

15/1
M/1070 266

Université 08 mai 45Guelma

Faculté des Sciences Humaines et Sociales

Département des Sciences Humaines

جامعة 08 ماي 45 بقالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

بعنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التنظيمي

دراسة ميدانية بمؤسسة "Biocare" -الطارف-

التخصص:

تكنولوجيات المعلومات والاتصال والمجتمع

الأستاذة المشرفة:

- بن زرارة أمينة

من اعداد الطالبات:

- بنود شهرزاد

- بورنان سناء

- يوحنا عبير

السنة الجامعية: 2015/ 2014

17

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أثار لنا درب العلم والمعرفة واعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا الى انجاز هذا العمل الذي لا يسعنا ونحن ننهيه الا ان نتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان الى كل من ساعدنا من قريب او بعيد ونو بكلمة طيبة الى كل من وقف بجانبنا بهذه المرحلة المهمة والحاسمة من مشوارنا الدراسي والعلمي بلا استثناء ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة الغالية امينة بن زرارة والتي امدتنا بيد المساعدة ولم تبخل علينا بنصائحها وتوجيهاتها وإرشاداتها والتي لو لاها لما استطعنا استكمال هذا العمل

المتواضع

بسم الله الرحمن الرحيم

قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين

صدق الله العظيم

اهدي ثمرة عملي هذا الى الذي أتشرف بحمل اسمه الى الذي اقتدي بخطوات رسمه عينا سهرت
ويدا تعبت زرعت وحصدت وحق لك الحصاد

ابي الحبيب حماه الله واطال لي في عمره

الى التي جعل الله الجنة تحت اقدامها ريحانة حياتي وبهجتها التي غمرتني بعطفها وحنانها وانارت
لي دربي

وكانت لي عوناً

الصدر الرحب الحنون وانقلب العطوف سر ناجحي وتوفيقى بعد الله

امى اطال الله لي في عمرها وحفظها

الى اللاتي امتزجت روعي بروحهن وتقاسمت معهن هموم الدنيا بخلوها ومرها

اخواتي

الى شمعة المستقبل وامل العائلة

اخي الغالي

الى كتاكيت العائلة معتز رحاب مصعب

الى خطيبي جمعني به الله على كل خير

الى صديقتي عمري اطال الله صحبتنا

الى كل من وسعهم قنبي ولم تسعهم هذه الورقة

إلى من قال فيهما الرحمن " وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا "

إلى من حملتني بين العظام وأرضعتني حتى الفطام

وعلمتني فصيح الكلام وصاحبتي على مر الزمان والأيام

إلى حنان الدنيا كله أُمي

إلى الذي أفنى ربيع عمره في سبيل تعليمي وعلمنا الصبر ووهبنا العناية والتربية

إلى أبي الغالي

إلى إخوتي حفظهم الله لي

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم هذه الورقة

الفهرس

	ملخص
	قائمة الجداول
	مقدمة
03	الإشكالية
05	أهمية الدراسة
06	أهداف الدراسة
07	أسباب اختيار الموضوع
09-08	المقاربات النظرية للدراسة
14-10	الدراسات السابقة
19-15	الإطار المفاهيمي
20	القسم النظري
40-21	الفصل الأول: الإطار النظري للإبداع التنظيمي
21	تمهيد
32-22	المبحث الأول: أساسيات حول الإبداع التنظيمي
24-22	1- خصائص الإبداع التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه
26-25	2- مبادئ الإبداع التنظيمي
29-27	3- مستويات الإبداع التنظيمي
32-30	4- عناصر الإبداع التنظيمي
39-32	المبحث الثاني: مراحل الإبداع التنظيمي وأهم استراتيجياته
33-32	1- مراحل الإبداع التنظيمي
35-34	2- دوافع الإبداع التنظيمي وأهميته
37-36	3- الإستراتيجيات الداعمة للإبداع التنظيمي
39-37	4- معوقات الإبداع التنظيمي
40	خلاصة
58-41	الفصل الثاني: أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة
42	تمهيد
51-43	المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
45-43	1- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
48-46	2- دوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال وفوائدها

49-48	3-آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال
51-50	4-تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالاتها
57-52	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التنظيمي
53-52	1-إدارة الإبداع التنظيمي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال
55-54	2-استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ عملية الإبداع التنظيمي
57-56	3-تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع التنظيمي
58	خلاصة
59	القسم التطبيقي
64-60	الفصل الأول: المنهجية الإجرائية للدراسة
60	1-منهج الدراسة
61	2-مجتمع الدراسة
61	3-عينة الدراسة
63-61	4-أدوات جمع البيانات
64	5-الإطار المكاني والزمني للدراسة
83-65	الفصل الثاني: تحليل البيانات وعرض النتائج
79-65	1-تحليل البيانات
82-80	2-أهم نتائج الدراسة
83	3-الاقتراحات والتوصيات
84	الخاتمة
92-85	قائمة المراجع
102-93	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
65-66	يمثل توزيع عينة البحث حسب واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة	01
66-67	يمثل توزيع عينة البحث حسب التكنولوجيات المستخدمة	02
67-68	يمثل توزيع عينة البحث حسب درجة التحكم في تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	03
68	يمثل توزيع عينة البحث حسب عرض استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	04
69	توزيع عينة البحث حسب الاستفادة من الثورات التدريبية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسة	05
70-71	يمثل توزيع عينة البحث حسب المهارات التي ساعدت استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تميمتها	06
71-72	يمثل توزيع عينة البحث حسب العوامل التي تحفز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	07
72-73	يمثل توزيع عينة البحث حسب الأهداف المحققة للمؤسسة	08
73-74	يمثل توزيع عينة البحث حسب الميزات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال	09
74-75	يمثل توزيع عينة البحث الذي أفاد المؤسسة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	10
75-76	يمثل توزيع عينة البحث حسب كيفية مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل	11
76-77	يمثل توزيع عينة البحث حسب العقبات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع في المؤسسة	12

78-77	يمثل توزيع عينة البحث حسب التأثير على نسبة استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال	13
79-78	يمثل توزيع عينة البحث حسب المعينات التي تقتصت بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى المؤسسة	14

ملخص:

لقد أصبحت المنظمات الحديثة عامة والمؤسسات ذات الملكية الفردية خاصة، على دراية تامة أنه لا سبيل لها للتقدم والوصول إلى الزواج أو الريادة، دون انتهاجها طريق الإبداع والعمل على تنميته، خصوصا في ظل المتغيرات العالمية الجديدة، التي أفرزتها المعطيات الاقتصادية والثورة التكنولوجية.

وكون الإبداع والتنوع سمة أساسية من سمات الإدارة المعاصرة، تسعى هذه المنظمات بشكل حثيث ودائم على تهيئة البيئة الإبداعية لأفرادها، عن طريق تسخيرها واستغلالها لكل الموارد المتاحة، التي تعمل على تنمية وتنفيذ هذه العملية خاصة إذا ما تعلق الأمر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والدور الذي تلعبه في مجال الإدارة والتسيير.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع التنظيمي معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي بغرض الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية، وقد أجريت هذه الدراسة في مؤسسة "Biocare" المختصة في صناعة الأدوية الصيدلانية - بالطارف -.

وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن مؤسسة 'Biocare' تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كاستراتيجية من استراتيجياتها في تطوير أساليبها الإدارية بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الحديثة في التغيير والقيادة، وإزالة روتين العمل وتسخير ميزاتهما في تفجير طاقات عمالها الإبداعية وهذا من أجل بقائها في سباق المنافسة، وكذا مواكبتها للتغيرات الحاصلة على المستويين المحلي والعالمي.

- الفائدة التي جنتها مؤسسة 'Biocare' من اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دفع وتنمية عجلة الإبداع والتغيير لديها هو تميزها بالدرجة الأولى عن باقي المؤسسات التي تنشط في نفس مجال عملها، كذلك اعتلائها سلم المنظمات الريادية.

-تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهم في تذليل العوائق التنظيمية والضعف التي كان يتعرض لها موظفي مؤسسة "Biocare" والتي كانت سببا في قمع قدراتهم الإبداعية، ومنه يتضح أن هذه التكنولوجيات ساعدت في تحسين بيئة العمل مقارنة بما كانت عليه، وكذا ساهمت في تطوير الهيكل التنظيمي للمنظمة، وإزالة الحدود والفواصل بين الوحدات والمستويات الإدارية المختلفة وزيادة التنسيق والتعاون بين المنظمة وفروعها في تنفيذ الأعمال.

Résumé de l'étude :

La nouvelle ère de progression vers le leadership pour les organisations contemporaines en générales, et les entreprises privées en particulier, passe incontestablement par le génie de l'innovation surtout dans cette nouvelle conjoncture mondiale dictée par les données économiques et la révolution technologiques.

Sachant que l'innovation et la diversité sont les fondements de l'administration moderne, les organisations cherchent d'une manière constante à assurer une atmosphère qui favorise l'innovation et ceci en mettant à la disposition de l'ensemble du personnel toutes les ressources essentielles, surtout la technologie de l'innovation et de la communication, vu son rôle prépondérant dans le domaine de l'administration et la gestion.

Le but de notre étude étant la mise en évidence du rôle de la technologie de l'Information et de la communication dans l'évolution de l'innovation organisationnelle, en nous basons sur une technique descriptive pour arriver à un résultat décortiqué et approfondi, ceci ayant été fait au sein de la société

"Biocare" spécialisé dans l'industrie pharmaceutique dans la wilaya d'el -taref.

nos analyses ont aboutit à :

-La société "Biocare" développe ces méthodes administratives en se basant sur plusieurs stratégies, en l'occurrence la technologie de l'information et de la communication pour rester au niveau requis, pour cela ils éliminent la routine de leur employés et ils boostent ainsi leur énergie innovatrice pour rester compétitifs au

niveau local et international.

-La société "Biocare" se distingue sur le reste des sociétés activant dans son domaine grâce à l'utilisation des technologies de la communication et de l'information, et aussi pour être au sommet de l'échelle des organisations novatrices.

-La technologie de la communication et de l'information a permis de résoudre les problèmes organisationnels et les pressions que subissaient les employés de "Biocare" en limitant leurs capacités innovatrices, pour cela nous constatons une nette amélioration dans les conditions de travail, de l'entreprise en éliminant les obstacles

entre les unités et les différents niveaux administratifs, et en augmentant

la coordination et l'entraide entre l'organisation et ses filières dans l'exécution des travaux.

The summary of study:

The modern organizations in general and the private institutions in specific have become fully aware that there is no way to progress or reach the vogue or leadership without following the track of creativity and working to enhance, especially under the new global changes that were produced by the economic fundamentals and the technological revolution.

And since the creativity and the diversity are critical features of modern management, these organizations seek apace and perpetually to elaborate the creative environment for its staff, by harnessing and exploiting all available resources that will work on enhancing and exccuting this process especially when it is related to information and communication technologie and the role it plays in administration and management.

This study was aimed to detect the effectiveness of information and communication technology in the organizational development of creativity relying on descriptive approach for reaching a detailed and an accurate knowledge, and this study was conducted in "Biocare" a competent institution in the pharmaceutical industry in – Taref-

We have reached the following results:

- "Biocare" foundation relies on information and communication technology as a main strategy in developing its administrative methods in line with modern management requirements in change and leadership, and the removal of the work routine especially its features in bursting the creative powers of its workers to be the leader in the competition racing, as well as keeping pace with the contemporary changes taking place at the local and the global level.

- The advantage that "Biocare" foundation has earned from adopting the information and communication strategy in pushing and enhancing the creation

and change wheel is being primarily so peculiar among the other institutions in the same field, as well as being a pioneer among the best leading organizations.

-The information and communication technology has a crucial role in overcoming the organizational obstacles and pressures that were exposed to "Biocare" foundation staff, curving their creative abilities. Consequently, it is clear that these technologies helped in improving the working environment compared to what it used to be, also it improved the structural pattern of the organization, and the removal of the borders and the intervals between the different units and the various administrative levels, increasing the coordination and cooperation between the organization and its ramifications in executing its business.

مقدمة:

في ظل محيط اقتصادي واجتماعي يعرف العديد من التحولات العميقة والمتسارعة، وجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى في طرق الإدارة والتسيير، تستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات، ورفع التحديات. خاصة مع انتشار العولمة الاقتصادية، التي جعلتها مطابقة بتقديم الجديد والأفضل، عن طريق الخبرة والإبداع والابتكار لتحقيق الجودة والتنوع.

وبما أن التكنولوجيات من المؤشرات الرئيسية لاستراتيجيات الريادة واغتنام الفرص، أضحت الاعتماد عليها ضرورة حتمية من ضروريات التغيير في المؤسسة، لما لها من أثر بالغ، سواء من ناحية الشكل والبيكل، أو من جهة تقديم الخيارات الاستراتيجية بهدف تحسين واستمرار أداء المنظمات، وعلى هذه الأخيرة أن تترك بأن حسن استخدامها وتطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال سيعمل على تحسين وتفجير الطاقات الإبداعية والقدرات الذاتية لمواردها البشرية والتي تسعى دوما إلى امدادها بتفوق تنفسي على المستوى المحلي والعالمي.

وكون الفرد هو سر كل تفوق وتقدم ينبغي على المنظمات أن توفر له كل ما من شأنه أن يسهم في تنمية وتطوير قدراته خاصة تلك المتعلقة بفن الإدارة والتسيير.

لذا بات من المحتم على هذه المنظمات ان تتبنى نوع جديد من التطوير والتغيير يتناغم بين ما تمكنه المنظمة من موارد بشرية وتقنية لأن المؤسسة مهما امتلكت من تقنيات فإنها تبقى رهينة العقول التي تديرها لذا وجب على المؤسسات عامة والجزائرية خاصة والتي تحمل على عاتقها مسؤولية التغيير ان تسعى الى خلق جو ومناخ ملائم يضمن لها السير الحسن لعمليّة الإبداع وهذا من خلال تسخيرها لكل الميزات التي تتمتع بها هذه التكنولوجيا، لأن الإدارة الحالية تصدأ عندما لا تتجدد ، وتمل عندما لا تبدع، وتموت عندما

تلقّد المرونة ، لذا ينبغي عليها ان تستعين بكل المقومات التنظيمية التي تملكها وهذا بغية بقاءها وتحقيق أهدافها .

وبناء على هذا قمنا بتقسيم دراستنا الى قسمين، قسم نظري وقسم تطبيقي، حيث جاء في القسم النظري فصلين، الفصل الأول تحدثنا فيه عن الإطار النظري للإبداع التنظيمي حيث قسم إلى مبحثين، المبحث الأول بعنوان أساسيات حول الإبداع التنظيمي وجاء فيه: خصائص الإبداع التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه، مبادئ، مستويات، عناصر الإبداع التنظيمي. أما المبحث الثاني بعنوان مراحل الإبداع التنظيمي وأهم استراتيجياته فقد تناولنا فيه: مراحل الإبداع التنظيمي، دوافعه وأهميته، الاستراتيجيات الداعمة له ومعارفاته.

أما الفصل الثاني فقد كان بعنوان أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في المؤسسة وقد قسم إلى مبحثين الأول جاء بعنوان أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتضمن: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دوافع إدخالها إلى المؤسسة وفوائدها، آثارها، تطبيقاتها واستعمالاتها. أما المبحث الثاني بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التنظيمي وقد جاء فيه: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع التنظيمي، إدارة الإبداع التنظيمي في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، استخدامها في تنفيذ عملية الإبداع التنظيمي.

أما القسم التطبيقي فقد قسم إلى فصلين، الفصل الأول تناول الاجراءات المنهجية للدراسة، والفصل الثاني جاء فيه تحليل البيانات وعرض النتائج.

إشكالية الدراسة:

إن المؤسسات المتميزة هي التي تكون قادرة على الإبداع والابتكار والتجديد على أساس دائم ومستمر، فالمنظمات المعاصرة تعمل في ظل ظروف متغيرة ومعقدة تفرض عليها تحديات عديدة وكبيرة لم تشهدها من قبل، لذلك يتحتم عليها مجابهة مثل هذه التحديات بسرعة وفي ذات الوقت بكفاءة وفعالية، الأمر الذي يتطلب منها توفير مناخ يعمل على تنمية قدرات أفرادها ويدعم الإبداع والتفكير الإبداعي من خلال إيمانها بأن الإبداع هو المجال الأكثر أهمية في تعزيز التفاعل بين المنظمة وتحقيق أهدافها المسندة من احتياجات البيئة المحيطة بها، لذا ينظر للإبداع التنظيمي على أنه الخيار الأمثل لتحقيق واستمرار الإدارة الناجحة التي تركز على تحقيق كميات ونوعية في مختلف مجالات العمل، حيث أصبح الإبداع من المفاهيم الأساسية المتداولة في عالم اليوم نتيجة التطورات التكنولوجية والعلمية التي انعكست على مجمل حياة الفرد والمنظمة وبنائها وقدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة، ومع تزايد وتسارع معدلات المنافسة بين المنظمات ازدادت أهمية الإبداع وتنميته كأحد الاستراتيجيات المنتهجة، إذ أن العديد من الجهود التطويرية والملتزمة بتنمية الإبداع ترى بأنه كفيلاً بتحقيق ميزة تنافسية ورفع مستوى الأداء، الأمر الذي يجبر المؤسسات الجزائرية أن تتكيف مع ما يحدث من تغيرات عالمية وتتدمج في الجور الحديث وإما أن تهمش.

وعليه يجب أن تتعلم كيف تتعامل مع التغيرات الجذرية التي تشهدها البيئة التنظيمية، لاسيما فيما يتعلق بإعادة النظر في طرق الإدارة والتسيير والتنظيم من خلال الاستفادة من الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المتوفرة لديها، ومحاولة كسب رهان التنافسية عن طريق المزايا التي تقدمها لها الوسائل والتقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وبالرغم من ذلك فإن المؤسسة الجزائرية تبقى في مدى عن تلك التحولات والتغيرات، وذلك ما يظهر من خلال الجمود الذي ميز سياستها وأساليبها الإدارية والتنظيمية خاصة عدم اهتمامها بالتطوير والتجديد وعدم تشجيع روح المبادرة والمبادرة التي يمكن أن تضيفي حركية وتطوير مختلف المستويات والنشاطات، كما يظهر هناك عدم الاهتمام بالإبداع والابتكار وتفضيل اقتناء التكنولوجيا وإتباع أسلوب المحاكاة والتقليد، الأمر الذي ضعف من تنافسية هذه المؤسسات وجعلها تعاني وتواجه تهديدات ومخاطر كبيرة، وهذا حسب ما أشارت إليه دراسة "بارك زعمرة" بعنوان : متطلبات الإبداع والابتكار لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال الصناعية بالإشارة إلى المؤسسات الجزائرية .

وقد جاءت دراستنا هذه للتعرف على واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة 'Biocare' ودورها في تنمية الإبداع التنظيمي.

ومن خلال ما سبق فإن إشكالية دراستنا تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى فاعلية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؟

ولمعالجة هذه الإشكالية الرئيسية يتطلب الأمر الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع التنظيمي في المؤسسة الجزائرية؟

- ما الفوائد المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الجزائرية؟

- ما هي العوائق التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع التنظيمي؟

أهمية الدراسة:

يستمد البحث أهميته من العصر الحالي وما يتميز به من تغيرات سريعة في مجالات مختلفة ولكي تتمكن المنظمة من البقاء والنمو عليها مواكبة هذه التغيرات من خلال إسهامها في بلورة أفق عملية للإبداع استنادا لتراكم التجارب السابقة من أجل الحصول على نتائج إيجابية عن طريق استثمار الأفكار المبدعة لذلك فإن الاهتمام بمعرفة دور التكنولوجيا قد يكون له الأثر في تنمية مستوى الإبداع لدى المنظمة من أجل الوصول إلى نتائج إبداعية يسهم في إرساء قواعد علمية وعملية واعتمادها مستقبلا.

تعد هذه الدراسة استكمالاً للجهود العلمية المبذولة والتي يمكن وصفها بالمتواضعة في الجزائر.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مدى الاستخدام الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والعوامل التي تحكم هذا الاستخدام وأثاره على مستوى أداء المؤسسة المدروسة وذلك بالكشف عن مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تدعيم الإبداع في المنظمة.

- محاولة توضيح بعض المفاهيم المختلفة التي يتم عادة الخلط فيما بينها.

- محاولة تطبيق الدراسة النظرية وإسقاط ما أمكن إسقاطه من جوانبها على أرض الواقع لتتبع النتائج عن قرب بهدف التقليل في الفجوة الموجودة بين الجانب النظري والواقع المعاش.

أسباب اختيار الموضوع:

- محاولة اكتشاف العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التنظيمي.

- قيمة وأهمية هذا الموضوع في ظل التحولات المتسارعة.

- الرغبة في معرفة واقع المؤسسة الجزائرية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- التعرف على حقيقة الإبداع وأهميته بالنسبة للمؤسسات الجزائرية.

المقاربة النظرية:

نظرية الاستخدامات والاشباع:

يقدم نموذج الاستعمال والاشباع مجموعة من المفاهيم والشواهد التي تؤكد بأن أسلوب الأفراد أمام وسائل الإعلام والاتصال أكثر قوة من المتغيرات الاجتماعية والسكانية والشخصية.

ومقارنة بالدراسات التقليدية لتأثير وسائل الإعلام والاتصال، فإن هذا النموذج يأخذ في الاعتبار زبون وسيلة الإعلام والاتصال (المتلقي) كنقطة بدء بدلا من أن تكون الرسالة الإعلامية والاتصالية هي نقطة البدء. ثم يخرنا عن سلوكه الاتصالي فيما يتعلق بتجربة الفرد المباشرة مع وسائل الاتصال¹.

ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن إقبال المؤسسات على اقتناء الوسائل التكنولوجية الحديثة للمعلومات

والاتصال يمكن تفسيره على ضوء استخدامهما، أو العائد والإشباع الذي يتحقق منه وبما أن نظرية

الاستخدامات والاشباع وضعت الجمهور في مكانة المتحكم بزمام استخداماته لوسائل وتكنولوجيات

المعلومات والاتصال فإن اختيار المؤسسة للتكنولوجيا يعبر عن سلوك عمدي وموجه بوعي من أجل إشباع

حاجاتها ورغباتها المختلفة خاصة حاجتها في البقاء والاستمرار والتموقع في سلم المنافسة وهذا على اعتبار

أن المؤسسات اليوم تعيش في ظل ظروف متغيرة ومتقلبة تفرض عليها التميز والإبداع في طريقة إدارتها

لمختلف مواردها

وكون التكنولوجيات الحديثة أصبحت تمثل مظهرا حقيقيا لتكامل وسائل المعلومات والاتصال فإنها كفيلة

ببعث روح الإبداع لدى الأفراد والتنظيمات لما لها من خصائص ومميزات مكنتها من فرض قواعد جديدة في

ميدان الإدارة والتسيير.

1-مي العيد الله: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان، 2006، ص: 279.

وهذا على افتراض أن:

- الأفراد اللذين يستخدمون هذه التكنولوجيات هم عبارة عن جمهور نشط وإيجابي في تفاعله معها وتسخيرها في تنمية إبداعاتهم بهدف إشباع رغبات وحاجات المؤسسة من ريادة واستمرار.
- أفراد المؤسسة يقومون بالمبادرة في اختيار التكنولوجيا التي تساعدكم على تنمية قدراتهم الإبداعية بغية إشباع حاجة المؤسسة في البقاء في جو المنافسة.
- وفي ظل انفتاح الاقتصاد العالمي فإن مؤسسة "Biocare" تتنافس مع باقي المؤسسات بتخاذها تكنولوجيا المعلومات والاتصال كاستراتيجية من استراتيجياتها في تنمية الإبداع لديها.
- ومن الأهداف الرئيسية لهذه النظرية تفسير لماذا يكون لهذه التكنولوجيا تأثيرات متفاوتة على أفراد المؤسسة، ومنه نستخلص أن تكنولوجيات المعلومات والاتصال لها قدرة على التأثير على السلوك الإبداعي للأفراد.

الدراسات السابقة:

1-رياض عبد الله الخوالدة، محمد فاتح الحنيطي : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، مجلد35، العدد2،2008.

مشكلة الدراسة: تمثلت مشكلة هذه الدراسة في محاولة التعرف الى أي مدى توجد علاقة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية.

المنهج المستخدم: اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة وعينتها: يتكون مجتمع الدراسة من جميع المديرين العامين ومساعدتهم، نوابهم مديري الدوائر ورؤساء الأقسام في المؤسسات العامة المستقلة التي يتم اقرار موازنتها من قبل مجلس الوزراء، بلغ حجم العينة249 مفردة.

أدوات جمع البيانات: الاستبانة.

الإطار المكاني والزمني: بداية شهر آذار 2005 إلى منتصف شهر ايار من نفس العام بالأردن.

وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- 1-وجود علاقة ايجابية وذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري.
- 2-وجود علاقة ايجابية وذات دلالة احصائية ما بين تكامل معلومات النظام الإداري المستخدم والإبداع الإداري.

3-عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين الإبداع الإداري والعوامل الديمغرافية والوظيفية.

4-عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والعوامل الديمغرافية والوظيفية.

5-وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين طبيعة البرامج المستخدمة والإبداع الإداري.

6-وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين مدى ملائمة معلومات النظام المستخدم والإبداع الإداري.

7-وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين التدريب والإبداع الإداري.

نقد الدراسة:

من خلال استطلاعنا لهذه الدراسة نلاحظ بأنها دراسة جيدة من حيث الكم والكيف المعرفي حيث استخدمت العديد من الدراسات العربية والأجنبية، اهتمت بإلقاء الضوء على استخدام المؤسسات العمومية الأردنية للتكنولوجيات وأثرها على الإبداع الإداري وقد كشفت معظم نتائجها عن وجود علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا وأثرها على تنمية الإبداع الإداري، وقد ساعدتنا هذه الدراسة كثيرا في مجال بحثنا فمن خلالها تعرفنا على الخطوات التي ينبغي التقيد بها للوصول الى نتائج إيجابية.

2-دراسة رفعت عودة الله الشناق ، فيروز مصلح الضمور : العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي ، دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية، مجلة المنارة، مجلد 16، العدد1 ، 2003.

مشكلة الدراسة: تمثلت مشكلة الدراسة في التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية وتأثيرها على الإبداع التنظيمي وذلك لمعرفة مستوى الإبداع التنظيمي في هذه الشركات.

نتائج الدراسة:

1- هنالك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع التنظيمي.

2- هنالك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وطرق تطبيق الإبداع الفعالة لدى الشركة.

3- هنالك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبيئة العمل.

4- هنالك علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات وبين التسهيلات الإدارية.

نقد الدراسة:

من خلال اطلاعنا على هذه الدراسة لاحظنا أنها ركزت على عوامل محددة في تشجيع وتبني الإبداع، (ظروف وبيئة العمل والتسهيلات الإدارية) من حيث أثرها فيه، وكذلك لاحظنا بأن الدراسة اقتصرت على مؤسسات القطاع الخاص فقط، أما بالنسبة لنشء الذي استفدناه منها فقد ساعدتنا في التعرف على نوع المؤسسات التي تصلح أن تكون محل دراسة لموضوع بحثنا على افتراض أنها الأكثر إبداعاً من مؤسسات القطاع العام.

3-دراسة لشتيخ فاتح : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري، دراسة حالة مؤسسة عموري لعروسي للأجر الأحمر ' الحاجب' بسكرة ، مذكرة مقدمة لذيل شهادة الماستر، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، 2013 ، 129 ص.

مشكلة الدراسة: نظراً للدور الفعال الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير وتغيير مختلف الأنشطة الإدارية والوظائف والتي من بينها الإبداع الإداري، فلا بد من تسليط الضوء على أهم العوامل والأبعاد الخاصة بالتكنولوجيا التي من شأنها ان تلعب دوراً في تنمية ودفع عملية الإبداع والإتيان بالجديد في

الجانب الإداري لذلك يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري؟

منهج الدراسة: اعتمد الباحث على الوصفي باعتباره المنهج الأنسب لهذا النوع من البحوث، كما أنها اعتمدت على تقنية دراسة الحالة بوصفها أحد التقنيات التي يعتمد عليها المنهج الوصفي، وذلك بدراسة المؤسسة المبحوثة.

مجتمع الدراسة وعيبتها: مجتمع الدراسة هم عمال الإدارة في مؤسسة عموري لعروبي للأجر الأحمر من رؤساء ومرؤوسين والبالغ عددهم 30 موظف.

أدوات جمع البيانات: الاستبانة.

الإطار المكاني والزمني للدراسة: مؤسسة عموري لعروبي للأجر الأحمر " الحاجب" بسكرة، امتدت فترة الدراسة من شهر فيفري 2013 إلى نهاية شهر ماي من نفس العام.

نتائج الدراسة:

خلصت الدراسة إلى:

- 1- توفر عامل الثقة المدركة في تكنولوجيا المعلومات لم يكن له دور في إنعاش الإبداع الإداري.
- 2- عنصر الفائدة المدركة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم ينعكس بشكل كبير على عملية الإبداع الإداري.
- 3- سهولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تلعب دور في تنمية عملية الإبداع على مستوى الإدارة.

نقد الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من أحسن الدراسات التي اعتمدنا عليها في موضوع بحثنا خاصة وأنها ركزت على ضرورة معرفة درجة استغلال الإدارات الجزائرية لامتيازات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع الإداري، فمن خلال هذه الدراسة تمكنا من رسم خطة بحثنا، وملاك المسار الصحيح الذي ينبغي علينا اتبعه وهذا بغية تحقيق الأهداف المرجوة بطرق علمية ومنهجية سليمة.

تحديد المفاهيم:

1- تعريف تكنولوجيا المعلومات:

-هي كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستخدمين منها في كافة مجالات الحياة¹.

-هي أدوات ووسائل تستخدم لجمع المعلومات وتصنيفها وتحليلها وتخزينها أو توزيعها وتصنف تحت عنوان أوسع وأشمل وهي التقنيات المستندة على الحاسوب لعلاقتها المباشرة بنشاطات العمليات في المنظمة².

2- تعريف تكنولوجيا الاتصال:

-هي مجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات، معالجتها، إنتاجها، تخزينها، استرجاعها، نشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجموعات³.

-هي الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات، توزيعها، استرجاعها وعرضها⁴.

1-علاء عبد الرزاق السامي: تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص: 20.

2-محمد صالح الحناوي وآخرون: مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص: 116 .

3-حورية بشويدات: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تليل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، الجزائر، 2008، ص: 12 .

4-محمد جمال تغزل: المعجم الإعلاني، دار أسامة، الأردن، 2006، ص: 102-104 .

3-تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

-هي التكنولوجيا المتعلقة بتخزين، استرجاع، تداول المعلومات ونشرها، وإنتاج البيانات الشفوية المصورة، النصية والرقمية بالوسائل الإلكترونية من خلال التكامل بين أجهزة الحاسوب الإلكتروني ونظم الاتصالات المرئية¹.

-هي مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة².

إجرائيا:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي التكنولوجيا المستخدمة في مؤسسة Biocare والمتعلقة بكل أنواع المعلومات من حيث الجمع، التحليل، التنظيم، التخزين بغية الاستفادة منها في عملياتها والتي تسعى من خلالها إلى تنمية الإبداع التنظيمي سواء على المستوى الفردي، الجماعة أو على مستوى المنظمة ككل.

1 ماجد محمد الزويدي: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي في تنمية المهارات الحياتية لطالبة المدارس الحكومية الأردنية، مجلة الحرية لتطوير الفوق العدد: 5، 2012، ص:93.

2-شوقي شادلي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تدبير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2008، ص:12.

4-تعريف الإبداع:

لغة: جاء في لسان العرب أو المعجم الوسيط مشتق من بدع، وبدع الشيء أو ابتداعه تعني أنشأه وبدأه
أولاً¹.

اصطلاحاً: هو العملية التي يتم فيها خلق شيء ما جديد له قيمة ملحوظة للفرد، المجموعة، المنشأة أو
المجتمع².

5-المصطلحات المقاربة للإبداع:

-الابتكار: يعرفه حسن إبراهيم على أنه: فكرة جديدة أو سلوك جديد من قبل إدارة المؤسسة داخل القطاع أو
السوق أو المحيط الذي تعمل فيه³.

-التغيير: سلوك أو أفكار جديدة تعتمد على المنظمة وقد تكون مختلفة أو متباينة عن تلك السائدة والجاري العمل
بها أو استخدامها وهي تتسم بالشمولية والاستمرارية⁴.

1-حاتم علي حسن رضا : الإبداع الإداري وعلاقته بالإبداع الوظيفي، مذكرة تليل شهادة الماجستير، أكاديمية نابف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم
الإدارية، جدة، 2003، ص : 8.

2-جيس هينزتر، عبد الرحمن توفيق : 100 طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية، ط2، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة 2004، ص : 21.

3-نعيم براك: متطلبات الإبداع والابتكار لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال الصناعية، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات
التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة مستغانم ، ص : 3.

4-شريف عياط، محمد بوقسوم: حاضرات الأعمال التكنولوجية ودورها في تطوير الإبداع والابتكار بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة أبحاث
اقتصادية وإدارية، العدد6 :الجزائر، 2009، ص:53.

-التحسين: هو إدخال تغييرات وتعديلات صغيرة أو كبيرة على العمليات أو المنتجات الحالية بما يجعلها أكثر كفاءة أو تنوعا أو ملائمة في الاستخدام¹.

-التطوير: يقصد به كل المجهودات المتضمنة تحويل المعارف المصادق عليها إلى حلول فنية في صور أساليب أو طرق إنتاج ومنتجات مادية، استهلاكية أو استثمارية².

-التجديد: هو القدرة على توليد أفكار جديدة³.

6-تعريف الإبداع التنظيمي:

-هو تبني فكرة أو سلوك جديد في المنظمة سواء كان منتجا، خدمة، تكنولوجيا، ممارسة إدارية جديدة⁴.

-تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة أو تمت استعارتها من خارج المنظمة سواء كانت تتعلق بالمنتج الوسيطة، النظام، الخدمة... إلخ وهذه الفكرة جديدة بالنسبة للمنظمة حينما تطبقها⁵.

1- ياسين حميني: تفعيل عملية الإبداع من خلال تنمية العلاقة بالزبائن، مذكرة لثقل شهادة الماجستير: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001، ص: 31 .

2- ياسين حميني : المرجع نفسه، ص: 31 .

3- إيمان عسكري حايي : الإبداع التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي : دراسة تطبيقية في مستشفى ابن ماجد العامة، المجلد 4 ، العدد 8، المعهد التقني، البصرة، 2011، ص: 93

4- فايز الشجار ، نازم ملكاوي: نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع، المجلد 26، العدد2، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 2010، ص: 264.

5- إيمان عسكري حايي، المرجع السابق، ص: 53.

إجراءات:

الإبداع التنظيمي هو عبارة عن فكرة أو ملوك جديد في مؤسسة "Biocare" طور داخلها أو تمت

استعارته سواء كان منتجا، خدمة، ممارسة إدارية.

القسم النظري

تمهيد:

يعتبر الإبداع من الأمور الهامة بالنسبة لجميع المؤسسات التي تسعى لتحقيق الازدهار في ظل بيئات متغيرة وتنافسية وقد ازدادت أهمية الإبداع في ظل ازدياد حدة المنافسة فيما بينها وخاصة المنافسة الدولية والتي زادت من حاجة الإبداع في المؤسسات تجنباً لخطر الزوال.

المبحث الأول: أساسيات حول الإبداع التنظيمي

1- خصائص الإبداع التنظيمي والعوامل المؤثرة فيه:

1-1- خصائص الإبداع التنظيمي:

إن الإبداع يأخذ أشكالاً متعددة تتلاءم مع المخرجات التي تأتي من عملية الإبداع التي تكون بنسب أشكال متعددة كالآتي:¹

1- الإبداع يعني التمايز: وهو الاتيان بما هو مختلف عن الآخرين من المنافسين المباشرين وغيرهم حيث ينشئ شركة سوقية من خلال الاستجابة المتفردة بحاجاتها عن طريق الإبداع.

2- الإبداع يمثل الجديد: وهو الاتيان بالجديد كلياً أو جزئياً في مقابل الحالة القائمة كما يمثل مصدر التجدد من أجل المحافظة على حصة الشركة السوقية وتطويرها.

3- الإبداع هو التوليفة الجديدة: وهو أن يكون بمثابة وضع الأشياء المعروفة والقديمة في توليفة جديدة في نفس المجال (توليفة الأشياء) أو نقلها إلى مجال آخر لم تستخدم فيه من قبل.

4- الإبداع هو أن تكون المتحرك الأول في السوق: وفي هذا تميز لصاحب الإبداع بأنه الأول في التوصل إلى الفكرة والمنتج والسوق عن الآخرين وهم المقلدون، وحتى في حالة التحسين (الإبداع الجزئي) فإن صاحب التحسين يكون الأول بما أدخل على المنتج من تعديلات، وهذه سمة السبق في الإبداع، أي أن يكون صاحب الإبداع أسرع من منافسيه، في التوصل وإدخال ما هو جديد.

1- بلال خلف السكارنة: الإبداع الإداري، دار أسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص من: 20-21.

5-الإبداع هو القدرة على اكتشاف الفرص: وهو يمثل نمطا من أنماط الإبداع الذي يستند على قراءة جديدة للحاجات والتوقعات، ورؤية خلاقة لاكتشاف قدرات المنتج الجديد في خلق طلب فعال ولاكتشاف السوق الجديد الذي هو غير موجود حتى الآن، ولا دلائل على حجمه وخصائصه ولذا ترى الشركة المبدعة في اكتشاف الفرص ما لا تراه الشركات الأخرى المنافسة.

ويرى الباحثان (Mchemiel, Bruce) أن الإبداع الذي يتم من خلال التكنولوجيا الحديثة يساعد المنظمات على تحقيق أربعة أغراض هي ¹:

- 1- زيادة الربحية من خلال تقليل كلف الانتاج.
- 2- تحسين الانتاج ووقت تسليم المنتج وتقليل الأسعار وزيادة الحصة السوقية من خلال زيادة المبيعات.
- 3- تقليل كلف الرقابة ومتابعة الأعمال.
- 4- تقليل كلف التخزين.

1-2-العوامل المؤثرة في الإبداع التنظيمي:

يمتد المحور الرئيسي للمنظمات المبدعة على مدى رعايتها وتبنيها لنشاطات داعمة للإبداع وتمييزها في بيئة تنظيمية تغذي الاتجاهات الإبداعية بطاقتها، وتصل كيانها بالمنهج العلمي والفكري الذي يقوم على قواعد وأسس وممارسات وظيفية تهدف إلى غرس الإبداع في العمل المؤسسي وتعمل على تطويره وتحقيقه من كافة الموارد والطاقت المختلفة.

ولكي يتحقق الإبداع في المنظمات يجب عليها أن تتبنى وتستخدم نشاطات داعمة، وتأتي به من خلال الأفراد العاملين في المنظمة أو تنمية لديهم.

1- المرجع نفسه، ص 21.

وقد بين (Davis and Scasc) بأن هناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الإبداع التنظيمي هي:¹

- 1- الاعتماد على مشاركة الأفراد في العمل داخل المنظمة.
 - 2- الاعتماد على استخدام وتكوين فرق العمل لتنفيذ بعض الأعمال الخاصة بالمنظمة.
 - 3- التركيز على توجيه كافة الموارد والطاقات المختلفة في المنظمة لتحقيق رؤية وأهداف ورسالة المنظمة.
- بينما يرى (Nickerson) بأن الإبداع يستلزم أن ينبثق من حائل الموارس التالية:
- 1- وضع الهدف والاهتمام به.
 - 2- السعي من أجل تحقيقه وبناء المهارات الأساسية كقاعدة للإبداع.
 - 3- التشجيع على اكتساب وامتلاك المعرفة.
 - 4- اتباع أسلوب الحث والمكافئة للأفراد الذين لديهم ملكة الاكتشاف وحب الاستطلاع.
 - 5- الاعتماد على سياسة التحفيز.
 - 6- التشجيع ودعم الثقة لدى الأفراد، وعدم الخوف من المخاطر.
 - 7- زرع سياسة المنافسة والتحدى في نفوس الطاقات البشرية.
 - 8- زرع مبادئ القيم والإيمان لدى الأفراد بمدى أهمية الإبداع ونتائجه الإيجابية التي تنعكس على الأداء.
 - 9- تنمية المهارات والإدارة الذاتية لدى الأفراد من أجل دعم المبادرة لديهم والشعور بالاستقلالية.
 - 10- التركيز على استراتيجيات التعليم التقني من أجل تسهيل عملية الأداء الإبداعي.

¹ - عكف لطفي خصاونة: إدارة الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، صان، 2011، ص ص: 70-71.

11- إشراك العاملين ببرامج تدريبية.

12- تركيز إدارة المنظمة على البحث والتدريب.

2- مبادئ الإبداع التنظيمي:

نقد وضع الكثر من الباحثين مجموعة من المبادئ الأساسية الخاصة بالإبداع والتي وجب على المؤسسات مراعاتها وتبنيها للمسؤول على أساليب وطرق تتصف بالإبداع، وهذه المبادئ هي¹:

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

2- الاعتناء بتنمية ورعاية الأفراد لأنهم مصدر قوة وتميز وهذا ما يحقق تطوير مسار المنظمة مما يجعلها الأكبر والأفضل والأكثر إبداعاً وربحاً، ولكن المكافأة على أساس الجدارة واللياقة.

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

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

1 - خلال نصير: أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 33، الأردن، 2012، ص: 46.

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

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

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

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

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

10- يجب إعطاء التعلم عن طريق العمل أهمية كبرى، لأنه الطريق الأفضل لتطوير الكفاءات وتوسيع النشاطات.¹

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

1- المرجع نفسه، ص: 47.

3- مستويات الإبداع التنظيمي:

يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات للإبداع التنظيمي هي كالآتي:

1- الإبداع على مستوى الفرد:

هو مجمل ما يملكه الفرد من قدرات على الابتكار اختلف الباحثون في هذا المستوى من الإبداع حول ما إذا كان فرد مبدع إذا ما توفرت لديه مجموعة من الظروف المساعدة أو أن الإبداع حكر على بعض الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات إبداعية دون غيرهم ومن بين خصائص الفرد المبدع ما يلي:¹

- المعرفة: وهي مجموع ما راكمه الفرد من معارف من خلال قراءته ممارسته معاشته لتأحداث والأعمال.

- التعليم: وخاصة اكتساب القدرة على مواجهة مسائل ومناهج لحلها.

- الذكاء: وهو التمتع بالقدرة التفكيرية على تكوين علاقات مرنة بين الأشياء.

- الشخصية: تتسم شخصية المبدع بروح المخاطرة وقوة المثابرة والانفتاح على الآراء الجديدة وكذا الفضول.

1-خيرة عبيرش (وآخرون): دور المنظمات المتعلمة في تشجيع عملية الإبداع، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، 2011، ص: 11.

2- الإبداع على مستوى الجماعة :

- وهو الإبداع الذي يتم تحقيقه من قبل الجماعة ويتأثر هذا النوع من الإبداع كما ونوعا بالعوامل التالية:¹
 - الرؤية: حيث تزداد احتمالات الإبداع يشاطر أفراد الجماعة مجموعة قيم وأفكار تتعلق بأهداف الجماعة.
 - المشاركة الآمنة: إن البيئة والمناخ يشجعان الأفراد على التعبير بحرية عن أفكارهم وتعزز أن الإبداع
- إنتاج.

- دعم ومؤازرة الإبداع: فحتى يتحقق الإبداع يجب توفير المساندة والدعم لعملية التعبير ويمكن أن يأتي هذا الدعم من أعضاء الجماعة.

- جنس الجماعة: الجماعة المختلفة من حيث الجنس تنتج حولا أفضل من الجماعة أحادية الجنس.

- عمر الجماعة: الجماعة حديثة التكوين تميل إلى الإبداع أكثر من الجماعة القديمة.

3- الإبداع على مستوى المؤسسة :

إن الإبداع في المؤسسات المعاصرة على اختلاف أنواعها لا يعد مسألة ترف أو شيئا كماليا، وإنما هو أمر ضروري لا غنى عنه إذا أرادت المؤسسة البقاء والازدهار، وعليها أن تجعل منه أسلوب عملها وممارستها اليومية ويتحقق ذلك بتوفر الشروط التالية:²

- ضرورة إدراك أن الإبداع والريادة تحتاج إلى أشخاص ذوي تفكير عميق ولتنمية هذا التفكير لدى الأفراد لا بد من أن تتيح لهم المؤسسة فرص التعلم والتدريب والمشاركة في الندوات والمؤتمرات.

1- اسمية بروبي: دور الإبداع والابتكار في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة: دراسة حالة مؤسسة المنشريات الغازية حامي، مذكرة ليل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص: 80.

2- الأخضر خراز: دور الإبداع في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية: دراسة حالة مركب حمام ربي - سجدة - مذكرة ليل شهادة الماجستير، تخصص الة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011، ص: 44.

- ضرورة تعلم حل المشكلات بطريقة إبداعية وهذا يعني تكييف التفكير وتشجيعه ليكون أكثر مرونة.
- ضرورة تنمية المهارات والقدرات الإبداعية في إيجاد المشكلات وتعزيزها مما يساعد على تنمية المهارات الإبداعية والتعود على التفكير المطلق والشامل وتقصي أبعاد أي مشكلة.
- ضرورة تنمية المهارات الإبداعية في صنع المشكلات أو بناء المشكلات وذلك من العدم والعمل على حلها.

أما ALTSHULLER G فقد استند تصنيفه على مستوى الحلول الإبداعية للمشكلات وهي خمسة مستويات¹:

- المستوى الأول: حلول روتينية تستخدم فيها الطرق المعروفة داخل الاختصاص ولا تحتاج إلى اكتشاف.
- المستوى الثاني: تحسين بسيط في النظام الحالي مشكلات تحل بالطرق المعروفة ولكن على نطاق واسع من الاختصاص داخل نطاق الصناعة وتحتاج إلى شيء من القبول.
- المستوى الثالث: تحسين أساسي في النظام الحالي ويحتاج إلى طرق معروفة في خارج نطاق قطاع الصناعة وتحتاج إلى حل المتناقضات أو الفجوات.
- المستوى الرابع: وهو خلق جيل جديد للنظام الحالي واستخدام مبادئ أداء جديدة للنظام الحالي وهذا النوع من الحلول يحدث في مجالات العلوم أكثر منه في مجالات التكنولوجيا.
- المستوى الخامس: وهو يمثل الاكتشافات العلمية الجديدة أو ابتكار جوهرى لنظام جديد تماما.

1 نصيرة غوريش: الإبداع ودوره في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف، ص: 4.

4- عناصر الإبداع التنظيمي:

تعددت تصنيفات الكتاب والعلماء لعناصر الإبداع التنظيمي، وأفضل تصنيف هو ما قدمه (غيلفورد) ومعاونوه للعناصر المختلفة المكونة للإبداع التنظيمي وهي كالآتي:

I-الطلاقة: أي القدرة على إنتاج أكبر عدد من الأفكار الإبداعية وبصرف النظر عن إمكانية الأخذ بها من عدمها، فيجب أن يكون لدى الفرد القدرة على تقبل أي فكرة تطرأ على ذهنه دون تقييمها وبعد التوصل إلى أكبر عدد من الأفكار يتم إخضاعها للتصنيف والتقييم، أو بمعنى آخر هي القدرة على سيولة الأفكار وسهولة توليدها، مثالا إعطاء حجم النشاطات التسويقية في غضون فترة زمنية معينة، وقد وُجد أنه في الاختبارات الكلامية وحدها توجد ثلاثة عوامل متميزة وهي:¹

أ-الطلاقة الفكرية: هذا النوع من الطلاقة مرتبط بالقدرة العقلية للشخص، كالقدرة على التخيل والتشبيه، والاستنباط وسعة الإدراك والحدس.

ب-الطلاقة الترابطية: وهي متعلقة بكمال العلاقات وإعطاء التماثل أو التناقض.

ج-الطلاقة التعبيرية: فهي تتعلق بسهولة بناء الجمل.

وعلى العموم تقاس الطلاقة بأساليب مختلفة منها على سبيل المثال:

- سرعة التفكير بإعطاء كلمات في نسق محدد.

- تصنيف الأفكار وفق متطلبات معينة.

1-محمد بن علي حسن البيشي: الثقافة التنظيمية لمدير المدرسة ودورها في الإبداع الإداري من وجهة نظر مديري مدارس التعليم الابتدائي بالعاصمة المقدسة، مذكرة ليل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، قسم الإدارة والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية: 2008، ص: 40.

2-المرونة: ويقصد بها قدرة الشخص على تحويل اتجاه تفكيره أو أسلوبه في علاج المشكلة من وضع إلى آخر والذي يعني قدرة الفرد على التكيف السريع للتطورات والمواقف الجديدة، حيث يقصد بالمرونة اختلاف وتنوع الأفكار التي يأتي بها الفرد المبدع وبالتالي فهي إشارة إلى درجة السهولة التي يغير بها الفرد وجهة نظر عقلية معينة أو موقفاً معيناً وعدم الجمود أمام المشاكل، ولقد ميز (غيلفورد) بين نوعين من المرونة:¹

أ-المرونة العفوية: سرعة الفرد في إصدار أكبر عدد ممكن من الأفكار المتنوعة والمرتبطة بمشكلة أو موقف مثير ويميل الفرد وفق هذه القدرة إلى المبادرة التلقائية في المواقف ولا يكفي بمجرد الاستجابة.

ب-المرونة التكيفية: قدرة الفرد على تغيير الوجهة الذهنية في معالجة المشكلة ومواجهتها، ويكون بذلك قد تكيف مع أوضاع المشكلة ومع الصور التي تأخذها أو تظهر بها المشكلة.

3-الأصالة: القدرة على التجديد في الأفكار والإتيان بأفكار جديدة ونادرة وغير مألوفة ويوصف الأشخاص ذو الأصالة المرتفعة بأنهم أوثق الذين يستطيعون الابتعاد عن الشائع والمألوف ويدركون العلاقات ويفكرون في أفكار وحلول جديدة وأصيلة عن تلك التي يفكر بها الآخرون، وتمثل الأصالة أعلى درجات سلم الإبداع، ويلاحظ أنها تختلف عن كل من الطلاقة والمرونة في الآتي:²

- أن الأصالة لا تشير إلى كمية الأفكار الإبداعية، بل تعتمد على قيمة تلك الأفكار ونوعيتها وجودتها، وهذا ما يميزها عن الطلاقة.

- أن الأصالة لا تشير إلى نفور الفرد من تكرار تصوراته أو أفكاره هو شخصياً كما في المرونة، بل تشير إلى النفور من تكرار ما يفعله الآخرون، وهذا ما يميزها عن المرونة.

1-المرجع نفسه، ص: 41.

2-إسامة محجوب: أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة وحدة تحويل البلاستيك للجنوب بورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص: 4.

4- الحساسية للمشكلات: ويقصد بها الوعي بوجود مشكلات أو حاجات أو عناصر ضعف في البيئة أو الموقف، ويعني ذلك أن بعض الأفراد أسرع من غيرهم في ملاحظة المشكلة والتحقق من وجودها في الموقف، ولا شك أن اكتشاف المشكلة يمثل خطوة أولى في عملية البحث عن حل لها، ويرتبط بهذه القدرة ملاحظة أشياء غير العادية أو الشاذة أو المحيرة في محيط الفرد، أو إعادة توظيفها وإثارة تساؤلات من حواها، وبالتالي فإن الاحتمال سيزداد أمامهم نحو الإبداع الخلاق.

5- الكم والحيل: إن نمة فرصيه تقول (إن النسبة تولد الكيفية، بحيث أنه إذا كان شيء ينتج عدداً أكبر من الأفكار فإنه لا بد أن ينتج هذه الأفكار بنوعية جيدة وفي وقت محدد، إذا فلابد من الكم كي نحصل على النوعية، ولكن لابد أن تتم عملية توليد الأفكار بأسلوب علمي مدروس¹.

المبحث الثاني: مراحل الإبداع التنظيمي وأهم استراتيجياته

1- مراحل الإبداع التنظيمي:

تمر عملية الإبداع التنظيمي بعدة مراحل لكن لا يوجد اتفاق تام بين الباحثين حولها، لكننا اخترنا انقسام الأكثر شيوعاً والذي يقسم الإبداع التنظيمي إلى أربعة مراحل تتمثل في:

1- مرحلة الإعداد: وفيها يتاح للمبدع أن يحصل على المعلومات والمهارات والخبرة التي تمكنه من تناول موضوع الإبداع أو تحديد المشكلة ومعرفة جميع الجوانب المرتبطة بها ومقارنتها مع المشاكل التي تشابهها، والتعرف على طرق حلها السابقة للاستفادة منها في توليد حلول للمشكلة الراهنة، وتشير البحوث أن الأفراد الذين يخصصون جزءاً أكبر من الوقت لتحليل المشكلة وفهم عناصرها قبل البدء في حلها هم أكثر إبداعاً².

[1- المرجع نفسه، ص: 5.

[2- أسماء جنوبي: أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع التنظيمي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، دراسة حالة جامعة محمد خضر - بسكرة، - مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، ص: 70.

2-مرحلة الاحتضان: وهي مرحلة تتميز بالجهد الشديد الذي يبذله المبدع في سبيل حل المشكلة أو إنجاز الموضوع الذي يفكر فيه، وتتضمن هضم عقلي وامتصاص لكل المعلومات التي تتعلق بالمشكلة، وترجع أهمية هذه المرحلة في أنها تعطي للعقل فرصة للتخلص من الأفكار الخاطئة ومن الأجزاء الغير هامة في المشكلة، والتي يمكن أن تعيق الأجزاء الهامة¹.

3-مرحلة الإلهام أو الإشراق (اللمحة الإبداعية): تتمثل فيها عملية البروغ المفاجئ للفكرة الجوهرية حل أو حل المشكلة التي طالما شغلت حيز كبير من النشاط العقلي خلال مرحلتي الإعداد والاحتضان، ويتم في هذه المرحلة التحليل المتعمق للمشكلة لإدراك ما بين أجزائها مما يسمح بعد ذلك بانطلاق شرارة الإبداع المطلوبة، وهي تلك اللمحة التي تظهر فيها الفكرة الجديدة أو الحل الملائم للمشكلة².

4-مرحلة التحقق والتنفيذ: وتشمل عملية التبصر بالعقل الظاهر، وبالإستعانة بأدوات البحث المتاحة في الفكرة التي نتجت خلال المرحلة السابقة، وذلك للتحقق من صحتها وتحديد طرق تطبيقها، وماهي مضاعفات عملية التطبيق، وماهي المستلزمات لذلك، فالإبداع يقدم الفكرة الإبداعية ولا ينتهي عندها، بل إن الناتج الإبداعي لا يتحقق إلا إذا مر بمرحلة التحقق والتنفيذ³.

2 إبراهيم حنتولي، عبد المطالب بن عمر: أثر عملية الإبداع على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لسنطرات -حاصي مسعود، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013، ص: 20.

1-نوال خميسات، وفاء عليماني، الإبداع الإداري كأساس لتحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة مؤسسة موبليس -ورقلة-، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2013، ص: 25.

3-المرجع نفسه، ص: 25.

2-دوافع الإبداع التنظيمي وأهميته:

2-1-دوافع الإبداع التنظيمي:

يتفق معظم الدارسين والباحثين في هذا المجال بأن هناك دوافع منحة فرضت على المنظمات وإدارتها على مختلف المستويات لتبني الإبداع أسلوباً ومنهجاً ولعل ذلك يعود إلى أهم الأسباب التالية:¹

1-التغيرات في العناصر البيئية وتزايد المستجديات البيئية التي واجهتها ومازالت تواجه المنظمات، الأمر الذي بات يتطلب التحديث والتجديد وضرورة الاستجابة لتبني سياسات وأساليب دافعة من مواهب التغييرات والتحديات البيئية وتطوير حلول وأفكار وآراء جديدة تمكنها من النمو والديمومة.

2-ازدياد التحديات والضغط المنافسة الشديدة وانفتاح العالم على بعضه نتيجة العولمة وثورة المعلومات والتحولات العالمية الجديدة، مما أدى إلى ازدياد فرص الاختيار والتنوع في السلع والخدمات.

3-الاستجابة إلى ما شهده السوق العالمي من ثورة تكنولوجية وخاصة في مجال السلع والخدمات وشرق الانتاج والتوزيع في كسب رضا الزبائن والمستهلكين مما فرض ذلك على المنظمات الاستجابة لهذه الثورة من خلال إجراء بعض التغييرات الإدارية بشكل إبداعي من أجل أن ثوابك الثورة التكنولوجية ومواصلة المحافظة على رضا زبائنهم والبقاء في السوق.

4-ندرة الموارد الأمر الذي يتطلب إيجاد طرق إبداعية ملائمة لتحقيق الأهداف التنظيمية المنشودة في ظل الموارد المتاحة.

5-زيادة الوعي والتوقعات للمستهلكين التي أدت إلى اكتساب المستهلك بزيادة المعرفة عن مدى توافر المنتجات والخدمات الإضافية وذات الجودة الأفضل.

¹ساجد غوانرة: معوقات الإبداع الإداري من وجهة نظر الموظفين، تاريخ الزيارة 11:57 (25.03.2015) (jamainfo-blogsfof.com)

6-المسؤولية الاجتماعية: نظرا لمبدأ الكينونة الاجتماعية والعلاقات المتداخلة والمتبادلة بين المنظمات والعاملين فيها، فقد أصبحت المنظمات تعيش في واقع أكثر وعيا ومرونة وتعمل على زيادة إسهامها في دعم وتحسين ظروف وقدرات العاملين فيها من خلال تبني أنشطة داعمة للإبداع تعمل على تنمية الإبداع لديهم وذلك انطلاقا من كونهم جزءا مهما من الكينونة الاجتماعية التي تعيشها المنظمة، وهذه التحسينات تعرف بالمسؤولية الاجتماعية¹.

2-2- أهمية الإبداع التنظيمي وتبنيه: تتلخص أهمية إدارة وتبني الإبداع في النقاط التالية: ²

- 1-إكساب الإدارة المزيد من الثقة والاحترام من قبل العاملين.
- 2-زيادة مستوى قبول المنظمة لدى الجمهور الداخلي والخارجي.
- 3-إكساب المنظمة المزيد من الأرباح المادية والمعنوية.
- 4-تحسين الإنتاج والأداء.
- 5-الزيادة من مستوى الولاء الوظيفي والانتماء المؤسسي.
- 6-المساعدة في التقليل من دوران العمل وتحقيق الاستقرار الوظيفي والحد من الهجرات.
- 7-تمنح المنظمة المزيد من قوة البقاء والكيان والديمومة.
- 8-تساعد في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة المبدعة.

1- المرجع نفسه.

2-عائف نطقي، خصاونه، مرجع سبق ذكره، ص 22.

3- الاستراتيجيات الداعمة للإبداع التنظيمي:

هناك العديد من الاستراتيجيات للإبداع التي يمكن أن تبناها المنظمة ويقصد باستراتيجيات الإبداع السياسات التي تصمم للترويج للعملية الإبداعية وإيجاد المناخ الإبداعي داخل المنظمة التي يساعد على تجاوز العقبات ومن هذه الاستراتيجيات:¹

1- التطوير التنظيمي: وهو عبارة عن مجموعة من الأساليب أو الطرق المستوحاة بشكل عام من العلوم السلوكية والتي تصمم لتزيد من قدرة المنظمة على تقبل التغيير وزيادة فعاليتها، ومن الأمثلة على هذه الطرق جمع البيانات، تشخيص المنظمة، تدريب الحساسية و تطوير الفريق، واستخدام وكلاء التغيير وهي بشكل عام موجهة نحو المحددات السلوكية كقيم الأفراد والعلاقات بين الأفراد، وهناك تركيز كبير ليس فقط إزالة معوقات التغيير ولكن أيضاً على تسهيل التغيير كعملية مستمرة عن التطوير التنظيمي بتركيزه على الأفراد والعلاقات، والتغيير يعتبر استراتيجية ملائمة لترويج الإبداع التنظيمي، فهو يساعد على تدريب أفراد المنظمة على تقبل الإبداع كمعيار تنظيمي أساسي، وعلى ترويج صفات تنظيمية تساعد على الإبداع، ويجب أن يرسخ التطوير التنظيمي لزيادة الوعي بالاهتمامات والمصالح وإصياغة أهداف عامة وشاملة.

2- التخصص الوظيفي: وهو قيام المنظمة بتصميم وحدات للقيام بالنشاطات المتخصصة، فلترويج الإبداع التنظيمي تصمم وحدات تنظيمية ذات بيئة تشغيلية ملائمة للمراحل المختلفة من العملية الإبداعية مثل إنشاء وحدات البحث والتطوير أو جماعات التخطيط، وبالإمكان أن تكون هذه الاستراتيجيات الأكثر قابلية للاستخدام من قبل المنظمات التي تسعى إلى إيجاد أعمال إبداعية تغطي مساحات تنظيمية صغيرة نسبياً ولا تكون جذرية كذلك فإن التخصص الوظيفي يعتبر الاستراتيجية الأكثر شيوعاً من بين استراتيجيات الإبداع التنظيمي.

1- سليم بطرس جندة (وآخرون): إدارة الإبداع والابتكار، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص: 72.

3-الدورية: وهي القدرة على استخدام أشكال تنظيمية غير ثابتة أو متغيرة ومن الأمثلة على هذه الاستراتيجية هو استخدام نموذج المصفوفة الذي يتم وفقا له تجميع مجموعة من المتخصصين والعاملين، وذلك لتنفيذ مشروع معين وانشاء بناء تنظيمي مؤقت يتم حله عند الانتهاء من المشروع ومن ثم تحريك الأفراد للعمل في مشاريع أخرى.

كذلك من الأمثلة الأخرى على هذه الاستراتيجية وهو نقل أفراد الإدارة العليا للعمل في بيئات تشغيلية متشابهة ومنها ذات مسؤوليات وظيفية مختلفة لتعيين الدوري لموظفين جدد ذات خبرات مختلفة وخاصة بالنسبة للمناصب أو المراكز التي تملك إمكانيات إبداعية غير عادية، والتطوير المتوازي للجماعات التي تعمل على حل نفسي للمشكلة أو المشكلات المتشابهة¹.

4-معوقات الإبداع التنظيمي: وهي كالآتي:²

1-غياب جو الحرية: يتمثل هذا المعوق في الدرجة المتاحة للفرد للتعبير عن شخصيته، سواء كان ذلك من خلال أفكاره أو مشاعره، وهذه الحرية لا تعني بالضرورة قيام الفرد دائما بتنفيذ أفكاره الإبداعية، إذ أن هناك قيودا وضوابط تنظيمية واجتماعية تحدد المقبول وغير المقبول من سلوك الفرد، إلى جانب ذلك فإن جو الحرية يتطلب ضرورة توفير وسائل الاتصال المفتوحة في المنظمة، وسهولة الحصول على المعلومات لتوظيفها في حل مشكلات العمل اليومية.

2-غياب التشجيع والحوافز: يقصد بهذا المعوق غياب المكافأة المادية أو المعنوية المطلوبة لتشجيع الأفراد العاملين في المنظمة للخروج عن المألوف وطرح الأفكار والحلول الإبداعية للمشكلات التي تواجههم أو تواجه المنظمة، إلى جانب ذلك فإن هناك عاملا آخر يرتبط بعدم التشجيع من المنظمة، يتمثل في النقد المبكر للحلول والأفكار التي يقدمها المبدعين.

1-المرجع نفسه: ص 73.

2-سليم إبراهيم الحسنية: الإدارة بالإبداع، منشورات المنظمة العربية لتنمية الإدارة، القاهرة، 2009، ص: 268.

3- الإفراط في مكافأة النجاح أو الإقلال منها: إن كان غياب الدوافع الداخلية للإبداع أو عدم التشجيع من المنظمة يمثلان عائق، فإن الإفراط في مكافأة النجاح يمثل أيضاً معوقاً آخر من معوقات الإبداع، إذ أن كلما كانت المشكلة تستدعي حلولاً إبداعية، فكل فرد في المنظمة قادر للوصول إلى هذه الحلول عندما يعطى مكافأة معقولة أو معتدلة، بينما لو تم منحهم مكافآت مبالغ فيها أو زيادة عن المعقول فقد تصبح عائق للإبداع عند هؤلاء الأفراد بسبب القلق الذي يتكون عندهم نتيجة خوفهم من ضياع هذه المكافأة¹.

4- عدم مساندة العمل الجماعي من قبل المنظمة: من المؤكد أن الإبداع ليس فردياً في كل الحالات، بل من المعنى أن يكون جماعياً، هذا النوع من أنواع الإبداع يتطلب الدعم من المنظمة خاصة بالنسبة للجماعات المعنية بحل المشكلات فيها، ذلك أن غياب الدعم قد يؤدي إلى تراخي أعضاء الجماعة وتدني حماسهم وتراجعهم على تقديم الحلول الإبداعية للمشكلات التي يكفون بها لشعورهم أن جهودهم لا تلقى الاهتمام والتقدير من قبل المنظمة، أيضاً النظر إلى أنفسهم نظرة خاصة باعتقادهم أنهم مصدر للمشكلات للمنظمات التي يعملون فيها، الأمر الذي سيدفع أصحاب القرار في هذه المنظمات إلى حل مجموعاتهم أو مقوماتهم بسبب آرائهم أو أفكارهم الإبداعية التي قد تبدو غريبة عن ثقافة المنظمة.

5- الاعتماد المفرط على الخبرات: من المعوقات الخاصة بالدول العربية والنامية والتي تحول دون تقديم المقترحات الإبداعية في المنظمات، هي الاعتماد المفرط على الخبرات وبالذات أولئك الذين يأتون من خارج المنظمة أو من يتم التعاقد معهم من خارج البلاد ذلك أن هؤلاء الأشخاص غالباً ما ينظر إليهم باعتبارهم قادرين على حل المشكلات على عكس أولئك العاملين في المنظمة الذين يمتلكون من الخبرة و المهارة ما يفوق تلك الجودة لدى الخبراء، لكنهم مجبرون على تنفيذ فقط ما يقدمه لهم الخبراء، هذا الاعتماد المفرط

¹ المرجع نفسه ، ص: 269 .

على الخبراء له آثاره السلبية على العاملين في المنظمة خاصة المتميزين، إذ أن ذلك سيحول بينهم وبين تقديم آرائهم وأفكارهم الإبداعية خشية أن لا تقبل إلا إذا كانوا ضمن قلة الخبراء.

6- عدم تسرع جو المرح والتسوية: تؤكد نظرية العلاقات الانسانية أن غياب جو المرح والتسوية في ثقافة المنظمة يعتبر من الأسباب التي تحول دون تمكين منسوبي المنظمات من إظهار ما لديهم من ممتلكات وقدرات إبداعية، لأن غياب هذا المناخ قد يعرض الأفراد إلى الضغوطات الأمر الذي يدفعهم للانسحاب من المشاركة في أنشطة المؤسسة والولاء لها وعدم الحماس فيما يتعلق بتقديم الأفكار والمقترحات الإبداعية الخاصة بالمستهلثات التي تواجه منظماتهم¹.

7- هيمنة القانونية والتقليدية: يقصد بها شيوع استخدام أسلوب الإدارة باللوائح والتعليمات بدلا من أسلوب الإدارة بالمعرفة، الإدارة بالأهداف، الإدارة بالتمكين، فتهيمن القانون كأهم محدد لتقييم سلوك وكفاءات الموظفين وانتظامهم، بغض النظر الوظيفي عن قدراتهم الإبداعية، فالقانون عندنا يبرز كمسطرة للسلوك مما يحول المناخ الوظيفي إلى روتين قائل للإبداع ومحبط للشخصية المبدعة.

8- هيمنة القادة والمديرين: يقصد بها سيطرة أصحاب رأس المال إن كانوا أفراد أو جهات حكومية على غالبية أنشطة المنظمة، هذا الشيء يعيق من تفجير الطاقات الإبداعية ويحبطها لأن بروز المبدعين والأكفاء سيكشف عن مواطن عجز القادة.

9- هيمنة النظرة التقليدية للربحية: أي الاعتقاد بأن أفضل مدخل لمزيد من الربح هو تقليل التكاليف الأمر الذي ظل يحول دون تخصيص ميزانية لأنشطة التطوير والإبداع على الرغم من أن كل الدراسات تشير إلى العلاقة الايجابية بين نفقات البحث والتطوير والزيادة في معدل الخبرات والدخل القومي في الدول المتقدمة والغامية على حد سواء².

1- المرجع نفسه، ص: 269.

2- المرجع نفسه، ص من: 271- 272.

خلاصة:

أضحى الإبداع خياراً استراتيجياً لا مفاض منه، والسبيل إلى رفع التنافسية للمؤسسات، لذا ينبغي أن يشمل جميع الجوانب المرتبطة بإدارة المؤسسات، حتى تساير التحول المتسارع في محيطها، ولكون الإبداع يشكل محركاً أساسياً لنشاط المؤسسات واستمراريتها فإن الاهتمام به يتطلب توفير مناخ يسمح بتدفق الأفكار الإبداعية، وتجسيد هذه الأفكار على أرض الواقع حتى وإن كان ذلك ينطوي على العديد من المخاطر.

الفصل الثاني:

أساسيات تكنولوجيا المعلومات

والإتصال وتطبيقاتها في

المؤسسة

تمهيد:

لقد أصبح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور وتأثير مهم في مختلف المنظمات، باعتبارها موردا مهما وأساسيا يعتمد عليه المسؤول الإداري لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تصبوا إليها المنظمة، حيث تتضح أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قدرتها على تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظمات، وكذلك في مدى مساندتها للأدوار الإدارية وإنجازها للمهام الفنية الأخرى، وتقوم هذه التكنولوجيات التي تشمل على نظم الحواسيب بمكوناتها المادية والبرمجية والاتصالات والشبكات على خدمة التنظيم الذي يمكنه من تحقيق مزايا تنافسية تؤدي إلى نجاح وريادة المنظمة، فهي مصدر للقوة والتميز في عالم سمته اليوم المعلوماتية، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحد جديد ألا وهو امتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحكم فيها.

المبحث الأول: أساسيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

1- مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

1- العناصر المادية: و تتمثل في أجهزة الحاسوب وتتكون من العناصر التالية:¹

1-1 الوحدة المركزية: تتكون بدورها من الوحدة الأم، المعالج والذي يعتبر عقل الكمبيوتر، حيث يقوم بتنفيذ

كل العمليات الحسابية والمنطقية إضافة إلى وحدة الذاكرة الرئيسية التي تعمل على تخزين تعليمات البرامج

والمعطيات قيد المعالجة، ونجد كذلك أسلاك التوصيل التي تربط بين مختلف الأجزاء.

1-2 اللواحق : تتكون من وحدات الإدخال ووحدات الإخراج، فالأولى هي الأجهزة المسؤولة عن إدخال

التعليمات المطلوب تنفيذها والمعطيات المطلوب معالجتها كلوحة المفاتيح، الفأرة، الميكروفون... إلخ أما الثانية

فهي الأجهزة التي تقوم بنشر النتائج من المعالجة من الوحدة المركزية كشاشة الحاسوب ، الطابعة... إلخ.

1-3 الذاكرة الثانوية: الذاكرة الحية تفقد المعلومات الموجودة بها مباشرة بعد توقف الحاسوب لأي سبب ومنه

لا بد من استعمال ذاكرات تسمح بحفظ المعلومات بصفة دائمة وتتمثل في القرص الصلب، الأقراص المرنة،

الأقراص المضغوطة... إلخ.

1 عشرة سليمانى: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية : دراسة ميدانية لمؤسسة قارورات الغاز-بنتة-، منكرة نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر، 2013، ص:21.

2-العناصر الغير مادية:

1- البرمجيات : تعني برامج الحاسوب التي تعمل على تشغيل وإدارة المكونات المادية، وتقوم بمختلف التطبيقات ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب كما في البرمجية Microsoft وتقسّم برمجيات الحاسوب إلى:¹

-برمجيات النظام **System software**: وتعتبر برمجيات ضرورية لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحدائه بعضها ببعض وبعض هذا النوع برامج التشغيل والتي هي عبارة عن سلسلة البرامج التي تعد من قبل الشركة المصنعة للحاسوب وتخزن فيه داخليا، وتعتبر جزءا لا يتجزأ من الحاسوب نفسه.

-برمجيات التأليف **Compilation softwares**: وهي مجموعة البرامج التي تعنى بترجمة التعليمات والإيجازات المكتوبة بإحدى لغات البرمجة ذات المستوى العالي إلى لغة الآلة.

-البرمجيات التطبيقية **Application softwares**: وهي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية بحيث يمكن تطبيقها مع تغيرات طفيفة، وتشتمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات وكيفية تنفيذها.

2-قواعد البيانات **Data bases**: وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو المعلومات المخزنة على أجهزة ووسائل خزن البيانات مثل مشغل الأقراص الصلبة للحاسبة (**hard drive**) والأقراص المرنة (**floppy drive**) أو الأشرطة وقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات المخزون في المنظمة، والأوقات القياسية لأنواع مختلفة من العمليات وبيانات تتعلق بالتكاليف أو معلومات تخص احتياجات الزبائن وغيرها وتوفر قاعدة بيانات مباشرة بعضها تنظم على شكل أرقام ومؤشرات اقتصادية وأسعار السوق والمخزون،

1-خمس غسان، داود اللاحي: إدارة تكنولوجيا، مفاهيم ومداخل تطبيقات نظمها، دار الامام للتشر والتوزيع، عمان 2007، ص: 170.

وقسم آخر من قواعد البيانات تجمع على أساس كلمات مثل: معلومات عن الطقس والظروف الجوية والمواضيع المنشورة في الصحف والمنشورات.

وتقسم قواعد البيانات إلى عدة أنواع:¹

2-2-1 قواعد البيانات حسب مستخدميها: مثل القواعد الفردية تستخدم بواسطة فرد واحد مثل قواعد

فردية باسم مديري المعلومات الشخصية وقواعد المشاركة ويكون هذا النوع مشاركة بين العاملين في شركة أو مؤسسة معينة والقواعد الموزعة ويشتمل على مجموعة حاسبات تخزن فيها البيانات وترتبط مع بعضها بواسطة شبكة حواسيب الزبائن، وقواعد البيانات العامة.

2-2-2 قواعد البيانات حسب محتوياتها: وتشتمل على أربعة أنواع هي قواعد بيليوغرافية والتي تشتمل

على البيانات الوصفية الأساسية التي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية والكشافات والمستخلصات وقواعد مرجعية وتمثل مجاميع مهمة من المعلومات التي يحتاجها المستخدمون للإجابة على استفساراتهم وقواعد رقمية واحصائية وقواعد نصوص كاملة التي تشتمل على كامل النصوص لمصادر المعلومات المحوسبة.

3-2 الاتصالات بعيدة المدى **Télécommunication**: وهي المكون الأخير لتكنولوجيا المعلومات

والاتصالات عن بعد مثل: الهواتف، الفاكس، الألياف الضوئية ومكوناتها الأخرى التي تكون الشبكات الإلكترونية التي جعلت من الممكن لمستخدمي أجهزة الحاسوب الاتصال بأي موقع بصورة مباشرة والاتصال بأي مستخدم آخر للحاسوب في مكان آخر.

1 المرجع نفسه، ص: [7].

2-دوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى المؤسسة وفوائدها:

2-1-دوافع إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال: هي كالآتي:¹

- الرغبة الدائمة للمسيرين في تعريف الزبائن والشركاء المساهمين بأعمالهم ومنتجاتهم، الخدمات التي يقدمونها وكما أنها طريقة الاتصال أكثر سرعة أقل تكلفة.
- نشر كل المعلومات التي تخص المؤسسة التي يريد الزبون معرفتها عن المنتجات والخدمات المرفقة بها ، دون الحاجة إلى الذهاب إلى المؤسسة.
- تقديم خدمات للزبون بأحسن طريقة من حيث السرعة والسهولة.
- جلب فئة جديدة من العملاء الذين هم على اتصال بالإنترنت.
- نشر المعلومة في الوقت المناسب، ولهذه الخاصية أهمية كبيرة إداريا.
- افتتاح المؤسسة على السوق المحلي، الإقليمي والعالمي.

1-محمد رفرافي: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوائل -بسكرة-، مذكرة لثيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص: تجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص: 28.

2-2- فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

من بين ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من فوائد للمؤسسة نذكر:¹

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- التخفيض من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
- وسيلة لتخفيض التكاليف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- العمل مع فرق خارجية.
- الجواب على تنوع المتطلبات بأحسن سرعة وأقل ثمنًا.
- انفعال مع تحركات المتنافسين بعدم التأخر.
- الابتكار والتجديد بدون انقطاع للبقاء في الخدمة.
- التواجد في كل مكان وعرض ملائم مع متطلبات العملاء.
- ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات، أسواق، ميزة تنافسية إلخ.
- تسمح بتقديم خدمة للزبون.

- إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط.

1- إبراهيم بخني: تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ص ص: 49-50 على الخط: pdf . /trcu . /online.fr . /bbokhti

-تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تعريف وتسويق المنتجات العالمية والتعاملات.

-الوسيلة المفضلة بالنسبة للمؤسسات الكبيرة ذات الغروع.

-انتشار وتوسيع التجارة الالكترونية.

-وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

3-آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات:

انعكست التقنيات الجديدة على المؤسسات الاقتصادية بكافة أشكالها ومجالاتها، وأنتجت أوضاعاً وممارسات

جديدة قبل أنقاض أفكار وممارسات وأساليب عمل واهتمامات كانت قد سادت فيما قبل ظهور تلك التقنيات

المعاصرة، وسيكون لتلك الأوضاع تأثيراتها على هياكل وفعالية الموارد البشرية في تلك المؤسسات.

أهم تلك الآثار التقنية ما يلي:¹

-اختفاء المسافات وتضاؤل تأثيرها في حركة الأعمال، وانعدام تأثيرها في العالم بوسائل الاتصال الحديثة.

-تضاؤل أهمية المكان في نشاط المؤسسات، إذ يكفي أن تتحقق للمؤسسة أيا كان موقعها أليات الاتصال حتى

يمكنها أداء عملياتها بنفس الكفاءة.

-عدم أهمية الحجم الكبير في تحديد كفاءة أو قدرة المؤسسات، إذ تستطيع المؤسسة الصغيرة أداء الخدمات بنفس

كفاءة المؤسسة الكبيرة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال، وفي حقيقة الأمر كثير من أهم وأنجح المؤسسات

المعاصرة لا يزيد حجمها عن بضعة أفراد مع بنية تحتية تقنية متطورة.

1-لين غوطي، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه في علوم التسبير، كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التسبير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص: 53.

-سرعة وكفاءة التواصل بين المؤسسات والعاملين فيها وعملاء والموردين، بغض النظر عن المسافات واختلاف التوقيت.

-القدرة على تعديل المنتجات والخدمات بحسب طلبات الزبائن.

-زيادة القدرة على الحركة والانتقال باستثمار التقنيات المحمولة.

-الميل للتركيز على الشرائح المتخصصة في الأسواق نتيجة قدرة الحاسبات على فحص وتحليل وتصنيف المعلومات عن تركيب الأسواق وبيان مميزات الشرائح المختلفة.

-التطور إلى أنماط الإدارة المرنة وهياكل التنظيم المتكيفة، وظهور المؤسسات التي تربطها تقنيات الاتصالات أكثر من التواعد والنظم الجامدة.

-تداخل البيت والمكتب كأماكن للعمل نتيجة ازدياد أعداد البشر الذين يعملون من منازلهم مستثمرين إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتاحة للجميع.

-تتمكن التقنيات من تخليق مواد جديدة وتتغلب على نقص الخامات والموارد الطبيعية، ومن ثم يكون الإنسان هو المورد النادر الحقيقي.

-التحول من أنماط وأساليب الرقابة الخارجية على البشر إلى أنماط الرقابة الذاتية.

-ارتفاع معدلات رواتب ودخول العاملين ذوي المعرفة، وتقارب مستوياتها في أسواق العمل المختلفة وانخفاض مستويات الرواتب للعاملين العاديين الذين يعملون في الأعمال الروتينية. وبالتالي إعادة توزيع الرواتب.

-انخفاض وقت العمل للفرد، وزيادة أوقات الفراغ، في نفس الوقت الذي يستمر العمل بالمؤسسات على مدار الساعة!

4-تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستعمالاتها:

4-1-علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة:

العلاقة بين المؤسسات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي علاقة ذات اتجاهين فكل منها يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، والهيكل التنظيمي وعمليات التشغيل إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية والخارجية فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج من المؤسسة بأشكال ثلاث هي المفروعة والمسموعة والمرئية في آن واحد.

ودخلت إلى عالم الأعمال أيضا المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في تكنولوجيا الأعمال لذا وجب على المؤسسة أن تعمل جاهدة لمواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وإدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام¹.

4-2-تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة:

1-تطبيق واستعمال داخلي :

من أهم استعمالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي:²
-تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كل من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن الهيكل أو المنتج...إلخ.

1-فريد بوعلي، حكمة فوضيل: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة لنادي شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة الجزائر، 2014، ص: 53 .

2-بشير كاريجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنادي شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظام المعلومات ومرافقة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقانة الجزائر، 2013، ص: 57 .

- وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل المعلومات الشخصية، الوظيفية، الترقية.
- الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات، الاستفادة منها وكذلك سرعة الوصول إليها.
- الانتقال السهل والسريع في المؤسسة، وربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى وإن كانت في مواقع مختلفة.
- النقل السريع والاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البريدية والوقت المستغرق في ذلك.

2-تطبيق واستعمال خارجي :

- من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال للمؤسسة ما يلي:¹
 - نشر الإعلانات والإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الانترنت حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.
 - الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
 - الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
 - السماح للزبائن الشراء والتسوق عبر الانترنت وتحقيق التجارة الإلكترونية.
 - متابعة مدى تطور المؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى في نفس قطاع نشاطها أو القطاعات ذات ذات العلاقة، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

1 المرجع نفسه، ص: 58.

1- إدارة الإبداع في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

وتعرف إدارة الإبداع كالتالي:¹

إدارة الإبداع هي الاستعداد المسبق للتحويل من الواقع الحالي إلى الواقع المستقبلي المنشود في أقصر وقت

ممكن وبأقل تكلفة وأقل جهد من خلال توفير المهارات الفنية والسلوكية والإدارية والإدراكية اللازمة

لاستخدام الموارد المتاحة.

كما عرفت بأنها محاولة من طرف القائد لربط الأنشطة البشرية والمادية ضمن خطة عمل مدروسة،

تحتوي على الإجراءات الإدارية التي تهيمن على ذلك التغيير وتستثمر فرصه وتتجنب تهديداته.

وفي ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال يمكن أن نعتبر إدارة الإبداع بأنها خطة استراتيجية تتضمن إطاراً

مكتملاً ومتربطاً لتعميم استخدام تقنيات الاتصال المختلفة وشبكة المعلومات والحاسب الآلي، من خلال

تحفيز وتأهيل الأفراد العاملين وتوفير المتطلبات المادية اللازمة لتنفيذ هذه العملية والسهر على إنجازها

بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية.

وتتطوي إدارة الإبداع في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عدة مراحل تتمثل في:

-اختيار الفريق المسؤول عن عملية الإبداع: من الأهمية أن تتم جهود التغيير بالاستعانة بخبرات فنية

وتنظيمية على مستوى عال من الكفاءة، من بينها خبراء من داخل المؤسسة، أو من خارجها أو من خلال

مزيج من الخبراء الداخليين والخارجيين معاً، ثم يتم تحديد العلاقة بينهم وبين إدارة المنظمة بشكل يؤمن

الثقة والتعاون والتحديد الواضح للأدوار.

1- د.لوي الطيب، محيروب مراد: إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص

-اختيار الأسلوب المناسب لإحداث التغيير: يمكن أن يأخذ التغيير أحد البدائل التالية:

-التغيير الشامل: أو ما يدعى بإعادة النظر الكاملة في الاتجاه الاستراتيجي للمنظمة، ويستهدف تحقيق النتائج

المطلوبة بالتعامل مع جميع المجالات والعناصر المطلوب تغييرها في آن واحد.

- التغيير المرحلي: ويتضمن تقسيم المجالات والتغييرات المطلوب إحداثها بالمنظمة على عدة مراحل وبعد

نجاح المرحلة الأولى يتم الانتقال إلى المراحل التالية لها.

- التغيير التدريجي: ويتم البدء هنا بإحداث تغييرات بسيطة، وبعد إقناع والتزام أعضاء المنظمة بتلك

التغييرات، يتم التوسع في عملية التغيير.

-وضع موازنة تقديرية لعملية التغيير: يجب أن يتم وضع موازنة تقديرية لعملية التغيير من خلال تحديد

التكاليف المطلوبة لهذه العملية، كمتطلبات إجراء البحوث وجمع المعلومات وشراء المعدات الجديدة، وتحفيز

الأفراد لزيادة تعاونهم لإنجاح عملية التغيير، كما يجب أن تتضمن عملية التغيير ميزانيتين منفصلتين،

الميزانية الأولى تعتبر ميزانية عملية تتضمن الأموال اللازمة للسير العادي للأعمال الجارية، أما الموازنة

الثانية التي يضعها قادة التغيير فهي توجه لمواجهة المستقبل¹.

وبهذا الخصوص ينبغي القيام بما يلي:

- القيام بالتحليل المالي اللازم تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها.

-اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة قبل إدخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها.

- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات بمعرفة متطلبات كل جهة إدارية.

[1-المرجع نفسه، ص: 12].

2- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنفيذ عملية الإبداع التنظيمي :

تمر عملية تنفيذ الإبداع من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بثلاث مراحل أساسية هي:²

1-إذابة الجليد: في هذه المرحلة يتم العمل على التخلص من الاتجاهات والقيم والممارسات والسلوكيات

التي يمارسها الأفراد داخل التنظيم والعمل على خلق دوافع جديدة لديهم وتقوية الشعور بضرورة استبدال

الأنماط السلوكية السائدة بأخرى جديدة لذلك ينبغي أن تعمل الإدارة هنا على :

-القيام بحملة إعلامية وتحسيسية حول مزايا إدخال تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسة إذ يجب

إعلام الموظفين بالقيمة المضافة التي يمكن أن يولدها مشروع إدخال هذه التكنولوجيات من خلال تحسين أدائهم

وزيادة فعالية عملهم.

-إشراك الموظفين في مشروع إدخال التكنولوجيا عن طريق السماح لهم بالتعبير عن آرائهم واقتراحاتهم

والاستماع إلى حاجاتهم ورغباتهم، ثم تجميعها إلى لغة المنطق والتكنولوجيا من خلال إنشاء شبكة الإنترنت

وتحويل الإجراءات الإدارية التقليدية إلى إجراءات رقمية.

2-التغيير: التركيز على ضرورة تعلم الفرد أفكار وأساليب ومهارات عمل جديدة، بحيث يتوفر لدى

الأفراد البدائل الجيدة لأداء الأعمال من خلال ما تقدمه الإدارة لهم من تكنولوجيات المعلومات والاتصال.

3-إعادة التجميع: تهدف هذه المرحلة إلى تثبيت التغيير واستقراره عن طريق مساعدة الأفراد في

العمل على دمج الأفكار والأنماط السلوكية التي تم تعلمها في الممارسات الفعلية، وعلى الإدارة هنا تشجيع

² :داروي الطيب، محبوب مراد، المرجع السابق، من ص: 12-13.

الأفراد على تعزيز السلوكيات الإيجابية اتجاه تكنولوجيا المعلومات والاتصال حتى يستمروا في مواصلة هذا السلوك برغبة ورضا وذلك من خلال:

- السعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلومات في أهمية اتخاذ القرارات على كافة الأصعدة الاستراتيجية والتشغيلية والتكتيكية.

- جعل البراعة والتميز في استخدام التقنية جزءاً من تقويم الموظف.

-حث العاملين على التعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- بعد إدخال هذه التكنولوجيا يجب أن تكون الشروط الموضوعية لاستخدام تطبيقاتها تتصف بالمرونة، حتى يتمكن كل موظف من استخدامها بسهولة والتدريب عليها واكتساب الخبرة اللازمة، فيتولد الإحساس لديه بأن المؤسسة تثق به.

3- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع التنظيمي : ويتمثل في:¹

1- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهم إلى حد بعيد في تسهيل عملية الإبداع التنظيمي، وذلك نتيجة لتخطي القيام بالكثير من العمل الروتيني، وما يترتب على ذلك من انجاز العمل بسرعة وكفاءة ودقة أكبر وبتكلفة أقل.

2- إن اهتمام المنظمة بالبحث عن الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مما ينعكس على زيادة الاهتمام بالبحث والتدريب والنظور الذي بدوره يسهم في بناء وتنمية القدرات الإبداعية.

3- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهم في زيادة وتعزيز الاتصال والتعاون ما بين المستويات والدوائر المختلفة، مما ينعكس على شكل فرص مواتية لعمليات إبداعية جديدة.

4- إن الاهتمام بإيجاد الدوائر المختصة للمبدعين وتوفير ما يلزمهم من وسائل وأدوات تكنولوجية، والسماح لهم بإجراء التجارب وتشجيعهم على طرح الأفكار الجديدة وتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم، يسهم إلى حد كبير في نجاح ولادة العملية الإبداعية وخروجها إلى حيز الوجود.

5- إن الاستفادة من البرامج التدريبية وخصوصاً البرامج التي تسهم في تنمية الإبداع، وتلك التي تسعى للاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذه المجالات يعزز من إمكانية العملية الإبداعية.

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

1. فلاح شويح: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري: دراسة حالة مؤسسة صوري لعمري للأجر الأحمر -سكرة-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خروجر، سكرة، 2013، ص: 77.

- 7- تشجيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملية التفكير الخلاق، حيث تساعد في تعزيز وتحسين عملية العصف الذهني بالمنظمة من خلال إتاحة المشاركة بالمعلومات وسهولة تبادلها والتشاور فيها، مما يعزز بناء معارف قيمة تخدم عملية الإبداع.
- 8- تسهيل نظم المعلومات ومختلف البرامج التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصال عملية خلق الأفكار وإدارتها مما يساعد في تحويل وتوجيه هذه الأفكار إلى إبداع.
- 9- باعتبار عملية التكوين هي الوسيلة الأساسية لتفجير الطاقات الكامنة لدى الأفراد فإننا نجد أن هذه العملية قد استفادت من التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فهناك العديد من البرمجيات والتطبيقات المتوفرة الآن، الغرض منها هو تنمية قدرات العاملين ودفعهم للإبداع كنظام (though wore's management diagnosis) للقيادة والتحفيز وتحديد الأهداف وإدارة الوقت، وبرنامج (decide) لتطوير مهارات اتخاذ القرارات، كما نجد أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد ساهمت مساهمة فعالة في كل مرحلة من مراحل عملية التكوين وخاصة في مرحلة التنفيذ، فقد وفرت طرق جديدة للتكوين عن بعد وكذا التكوين أثناء العمل والتكوين المستمر، كل هذا سيؤدي إلى تفعيل عملية الإبداع.
- 10- يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال للأفراد بالحصول على المعلومات المطلوبة بصورة سريعة وأكثر دقة وفي الوقت المناسب ومن كافة أطراف المنظمة وبطريقة منسقة مما يساهم في عملية الإبداع.
- 11- إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يدعم ويسهل الحصول على هيكل تنظيمي يتميز بالتحرك من القواعد، المشاركة والاتصال ووجود فرق العمل وكذا إجراءات عمل منسقة وغير روتينية والابتعاد عن الهرمية ومنح السلطة وهو ما يشجع ويُفعل عملية الإبداع¹.

1- فايز النجار، نازم مكاوي، مرجع سبق ذكره، ص: 266.

خلاصة:

فرضت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نفسها على واقع المؤسسات كأحدى الممكّنات الأساسية التي تسمح بالتغلب على مشاكل الوقت والمكان، بالإضافة إلى توفير بيئة مناسبة للإبداع والتجديد في مختلف الجوانب الإدارية وخلق الوسائل والجو المناسب لذلك، من تبادل سريع للمعلومات ونزع القيود والحوالجز، وذلك من خلال ما تنتجه هذه التكنولوجيا من أجهزة متنوعة، برامج متطورة وشبكات الاتصال المنتشرة، والتي تساعد على تحقيق ائميزات التنافسية وتعزيزها.

القسم التطبيقي

1-منهج الدراسة:

تعتبر مناهج البحث من المجالات التي يعطي لها المتخصصين أهمية خاصة ويرتبط هذا المجال بطبيعة جمع البيانات التي يستخدمها الباحثين عند إجراء بحوثهم النظرية والميدانية¹.

يعرف قاموس (Le petit robert) المنهج على أنه: "مجموعة من الإجراءات التي يتبعها الذهن لاكتشاف الحقيقة والبرهنة عليها". ومن هنا يسمح المنهج بإصدار القرارات لبلوغ هدف ما، والمنهج هو الأداة المفضلة للطريقة العلمية².

وبما أن دراستنا تتمحور حول "تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التنظيمي" فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية التي من خلالها سنحاول وصف الظاهرة وتحديد ظروفها وخصائصها، وهذا لا يعني الوقوف عند هذه المرحلة، بل يمتد إلى جمع المعلومات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التنظيمي ومحاولة تحليلها وتفسيرها بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى الاستنتاجات والأغراض المطلوبة.

1-عبد الله عبد الرحمن: علم الاجتماع: النشأة والتطور، دار المعرفة الجامعية، ص: 43.

2-أ لارامي، ب فالي، تر: ميلود بناري (وآخرون): البحث في الاتصال: عناصر منهجية، ط2، مخبر علم الاجتماع والاتصال، الجزائر، 2009، ص:26.

2-مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الجزئية التي تعمل على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع التنظيمي لديها.

3-عينة البحث وطريقة اختيارها:

وهي اختيار جزء من المجتمع الذي يرغب الباحث في دراسته، وكون موضوع بحثنا يتمحور حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والابتاع التنظيمي فقد قمنا باختيار مؤسسة "Biocare" الواقعة بولاية الطارف بطريقة قصدية وذلك بعد القيام بالدراسة الاستطلاعية التي لاحظنا من خلالها توفر بعض المؤشرات التي تتماشى مع موضوع بحثنا وقد تمثل حجم العينة في (72) مفردة وعليه تم سحب عينة طبقية تمثلت في (40) مفردة وهو العدد المتاح في كل طبقة مع العلم أن كل طبقة ممتثلة في مصلحة .

ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدنا على عينة لإداري مؤسسة " Biocare " وكانوا موزعين على المصالح التالية:

- 1- مصلحة ضمان الجودة (11/06) 2- مصلحة الشؤون التنظيمية (06/05)
- 3- مصلحة الصيانة (06/05) 4- مصلحة المحاسبة والمالية (09/04)
- 5- مصلحة الشراء (04/04) 6- مصلحة التخزين (05/05) 7- مصلحة التخطيط (04/04)
- 8- مصلحة الموارد البشرية (05/05) 9- مصلحة الامانة (03/02)

4-أدوات جمع البيانات:

وبما أن طبيعة بحثنا استجوبت علينا استخدام أدوات لجمع البيانات فقد اعتمدنا على أدتين من أكثر الأدوات استعمالا واستخداما في مثل هذه الدراسات وهاتين الأدتين هما: " الاستمارة والمقابلة".

1- الاستمارة:

تعتبر الاستمارة من أدوات البحث الأساسية شائعة الاستعمال في العلوم الإنسانية، خاصة في علوم الإعلام والاتصال، حيث تستخدم في الحصول على معلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه في المجال المبحوث حيث تضم قائمة من الأسئلة المحدودة والمرتببة ترتيباً منهجياً معيناً¹.

وقد تضمنت الاستمارة تسعة عشر سؤالاً نهائياً، حيث قمنا بتوزيعها على أفراد العينة بمؤسسة "Biocare" والتي ساعدتنا في الإجابة على تساؤلات الدراسة، وقد تم استرجاع الاستمارة بعد ملئها حيث استغرقت يوماً كاملاً لضمان الإجابة على كل الأسئلة.

أما بالنسبة للشكل المنهجي للأسئلة فقد قسمت إلى 04 محاور وجاءت كالاتي:

المحور الأول: وقسمناه إلى خمسة أسئلة تتعلق بالبيانات الشخصية التي توضح مميزات وخصائص المبحوثين وكذا خبرتهم المهنية بمؤسسة "Biocare".

المحور الثاني: وتضمن ستة أسئلة التي حاولنا من خلالها معرفة مدى استخدام إداري مؤسسة "Biocare" لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع التنظيمي لديهم.

المحور الثالث: قسمناه إلى خمسة أسئلة والتي تم طرحها من أجل معرفة الفوائد المحققة من استخدام أفراد عينة اندراسة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المحور الرابع: تضمن ثلاثة أسئلة والتي حاولنا من خلالها معرفة العوائق التي تواجه استخدام موظفي إدارة مؤسسة "Biocare" لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع التنظيمي.

1- أحمد بن مريني: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص: 220.

2-المقابلة:

تعتبر أداة هامة لجمع البيانات وتستخدم في جميع مجالات الحياة الاجتماعية، التربوية، النفسية والسياسية وغيرها للاستفادة بها في عملية التوجيه، التشخيص أو العلاج، والمقابلة عبارة عن محادثة جادة يقوم بها شخص مع أشخاص آخرين وتكون موجهة نحو هدف محدد¹.

أما فيما يخص دراستنا فقد أجرينا ثلاث مقابلات مع مسؤولي مؤسسة "Biocare" وكانت كالآتي:

-الأولى كانت مع الأنسة بوحادب ليلي المتحصلة على شهادة الصيدلة ومساها المهني في مؤسسة "Biocare" كما يلي: رئيسة مصلحة التنمية والتطوير لمدة سنتين، مديرة الانتاج في مختبرات "Biocare" لمدة 6 سنوات

مديرة فنية بمختبرات "Biocare" لمدة سنتين.

وقد ساعدتنا الأنسة بوحادب على جمع البيانات والمعلومات عن المؤسسة وكيفية العمل بها.

-والثانية كانت مع السيد بن مشري سليمان: متحصل على شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص إدارة وكانت خبرته المهنية كالآتي: أمين مخزن للمواد الأولية بمؤسسة "Biocare" 2010-2011، مدير أول بمخزن المواد الأولية 2012-2013 ورئيس قسم التخطيط منذ 2013 إلى غاية يومنا هذا.

-أما المقابلة الثالثة فكانت مع السيد مرداس علي: متحصل على شهادة الكفاءة المهنية للمحاماة، مدير مصلحة الموارد البشرية لمدة 05 سنوات.

1-مصطفى حسين باهي، منى أحمد الأزهرى: أدوات التقييم في البحث العلمي، التصميم البناء، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2006، ص: 69.

الإطار المكاني والزمني للدراسة:

امتدت الدراسة الميدانية بمؤسسة 'Biocare' لصناعة الأدوية الصيدلانية بمنطقة سيدي قاسي-الطارف- من منتصف شهر أفريل إلى غاية شهر ماي، وذلك لجمع المعلومات والبيانات من إداري المؤسسة وملا الاستثمارات الموزعة عليهم.

الجدول 01: يمثل توزيع عينة البحث حسب واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة

النسبة المئوية%	التكرار	
20.9%	23	تهتم المؤسسة بتوظيف مختصين في نظم المعلومات
27.27%	30	تتوفر المؤسسة على أجهزة معلوماتية متطورة تتناسب مع طبيعة نشاطها
24.54%	27	تتوفر لدى المؤسسة برامج وإجراءات حديثة تتناسب مع طبيعة نشاطها
27.27%	30	تستعمل المؤسسة تقنيات الاتصال الحديثة
100%	110	المجموع

التفسير والتعليق:

تشير بيانات الجدول أعلاه الخاص بتوزيع عينة البحث حسب واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة أن 30 مفردة أي ما نسبته 27.27% يثبتون بأن المؤسسة تتوفر على أجهزة معلوماتية متطورة تتناسب مع طبيعة نشاطها، ونفس النسبة من المبحوثين أجابوا بأنها تستعمل تقنيات الاتصال الحديثة، وأن 27 مبحوث أي ما يعادل 24.54% يقرون بأن المؤسسة تتوفر على برامج وإجراءات حديثة تتناسب مع طبيعة عملها، أما عن اهتمام المؤسسة بتوظيف مختصين في نظم المعلومات عبر عنه 23 مبحوث أي ما نسبته 20.9% وهذا راجع إلى الأهمية التي تحظى بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث أصبحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر الحالي وهو ما يلزم المؤسسات عامة ومؤسسة "Biocare" خاصة على اقتنائها من أجل مواكبة الأساق الجديدة

تحليل البيانات وعرض النتائج

الفصل الثاني:

للمناقشة ومسيرة التطور، كذلك هذا يدل على ان مؤسسة "Biocare" تعمل على إدخال كل ما هو جديد ومفيد لإحياء وتجديد نظم التسيير الخاصة بها ، وتأهيل وتهيئة افرادها على استخدام واستغلال هذه التكنولوجيات في توسيع افاقهم وتقجير طاقتهم الابداعية.

الجدول 02: يمثل توزيع عينة البحث حسب التكنولوجيات المستخدمة

النسبة المئوية،%	التكرار
%37.89	36
%23.15	22
%38.94	37
	الشبكات
	البرمجيات
	جهاز الحاسوب
%00	00
	أخرى
%100	95
	المجموع

التفسير والتطبيق:

يتضح من خلال الجدول الخاص بتوزيع عينة البحث حسب متغير التكنولوجيات المستخدمة أن 37 منهم أي ما يعادل 38.94% يستخدمون الشبكات (الانترنت، الانترنت، الاكسترانت) وهي نسبة مقاربة مع مستخدمي جهاز الحاسوب التي عبر عنها 36 مبحوث أي ما نسبته 37.89%، أما عن استخدام البرمجيات فكانت من قبل 22 مفردة أي ما يعادل 23.15%. إن استقراء أرقام الجدول توضح أن هناك استخدامات متنوعة للتكنولوجيا: المعلومات والاتصال من قبل مؤسسة 'Biocare'، ومن الواضح ان لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمن وان كل عامل او فرد يفضل وسيلة معينة،

وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة استخدام وسائل وانخفاض اخرى ، كما أن هذه الاستخدامات يمكن ارجاعها إلى وعي موظفيها بأهمية ودور هذه التكنولوجيات في تحقيق أهداف المؤسسة من أجل البقاء وتكيفهم معها وتقبلهم لها، أيضا ادراكهم بان هذه التقنيات كفيلة بصقل وتكوين كفاءاتهم في الادارة والتسيير، مما يضمن لهم تحقيق الافضل لهم وللمؤسستهم .

الجدول 03: يمثل توزيع عينة البحث حسب درجة التحكم في تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسبة المئوية%	التكرار	
07.5%	03	ضعيفة
27.5%	11	متوسطة
65%	26	عالية
100%	40	المجموع

التفسير والتعليق:

يوضح الجدول الخاص بتوزيع عينة البحث حسب متغير درجة التحكم في تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن 26 مفردة أي ما نسبته 65% يتحكمون فيها بدرجة عالية، وأن 11 مفردة أي ما يعادل 27.5% كانت درجة تحكمهم متوسطة، أما عن أقل نسبة فقد تمثلت في 07.5% وكانت تضعيفي التحكم. وقد يرجع هذا إلى كون معظم موظفي مؤسسة "Biocare" ذوي مستوى علمي عالي وهذا ما أوضحتها النسبة المتحصل عليها من خلال محور البيانات الشخصية

*نظر المسحق الأول.

1-علي مرداش: مدير مصلحة الموارد البشرية.

والمتمثلة في 87.5% بالإضافة إلى ما أكده مدير مصلحة الموارد البشرية¹، كذلك يمكن تفسير هذه النسب على أساس أن من يستخدمون هذه التكنولوجيات يعيشون في مرحلة العطاء، وبذل المجهودات كونهم ينتمون إلى فئة الشباب لذا فهم قادرين على تبني هذه المبتكرات الجديدة والتحكم فيها لتسخيرها في خدمة حاجاتهم ورغباتهم الإبداعية المتعلقة بالتسيير والتطوير.

الجدول 04: يمثل توزيع عينة البحث حسب غرض استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسبة المئوية%	التكرار	
86.95%	40	في إطار العمل
13.04%	06	أغراض أخرى
100%	46	المجموع

التفسير والتعليق:

تشير بيانات الجدول أعلاه الخاص بتوزيع عينة البحث حسب متغير الغرض من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن 40 مبحوث أي ما يعادل 86.95% يستخدمونها في إطار العمل، أما 06 منهم أي ما نسبته 13.04% يستخدمونها لأغراض أخرى كالاتصال بالعالم الخارجي، ثقافة عامة...إلخ. وهذا ما يدل على أن موظفي مؤسسة "Biocare" يتصفون بالالتزام والجدية في العمل، وهذا حسب ما أكدته مديرة مصلحة التنمية والتطوير².

1- على مراد: مدير مصلحة الموارد البشرية.

2. نوابي بوحديب: مسؤولية مصلحة التنمية والتطوير

الجدول 05: يمثل توزيع عينة البحث حسب الاستفادة من الدورات التدريبية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسة

النسبة المئوية%	التكرار	
30%	12	نعم
70%	28	لا
100%	40	المجموع

التفسير والتعليق:

يوضح الجدول الخاص بتوزيع عينة البحث حسب الاستفادة من الدورات التدريبية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسة أن 28 مفردة أي ما يعادل 72.5% لم تستفد من هذه الدورات وهذا راجع إلى عدم قدرة المؤسسة على تجاوز الميزانية المخصصة لبرامج التدريب والتكوين والتي يتم تحديدها من قبل خبراء المصالح المالية مع بداية كل سنة، كذلك ارتباطها بجدول زمني محدد وهذا ما يفسر عدم اتاحتها لكل العاملين بالمؤسسة.

أما فيما يخص الذين استفادوا فقد كانوا 12 مفردة أي ما يعادل 27.5% وتمثلت دوراتهم في دورة حول قاعدة البيانات، الأنترانت، الأنترنت... إلخ، ويمكن تفسير انخفاض هذه النسبة كون المستفيدين من حصص التدريب هم أصحاب مناصب في الإدارة (رؤساء أقسام) وبحكم تقلدهم لهذه المناصب فهم كفيين بتعميم الفائدة على بقية الموظفين من خلال تطبيقهم للمعارف المكتسبة من هذه الدورات على رؤى من المرؤوسين وهو ما يساهم في تمكينهم من التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية الاستجابة لمتطلبات التغيير.

الجدول 06: يمثل توزيع عينة البحث حسب المهارات التي ساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تميمتها

النسبة المئوية%	التكرار	
30.95%	26	مهارة البحث والاستكشاف
10.71%	09	مهارة التحويل والتشكيل
21.42%	18	مهارة التقويم والتحكيم
34.52%	29	مهارة الانجاز والتنفيذ
02.38%	02	أخرى
100%	84	المجموع

التفسير والتعليق:

يتضح من خلال هذا الجدول أن 29 مفردة أي ما يعادل 34.52% تساعدهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنمية مهارة الانجاز والتنفيذ، وتليها مهارة البحث والاستكشاف والتي عبرت عنها 26 مفردة أي بنسبة 30.95%، وفيما يخص مهارة التقويم والتحكيم فقد جاءت بتكرار 18 مفردة أي ما يعادل 21.42%، وأما أقل نسبة والمتمثلة في 02.38% فقد حازت عليها مهارات أخرى كمهارة الإدارة والتسيير، ويرجع ارتفاع نسبة مهارة الانجاز والتنفيذ إلى كون معظم المبحوثين من الإدارة التنفيذية، وهذا ما يؤكد محور البيانات الشخصية بنسبة 50%، أيضا هذا يدل على رغبة موظفي مؤسسة "Biocare" في استغلال كل الميزات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل تنمية وتطوير مهاراتهم خاصة مهارة البحث والاستكشاف، كونها المهارة التي من شأنها أن تساعدهم

على الخلق والابداع والتميز عن باقي المؤسسات المنافسة لهم في ميدان صناعة الادوية الصيدلانية من خلال التعرف على كل المستجدات والتطورات الحاصلة به.

الجدول 07: يمثل توزيع عينة البحث حسب العوامل التي تحفز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسبة المئوية%	التكرار	
14.18%	20	إمكانية الحصول على فرص وظيفية أفضل
25.53%	36	الزيادة في تنمية المهارات والقدرات
17.73%	25	المساهمة في زيادة الرغبة في العمل
12.05%	17	التخلص من روتين العمل
16.31%	23	القدرة على الإبداع والابتكار
13.47%	19	القدرة على التميز
0.7%	01	أخرى
100%	141	المجموع

التفسير والتعليق:

يوضح الجدول الخاص بتوزيع عينة البحث حسب العوامل التي تحفز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن 36 مبحوث أي ما يعادل 25.53% تحفزهم على تنمية المهارات والقدرات ويلبيها التحفيز على المساهمة في الرغبة في العمل بتكرار 25 مفردة أي ما نسبته 17.73%، ثم تليها

القدرة على الإبداع والابتكار بتكرار 23 مفردة أي ما يعادل 16.31%، أما أقل تكرار بالنسبة للمحفزات السابقة تمثل في النخلص من روتين العمل حيث عبرت عنه 17 مفردة أي ما نسبته 12.05%. وهذا قد يرجع إلى كون موظفي مؤسسة "Biocare" يسعون إلى التميز والانفراد عن باقي المنافسين في أداء عملهم موظفين في ذلك كل الموارد التكنولوجية المتاحة لهم بغية تحقيق الأفضل لهم ولمؤسستهم.

الجدول 08: يمثل توزيع عينة البحث حسب الأهداف المحققة للمؤسسة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسبة المئوية%	التكرار	
32.4%	35	زيادة الإنتاج وتحسينه
16.66%	18	خلق مناخ ملائم للإبداع في ظل الظروف والمعطيات المتعلقة بالمؤسسة
19.44%	21	دفع وتحفيز الطاقات البشرية على الإبداع
26.85%	29	سرعة الاستجابة لحاجات الزبائن
04.62%	05	أخرى
100%	108	المجموع

التفسير والتعليق:

تشير بيانات الجدول الخاص بتوزيع عينة البحث حسب الأهداف المحققة للمؤسسة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن 35 مبحوث أي ما يعادل 32.4% يرون بأنها تساهم في زيادة الإنتاج وتحسينه، أما بالنسبة لدفع وتحفيز الطاقات البشرية على الإبداع فكان تكرارها 21 مفردة أي ما نسبته 19.44%، و18 مفردة يرون انها تشمل على خلق مناخ ملائم للإبداع بنسبة 16.66% أما أقل نسبة فكانت لأهداف أخرى والمعبر عنها ب 04.62% كالقدرة على المنافسة وتنمية روح العمل الجماعي، وهذا يدل على ان استخدام أفراد مؤسسة "Biocare" لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعدهم على تغيير طبيعة مؤسستهم من طبيعة مادية روتينية الى طبيعة ديناميكية، كذلك إعادتهم على خلق بيئة عمل جديدة تتميز بالتجدد والإبداع الأمر الذي سيؤول بهم الى تحسين وزيادة إنتاجهم بغية ابقاء واعتلاء سلم الريادة .

الجدول 09: يمثل توزيع عينة البحث حسب الميزات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسبة المئوية %	التكرار	
22.8%	26	زيادة الدقة في العمل
27.19%	31	الرفع من كفاءة العمل
28.07%	32	السرعة في أداء العمل
21.05%	24	إثارة الرغبة في التطوير والتحسين
0.87%	01	أخرى
99.26%	114	المجموع

التفسير والتعليق:

يتضح من الجدول أعلاه الخاص بتوزيع عينة البحث حسب الميزات التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن 32 مبحوث أي ما يعادل 28.07% يرون أنها تساعدهم في تأدية العمل بسرعة، وهي نسبة متقاربة مع نسبة الرفع من كفاءة العمل والمعبّر عنها ب 27%، أما النسبة المئوية فكانت لإثارة الرغبة في التطوير والتحسين بتكرار 24 مفردة أي ما يعادل 21.05%، وهذا يدل على أن موظفي مؤسسة 'Biocare' ينظرون إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرة إيجابية ويعتبرونها سلاحاً لهم في إحداث عملية التغيير والتجديد على جميع المستويات خاصة على مستوى أساليب العمل وذلك لدورها في تسريع وتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها بما يضمن عملية تسيير أكثر فعالية.

الجدول 10: يمثل توزيع عينة البحث حسب الجديد الذي افاد المؤسسة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسبة المئوية%	التكرار	
45%	27	تطوير أسلوب إداري
46.66%	28	مساهمة في حل مشكلة
6.66%	04	اختراع منتج جديد
1.66%	01	أخرى
100%	60	المجموع

التفسير والتعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن الجديد الذي أفاد المؤسسة من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تمثل في كل من المساهمة في حل مشكلة وتطوير أسلوب إداري حيث جاءت نسبة الأولى 46.66% والثانية 45%، أما بالنسبة لمقترح اختراع منتج جديد فكان بنسبة 6.66%. وهو ما يبين أن موظفي مؤسسة "Biocare" يحاولون استغلال هذه التكنولوجيا قدر الإمكان بغرض تجاوز العقبات وتحقيق الفوائد المرجوة للمؤسسة، على اعتبار أنها شكل من أشكال التجديد تساعد على التطور إلى أنماط إدارية مرنة وهياكل تنظيم متكيفة مع التغيرات الحاصلة في بيئة العمل، وهو ما أدى إلى ظهور مؤسسات تربطها تقنيات المعلومات والاتصال أكثر من القواعد والنظم الجامدة.

الجدول 11: يمثل توزيع عينة البحث حسب كيفية مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل

النسبة المئوية%	التكرار	
42.85%	15	الدقة والسرعة في إنجاز العمل
25.71%	09	تطوير وتحسين العمل
14.28%	05	حل المشاكل
17.14%	06	سرعة نقل المعلومات
100%	35	المجموع

التفسير والتعليق:

يبين الجدول أعلاه كيفية مساعدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل حيث حاز اقتراح الدقة والسرعة في إنجاز العمل على أعلى نسبة والتي قدرت ب 42.85%، أما فيما يخص أقل نسبة فكانت

من نصيب اقتراح حل المشاكل والمتمثلة في 14.28%، وهذا يدل على أن موظفي مؤسسة "Biocare" يعملون على التطوير الدائم والمستمر لعملهم من خلال اعتمادهم على هذه التكنولوجيات التي تعمل على انجاز المهام في أقصر وقت ممكن وبأقل الامكانيات مقارنة بالوسائل التقليدية التي كانت تكلف أكثر. وتستغرق فترة أطول مما قد يتسبب في ظهور عوائق للمنظمة.

الجدول 12: يمثل توزيع عينة البحث حسب العقبات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع في المؤسسة

النسبة المئوية%	التكرار	
12.32%	09	نقص الكوادر المؤهلة
27.39%	20	قلة التدريب الذي يتلقاه العاملين
16.43%	12	انعدام سياسة داخلية للإبداع
01.36%	01	نقص الموارد المالية
23.28%	17	نقص التحفيزات
19.17%	14	انخفاض الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
00%	00	أخرى
100%	73	المجموع

التفسير والتعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن العقبات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع تتمثل في قلة التدريب الذي يتلقاه العاملين وجاءت بتكرار 20 مفردة أي ما نسبته

27.39% أما عن نقص التحفيز فعبرت عنها 17 مفردة أي ما يعادل 23.28%، وفيما يخص أقل تكرار فحاز عليه اقتراح نقص الكوادر المؤهلة والذي عبرت عنه 09 مفردات أي ما نسبته 12.32%، وقد يرجع هذا إلى نقص الدورات التدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهو ما اتضح من خلال الجدول رقم 05 الخاص بالاستفادة من الدورات التدريبية، وهو ما قد يؤثر على نسبة استخدامهم للتكنولوجيات الحديثة وتوظيفها في مجال يخدم أهداف المؤسسة بطريقة إبداعية.

الجدول 13: يمثل توزيع عينة البحث حسب التأثير على نسبة استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

النسبة المئوية%	التكرار	
09.80%	05	عدم رضا وارتياح المدير لهذه التكنولوجيا
43.13%	22	قلة عدد عمال ذوي خبرة في هذه التكنولوجيا
17.64%	09	ارتفاع تكاليف هذه التكنولوجيا
27.45%	14	ضغوطات العملاء والموردين
01.96%	01	أخرى
100%	51	المجموع

التفسير والتعليق:

يوضح الجدول أعلاه أن أكثر العوامل تأثيراً على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل موظفي مؤسسة "Biocare" هو قلة العمال ذوي الخبرة حيث قدرت نسبتهم بـ 43.13%، تليها نسبة 27.45% والتي تتمثل في ضغوطات العملاء والموردين وهو ما يجبرهم على زيادة استخدامهم لها حيث تمكن هذه التكنولوجيات المؤسسات من التواجد في كل مكان وعرض ملائم مع متطلبات عملائها، إنشاء علاقات مثالية مع الموردين وانفتاح كبير على المحيط الخارجي كما تساهم في تجميع المؤسسات بتسهيل تعريف وتسويق منتجاتها وتعاملاتها.

-الجدول 14: يمثل توزيع عينة البحث حسب المعوقات التي تقلصت بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى المؤسسة

النسبة المئوية%	التكرار	
16.66%	10	غياب جو الحرية
51.66%	31	الاعتماد المفرط على الخبراء الأجانب
18.33%	11	عدم مساندة عمل الجماعي من قبل المؤسسة
06.66%	04	هيمنة القانونية والتقليدية
06.66%	04	هيمنة القادة والمديرين
00%	00	أخرى
100%	60	المجموع

التفسير والتعليق:

تشير بيانات هذا الجدول أن دخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى مؤسسة "Biocare" أدى إلى تقليل الاعتماد المفرط على الخبراء الأجانب حيث قدرت نسبته بـ 51.66%، كما جاء اقتراح كل من هيمنة القانونية والتقليدية وهيمنة القادة والمديرين بأقل نسبة والتي قدرت بـ 06.66%، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور في تقليل العوائق التي تواجه المؤسسة فاستخدامها يدعم ويسهل الحصول على هيكل تنظيمي يتميز بالتحرك من القواعد، المشاركة والاتصال ووجود فرق العمل وكذا اجراءات عمل منسقة وغير روتينية والابتعاد عن الهرمية ومنح السلطة وهو ما يشجع ويُفعل عملية الإبداع.

نتائج الدراسة:

اثارت الدراسة العديد من التساؤلات التي تهدف الى معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الابداع التنظيمي في مؤسسة "Biocare" وقد توصلنا الى عدة نتائج نأمل أن تساهم في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وفي هذا الصدد سنحاول الإشارة إليها:

1- فيما يخص مدى استخدام مؤسسة "Biocare" لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الابداع التنظيمي نجد أن:

- مؤسسة "Biocare" تتوفر على أجهزة معلوماتية متطورة تتناسب مع طبيعة نشاطها، كما أنها تستعمل تقنيات الاتصال الحديثة لتطوير عملية الخلق والإبداع والابتكار التنظيمية من خلال استخدام المعارف المتاحة، حيث أسهمت في تسهيل عملية تطوير السلع والخدمات والعمليات وطرق الإنتاج والتوزيع وجاءت بنسبة 27.27%.

- التكنولوجيا الأكثر استخداما من قبل مؤسسة "Biocare" هي الشبكات (الانترنت، الأنترنت، الاكسترنت) كونها تعمل على تطوير معارفهم الفنية والتسويقية والمالية والتكنولوجية التي تستخدم في خلق الميزة التنافسية بنسبة 38.94%.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف مؤسسة "Biocare" يكون في مجال إدارة الجودة الشاملة من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات التي تسهم في تحسين عملية جمع البيانات وتلخيصها وتحليلها وإصدار التقارير اللازمة في ضوئها بنسبة 86.95%.

ومن هنا نستنتج أن مؤسسة "Biocare" تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال كاستراتيجية من استراتيجياتها في تطوير أساليبها الإدارية بما يتماشى مع متطلبات الإدارة الحديثة في التغيير والقيادة،

وإزالة روتين العمل وتسخير ميزاتنا في تفجير طاقات عمالها الإبداعية وهذا من أجل بقائها في سباق المنافسة، وكذا مواكبتها للتغيرات الحاصلة على المستويين المحلي والعالمي.

2- اما بالنسبة للفوائد المحققة لمؤسسة "Biocare" من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع التنظيمي لديها توصلنا الى:

- أن العوامل التي تحفز موظفي مؤسسة "Biocare" على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الرغبة في زيادة وتنمية مهاراتهم وقدراتهم الإبداعية بنسبة 25.53%، كذلك قدرتهم على التميز بنسبة 13.47%.

- اما فيما يخص الأهداف المحققة لمؤسسة "Biocare" من استخدام موظفيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال هي: دفع وتحفيز الطاقات البشرية على الابداع بنسبة 19.44%، كذلك خلق مناخ ملائم للإبداع في ظل الظروف والمعطيات المتعلقة بالمؤسسة بنسبة 16.66%.

- وبالنسبة للميزات التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لعمال مؤسسة "Biocare" هي السرعة في أداء وتنفيذ العمل بنسبة 28.07%، ضف إليها اثاره رغبة على التطوير والتحسين بنسبة 21.05%.

وهذا يقودنا الى الاستنتاج بأن الفائدة التي جنتها مؤسسة "Biocare" من اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دفع وتنمية عجلة الابداع والتغيير لديها هو تميزها بالدرجة الأولى عن باقي المؤسسات التي تنشط في نفس مجال عملها، كذلك اعتلائها سلم المنظمات الريادية، وهذا بدليل حصولها على العديد من الشهادات العالمية في مجالات مختلفة مثل مجال إدارة الجودة (ISO)، وشهادة الملاءمة وموثوقية الاعمال التجارية من قبل شركة COFACE.

3- اما فيما يتعلق بالعوائق التنظيمية للإبداع التي تقلصت بدخول التكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة "Biocare" هي:

- الاعتماد المفرط على الخبراء الأجانب حيث جاءت بنسبة 51.66%.

- غياب جو الحرية بنسبة 16.66%.

- وكذا التقليل من هيمنة القادة والمديرين بنسبة 06.66%.

وقد يؤكد هذا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تذليل العوائق التنظيمية والضعفونات التي كان يتعرض لها موظفي مؤسسة "Biocare" والتي كان سببا في قمع قدراتهم الإبداعية، ومنه يتضح أن هذه التكنولوجيات ساعدت في تحسين بيئة العمل مقارنة بما كانت عليه، وكذا تطوير الهيكل التنظيمي للمنظمة، إزالة الحدود والفواصل بين الوحدات والمستويات الإدارية المختلفة وزيادة التنسيق والتعاون بين المنظمة وفروعها في تنفيذ الأعمال.

وهذه النتائج تتعارض مع النتيجة التي توصلت إليها بارك نعيمة في دراستها حول: متطلبات الإبداع والابتكار لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال الصناعية بالإشارة إلى المؤسسات الجزائرية. ويمكن لفت الانتباه إلى أن هذه النتائج متعلقة بمؤسسة 'Biocare' ولا يمكن تعميمها على المؤسسات الاقتصادية الأخرى، ولكنها تعطي صورة عن مدى فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسات الجزائرية الاقتصادية.

التوصيات والاقتراحات:

بناء على نتائج البحث يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- 1- الاهتمام بشكل جدي بالإبداع داخل المنظمة كجانب أساسي في تحقيق أي تطوير بها سواء كان تنظيمياً، هيكلياً، أو تكنولوجياً. فالإبداع قبل أن يكون في الهياكل والأنظمة والجوانب المادية يجب أن يبدأ أولاً من الفرد في حد ذاته باعتباره هو من يقوم بتنفيذه ويستفيد من نتائجه.
- 2- العمل على تكثيف وتعميم الحصص التدريبية كونها عامل رئيسي في مساعدة الموارد البشرية على مواكبة التطور والاستجابة لمتطلبات التغيير، سواء كانت برامج أو أجهزة والتي تؤثر على أداء الأعمال، فهي تساهم في مرونة قوة العمل من خلال تمكين الأفراد من التحكم أكثر في التكنولوجيا والتقنيات المتطورة.
- 3- على القيادة العليا في مؤسسة "Biocare" دعم ومساندة عملية الإبداع التنظيمي وبشكل مستمر، وتذليل العقبات التي تعترضه وشرح أبعاده للعاملين باستخدام المهارة والمرونة معتمدين في ذلك على ما تتبحه تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- 4- اتباع أسلوب الحث والمكافئة للأفراد الذين لديهم ملكة الاكتشاف وحب الاستطلاع.
- 5- زرع سياسة المنافسة والتحدي في نفوس الصافات البشرية.
- 6- زرع مبادئ القيم والإيمان لدى الأفراد بمدى أهمية الإبداع ونتائجه الايجابية التي تنعكس على الأداء.
- 7- التركيز على استراتيجيات التعليم التقني من أجل تسهيل عملية الأداء الإبداعي.

خاتمة:

في ظل تفاقم ظاهرة العولمة وتعاضم شدة المنافسة أضحي الإبداع التنظيمي أداة هامة تسمح للمؤسسة بمواكبة المستجدات العالمية ومواجهة المخاطر التي تشهدها بيئتها، حيث أن تفعيل الإبداع سيؤدي إلى زيادة تنافسيتها من خلال تبنيها للأفكار الخلاقة والمبتكرة، إذ لم يعد اهتمام المؤسسة حالياً ينصب على كيفية الإنتاج، بقدر ما أصبح يركز على البحث عن كل ما هو جديد وإبداعي لتحسين وتطوير أساليب عملها في تسيير وإدارة شؤونها، ذلك أن التسيير في المؤسسات المعاصرة أصبح يعتمد على جودة القدرات اللازمة لإحداث التغيير والتطوير بما يحقق ويتناسب مع أهداف المؤسسة وهو ما يعد من صميم الاستثمار خصوصا في ظل تواجد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يضمن لها التميز والتفرد في طرح منتجاتها، وبالتالي تحقيق أهدافها في النمو والبقاء.

وبما أن المؤسسات الجزائرية عامة ليست بمعزل عن التطورات الحاصلة جراء عولمة الاقتصاد، فقد رصدنا اهتمام وتبني مؤسسة Biocare للصناعات الصيدلانية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأحد الموارد الأساسية المتاحة لديها، ومحاولتها الاستفادة قدر الإمكان مما تقدمه هذه التكنولوجيات، خاصة عندما يتعلق الأمر بتنمية المهارات الإدارية وصقل القدرات الإبداعية مما يضمن لها التفوق والتميز في ميدان عملها، إذ أن مؤسسة "Biocare" تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مورداً من الموارد الاستراتيجية المتاحة لديها، كونها ساهمت في رقيها من خلال تنميتها لمهارات وقدرات مواردها البشرية في مجال الإدارة والتسيير.

إن تحقيق المنفعة من الوسائل التكنولوجية في مجال الإبداع التنظيمي يتعلق بمدى الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات من حيث الجاهزية والاستراتيجيات والذهنيات وكذا توفر المحفزات على المستوى الفردي والجماعي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

- 1-الحسنية سليم ابراهيم: الإدارة بالإبداع، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2009. الحناوي محمد صالح وآخرون: مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية 2004.
- 2-السالمي علاء عبد الرزاق: تكنولوجيا المعلومات، ط2، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 3-السكرنة بلال خلف: الإبداع الإداري، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 4-العبد الله مي: نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان، 2006.
- 5-بن مرسلني أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- 6-جندة سليم بطرس (وآخرون): إدارة الإبداع والابتكار، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 7-خصاونة عاكظ لطفي: إدارة الإبداع والابتكار في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 8-عبد الله عبد الرحمن: علم الاجتماع: النشأة والتطور، دار المعرفة الجامعية.
- 9-غسان قنسم، اللامي داود: إدارة تكنولوجيا، مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان 2007.

قائمة المراجع

- 10- لارامي، ب فالي، تر: ميلود سفاري (وأخرى): البحث في الاتصال: عناصر منهجية، ط2، مخبر علم الاجتماع والاتصال، الجزائر، 2009.
- 11-مصطفى حسين باهي، منى أحمد الأزهرى: أدوات التقويم في البحث العلمي، التصميم-البناء، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 2006.
- 12-هيجنز تر جيمس، توفيق عبد الرحمن: 100 طريقة إبداعية لحل المشكلات الإدارية، ط2، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة 2004.
- ثانيا: المعاجم
- 13-الغاز محمد جمال: المعجم الإعلاني، دار أسامة، الأردن، 2006.
- ثالثا: المذكرات
- 14-البيبي محمد بن علي حسن: الثقافة التنظيمية لمدير المدرسة ودورها في الإبداع الإداري من وجهة نظر مديري مدارس التعليم الابتدائي بالعاصمة المقدسة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، قسم الإدارة والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، 2008.
- 15-بروبي سمية؛ دور الإبداع والابتكار في إبراز الميزة التنافسية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة؛ دراسة حالة مؤسسة المشروبات الغازية مامي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.

- 16-بلعويدات حورية: استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال، جامعة منتوري، الجزائر، 2008.
- 17-بوعني فريدة، فوضيل حكيم: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البويرة الجزائر، 2014.
- 18-جلولي أسماء: أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع التطبيقي في مؤسسات التعليم العالي الجزائرية، دراسة حالة جامعة محمد خضرمسكرة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013.
- 19-حاتم علي حسن رضا: الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، جدة، 2003.
- 20-حسناوي ابراهيم ، بن عمر عبد المطلب: أثر عملية الإبداع على تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية الوطنية مسعود ، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
- 21-حميني ياسين: تفعيل عملية الإبداع من خلال تسمية العلاقة بالزبائن، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2001.

- 22- خراز الأخضر: نور الإبداع في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية: دراسة حالة مركب حمام ربي - سعيدة-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص مالية دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011.
- 23- خميسات نوال، سليمان وفاء، الإبداع الإداري كأساس لتحقيق الميزة التنافسية، دراسة حالة مؤسسة موبليس ورقلة-، مذكرة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
- 24- داودي الطيب، محبوب مراد: إدارة التغيير كمدخل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في منظمات الأعمال، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 25- رفرافي محمد: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب أوماش -بسكرة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص، تجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
- 26- سليمان منيرة: دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية لمؤسسة قارورات الغاز-باتنة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص التسيير الاستراتيجي للمنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013.
- 27- شادلي شوقي: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2008.

28- شتيح فاتح: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع الإداري: دراسة حالة مؤسسة عموري لعروسي للاجر الأحمر-بسكرة-، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013.

29- علوطى لمين، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.

30- كاوجة بشير، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2013.

31- محجوبي أسامة: أثر الإبداع التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة وحدة تحويل البلاستيك لجنوب ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.

ثالثًا: المنتقيات

32- بارك نعيمة: متطلبات الإبداع والابتكار لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمات الأعمال الصناعية، المنتقى الدولي الرابع حول المناقشة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة مستغانم.

33- عيشوش خيرة (وأخرون): دور المنظمات المتعلمة في تشجيع عملية الإبداع، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف.

34-قوريش نصيرة: الإبداع ودوره في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات، الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية، جامعة الشلف.

رابعاً: المجلات

35-الزويدي ماجد محمد: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لمشروع تطوير التعليم نحو الاقتصاد المعرفي في تنمية المهارات الحياتية لطلبة المدارس الحكومية الأردنية، المجلة العربية لتطوير التفوق العدد5، 2012.

36-النجار فايز، ملكاوي نازم: نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع، المجلد 26، العدد2، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 2010.

37-طلال نصير: أثر الإبداع الإداري على تحسين مستوى أداء إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد33، الأردن، 2012.

38-عسكري حاوي إيمان: الإبداع التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في مستشفى ابن ماجد العامة، المجلد 4، العدد 8، المعهد التقني، البصرة، 2011.

39-غياث شريف، بوقوم محمد: حاضرات الأعمال التكنولوجية ودورها في تطوير الإبداع والابتكار بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد6، الجزائر .

خامساً: المدونات

40-إبراهيم بختي: تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، على الخط: <http://bbekhti/online.fr./trcu.pdf/tic> (05-04-2015) 00:23.

- 41-منجد غوادرة: معوقات الإبداع الإداري من وجهة نظر الموظفين، تاريخ الزيارة 11:57 (25.03.2015) (jammainfo-blogsfor.com).

سادسا: المقابلات

- 42-بن مشري سليمان، رئيس قسم التخطيط، مؤسسة "Biocare"، الطارف.
- 43-بوحادب ليلي، مديرة مصلحة التنمية والتطوير، مؤسسة "Biocare"، الطارف.
- 44-مرداس علي، مدير مصلحة الموارد البشرية، مؤسسة "Biocare"، الطارف.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

استمارة بحث من أجل إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع

بعنوان:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإبداع التنظيمي

دراسة حالة مؤسسة " biocare " - الطارف -

الأستاذة المشرفة:

بن زرارة أمينة

من إعداد الطالبات:

- بوحليظ عبير

- بنود شهرزاد

- بورنان سناء

ملاحظة:

- ضع علامة (x) أمام الاختيار المناسب وأجب عن السؤال بمأ الفراغ المخصص له.
- نرجو التفاعل بجدية مع المعلومات.
- إن هذه البيانات لا تستخدم إلا لأغراض علمية بحثية.

السنة الجامعية: 2015/2014

المحور 01: بيانات شخصية:

1-الجنس:

ذكر أنثى

2-الفئة العمرية:

30-20-

40-31-

أكثر من 40

3-المستوى العلمي:

4-الوظيفة:

إدارة عليا حدد.....

إدارة وسطى حدد.....

إدارة تنفيذية حدد.....

5-الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات 5-10 سنوات

من 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور 02 : مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع التنظيمي:

6 ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسستك؟

-تهتم المؤسسة بتوظيف مختصين في نظم المعلومات

-تتوفر المؤسسة على أجهزة معلوماتية متطورة تتناسب مع طبيعة نشاطها

-توفر لدى المؤسسة برامج وإجراءات حديثة تتناسب مع طبيعة نشاطها

-تستعمل المؤسسة تقنيات الاتصال الحديثة

7- ماهي التكنولوجيات التي تستخدمها؟

-جهاز الحاسوب -البرمجيات -الشبكات (أنترنت، أنترانت،

إكسترانت)

-أخرى.....

8-ما درجة تحكمك في تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

-ضعيفة -متوسطة -عالية

9-لأي غرض تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

-في إطار العمل -أغراض أخرى

-أذكرها.....

10-هل استفدت من دورات تدريبية حول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف مؤسستك؟

-نعم -لا

-أذكرها.....

11- أي من المهارات التالية ساعدك استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تلميتها؟

-مهارة البحث والاستكشاف

-مهارة التحويل والتشكيل

-مهارة التفويم والتحكيم

-مهارة الانجاز والتفويض

-أخرى.....

المحور 03: الفوائد المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

12- ما هي العوامل التي تحفزك على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

- إمكانية الحصول على فرص وظيفية أفضل - التخلص من روتين العمل
- الزيادة في تنمية المهارات والقدرات - القدرة على الإبداع والابتكار
- المساهمة في زيادة الرغبة في العمل - القدرة على التميز
-أخرى.....

13 ما هي الأهداف المحققة لمؤسستكم ؟

- زيادة الإنتاج وتحسينه
- خلق مناخ ملائم للإبداع في ظل الظروف والمعطيات المتعلقة بمؤسستك
- دفع وتحفيز الطاقات البشرية على الإبداع
- سرعة الاستجابة لحاجات الزبائن
-أخرى.....

14- ما هي الميزات التي قدمتها لك تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

- زيادة الدقة في العمل - السرعة في أداء العمل
- الرفع من كفاءة العمل - إثارة الرغبة في التطوير والتحسين
-أخرى.....

15- ما الجديد الذي أفدت به مؤسستك من خلال استخدامك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

- تطوير أساليب إداري
- مساهمة في حل مشكلة
- اختراع منتج جديد
-أخرى.....

16-كيف تساعدك تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال عملك ؟

المحور 04: العوائق التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإبداع التنظيمي:

17-ماهي العقبات التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الإبداع في مؤسستك ؟

- نقص الموارد المؤهلة نقص الموارد المالية
- قلة التدريب الذي يلتهأ العاشين نقص التحفيز
- انعدام سياسة داخلية للإبداع انخفاض الوعي بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أخرى.....

18-ما الذي تراه يؤثر على نسبة استعمالك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟

- عدم رضا وإرتياح المدير لهذه التكنولوجيا
- عدم وجود عمال ذوي خبرة وكفاءة في هذه التكنولوجيا
- ارتفاع تكاليف هذه التكنولوجيا
- ضغوطات العملاء والشوردين

أخرى.....

19-حسب رأيك أي من المعوقات التالية تقلصت بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى مؤسستك ؟

- غياب جو الحرية
- الاعتماد المفرط على الخبراء المختصين
- عدم مساندة العمل الجماعي من قبل المؤسسة
- هيمنة القانونية والتقليدية
- هيمنة الفادة والمديرين

أخرى.....

شكرا

دليل المقابلة:

- 1- أنت كمدير هل تنظر الى العنصر البشري على انه اهم الموارد المتاحة لديك؟
- 2- هل تناقش اراء او مقترحات العاملين الخاصة بالعمل؟
- 3- هل تهتم بالأراء المخالفة لرايك بغرض الاستفادة منها؟
- 4- هل تحرص على احداث تغيير في اساليب العمل من فترة الى اخرى؟
- 5- هل تعمل على تحفيز العاملين معك على تقديم المبادرات الفردية وهل الحوافز المقدمة الى اصحاب الافكار الجديدة والمبدعة تتلاءم مع جهودهم المبذولة؟
- 6- هل تقوم بالتركيز على الافكار المطروحة أم نوعيتها؟
- 7- هل لديك قناعة بان الثقافة السائدة في المنظمة تؤدي لتحقيق الابداع والتميز؟
- 8- هل الافكار المبتكرة تحظى بالقبول من طرفك؟
- 9- في حالة فشل فكرة جديدة اقترحها أحد الموظفين هل تقوم بإلقاء اللوم عليه أم أنك تعمل على دعمه للمبادرة من جديد وايجاد الحل؟
- 10- هل تجبر العاملين لديك على العمل ضمن لوائح وتشريعات ثابتة لا تقبل التجديد والتغيير وعلى التمسك بالأنظمة والاجراءات المنصوصة؟
- 11- هل تحث ادارة الشركة على استخدام التكنولوجيا الحديثة في عملية البحث عن كل ما هو جديد؟
- 12- هل تعتمد على تطبيق طرق جديدة في حل المشكلات؟
- 13- هل تظهر للمرؤوسين رغبتك في الاستماع الى همومهم ومخاوفهم؟

14- هل تسعى الى تطوير واعداد اعمال تحسبا للتغيرات التي تحدث في بيئة العمل؟

15- ماهي استراتيجيات الابداع التي تعتمدھا في مؤسستك؟

16- هل تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال أحد هذه الاستراتيجيات؟

Profil de l'entreprise "Biocare":

BIOCARE, Laboratoire pharmaceutique privé Algérien, fondé en 1998 par Mr **HABBES MOHAMED REDHA** et son épouse Mme **HABBES SAMIRA**, pour répondre essentiellement au développement du médicament générique, depuis, de grands efforts ont été déployés en matière d'investissements et d'acquisitions de matériels de haute technicité afin d'activer conformément aux normes internationales de Bonnes Pratique de Fabrication « **BPF** » garantissant ainsi des produits de qualité pour répondre à un besoin constamment croissant en médicaments accessibles à tout le monde.

Mis en activité depuis 2003, le laboratoire est considéré comme l'un des principaux acteurs du marché Algérien du générique par la progression de son offre, il est reconnu pour ses compétences et son savoir-faire dans le domaine du médicament, cette distinction assure la qualité de ses produits et vient conclure la démarche qualité initiée et soutenue par la direction en termes de bonnes pratiques de fabrication.

Toute l'équipe **BIOCARE** suit une stratégie de croissance à la fois puissante et cohésive à laquelle chaque collaborateur adhère et donne le meilleur de lui-même, dans le but de contribuer d'une manière active à la maîtrise des dépenses publiques et à la pérennité de notre système de santé dans la prise en charge des patients.

En tant qu'opérateur économique producteur et créateur de richesse, **BIOCARE** est en constante évolution, cette croissance est le fruit d'une stratégie de développement et d'une réflexion permanente à la fois individuelle et collective construite sur des valeurs dictées par la Direction Générale et adoptées par son personnel à savoir : rigueur, respect et sérieux.

Grâce à cet engagement démontré en faveur de l'accès aux médicaments et à la santé, **BIOCARE** travaille sans relâche pour apporter une amélioration dans la vie quotidienne de chacun afin de promouvoir une santé durable.

L'organigramme de l'entreprise « Biocare » :



Date de validation : 27/02/2014



