

أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين  
في شركات التدريب  
دراسة حالة: مراكز التدريب في مدينة حمص

Impact of applying information technology on improving the creative job  
performance of employees in training companies

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة التقنية PMTM

إعداد الطالب: أحمد السباعي

إشراف:  
د. سامر الدقاق

## المخلص

يهدف البحث المقدم إلى دراسة أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

حيث قام الباحث باعتماد المنهج الوصفي والتحليلي، وتصميم استبيان مخصص لغرض البحث تم توزيعه على ٨٥ فرداً من العاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص، وتم استرداد ٧٧ إجابة قابلة للتحليل بنسبة (٩٠,٦%).

تم تحقيق أهداف البحث واختبار الفرضيات من خلال تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- تطبق مراكز التدريب في مدينة حمص تكنولوجيا المعلومات بشكل عالٍ، وهذا يدل على إدراك ووعي القائمين على هذه المراكز لأهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام المطلوبة منها.
  - يتميز العاملون في مراكز التدريب في مدينة حمص محل البحث بأدائهم الإبداعي الوظيفي العالي.
  - يوجد أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المدروسة على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب.
  - يوجد ارتباط طردي بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب.
  - يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تتعلق ببعض المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في تقييم تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات في مراكز التدريب محل البحث.
- كما قدم البحث مجموعة من التوصيات أهمها توفير الاهتمام المستمر من قبل مراكز التدريب بتكنولوجيا المعلومات المطبقة لتحسين الأداء الإبداعي الوظيفي لعاملها.

### كلمات مفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات-الأداء الإبداعي الوظيفي-مراكز التدريب

## Abstract

The presented research aims to study the impact of applying information technology in improving the creative job performance of workers in training centers in the city of Homs.

The researcher adopted the descriptive and analytical approach and designed a questionnaire dedicated to the purpose of the research. It was distributed to 85 individuals working in training centers in the city of Homs, and 77 analyzable answers (90.6%) were retrieved.

The research objectives were achieved and the hypotheses were tested by analyzing the sample members' answers to the questionnaire items, based on a set of statistical methods using the statistical program SPSS, where the following results were reached:

- Training centers in the city of Homs apply information technology to a high degree, and this indicates the awareness and awareness of those in charge of these centers of the importance of applying information technology in performing the tasks required of them.
- Workers in training centers in the city of Homs, under investigation, are distinguished by their high creative job performance.
- There is an impact of applying information technology in its studied dimensions on improving the creative job performance of workers in training centers.
- There is a direct correlation between the application of information technology and the creative job performance of workers in training centers.
- There are statistically significant differences related to some demographic variables for members of the study sample in evaluating the application of information technology dimensions in the training centers under study.

The research also presented a set of recommendations, the most important of which is providing training centers with continuous attention to applied information technology to improve the creative job performance of their employees.

### **Keywords:**

Information technology - creative job performance - training centers

## الإهداء

إلى من تشرفت بوجود اسمه بعد اسمي، إلى اليد التي رفعتني في كل مرة سقطت فيها،  
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي الطريق

### أبي العزيز

إلى الملك الطاهر، إلى بوصلة الأمان والحنان، إلى من كلت أناملها وكدت يداها لتقدم  
لنا لحظة سعادة، إلى قدوة القدوات، ومنبع التضحيات من تعجز معاجم الكلمات والمعاني عن  
وصفها

### أمي الحبيبة

إلى شركاء الروح وعضدي الثابت وفخري الدائم وتوائم روحي

### إخوتي

إلى مؤنستي وشريكة حياتي، إلى غنى القلب والروح، إلى سر قوتي ونجاحي  
إلى حبي الأبدى، إلى نصيبي الأجل في الحياة ونصفي الثاني، إلى أساسي  
الداعم

### حييتي غنى

إلى من ملأ حياتي فرحاً وأملاً، إلى بهجة الروح ومنبع السعادة إلى الغد المشرق، إلى  
من قسم الخير في حياتي وجعلها كوجه النير

### ولدي قاسم



## الشكر

بداية الشكر وكل الفضل لله عز وجل ، ما كنت لأفعل لولا توفيقه وفضله

أخص بالامتنان والشكر

الدكتور المشرف سامر الدقاق صاحب اليد الفضلى في إنجاز هذه البحث

لدعمه ونصائحه ولكل ما قدمه من وقت ثمين ومتابعة مستمرة وملاحظات قيمة طوال فترة إنجاز المشروع

للكادر التدريسي والإداري والفني في الجامعة الافتراضية السورية وللأساتذة الكرام في برنامج ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة التقنية كل التقدير والاحترام  
الشكر موصول لأعضاء لجنة الحكم الموقرين

الدكتور حسين خضر

الدكتور وليد الخالد

لتفضلهم بمناقشة مشروعى وما قدموه من الملاحظات القيمة والبناءة  
وإلى كل من وقف إلى جانبي وساندني في كل خطوة لإتمام هذا المشروع  
وقدم المساعدة والأفكار والمعلومات لكم محبتي واحترامي

# فهرس المحتويات

i	الملخص	
ii	Abstract	
iii	الإهداء	
v	الشكر	
vi	فهرس المحتويات	
ix	فهرس الأشكال	
ix	فهرس الجداول	
١	الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
٢	المقدمة	
٣	١-١ مشكلة البحث	
٤	٢-١ مصطلحات البحث	
٥	٣-١ أهداف البحث	
٥	٤-١ أهمية البحث	
٥	١,٤,١ الأهمية النظرية	
٥	١,٤,٢ الأهمية العملية	
٥	٥-١ متغيرات البحث	
٦	٦-١ نموذج البحث	
٦	٧-١ فرضيات البحث	
٦	١,٧,١ الفرضية الرئيسية الأولى:	
٦	١,٧,٢ الفرضية الرئيسية الثانية:	
٦	٨-١ حدود البحث	
٧	٩-١ منهج البحث	
٧	١٠-١ دراسات سابقة	
٧	١,١٠,١ دراسات عربية	
٩	١,١٠,٢ دراسات أجنبية	
١٠	١,١٠,٣ تحليل الدراسات السابقة	
١٢	الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث	
١٣	١-٢ المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات	
١٣	٢,٢,١ مفهوم تكنولوجيا المعلومات	
١٣	٢,٢,١,١ التكنولوجيا	
١٣	أ. تعريف التكنولوجيا	
١٤	ب. خصائص التكنولوجيا	

ت. أهداف التكنولوجيا.....	١٤
٢,٢,١,٢. المعلومات.....	١٤
أ. تعريف المعلومات.....	١٤
ب. أهمية المعلومات.....	١٥
ت. مصادر المعلومات.....	١٥
ج. خصائص المعلومات.....	١٦
٢,٢,٢. تطور تكنولوجيا المعلومات تاريخياً.....	١٦
٢,٢,٣. دواعي التوجه إلى تكنولوجيا المعلومات.....	١٧
٢,٢,٤. أهداف تكنولوجيا المعلومات.....	١٧
٢,٢,٥. أهمية وفوائد تكنولوجيا المعلومات.....	١٨
٢,٢,٦. الآثار السلبية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات.....	١٩
٢,٢,٧. خصائص تكنولوجيا المعلومات.....	٢٠
٢,٢,٨. أبعاد تكنولوجيا المعلومات.....	٢١
٢,٢,٩. مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.....	٢٢
٢,٢,١٠. متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.....	٢٢
٢,٢,١١. معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.....	٢٣
٢-٢ المبحث الثاني: الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين.....	٢٤
٣,٢,١. مفهوم الأداء.....	٢٤
٣,٢,٢. الأداء الوظيفي.....	٢٤
٣,٢,٣. مفهوم الإبداع.....	٢٥
٣,٢,٤. الأداء الإبداعي الوظيفي.....	٢٥
٣,٢,٥. أهمية الأداء الإبداعي للعاملين.....	٢٦
٣,٢,٦. أنواع الأداء الإبداعي الوظيفي.....	٢٧
٣,٢,٧. العوامل المؤثرة على الأداء الإبداعي الوظيفي.....	٢٧
٣,٢,٨. عناصر الأداء الإبداعي الوظيفي.....	٢٩
٣,٢,٩. مراحل الأداء الإبداعي.....	٣٠
٣,٢,١٠. مستويات الأداء الإبداعي.....	٣١
٣,٢,١١. معوقات الأداء الإبداعي الوظيفي.....	٣٣
٣-٢ المبحث الثالث: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الإبداعي الوظيفي.....	٣٤
الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث.....	٣٨
١-٣ لمحة عن شركات التدريب.....	٣٩
٢-٣ تصميم الدراسة الميدانية.....	٤٠
٣,٢,١. وصف مجتمع وعينة البحث.....	٤٠

٤٠	أداة البحث	٣,٢,٢
٤٠	أساليب البحث الإحصائية	٣,٢,٣
٤٢	قياس ثبات الاستبيان	٣,٢,٤
٤٢	الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان	٣,٢,٥
٤٦	التحليل الوصفي لمتغيرات البحث	٣-٣
٤٦	التحليل الوصفي لأفراد عينة البحث وفق المتغيرات الديموغرافية	٣,٣,١
٤٩	التحليل الوصفي لمحور المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)	٣,٣,٢
٥١	التحليل الوصفي لمحور المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين)	٣,٣,٣
٥٢	اختبار الفرضيات	٤-٣
٦٣	النتائج والتوصيات	٥-٣
٦٣	النتائج	
٦٥	التوصيات	
٦٧	المراجع العربية	
٦٩	المراجع الأجنبية	
70	الاستبيان	

## فهرس الأشكال

6	نمذج البحث	الشكل (١-١)
46	تكرارات متغير الجنس	الشكل (١-٣)
47	تكرارات متغير العمر	الشكل (٢-٣)
47	تكرارات متغير المؤهل العلمي	الشكل (٣-٣)
49	تكرارات متغير عدد سنوات الخبرة	الشكل (٤-٣)

## فهرس الجداول

41	مقياس ليكرت الخماسي	الجدول (١-٣)
42	معامل ألفا كرونباخ للاستبيان	الجدول (٢-٣)
43	معامل ارتباط بيرسون لبعء البنية التحتية	الجدول (٣-٣)
43	معامل ارتباط بيرسون لبعء استخدام البرمجيات	الجدول (٤-٣)
43	معامل ارتباط بيرسون لبعء الشبكات والاتصالات	الجدول (٥-٣)
44	معامل ارتباط بيرسون لمحور تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الثلاثة	الجدول (٦-٣)
45	معامل ارتباط بيرسون لبعء البنية التحتية	الجدول (٧-٣)
46	تكرارات متغير الجنس	الجدول (٨-٣)
46	تكرارات متغير العمر	الجدول (٩-٣)
47	تكرارات متغير المؤهل العلمي	الجدول (١٠-٣)
48	تكرارات متغير عدد سنوات الخبرة	الجدول (١١-٣)
49	التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات	الجدول (١٢-٣)
50	التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير المستقل	الجدول (١٣-٣)
51	التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات محور الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين	الجدول (١٤-٣)
52	تحليل الانحدار البسيط بين البنية التحتية والأداء الإبداعي الوظيفي	الجدول (١٥-٣)
54	تحليل الانحدار البسيط بين استخدام البرمجيات والأداء الإبداعي الوظيفي	الجدول (١٦-٣)
56	تحليل الانحدار البسيط بين الشبكات والاتصالات والأداء الإبداعي الوظيفي	الجدول (١٧-٣)
57	قيم الارتباط	الجدول (١٨-٣)
58	تحليل الانحدار المتعدد بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي	الجدول (١٩-٣)
60	اختبار Independent-Samples t-Test لمتغير الجنس	الجدول (٢٠-٣)
٦١	اختبار One-Way ANOVA لمتغير العمر	الجدول (٢١-٣)
٦١	اختبار Tukey HSD لمتوسطات الآراء حسب متغير العمر	الجدول (٢٢-٣)
٦١	اختبار Independent-Samples t-Test لمتغير المؤهل العلمي	الجدول (٢٣-٣)
٦٢	اختبار One-Way ANOVA لمتغير عدد سنوات الخبرة	الجدول (٢٤-٣)
٦٢	اختبار Tukey HSD لمتوسطات الآراء حسب متغير عدد سنوات الخبرة	الجدول (٢٥-٣)

# الفصل الأول

## الإطار العام للبحث

## المقدمة

يمثل التدريب رافداً أساسياً في جهود الدول لزيادة معدلات التنمية الاقتصادية ونمو الناتج المحلي والتحسين المستمر وتعزيز الكفاءات والمهارات في عصر يتفجر بالمعلومات والمعرفة وتتعدد فيه وسائل الاتصال الحديثة.

وخلال العقد الماضي ازداد الاستثمار في التدريب وأصبح جزءاً لا يتجزأ من النظام التعليمي لأي دولة بهدف التمكن من أداء خدمات أفضل لكافة فئات المجتمع.

وتكمن الأهمية الأكبر للتدريب فيما يقدمه من خبرة قبل الدخول إلى سوق العمل؛ فالشخص يتعلم المعارف والمهارات المرتبطة بالوظيفة التي يرغب بالعمل بها، ويضع جل تركيزه في مجال واحد يتميز فيه، مما يزيد من فرصه في الحصول على الوظيفة التي يتمناها لاكتسابه متطلباتها، أما في الدراسة الأكاديمية يتعلم الفرد مواضيع متعددة قد يكون بعضها غير ذي صلة بالوظيفة التي يرغب بالعمل فيها.

كما تكمن أهمية التدريب من خلال ما يقدمه للأفراد العاملين من معلومات ومعارف تكسبهم المهارة في أداء العمل، بالإضافة لدوره في تطوير ما لديهم من مهارات وخبرات بما يزيد من كفاءتهم في الوظيفة الحالية أو يعدهم لأداء أعمال ذات مستوى أعلى في المستقبل القريب، ويصبح هؤلاء الأفراد المدربون أكثر جاهزية للتحديات الوظيفية واستعداداً للفرص الجديدة.

تتميز مراكز التدريب بسعيها لتعزيز مستوى الكفاءة والتنافسية في سوق العمل ورفع الكوادر المؤهلة والاحترافية، وتلعب دوراً أساسياً في تطوير المهارات العملية والتدريب المهني في جميع أنحاء العالم لما تقدمه من تجارب تعليمية متخصصة، بالإضافة إلى دورها البارز في تحقيق الأهداف المهنية والأكاديمية للمتدربين، من خلال تقديم محتوى تعليمي، وتقنيات التعلم الحديثة، وتوفير البرامج التدريبية النوعية في مختلف المجالات بشكل يفوق أنظمة التعليم التقليدية جودة وكفاءة، وحرصها على المخرجات المهنية التي تنتج الكوادر المؤهلة التي يحتاجها أصحاب العمل، ففي نهاية كل دورة تدريبية يتم تقديم شهادات مُعتمدة للمتدربين بما يعزز من فرصهم في الالتحاق بوظائف مميزة.

وتتسم مراكز التدريب بالمرونة والتكيف مع احتياجات سوق العمل المتغيرة، فهي تجدد قدرتها بتطوير البرامج وتحديثها، وتتبنى استراتيجية التعاقد مع شركات ومراكز تدريبية دولية في المجالات المهنية والتجارية المختلفة، وتسعى بشكل حثيث لمتابعة التطورات التقنية والعلمية ومواكبتها.

يعتبر الأداء الإبداعي الوظيفي والتركيز المستمر على تحسينه في المؤسسات باختلاف مجالاتها ضرورة ملحة للبقاء والاستمرار من خلال توليد أفكار خلاقة وأساليب عملية تساهم في تحسين ظروف العمل وتحفيز أداء الموارد البشرية، فالإبداع ليس ترفاً أو ضرباً من الكماليات، إنه الأساس الذي سيقود المؤسسات والجماعات والمجتمعات إلى تجارب ريادية لم يسبق لها مثيل، ومع تطور التقنيات وتفجر ثورة المعلومات وتزايد المنافسة بين المؤسسات على المستوى المحلي والدولي كان لزاماً على هذه المؤسسات التركيز على التطوير والتحسين في ضوء متطلبات العصر.

إن الموارد البشرية ضمن شركات ومراكز التدريب من أهم الموارد والأصول التي تمتلكها على الإطلاق، فهي الأداة الاستراتيجية المرنة لتحقيق المنافسة، كما أنها أساس تحقيق الأهداف، فمن خلالها تتمكن من متابعة التغيرات التكنولوجية وتطبيق التقنيات الحديثة؛ وفي السياق ذاته تقدم تكنولوجيا المعلومات الحلول والمنهجيات والأدوات لدعم العمل الإداري والأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين، إنها الأداة لإنشاء وبناء قوة جديدة للموارد البشرية وتفعيل أساليب وآليات جديدة لإعداد جميع الكوادر وتطويرهم وتحفيزهم وتحسين أدائهم بما يساعد في مواجهة التحديات ويتناغم مع تقدم العصر.

توفر تكنولوجيا المعلومات وسائل تواصل وتعاون فعالة بين العاملين مما يساهم في تعزيز وخلق الأفكار الإبداعية، كما أن تطبيقها من خلال استخدام الأدوات والتطبيقات التقنية يزيد من الحلول الإبداعية وتجريب الأفكار الجديدة وتوليد أفكار مبتكرة لمواجهة التحديات التي يواجهها العاملون، كما يمكن استخدام تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز لإنشاء تجارب مبتكرة ومشوقة تعزز الإبداع والتفاعل.

تتبلور مشكلة البحث من خلال ما سبق بالإضافة لرؤية الباحث ضمن عمله كمدير لمجموعة PCS الخاصة بتقديم خدمات التدريب والتعليم المرخصة أصولاً من وزارتي التربية والسياحة، وتلمسه لأهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات كمطلب أساسي لتحسين الأداء الإبداعي وتسهيل كافة الأنشطة والمهام المنوطة بالعاملين في المراكز التدريبية، ويمكن صياغة مشكلة البحث بالتساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص؟

يتفرع عن هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما هي تكنولوجيا المعلومات؟
- ما هو الأداء الإبداعي الوظيفي؟
- ما هو مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مراكز التدريب في مدينة حمص؟
- ما هو مستوى الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص؟
- ما هو الأثر الناتج عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المدروسة (البنية التحتية-استخدام البرمجيات-الشبكات والاتصالات) في الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص وما هي العلاقة بينهما؟
- ما هي أهم النتائج المستخلصة من العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المدروسة (البنية التحتية-استخدام البرمجيات-الشبكات والاتصالات) وتحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص؟

#### ٢-١ مصطلحات البحث

**تكنولوجيا المعلومات:** هي كافة الأسس، الطرق والخطوات المتبعة عند الاتصال ونشر المعلومات والقيام بالعمليات الحسابية باستخدام كافة الأجهزة الإلكترونية المعدة لذلك مثل الحاسوب ووسائل الاتصال المختلفة ضمن ثوابت وقوانين علمية وضعت لذلك. (أبو الرب و شلالى، ٢٠٢٠)

**الأداء الوظيفي:** قيام الفرد بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بوظيفته المكلف بها بحكم عمله، ويمكن الحكم على أداء هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء. (البلوي، ٢٠٠٨)

**الأداء الإبداعي:** هو الأفكار الجديدة والمفيدة والمتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع وإعادة تركيب الأنماط المعروفة من المعرفة في أشكال فريدة. (نصير، ٢٠١١)

**الأداء الإبداعي الوظيفي:** "السلوك المميز الذي ينتهجه العامل في مكان العمل والذي يأتي كنتيجة لمجموعة القرارات التي يتخذها والتي تبدأ بإدراك وتحليل الموقف القائم ثم جمع المعلومات وتقييم البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب من بينها". (حميدة و علي، ٢٠١٩)

### ٣-١ أهداف البحث

يسعى البحث بصورة رئيسة للوقوف على أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء العاملين الإبداعي الوظيفي ضمن المراكز التدريبية في مدينة حمص، بالإضافة لـ:

- تسليط الضوء على مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وأهمية تطبيقها ضمن المراكز التدريبية.
- التعريف بمفهوم الأداء الإبداعي الوظيفي لدى العاملين.
- معرفة مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مراكز التدريب في مدينة حمص.
- معرفة مستوى الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.
- البحث في العلاقة والأثر بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين.
- الخروج من خلال ما يتم التوصل إليه بعدد من النتائج والتوصيات والمقترحات المناسبة لتعزيز تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الإبداعي ضمن المراكز التدريبية.

### ٤-١ أهمية البحث

#### ١،٤،١ الأهمية النظرية

تتمثل الأهمية النظرية للبحث في استعراض المفاهيم والمعارف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات لما لها من دور في تحقيق التنافسية والتطور للمؤسسات، واستعراض المفاهيم والمعارف المرتبطة بأداء العاملين الإبداعي الوظيفي، بالإضافة لكون البحث يلقي الضوء على العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين والبحث في الأثر المترتب عنها من الناحية النظرية.

#### ١،٤،٢ الأهمية العملية

تتمثل الأهمية التطبيقية للبحث في كونه يدرس تحليل أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المدروسة (البنية التحتية-استخدام البرمجيات-الشبكات والاتصالات) في تحسين أداء العاملين الإبداعي الوظيفي على حالة تطبيقية هي المراكز التدريبية في مدينة حمص.

### ٥-١ متغيرات البحث

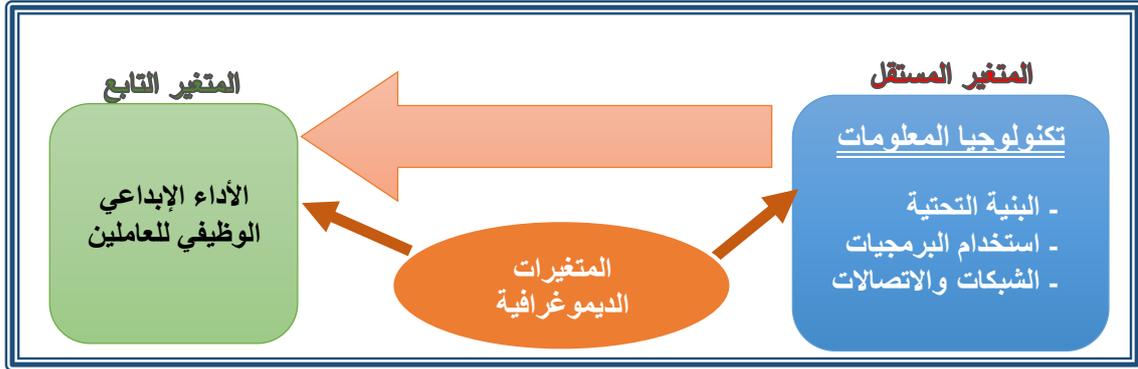
**المتغير المستقل:** تكنولوجيا المعلومات بأبعادها التالية: البنية التحتية-استخدام البرمجيات-الشبكات والاتصالات.

**المتغير التابع:** الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين.

**المتغيرات الديموغرافية** لأفراد عينة البحث: الجنس-العمر-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخبرة.

٦-١ نموذج البحث

الشكل (١-١): نموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحث

٧-١ فرضيات البحث

١,٧,١. الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

« يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

« يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

« يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام شبكات واتصالات تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

١,٧,٢. الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في تقييم كل من تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

٨-١ حدود البحث

الحدود الزمنية: الفصل الدراسي F23 خلال أشهر: آذار-نيسان-أيار عام ٢٠٢٤.

الحدود المكانية: مدينة حمص-سوريا.

الحدود البشرية: تتمثل في العاملين ضمن المراكز التدريبية في مدينة حمص.

٩-١ منهج البحث

اتبع البحث المنهج الوصفي والتحليلي في محاولة للإجابة على تساؤل البحث حول أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن المراكز التدريبية، من خلال:

« البحث النظري: بالاعتماد على الكتب والدراسات والأبحاث المتعلقة بالموضوع للحصول على المعلومات المتعلقة بالجانب النظري.

« البحث الميداني: من خلال تصميم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع الآراء والبيانات عن طريق توزيعه على أفراد العينة من العاملين في المراكز التدريبية ضمن مدينة حمص.

« الاستناد إلى النتائج: من خلال تحليل بيانات الاستبيان المستخلصة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي Spss.

١٠-١ دراسات سابقة

١،١٠،١ دراسات عربية

١. دراسة المنجي، حامد بن محمد بن عدي (٢٠٢٣)

(أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان) \_ رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة الأعمال \_ جامعة الشرقية \_ سلطنة عمان

هدفت الدراسة للكشف عن أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على الاستبانة كأداة للدراسة وزعت على عينة مكونة من (٢٢١) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها: وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية على تطوير أداء العاملين، وأوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي والثقافة الإلكترونية بين العاملين، وبيان أهميتها في إنجاز الأعمال تطوير بيئة العمل، وإقامة دورات تدريبية للعاملين في استخدام نظم الإدارة الإلكترونية في إنجاز الأعمال.

٢. دراسة عبد العال، منى طلعت حسن (٢٠٢٢)

(أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد) \_ مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH)، المجلد ٢٢، عدد ٣، صفحات (٣٦٦-٣٨٤) \_ مصر

هدف البحث للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات الموارد البشرية وأثر ذلك على أدائهم الوظيفي، من خلال إجراء دراسة ميدانية على عدد من شركات السياحة ببورسعيد بالاعتماد على المنهج الوصفي، ومن خلال تصميم استمارات استبيان وتوزيعها على عينة عشوائية من العاملين والمدراء بها وذلك لقياس أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات للموارد البشرية على تنمية مهاراتهم الأدائية. وتوصلت النتائج إلى أن لنظام تكنولوجيا المعلومات أثر مباشر على كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية، وان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والإدارات المختلفة بشركات السياحة، ومن أهم توصيات البحث ضرورة مواكبة التغييرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في الشركات السياحية.

### ٣. دراسة صكح، علي وقاسم، ناجي (٢٠٢٢)

(أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإبداع الإداري في المنظمة: دراسة ميدانية على شركة الثقة للاتصالات) \_ ليبيا \_ مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز العربي الديموقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، العدد ١٦، الصفحات ٨-٢٦

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة، واتباع المنهج الوصفي التحليلي تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر لتكنولوجيا المعلومات على تحقيق الإبداع الإداري، وأوصت بضرورة تبني استخدام تقنية المعلومات في المنظمة وتأهيل الأفراد من خلال إشراكهم بدورات تدريبية في مجال التقنيات والبرمجيات لمواجهة التغييرات الحاصلة وعدم الاكتفاء بقدراتهم الحالية.

### ٤. دراسة حيدر، رؤى مازن (٢٠٢٠)

(أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق) \_ بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة إن كان يوجد علاقة ارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات وأداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية) غير الإسلامية في مدينة دمشق ثم معرفة إن كان يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين ومدى هذا الأثر إن كان قوياً أم ضعيفاً، بالإضافة إلى معرفة توجهه إن كان إيجابياً أم سلبياً.

وخلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تتمتع ببنية تحتية، دعم إدارة وتدريب جيد في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق، كما تبين وجود علاقة ارتباط وأثر موجب متوسط القوة لتكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين.

5. **Bassam Ramadan, Hala Nassereddine, Timothy R. B. Taylor, Paul Goodrum (2023)**

(Impact of technology use on workforce performance and information access in the construction industry) - Journal Frontiers in Built Environment\_ United States

هدف البحث لتحليل وفهم تأثير استخدام التكنولوجيا في الموقع على (١) سجل الأداء الذي تم تقييمه ذاتياً (بما في ذلك السلامة والحضور والجودة والإنتاجية والمبادرة)، و(٢) صعوبة عملية تقييم الأداء. الوصول إلى المعلومات، من عمال البناء والمشرفين في الخطوط الأمامية في صناعة البناء والتشييد. ولتحقيق هدف البحث، تم مسح ٢٧٨٠ من عمال البناء والمشرفين في الخطوط الأمامية باستخدام استبيان عبر الإنترنت. طُلب من المشاركين في الاستطلاع إجراء تقييم ذاتي لـ (١) سجل الأداء الشخصي لعملهم (بما في ذلك السلامة والحضور والجودة والإنتاجية والمبادرة)، و(٢) صعوبة تلقي المعلومات أو الوصول إليها. بالإضافة إلى ذلك، طُلب من المشاركين تحديد ما إذا كان يتم استخدام تقنيات المعلومات المختلفة المدرجة وتقنيات المواد وتقنيات المعدات في الموقع. ثم تم تحليل البيانات التي تم جمعها. تشير النتائج الرئيسية إلى أن استخدام العديد من التقنيات في الموقع كان له تأثير كبير إحصائياً في زيادة أداء العمال والوصول إلى المعلومات. تساهم هذه الدراسة في مجموعة المعرفة من خلال القياس الكمي التجريبي لتأثير استخدام التكنولوجيا في الموقع على أداء العمال والوصول إلى المعلومات في صناعة البناء والتشييد في الولايات المتحدة الأمريكية.

6. **Rakhmat Mu'alim, Muhammad Firdaus, Hary Sulaksono (2021)**

(The Effect of Information Technology, Employee Professionalism, and Supervision to the Improvement of Employee Performance; (Study in Staffing Agency Lumajang)) \_ International Journal of Innovative Science and Research Technology\_ Indonesia

هدف البحث إلى تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات، والكفاءة المهنية للموظفين، والإشراف على أداء الموظفين. تم إجراء هذا البحث في وكالة التوظيف Lumajang في الفترة من يناير إلى مارس ٢٠٢١. وكانت عينة هذا البحث هي جميع الموظفين المدنيين الذين يعملون في وكالة التوظيف Lumajang بما يصل إلى ٤٦ شخصاً، وفي هذا البحث تم جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبيانات. وكانت طريقة تحليل البيانات المستخدمة هي الانحدارات المتعددة. أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات، والكفاءة المهنية للموظفين، والإشراف أثرت على أداء الموظفين في وكالة التوظيف Lumajang بشكل متزامن وجزئي.

## 7. Muhammad Imran, Nadeem Maqbool (2014)

(Impact of Technological Advancement on Employee Performance in Banking Sector) \_ International Journal of Human Resource Studies- Malaysia

الغرض: الغرض من هذه الدراسة هو التحقق من أثر التقدم التكنولوجي على أداء العاملين في القطاع المصرفي.

المنهجية: تم الانتهاء من هذه الورقة بمساعدة المؤلفات واسعة النطاق حول التقدم التكنولوجي وأداء الموظفين المتوفرة على قواعد البيانات والمواقع الإلكترونية. تم استخدام البيانات الأولية في هذا البحث للتحقق من تأثير التقدم التكنولوجي على أداء الموظفين. يتم استخدام حزمة برامج SPSS 16 لتحليل استجابات الموظفين ويتم استخدام تقنية تحليل الانحدار الإحصائية للتحقق من تأثير التقدم التكنولوجي على أداء الموظفين.

النتائج: تم توزيع ١٤٠ استبيان على البنوك المختلفة، وتم استكمال ١٠٠ منها وإعادتها. وبعد تحليل البيانات بكفاءة عالية، نجد أن التقدم التكنولوجي له تأثير كبير على تحفيز وتدريب الموظفين. للتحفيز تأثير كبير على أداء الموظف ولكن التدريب ليس له تأثير كبير على أداء الموظف. علاوة على ذلك، وباعتبارنا مهتمين بالتقدم التكنولوجي وأداء الموظفين، فإن هناك علاقة كبيرة بينهما.

قيود / آثار البحث: سوف يتطلب الأمر المزيد من البحث حول هذه النظرية "تأثير التقدم التكنولوجي على أداء الموظفين في القطاع المصرفي".

١,١٠,٣ . تحليل الدراسات السابقة

مقارنة الدراسات السابقة مع بعضها

تتشابه الدراسات السابقة جميعاً باتباعها المنهج الوصفي والتحليلي للوصول إلى النتائج وباعتماد توزيع الاستبيان على أفراد عينات الدراسة، وبالنتائج التي وضحت أثر تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية ضمن القطاعات في تحسين الأداء ورفع المهارات للموارد البشرية.

كانت دراسة (صكح و قاسم، ٢٠٢٢) و (حيدر، ٢٠٢٠) و (Ramadan, Nassereddine, & Mu'alim, Firdaus, & Sulaksono, 2021) و (Timothy , & Goodrum, 2023) مماثلة للبحث الحالي من حيث دراسة العلاقة والأثر بين المتغير التابع المتمثل بالأداء والمتغير المستقل المتمثل بتكنولوجيا المعلومات.

وتختلف الدراسات باعتبارها تمت ضمن قطاعات أعمال متعددة وبأماكن جغرافية وفترات زمنية مختلفة، بالإضافة لكون:

دراسة (المنجي، ٢٠٢٣) بحثت في متطلبات الإدارة الإلكترونية، دراسة (عبد العال، ٢٠٢٢) بحثت في تنمية مهارات أداء الموارد البشرية، دراسة (Imran & Maqbool, 2014) بحثت في التقدم التكنولوجي.

#### مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بكون الدراسة الميدانية تبحث في أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن المراكز التدريبية في مدينة حمص\_ سوريا خلال الفترة الممتدة من آذار -حزيران ٢٠٢٤.

وتتشابه معها من حيث استخدام المنهج الوصفي والتحليلي واعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات من خلال التوزيع على عينة عشوائية البحوث.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين

المبحث الثالث: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين

## ١-٢ المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

شهد القرن الحالي تحديات كبيرة واجهت المنظمات تمثلت من خلال التغيرات المتسارعة في مجال نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، وانفتاح الأسواق العالمية، وتحررها، وازدياد حجم اقتصاد المعرفة، والمنافسة الشديدة، وحركة الاندماج والمشاريع المشتركة بين المنظمات.

تعتبر نظم المعلومات إحدى أهم حقول النظرية الإدارية وتطبيقاتها الحديثة في مختلف المنظمات وبخاصة في الوقت الحاضر لما للمعلومات من أهمية كبيرة في المجتمعات على اختلاف مجالاتها واستخدامها، ودور في تحقيق التقدم الإنساني والتكنولوجي، هذه الأهمية أكسبتها الأولوية من حيث طرق الحصول عليها، ومعالجتها، وإدارتها، وإخراجها، وبناء على ما سبق؛ ظهرت تكنولوجيا المعلومات بقدرتها الفائقة على توفير معلومات دقيقة ومنظمة وقيمة، تلبي الاحتياجات بأفضل شكل ممكن، كما أنها تسهل عملية تحديث وتغيير البيانات، إنها مطلب أساسي من مطالب الحياة باعتبارها قوة فاعلة في عجلة الإنتاج والتطوير المستمرين في ميادين الحياة المختلفة.

٢،٢،١ مفهوم تكنولوجيا المعلومات

٢،٢،١،١ التكنولوجيا

### أ. تعريف التكنولوجيا

كلمة التكنولوجيا Technology مشتقة من اليونانية: Techno وتعني فنيات أو مهارات أما بالنسبة للجزء الثاني Logy فتعني علم أو دراسة.

وهي عبارة عن نظام اجتماعي له فلسفته، هيكله وهذا ما يجعل منها تقنيات تضبطها عوامل مكانية أكثر من زمنية، هناك من ينظر إلى التكنولوجيا عن طريق العلاقة والتوافق بين الإنسان والآلة أي على تركيب من توافق معين من الأشياء، الأفراد وغير الأفراد، واتجاه يركز على الغرض أو الهدف من التكنولوجيا وقيمها بتحويل المدخلات إلى مخرجات.

وتمثل التكنولوجيا " الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية"، وفي المفهوم الحديث تعتبر بأنها:

مجموع المعدات والأجهزة والوسائل والتقانات التي كانت نتاج تفكير الإنسان وابتكاره، انطلاقاً من معطيات معرفية-تحدد من خلال الإطار المكاني والزمني الذي ينتمي إليه هذا الإنسان-لاستغلالها في حل مشكلات الحياة في مجالاتها المختلفة، وتعرف بأنها "الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها، وتطويعه لخدمة الإنسان ورفاهيته؛ وذلك بالنظر إلى كونها تمثل عملية التطبيق العملي لمختلف أشكال المعرفة وليست مجرد وسائل وأجهزة". (عويرة، ٢٠١٧، صفحة ١٠)

## ب. خصائص التكنولوجيا

تتميز التكنولوجيا بأنها علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة بشكل منظم، وتهدف إلى حل المشكلات التي تمس حياة الأفراد والمؤسسات وتسعى لتحقيق رفاهية المجتمعات وخدمتهم.

التكنولوجيا متطورة ذاتياً وتسعى لاستكمال النقص في قدرات الإنسان وقواه العقلية والجسدية باستخدام جميع الإمكانيات المتاحة المادية وغير المادية بأسلوب فعال لإنجاز المطلوب بدرجة عالية الإتقان والكفاءة والدقة.

## ت. أهداف التكنولوجيا

من أهم أهداف التكنولوجيا: (عفيف، ٢٠١٦، صفحة ٢٤)

- تنمية وتطوير مهارات المدراء والموظفين والمستثمرين للتكنولوجيا.
- تخفيض حجم الجهاز الإداري وتخفيض التكاليف.
- توسيع وتنشيط شبكة الاتصالات وابتكار طرائق جديدة لها.
- تنمية التفكير الابتكاري والإبداعي.
- ترشيد استخدام الموارد المتاحة لحل المشكلات البيئية.
- حل المشكلات للوقاية من الأخطار الطارئة.
- تنمية الوعي باستشعار المشكلات قبل وقوعها.

## ٢، ١، ٢. المعلومات

### أ. تعريف المعلومات

**المعلومات Information** فهي كلمة مشتقة من مادة لغوية ثرية هي "علم" وتدور معاني مشتقات هذه المادة في العقل ووظائفه، أي القدرة على إدراك طبيعة الأمور والمعرفة.

والمعلومات هي بيانات تمت معالجتها وتحويلها من بيانات خالية من المعنى إلى مفاهيم ذات معنى، تساعد في اتخاذ القرار، وهي نتاج عملية جمع وتحليل لبيانات هدفها المساعدة في عمليات اتخاذ القرار من طرف الأشخاص المعنيين.

تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها:

« مجموعة الإمكانيات البشرية والآلية التي تعمل مع بعضها البعض في ظل مجموعة من القواعد والاختصاصات وتقوم بجمع وتخزين واسترجاع وبث وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة لدى

المنظمة لرفع كفاءة العمل الإداري بها". (Sugandi & Kurniawan, 2018, pp. 230-237)

« مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف البيانات والمعلومات وتعمل على معالجتها وتخزينها وبنائها وتوزيعها على المستخدمين لغرض دعم عملية اتخاذ القرار وتأمين السيطرة على المنظم". (Wagner, Beimborn, & Weitzel, 2014, pp. 241-272)

« هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية نص صوت أو صورة". (Michel Paquin, 1990, p. 17).

« الجوانب العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها والحواسيب وتفاعلها مع الإنسان والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها".

من التعاريف السابقة يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات تعتبر الجانب التكنولوجي لنظم المعلومات وقد تستخدم كبديل لها في بعض الأحيان، إنها حقل من حقول التكنولوجيا المتعلقة بعمليات الترميز والتحليل والتخزين والمعالجة والبت باستخدام الآلات والتقنيات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة، وتكون على مستوى المنظمة ككل أو على مستوى مجموعات العمل.

#### ب. أهمية المعلومات

تساعد المعلومات في عمليات الموازنة التخطيطية والرقابة وتقييم الأداء، وتعتبر أهم عنصر في عملية اتخاذ القرار، فالإدارة بحاجة للمعلومات في كافة نشاطاتها ومجالاتها ولها أهمية بالغة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والصحية... (رملی، ٢٠١١، صفحة ٢٤)

#### ت. مصادر المعلومات

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

المصادر الخارجية: وتكون هذه المصادر من العملاء والموردين والمنافسين والنشرات المهنية والاتحادات الصناعية والهيئات الحكومية فهي تزود المنظمة بالمعلومات البيئية والتنافسية، فهي توفر للمديرين قاعدة هامة من المعلومات يستطيعون من خلالها اتخاذ القرارات. (ديدة، ٢٠١٣، صفحة ٩)

### ج. خصائص المعلومات

**التوقيت:** فالمعلومات مناسبة زمنياً لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها، وهذه الخاصية ترتبها بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الإدخال وعمليات المعالجة، إعداد التقارير عن المخرجات للمستفيدين).

**الدقة:** المعلومات صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات.

**الصلاحية:** هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيدين بصورة جيدة.

**المرونة:** هي قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين.

**الوضوح:** هذه الخاصية تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها دون تعارض أو تناقص ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستفيدين.

**إمكانية الوصول:** فالمعلومات سهلة، يمكن الوصول إليها بسرعة.

**الشمولية:** فالمعلومات تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها. (عليان، ٢٠١٠، صفحة ١١٢)

### ٢,٢,٢. تطور تكنولوجيا المعلومات تاريخياً

لم يكن تطور تكنولوجيا المعلومات وليد الصدفة، بل كان نتيجة تراكمات معرفية امتدت لمراحل طويلة عبر الزمن، حيث أن أصل تكنولوجيا المعلومات بالمعنى الحالي للكلمة يعود إلى ظهور أول جهاز كمبيوتر في المؤسسات في سنوات الستينات، انطلاقاً من المبدأ التقني للمعالجة الإلكترونية للمعلومات، يمكن تقسيمها إلى خمسة مراحل هي: (طويهي، ٢٠١٥)

–مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى: في هذه المرحلة تم اختراع الكتابة كأول وسيلة لحفظ المعلومات، وفي القرن الأول قبل الميلاد تم اختراع آلة أنتيكيثيرا التي تعتبر أول كمبيوتر تماثلي ميكانيكي.

–مرحلة ثورة المعلومات والاتصال الثانية: عندما ظهرت الطباعة في القرن السادس عشر وأول حاسبة تنفذ العمليات الحسابية الأساسية الأربعة.

–مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة: في نهايات القرن الثامن عشر وبدايات القرن التاسع عشر حيث تم اكتشاف اللاسلكي وانتشار الراديو واكتشاف التلغراف والهاتف.

–مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة: تميزت بظهور الحاسوب وتطويره خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر.

–مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة: بدأت هذه المرحلة في النصف الثاني من القرن العشرين مع ظهور الإنترنت والأقمار الصناعية وتطور الكمبيوتر.

"لقد كان لهذه المرحلة العديد من التحولات، فعلى صعيد الأداء تم التحول من العمل على تحسين أداء مهمة واحدة إلى تحسن أداء مجموعة العمل في مجملها، أما على صعيد الأنظمة فقد تحولت الأنظمة من كونها معزولة إلى أنظمة متكاملة تقدم معلومات شاملة وآنية، وعلى صعيد التواصل فقد سمحت تكنولوجيا المعلومات للمنظمة بالانفتاح على مورديها، زبائنها والمنظمات المتعاونة معها" (عبد الكريم، ٢٠٢٠، الصفحات ٧٣-٩١)

### ٢,٢,٣. دواعي التوجه إلى تكنولوجيا المعلومات

#### التقدم في بنية الشبكات التحتية:

لقد أدى التقدم الكبير في بنية الاتصالات والشبكات وانتشار الإنترنت إلى تمكين المنظمات من نسخ كميات كبيرة من البيانات من موقع لآخر وبتكاليف أقل والوصول إلى بيانات شخصية من مواقع بعيدة وبسهولة.

#### ظهور وتطور اقتصاد المعرفة:

يتميز العصر الحالي بكونه عصر المعرفة أو عصر ثورة المعرفة بعد أن تداخلت أنواع المعرفة ومجالاتها في جميع الجوانب الحياتية المعاصرة، وتتوقف المعرفة على البيانات أو المعلومات التي تم تنظيمها ومعالجتها لتصبح قادرة على توصيل الفهم، التعلم والخبرة عند تطبيقها على مشكلة جارية أو نشاط.

#### النمو المتزايد في الاقتصاد العالمي:

أو ما يدعى بالعولمة، بكل أبعادها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها، التي تتجلى في اندماج اقتصاديات العالم واتساع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال الدولية، التجارة الدولية، وتكنولوجيا الاتصال بصورة لم يسبق لها مثيل.

#### ظهور الشركات الرقمية:

كل التغيرات الإلكترونية السابقة مصحوبة بإعادة تقييم منطقي أساسي يمكن أن يؤمن للمؤسسة ظروف مناسبة. والمؤسسة الرقمية هي الشركة التي مجمل أعمالها تتم إلكترونياً.

### ٢,٢,٤. أهداف تكنولوجيا المعلومات

أجمع العديد من الباحثين على دور تكنولوجيا المعلومات في سعيها لتحقيق الأهداف التالية: (خالدي و غربي، ٢٠١٨) (بوسدر، حجاب، و حمريط، ٢٠١٨) (Wagner, Beimborn, & Weitzel, 2014) (بختي، ٢٠٠٥)

- « خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وتقليل الصعوبات المرتبطة بعملية الإنتاج بما يجعلها عملية أكثر سلاسة وسهولة مما يؤدي إلى زيادة أرباح المنظمة.
- « تحسين نوعية، سرعة تقديم الخدمات وسهولة استخدامها، بالإضافة إلى خفض تكاليف الخدمات المقدمة.
- « خفض التكلفة، والمساهمة في القضاء على هدر الجهد والموارد وتحقيق وفورات في الوقت، الجهد والمال.
- « اختصار المسافات والوقت مما جعل كفاءة العمل ودقته أعلى، كما زودت تكنولوجيا المعلومات المنظمات باتصالات سريعة ودقيقة.
- « إمكانية تخزين المعلومات وسهولة استرجاعها والتعديل عليها واستخدامها عند الحاجة على الرغم من الحجم الكبير لهذه المعلومات،
- « سهولة التحكم بمجموعة كبيرة من المعلومات على الرغم من تعقيدها، فباستخدام الطريقة التقليدية كانت هذه العملية ستتطلب جهداً كبيراً ووقتاً طويلاً قد يصل للعديد من الأيام.
- « توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار الصحيح، ووضع الاستراتيجيات والخطط المستقبلية.
- « تعزيز وتسهيل عملية المساءلة والرقابة الشفافة وبالتالي سيؤدي ذلك إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- « تحليل ومعالجة المعلومات الموجودة، حيث أن هذه المعلومات تعد شديدة الأهمية كما أنها مورد مهم جداً وحيوي للمنظمة.
- « رفع كفاءة العاملين في المنظمات وإنتاجيتهم كتقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين، زيادة كفاءة استغلال المخزون، وكل ذلك يعود فضله لتقليل تكاليف العمل وتقليل الضغوطات التي قد يواجهها الموظف في عمله نتيجة استخدامه لتكنولوجيا المعلومات في أداء مهامه، أي أنها توفر الراحة والرفاهية للمستخدم.

## ٢,٢,٥. أهمية وفوائد تكنولوجيا المعلومات

تحتاج المنظمات تكنولوجيا المعلومات لغرض القيام بأنشطتها وفعاليتها بغية تحقيق الأهداف التي ترغب تحقيقها في مستوياتها الإدارية كافة، وتحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات لتقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات لكونها تحتاج بشكل دائم ومستمر للمعلومات والتقارير التجميعية أو التفصيلية لغرض تنفيذ هذه الوظائف، وحفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعتبر أساس في عملها وتهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر في الوقت المناسب. (السالمي، البياتي، و الكيلاني، ٢٠١٣)

تتبع أهمية تكنولوجيا المعلومات من أهمية المعلومات نفسها، والتي تمثل العصب الحيوي لنشاط المنظمات، وتساهم في توفير الفرصة لتطبيق أفضل لقانون اقتصاد الوقت والجهد والمال بالإضافة إلى النقاط التالية: (يحي و زروقي، ٢٠١٩)

**تخزين المعلومات واسترجاعها:** تتمتع تكنولوجيا المعلومات بالقدرة على تخزين كميات هائلة من البيانات والمعلومات التي يمكن العودة إليها واسترجاعها في أي وقت.

**الاستجابة لمتطلبات البيئة والتكيف معها:** بتطبيق مفهوم تكنولوجيا المعلومات أصبح من الضروري على كل منظمة السعي لمواكبة التطورات من أجل تجنب احتمال العزلة والتخلف في عصر المعلومات والتنافس حول تقديم السلع والخدمات على أساس معايير الكفاءة والفعالية.

**إلغاء حوافز الوقت في عالم المال والأعمال والتجارة وغيرها،** فقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات عقد الصفقات في ثوان في أي وقت عبر الإنترنت أو أجهزة الحاسوب أو غيرها من الأجهزة التكنولوجية الحديثة.

**تطوير المهارات والمعرفة** التي تثري الجانب الفكري للموارد البشرية وهو ما يساعد على تقييم الأعمال والأفكار الإبداعية.

**الدور الفعال الذي تلعبه في الربط والتقريب** بين الأشخاص والأمم والشعوب، على سبيل المثال انتشار الهاتف المحمول الذي يعد من بين أنجح وسائل الاتصال والتبادل بين الموارد البشرية.

**إجراء حسابات رقمية كبيرة الحجم وفائقة السرعة.**

**أتمتة العمليات والمهام اليدوية بأقل تكلفة.**

## ٢،٢،٦. الآثار السلبية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات

على الرغم من الأهمية الشديدة لتكنولوجيا المعلومات وآثارها الإيجابية الكثيرة على المنظمات والأفراد إلا أن هذا لا يلغي آثارها السلبية: (بوسدره، حجاب، و حمريط، ٢٠١٨) (محمد، ١٩٩٨)

- نظراً لكون تكنولوجيا المعلومات بحاجة إلى مهارات فكرية عالية نوعاً ما فإن هذا سيؤدي إلى انخفاض في فرص الحصول على الوظائف التي تستخدم تكنولوجيا معلومات متقدمة نوعاً ما، فهذا النوع من الوظائف يكون بحاجة مؤهلات عالية بالإضافة إلى المعرفة الجيدة بطريقة استخدام هذه التكنولوجيا مما سيؤدي إلى ارتفاع أجور هؤلاء العاملين.
- تقليص العمالة التي تقوم بالأنشطة الروتينية التي يمكن إسنادها للآلة.
- انخفاض عدد الأفراد العاملين داخل التنظيم نتيجة الأتمتة المتزايدة للنشاط البشري.

- ظهور الواقع الافتراضي وما نتج عنه من تلاعب بالحقائق من قبل المنتفعين والمستثمرين.
- خرق لحرمة الأشخاص والمنظمات من خلال الدخول للملفات الخاصة والشخصية ومعرفة أدق التفاصيل المتعلقة بهم.
- ظهور ما يسمى بجرائم المعلوماتية، ومحاولة البعض استخدامها وسيلة لتهديد الأمن القومي للدول والمجتمعات.
- الآثار السلبية على البيئة والإنسان بسبب ما تنتشره من موجات كهرومغناطيسية أو من خلال الاستخدام السيء وانتشار النشاطات الهدامة.
- من الممكن استخدامها في توزيع نسخ غير قانونية، وبطريقة غير قانونية وغير مشروعة من البرمجيات والكتب والمقالات والممتلكات الفكرية الأخرى.
- تجعل العلاقات بين المتعاملين أقل إنسانية.
- جعلت الأمن الوظيفي مشكلة كبيرة فالتكنولوجيا تتغير باستمرار، وهذا يعني أنه يجب على الفرد أن يكون في وضع تعلم مستمر، إذا أراد أن تكون وظيفته آمنة.
- إتلاف البيانات أو التغير في محتوياتها بسبب العبور غير المصرح به.
- محدودية إمكانية الاستعادة من الرقابة اليدوية.
- خسارة أو فقدان معلومات تحتاجها المنظمة.
- سيطرة ثقافة واحدة على أخرى أضعف بشكل ما.

#### ٢,٢,٧. خصائص تكنولوجيا المعلومات

من أهم الخصائص المميزة لتكنولوجيا المعلومات عن غيرها من أنواع التكنولوجيا يمكن ذكر: (خالدي و غربي، ٢٠١٨)

- الدقة: بما يجعل المعلومات خالية من الخطأ.
- الصلاحية والملائمة: مدى ملائمة المعلومات مع الاحتياجات للمستفيدين منها.
- التوقيت: من حيث أنها توفر المعلومات في الوقت المناسب.
- تقريب المسافة: صار من الممكن نقل المعلومات على الفور بين أي نقطتين في العالم.
- رفع الإنتاجية: يؤدي الاستخدام الجيد والفعال لتكنولوجيا المعلومات إلى زيادة الإنتاجية.
- الوضوح والموضوعية: فالمعلومات واضحة بلا أي غموض أو تحيز.
- التكامل والشمولية: حيث تكون المعلومات كاملة بلا أي نقص.
- التفاعل بين الباحث والنظام.
- اللامركزية: هي تعني استقلالية تكنولوجيا المعلومات واستمرارية عملها في جميع الأحوال.

- الحركية: فالمعلومات قابلة للإرسال والتحويل عبر أجهزة مختلفة دون التقيد بإطار زمني أو مكاني.
- الذكاء الاصطناعي: من خلال تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم.
- الشبوع والانتشار: وقابلية للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.
- اللاتزامنية: هذا يعني أنه لا يتعين على المشتركين استخدام النظام في نفس الوقت، لذلك قد يتلقون الرسائل متى كان ذلك مناسباً لهم.

### ٢,٢,٨. أبعاد تكنولوجيا المعلومات

**البنية التحتية:** وتشمل الأجهزة والمعدات المستخدمة في الإدخال والمعالجة والإخراج والتخزين، ولا يمكن إنجاز العمل بدونها، ويتوجب على المنظمات السعي لتوفير أحدث ما توصل إليه المصنعون من الأجهزة والمعدات التي تحقق ميزتين رئيسيتين هما: (يوسف، ٢٠٠٩)

- التوفير في تكاليف التحديث والتطوير والصيانة
  - القدرة على مواكبة تطور البرمجيات ونظم المعلومات.
- البرمجيات:** وهي التعليمات التفصيلية والتشغيلية التي تضبط عمليات نظام المعلومات وهي تحقق ثلاث وظائف رئيسية هي:

- إدارة موارد الحاسوب في المنظمة
- تزويد العاملين بمزايا هذه الموارد
- التوسط بين المنظمة والمعلومات المخزنة

وللبرمجيات بشكل عام نوعين: (ياسين و غالب، ٢٠١١)

**برمجيات النظم:** وهي التي يستخدمها الحاسوب ليقوم بالعمل على أكمل وجه (كلمات البرمجة والمفسرات ونظم التشغيل).

**البرمجيات التطبيقية:** التي تطوع الحاسوب لتنفيذ وظائف عامة تتعلق بالمستخدم ( Microsoft Accounting، CAD، Internet Explorer،Office).

**القوى البشرية:** أي الأفراد المدربين باعتبارهم المحرك الحقيقي لتكنولوجيا المعلومات سواء كانوا مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات أم المستخدمين النهائيين.

**الشبكات والاتصالات:** عبارة عن تركيبة من الأجهزة التي تتكون على الأقل من جهازي حاسوب، يتصل كل منهما بالآخر من خلال قناة اتصال، يتم من خلالها السماح لأجهزة الحاسوب المشتركة في الشبكة استخدام الموارد بشكل مشترك؛ مثل الطابعات، والبرامج، ووحدات التخزين والطابعات.

**قواعد البيانات:** وهي مجموعة منظمة من البيانات التي تجمع علاقات منطقية إذ يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض تعديلها أو الإضافة إليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد التقارير عن مراجعتها.

ويرتكز البحث الميداني على الأبعاد السابقة الذكر لتكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية-استخدام البرمجيات-الشبكات والاتصالات).

### ٢,٢,٩ . مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

تساعد التكنولوجيا أفراد المجتمع في أداء الأعمال اليومية المعقدة والبسيطة، وشملت تكنولوجيا المعلومات جميع الميادين وفتحت آفاقاً جديدة غير محدودة، ويمكن ذكر بعضها:

- قطاع الصناعة: تسهيل العمليات الصناعية، كأساليب الإنتاج والعمل على تطوير المنتجات، تسهيل توزيع هذه المنتجات وغير ذلك.
- قطاع الاقتصاد: أتمتة الأعمال في المصارف والبنوك، وتحويل الأموال إلكترونياً، وإقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء الأنظمة الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات، وإدارة الاستثمارات من خلال تعظيم عوائدها وتحليل المخاطر، نظم معلومات أسواق الأوراق المالية.
- قطاع التعليم والتدريب: كالبرمجيات المساندة للتعليم والتدريب: بما يزيد إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدها، نظم التدريب من خلال المحاكاة بما يقلل التكاليف والأخطار، نظم المعلومات التربوية التي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط وجهود البحث العلمي.

### ٢,٢,١٠ . متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

لتحقيق النجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات ضمن المنظمة يجب توفر عدد من المتطلبات هي:

**المتطلبات الفنية:** من خلال تحسين البنية التحتية من الاتصالات والمواصلات وتهيئة المهارات البشرية من ذوي الخبرة والكفاءة وتوفير المعدات المناسبة للتشغيل بكفاءة وتحديثها بشكل مستمر بالإضافة إلى بناء قاعدة معلوماتية مرتبطة محلية وإقليمية ودولية.

**المتطلبات الاقتصادية:** من خلال تخصيص مبالغ كافية للقيام بنشاطات البحث والتطوير في مجال تقنية المعلومات ودعم الصناعة المعلوماتية وأساسياتها، بالإضافة إلى تشجيع الاستثمار في مجال تقنية المعلومات.

**المتطلبات الإدارية:** من خلال تعيين قيادات إدارية قادرة على التغيير واعتماد الهياكل اللامركزية والمرنة وإنشاء وحدات تنظيمية تتولى إدارة وتطوير مستلزمات تقنية المعلومات، وإعادة هندسة الأعمال والعمليات داخل المنظمة.

**المتطلبات الاجتماعية:** من خلال خلق أنماط العمل الجماعي ونشر روح التعاون بين مجموعات العمل المختلفة وتبني آليات التشجيع للأفراد على تقبل التغيير الفني والعمل على تغيير أنماط الثقافة التنظيمية السائدة وبما يتلاءم مع الثقافة المعلوماتية.

**متطلبات أخرى:** من خلال إصدار القوانين التي تنظم عملية التبادل عبر قنوات المعلومات تحمي مصالح الأطراف وتوفير مقومات الأمن والخصوصية على الشبكات ومبادئ حماية حقوق الملكية الفكرية واحترام الخصوصية.

#### ٢،٢،١١ . معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

قد تعرقل تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات مجموعة من المعوقات، ومن أهمها: (خليفة، ٢٠١٤)

- عدم كفاية البنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية والوصول إلى شبكة الإنترنت.
- التكلفة المرتفعة لأجهزة تكنولوجيا المعلومات بسبب احتكار سوقها من طرف مؤسسات كبرى.
- غياب الوعي والثقافة حول ما يمكن أن تقدمه تكنولوجيا المعلومات.
- عدم وجود أطر قانونية وتنظيمية ملائمة.
- وجود معوقات إجرائية وتنظيمية، وفرض أعلى الرسوم على الواردات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.
- محدودية توفر المهارات المطلوبة.

## ٢-٢ المبحث الثاني: الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين

يشغل موضوع الأداء في المنظمات اهتمام الباحثين والدارسين على مستوى الدول والقطاعات الاقتصادية وكذلك على المستوى الجزئي للمنظمات الربحية وغير الربحية والأفراد، باعتبار الأداء المرتفع مقياس النجاح.

ويعتبر أداء العاملين أحد أهم مصادر الأداء في المنظمة باعتبار الفرد هو أحد أهم الموارد على الإطلاق، ولا معنى للموارد الأخرى المالية أو التنظيمية أو التكنولوجية بغياب الموارد البشرية.

### ٣,٢,١ مفهوم الأداء

إن النظرة المعاصرة للأداء في المنظمات أياً كانت طبيعتها وحجمها تقوم على فكرة بسيطة مفادها أن هذا الأداء يحركه ويشكله العنصر البشري أينما كان مستواه تنفيذياً أو إدارياً، فالفرد يلعب دوراً حيوياً في كافة مستويات الأداء.

يتبع مفهوم الأداء استعماله، فهو يتنقل بين عدة معاني حسب المستعملين، فقد يعني: نتيجة العمل أو النجاح أو الفعل الذي يقود إلى النجاح. (P. BESCOS, 2019)

ويستند تعريف الأداء على مفاهيم القيمة والتكلفة وبيئة واستراتيجية المنظمة، وقد وردت الكثير من التعاريف المفسرة للأداء منها:

- قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها عن طريق استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفاعلة، بالتالي هو تعتبر عن المخرجات التي يتم الحصول عليها من المنتجات والعمليات. (Daft, 2015)
- مجموعة المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها عن طريق العاملين فيها، فهو يربط بين النشاطات والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمة عن طريق المهام والواجبات الموكلة للعاملين داخلها. (العطية، ٢٠١٣)

### ٣,٢,٢ الأداء الوظيفي

يشير مستوى الأداء إلى مدى نجاح أو فشل أي منظمة في بيئة العمل، فعندما يكون الأداء ناجحاً فهذا يعني أن نجاح المنظمة والعكس صحيح، ويساهم مستوى أداء العاملين في تقييم وضع المنظمة ضمن بيئة العمل بالمقارنة مع المنافسين، فارتفاع مستوى أداء العامل يكسبها ميزة تنافسية أمام باقي المنظمات.

يمكن الانطلاق في تعريف الأداء الوظيفي باعتباره مؤشراً سلوكياً عاماً يدل على مدى قيام العاملين بالواجبات الموكلة إليهم وفقاً لمقاييس كمية ونوعية محددة، ليمتد فيشمل جميع السلوكيات والتصرفات المتعلقة بالعاملين:

- مدى مساهمتهم في إنجاز الأعمال التي توكل إليهم ومدى سلوكياتهم وتصرفاتهم أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي يطرأ على أسلوبهم. (عاطف ، ٢٠٠٠)
- "درجة إتمام وإنجاز المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها متطلبات الوظيفة" (حسن، ٢٠٠٠)

ويمكن مما سبق القول بأن أداء العاملين هو كفاءتهم وفعاليتهم في إنجاز الأعمال الموكلة إليهم خلال فترة زمنية محددة بشكل يطابق المواصفات النوعية والكمية لمتطلبات العمل.

### ٣,٢,٣. مفهوم الإبداع

يتمثل الإبداع برؤية لفرد لظاهرة ما بطريقة جديدة تعتمد القدرة على استبصار الأمور والإحساس بوجود المشاكل التي تتطلب الحل والمعالجة، والإبداع من الناحية العلمية هو ظاهرة معقدة جداً ذات محاور وأبعاد متباينة وعديدة بسبب تعقد الظاهرة الإبداعية نفسها، وتعدد عناصرها ومقوماتها إضافة إلى اختلاف المجالات التي انتشر فيها مفهوم الإبداع وكذلك اختلاف اجتهادات العلماء والباحثين واهتماماتهم ومناهجهم العلمية والثقافية ومدارسهم الفكرية.

ينظر إليه بعض الباحثين على أنه مجموعة من العمليات والمراحل وليست النتيجة الزمنية النهائية ويراه آخرون بأنه أساس السمات والخصائص التي تميز المبدعين، ومنهم من ينظر إليه على أساس أنه منتج؛ ويعرف الإبداع بأنه:

"مجموعة الإجراءات والعمليات والسلوكيات التي تؤدي إلى تحسين المناخ العام في المؤسسة وتفعيل الأداء الإبداعي من خلال تحفيز العاملين على حل المشكلات واتخاذ القرارات بأسلوب أكثر إبداعاً وبطريقة غير مألوفة في التفكير" كما يعرف أيضاً على أنه "العملية التي ينتج عنها ظهور فكرة أو خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين في المؤسسة أو فرضها من طرف أصحاب القرار حيث يترتب عليها إحداث نوع من التغيير في بيئة العمل". (الشمري، ٢٠٠٤)

ويتمثل السلوك بالإبداع بالمبادرة التي يبديها الفرد في قدرته على التخلص من السياق العادي للتفكير واتباع نمط جديد من التفكير.

### ٣,٢,٤. الأداء الإبداعي الوظيفي

ينبثق الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين من الأفكار التي يكون "لا مصدر لها إلا الإنسان ويشار إلى الأداء الإبداعي بأنه رغبة الموظف أو العامل في تقديم أفكار جديدة وفهم مشترك للمشاكل تساهم في إيجاد حلول التنظيم الكفوء والعمل على تحسين وارتفاع المقدرة لتحقيق الأهداف ووضع الاستراتيجيات بما ينتج ميزة تنافسية قوية.

عادة ما ينظر إلى الأداء الإبداعي للعاملين على أنه يشتمل على عنصرين " الأصالة والفائدة" وكلاهما يؤدي دوراً بارزاً ومهماً في مواجهة وحل المشاكل العملية التي تواجه المنظمة، حيث أن الأصالة تتطلب عملاً أو منتجاً إبداعياً فريداً وجديداً وغير تقليدي، أما الفائدة فتتطلب فكرة جديدة قابلة للتطبيق على أشياء حقيقية. (Gong, Zhang, & Tsang, 2020)

يعرف الأداء الإبداعي الوظيفي بأنه:

"السلوك أو التصرف الذي يمارسه الفرد أو الجماعة في مكان العمل وليس بالضرورة أن ينجم عنه نتائج أو خدمات أو سلع جديدة، حيث أنه سلوك يسبق الإبداع في صيغته النهائية وقد يكون هذا السلوك هو الإبداع في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المنظمة، فهو إذاً السلوك المميز الذي ينتهجه العامل في مكان العمل والذي يأتي كنتيجة لمجموعة القرارات التي يتخذها والتي تبدأ بإدراك وتحليل الموقف القائم ثم جمع المعلومات وتقييم البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب من بينها". (حميدة و علي، ٢٠١٩)

" القدرة على استخدام الأساليب الفريدة في جمع الأفكار والعمل على تكوين ترابطات غير مسبقة بين هذه الأفكار، وتتمثل هذه بالقدرات العقلية التي يستطيع أن يعالج بها الفرد المواقف والمشكلات بأسلوب غير مألوف، ووضع العديد من الحلول البديلة لغرض الخروج من المشكلة. (Yeh & Huan, 2017)

"هو حالة فردية وعقلية تتجه نحو إيجاد أفكار أو وسائل جديدة ومتميزة، حيث تضيف لفئة النتائج الإنسانية وتكون حقيقة الفائدة على الحياة الواقعية". (Gunday, 2011, p. 665)

وفي ضوء ما ذكر من التعاريف يمكن القول بأن الأداء الإبداعي الوظيفي هو سلسلة من العمليات تبدأ بتوليد فكرة جديدة تتميز بكونها فريدة ونادرة وأصلية، وتنتهي بتنفيذها على أرض الواقع وذلك لتحسين وتطوير حل المشكلات القائمة أو التنبؤ بها قبل حدوثها لأجل رفع جودة مخرجات الأداء، ومواجهة التغيرات البيئية المستمرة في المنظمات.

### ٣,٢,٥. أهمية الأداء الإبداعي للعاملين

تنبثق أهمية الأداء الإبداعي من خلال دورها المميز في تعزيز قدرة الفرد على إنتاج الأفكار الجديدة ولتعاون مع الآخرين، حيث أصبح بمقدور العامل مواجهة التحديات بطرق أكثر إبداعية ويسهم في تطوير أساليب التعلم وأنماطه بشكل أكثر فاعلية، وقد أكدت الدراسات على أهمية الأداء الإبداعي في تحقيق: (نصير، ٢٠١١)

– الازدهار التنظيمي طويل الأمد بالأخص في البيئة الديناميكية والوضع الاقتصادي المتغير بشكل سريع، حيث أن الأداء الإبداعي هو أساس نجاح المنظمات.

- التحسينات المستمرة والرقابة الداخلية، وإحداث التغييرات الإيجابية لمواجهة المتغيرات المتقلبة وتحسين الإنتاجية.
- تعزيز العلاقات بين المنظمة وبيئة العمل التنافسية.
- الاستخدام الأمثل لكافة الموارد.
- التفوق في المنافسة فالأداء الإبداعي هو محرك القدرات العملية والفكرية والعلمية.

### ٣,٢,٦. أنواع الأداء الإبداعي الوظيفي

قسم الباحثون (صوالحة، ٢٠١٤، صفحة ٣٢) (بو جمعة، ٢٠٢٠، صفحة ٢٤) (بويدي، ٢٠١٥، صفحة ١٩) أنواع الأداء الإبداعي الوظيفي إلى خمسة أنواع هي:

**الإبداع الفني:** يتمثل هذا النوع من الإبداع بالجانب الجمالي.

**الإبداع التعبيري:** يتمثل هذا النوع من الإبداع بما يتميز به فرد عن الآخرين في إتقان أو ممارسة عمله بشكل مبدع.

**الإبداع المركب:** يتمثل هذا النوع من الإبداع في تجميع الأفكار المختلفة ثم دمجها في محتوى أو قالب واحد بهدف الوصول إلى معلومة أو فكرة جديدة.

**الإبداع الاختراعي:** يتمثل في استحداث شيء جديد غير مسبق، وتكون أجزائه وعناصره موجودة سابقاً، أي يتم إجراء تعديلات أو إضافة بعض الأفكار التي تؤدي إلى تغيير مظهره.

**الإبداع الاستحدثي:** ويتمثل هذا النوع من الإبداع في عملية استخدام شيء على أرض الواقع، وبالإمكان استخدامه في العديد من المجالات، وكذلك يعتمد هذا النوع من الإبداع على القدرة في الاختراق والتغلغل في فهم الأساسيات والمبادئ التي تم وضعها من قبل الآخرين.

### ٣,٢,٧. العوامل المؤثرة على الأداء الإبداعي الوظيفي

هناك العديد من العوامل المؤثرة في الأداء الإبداعي الوظيفي، ومن هذه العوامل: ( السيد، ٢٠٢٠، صفحة ٢٩٩)

**العوامل الفردية:** يعتمد الأداء الإبداعي بالدرجة الأولى على الأفراد أنفسهم فالمبدع يتصف بقدرته على رؤية الأشياء بمنظور يختلف عن غيره.

**العوامل التنظيمية:** يعتبر الحجم والتكنولوجيا من بين المحددات التنظيمية المهمة المؤثرة في المنظمة ويمثل حجم المنظمة انعكاساً لحجم الموارد المتاحة لها، كما أن طبيعة النشاط الاقتصادي الذي تعمل في إطاره المنظمة يؤثر في هذا الحجم، وقد أثبتت الدراسات أن درجة التحدي التي توفرها وظيفة الفرد تلعب

دوراً واضح التأثير على الإبداع لديه، كذلك الأمر يعتمد توافر القدرات الإبداعية وظهورها إلى حيز الوجود على توفر بيئة مناسبة لنموها وتطورها، وهذه البيئة تمثل المناخ التنظيمي (البيئة الداخلية) ومن أهم هذه العوامل في البيئة الداخلية مرونة التنظيم التي تعني قدرة التنظيم على الاستجابة والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى طبيعة العمل.

**خصائص جماعات العمل:** إن الجماعات شديدة التنوع تنتج حلولاً أفضل، بالأخص عندما تكون شخصيات الأفراد مختلفة، كما أن الجماعات المتماسكة تكون أكثر انسجاماً واستعداداً لخلق أفكار جديدة ومفيدة وخارجة عن المألوف بما ينسب الظرف والمشكلة، وتعتبر الجماعات حديثة التكوين أكثر ميلاً للإبداع من الجماعات القديمة، ويتضح دور الجماعة في إثراء ورفع جودة الأفكار الجديدة المطروحة من خلال تبادل المعلومات والأفكار، خاصةً أن آراء الجماعة وتصوراتهم تسهم بصورة واضحة في توسيع دائرة الرؤية والخيال.

**طبيعة القيادة والسلطة:** تتسم السلطة المركزية بعدم المرونة والحد من الإبداع في حين أن السلطة اللامركزية فتعني توزيع السلطة بما يشجع على التفاعل وتقديم الأفكار الخلاقة وتقديم المزيد من الأداء الإبداعي.

كما تم تقسيم العوامل التي تؤثر في تنمية الأداء الإبداعي الوظيفي إلى قسمين: عوامل داخلية وعوامل خارجية: (ابراهيم، ٢٠١٤، الصفحات ٧١-٧٤)

- العوامل الداخلية: يتعرض الموظف أثناء أدائه للعمل لمجموعة من المنبهات والمتغيرات التي قد تكون إيجابية تساهم في دفع الفرد إلى الإبداع والتطوير وزد تكون عاملاً مثبطاً لذلك؛ ومن هذه المتغيرات يمكن ذكر:

○ بيئة العمل: تعتبر بيئة العمل اليومية وما يواجهه الفرد من مؤثرات ذات أثر على العملية الإبداعية حيث نجد أن الفلسفة الجيدة التي تنتهجها الإدارة في التعامل مع العاملين والنظرة الإيجابية من قبل الإدارة نحوهم تؤدي إلى بناء علاقات جيدة بين الإدارة والعاملين، وهذا يؤدي إلى درجة جيدة من الاستقرار الوظيفي ما يؤدي إلى المزيد من البذل والعطاء من قبل العاملين ما يؤدي إلى خلق وإطلاق القدرات الإبداعية لديهم كما أن تبسيط إجراءات العمل وقتل الجمود والروتين سيؤديان أيضاً إلى هذه النتيجة.

○ جماعة العمل: إن التعامل اليومي بين العاملين والعلاقات التي تنشأ بينهم نتيجة هذا التعامل لها تأثير كبير على خلق بيئة إبداعية، فإذا كان التعامل بينهم يقوم على أساس المحبة والمودة والتعاون فإن هذا يفسح المجال لخلق بيئة تنظيمية إبداعية والعكس صحيح.

- الاتصالات الإدارية: تؤثر قنوات الاتصال التي يتم عن طريقها نقل المعلومات والبيانات وكذلك نوعية المعلومات وكميتها على تنمية قدرات العاملين على التفكير والإبداع.
- اتخاذ القرارات: فالطريقة التي يتم بها صنع القرار ودرجة الرضا الذي يحققه القرار للعاملين ودرجة مشاركتهم في صنعه، جميعها عوامل تساعد على خلق بيئة إبداعية تتيح للعاملين استخدام قدراتهم الإبداعية من ناحية، وكذلك تدعيم فاعلية القرار من ناحية أخرى.
- العوامل الخارجية: يتعرض الفرد لمؤثرات من خارج بيئة العمل تؤثر على القدرات الإبداعية لديه وبالتالي فإن توفر القدرات الإبداعية واستغلالها لا يقتصر فقط على دور التنظيم وإنما هناك جماعات أخرى تشاركه؛ فالفرد تحيط به العديد من المؤثرات الخارجية التي تتحكم وتتصرف في سلوكه وأهمها:
  - الأسرة: يعتبر سلوك الفرد داخل العمل انعكاس صادق لسلوكه وتصرفاته داخل المنزل؛ ونجاح التنظيمات في تنمية القدرات الإبداعية للعاملين لديها إنما يعود جزء منه إلى نجاح الأسرة في تنمية هؤلاء الأفراد لتلك الأدوار داخل العمل أو التنظيم.
  - التعليم: تساهم العملية التعليمية بشكل إيجابي في بروز شخصية الفرد المتكاملة، فالتعليم يقوم على بناء الفكر المبدع والعقلية الناضجة التي تساعد على مواجهة تحديات العصر.
  - وسائل الإعلام: تخلق وسائل الإعلام باختلاف أنواعها سواء كانت المسموعة أو المقروءة أو المرئية بيئة ابتكارية قادرة على الإبداع في المجتمع الذي تعمل في خدمته، كما أنها تتيح للفرد تلقي المعلومات من عدة مصادر ويكون أمامه فرصة للتحليل والاستنتاج من هذه المعلومات ما يساعد على تنمية قدراته الفكرية والإبداعية.
  - المجتمع: تعتبر العادات والتقاليد والقيم الاجتماعية عاملاً مهماً في غرس روح الإبداع والابتكار لدى أفراد المجتمع عندما تكون هذه العادات والتقاليد والقيم مؤيدة ومشجعة للإبداع والعكس صحيح؛ ومن ثم يمكن القول بأن الإبداع إنما هو عمل نوعي يتطلب ظروفاً وقيماً اجتماعية تقوم على أساس تشجيع التفوق والإبداع ورعايته.

### ٣,٢,٨ عناصر الأداء الإبداعي الوظيفي

تتعدد وجهات النظر بين الباحثين حول أبعاد وعناصر الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين، ولا يوجد اختلاف جوهري بينهم، فالتعدد جاء من التركيز على بعض الأبعاد دون غيرها، وبشكل عام اتفق أغلب الباحثين على أن الأداء الإبداعي الوظيفي يتميز بالأبعاد التالية: الأصالة-الطلاقة-المرونة-حل المشكلات - التفاصيل: (الشمري، ٢٠٠٤، صفحة ١١٢) (الشربيني، ٢٠٠٢، صفحة ١٠٩)

**الأصالة:** تشير إلى ندرة الأفكار وعدم شيوعها، وكذلك إيجاد حلول للمشكلات بأفكار جديدة القدرة على التفكير بطريقة جديدة أو التعبير الفريد والقدرة على إنتاج الأفكار الماهرة أكثر من الأفكار الشائعة وتوليد استجابات ماهرة، ويتطلب في الأصالة الجدة والطرافة والمناسبة للهدف أو الوظيفة.

**الطلاقة:** القدرة على توليد عدد كبير من الأفكار أو الأسئلة أو الألفاظ، والاختيار من بينها، وتمثل الطلاقة كمية الأفكار الغير الواردة (التقليدية) والمرتبطة بنتائج عن قضية معينة، أو عدد من الارتباطات في النتائج ومن المتوقع أن يفكر الفرد المبدع بطلاقة وأن يكون مجموعة غنية من الأفكار.

وهناك ثلاثة عوامل متميزة للطلاقة في الاختيارات الكلامية تتمثل في:

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

❖ **الطلاقة الترابطية:** تتميز عن العامل السابق في كونها تنتمي إلى إكمال العلاقات.

❖ **الطلاقة التعبيرية:** تتعلق بسهولة بناء الجمل.

**المرونة:** القدرة على إنتاج عدد كبير متنوع من الأفكار والتحول من نوع معين إلى نوع آخر، وسرعة الاستجابة والتكيف مع كافة المتغيرات الجديدة، وتقديرات الذات ومراجعتها، وهناك نوعين من المرونة:

❖ **مرونة تكيف:** وتتعلق بقدرة الفرد على إعادة ترتيب عناصر المشكلة وفق ما تتطلبه الإمكانيات والظروف المحيطة.

❖ **المرونة التلقائية:** وتتعلق بقدرة الفرد على تغيير تفكيره بسهولة وسرعة نحو أفكار أخرى متحرراً من القيود، متخذاً عدة اتجاهات بدلاً من اتجاه واحد في التفكير.

**حل المشكلات:** وهي القدرة على الإحساس بالمشكلة ورؤيتها من جميع أوجهها والزوايا بوضوح تام ودقيق، ومعرفة حجم المشكلة وأبعادها وأثارها وكافة جوانبها والوعي بالأخطاء ونواحي القصور فيها، وأهم ما في ذلك الواقعية ورؤية الحقائق كما هي واكتشاف العلاقة بين هذه الحقائق.

**التفاصيل:** تتضمن مهارة التفاصيل إضافة جزء معين من التفاصيل لغرض سد الفجوات أو التحسين بهدف إكمال العملية الإبداعية، وهذه المهارة هي نتيجة تجسد أفكار الأفراد المتعاونين، أو قد تتضمن إضافة التفاصيل السياقية اللازمة لكي تجعل العمل شيء حقيقي، أو تجعله ممتع من الناحية "الجمالية"، وبدون التفاصيل لن يستطيع الآخرين من رؤية الإمكانيات الكاملة للإلهام الإبداعي، ويعد التفصيل من أسهل مهارات الإبداع.

ولتصميم الاستبيان فيما يخص أسئلة المتغير التابع تم الاعتماد على الأبعاد السابقة.

٣،٢،٩ . مراحل الأداء الإبداعي

يُمر الأداء الإبداعي بمجموعة من المراحل فعمليات الإبداع ليس حالات رتيبة من التفكير؛ بل هي تصورات هادفة تستند إلى الطاقات الإنسانية الكامنة في الفرد والجماعة والمنظمة، وتكون نتائجها ذات أبعاد تطويرية فاعلة لخدمة المنظمة والمجتمع، وتتمثل هذه المراحل فيما يلي: (الشماع، ٢٠٠٥، صفحة ٤٢٣)

- مرحلة التصور أو الإدراك: حيث أن الخطوة الأساسية للإبداع الناجح تبدأ من خلال فكرة جديدة أو تصور كامل للإمكانات التكنولوجية والاحتياجات المطلوبة.
- مرحلة تكوين الفكرة: لتوحيد كل العوامل المطلوب اعتمادها، وتكون بمثابة التقييم حيث في ضوءها يتحدد فيما إذا كان من الممكن الاستمرار بالفكرة والتصور أو لا.
- مرحلة معالجة المشكلة: حيث من المهم معالجة ما يظهر من المشكلات أو المعوقات وإلا فإن المشروع من الممكن أن يتوقف أو يلغى العمل به مؤقتاً أو بشكل دائم.
- مرحلة الحل: في هذه المرحلة يكون الإبداع فيها قد وجد وتحقق نجاح الفكرة أو التصور المستهدف.
- مرحلة التطوير: من خلال العمل على التحديث المستمر لمتطلبات التصور بما يتوافق مع الظروف والعوامل المحيطة.
- مرحلة الانتشار: التي تمثل الخطوة النهائية في عملية الإبداع حيث يتم انتشار الفكرة والنتائج المتحققة منها.

### ١٠، ٢، ٣. مستويات الأداء الإبداعي

للإداء الإبداعي مستويات تختلف عن بعضها البعض وكامل بعضها البعض وجميعها ضرورية للمنظمات المعاصرة، ومن الضروري تمييز هذه المستويات كما يلي:

#### الأداء الإبداعي على مستوى الفرد

يتمثل الإبداع على المستوى الفردي بالقدرة على مراقبة العديد من المدخلات البيئية وفهمها لتوليد أفكار وحلول ومنتجات وخدمات وعمليات جديدة وذات قيمة كبيرة، لذلك فالإبداع يتمثل بمستويين:

« الفرد الذي يبني ويقترح شيئاً جديداً يتعلق بنشاط معين

« والسياق "الاجتماعي" الذي يقبل هذا النشاط الجديد الذي يعطى القيمة

هنالك ثلاثة عوامل رئيسة للإداء الإبداعي الفردي داخل المنظمة، كلما ارتفع مستوى هذه العوامل الثلاثة زاد نتائج العملية الإبداعية، تتمثل هذه العوامل فيما يلي: (Çekmecelioglu & Gunsel, 2013)

الخبرة: وتشير إلى المعرفة والكفاءة وقدرة الأفراد على تقديم مساهمات إبداعية في مجال عملهم.

مهارات التفكير الإبداعي: وتشتمل على الأساليب المعرفية مثل (التفكير المتشعب والطلاقة الفكرية) إضافة إلى السمات الشخصية التي تؤثر على التفكير الإبداعي.

**دافع المهمة:** ويشير إلى الرغبة في عمل شيء ما مثير للاهتمام، أو يمثل تحدياً شخصياً، ويعد الدافع للمهمة أمراً حاسماً في تحويل الإمكانيات الدافعية إلى أفكار دافعية إبداعية فعلية.

ويمكن تلخيص صفات المبدع بالخصائص التالية:

- الالتزام بهدف محدد والعمل على تقديم الأفكار
- تشجيع تبادل الأفكار والنقد الذاتي
- التحرر من النزعة التقليدية والتوجه نحو الأصالة
- شفافية التعامل مع المشكلات
- وضوح الرؤيا

#### **الأداء الإبداعي على مستوى الجماعة (فريق العمل)**

الأداء الإبداعي على مستوى الجماعة هو عبارة عما نتج من تضافر جهود فريق العمل، وهو يفوق الإبداع على المستوى الفردي، ولكي تكون الجماعة أكثر إبداعاً يجب أن تتسم بالتنوع من حيث النوع الاجتماعي والشخصية حيث يطرحون أفكاراً متنوعة ومعلومات كبيرة جداً، ويتطلب الأداء الإبداعي على مستوى الفريق

توفر: (Paulus, Dzindolet, & Kohn, 2012)

- عمليات معرفية فعالة
- الفريق متماسك وفعال واضح الأهداف
- توفر هيكل مهام فعال
- القيادة المناسبة

### الأداء الإبداعي على مستوى المنظمة

يتمثل الأداء الإبداعي على مستوى المنظمة بمجموعة من الجهود لجميع أعضاء المنظمة في مجالات الإبداع والتطوير لكي تكون هذه المنظمة قادرة على حل مشاكلها وكذلك تحقيق ميزتها التنافسية، وبالتالي يطلق على هذه المنظمات بالإبداعية.

تتميز هذه المنظمات بخصائص إدارية وهيكلية مقارنةً مع المنظمات الأخرى، بحيث تعتمد هذه المنظمات على الأسلوب المرن والديموقراطية واللامركزية مع الالتزام العالي بالأخلاق والقيم.

تتسم المنظمات الإبداعية بالقيادة الداعمة نحو الابتكار والدافعية والتحفيز، تحاول التركيز على الكفاءة الأساسية للمنظمة والعمل على تطوير هياكلها والاستجابة والتفاعل بشكل أفضل وأوسع مع ظروف السوق الجديدة، وتعمل هذه المنظمة على زيادة التعاون مع الشركات الأخرى لغرض الاستثمار في الإبداع، بهدف تحقيق قيادة سباق في التنافس، وبذلك تميز المنظمة نفسها عن باقي المنظمات من خلال تنفيذ استراتيجيات مختلفة من حيث الإبداع. (Gunday, 2011)

#### ٣,٢,١١. معوقات الأداء الإبداعي الوظيفي

يتعرض الأداء الإبداعي لمجموعة من المعوقات بسبب: (الفياض، ١٩٩٥، صفحة ٦٧)

- الرغبة في المحافظة على الوضع الاجتماعي الحالي.
- عدم الرغبة في خلق صراع سلبي ينشأ من الاختلافات الثقافية بين الواقع والواجب تغييره.
- الرغبة في المحافظة على أساليب وطرق الأداء المعروفة.
- عدم الرغبة في تحمل الأعباء والنفقات الإضافية المرافقة للإبداع.
- ثبوت الهيكل البيروقراطي لمدة طويلة وترسخ الثقافة البيروقراطية وما يصاحب ذلك من أصحاب السلطة في المحافظة عليها وعلى طاعة وولاء المرؤوسين.
- رغبة أصحاب الامتيازات الحالية بالمحافظة على هذه الامتيازات.

كما أن هناك معوقات أخرى للأداء الإبداعي الوظيفي في المنظمات تتمثل بـ:

- « الخوف من الفشل » « عدم توفر الحرية » « فقدان التحفيز »
- « تجنب المخاطر » « مقاومة التغيير » « العقاب عند الفشل »
- « الاعتماد على الأمور » « عدم توفر الدعم » « الاعتماد على الخبراء الاجتماعي »

### ٣-٢ المبحث الثالث: العلاقة بين تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء الإبداعي الوظيفي

يتأثر أداء الفرد بمجموعة من العوامل المختلفة والمتشابكة حيث "تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاجتماعية أو الاقتصادية، أو الحياة عموماً لا تؤثر على الأداء". (العلي، ١٩٨٣)

وإلى جانب تعدد واختلاف العوامل المؤثرة على الأداء، فإنها تختلف باختلاف الزمان والمكان ومرحلة حياة الفرد وكذلك العوامل الفيزيائية، كما أن الاختلاف يلاحظ في شدة تأثيرها فبعض هذه العوامل تؤدي إلى رفع الأداء في حين يؤدي البعض الآخر إلى خفضه، كما أن للبعض منها تأثيراً مباشراً على الأداء وبعضها الآخر ذو تأثير غير مباشر عليه، وتقسم هذه المحددات إلى نوعين هما:

**العوامل الخارجية:** وتتمثل بظروف العمل المادية والفنية والاجتماعية.

**العوامل الذاتية:** وهي العوامل التي ترتبط بسلوك الفرد في العمل الذي يمثل أداءه الوظيفي من حيث القدرة على العمل والدافعية والرغبة بالعمل.

يعتبر تطوير الأداء الإبداعي الوظيفي مطلباً استراتيجياً لتحقيق التنمية الاقتصادية للمنظمات وضمان الجودة بأعلى مستوياتها، والحفاظ على مواكبة التطورات العلمية والتكنولوجية المتسارعة بما يراعي متطلبات العصر ومقتضيات سوق العمل الراهن.

ولتكنولوجيا المعلومات دور مهم من خلال تطبيقاتها المختلفة في العمل على تغيير الوظائف وعلاقات العمل، بالإضافة إلى ما تقدمه من حلول لمشكلات المنظمة والمساهمة في اتخاذ القرارات والتخطيط والرقابة والتوجيه في ضوء رؤية واقعية، فالمعلومات التي يتم الحصول عليها من خلال التكنولوجيا الحديثة هي المرتكز الأساسي لأداء جميع الوظائف الإدارية والإعمال الإدارية، وكلما كانت هذه المعلومات أكثر وضوحاً ودقة واكتمالاً ازدادت فاعلية الوظائف الإدارية.

يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال اليومية البسيطة والمعقدة المطلوبة من الموظفين مما يرفع من إنتاجية وكفاءة عملهم ويساعد المدراء في اتخاذ القرارات المهمة بالوقت المناسب دون أي تأخير وذلك بسبب دقة وسرعة تقديم المعلومات، ويساهم بالتالي بزيادة فرص المنظمة وميزتها التنافسية في السوق.

تحدث تكنولوجيا المعلومات تحسناً كبيراً في أداء الموارد البشرية تزامناً مع تخفيف الكثير من الأعمال الروتينية، مما يؤدي إلى إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة عالية.

بالإضافة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في خفض تكلفة نقل البيانات والمعلومات حيث أن هذه العملية أصبحت تتم بضغطة زر دون الحاجة إلى الإنفاق على متطلبات نقل هذه المعلومات، ولا بد

من عدم إغفال أهمية تكنولوجيا المعلومات بتقريب المسافات الشاسعة والبعد الجغرافي للأشخاص الذين يتناقلون المعلومات فيما بينهم وهذه تعد ميزة وفائدة شديدة الأهمية.

ناقش الدراسون والباحثون الأهمية الواضحة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي:

- فقد جاء في دراسة (الحميري و بريس، ٢٠٢٠)

"لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغييرات مهمة في بنية وتكوين المنظمات في وقتنا الحالي ومن بين هذه التغييرات والتسهيلات يوجد تقليص حجم المعلومات بالشكل الذي يسهل على العاملين والمسؤولين التعامل معها والاستفادة منها دون أن تمر تلك المعلومات والمقترحات عبر المستويات التنظيمية قبل اتخاذ القرارات من قبل المعنيين في المنظمة مما مكن هؤلاء من اتخاذ القرارات في الوقت المناسب فقد أصبح الحصول على المعلومات أكثر سهولة ويتم بالوقت المناسب أي أن شبكة الاتصالات سهلت انسيابية القرارات وتدفق المعلومات مما أدى إلى تحرر المدراء من عدد كبير من المهام الروتينية فانعكس ذلك على زيادة وقتهم المخصص لمهمة التخطيط واتخاذ القرارات.

بالإضافة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة يزيد من فاعلية العاملين، فهي تسهم في تزويد هؤلاء العاملين بجميع أنواع البيانات والمعلومات المهمة لأداء مهامهم بدقة وبشكل واضح أكثر، علاوة على ذلك فهي تسهل عملية تبادل المعلومات فيما بينهم وتحررهم من قيود المكان والوقت وتزيد من سرعة العمليات التشغيلية وتقلل التكاليف، أي أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على التكيف والانسجام مع جميع المتغيرات والمستجدات التي تحصل في بيئة العمل مما يساهم في خلق فرص جديدة ويقلل من خطر المفاجآت غير المتوقعة التي قد يكون لها آثار سلبية، بالإضافة إلى إسهامها في تقليص وقت أداء المهام".

- كما ذكر (Barasa, 2020) فوائد عديدة لبرنامج تم استخدامه في شركة أدوية في السبعينات:

سهل التواصل بين العديد من فروع الشركة، وأكد الموظفون أن هذا البرنامج يسهل الابتكار والتعاون كما وفر الاسترخاء، وخلق ثقافة المعلومات والمناقشة المشتركة.

بالإضافة لما حققه من رقابة ومتابعة لعمل الموظفين للتأكد من أنهم يؤدون عملهم بالشكل الصحيح ووفق المعايير المحددة، مما قد يساهم في تقليل الفساد في الشركة.

ويؤثر الاهتمام بموضوع التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات على مهارات الموظف بحيث يسعى بشكل دائم لتطوير مهاراته وتعلم كل ما هو جديد ففي مجال تكنولوجيا المعلومات لا يوجد توقف أو استمرارية على حالة ما، إنما هناك تغير وتطور دائم لا بد من محاولة مجاراته لضمان تحقيق أفضل النتائج.

- وفي دراسة (عبد الكريم، ٢٠٢٠) أكدت:

"إن لمستوى الاستعداد التكنولوجي للمنظمة تأثير على الموظف، بحيث يعتبر دافع له يجعله في سعي دائم لمواكبة مستوى هذا التطور، فدرجة الاستعداد التكنولوجي تزيد من مسؤوليات الموظف وبالتالي عندما يكون ذو خبرة وكفاءة عالية فإن ذلك سيؤدي إلى نجاحه في أداء مهامه مما سيرفع من مستوى أدائه وبالتالي سيثبت جدارته وقدرته أمام الجميع".

- في دراسة (بوسدره، حجاب، و حمريط، ٢٠١٨) توضح أنه:

"نتيجة للتطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات وغزوها لعالم الأعمال فإن ذلك أدى إلى رفع الحد الأدنى للكفاءات البشرية، فهذه التكنولوجيا هي فكرية بالدرجة الأولى مما يضع تحدٍ للإدارة بأنها ستعمل مع فئات عمالية أكثر وعياً وتعلماً، كما أن طبيعة القيادة والإشراف ستتغير لتصبح ذات طابع استشاري".

- أكدت دراسة (كواشي، ٢٠١٤):

وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري للأفراد؛ كما بينت أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في الإبداع في العمليات الإدارية؛ إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في استخدام الإبداع الإداري في أساليب العمل؛ وتحقيق الإبداع الإداري.

- أكد (Alstytne, Brynjolfsson, & Aral, 2006) في دراسته:

"إن الموظفين الذين يستخدمون شبكة الإنترنت في أداء أعمالهم تتحسن إنتاجيتهم في أداء الأعمال المتنوعة، كما يوجد أثر لذلك على المدراء المسؤولين عن إنتاجية موظفيهم، أي أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يزيد من الإنتاجية وذلك من خلال تشجيع الاتصال بين مختلف الموظفين المسؤولين عن أعمال ومهام مختلفة بالإضافة إلى تشجيع التواصل بين المتخصصين".

- أوضح (الخوالدة و الحنيطي، ٢٠٠٨) في دراسته الآثار المتعددة لتكنولوجيا المعلومات في تعزيز السلوك الإبداعي للعاملين؛ منها:

- « يسهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في إبراز الملكات الإبداعية لدى الأفراد ويعمل على تعزيزها.
- « يسهم الحصول على معلومات شاملة ومرتبطة ودقيقة وصحيحة في تعزيز العملية الإبداعية بشكل أكبر
- « يؤدي استخدام البرامج المناسبة التي تتلاءم مع طبيعة عمل المؤسسة إلى زيادة معدلات الإبداع الإداري بالأخص عندما تتميز هذه البرامج بسهولة الاستخدام والتعلم.
- « يتأثر الإبداع الإداري بطبيعة المعلومات المنبثقة عن النظام المستخدم، وبمدى توفر الإمكانيات والوسائل والأدوات المناسبة لتطبيق الأفكار، لأن توفرها يساهم إلى حد كبير في ولادة الإبداع وخروجه إلى حيز الوجود

« إن ازدياد البرامج التدريبية المتنوعة على استخدام تكنولوجيا المعلومات، أدى ذلك لزيادة الإبداع الإداري.

- نكر (بختي، ٢٠٠٥) في دراسته أن:

"إن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة، السريعة، والمبنية على حقائق ومعلومات صحيحة، فتكنولوجيا المعلومات في هذه الحالة تحدث تغييرات واضحة وتعتبر قفزة واضحة في عالم الإدارة كونها ستساهم في التحول من الإدارة التقليدية (المكتبية) إلى الإدارة الإلكترونية ومن ثم تتحول لتتم بطريقة افتراضية.

وبالتالي أصبحت تكنولوجيا المعلومات ضرورة للكثير من المنظمات وخاصة تلك المنظمات الممتدة على قطاع جغرافي واسع (في أكثر من قارة) والمعتمدة على المد المعلوماتي لأداء جميع مهامها وعملياتها، وهكذا لا يقتصر على شركات القطاع الخاص فقط بل يمتد أثرها وفوائدها على القطاع الحكومي أيضاً وخاصة في مجال رفع مستوى الأداء فهي تسهم في المساعدة على تسهيل استخدام الطاقات البشرية المتاحة في المنظمات بالشكل الأمثل مما يسمح بتوجيهها للعمل على مهام وأعمال أكثر إنتاجية، زيادة دقة البيانات وتقليص الإجراءات الإدارية المتبعة".

- في دراسة (الضمور، ٢٠٠٣) تبين وجود علاقة إيجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي، وكذلك مع بيئة العمل الداخلية والثقافة المؤسسية السائدة.

- وفي دراسة تجريبية أجراها (Shin, 1999) أثبت أن:

"تكنولوجيا المعلومات تحسن من أداء المنظمات كونها تخفض التكلفة وتزيد من عائد الإنتاج".

استعرضنا في الإطار النظري للبحث مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين مع ذكر الدراسات السابقة التي بينت العلاقة بين هذين المفهومين.

## الفصل الثالث

### الإطار العملي للبحث

### ٣-١ لمحة عن مراكز التدريب

إن التدريب الذكي والفعال والتعلم المستمر عامل أساسي للحصول على العنصر البشري المؤهل والقادر على تلبية احتياجات سوق العمل والتعامل مع المتغيرات التقنية والتطور السريع في عالم الأعمال والخدمات.

يعتبر مركز التدريب مكان متخصص في تقديم الدورات التدريبية في العديد من المجالات للأفراد أو المجموعات، بهدف اكتساب مهارات جديدة أو تطوير المهارات القائمة بالفعل، بما يمكنهم من أداء وظائفهم بشكل فعال وبصورة أسرع مع أخطاء أقل، أو يؤهلهم للالتحاق بفرص وظيفية مميزة، وتهدف مراكز التدريب لرفد القطاع العام والمشارك والخاص بأيدي مهنية خبيرة ومدربة.

تعتبر مراكز التدريب في سورية مراكز منفتحة على كل ما من شأنه تحقيق التنمية المستدامة للكوادر البشرية، ويتم التعاقد بين مركز التدريب والجهات الرسمية والوزارات من خلال اتفاقيات تعاون ومشاركة ومساندة فنية، وتقوم هذه المراكز بتقديم البرامج التدريبية بأنواعها (دورات تدريبية، دورات تعليمية، اللغات، ورش عمل، ندوات، ملتقيات، مؤتمرات) بما يساهم في تطوير وتنمية الموارد البشرية في بيئة علمية وعملية.

بعد ما مرت به محافظة حمص وغيرها من المحافظات من ظروف الأزمة وتداعيات الحصار الاقتصادي وضرورة الاعتماد على الإمكانيات الذاتية، ازدادت الحاجة للاعتماد على التعليم والتدريب، ويوجد في حمص حوالي عشرين مركز تدريب، وتعتمد هذه المراكز في دوراتها التدريبية على مدربين محليين متميزين يتوفر لديهم المعرفة العلمية والخبرة العملية، نذكر منها:

« PCS for training سلسلة المراكز الاحترافية

« مركز الرضا للتدريب والتطوري

« مركز لمسات للتدريب المهني

« مركز زدني علماً للتدريب وتنمية المهارات

« مؤسسة قدرات للتدريب والتنمية فرع حمص.

« مركز أسسيت للتدريب

« مركز إيمسا للتدريب

### ٣-٢ تصميم الدراسة الميدانية

#### ٣,٢,١. وصف مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من العاملين ضمن مراكز التدريب المتواجدة في مدينة حمص، حيث يتركز فيها حوالي ٢٠ مركز تدريبي بإجمالي عدد عاملين يقدر بـ (٨٥) فرداً، تم توزيع الاستبيان على كافة العاملين ضمن هذه المراكز وتم استرداد ٧٧ استبانة قابلة للتحليل بمعدل ٩٠,٦% وهي نسبة جيدة.

#### ٣,٢,٢. أداة البحث

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للبحث ووزع الاستبيان عبر GOOGLE FORM

ويتكون الاستبيان من ثلاثة أقسام:

- **المحور الأول قسم المتغيرات الديموغرافية:** عبارة عن المعلومات الشخصية الخاصة بأفراد عينة البحث من حيث (العمر-الجنس-المؤهل العلمي-عدد سنوات الخبرة).

- **المحور الثاني المتغير المستقل:** تكنولوجيا المعلومات، ويتكون من ١٢ فقرة يمكن من خلالها بيان وجهة نظر أفراد العينة حول رؤيتهم لمدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مراكز التدريب التي يعملون فيها، وذلك من خلال الأبعاد الفرعية التالية:

« البنية التحتية: عبارة عن ٥ فقرات

« استخدام البرمجيات: عبارة عن ٣ فقرات

« الشبكات والاتصالات: عبارة عن ٤ فقرات

- **المحور الثالث المتغير التابع:** الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين، ويتكون من ١٦ فقرة يمكن من خلالها معرفة مستوى الأداء الإبداعي الوظيفي لهم، وقد تم تصميم المحور من خلال الاستناد إلى الأبعاد التالية:

« الأصالة: عبارة عن ٣ فقرات

« الطلاقة: عبارة عن ٣ فقرات

« المرونة: عبارة عن ٣ فقرات

« حل المشكلات: عبارة عن ٣ فقرات

« التفاصيل: عبارة عن ٤ فقرات

(تتواجد كافة فقرات وأسئلة الاستبيان بشكل كامل في الملحقات).

#### ٣,٢,٣. أساليب البحث الإحصائية

قام الباحث بتقييم الآراء اعتماداً على مقياس ليكرت الخماسي وفق التالي:

الجدول (٣-١): مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

أما بالنسبة للتقييمات فكانت وفق التالي:

- « مستوى أهمية مرتفع جداً: المتوسط الحسابي من ٤,٢ لغاية ٥
- « مستوى أهمية مرتفع: المتوسط الحسابي من ٣,٣١ لغاية ٤,١٩
- « مستوى أهمية متوسط: المتوسط الحسابي من ٢,٥١ لغاية ٣,٣
- « مستوى أهمية منخفض: المتوسط الحسابي من ١,٨ لغاية ٢,٥
- « مستوى أهمية منخفض جداً: المتوسط الحسابي من ١ لغاية ١,٧٩.

ولمعالجة البيانات المستخلصة من الاستبيان وتحليلها تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V26، وذلك بالاعتماد على الأساليب التحليلية التالية:

- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات الاستبيان وموثوقية البيانات التي نحصل عليها من توزيعه على العينة المدروسة.
- النسب المئوية والتوزيعات التكرارية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة لفقرات الاستبيان وقياس مدى تشتت الإجابات عن الوسط الحسابي.
- اختبار One Sample T-Test.
- اختبار One Way ANOVA لتحديد الفروقات المعنوية تبعاً للمتغيرات الديموغرافية.
- الاختبارات البعدية.
- اختبار الارتباط الثنائي Pearson Correlation لمعرفة درجة الارتباط بين المتغيرات.
- الانحدار الخطي Linear Regression Analysis.

### ٣،٢،٤. قياس ثبات الاستبيان

لمعرفة درجة وثوقية وثبات محاور الاستبانة تم تطبيق اختبار ألفا كرونباخ، فكانت النتيجة كما يلي:

الجدول (٣-٢): معامل ألفا كرونباخ للاستبيان

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	
0.79	5	البنية التحتية
0.6	3	استخدام البرمجيات
0.75	4	الشبكات والاتصالات
0.85	12	المتغير المستقل بكافة أبعاده (تكنولوجيا المعلومات)
0.83	16	المتغير التابع بكافة أبعاده (الأداء الإبداعي الوظيفي)
0.86	28	كافة فقرات الاستبيان

من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تدل قيم معامل ألفا كرونباخ في الجدول (٣-٢) على أن معاملات الثبات لمحاور الاستبيان هي معاملات ثبات مقبولة لأنها أكبر من ٠,٦٠ وهي القيمة المقبولة من الناحية التطبيقية للعلوم الإدارية.

كما تظهر النتائج أن فقرات الاستبيان مجتمعة بلغ معامل ثباتها (٠,٨٦) وهذا يدل على جودة مقياس أداة الدراسة وصلاحيته لقياس ما يعبر عنه.

### ٣،٢،٥. الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

ينعكس الاتساق الداخلي لأداة البحث من خلال مدى ارتباط الفقرات التي تمثل كل بعد، تم التوصل من خلال اختبار الاتساق الداخلي إلى النتائج الموضحة أدناه:

١. محور المتغير المستقل: (تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مراكز التدريب محل البحث)

#### البعد الأول: البنية التحتية

الجدول (٣-٣): معامل ارتباط بيرسون لبعد البنية التحتية\*

١. يستخدم المركز الحاسوب بشكل أساسي في تأدية العمل

٢. تتناسب نوعية الأجهزة في المركز مع احتياجات العمل

٣. يتوفر العدد الكافي من الأجهزة في المركز

٤. تتوفر الأجهزة المساعدة (الكاميرات، المساحات الضوئية، والطابعات) بدرجة مناسبة

٥. يتم تحديث وتطوير الأجهزة باستمرار

5	4	3	2	1	
---	---	---	---	---	--

### الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث

0.848	0.796	0.757	0.809	0.64	معامل بيرسون
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (٣-٣) وجود ارتباط قوي بين الفقرات وبعد البنية التحتية.

#### البعد الثاني: استخدام البرمجيات

الجدول (٣-٤): معامل ارتباط بيرسون لبعد استخدام البرمجيات\*

١. يتم استخدام برمجيات مناسبة وخاصة بطبيعة العمل في المركز
٢. تتميز البرمجيات المستخدمة في المركز بالحدثة ويتم تطويرها باستمرار لمواكبة طبيعة العمل
٣. توفر البرمجيات المستخدمة في المركز من الوقت المستغرق في التعامل مع السجلات والوثائق الرسمية في العمل

3	2	1	
0.475	0.851	0.857	معامل بيرسون
0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (٣-٤) وجود ارتباط موجب بين الفقرات وبعد استخدام البرمجيات.

#### البعد الثالث: الشبكات والاتصالات

الجدول (٣-٥): معامل ارتباط بيرسون لبعد الشبكات والاتصالات\*

١. تعتبر الشبكات المستخدمة في المركز ذات سرعة عالية وخصوصاً في نقل البيانات
٢. يستخدم المركز أمن (سرية) الشبكات من أجل حماية المعلومات والبيانات
٣. تلبي الشبكات الموجودة احتياجات العمل الحالية والمستقبلية
٤. يساعد استخدام الشبكات في الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المناسب

4	3	2	1	
0.657	0.786	0.882	0.699	معامل بيرسون
0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (٣-٥) وجود ارتباط قوي بين الفقرات وبعد الشبكات والاتصالات.

الجدول (٣-٦): معامل ارتباط بيرسون لمحور تكنولوجيا المعلومات والأبعاد الثلاثة\*

بعد الشبكات والاتصالات	بعد استخدام البرمجيات	بعد البنية التحتية		
------------------------	-----------------------	--------------------	--	--

الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث

0.797	0.681	0.899	معامل بيرسون	تكنولوجيا المعلومات
0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	المعلومات
		1	معامل بيرسون	البنية التحتية
		0.000	مستوى الدلالة	البنية التحتية
	1	0.541	معامل بيرسون	استخدام البرمجيات
	0.000	0.000	مستوى الدلالة	البرمجيات
1	0.222	0.581	معامل بيرسون	الشبكات والاتصالات
0.000	0.052	0.000	مستوى الدلالة	الشبكات والاتصالات

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (٣-٦) وجود ارتباط قوي بين الأبعاد الثلاثة ومحور تكنولوجيا المعلومات، ووجود ارتباط بين الأبعاد مع بعضها باستثناء بعدي استخدام البرمجيات والشبكات والاتصالات حيث كان مستوى الدلالة للاختبار (0.052) أكبر من مستوى الدلالة المعنوية (0.05).

## ٢. محور المتغير التابع: (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب محل البحث)

الجدول (٣-٧): معامل ارتباط بيرسون لبعد البنية التحتية\*

١. تؤدي ما يطلب منك في العمل بأسلوب جديد
٢. لديك القدرة على توليد أفكار جديدة في وقت قصير
٣. يتبنى المركز الذي تعمل به المقترحات والأفكار الإبداعية
٤. تعبر عن مقترحاتك وأفكارك الجديدة بكل ثقة لتطوير سير العمل
٥. تمتلك بلاغة لغوية تمكنك من استخدام أكبر قدر ممكن من الألفاظ المهنية ذات المعنى الدقيق في مجال عملك
٦. لديك القدرة على الإقناع أثناء الحوار والنقاش
٧. تمتلك رؤيا متعددة الزوايا لخدمة وتطوير عملك
٨. تقوم بتغيير موقفك عندما يثبت لك عدم صحته
٩. عندما يقوم زملائك بطرح الأفكار حول موضوع أو موقف معين يتبادر لذهنك بأفكار لم يفكر بها أحد من قبل
١٠. لديك القدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المخاطر
١١. لديك المقدرة على إيجاد حلول مناسبة للمشكلات والسيطرة عليها
١٢. لديك القدرة على التنبؤ بالمشكلات واكتشاف الأخطاء في فترة زمنية سريعة
١٣. لديك القدرة على تنظيم أفكارك بشكل يجعلها بناءة في تنفيذ العمل الذي تقوم به
١٤. لديك القدرة على تجزئة مهام عملك بما يسهم في تسهيل عملية القيام به
١٥. لديك القدرة على إضافة تفاصيل جديدة ومتنوعة تسهم في تطوير العمل
١٦. تحدد تفاصيل العمل قبل البدء بتنفيذه

8	7	6	5	4	3	2	1	
0.73	0.49	0.7	0.7	0.68	0.48	0.54	0.45	معامل بيرسون

### الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث

0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة
16	15	14	13	12	11	10	9	
0.38	0.65	0.68	0.37	0.48	0.24	0.6	0.31	معامل بيرسون
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (٣-٧) وجود ارتباط موجب بين الفقرات ومحور الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين.

ومما سبق يمكن ملاحظة الاتساق الداخلي لفقرات ومحاور الاستبيان.

### ٣-٣ التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

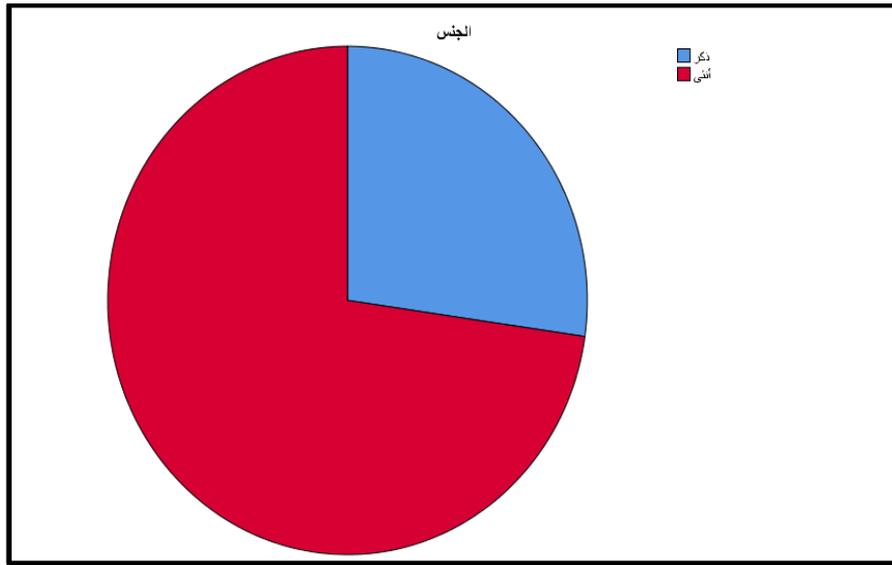
٣,٣,١ التحليل الوصفي لأفراد عينة البحث وفق المتغيرات الديموغرافية

#### متغير الجنس

الجدول (٣-٨): تكرارات متغير الجنس\*

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	27.3%
أنثى	56	72.7%

الشكل (٣-١): تكرارات متغير الجنس\*



\* من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

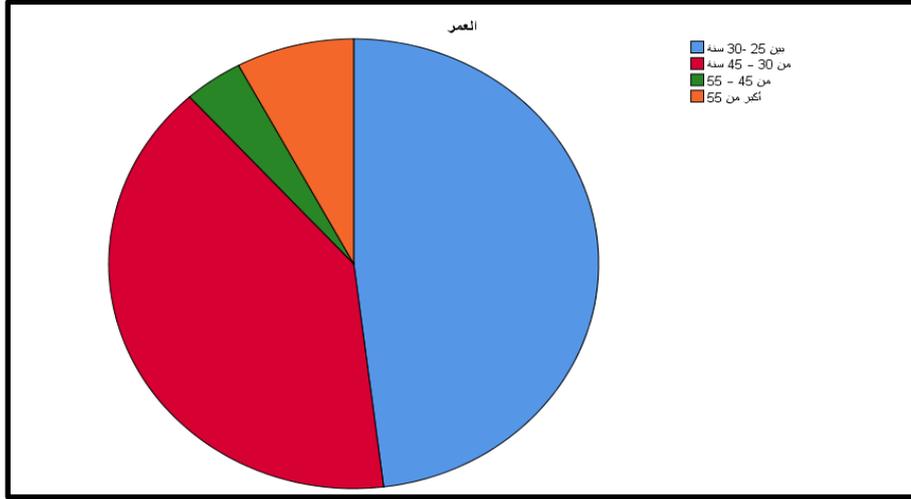
يمكن ملاحظة أن عدد الإناث متفوق على عدد الذكور العاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث بشكل واضح حيث يمثلون 72.7% من إجمالي أفراد عينة البحث.

#### متغير العمر

الجدول (٣-٩): تكرارات متغير العمر\*

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
بين ٢٥-٣٠ سنة	37	48.1%
من ٣٠-٤٥ سنة	31	40.3%
من ٤٥-٥٥ سنة	3	3.9%
أكبر من ٥٥ سنة	6	7.8%

الشكل (٣-٢): تكرارات متغير العمر\*



\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

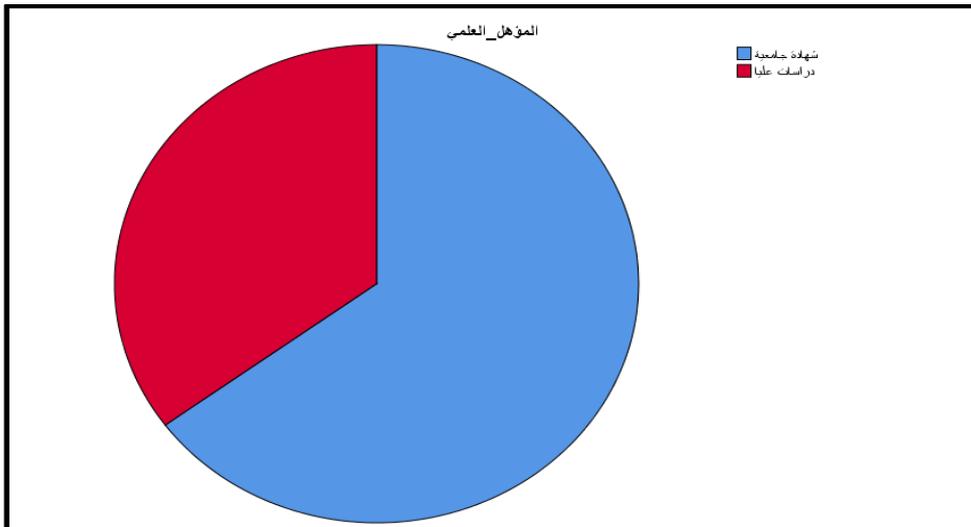
من الواضح أن أعمار أفراد العينة في المراكز محل البحث تعتبر من الأعمار الشابة والمتوسطة في حين أن من هم أكبر عمراً أقل، حيث يمثل أفراد العينة بين الأعمار ٢٥-٣٠ النسبة الأكبر ٣٧%.

### متغير المؤهل العلمي

الجدول (٣-١٠): تكرارات متغير المؤهل العلمي\*

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
شهادة جامعية	50	64.9%
دراسات عليا	27	35.1%

الشكل (٣-٣): تكرارات متغير المؤهل العلمي\*



\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

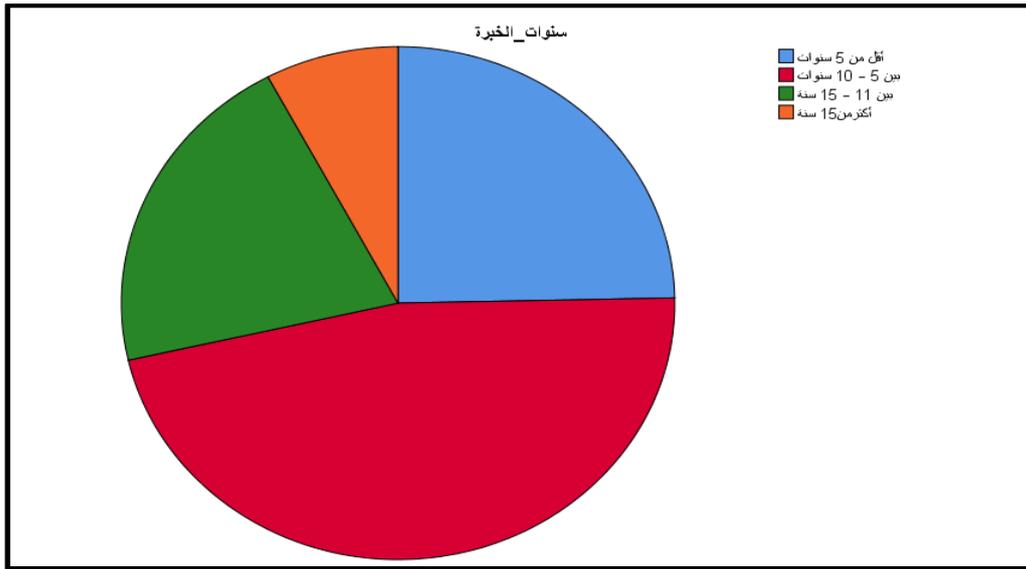
من الواضح أن أفراد العينة في المراكز محل البحث هم فقط من حملة الشهادة الجامعية بالنسبة الأكبر 63.9%، بالإضافة إلى حملة شهادة الدراسات العليا.

**متغير عدد سنوات الخبرة**

الجدول (٣-١١): تكرارات متغير عدد سنوات الخبرة\*

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
أقل من ٥ سنوات	19	24.7%
بين ٥-١٠ سنوات	36	46.8%
بين ١١-١٥ سنة	16	20.8%
أكثر من ١٥ سنة	6	7.8%

الشكل (٣-٤): تكرارات متغير عدد سنوات الخبرة\*



\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يعتبر القسم الأكبر من المشاركين في الاستبيان من العاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث لديهم خبرة جيدة في مجال عملهم.

٣,٣,٢ التحليل الوصفي لمحور المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)

الجدول (٣-١٢): التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات محور تكنولوجيا المعلومات \*

التقييمات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
<b>البنية التحتية</b>			
عالية جداً	0.58	4.47	يستخدم المركز الحاسوب بشكل أساسي في تأدية العمل
عالية	0.71	3.87	تتناسب نوعية الأجهزة في المركز مع احتياجات العمل
عالية	1.00	3.84	يتوفر العدد الكافي من الأجهزة في المركز
عالية	0.78	3.83	تتوفر الأجهزة المساعدة (الكاميرات، الماسحات الضوئية، والطابعات) بدرجة مناسبة
عالية	0.82	3.51	يتم تحديث وتطوير الأجهزة باستمرار
<b>استخدام البرمجيات</b>			
عالية	0.66	4.04	يتم استخدام برمجيات مناسبة وخاصة بطبيعة العمل في المركز
عالية	0.61	4.03	تتميز البرمجيات المستخدمة في المركز بالحدثة ويتم تطويرها باستمرار لمواكبة طبيعة العمل
عالية	0.49	4.19	توفر البرمجيات المستخدمة في المركز من الوقت المستغرق في التعامل مع السجلات والوثائق الرسمية في العمل
<b>الشبكات والاتصالات</b>			
عالية	0.7	3.56	تعتبر الشبكات المستخدمة في المركز ذات سرعة عالية وخصوصاً في نقل البيانات
عالية	1.01	3.79	يستخدم المركز أمن (سرية) الشبكات من أجل حماية المعلومات والبيانات
عالية	0.80	3.52	تلبى الشبكات الموجودة احتياجات العمل الحالية والمستقبلية
عالية	0.59	3.96	يساعد استخدام الشبكات في الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المناسب

\* من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (٣-١٢) أن جميع فقرات محور المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات بأبعادها الثلاثة التي تم دراستها في البحث كانت عالية من وجهة نظر أفراد العينة في مراكز التدريب محل البحث.

وكانت فقرة (يستخدم المركز الحاسوب بشكل أساسي في تأدية العمل) الأعلى من حيث المتوسطات الحسابية بتقييم عالٍ جداً.

وفقرة (تلبى الشبكات الموجودة احتياجات العمل الحالية والمستقبلية) الأقل من حيث المتوسطات الحسابية بتقييم عالٍ.

الجدول (٣-١٣): التحليل الإحصائي الوصفي للمتغير المستقل \*

التقييمات	المتوسط الحسابي	الفقرة
عالية	3.9	البنية التحتية
عالية	4.09	استخدام البرمجيات
عالية	3.71	الشبكات والاتصالات
عالية	3.9	تكنولوجيا المعلومات

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يدل الجدول (٣-١٣) على أن تكنولوجيا المعلومات ضمن هذه المراكز مطبقة بنسبة عالية، ويمكن ترتيب أبعاد تكنولوجيا المعلومات ضمن مراكز التدريب محل البحث حسب درجة التطبيق وفق وجهة نظر أفراد العينة كما يلي:

١. استخدام البرمجيات
٢. البنية التحتية
٣. الشبكات والاتصالات

٣,٣,٣ التحليل الوصفي لمحور المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين)

الجدول (٣-١٤): التحليل الإحصائي الوصفي لفقرات محور الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين \*

التقييمات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
عالية جداً	0.53	4.27	تؤدي ما يطلب منك في العمل بأسلوب جديد
عالية	0.62	4.08	لديك القدرة على توليد أفكار جديدة في وقت قصير
عالية	0.72	3.96	يتبنى المركز الذي تعمل به المقترحات والأفكار الإبداعية
عالية	0.49	4	تعبر عن مقترحاتك وأفكارك الجديدة بكل ثقة لتطوير سير العمل
عالية	0.89	3.61	تمتلك بلاغة لغوية تمكنك من استخدام أكبر قدر ممكن من الألفاظ المهنية ذات المعنى الدقيق في مجال عملك
عالية	0.83	3.74	لديك القدرة على الإقناع أثناء الحوار والنقاش
عالية	0.62	3.92	تمتلك رؤيا متعددة الزوايا لخدمة وتطوير عملك
عالية	0.74	3.81	تقوم بتغيير موقفك عندما يثبت لك عدم صحته
عالية جداً	0.43	4.23	عندما يقوم زملائك بطرح الأفكار حول موضوع أو موقف معين يتبادر لذهنك بأفكار لم يفكر بها أحد من قبل
عالية	0.44	3.96	لديك القدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المخاطر
عالية	0.66	4.04	لديك المقدرة على إيجاد حلول مناسبة للمشكلات والسيطرة عليها
عالية	0.71	3.88	لديك القدرة على التنبؤ بالمشكلات واكتشاف الأخطاء في فترة زمنية سريعة
عالية	0.79	4.14	لديك القدرة على تنظيم أفكارك بشكل يجعلها بناءة في تنفيذ العمل الذي تقوم به
عالية	0.44	4.04	لديك القدرة على تجزئة مهام عملك بما يسهم في تسهيل عملية القيام به
عالية	0.67	4.16	لديك القدرة على إضافة تفاصيل جديدة ومتنوعة تسهم في تطوير العمل
عالية جداً	0.48	4.35	تحدد تفاصيل العمل قبل البدء بتنفيذه
عالية		4.00	الأداء الإبداعي الوظيفي

\* من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (٣-١٤) أن:

- تقييم أفراد العينة في مراكز التدريب محل البحث للأداء الإبداعي الوظيفي كان عالياً بمتوسط حسابي (4).
- جميع فقرات محور المتغير التابع الأداء الإبداعي الوظيفي تتراوح بين عالية جداً وعالية من وجهة نظر أفراد العينة في مراكز التدريب محل البحث.
- وكانت فقرة (تحدد تفاصيل العمل قبل البدء بتنفيذه) الأعلى من حيث المتوسطات الحسابية بتقييم عالٍ جداً.
- وفقرة (تمتلك بلاغة لغوية تمكنك من استخدام أكبر قدر ممكن من الألفاظ المهنية ذات المعنى الدقيق في مجال عملك) الأقل من حيث المتوسطات الحسابية بتقييم عالٍ.

### ٣-٤ اختبار الفرضيات

#### اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

#### اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

اعتماداً على تحليل الانحدار الخطي البسيط تم اختبار الفرضية الفرعية الأولى عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وتوصلنا للنتائج وفق الجدول أدناه:

الجدول (٣-١٥): تحليل الانحدار البسيط بين البنية التحتية والأداء الإبداعي الوظيفي \*

اختبار التأثير (الانحدار)					اختبار المعنوية Anova F Test		R Square	R	المتغير		
Sig	t	Beta	B		DF	Sig	Value	0.13	0.36	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.000	14.2	0.36	3.2	cons	1	0.001	11.5			البنية التيحتية لتكنولوجيا المعلومات	الأداء الإبداعي الوظيفي
0.001	3.38		0.2	B1	75						
					76						

\* من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من المعطيات والنتائج في الجدول (٣-١٥) يمكن ملاحظة التالي:

- تشير قيمة R (36%) إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي

للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) والمتغير المستقل (البنية التحتية لتكنولوجيا

المعلومات).

- تشير قيمة معامل التحديد R Square (0.13) على أن المتغير المستقل (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) يفسر بعض التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث)، حيث أن 13% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) ناتج عن التغير في بعد المتغير المستقل (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات).

- قيمة معامل فيشر (F=11.5) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.001) أصغر من مستوى الدلالة المفترض (0.05)، وتدل على أن أثر بعد المتغير المستقل (البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات) في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) لا يمكن أن يصل إلى الصفر، كما أن قيمة  $B_{cons}=3.2$  و  $B_1=0.2$  وهي قيمة موجبة عند مؤشر  $t=3.38$  ذات الدلالة الإحصائية المعتمدة ( $sig=0.001<0.05$ )

وبالتالي ترفض فرضية العدم (الفرضية الصفرية) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الأداء الإبداعي الوظيفي

للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث

وتكون معادلة الانحدار بالشكل التالي:  $Y=3.2+0.2 X1$

حيث:  $X1$  تمثل المتغير المستقل: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

$Y$  تمثل المتغير التابع: الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البرمجيات على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

اعتماداً على تحليل الانحدار الخطي البسيط تم اختبار الفرضية الفرعية الثانية عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وتوصلنا للنتائج وفق الجدول أدناه:

الجدول (٣-١٦): تحليل الانحدار البسيط بين استخدام البرمجيات والأداء الإبداعي الوظيفي \*

اختبار التأثير (الانحدار)					اختبار المعنوية Anova F Test		R Square	R	المتغير		
Sig	t	Beta	B		DF	Sig	Value	0.09	0.3	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.000	9.6	0.3	3.1	cons	1	0.008	7.38			برمجيات	الأداء
0.008	2.7		0.2	B1	75					تكنولوجيا	الإبداعي
					76			المعلومات	الوظيفي		

\* من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من المعطيات والنتائج في الجدول (٣-١٦) يمكن ملاحظة التالي:

- تشير قيمة R (٣٠%) إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) والمتغير المستقل (استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات).

- تشير قيمة معامل التحديد R Square (٠,٠٩) على أن المتغير المستقل (استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات) يفسر بعض التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث)، حيث أن ٩% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع

(الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) ناتج عن التغير في بعد المتغير المستقل (استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات).

- قيمة معامل فيشر (F=7.38) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.008) أصغر من مستوى الدلالة المفترض (0.05)، وتدلل على أن أثر بعد المتغير المستقل (استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات) في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) لا يمكن أن يصل إلى الصفر، كما أن قيمة  $B \text{ cons}=3.1$  و  $B1= 0.2$  وهي قيمة موجبة عند مؤشر  $t= 2.7$  ذات الدلالة الإحصائية المعتمدة ( $\text{sig}= 0.008 < 0.05$ )

وبالتالي ترفض فرضية العدم (الفرضية الصفرية) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات في الأداء الإبداعي

#### الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث

وتكون معادلة الانحدار بالشكل التالي:  $Y=3.1+0.2 X2$

حيث:  $X2$  تمثل المتغير المستقل: استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات

$Y$  تمثل المتغير التابع: الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث

#### **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الشبكات والاتصالات على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

اعتماداً على تحليل الانحدار الخطي البسيط تم اختبار الفرضية الفرعية الثانية عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وتوصلنا للنتائج وفق الجدول أدناه:

### الفصل الثالث: الإطار العملي للبحث

الجدول (٣-١٧): تحليل الانحدار البسيط بين الشبكات والاتصالات والأداء الإبداعي الوظيفي\*

اختبار التأثير (الانحدار)					اختبار المعنوية Anova F Test		R Square	R	المتغير		
Sig	t	Beta	B		DF	Sig	Value	0.05	0.23	المتغير المستقل	المتغير التابع
0.000	16.1	0.23	3.6	cons	1	0.048	4.03			الشبكات والاتصالات	الأداء الإبداعي الوظيفي
0.048	2		0.1	B1	75						
			76								

\* من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من المعطيات والنتائج في الجدول (٣-١٧) يمكن ملاحظة التالي:

- تشير قيمة R (٢٣%) إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) والمتغير المستقل (الشبكات والاتصالات في تكنولوجيا المعلومات).

- تشير قيمة معامل التحديد R Square (٠,٠٥) على أن المتغير المستقل (الشبكات والاتصالات في تكنولوجيا المعلومات) يفسر بعض التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث)، حيث أن ٥% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) ناتج عن التغير في بعد المتغير المستقل (الشبكات والاتصالات في تكنولوجيا المعلومات).

- قيمة معامل فيشر (F=4.03) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.048) أصغر من مستوى الدلالة المفترض (0.05)، وتدلل على أن أثر بعد المتغير المستقل (الشبكات والاتصالات في

تكنولوجيا المعلومات) في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) لا يمكن أن يصل إلى الصفر، كما أن قيمة  $B \text{ cons}=3.6$  و  $B1= 0.1$  وهي قيمة

موجبة عند مؤشر  $t= 2$  ذات الدلالة الإحصائية المعتمدة ( $\text{sig}= 0.048 < 0.05$ )

وبالتالي ترفض فرضية العدم (الفرضية الصفرية) وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعـد الشبكات والاتصالات في تكنولوجيا المعلومات في الأداء الإبداعي

الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث

وتكون معادلة الانحدار بالشكل التالي:  $Y=3.6+0.1 X3$

حيث:  $X3$  تمثل المتغير المستقل: الشبكات والاتصالات في تكنولوجيا المعلومات

$Y$  تمثل المتغير التابع: الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث

من نتائج اختبار الفرضيات أعلاه يمكن ترتيب نتائج الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب محل البحث كالآتي:

الجدول (٣-١٨): قيم الارتباط

التسلسل	البعـد	قيمة الارتباط
1	البنية التحتية	36
2	استخدام البرمجيات	30
3	الشبكات والاتصالات	23

من إعداد الباحث

ولاختبار الفرضية الرئيسية الأولى نستخدم تحليل الانحدار المتعدد (Enter) لمعرفة أثر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها مجتمعة في الأداء الإبداعي الوظيفي في مراكز التدريب محل البحث، وكانت النتائج وفق الجدول أدناه:

الجدول (٣-١٩): تحليل الانحدار المتعدد بين تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي\*

اختبار التأثير (الانحدار)				اختبار المعنوية Anova F Test		R Square	R	المتغير		
Sig	t	B		DF	Sig	Value		المتغير المستقل	المتغير التابع	
٠,٠٠٠	7.745	2.93	cons	٣	٠,٠١٩	11.265	0.32	0.57	البنية التحتية	الأداء الإبداعي الوظيفي
٠,٠١٨	1.347	0.122								
٠,٠١٢	١,٥٦٦	٠,١٥٨							٧٣	
٠,٨٧٧	٠,١٦	٠,٠٨١		٧٦	الشبكات والاتصالات					

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ وجود علاقة ارتباط طردية بين المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) والمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) بنسبة 57%.  
 ٣٢% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) ناتج عن التغير في المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات).  
 قيمة معامل فيشر (F=11.263) ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.019) أصغر من مستوى الدلالة المفترض (0.05) تدل على أن أثر المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) في المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث) لا يمكن أن يصل إلى الصفر.

مؤشر الاختبار بالنسبة للأبعاد المتغير المستقل (البنية التحتية-استخدام البرمجيات) التي تم دراستها كانت بقيمة موجبة عند مستوى دلالة أصغر من 0.05، أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لهذين البعدين على المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث).

في حين أن مؤشر الاختبار بالنسبة لبعده المتغير المستقل (الشبكات والاتصالات) التي تم دراستها كانت بقيمة موجبة عند مستوى دلالة أكبر من 0.05، أي يوجد لا أثر ذو دلالة إحصائية لهذين البعدين على المتغير التابع (الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث).

### اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في تقييم كل من تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار Independent-Samples t-Test و One-Way ANOVA باستخدام برنامج SPSS V26، وتم التوصل للنتائج الموضحة أدناه.

#### أ. متغير الجنس

الجدول (٣-٢٠): اختبار Independent-Samples t-Test لمتغير الجنس\*

المعنوية	مستوى الدلالة	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي		المجال
			أنثى	ذكر	
غير معنوية	0.8	0.06	3.93	3.83	البنية التحتية
معنوية	0.04	4.07	3.99	4.33	استخدام البرمجيات
معنوية	0.000	13.98	3.85	3.32	الشبكات والاتصالات
معنوية	0.012	6.69	3.93	3.83	تكنولوجيا المعلومات
غير معنوية	0.76	0.09	3.93	4.22	الأداء الإبداعي

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (٣-٢٠) يمكن ملاحظة أن مستوى الدلالة لكل من الأبعاد (استخدام البرمجيات-الشبكات والاتصالات-المرونة) ولمحور تكنولوجيا المعلومات ككل؛ أصغر من 0.05 وبالتالي يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في تقييم هذه الأبعاد.

ولتحديد هذه الفروقات نقوم بالمقارنة بين المتوسطات الحسابية للآراء للذكور والإناث وتكون لصالح المتوسط الحسابي الأعلى؛ فيكون:

يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في تقييم استخدام البرمجيات في مراكز التدريب محل البحث تعزى لصالح الذكور.

يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في تقييم الشبكات والاتصالات في مراكز التدريب محل البحث تعزى لصالح الإناث.

يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية للمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة في تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات (بالأبعاد مجتمعة) في مراكز التدريب محل البحث تعزى لصالح الإناث.

ب. متغير العمر

الجدول (٣-٢١): اختبار One-Way ANOVA لمتغير العمر\*

المجال	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
البنية التحتية	4.58	0.005	معنوية
استخدام البرمجيات	5.82	0.001	معنوية
الشبكات والاتصالات	0.07	0.98	غير معنوية
تكنولوجيا المعلومات	2.77	0.04	معنوية
الأداء الإبداعي	0.19	0.9	غير معنوية

\* من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

لمعرفة هذه الفروقات نقوم بالاختبارات البعدية Tukey HSD:

الجدول (٣-٢٢): اختبار Tukey HSD لمتوسطات الآراء حسب متغير العمر

الدلالة	Sig	الفرق بين المتوسطات (I-J)	J	I	
معنوية	٠,٠٣٤	*٠,٦٧	بين ٢٥-٣٠	أكبر من ٥٥	البنية التحتية
معنوية	٠,٠٠٧	*٠,٨١	من ٣٠-٤٥		
معنوية	٠,٠١٤	*١,٢	من ٤٥-٥٥		
معنوية	٠,٠٣١	*٠,٥٤	بين ٢٠-٣٠	أكبر من ٥٥	استخدام البرمجيات
معنوية	٠,٠٠٢	*٠,٧٣	من ٣٠-٤٥		
معنوية	٠,٠٤٣	*٠,٥٢	من ٣٠-٤٥	أكبر من ٥٥	تكنولوجيا المعلومات

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)

وتفسر هذه النتيجة بقدرة العاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث والذين هم أكبر عمراً على التقييم لواقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات ضمن هذه المراكز لما يمتلكونه من خبرة في العمل.

ج. متغير المؤهل العملي

الجدول (٣-٢٣): اختبار Independent-Samples t-Test لمتغير المؤهل العلمي\*

المجال	المتوسط الحسابي		قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	المعنوية
	دراسات عليا	شهادة جامعية			
البنية التحتية	3.87	3.92	0.003	0.95	غير معنوية
استخدام البرمجيات	4.07	4.09	2.05	0.16	غير معنوية
الشبكات والاتصالات	3.72	3.7	1.39	0.24	غير معنوية
تكنولوجيا المعلومات	3.88	3.91	0.19	0.66	غير معنوية
الأداء الإبداعي	4.16	3.93	0.83	0.37	غير معنوية

\* من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول (٣-٢٣) يمكن ملاحظة أنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تتعلق بالمؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة في تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص.

#### د. متغير عدد سنوات الخبرة

الجدول (٣-٢٤): اختبار One-Way ANOVA لمتغير عدد سنوات الخبرة\*

المجال	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
البنية التحتية	0.43	0.73	غير معنوية
استخدام البرمجيات	0.70	0.55	غير معنوية
الشبكات والاتصالات	3.14	0.03	معنوية
تكنولوجيا المعلومات	0.46	0.71	غير معنوية
الأداء الإبداعي	3.48	0.02	معنوية

\*من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

لمعرفة هذه الفروقات نقوم بالاختبارات البعدية Tukey HSD:

الجدول (٣-٢٥): اختبار Tukey HSD لمتوسطات الآراء حسب متغير عدد سنوات الخبرة

الدلالة	Sig	الفرق بين المتوسطات (I-J)	J	I
معنوية	٠,٠٤٨	*٠,٧٢	أقل من ٥ سنوات	أكثر من ١٥ سنة
معنوية	٠,٠٣١	*٠,٧٨	بين ١١ - ١٥ سنة	
معنوية	٠,٠٠٠	*٠,٢٦-	بين ٥ - ١٠ سنوات	أقل من ٥ سنوات
معنوية	٠,٠٠١	*٠,٣٣-	أكثر من ١٥ سنة	

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠,٠٥)

يتضح من الجدول (٣-٢٥) أن الفروقات في التقييم تتركز في آراء أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة لصالح السنوات الأكثر، ويفسر الباحث النتيجة بأن قدرة العامل على تقييم الواقع تزداد بازدياد خبرته في العمل لما يكتسبه من فهم أكثر عمقاً للتفاصيل والأساسيات والضروريات اللازمة لتحسين واقع العمل والأداء.

### ٣-٥ النتائج والتوصيات

#### النتائج

ساهمت الدراسة النظرية بتقديم إطار نظري ومفاهيمي لكل من مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وأهمية تطبيقها ضمن المراكز التدريبية، والتعريف بمفهوم الأداء الإبداعي الوظيفي لدى العاملين.

كما تبين في ضوء الدراسة الميدانية التي أجريت على مراكز التدريب في مدينة حمص، ومن خلال التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات تم التوصل لمجموعة من النتائج:

- تطبق مراكز التدريب في مدينة حمص تكنولوجيا المعلومات بشكل عالٍ، وهذا يدل على إدراك ووعي القائمين على هذه المراكز لأهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في أداء المهام المطلوبة منها، وذلك من خلال توفير البنية التحتية ضمن المراكز بشكل كافٍ وملائم والعمل على توفير العدد الكافي والنوعيات الجيدة من الأجهزة الحاسوبية والأجهزة المساعدة كالطابعات والمساحات الضوئية والكاميرات التي تسهل أساليب التدريب والمهام المختلفة ضمن المراكز، كما أنها تستخدم البرمجيات التي تتلاءم مع طبيعة العمل في هذه المراكز، وتحرص على استخدام الشبكات ذات السرعات العالية وبما يوفر السرية لحماية المعلومات والبيانات.

- يتميز العاملون في مراكز التدريب في مدينة حمص محل البحث بأدائهم الإبداعي الوظيفي العالي.  
- يوجد أثر لتطبيق تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المدروسة على تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب، حيث تؤدي الزيادة في كل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين:

- فكل زيادة بمقدار وحدة واحدة في بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين في الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث بمقدار (0.2).
- وزيادة بمقدار وحدة واحدة في بعد استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين في الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث بمقدار (0.2).
- وزيادة بمقدار وحدة واحدة في بعد الشبكات والاتصالات في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تحسين في الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين ضمن مراكز التدريب محل البحث بمقدار (٠,١).

- يوجد ارتباط طردي بين بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب بنسبة (36%).

- يوجد ارتباط طردي بين بعد استخدام برمجيات تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب بنسبة (30%).

- يوجد ارتباط طردي بين بعد الشبكات والاتصالات في تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب بنسبة (23%).
- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تتعلق بجنس أفراد عينة الدراسة في تقييم تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات (استخدام البرمجيات-الشبكات والاتصالات) في مراكز التدريب محل البحث، وذلك بسبب الاهتمامات المتباينة بين الذكور والإناث في توجهاتهم والمهام المسندة إليهم ضمن مراكز التدريب.
- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تتعلق بعمر أفراد عينة الدراسة في تقييم تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات (البنية التحتية-استخدام البرمجيات) في مراكز التدريب محل البحث، لما اكتسبه الأكبر عمراً من خبرات في التعامل مع هذه الوسائل خلال فترات عملهم بشكل خاص.
- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تتعلق بعدد سنوات الخبرة لأفراد عينة الدراسة في تقييم تطبيق بعد تكنولوجيا المعلومات (الشبكات والاتصالات) وكذلك في تقييم مستوى الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب محل البحث، وهو ما يشير إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي يزداد بازدياد الخبرة لدى الأفراد.
- لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية تتعلق بالمؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة في تقييم تطبيق تكنولوجيا المعلومات ومستوى الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في مراكز التدريب في مدينة حمص، وهو ما يشير إلى إلمام جميع الأفراد بكافة مستويات التعليم بتكنولوجيا المعلومات بما يجعلها أداة سهلة التعامل تحفز أدائهم الوظيفي والإبداعي لديهم.

## التوصيات

من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تقديم بعض التوصيات:

- لا بد من توفر الاهتمام المستمر من قبل مراكز التدريب بتكنولوجيا المعلومات المطبقة فالفكرة الأولى من التدريب هي مواصلة التقدم وتطوير الأدوات المستخدمة لتواكب العصر والتقنيات الحديثة.
- لا بد لمراكز التدريب التي تسعى لتحسين الأداء الإبداعي الوظيفي لعاملها من الاعتماد بشكل جيد على المحافظة على مستوى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والعمل على زيادته، فقد بينت نتائج البحث أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في زيادة مستوى الأداء لإبداعي الوظيفي.
- تعتبر البنية التحتية الأساس في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والأداة الأفضل التي تسهل سير العمل كما كانت الأكثر تأثيراً على تحسين الأداء الإبداعي للعاملين وفق نتائج البحث، لذلك يجب على مراكز التدريب الحرص بشكل دائم على توفير العدد الكافي من الأجهزة والعمل على تحديثها وتطويرها وصيانتها بشكل مستمر.
- الاهتمام باستخدام برمجيات باعتبارها جاءت في المرتبة الثانية من الارتباط وأثرها على تحسين مستوى الأداء الإبداعي للعاملين، فمن الضروري لمراكز التدريب العمل على اختيار البرمجيات المناسبة والخاصة بطبيعة العمل فيها وتطويرها باستمرار لتواكب طبيعة العمل.
- على الرغم من أن الشبكات والاتصالات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات ضمن مراكز التدريب كانت ذات الارتباط والأثر الأقل إلا أنه يجب عدم إغفال هذا البعد والسعي باستمرار لجعلها تلبي مهام المراكز وأهدافها كما يجب العمل على أن تكون الشبكات والاتصالات ضمن المراكز قادرة على تلبية احتياجات العمل الحالية والمستقبلية.
- ولا بد من مراعاة الفروقات الفردية بين العاملين من حيث تطبيق أبعاد تكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة تعزيز مراكز التدريب ما تحقق من مستوى تطبيق عالي لتكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين فيها، والحفاظ على هذه المستويات ومحاولة الارتقاء بها بشكل مستمر يواكب تطورات العالم المتسارعة.
- ضرورة استثمار مراكز التدريب ما هو متاح لتعزيز جوانب الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين من خلال:

- تبني المقترحات والأفكار الإبداعية للعاملين.
- إخضاعهم لمزيد من دورات التنمية لتطوير مهاراتهم في التواصل لرفع البلاغة اللغوية لديهم وقدرتهم على الإقناع أثناء الحوار والمناقشة.

## توصيات مستقبلية

نظراً لاقْتِصَار البحث الحالي على بعض الجوانب المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء، يقترح الباحث مجموعة من المواضيع المقترحة:

- التوسع بموضوع الدراسة الحالية ليشمل جميع مراكز التدريب في سورية.
- إجراء دراسات مستقبلية تتضمن الأبعاد الأخرى لتكنولوجيا المعلومات (كالتدريب-دعم الإدارة..)
- وإمدى تطبيقها وأثرها في الأداء الإبداعي للعاملين في مراكز التدريب.
- إجراء دراسات مستقبلية تربط بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المنظمي من خلال المؤشرات المالية والإدارية.
- إجراء دراسات مستقبلية تركز على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية.
- إجراء دراسات مستقبلية تركز على إدخال نوع البرنامج التدريبي المقدم ضمن مراكز التدريب لكي يتم اختبار فيما إذا كان لنوع البرنامج التدريبي تأثير على دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات في أداء العاملين.
- إجراء دراسات مستقبلية تركز على أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ولاء العاملين في مراكز التدريب.

## المراجع العربية

- رؤى مازن حيدر. (٢٠٢٠). أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء العاملين في قطاع البنوك الخاصة التقليدية في دمشق. بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية.
- كريمة سمير المختار السيد. (٢٠٢٠). بيئة العمل الداخلية وانعكاسها على الأداء الإبداعي دراسة ميدانية لاتجاهات عينة من الموظفين بمصنع تعبئة الزيوت بمصفاة الزاوية. مجلة القرطاس.
- ابراهيم بختي. (٢٠٠٥). صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء. الجزائر: جامعة ورقلة، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات.
- ابو أمونه، يوسف محمد يوسف. (٢٠٠٩). واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونيا في الجامعات الفلسطينية النظامية. غزة: فلسطين: الجامعة الإسلامية، كلية الدراسات العليا.
- السعيد مبروك ابراهيم. (٢٠١٤). الإدارة الإستراتيجية للمكتبات ومرافق المعلومات. الاسكندرية: دار الوفاء.
- أمل كرم خليفة. (٢٠١٤). المعلوماتية. الاسكندرية-مصر: مكتبة بستان المعرفة لطباعة ونشر وتوزيع الكتب.
- أمانة أبو الرب، و عبد القادر شلالي. (٢٠٢٠). تكنولوجيا المعلومات في الجزائر بين الواقع والآفاق. الملتقى الدولي الرابع للرقمنة والتحول الاقتصادي-جامعة الجزائر.
- بخيث محمد. (١٩٩٨). نقمة ثورة المعلومات. مجلة العربي.
- بشار عباس الحميري ، و أحمد كاظم بريس. (٢٠٢٠). أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمة الفندقية- دراسة ميدانية على عينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء. بحوث المؤتمر العلمي الثالث لجامعة أهل البيت.
- حامد بن محمد بن عدي المنجي. (٢٠٢٣). أثر تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء العاملين بوزارة العمل في سلطنة عمان \_رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص إدارة الأعمال\_ جامعة الشرقية. سلطنة عمان.
- خليل محمد الشماع. (٢٠٠٥). نظرية المنظمة. عمان: دار المسيرة للنشر.
- راوية حسن. (٢٠٠٠). إدارة الموارد البشرية. مصر: الدار الجامعية.
- ربحي مصطفى عليان. (٢٠١٠). اقتصاد المعلومات. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- ربيع أحمد يحيى، و موسى زروقي. (٢٠١٩). فعالية نظم المعلومات المحاسبية في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات. مجلة المحاسبة التدقيق والمالية.
- زكريا الشربيني. (٢٠٠٢). الموهبة- التفوق العقلي-الإبداع. القاهرة: دار الفكر العربي.
- زهيوه عبد الكريم. (٢٠٢٠). أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على مكانة وأداء المعلوماتي، دراسة ميدانية لعينة من معلوماتي ٢٤ مؤسسة اقتصادية بولاية قسنطينة. مجلة العلوم الإنسانية.
- سعد ياسين، و صالح غالب. (٢٠١١). استخدام الذكاء الاصطناعي في المصارف التجارية الأردنية. عمان، الأردن: جامعة الزيتونة.
- طلال نصير. (٢٠١١). أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية. عمان: جامعة الشرق الأوسط.
- عبد القادر حميدة، و أمينة علي. (٢٠١٩). إتجاهات مديري المكاتب التنفيذية نحو التفكير الابداعي وعلاقتها بالإبداع الإداري. السودان: كلية الدراسات العليا ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- عبد الله الخوالدة، و محمد الحنيطي. (٢٠٠٨). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. الأردن: مجلة دراسات العلوم الإدارية.
- عصام خالدي، و حمزة غربي. (٢٠١٨). واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية. مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد.
- علاء السالمي، هلال البياتي، و عثمان الكيلاني. (٢٠١٣). أساسيات نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- علي صكح، و ناجي قاسم. (٢٠٢٢). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإبداع الإداري في المنظمة: دراسة ميدانية على شركة الثقة للاتصالات\_ ليبيا. مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز العربي الديمقراطي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية\_ ألمانيا- برلين، العدد ١٦، الصفحات ٨-٢٦.
- فاطمة طويهي. (٢٠١٥). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت. جامعة وهران.
- فهد الشمري. (٢٠٠٤). المناخ التنظيمي في المنافذ الجمركية وعلاقته بالإبداع الإداري. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.

- فوزي بوسدره، عيسى حجاب، و محسن حمريط. (٢٠١٨). أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة.
- فياض حمزة رملي. (٢٠١١). نظم المعلومات المحاسبية ا. السودان: الأباي للنشر والتوزيع.
- كمال ديدة. (٢٠١٣). واقع استخدام نظام المعلومات في تعيين أداء المؤسسة الاقتصادية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- ماجدة، العطية. (٢٠١٣). سلوك المنظمة: سلوك الأفراد والجماعات. عمان: دار الشرق للنشر والتوزيع.
- محمد سليمان البلوي. (٢٠٠٨). التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي . السعودية: جامعة مؤتة.
- محمد عبيد عاطف . (٢٠٠٠). إدارة الأفراد من الناحية التطبيقية. القاهرة.
- منى طلعت حسن عبد العال. (٢٠٢٢). أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية: دراسة تطبيقية على شركات السياحة بمحافظة بورسعيد. مصر: مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة (JAAUTH)، المجلد ٢٢، عدد ٣، صفحات (٣٦٦-٣٨٤).
- وجيه عبد الرسول العلي. (١٩٨٣). الإنتاجية: مفهوما، قياس العوامل المؤثرة فيها. بيروت: دار النهضة.
- يوسف محمد عفيف. (٢٠١٦). التكنولوجيا الحديثة ودورها في تنمية الموارد البشرية. تم الاسترداد من جامعة العربي الليبي

### المراجع الأجنبية

- Alstynne, M., Brynjolfsson, E., & Aral, S. (2006). Information technology and information worker productivity. Information systems research.
- Barasa, E. O. (2020). Information technology and public sector corruption in Kenya. International journal of scientific and engineering research.
- Çekmecelioglu, & Gunsul. (2013). The effects of individual creativity and capacity, and creative performance: The importance of knowledge sharing. Human Resource Management.
- Daft, R. (2015). Organization Theory and Design. Cengage Learning.
- Gong, x., Zhang, & Tsang. (2020). Creativity development in preschoolers: The effects of children's museum visits and other education environment factors. Studies in Educational Evaluation.

- Gunday, G. U. (2011). Effects of innovation types on firm performance. *International Journal of Production Economics*. *International Journal of Production Economics*.
- Imran, M., & Maqbool, N. (2014). Impact of Technological Advancement on Employee Performance in Banking Sector. Malaysia: *International Journal of Human Resource Studies*.
- Michel Paquin, y. (1990). *Management of information technolog*. Canada: Agency editions.
- Mu'alim, R., Firdaus, M., & Sulaksono, H. (2021). The Effect of Information Technology, Employee Professionalism, and Supervision to the Improvement of Employee Performance; (Study in Staffing Agency Lumajang). Indonesia: *International Journal of Innovative Science and Research Technology*.
- P. BESCOS, C. M. (2019). *Le management de performance*. Paris: Ed Comptables Malesherbes.
- Paulus, Dzindolet, & Kohn. (2012). Collaborative creativity—Group creativity and team innovation. In *Handbook of organizational creativity* Academic Press.
- Ramadan, B., Nassereddine, H., Timothy , R., & Goodrum, P. (2023). Impact of technology use on workforce performance and information access in the construction industry. United States: *journal Frontiers in Built Environment*.
- Shin, N. (1999). Does Information Technology Improve Coordination? An empirical analysis. *Logistics Information Management*.
- Sugandi, L., & Kurniawan, Y. (2018). The Influence of Information Technology on the Information and Service Quality for the Teaching and Learning. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*.
- Wagner, H.-T., Beimborn, D., & Weitzel, T. (2014). How Social Capital Among Information Technology and Business Units Drives Operational Alignment and IT Business Value. *Journal of Management Information Systems*.
- Yeh , S., & Huan, T. (2017). Assessing the impact of work environment factors on employee creative performance of fine-dining restaurants. Sweden: *Tourism Management*.

## الاستبيان

### السادة الأكارم

أرجو من حضراتكم التكرم بالإجابة على الاستبيان التالي الذي تم إعداده بغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة النقاثة في الجامعة الافتراضية السورية، تهدف فقرات الاستبيان لاستطلاع آرائكم من خلال خبراتكم ضمن المراكز التدريبية لتحديد أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإبداعي الوظيفي للعاملين في شركات التدريب. ولدقة الإجابة والمصادقية أثر كبير في تحقيق موضوعية البحث وجودته؛ علماً أن هذه البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي الخاص بهذا البحث فقط.

شاكرين حسن التعاون

الباحث: أحمد السباعي

\*\*\*\*\*

### محور الخصائص الديموغرافية

- الجنس:

- ذكر
- أنثى

- العمر:

- بين ٢٥ - ٣٠ سنة
- من ٣٠ - ٤٥ سنة
- من ٤٥ - ٥٥
- أكبر من ٥٥

- المؤهل العملي:

- شهادة معهد
- شهادة جامعية
- دراسات عليا

- سنوات الخبرة:

- أقل من ٥ سنوات
- بين ٥ - ١٠ سنوات
- بين ١١ - ١٥ سنة
- أكثر من ١٥ سنة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرة
<b>تكنولوجيا المعلومات</b>					
<b>المعدات والأجهزة</b>					
					يستخدم المركز الحاسوب بشكل أساسي في تأدية العمل
					تتناسب نوعية الأجهزة في المركز مع احتياجات العمل
					يتوفر العدد الكافي من الأجهزة في المركز
					تتوفر الأجهزة المساعدة (الكاميرات، المساحات الضوئية، والطابعات) بدرجة مناسبة
					يتم تحديث وتطوير الأجهزة باستمرار
<b>البرمجيات</b>					
					يتم استخدام برمجيات مناسبة وخاصة بطبيعة العمل في المركز
					تتميز البرمجيات المستخدمة في المركز بالحدثة ويتم تطويرها باستمرار لمواكبة طبيعة العمل
					توفر البرمجيات المستخدمة في المركز من الوقت المستغرق في التعامل مع السجلات والوثائق الرسمية في العمل
<b>الشبكات والاتصالات</b>					
					تعتبر الشبكات المستخدمة في المركز ذات سرعة عالية وخصوصا في نقل البيانات
					يستخدم المركز أمن (سرية) الشبكات من أجل حماية المعلومات والبيانات
					تتبع الشبكات الموجودة احتياجات العمل الحالية والمستقبلية
					يساعد استخدام الشبكات في الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المناسب
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الفقرة
					تؤدي ما يطلب منك في العمل بأسلوب جديد
					لديك القدرة على توليد أفكار جديدة في وقت قصير
					يتبنى المركز الذي تعمل به المقترحات والأفكار الإبداعية

					تعبر عن مقترحاتك وأفكارك الجديدة بكل ثقة لتطوير سير العمل	الأداء الإبداعي الوظيفي
					تمتلك بلاغة لغوية تمكنك من استخدام أكبر قدر ممكن من الألفاظ المهنية ذات المعنى الدقيق في مجال عملك	
					لديك القدرة على الإقناع أثناء الحوار والنقاش	
					تمتلك رؤيا متعددة الزوايا لخدمة وتطوير عملك	
					تقوم بتغيير موقفك عندما يثبت لك عدم صحته	
					عندما يقوم زملائك بطرح الأفكار حول موضوع أو موقف معين يتبادر لذهنك بأفكار لم يفكر بها أحد من قبل	
					لديك القدرة على تحمل المسؤولية ومواجهة المخاطر	
					لديك المقدرة على إيجاد حلول مناسبة للمشكلات والسيطرة عليها	
					لديك القدرة على التنبؤ بالمشكلات واكتشاف الأخطاء في فترة زمنية سريعة	
					لديك القدرة على تنظيم أفكارك بشكل يجعلها بناءة في تنفيذ العمل الذي تقوم به	
					لديك القدرة على تجزئة مهام عملك بما يسهم في تسهيل عملية القيام به	
					لديك القدرة على إضافة تفاصيل جديدة ومتنوعة تسهم في تطوير العمل	
					تحدد تفاصيل العمل قبل البدء بتنفيذه	



