا وجود وعي إداري بأهمية الابتكار الخدمي باعتباره وسيلة أساسية لتحسين صورة المؤسسة وزيادة ولاء الزبائن، حيث أصبح تطوير الخدمات الرقمية وتحسين جودتها عاملا ضروريا لتحقيق التميز في بيئة تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا والمعلومات .

البعد الثاني: إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

كما أظهرت نتائج الدراسة أن بعد "إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة)" حقق تقديرا عاما مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وانحراف معياري قدره (0.38)، وهو أعلى متوسط بين أبعاد الإبداع التكنولوجي، مما يدل على اهتمام المؤسسة الكبير بتطوير العمليات التشغيلية والإجراءات الداخلية المرتبطة بتقديم الخدمة.

وتعكس هذه النتيجة وعيا استراتيجيا لدى إدارة وإطارات اتصالات الجزائر بورقلة بأن تحقيق خدمات ذات جودة عالية لا يمكن أن يتم دون تطوير مستمر لأساليب العمل والتقنيات التشغيلية المستخدمة داخل المؤسسة، فنجاح الخدمة لا يرتبط فقط بالنتيجة النهائية المقدمة للزبون، وإنما يعتمد أيضا على كفاءة العمليات الداخلية التي تسبق تقديمها، مثل: سرعة معالجة المعلومات، وتنسيق العمليات، واستخدام الأنظمة الإلكترونية الحديثة في التسيير والمتابعة

كما يمكن تفسير هذا الإرتفاع في مستوى إبداع العملية الإنتاجية بأن المؤسسة تعمل على تحديث وسائل العمل واعتماد التكنولوجيا الرقمية لتقليل الوقت والجهد وتحسين جودة الأداء، الأمر الذي يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتحقيق مرونة أكبر في تقديم الخدمات، ويظهر ذلك أن المؤسسة لا تنظر إلى التكنولوجيا كوسيلة تقنية فقط، بل كأداة إستراتيجية لتحسين الأداء وتطوير طرق العمل وتعزيز القدرة على الاستجابة السريعة لمتطلبات السوق والتغيرات التكنولوجية المتسارعة ولهذا فقد تحصلت مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة على ISO 9001 لجودة خدماتها وعملياتها.

وتؤكد هذه النتائج في مجملها أن مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تسعى إلى ترسيخ ثقافة الابتكار داخل بيئة العمل، من خلال الاهتمام بتطوير الخدمات وتحسين العمليات التشغيلية في آن واحد، وهو ما يعكس توجهها الواضح نحو تحقيق الإبداع التكنولوجي كخيار استراتيجي يدعم استمرارية المؤسسة ويعزز قدرتها التنافسية في قطاع الاتصالات.

ثالثا: العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من خلال الجدول رقم (2-20) لاحظنا أن معامل الارتباط الخطي بين نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي بلغ (0.722)، وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرين، أي أنه كلما ارتفع مستوى تطبيق نظام المعلومات الإستراتيجي داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ارتفع معه مستوى الإبداع التكنولوجي.

كما بلغ معامل التحديد (0.596)، وهو ما يعني أن نظام المعلومات الاستراتيجي يفسر ما نسبته (59.6%) من التغيرات الحاصلة في الإبداع التكنولوجي، بينما تعود النسبة المتبقية والمقدرة بـ (40.4%) إلى عوامل أخرى قد ترتبط بخصائص المؤسسة، أو الثقافة التنظيمية، أو الموارد المالية والبشرية، أو التطورات التقنية الخارجية.

وتعد هذه النسبة مرتفعة نسبيا، ما يعكس الأهمية الكبيرة لنظام المعلومات الاستراتيجي باعتباره أحد أهم العوامل المؤثرة في تعزيز الإبداع التكنولوجي داخل المؤسسة، خاصة في ظل التحولات الرقمية والتنافسية التي يشهدها قطاع الاتصالات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

كما توضح النتائج أن المؤسسة تعتمد بشكل واضح على المعلومات الدقيقة والتكنولوجيا الحديثة في دعم القرارات الإدارية وتحسين الأداء وتطوير الخدمات.

وترتبط أبعاد نظام المعلومات الاستراتيجي مع المتغير التابع (الإبداع التكنولوجي) بدرجات متفاوتة، حيث جاء بعد تشجيع الابتكار في المرتبة الأولى بقيمة ارتباط بلغت (0.756)، وهو ما يدل على أن تشجيع المؤسسة للأفكار الجديدة وتوفير بيئة محفزة على الإبداع يحصد من أكثر العوامل تأثيراً في تحقيق الإبداع التكنولوجي، ويمكن تفسير ذلك بأن الموظفين عندما يشعرون بوجود دعم إداري لأفكارهم ومبادراتهم فإنهم يصبحون أكثر ميلاً لتقديم حلول تقنية جديدة وتطوير أساليب العمل والخدمات. أما بعد بناء موارد المعلومات فقد سجل قيمة ارتباط قوية بلغت (0.722)، ما يعكس أهمية امتلاك المؤسسة لقاعدة معلومات متطورة وأنظمة حديثة لتجميع البيانات ومعالجتها وتخزينها، الأمر الذي يساعد على تسهيل عملية اتخاذ القرار وتحسين القدرة على الابتكار والتطوير التكنولوجي، فكلما كانت المعلومات دقيقة ومتاحة في الوقت المناسب زادت قدرة المؤسسة على مواكبة التغيرات التكنولوجية والاستجابة السريعة لمتطلبات السوق.

في حين جاء بعد الكفاءة التشغيلية بقيمة (0.679)، وهي علاقة طردية متوسطة تميل إلى القوة، ما يدل على أن تحسين الأداء الداخلي وسرعة إنجاز العمليات واستخدام الأنظمة الإلكترونية في التسيير يساهم بشكل واضح في دعم الإبداع التكنولوجي، من خلال تقليل الوقت والجهد ورفع جودة الخدمات المقدمة.

أما بعد المتطلبات الإلكترونية فقد سجل أضعف قيمة ارتباط مقارنة ببقية الأبعاد حيث بلغت (0.493)، وهي علاقة طردية متوسطة، ويمكن تفسير ذلك بأن توفر الوسائل والتجهيزات الإلكترونية وحده لا يكفي لتحقيق الإبداع التكنولوجي ما لم يقترن بحسن استغلالها ووجود موارد بشرية مؤهلة قادرة على توظيفها بالشكل الأمثل، وهذا يدل على أن الجانب البشري والتنظيمي يبقى عاملاً أساسياً في تحويل الإمكانيات التكنولوجية إلى نتائج إبداعية فعلية.

كما أن قيمة الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، تؤكد أن العلاقة بين نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي علاقة جد قوية، مما يسمح بالقول إن نظام المعلومات الاستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة لا يمثل مجرد وسيلة تقنية أو أداة إدارية، بل يحصد مورداً استراتيجياً فعالاً يساهم في تطوير الأداء وتحقيق الإبداع التكنولوجي على مستوى الخدمات والعمليات التشغيلية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

ومن خلال الجدول رقم (2-24) نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي (0.624)، والذي يمثل قيمة (B)، كما بلغت قيمة

الدلالة الإحصائية (Sig = 0.017)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على معنوية نموذج الانحدار وقابليته

للتفسير والتحليل. وبالتالي تصبح معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 0.624 + 0.828 X$$

حيث يمثل:

X : نظام المعلومات الاستراتيجي (المتغير المستقل).

Y : الإبداع التكنولوجي (المتغير التابع).

وتوضح هذه المعادلة أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى نظام المعلومات الاستراتيجي تؤدي إلى زيادة الإبداع التكنولوجي

بمقدار (0.828)، وهي قيمة مرتفعة نسبياً تعكس قوة تأثير نظام المعلومات الاستراتيجي على الإبداع التكنولوجي داخل

المؤسسة.

وتؤكد هذه النتائج أن التوجه نحو الرقمنة الإستراتيجية في مديرية اتصالات الجزائر بورقلة بدأ يحقق نتائج ملموسة على أرض الواقع،

حيث ساهمت نظم المعلومات الحديثة في تحسين تدفق المعلومات وتقليل الأخطاء وتسريع العمليات التشغيلية، مما وفر بيئة أكثر

مرونة وقدرة على الابتكار.

كما أن تمكين الموظفين من الوصول إلى معلومات دقيقة وحديثة وتوفير البنية الإلكترونية المناسبة، ساعد على تنمية روح المبادرة

وتشجيعهم على اقتراح أفكار وأساليب جديدة لتحسين الخدمات وتطوير الأداء.

وتبرز هذه النتائج كذلك أن الإبداع التكنولوجي داخل المؤسسة لم يعد مرتبطاً فقط بامتلاك التكنولوجيا، وإنما بمدى قدرة

المؤسسة على إدارة المعلومات واستثمارها بشكل استراتيجي، فكلما كانت نظم المعلومات أكثر كفاءة ومرونة وتكامل، زادت

قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية ومواجهة المنافسة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في قطاع الاتصالات الذي

يتسم بسرعة التطور والتغير المستمر.

رابعاً: دراسة سبب عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على المتغير التابع الإبداع التكنولوجي

حسب متغير السن: توصلنا إلى أنه هناك تقارب كبير بين الفئتين العمريتين المكونتين لعينة الدراسة، مع تفوق نسبي لفئة (من

45 إلى 54 سنة) بنسبة 52.5%، تليها فئة (من 35 إلى 44 سنة) بنسبة 47.5%، وتعكس هذه النتائج أن العينة تنتمي

إلى مرحلة النضج المهني، مما يعني امتلاكهم خبرة مقاربة داخل المؤسسة، إضافة إلى اشتراكهم في نفس البيئة التقنية والتنظيمية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

، وهذا التقارب في المسار المهني ساهم في توحيد نظرتهم حول الإبداع التكنولوجي، وبالتالي عدم ظهور فروق ذات دلالة إحصائية

حسب متغير الجنس: توصلنا إلى هيمنة فئة الذكور بنسبة 75% مقابل 25% للإناث، ويمكن تفسير عدم وجود فروق بأن طبيعة العمل داخل المؤسسة تعتمد على المهام التقنية والتكنولوجية التي تخضع لنفس المعايير والإجراءات بغض النظر عن الجنس، كما أن الجميع يستفيد من نفس التكويني ويستخدم نفس الأدوات والأنظمة المعلوماتية، مما أدى إلى تقارب في التصورات حول الإبداع التكنولوجي وعدم وجود اختلافات معنوية بين الجنسين .

حسب متغير المستوى التعليمي: توصلنا إلى تركيز كبير في فئة الماستر بنسبة 95%، وهو ما يعكس تجانسا علميا واضحا بين أفراد العينة، هذا المستوى التعليمي المتقارب ساهم في امتلاك الموظفين لنفس القاعدة المعرفية المتعلقة بالتكنولوجيا ونظم المعلومات، مما جعل فهمهم لمفهوم الإبداع التكنولوجي متشابها، وبالتالي لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بينهم.

حسب متغير الرتبة الوظيفية: توصلنا إلى أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى فئة الإطارات ورؤساء المصالح، وهي رتب وظيفية تشترك في المسؤوليات الإشرافية والتعامل المباشر مع نظم المعلومات واتخاذ القرارات، هذا التشابه في طبيعة المهام والمسؤوليات أدى إلى تقارب في الرؤية حول الإبداع التكنولوجي، حيث أن جميعهم يساهمون بشكل أو بآخر في تحسين الأداء وتطوير الخدمات داخل المؤسسة، مما يفسر غياب الفروق المعنوية .

حسب متغير الخبرة المهنية: توصلنا إلى هيمنة فئة الخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات) بنسبة 95%، وهو ما يعكس تجانسا كبيرا في الخبرة المهنية، هذا التقارب في سنوات العمل داخل المؤسسة جعل الموظفين يمرون بنفس مراحل التطور التكنولوجي ويكتسبون نفس المهارات تقريبا، مما أدى إلى تكوين إدراك موحد لمفهوم الإبداع التكنولوجي، وبالتالي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بينهم .

خلاصة نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الميدانية التي أجريت على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة إلى مجموعة من النتائج الجوهرية التي توضح

طبيعة العلاقة بين نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي، ويمكن تلخيصها فيما يلي :

- أظهرت النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة (40 إطارا) وجود مستوى عال من التأهيل الأكاديمي والخبرة المهنية،

حيث يحمل 95% من المبحوثين شهادة الماستر، وتمتلك نفس النسبة خبرة مهنية تتجاوز 10 سنوات.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

- انعكس هذا النضج المهني على صدق وثبات الاستبيان المستخدم كأداة رئيسية للدراسة؛ إذ بلغت قيمة معامل "ألفا كرونباخ" لمقياس نظام المعلومات الإستراتيجي 0.913 وللإبداع التكنولوجي 0.930، وهي قيم تشير إلى مستوى ممتاز من الاستقرار والثبات في النتائج.
- أثبتت الدراسة وجود مستوى مرتفع لفاعلية نظام المعلومات الإستراتيجي في المؤسسة بمتوسط حسابي قدره 4.04، حيث احتل بعد "المتطلبات التكنولوجية" المرتبة الأولى.
- وبالموازاة مع ذلك، سجل الإبداع التكنولوجي مستوى مرتفعاً أيضاً بمتوسط حسابي عام قدره 3.97، مع تصدر بعد "إبداع العملية الإنتاجية" للمراتب الأولى.
- وتعكس هذه الأرقام نجاح اتصالات الجزائر في بناء بيئة تكنولوجية متطورة تساهم في تحسين جودة الخدمات وتطوير أساليب العمل.
- فيما يخص الارتباط والأثر، كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود علاقة طردية قوية جدا بين نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي بمعامل ارتباط قدره 0.772.
- كما أكدت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر ذي دلالة إحصائية؛ حيث يفسر نظام المعلومات الإستراتيجي ما نسبته 59.6% من التغيرات الحاصلة في مستوى الإبداع التكنولوجي . وتُشير معادلة الانحدار المستخرجة إلى أن زيادة الاهتمام بالنظم الاستراتيجية بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى رفع مستوى الإبداع التكنولوجي بقيمة 0.828.
- ختاماً، أكدت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإبداع التكنولوجي تُعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية، والخبرة المهنية) . وتفسر هذه النتيجة وجود حالة من التجانس التنظيمي العميق ووحدة في الثقافة الإبداعية داخل المؤسسة؛ إذ يعمل النظام المعلوماتي المعياري كآلية توحيد للأداء، مما يجعل المخرج الابتكاري مرتبطاً بكفاءة النظم التقنية المتاحة أكثر من ارتباطه بالسمات الفردية للموظفين

المطلب الثالث: مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة

أولاً: نظام المعلومات الإستراتيجي:

البعد الأول: الكفاءة التشغيلية: اتفقت النتائج مع دراسة (وهيبة سعيدي 2016) أن جميع الآراء إيجابية حول بعد الكفاءة التشغيلية في تأكيد الدور الحيوي لنظم المعلومات الإستراتيجية في رفع الكفاءة التشغيلية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

البعد الثاني: تشجيع الابتكار: اتفقت النتائج مع دراسة (وهيبة سعيدي 2016) التي أكدت أن إتجاه الآراء حول هذا البعد جاءت كلها موافق، كما أكدت على الدور الجوهرى لنظام المعلومات في تعزيز الابتكار وخلق بيئة محفزة للإبداع والابتكار. ودراسة (arioua mohad2022) أكدت على أن نظم المعلومات تساهم في تعزيز الابتكار .

البعد الثالث: بناء موارد المعلومات: اتفقت نتائج هذا البعد مع دراسة (نقاز مخطار 2022) حيث أكدت على أن المؤسسة تهتم بعامل المعلوماتية كأساس للتنافس، كما اتفقت مع دراسة (وهيبة سعيدي 2016) وأن المؤسسة تولي اهتمام بالغ ببناء قاعدة بيانات لبناء موارد للمعلومات ، من خلال توفير معلومات دقيقة وآمنة ومتدفقة باستمرار، بما يدعم عملية اتخاذ القرار ويعزز قدرة المؤسسة على التكيف والابتكار.

البعد الرابع: المتطلبات التكنولوجية: اتفقت النتائج مع دراسة (ديب اسماعيل 2018) حيث أظهرت نتائج بعد المتطلبات التكنولوجية تقيما إيجابيا للمتوسطات الحسابية و (سارة مولاي 2023) حيث أكدت على أن توفر المتطلبات التكنولوجية يساهم في تخزين ونقل المعارف التي تمتلكها المؤسسة وكذلك يسمح بوضعها حيز التطبيق

ثانيا :الإبداع التكنولوجي:

البعد الأول: إبداع المنتج (الخدمة): وتتفق هذه النتائج مع عدة دراسات أهمها دراسة (أحمد عظامو، سمىة قداش، 2022) حيث أن المؤسسة المبحوثة تقوم بطرح منتجات عالية الجودة وبأسعار تنافسية كإستراتيجية تهدف من خلالها تحقيق ميزة تنافسية مستدامة تنفرد بها وعلى باقي منافسيها، وايضا دراسة (كلثوم وهابي، 2020) جاء البعد المتعلق بالإبداع في المنتج باتجاه عام موافق يدل على أن المؤسسة تتميز وتبدع في منتجاتها وقد تحقق بذلك أحد عناصر إستراتيجية التميز ، كما جاء هذا البعد (إبداع المنتج) في دراسة (Agyapomaa Gyeke 2016) بتأثير إيجابي على المنتجات .

البعد الثاني: إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة): وتتفق هذه النتائج مع عدة دراسات منها دراسة (أحمد عظامو ، سمىة قداش، 2022) جاء توفر هذا البعد بمستوى مرتفع وهو ما يفسر أن المؤسسة تعمل على الرفع من الإبداع التكنولوجي للعمليات وذلك من خلال البحث والتطوير وإبرام الشراكة للاستفادة من الخبرات الخارجية بالإضافة إلى أنها تعتمد على الكفاءات الجزائرية من خلال التدريب واستقطاب أفضل الخبرات التقنية من اجل تحسين عملياتها الإنتاجية، وأيضا دراسة (كلثوم وهابي ، 2020) جاء بعد إبداع العملية الإنتاجية بمستوى مرتفع وهو ما يدل أن هناك أفكار إبداعية جديدة في مختلف العمليات بالمؤسسة قيد الدراسة ، بالإضافة إلى دراسة (فراحتية العيد ، زاوي حميدة، 2026) التي توصلت إلى نفس النتائج .

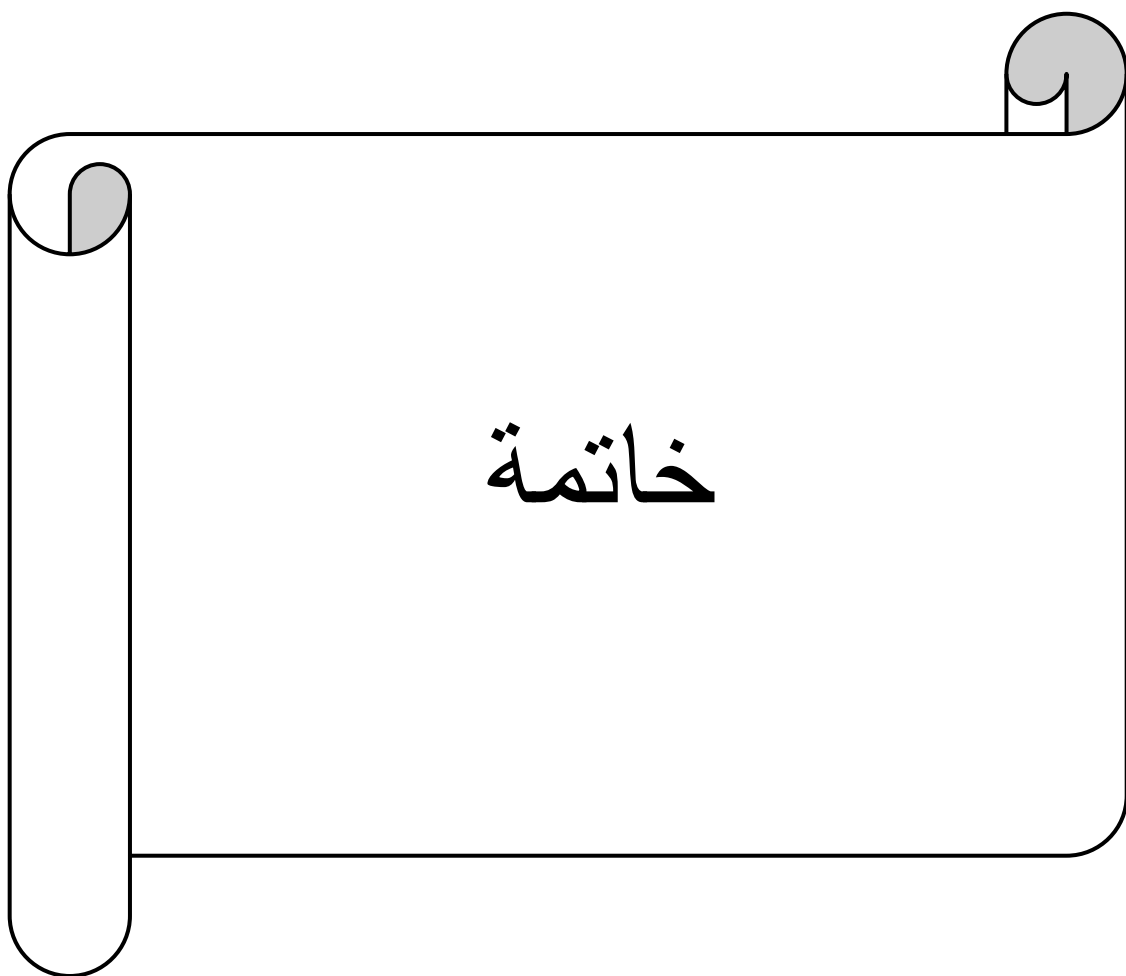
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي

يلاحظ من خلال ترتيب الأبعاد أن "إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة)" جاء في المرتبة الأولى بمتوسط 4.01، متفوقاً بشكل طفيف على "إبداع المنتج (الخدمة)" الذي سجل 3.93. تتفق هذه النتائج مع دراسة (فراحتة العيد ، زواوي حبهدة، 2021) حيث حقق الإبداع التكنولوجي مستوى أهمية جيدة و بدرجات مرتفعة وذلك بعد احتلال بعد العملية الإنتاجية المرتبة الأولى ثم إبداع المنتج المرتبة الثانية .

خلاصة الفصل الثاني :

خصص هذا الفصل للجانب التطبيقي للدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، حيث تم تسليط الضوء على واقع تبني نظام المعلومات الإستراتيجي ومدى مساهمته في تعزيز الإبداع التكنولوجي ، وإبراز دوره الجوهرية في رفع الكفاءة التشغيلية ، تشجيع الابتكار، بناء موارد المعلومات و المتطلبات التكنولوجية ، مما يساهم في رفع مستوى الإبداع في المنتج (الخدمة) و العملية الإنتاجية (للخدمة) .

كما شمل الفصل عرضاً تفصيلياً للمنهجية المتبعة؛ بدءاً بتحديد عينة الدراسة، ومروراً بوصف الأداة البحثية واختبارات صدقها وثباتها، وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات، مع قياس وتحليل طبيعة الأثر الذي يمارسه هذا النظام على فعالية الإبداع التكنولوجي ، واختتم الفصل بتحليل خصائص أفراد العينة حول الإجابات المتعلقة بمحور الإبداع التكنولوجي في المؤسسة محل الدراسة .



إن التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قد فرضت على المؤسسات الاقتصادية ضرورة الاعتماد على نظم معلومات إستراتيجية فعالة، باعتبارها من أهم الأدوات الحديثة التي تساعد على توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب، ودعم عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية، وتحقيق التكيف مع مختلف التغيرات التي يشهدها المحيط الاقتصادي والتكنولوجي، فقد أصبحت المعلومات موردا أساسيا تعتمد عليه المؤسسات لتحقيق التفوق والتميز، والحفاظ على قدرتها التنافسية في ظل اقتصاد رقمي قائم على المعرفة والتكنولوجيا.

كما تبين أن الإبداع التكنولوجي يمثل الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لمواجهة المنافسة الحادة وتحقيق التطور المستمر، من خلال تحسين العمليات والخدمات وتطوير المنتجات وتبني التقنيات الحديثة. ولا يمكن تحقيق هذا الإبداع بفعالية إلا من خلال وجود نظام معلومات إستراتيجي قادر على دعم مختلف الأنشطة الإدارية والتنظيمية وتوفير بيئة تساعد على الابتكار والتطوير.

ومن خلال دراسة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، يتضح أن الاعتماد على نظام المعلومات الإستراتيجي يساهم بدرجة كبيرة في تعزيز الإبداع التكنولوجي وتحسين الأداء المؤسسي، وذلك عبر تسهيل تدفق المعلومات، ودعم التخطيط الإستراتيجي، ورفع جودة الخدمات المقدمة، الأمر الذي يساعد المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في قطاع يشهد تغيرات متسارعة ومنافسة متزايدة.

أولاً: اختبار الفرضيات:

من خلال ما توصلنا إليه من نتائج لهذا الموضوع بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي: لقد قامت دراستنا على خمسة فرضيات، فيما يلي تم اختبارها:

الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على أنه: يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة وقد أظهرت النتائج الإحصائية أن المتوسط الحسابي العام لمقياس نظام المعلومات الاستراتيجي بلغ (4.04) بتقدير مرتفع، وانحراف معياري قدره (0.32)، وعليه تحققت الفرضية الأولى، مما يدل على ارتفاع مستوى توافر أبعاد نظام المعلومات الاستراتيجي داخل المؤسسة.

الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أنه: يوجد توافر بمستوى مرتفع لأبعاد الإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وقد بينت النتائج الإحصائية أن المتوسط الحسابي العام لمقياس الإبداع التكنولوجي بلغ (3.97) بتقدير مرتفع، وانحراف معياري قدره

(0.35)، وعليه تحققت الفرضية الثانية، وهو ما يعكس توفر بيئة تنظيمية داعمة للإبداع والابتكار التكنولوجي داخل المؤسسة .

الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على أنه: توجد علاقة بين أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي في مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة. ،وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرين، حيث بلغ معامل الارتباط الخطي (0.722)، وعليه تحققت الفرضية الثالثة، مما يؤكد وجود علاقة بين نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي .

الفرضية الرابعة :

نصت الفرضية الرابعة على أنه : يوجد أثر لنظام المعلومات الاستراتيجي على ا لإبداع التكنولوجي في المؤسسة محل الدراسة وقد أكدت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر معنوي لنظام المعلومات الاستراتيجي على الإبداع التكنولوجي، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (0.596)، وعليه تحققت الفرضية الرابعة، أي أن نظام المعلومات الاستراتيجي يفسر نسبة معتبرة من التغيرات الحاصلة في الإبداع التكنولوجي.

الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على أنه: لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات أفراد العينة حول الإبداع التكنولوجي في المؤسسة محل الدراسة تعزى إلى البيانات الشخصية (الجنس، السن، الخبرة، الرتبة الوظيفية، المؤهل العلمي) وقد بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية، وعليه تحققت الفرضية الخامسة، مما يدل على وجود تجانس في نظرة العاملين نحو الإبداع التكنولوجي داخل المؤسسة.

ثانيا:نتائج الدراسة

- ✓ أظهرت الدراسة تمتع موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بورقة بمستوى عال من التأهيل العلمي والخبرة المهنية، مما يعكس كفاءة المورد البشري وقدرته على التعامل مع متطلبات البيئة التكنولوجية الحديثة.
- ✓ بينت نتائج اختبار الثبات والصدق ارتفاع موثوقية أداة الدراسة، وهو ما يؤكد دقة النتائج المتوصل إليها وإمكانية الاعتماد عليها في تفسير واقع المؤسسة.
- ✓ كشفت الدراسة عن توافر نظام معلومات استراتيجي بمستوى مرتفع داخل المؤسسة، الأمر الذي يعكس اهتمام الإدارة بتطوير البنية المعلوماتية وتعزيز كفاءة تدفق المعلومات واتخاذ القرار.
- ✓ احتل بعد المتطلبات التكنولوجية المرتبة الأولى ضمن أبعاد نظام المعلومات الاستراتيجي، مما يدل على امتلاك المؤسسة لبيئة تقنية متطورة تدعم الأداء التنظيمي والتشغيلي.

- ✓ توصلت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الإبداع التكنولوجي، وهو ما يعكس قدرة المؤسسة على تبني أساليب عمل حديثة وتطوير خدماتها بشكل مستمر.
- ✓ تصدر بعد إبداع العملية الإنتاجية أبعاد الإبداع التكنولوجي، بما يؤكد تركيز المؤسسة على تحسين العمليات الداخلية ورفع جودة الأداء والخدمات المقدمة.
- ✓ أثبتت النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية جدا بين نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي، فلم يدل على أن فعالية النظم المعلوماتية تسهم بشكل مباشر في تعزيز القدرات الابتكارية للمؤسسة.
- ✓ أكدت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر معنوي لنظام المعلومات الاستراتيجي في الإبداع التكنولوجي، بما يبرز الدور الحيوي للنظم الإستراتيجية في دعم التطوير والابتكار داخل المؤسسة.
- ✓ بينت الدراسة أن نظام المعلومات الاستراتيجي يفسر نسبة معتبرة من التغيرات في مستوى الإبداع التكنولوجي، وهو ما يعكس أهمية الاستثمار في التكنولوجيا والنظم المعلوماتية لتحقيق التميز المؤسسي.
- ✓ أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع التكنولوجي تعزى للمتغيرات الشخصية، مما يعكس وجود تجانس تنظيمي وثقافة عمل موحدة تدعم الإبداع داخل المؤسسة.

ثالثا: التوصيات

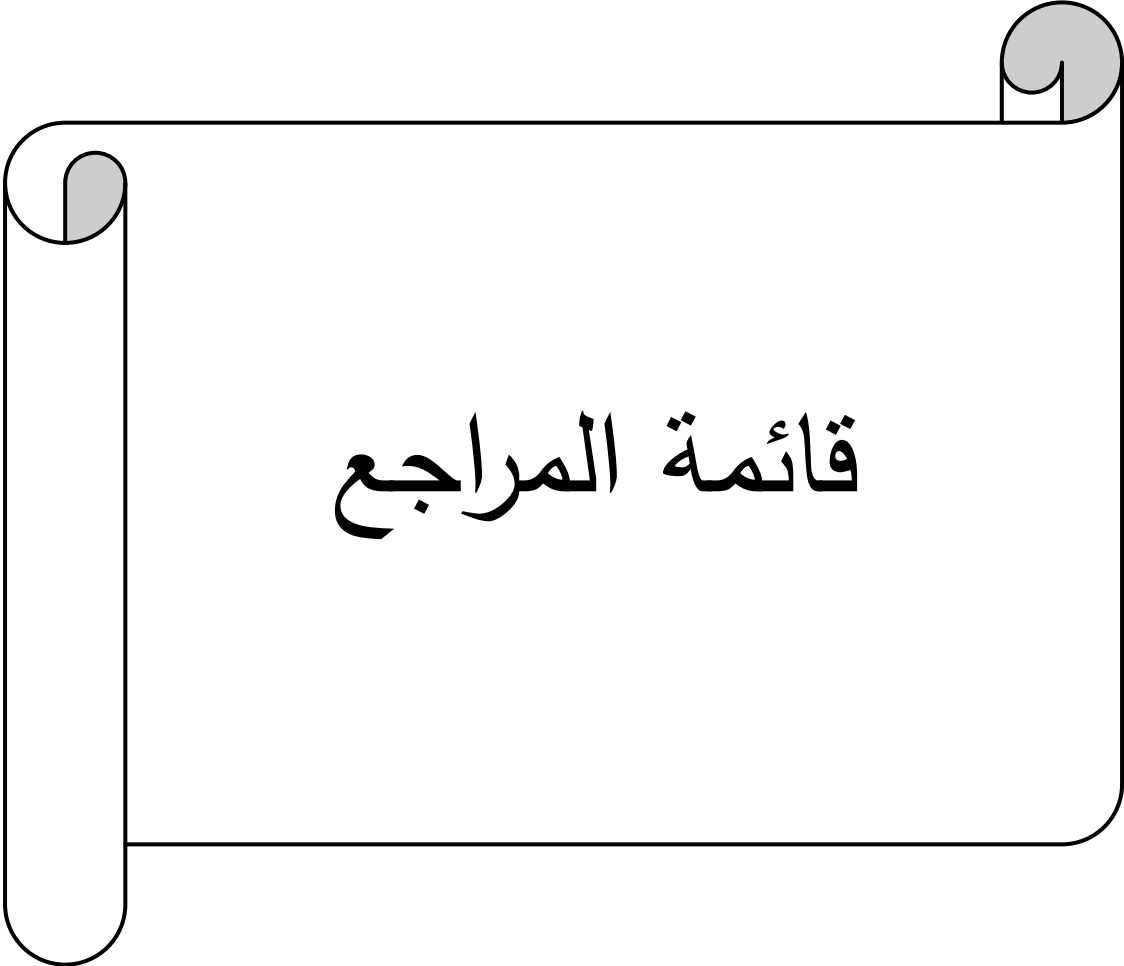
- من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:
- ✓ ضرورة تعزيز الاستثمار في نظم المعلومات الإستراتيجية وتحديثها باستمرار بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة ويضمن تحسين جودة الأداء والخدمات.
- ✓ العمل على تطوير البنية التحتية الرقمية داخل المؤسسة بما يسهم في تسريع تدفق المعلومات ودعم عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية بكفاءة أكبر.
- ✓ تشجيع ثقافة الإبداع والابتكار داخل المؤسسة من خلال توفير بيئة عمل محفزة تدعم المبادرات والأفكار الجديدة لدى الموظفين.
- ✓ تنظيم دورات تدريبية و ورشات تكوينية دورية لتنمية مهارات العاملين في مجال استخدام نظم المعلومات والتقنيات الحديثة.
- ✓ تعزيز الاعتماد على التقنيات الرقمية والأنظمة الإلكترونية في مختلف العمليات الإدارية والإنتاجية بهدف رفع الكفاءة وتحسين الأداء المؤسسي.
- ✓ الاهتمام بتطوير العمليات الخدمية باستمرار من خلال تبني أساليب عمل حديثة تساهم في تحقيق الإبداع التكنولوجي.

- ✓ تخصيص موارد مالية وتقنية كافية لدعم مشاريع التحول الرقمي والإبداع التكنولوجي داخل المؤسسة.
- ✓ تعزيز نظم الحماية والأمن المعلوماتي لضمان سلامة البيانات والمحافظة على استمرارية عمل النظام المعلوماتي بكفاءة.
- ✓ الاستفادة من خبرات المؤسسات الرائدة في مجال نظم المعلومات والإبداع التكنولوجي من خلال عقد شراكات واتفاقيات تعاون لتبادل الخبرات والتجارب الناجحة.

رابعاً: آفاق البحث

وفي ختام هذه الدراسة وبعد الوصول إلى النتائج السابقة للبحث، فتحت دراستنا أفاقاً جديدة للدراسة والتي يمكن معالجتها مستقبلاً لمواصلة البحث على سبيل المثال في المجالات التالية:

- ✓ دور الذكاء الاصطناعي في تحسين فعالية نظام المعلومات الإستراتيجي وتعزيز الإبداع التكنولوجي.
- ✓ أثر التحول الرقمي على تنمية الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الاقتصادية.
- ✓ أثر الأمن السيبراني على كفاءة نظم المعلومات الإستراتيجية .
- ✓ دور نظم دعم القرار في تحسين الأداء الابتكاري للمؤسسات.



قائمة المراجع

المصادر والمراجع باللغة العربية :

أولاً: الكتب:

1. صابر محمد عبد العليم، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2006 .
 2. غسان عيسى العمري، سلوى أمين السامرائي، نظم المعلومات الإستراتيجية، مدخل إستراتيجي معاصر، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
 3. نجم عبود نجم، إدارة الابتكار المفاهيم والتجارب الحديثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2003.
- ثانياً: الرسائل الجامعية:
4. بدراري يحيى، اثر نظم المعلومات على الإدارة الإستراتيجية "حالة بعض المؤسسات الجزائرية"، أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2024.
 5. بوناح عالية، دور الإنترنت في مجال تسويق الخدمات، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.
 6. بن نذير نصر الدين، دراسة إستراتيجية للإبداع التكنولوجي في تكوين القدرة التنافسية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2012.
 7. حجاج عبد الرؤوف، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة مقارنة بين وحدات مؤسسة كوندور ببرج بوعرييج باستخدام أسلوب تحليل مخلف البيانات خلال الفترة 2004-2013، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة، 2015.
 8. حسان بوبعاية، فعالية نظم المعلومات الإستراتيجية في ترشيد القرارات ودعم القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة، أطروحة دكتوراه العلوم تخصص علوم تجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2014.
 9. خالد محمد علي الزيد، أثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الأولويات التنافسية دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية، الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2014.
 10. ديبب إسماعيل، لتثقي نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة الحالة لمؤسسة عمر بن عمر، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة قالمة، 2017.
 11. راضية دغمان، نظم المعلومات الإستراتيجية ودورها في تعزيز المركز التنافسي للمؤسسة —دراسة حالة الجمع الصناعي صيدال، مذكرة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2011.
 12. شارف عبد القادر، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تدعيم الميزة التنافسية حالة المؤسسات الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2011.

13. شهيدة خليدة، شهيدة سهام ، دور نظام المعلومات في تحسين أداء المؤسسة، دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع مستغانم، مذكرة ماستر ، تخصص تسيير استراتيجي، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم، 2023.
14. عواريب نادية ، دور البحث و التطوير في تفعيل الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الاقتصادية-دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية - ، أطروحة دكتوراه، جامعة ورقلة 2022 .
15. فطيمة بن خرف الله، سليمة بن مجدوب، دور نظام المعلومات الإستراتيجية في دعم التخطيط الاستراتيجي، دراسة حالة جامعة برج بوعريش، 2021.
16. كلثوم خدير، محدثات الإبداع التكنولوجي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة عينة من المؤسسات بولاية تفرت و ورقلة ، مذكرة الماستر، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2017.
17. نقاز مخطار، نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها على أداء المنظمة -دراسة حالة، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة تيسمسيلت، 2022.
18. وهيب سعيدي، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في إدارة المعرفة، دراسة حالة المديرية العملية لإتصالات الجزائر - بسكرة، مذكرة مقدمة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر -بسكرة، 2016.

ثالثاً: المقالات المنشورة:

19. خالد فهد الجدعان العازمي، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحسين جودة إدارة الأزمات الأمنية، دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية بدولة الكويت، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 03، مارس 2022.
20. سارة مولاي مصطفى، نظام المعلومات الإستراتيجي كأحد المتطلبات لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بالشركة الوطنية لإنتاج المضخات والصمامات، البرواقية -المدينة، مجلة التكامل الإقتصادي، جامعة أدرار ، المجلد 11، العدد 04/جوان 2023.
21. صباح بلقيدوم ، أنظمة المعلومات الإستراتيجية كأداة لتحقيق التميز في منظمات الأعمال-تجربة مؤسسة إتصالات الجزائر MOBILIS، مجلة الباحث، العدد 14، 2014.
22. الطاهر بن عمارة، العربي عطية ، نوال بن عمارة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في دعم الإبداع التكنولوجي - دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للتقريب بحاسي مسعود ENAFOR ، المجلة الجزائرية لتنمية الاقتصادية ، المجلد 10، العدد 01، 2023.
23. عبد الغني احمد عثمان، وليد احمد خلف الله، اثر نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة على عينة من منظمات الأعمال الخدمية ولاية الخروط، المجلة العربية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة السروان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، العدد 19، الجزء 1، 2023.

24. عظامو أحمد زكرياء ، سمية قداش ، دور اليقظة التكنولوجية في دعم الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة كوندور بولاية برج بوعرييج ، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية ، المجلد 08 ، العدد 01 ، 2022.
25. عظامو أحمد زكرياء ، سمية قداش ، عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الإبداع التكنولوجي دراسة حالة مؤسسة إريس إلكترونيكس ، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، المجلد 11 ، العدد 01 ، 2022.
26. عمار عماري ، مراد مرمي ، أثر نظم المعلومات على تفعيل عملية التحليل الاستراتيجي لمحيط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، طبعة 1 ، سطيف 2018.
27. فراحتية العيد ، زاوي حميدة ، أثر نظام المعلومات التسويقي على الإبداع التكنولوجي دراسة حالة مؤسسة (كوندور) - برج بوعرييج - ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، المجلد 06 ، العدد 01 ، 2021.
28. قادري محمد ، طيب سعيدة _ الإبداع التكنولوجي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية ، المجلد 3 ، العدد 12 ، 2018.
29. كلثوم وهابي ، دور الإبداع التكنولوجي في تنمية إستراتيجية التميز دراسة حالة : مؤسسة إتصالات الجزائر بالبويرة ، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي المجلد 7 ، العدد 1 ، مارس 2020.
30. محمد بن براهيم ، زوليخة سنوسي ، دور اليقظة التكنولوجية في تنمية الإبداع التكنولوجي بمؤسسات الصناعة الصيدلانية دراسة حالة وحدة انتيبيوتيك المديية بمجمع صيدال ، مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال ، المجلد 07 ، العدد 02 ، جوان 2023.
31. مصطفى بودرام ، عمر بوسلامي ، أثر الإبداع التكنولوجي على الأداء الشامل للمؤسسة الاقتصادية ، مجلة دراسات إقتصادية ، مجلد 22 ، العدد 01 ، 2023.
32. منصور ناصر الرجي ، نازم محمود لمكاوي ، دور نظام المعلومات الإستراتيجية في التخطيط الإستراتيجي - دراسة ميدانية في البنوك الأردنية - مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد 33 ، 2012.
33. مهداوي زينب ، بن سفيان زهرة ، دور الإبداع التكنولوجي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية ، مجلة المؤشر للدراسات الاقتصادية ، المجلد (01) ، العدد (01) ، فيفري 2017.
34. ناصري سمية ، غضبان ليلي ، واقع تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية ، دراسة حالة المركز الجامعي بركة ، مطع التنمية والاقتصاد التطبيقي ، جامعة المسيلة ، المجلد 06 / العدد 02 ، 2022.
35. يوسف لحسن ، وهيبه سراج ، أثر الإبداع التكنولوجي على تنافسية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة موطيس ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، مجلد 19 ، العدد 33 ، 2023.

المصادر والمراجع باللغة الأجنبية :

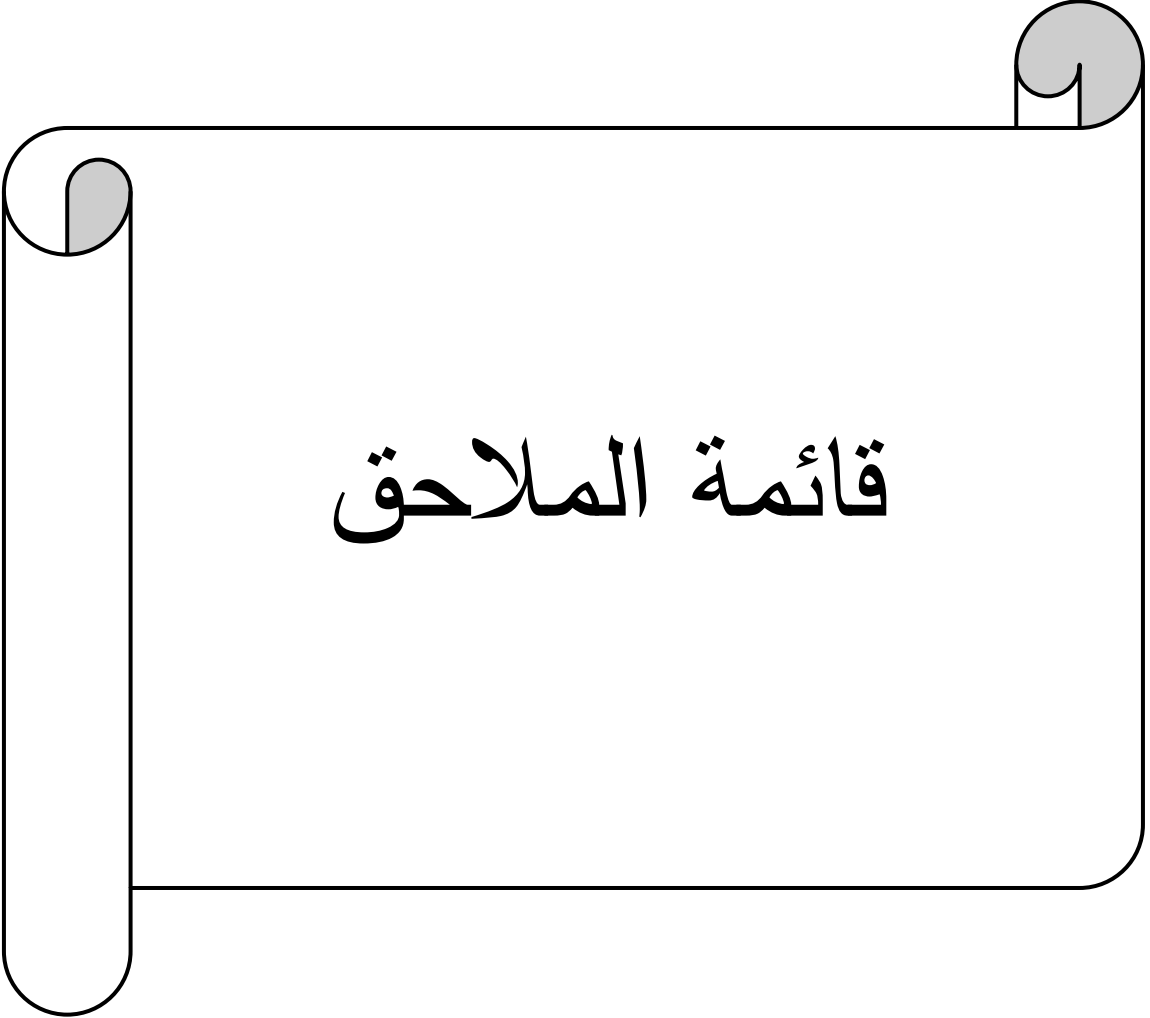
الكتب:

1. obrien ,A. «**Management Information System A Managerial End User Perspective** » Richard ,Irwin inc U.S.A. 1990
2. Séverine LE LOARNE et Sylvie BLANCO, **Management de l'Innovation**, 2 édition PearsonFrance, 2012.

المجلات:

1. Agyapomaa Gyeke–Dako, Abena D. Oduro, F. Ebo Turkson, Priscilla Twumasi Baffour & Emmanuel Abbey, “**The Effect of Technological Innovation on the Quantity and Quality of Employment in Ghana**”, R4D Working Paper, No. 2016/9, Swiss Programme for Research on Global Issues for Development, 2016.
2. Andrea Conte, Marco Vivarelli, Succeeding in Innovation: **Key Insights on the Role of R&D and Technological Acquisition Drawn from Company Data**, Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit Institute for the Study of Labor IZA Discussion Paper No. 7671, Germany, 2013.
3. areej bint mohammed,and others ,**the role of strategic information systems in strategic planning for academic programs in emerging universities,cogent education** , united kingdom ,vol11 ,issue01, 2024.
4. ARIOUA Mohad,and others, **the cotrinution of strategic information systems to achieving & enhancing the competitiveness of algerian insurance companies** a sample study on insurance companies in the wilaya of msila ,Roa liktissadia Review,vol12,issue01,2022.
5. Assia Brahimi , and others, **Strategic Informachion Systems and Their Role in Enhancing the Competitive Advantage of Business**

- Organizations**, Management Dynamics in the knowledge Economy, vol 13, issue04 , tlemcen,algeria ,2025.
6. Farhad Abbasi, Mahmoud Motavasseli, Mohammad Reza Zali, Nezameddin Faghih, Mohammad Reza Meigounpoory, **“How Does the Technological Innovation Come From? A Multilevel Framework”**, International Transaction Journal of Engineering, Management & Applied Sciences & Technologies, Vol. 10, No. 4, 2019.
 7. Kadri Mohammed, **“The Issue of Adopting Technological Innovation in Small and Medium Enterprises in Algeria – A field study of a sample of institutions”**, Forum For Economic Studies and Research Journal, Vol. 09, No. 01, 2025.
 8. Mohieddine Rahmouni, **Déterminants du comportement d'innovation des entreprise en Tunisie**, These de Doctorat, en sciences économiques, Université Montesquieu–Bordeaux IV, France, Juillet–2011.



قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال



الاستبيان

عزيزتي/عزيزي المشارك(ة)،

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، تحت عنوان " دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر، بوقلة" .

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع آراء ومواقف العاملين حول " دور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي "

نرجو منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة أدناه بكل شفافية وموضوعية، علماً بأن جميع المعلومات ستستخدم لأغراض علمية فقط، وتُعامل بسرية تامة.

من إعداد الطالبتين: حراث هندة و مدور نور الهدى

تحت إشراف: الدكتور بن محمد بن نور الدين

2025/2026

ضع علامة (X) في الخانة التي تمثل رأيك في الإجابة على الأسئلة المطروحة

المحور الأول: البيانات العامة

يرجى من المشاركين الكرام تعبئة البيانات التالية بدقة:

المتغير	الفئة	الإجابة
الجنس	ذكر	
	انثى	
العمر	أقل من 25 سنة	
	من 25 سنة الى 34 سنة	
	من 35 سنة الى 44 سنة	
	من 45 سنة الى 54 سنة	
	55 سنة فما فوق	
الخبرة	أقل من 05 سنوات	
	من 05 الى 10 سنوات	
	10 سنوات فأكثر	
الرتبة	اطار	
	رئيس مصلحة	
	رئيس دائرة	
	مدير فرعي	
المؤهل العلمي	ماستر	
	ماجستير	
	دكتوراه	

المحور الثاني: نظام المعلومات الإستراتيجي

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الكفاءة التشغيلية						
01	تتوفر لدى المؤسسة شبكة فعالة تدعم نظام المعلومات الإستراتيجي و العمليات التشغيلية .					
02	يجهزهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تحسين تقديم الخدمات للمستفيدين.					
03	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تقليل التكاليف .					
04	ساعد نظام المعلومات الإستراتيجي في رفع كفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسة.					
05	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تسريع إنجاز المهام داخل المؤسسة.					
06	ساعد نظام المعلومات الإستراتيجي في تحسين التنسيق بين مختلف الأقسام داخل المؤسسة.					
	تشجيع الابتكار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
07	تحرص المؤسسة على التطوير المستمر لتعزيز جودة خدماتها.					
08	يساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تطوير الخدمات داخل المؤسسة بالاعتماد على خبرات و كفاءات العاملين.					
09	يجهزهم نظام المعلومات الإستراتيجي في توليد أفكار جديدة داخل المؤسسة .					
10	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تطوير أساليب العمل داخل المؤسسة.					
11	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في ترسيخ ثقافة الابتكار من خلال دعم تبني التقنيات الحديثة .					

الرقم	بناء موارد المعلومات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
12	تسهم نظم المعلومات الإستراتيجي في تعزيز بناء موارد المعلومات المتعلقة بالموارد البشرية.					
13	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في متابعة التغيرات في احتياجات العملاء.					
14	تولي المؤسسة اهتماما ببناء قواعد بيانات متكاملة وذات جودة عالية .					
15	يضمن نظام المعلومات الإستراتيجي تدفقا مستمرا و دقيقا للمعلومات بما يدعم الاستجابة السريعة لمتغيرات البيئة.					
16	ساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز أمن المعلومات وحمايتها بما يضمن استدامة الأصول المعرفية للمؤسسة.					
الرقم	المتطلبات التكنولوجية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	تعتمد المؤسسة على أجهزة حاسوب و برمجيات حديثة للحصول على المعلومات و تحديثها بشكل مستمر .					
18	تمتلك المؤسسة شبكة إتصالات حديثة و فعالة لدعم نظام المعلومات الإستراتيجي.					
19	يتميز نظام المعلومات الإستراتيجي بمرونة عالية تمكنه من التكيف مع التطورات التكنولوجية المتسارعة.					
20	تعتمد المؤسسة على بنية تحتية رقمية متقدمة لضمان فعالية و كفاءة تشغيل نظام المعلومات الإستراتيجي.					
21	يتم تحديث الأنظمة والتطبيقات الالكترونية المرتبطة بنظام المعلومات الإستراتيجي بشكل دوري وفقا لأحدث المعايير التكنولوجية.					

المحور الثالث: الإبداع التكنولوجي

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
إبداع المنتج (الخدمة)						
01	تحرص المؤسسة على تحسين خدماتها اعتمادا على آراء و ملاحظات العملاء .					
02	تسعى المؤسسة إلى تطوير خدمات جديدة بما يتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم.					
03	تعتمد المؤسسة على خبراتها الداخلية في تطوير و تحسين الخدمات المقدمة.					
04	تستعين المؤسسة بخبراء خارجيين من أجل تطوير خدمات جديدة.					
05	تحرص المؤسسة على إدخال تعديلات و تطويرات مستمرة على خدماتها.					
06	تخصص المؤسسة موارد مالية كافية لدعم أنشطة البحث و التطوير المرتبطة بتطوير الخدمات.					
07	تعتمد المؤسسة على إدخال تحسينات مستمرة على الخدمات التي تقدمها، بهدف الارتقاء بجودة الأداء وتلبية تطلعات الزبائن.					
08	توظف المؤسسة أحدث التقنيات الرقمية لتبسيط استخدام خدماتها وتعزيز تجربة الزبائن .					
09	تعمل المؤسسة على تنويع خدماتها بما يلبي حاجات مختلف فئات الزبائن .					
10	تعمل المؤسسة على تقديم خدمات اتصالات رقمية مستدامة تواكب التوجهات التكنولوجية الحديثة.					

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
إبداع العملية الإنتاجية (للخدمة)						
11	تسعى المؤسسة إلى تحسين عملياتها التشغيلية بهدف تقديم خدمات جديدة أو مطورة .					
12	تهتم المؤسسة بتطوير و تحسين أنظمة الصيانة الداعمة لاستمرارية تقديم الخدمات .					
13	تعتمد المؤسسة على الخبرات المتاحة لديها في تطوير و تحسين العمليات الخدمية .					
14	يتم تحديد العمليات الأساسية و الفرعية بعناية أثناء عملية تصميم الخدمة .					
15	تعتمد المؤسسة على تطبيق معايير الجودة الدولية مثل معايير ISO عند تصميم خدماتها .					
16	تعتمد المؤسسة على وضع خطط واضحة لمعالجة المشكلات المحتملة في مختلف العمليات التشغيلية .					
17	تحسن المؤسسة عملياتها باستمرار لتتوافق مع متطلبات تصميم الخدمة الجديدة .					
18	تعتمد المؤسسة على منهجيات التحسين المسبق لتطوير العمليات التشغيلية ورفع مستوى الإبداع في تقديم الخدمات .					
19	تحرص المؤسسة على توظيف التقنيات الحديثة و الأنظمة الرقمية لتعزيز فعالية العمليات الإنتاجية للخدمة .					
20	يتم إدخال تحسينات مبتكرة على العمليات الخدمية بناء على ملاحظات العملاء .					
21	تعتمد المؤسسة على إعادة هندسة العمليات (الهندرة) لتحسين أدائها الخدمي .					
22	تلتزم المؤسسة بتقييم دوري و شامل لعملياتها الإنتاجية (الخدمية) بهدف اكتشاف نقاط القوة و معالجة أوجه القصور بكفاءة عالية.					

الملحق رقم (02) : قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	القسم / الكلية
01	عرابة الحاج	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	حجاج عبد الرؤوف	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
03	تيشات سلوى	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
04	مناصرية رشيد	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
05	أسلم يوسف	أستاذ محاضر (ب)	قسم علوم التسيير / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

نتائج ألفا كرونباخ لمقياس نظام المعلومات الإستراتيجي:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.913	21

نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الإبداع التكنولوجي:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.930	22

نتائج ألفا كرونباخ الإجمالي للمتغيرين :

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.954	43

نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري نظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي:

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاستراتيجي المعلومات نظام	.162	40	.060	.912	40	.074
التكنولوجي الإبداع	.266	40	.113	.803	40	.065

a. Correction de signification de Lilliefors

نتائج الفروق في نظام المعلومات الاستراتيجي لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاستراتيجي المعلومات نظام	40	4.0440	.32304	.05108

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاستراتيجي المعلومات نظام	20.441	39	.000	1.04405	.9407	1.1474

نتائج الفروق في الإبداع التكنولوجي لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
التكنولوجي الإبداع	40	3.9705	.34641	.05477

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
التكنولوجي الإبداع	17.718	39	.000	.97045	.8597	1.0812

نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد نظام المعلومات الاستراتيجي والإبداع التكنولوجي

Corrélations

		التكنولوجي الإبداع
التشغيلية الكفاءة	Corrélation de Pearson	.679**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
الابتكار تشجيع	Corrélation de Pearson	.756**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
المعلومات موارد بناء	Corrélation de Pearson	.722**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40
الإلكترونية المتطلبات	Corrélation de Pearson	.493**
	Sig. (bilatérale)	.001
	N	40
الاستراتيجي المعلومات نظام	Corrélation de Pearson	.772**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	40

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

نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.772 ^a	.596	.585	.22317

a. Prédictors : (Constante), نظام المعلومات الاستراتيجي

b. Variable dépendante : الإبداع التكنولوجي

نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	2.787	1	2.787	55.965	.000 ^b
Résidus	1.893	38	.050		
Total	4.680	39			

a. Variable dépendante : الإبداع التكنولوجي

b. Prédictors : (Constante), نظام المعلومات الاستراتيجي

نتائج معلمات نموذج الانحدار

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	.624	.449		3.390	.017
الاستراتيجي المعلومات نظام	.828	.111	.772	7.481	.000

a. Variable dépendante : الإبداع التكنولوجي

نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
التكنولوجي الإبداع	Hypothèse de variances égales	17.202	.000	-1.331-	38	.191	-.16667-	.12526	-.42024-	.08691
	Hypothèse de variances inégales			-.857-	9.683	.412	-.16667-	.19453	-.60204-	.26871

نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير المستوى التعليمي

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
التكنولوجي الإبداع	Hypothèse de variances égales	1.157	.289	.999	38	.105	.68660	.22894	.22314	1.15007
	Hypothèse de variances inégales			1.235	37.000	.100	.68660	.05188	.58148	.79172

نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير السن

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
التكنولوجي الإبداع	Hypothèse de variances égales	1.679	.203	-.191-	38	.850	-.02119-	.11106	-.24602-	.20364
	Hypothèse de variances inégales			-.186-	29.326	.853	-.02119-	.11367	-.25355-	.21117

نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير الرتبة الوظيفية

ANOVA

التكنولوجي الإبداع

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.141	2	.070	.574	.568
Intragroupes	4.539	37	.123		
Total	4.680	39			

نتائج الفروق في مستوى الإبداع التكنولوجي حسب متغير الخبرة المهنية

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
التكنولوجي الإبداع	1.214	.277	.122	38	.903	.03110	.25455	-.48420-	.54640
			.539	37.000	.593	.03110	.05768	-.08578-	.14798

الفهرس

<u>الصفحة</u>	<u>خطة البحث</u>
1	❖ <u>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي</u>
2	<u>تمهيد:</u>
3	المبحث الأول: الإطار النظري لنظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي
3	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول نظام المعلومات الإستراتيجي
1	الفرع الأول: مفهوم نظام المعلومات الإستراتيجي
2	الفرع الثاني: أساسيات نظام المعلومات الإستراتيجي
6	الفرع الثالث: متطلبات ومستويات وأدوار نظام المعلومات الإستراتيجي
10	الفرع الرابع: نظام المعلومات الإستراتيجي: الاستخدامات، عوامل النجاح، والصعوبات
11	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول الإبداع التكنولوجي
11	الفرع الأول: مفهوم وأهمية الإبداع التكنولوجي وخصائصه
13	الفرع الثاني: أنواع ودرجات الإبداع التكنولوجي ومراحل
18	الفرع الثالث: دوافع الإبداع التكنولوجي ومحددات نجاحه ومعيقاته
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة لنظام المعلومات الإستراتيجي والإبداع التكنولوجي
21	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة حول الموضوع
21	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
33	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
39	المطلب الثاني: المقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
42	خلاصة الفصل
43	❖ <u>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور نظام المعلومات الإستراتيجي في تعزيز الإبداع التكنولوجي بمؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة</u>
44	<u>تمهيد</u>

45	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
45	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
45	الفرع الأول: منهج الدراسة
45	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
51	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
51	الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة
51	الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
54	لمبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
54	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة
54	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة
59	الفرع الثاني: عرض وتحليل محاور الاستبيان
72	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
72	الفرع الأول: ربط النتائج بالفرضيات
81	الفرع الثاني: مناقشة نتائج الدراسة
87	المطلب الثالث: مقارنة النتائج مع الدراسات السابقة
89	خلاصة الفصل
91	خاتمة
96	قائمة المراجع
102	الملاحق
114	الفهرس