

دور الإبداع الإداري في تطبيق تكنولوجيا

الاتصالات الإدارية

دراسة واقم الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي

بدمشق

إياد حماد: طالب دكتوراه - جامعة دمشق - كلية

الاقتصاد

العنوان: دمشق - ضاحية الأسد - هـ - □□□□□□□□□□

e.hmmad@yahoo.com

الملخص:

يتضمن هذا البحث التعرف على العلاقة بين الإبداع الإداري و تكنولوجيا الاتصالات الإدارية في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق ، حيث يعتبر الدمج بين تكنولوجيا الاتصالات والإبداع الإداري الركيزة والميزة الأولى للتفوق والتميز في العمل . وقد توصل الباحث إلى أن تكنولوجيا الاتصالات تتأثر بمستويات الإبداع الإداري ولكن تختلف حسب مستويات الإبداع و أن علاقة الارتباط بين تكنولوجيا الاتصالات وعملية الإبداع الإداري تراوحت بين الضعيفة والمتوسطة نوعاً ما ، إلا أنه هناك أثر للإبداع على مستوى المنظمة اكبر من غيره على تطبيق تكنولوجيا الاتصالات في المشفى ، ويرى الباحث أنه من المناسب العمل على نشر الوعي لدى العاملين والعمل على استخدام الأدوات الحديثة في التكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية: الإبداع الإداري ، تكنولوجيا الاتصالات الإدارية

Abstract

This research involves identifying the relationship between the administrative and managerial creativity ICT in the Public Authority for eye surgery hospital in Damascus, where he is a combination of communications technology management and innovation pillar of the first feature for excellence and business excellence .The researcher found that the communications technology affected the levels of administrative creativity,but vary depending on the levels of creativity has been reached that the correlation between communication technology and the creative process of administrative ranged between poor and middle somewhat,but there is a trace of creativity at the organizational level is greater than the other on the application of communications technology.

Key words: creativity administrative, managerial communication technology

مقدمة:

يتميز العصر الحالي بالتغيرات المتسارعة وثورة المعلومات والانفجار المعرفي والتكنولوجيا، الأمر الذي نتج عنه العديد من المشكلات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، حيث يتطلب حل هذه المشكلات استخدام طرق جديدة إبداعية ونبذ الطرق والإجراءات القديمة، ولا يتم ذلك إلا بإيجاد الأشخاص المبدعين وتوفير وسائل الاتصالات الحديثة والمناسبة التي تساعد على إيجاد طرق جديدة وحلول إدارية سريعة. ومن هنا اعتبر الإبداع الإداري و تكنولوجيا الاتصالات أحد المكونات الإدارية الأساسية للمنظمات الإدارية الحديثة . ولتوضيح ذلك سيتطرق الباحث إلى الإبداع الإداري من حيث مفهوم الإبداع الإداري ومراحل العملية الإبداعية، ومستويات الإبداع الإداري والسمات الشخصية للمبتكر والمبدع، والعوامل التي تساعد على تنمية الإبداع الإداري إضافة إلى معوقات الإبداع الإداري. والى تكنولوجيا الاتصالات وفوائدها ومعوقاتها في المنظمات وأثرها على الإبداع الإداري في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق

مصطلحات البحث

الإبداع الإداري :

يعرف الإبداع الإداري بأنه قدرة الموظف على الإنتاج بأسلوب عمل جديد أو فكرة جديدة، أو حل مميز لمشكلة ما حيث يتم هذا الإنتاج بقدر من الطلاقة الفكرية والمرونة الذهنية والأصالة والقدرة على التحليل والربط والحساسية للمشكلات. (العنقرى، 2002: 15).

تكنولوجيا الاتصالات:

هي أداة فاعلة تساعد في توفير المعلومات وإيصالها إلى المنظمات لانجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية وتتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات (الطائي ، 2006 :9).

مشكلة البحث

إن التطورات التي أفرزها عصر ثورة المعلومات والانفجار التكنولوجي أوجدت مشكلات عدة، منها ما هو نفسي ومنها ما هو تكنولوجي واقتصادي واجتماعي. لذلك كان من المحتم على المنظمات أن تستجيب لهذه التطورات بإحداث التعديلات التي تواكب هذه التطورات وتكون هذه الاستجابة عن طريق الأفكار الجديدة والأساليب الحديثة التي تمكن المنظمات من مواجهة التحديات والمشكلات (النمر، 1992: 62).

ومن هنا وجب على المنظمات التي ترغب الوصول إلى مستويات مرتفعة من الإبداع الإداري أن تبذل جهوداً ملحوظة لتوفير تكنولوجيا الاتصالات الإدارية الملائمة والمشجعة للإبداع لكي تساعد على استغلال القدرات الإبداعية لدى العاملين لأن غياب مثل هذه التكنولوجيا الداعمة للإبداع ينعكس سلباً على التفكير الإبداعي لدى هؤلاء العاملين .

وانطلاقاً مما سبق فإن هذه الدراسة سوف تحاول التعرف على مدى تأثير الإبداع الإداري على تكنولوجيا الاتصالات الإدارية لدى العاملين في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق . وستكون مشكلة الدراسة ممثلة في السؤال التالي:
ما أثر الإبداع الإداري على تطبيق تكنولوجيا الاتصالات الإدارية في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق ؟
التساؤلات الفرعية:

- ما هو مستوى التكنولوجيا المستخدمة في عملية الاتصالات الإدارية في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق ؟
- ما مدى توفر عناصر الإبداع الإداري في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق؟
- ما هي العلاقة بين الإبداع الإداري و الاتصالات الإدارية الحديثة في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق ؟

أهداف البحث

إن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو معرفة العلاقة بين تكنولوجيا الاتصالات الإدارية و الإبداع الإداري في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق ، أما الأهداف الفرعية فهي كما يلي:

- ١ - التعرف على مستوى التكنولوجيا المستخدمة في عملية الاتصالات الإدارية في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق.
- ٢ - التعرف على عناصر الإبداع الإداري في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق.
- ٣ - التعرف على مدى تأثير الإبداع الإداري على الاتصالات الإدارية الحديثة في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق ؟

أهمية البحث

تتبع أهمية الدراسة من أهمية كل من تكنولوجيا الاتصالات والإبداع الإداري حيث إن دراسة هذين الجانبين ما زالت محدودة ، حيث يتوقع الباحث أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة وقابلة للنقاش والتطوير في أبحاث أخرى مستقبلا انطلاقا لمناقشتها موضوعين فاعلين في مجال السلوك الإداري الذي هو محور التركيز لدى الباحثين في مجال الإدارة العامة ومجال التطوير التنظيمي بشكل خاص .

يأمل الباحث أن تكون لهذه الدراسة مساهمة فاعلة في الواقع العملي لعمل الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق من خلال إيجاد بيئة العمل المشجعة للإبداع الإداري من خلال تأثير عنصر بالغ الأهمية وهو طرق الاتصال الحديثة والتكنولوجيا المستخدمة في ذلك عن طريق التعرف على مستوى التكنولوجيا المعتمدة وأساليب استخدامها الأمر الذي يعطي المسؤولين القدرة على محاولة غرس القيم المشجعة على الإبداع ونبذ القيم التي لا تشجعه، وهذا ما يساعد على تحديد الخصائص التي يلزم تطويرها لدى العاملين للوصول إلى الحد المأمول من إبداع الموظفين.

متغيرات البحث :

بناءً الموضوع الذي سوف يتناوله الباحث في دراسته فإن متغيرات البحث تتمثل فيما يلي:

. المتغير التابع : هو تكنولوجيا الاتصالات الادارية .

. المتغير المستقل : هو الإبداع الإداري ويشمل ثلاث مستويات - وهي على مستوى الفرد - على مستوى الجماعة - على مستوى المنظمة

فرضيات البحث

الفرضية الأساسية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الإبداع

الإداري و تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية

الإبداع الإداري على مستوى الفرد وتكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية

الإبداع الإداري على مستوى الجماعة و تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية

الإبداع الإداري على مستوى المنظمة و تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

منهجية البحث

سيتم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذا البحث واختبار مدى صحة الفرضيات من

خلال تبني المنهج الوصفي التحليلي كما يلي :

- **المنهج الوصفي :**

سيتم إتباع هذا المنهج من خلال الكتب والدوريات والدراسات السابقة المرتبطة بكل من

تكنولوجيا الاتصالات الإدارية والإبداع الإداري .

- المنهج الوصفي التحليلي :

سيتم إتباع هذا المنهج عند تناول الجوانب والأبعاد الخاصة بالدراسة الميدانية حيث سيتم جمع البيانات الميدانية من مفردات العينة باستخدام قائمة الاستقصاء واستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل الاستبيان والتوصل إلى النتائج

مجتمع وعينة البحث

تم دراسة في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق، وتوزيع استبيان على العاملين في أقسام المشفى في الإدارة العليا والإدارة الوسطى (مدراء - رؤساء دوائر - رؤساء شعب) وتم إتباع أسلوب الحصر الشامل أثناء توزيع الاستبيان.

الدراسات السابقة

- دراسة بسام العنيزي بعنوان "الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري - دراسة استطلاعية على المؤسسات العامة في الرياض" (2005) وتتلخص بما يلي:

جاءت هذه الدراسة للتعرف على الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري في المؤسسات العامة في المملكة العربية السعودية. وقد تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الثقافة التنظيمية على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية؟

ومن أهم النتائج التي تم توصل إليها انه تتوفر جميع القيم المكونة للثقافة التنظيمية وعناصر الإبداع الإداري بالمؤسسات العامة بشكل متوسط وهناك ارتباط إيجابي ذو دلالة إحصائية بين القيم المكونة للثقافة التنظيمية وعناصر الإبداع الإداري. وأن أهم القيم المكونة للثقافة التنظيمية التي تؤثر على الإبداع الإداري بشكل عام هي (الكفاءة، فرق العمل).

- دراسة عبد الرحمن القرني بعنوان " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية -دراسة حالة جامعة محمد بوضياف المسلية" (2007)

وتتلخص بما يلي: بان هذه الدراسة تتضمن أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إدارة الموارد البشرية كأهم الوظائف في المؤسسة المعاصرة التي تعتبر المورد البشري الركيزة والميزة الأولى للتفوق. وتم التطرق إلى هذا الأثر عبر

ترتيب منهجي متسلسل حيث تم التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعرف على نشأت الموارد البشرية وأهم وظائفها إضافة إلى التحديات الجديدة وتم التوصل إلى مجموع من النتائج والتوصيات.

الإطار النظري:

أولاً: الإبداع الإداري:

يتميز العصر الحالي بالتغيرات المتسارعة وثورة المعلومات والانفجار المعرفي والتكنولوجي، الأمر الذي نتج عنه العديد من المشكلات التي تواجهها المنظمات المعاصرة، حيث يتطلب حل هذه المشكلات استخدام طرق جديدة إبداعية ونبذ الطرق والإجراءات القديمة، ولا يتم ذلك إلا بإيجاد الأشخاص المبدعين وتوفير الوسائل المناسبة التي تساعد على إيجاد طرق جديدة وحلول إدارية سريعة. ومن هنا اعتبر الإبداع الإداري أحد المكونات الإدارية الأساسية للمنظمات الإدارية (السورور، 2002، 124)

مفهوم الإبداع الإداري:

الإبداع الإداري يعبر عنه بمجموعة من الأفكار المتجددة التي تؤدي إلى زيادة فاعلية العلاقات الوظيفية ورفع معدلات الأداء الوظيفي وهو مجموعة العمليات التي يمارسها الفرد داخل المنظمة، وتتسم بالأصالة والطلاقة والمرونة والمخاطرة والقدرة على التحليل والخروج على المألوف سواء للفرد نفسه أو للمنظمة التي يعمل بها، والحساسية للمشكلات التي تنتج عن التفاعل مع البيئة المحيطة . (الحقباني، 1994: 15)

فالإبداع الإداري هو: "كل فكرة أو إجراء أو منتج يقدمه الموظفون يتسم بالتجديد والإضافة، ويعود بمنافع إدارية أو اقتصادية أو اجتماعية على المؤسسة أو الأفراد أو المجتمع". (حبتور، 2004: 145)

عناصر الإبداع الإداري:

يوجد العديد من عناصر الإبداع الإداري وسوف يذكر الباحث أهم هذه العناصر وهي : (الشبيبي، 1997: 125).

1- الطلاقة:

يقصد بها إنتاج أكبر قدر ممكن من الأفكار حول موضوع معين في فترة زمنية معينة.

2- المرونة:

يقصد بها القدرة على تغيير الحالة الذهنية بتغيير الموقف.

3- الأصالة:

تعني أن الشخص المبدع لا يفكر بأفكار المحيطين به لهذا تكون أفكاره جديدة.

4- التحليل:

يتضمن عملية اختيار وتفتيت أي عمل جديد إلى وحدات بسيطة ليعاد تنظيمها واختيار

أفضلها

5- المخاطرة:

يقصد بها أخذ زمام المبادرة في تبني الأفكار والأساليب الجديدة، والبحث عن حلول لها

في الوقت نفسه الذي يكون فيه الفرد على استعداد لتحمل المخاطرة الناتجة عن الأعمال

التي يقوم بها ولديه الاستعداد لتحمل المسؤوليات المترتبة على ذلك

العوامل التي تساهم في تبني الإبداع الإداري:

تقسيم العوامل التي تساعد على تطوير العملية الإبداعية إلى قسمين رئيسيين وهما

العوامل الداخلية والعوامل الخارجية (النمر، 1992 : 91):

- العوامل الداخلية:

أهم هذه العوامل ما يلي:

1- بيئة العمل

2- فرق العمل

3- الاتصالات الإدارية

- العوامل الخارجية:

الفرد تحيط به العديد من المؤثرات الخارجية التي تتحكم وتتصرف في سلوكه وأهمها:

1- التعليم

2- وسائل الإعلام

3- دور المجتمع في الإبداع

معوقات الإبداع الإداري

ويوجد العديد من المعوقات التي عادة ما تقيد عملية الإبداع في المنظمات وأهما

(الأكوع، 2003: 31) :

- الاهتمام الزائد بالشكليات الإدارية دون النظر إلى المضمون والعمل على التطوير ومواكبة التحديات الإدارية الحديثة .
- إدخال تقنية المعلومات والاتصالات دون العمل على ضرورة إحداث تغييرات مماثلة في القوانين واللوائح والإجراءات.
- التمسك بالواقع أو التراث دون المخاطرة في اكتشاف مزايا التغيير والابتكار .
- هيمنة المديرين المفكرين للمعرفة والمهارة الإدارية اللازمة على معظم المنظمات الإدارية المعاصرة

مستويات الإبداع

للإبداع مستويات لا بد من تحقيقها حتى تتمتع المنظمة بالتميز الذي يمكنها من التفوق على منافسيها، ويمكن تلخيص مستويات الإبداع في المنظمة بالآتي (حريم، 2004: 354) :

1- **الإبداع على مستوى الفرد** : وهو الإبداع الذي يحققه الأفراد الذين يمتلكون قدرات وسمات إبداعية مثل المعرفة والذكاء وحب الاستطلاع.

2- **الإبداع على مستوى الجماعة** : _ هو الإبداع الذي يتم تحقيقه أو التوصل إليه من قبل الجماعة (قسم ، دائرة ، لجنة) اعتمادا على خاصية تبادل الرأي والخبرة ومساعدة بعضهم البعض.والذي يتأثر بعدة عوامل منها المشاركة والالتزام بالتميز بالأداء ودعم الإبداع.

١ - **الإبداع على مستوى المنظمة** : هو الإبداع الناتج عن الأفراد والجماعات في المنظمة.

مراحل عملية الإبداع الإداري :

من خلال دراسة معالم الابداع وأثاره يمكن انجاز المراحل التي تمر بها عملية الابداع

بما يأتي:(الشماع ، وحمود . 2005 :423-424)

- مرحلة الإدراك:

تبدأ الخطوة الأساسية للإبداع الناجح بفكرة جديدة أو تصور كامل للإمكانيات التكنولوجية والاحتياجات المطلوبة

- مرحلة تكوين الفكرة:

مرحلة تكوين الفكرة هي العملية الأساسية الثانية في مرحلة الإبداع ، حيث ان تصميم المحتوى يشتمل على تحديد الطلب المتوقع والتكنولوجيا المحتملة لتكوين التصميم .

- مرحلة معالجة المشكلة :

ترافق هذه الخطة عملية الإبداع بشكل مستمر حيث تصاحب ذلك ظهور بعض المشكلات او المعوقات التي يجب ان تتخذ بشأنها المعالجات .

- مرحلة الحل:

اذا ما نجحت نشاطات حل المشكلات ، تأتي هذه المرحلة التي يكون الإبداع فيها قد وجد وتحقق نجاح المشروع المستهدف .

- مرحلة التطوير :

تمثل هذه المرحلة إحدى صور عدم التأكد التي يواجهها المبدع ، حيث أن إمكانية قياس الحاجة الى التكنولوجيا المتوقعة لإكمال المشروع تكون غير معروفة عادةً لذلك يحاول المبدع أن يحل مشكلات عدم التأكد من خلال الأخذ بالنظر حاجة السوق ، والعقبات الإنتاجية المرافقة لذلك .

- مرحلة الاستعمال او الانتشار:

تمثل هذه المرحلة الخطوة النهائية في عملية الإبداع ، حيث يتم استعمال الإبداع أو انتشار فكرة الإبداع والنتائج المتحققة منها .

نجد عمليات الإبداع ليست حالات رتيبة من التفكير ، بل انها تصورات هادفة الى تفجير الطاقات الإنسانية الكامنة في الفرد والجماعة والمنظمة على حد سواء ، كما أن نتائجها هي ذات أبعاد تطويرية فاعلة لخدمة المنظمة والمجتمع.

تكنولوجيا الاتصالات

تعد الاتصالات عنصرا هاما لنجاح أي منظمة حيث تمثل النطاق الأساسي للتفاعل وعن طريقها تستطيع المنظمات إحراز تقدم ملموس في الأداء وتظهر أهمية الاتصالات بشكل واضح في الإدارة فالعمليات الإدارية تقوم على تبادل البيانات والمعلومات حيث يحتاج المدير في عمله إلى توجيه العاملين والتواصل معهم بما يكفل تحقيق الأهداف. (Davis, 2002)

مفهوم الاتصالات الإدارية

هي عبارة تفاعل بين طرفين أو أكثر لمعالجة موقف معين و لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير لذي أي أو كل من الطرفين والاتصالات عملية تأثير متبادل ونظرا لأن المعلومات والبيانات هي القلب النابض للعملية الإدارية ولأهميتها في تصريف الإدارة فإن هناك ضرورة قصوي لتنظيمها بما يحقق إنسياب هذه المعلومات وبما يكفل تحقيق الأداء المتميز ومن خلالها تحقيق أهداف المنظمة (سعيد، 1992، 25).

طرق الاتصالات الإدارية

1. الاتصال الشفهي:

يتمثل هذا الاتصال من خلال المحادثات والندوات والاجتماعات والمقابلات والبرامج التدريبية واستخدام الهاتف.

2. الاتصال الكتابي :

ويعتمد على تسجيل وكتابة الأفكار والمعلومات وهذه الطريقة سلاح ذو حدين فقد تكون إيجابية إذا اتسمت بالدقة التعبيرية والوضوح وبالتالي تعتبر كوثيقة رسمية قانونية وقد تكون سلبية إذا لم يكن الاتصال بالدقة المطلوبة .

3. الاتصالات الإلكترونية :

وتتمثل في القرارات أو المعلومات التي تصل للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة وهذه الطريقة تعزز نمو وفاعلية الاتصال الأمر الذي يستلزم الاهتمام بتوفير

الكوادر البشرية المدربة على استخدام هذه التقنيات من خلال تبني سياسات حديثة للاتصال تكون مواكبة للتطور في كافة المجالات (Aman, 2003).

مفهوم تكنولوجيا الاتصالات الإدارية

يعبر عنها بأنها " مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في إستقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها وإسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب. وهناك من يعبر عنها بأنها " الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية، البرمجيات، قاعدة البيانات، الشبكات (مكيبود 2000: 595).

معوقات استخدام تكنولوجيا الاتصالات الإدارية

على الرغم أن الكثير من الأجهزة الإدارية تمكنت من اقتناء الأجهزة والنظم المتطورة في مجال تكنولوجيا الاتصالات ، إلا أن معظمها لا يزال عاجزا عن تحقيق الاستفادة الكاملة من إمكانات هذه الأجهزة والنظم، وتوظيفها كأداة فعالة في تنمية القدرات البشرية (Noe, 1994). وتجمع الدراسات والبحوث التي تمت في مجال استخدام هذه التكنولوجيا في مختلف الإدارات إلى أن استخدام هذه التكنولوجيا يواجه مجموعة من القيود والمعوقات التي تعرقل عملية النقل الفعال لهذه التكنولوجيا المتطورة واستخدامها في إحداث الإبداع والتطور المنظور منها (Gordon, 1999: 21).

ويمكن تصنيف أهم المعوقات المتعلقة باستخدام نظم الاتصالات في الأجهزة الإدارية إلى ثلاثة معوقات رئيسية هي: معوقات تنظيمية وإدارية، ومعوقات بشرية، ومعوقات تقنية. (العبد. 2000: 125)

معوقات تنظيمية وإدارية:

إن أهم المعوقات المرتبطة باستخدام تكنولوجيا الاتصالات هو انعدام التخطيط والتنسيق والرقابة على الأنشطة المتعلقة باستخدام هذه التكنولوجيا، وذلك كنتيجة لعدم وجود سياسة عامة فنية موحدة على مستوى الدولة في هذا المجال وما يزال الاتجاه السائد هو نحو الحصول على أكثر ما يمكن من طاقات هذه التكنولوجيا

بغض النظر عن مدى إمكانية الإدارات المختلفة في الانتفاع منها، مما يؤدي إلى الضياع والهدر في هذه الموارد (Shio, 1998).

معوقات بشرية:

يعتبر العنصر البشري هو أهم العناصر في أي نظام، إذ بدون هذا العنصر لا يمكن لأي نظام أن يحقق أهدافه المرجوة، فالمعدات والآلات والأجهزة وكل وسائل التقنية الحديثة ما هي إلا عناصر خاملة بدون العنصر البشري ونظراً لعدم توفر الكوادر البشرية المدربة وصاحبة الخبرة في مجال نقل المعلومات باستخدام الأساليب الحديثة يؤثر على تطبيق تكنولوجيا الاتصالات في مجال الإدارة (ابو بكر، 2001: 45)

معوقات تقنية وفنية:

تتمثل المعوقات التقنية والفنية في ضعف انتشار تقنية نظم المعلومات والاتصالات في الكثير من الإدارات العامة (Delon, 2002) ، فبعض هذه التقنيات دخلت في وقت متأخر نسبياً مما اثر على استخدام وتطبيق تكنولوجيا الاتصالات في العمليات الإدارية (العبد، 2000: 129)

أهمية تكنولوجيا الاتصالات في إدارة المنظمة :

تؤدي تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات دوراً كبيراً في تحديث وتطوير الإدارة ، وخلق وظائف جديدة في بيئات العمل وتحقيق ميزة أفضل عن غيرها من المنظمات التقليدية وهذا ما يساعد على خلق روح الإبداع في بيئة العمل ، ويمكن ملاحظة هذا من خلال (الحناق، 2000: 238):

- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- تساعد على توفير الوقت وخاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.
- تساعد على تقليص حجم التنظيمات.
- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.

فوائد تكنولوجيا الاتصالات :

تساعد تكنولوجيا الاتصالات في ما يلي (البطل . 2000 :195):

- ١ . رفع مستوى الأداء وصولاً إلي الأداء المتميز وذلك من خلال :
 - زيادة دقة البيانات.
 - تقليص الإجراءات الإدارية.
 - ٢ - الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية مما يسمح بتوجيه هذه الطاقات لإنجاز مهام أكثر إنتاجية عن طريق (Bruwer, 1996):
 - جعل الاتصال أسرع وأعلى كفاءة.
 - توفير المعلومات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار.
 - 3- توفير إجراءات مبسطة وعمليات منظمة وبالتالي فاعلية أكبر.
 - 4-تحقيق الاقتصاد في الوقت والجهد.
- إحداث تغييرات كبيرة وتميز في الأداء الأمر الذي ينعكس على اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات كما يحدث تحولاً تدريجياً من الإدارة المكتبية التقليدية إلي الإدارة الإلكترونية وبالتالي الارتفاع بمهارات وقدرات العاملين كما يؤدي إلي ارتباط المنظمة بالكثير من المنظمات الأخرى العاملة في نفس المجال وتحقيق التكامل المطلوب (حسان. 2008 : 201).

العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاتصالات والإبداع الإداري :

أصبحت تكنولوجيا الاتصالات عاملاً محفزاً للمنظمات الباحثة عن التميز والإبداع في إنتاجها وعن الكفاءة والفعالية في أدائها لذا تسارع المنظمات لاستخدامها في خلق فرص جديدة ومبتكرة في مجالات عدة مثل (قنيلجي. 2000 :20):

- رفع مستوى الأداء الوظيفي.
- تحسين القرارات الإدارية وتحسين الأنظمة .
- تبسيط الإجراءات.
- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.
- إجراء تغييرات في الهيكل والعمليات الإدارية وتدريب العاملين .

وذلك لضمان عملها بشكل صحيح وبما يحقق معايير الأداء العالية والتي تسعى المنظمات لتحقيقها.

لذا فإن العلاقة القائمة بين تكنولوجيا المعلومات والإبداع تتمثل في (Dermott, 1999) :

- (١) تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال الوقت في التخطيط الإستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما يسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا
- (٢) يدفع المنظمة نحو تحقيق هدف الميزة التنافسية مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير والتدريب الذي يسهم في تعزيز وبناء وتنمية القدرات الفردية. (السيد 2000: 154).
- (٣) تؤدي إلى زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة بأقل تكلفة من خلال الاعتماد على استخدام الحاسب الآلي في أداء عملياتها وأنشطتها مما يسهم في تحسين نوعية الأداء وتقليل التفاوت بين مستويات أداء العاملين.
- (٤) يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصالات على ربط الوظائف الإدارية المختلفة مع بعضها والقضاء على الازدواجية والتقليل من الأخطاء والجهد المبذول مما يسهم في زيادة إنتاجية العاملين ومستوى أداء المنظمة ككل (حيدر. 2002 : 154).

الإطار العملي :

قام الباحث بتوزيع استبيان على العاملين في الإدارة العليا والوسطى (مدراء - رؤساء دوائر - رؤساء شعب) في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (60) عامل ، قام الباحث بتوزيع استمارة استقصاء على العاملين حيث بلغت نسبة الاستبيانات الصالحة للتحليل حوالي 96.6% من العاملين حيث بلغ العدد 58/ استبيان جاهزة للتحليل الإحصائي . و سوف يستخدم الباحث البرنامج الإحصائي ssps19.0 لاختبار صحة الفروض والدراسة المتغيرات الوصفية .

اختبار صدق وثبات المقاييس :

يعرف صدق أو صلاحية Validity أداة المقياس على انه قدرة هذه الأداة على قياس الشيء الذي صممت من اجله بدقة، ويعرف الثبات بأنه الحصول على نفس النتائج عند تكرار عملية القياس ، واختيار صدق وثبات المقاييس المستخدمة إحصائياً قام الباحث بالتالي :

١ عرض قائمة الاستقصاء على مجموعة من الأساتذة المختصين للتأكد من طريقة صياغة الأسئلة ووضوحها ومدى تناسبها مع الموضوع.

اختبار مصداقية النتائج المحققة من المقاييس المستخدمة من خلال استخدام معامل الاتساق الداخلي الذي يقيس مصداقية كل بند من بنود الاستقصاء .

٢ أيضاً تم حساب معامل إلفا كرونباخ : حيث وجدنا أن قيمة معامل الثبات ألفا للمقاييس المستخدمة في البحث كلها أكبر من (0.81) وهو الحد المقبول في هذا الاختبار ، وبالتالي يمكن القول أن هذه المقاييس تتمتع بالثبات.

دراسة الإحصاءات الوصفية :

لكل من : الجنس - العمر - نوع العمل - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - توفر مستلزمات الاتصال الحديث

الجدول رقم (1)

sex

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	21	36.7	36.7	36.7
2	37	63.3	63.3	100.0
Total	58	100.0	100.0	

يظهر من الجدول رقم (1) أن حجم المجتمع هو 58 مفردة . وقد كانت نتيجة الاستبيان أن عدد العاملين الذكور هو 21 عامل أي ما نسبته 36.7% من حجم

المجتمع، وكان عدد العاملين الإناث هو 37 عاملة أي ما نسبته 63.3% من حجم المجتمع ، وهذه نتيجة منطقية.

الجدول رقم (2)

		age			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 <30	30	51.7	51.7	51.7
	30 <40	18	31.7	31.7	83.3
	40 <50	6	10.0	10.0	93.3
	50 <60	4	6.7	6.7	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

نستنتج من الجدول رقم (2) أن معظم العاملين في الهيئة العامة للمشفى هم من فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ضمن فئة [20 – 30] سنة وقد بلغ عددهم 30 موظف أي ما نسبته 51.7% من حجم المجتمع ، وتوزع العاملين على بقية الفئات على الشكل التالي 18 عاملين لكل من الفئتين [30 – 40] وهو ما نسبته 31.7 ، وفئة [40 – 50] 6 عاملين وهو ما نسبته 10 % ، و نجد ضمن الفئة الأخيرة 4 عاملين وهو ما نسبته 6.7 % . وبالتالي نستنتج أن المشفى تستقطب الشباب القادرين على التعامل مع التكنولوجيا العصرية ، وأيضاً هي من المنظمات الخدمية الحديثة في سوريا.

الجدول رقم (3)

		degree			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	licenes	31	53.3	53.3	53.3
	less than licenes	27	46.7	46.7	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

نجد من خلال الجدول (3) إن العاملين داخل الهيئة العامة للمشفى يتوزع بين العاملين ضمن الفئة الأولى (جامعة وما فوق) ويشكلون نسبة 53.3 % ، وشهادة أقل

من جامعة ما نسبته 46.7 % وهي تعتبر نسبة كبيرة إذا ما أخذنا بعين الاعتبار طبيعة عمل المشفى .

الجدول رقم (4)

work

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid lasting	45	77.58	77.58	77.58
impermanent	13	21.42	22.42	100.0
Total	58	100.0	100.0	

نستنتج من الجدول (4) أن العاملين داخل الهيئة العامة للمشفى ينقسمون إلى العاملين المثبتين في وظائفهم ونسبتهم 77.58 % من إجمالي العاملين ، والى العاملين ضمن عقود عمل (عقود سنوية) ونسبتهم 22.42 % .

الجدول رقم (5)

experience year

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <1year	10	17.24	17.24	25.24
1 <5 year	25	43.11	43.11	81.7
5 < 10 year	20	34.48	34.48	96.7
10 < 15 year	3	5.17	5.17	100.0
Total	58	100.0	100.0	

نجد من خلال الجدول رقم (5) أن عدد سنوات الخبرة داخل الهيئة العامة للمشفى تتركز ضمن فئة من [5 - 1] سنة ونسبتها 43.11 % ، وأيضاً ضمن الفئة [5 - 10] سنة تصل النسبة إلى 34.48 % وهذا يتفق مع أن معظم العاملين داخل الهيئة العامة للمشفى هم من الشباب والخريجين الجامعيين الذين أصبح لديهم خبرة في العمل .

جدول رقم (6)

Modern communication requirements

	Senior management	department	Division	Cumulative Percent
Valid Percent	3	12	43	58
Frequency	3	10	36	58
Valid Percent	100	83.3	83.7	100

يوضح الجدول رقم (6) عدد العاملين الذين يعتبرون أن وسائل الاتصال الحديثة متوفرة في مكاتبهم الإدارية حيث تجاوزت النسبة 80 % من المبحوثين وهي نسبة جيدة تدل على مدى وعي الإدارة العليا وتوفيرها لمستلزمات الاتصال الحديث من شبكات اتصال وأجهزة حاسوب وفاكس وموقع ويب و إيميل .

اختبار الفرضيات:

الفرضية الأساسية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الإبداع الإداري وتكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد و تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

لاختبار الفرض قام الباحث بحساب:

معامل الارتباط Pearson: لتحديد قوة وطبيعة العلاقة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد و تكنولوجيا الاتصال قام الباحث بحساب معامل الارتباط Pearson وقد كانت النتائج كما في الجدول رقم (1):

الجدول رقم (1)

الارتباط بين الإبداع الإداري على مستوى الفرد وتكنولوجيا الاتصالات

عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد			المتغير
الدلالة	المعنوية	معامل الارتباط	
معنوية	0.000	**0.400	تكنولوجيا الاتصال

** الارتباط معنوي عند مستوى (0.01).

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة الارتباط بين كل من تكنولوجيا الاتصال وعملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد نوعاً ما متوسطة ولكن أقرب إلى الضعيفة منها إلى الجيدة على الرغم من أن العلاقة بين المتغيرين ايجابياً حيث قيمة المعامل (0.400).
الانحدار البسيط : لمعرفة جوهرية العلاقة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد و تكنولوجيا الاتصال قام الباحث بإجراء الانحدار البسيط وقد كانت النتائج كما في الجدول رقم (2):

الجدول رقم (2)

نتائج الانحدار البسيط للعلاقة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد و تكنولوجيا الاتصال

تكنولوجيا الاتصال				المتغيرات
الدلالة	P	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار	
-----	0.000	6.535	0.736	الثوابت
جوهرية	0.000	4.167	0.328	عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد
معامل التحديد $R^2 = 0.232$ ، الخطأ المعياري = 0.26405				
قيمة F المحسوبة = 17.533 ، المعنوية = 0.000				

من الجدول السابق نلاحظ أن العلاقة جوهريّة حيث أن تكنولوجيا الاتصال تتأثر في عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد بـ (0.328) في حال ثبات العوامل الأخرى. تمثيل النتائج التي توصل إليها الباحث عبر جدول الانحدار في المعادلة التالية:

$$Y = 0.328 * X1 + 0.736$$

مما سبق نرفض الفرض القائل " بعدم وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد و تكنولوجيا الاتصال ونقبل الفرض البديل بوجود علاقة ذات تأثير معنوي بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الفرد و تكنولوجيا الاتصال .

الفرضية الفرعية الثانية : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة و تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

لاختبار الفرض الثاني قام الباحث بحساب :

معامل الارتباط Pearson: لتحديد قوة وطبيعة العلاقة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة وتكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى ، قام الباحث بحساب معامل الارتباط Pearson وقد كانت النتائج كما في الجدول رقم (3):

الجدول رقم (3)

الارتباط بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة و تكنولوجيا المعلومات

الإبداع الإداري على مستوى الجماعة			المتغير
الدلالة	المعنوية	معامل الارتباط	
معنوية	0.008	**0.310	تكنولوجيا الاتصال

** الارتباط معنوي عند مستوى (0.01).

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة الارتباط بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة و تكنولوجيا الاتصال ضعيفة على الرغم من أن العلاقة بين المتغيرين طردية ايجابياً حيث قيمة المعامل (0.310).

الانحدار البسيط: لمعرفة جوهرية العلاقة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة و تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى قام الباحث بإجراء الانحدار البسيط وقد كانت النتائج كما في الجدول رقم (4):

الجدول رقم (4)

نتائج الانحدار البسيط للعلاقة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة و تكنولوجيا الاتصال

تكنولوجيا الاتصال				المتغيرات
الدلالة	P	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار	
---	0.000	4.425	0.708	الثوابت
جوهري	0.016	2.452	0.358	الإبداع الإداري على مستوى الجماعة
معامل التحديد $R^2 = 0.096$ ، الخطأ المعياري = 0.28650				
قيمة F المحسوبة = 6.161 ، المعنوية = 0.016				

من الجدول السابق نلاحظ أن العلاقة جوهرية حيث أن تكنولوجيا الاتصال تتأثر في عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة بـ (0.358) في حال ثبات العوامل الأخرى ؛ مما سبق يمكن تمثيل النتائج التي توصل إليها الباحث عبر جدول الانحدار في المعادلة التالية:

$$Y = 0.358 * X_2 + 0.808$$

مما سبق نرفض الفرض القائل " بعدم وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة و تكنولوجيا الاتصال " ، ونقبل الفرض البديل بوجود علاقة ذات تأثير معنوي بين عملية الإبداع الإداري على مستوى الجماعة و تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

الفرضية الفرعية الثالثة : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة و تكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة للمشفى

لاختبار الفرض الثالث قامت الباحثة بحساب :

معامل الارتباط Pearson: لتحديد قوة وطبيعة العلاقة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة وتكنولوجيا المعلومات. قام الباحث بحساب معامل الارتباط Pearson وقد كانت النتائج كما في الجدول رقم (5):
الجدول رقم (5)

الارتباط بين عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة و تكنولوجيا الاتصال

الإبداع الإداري على مستوى المنظمة			المتغير
الدلالة	المعنوية	معامل الارتباط	
معنوية	0.001	**0.492	تكنولوجيا الاتصال

** الارتباط معنوي عند مستوى (0.01).

من الجدول السابق نلاحظ أن قيمة الارتباط بين عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة وتكنولوجيا الاتصال نوعاً ما جيدة على الرغم من أن العلاقة بين المتغيرين طردية إيجابياً حيث قيمة المعامل (0.492).

الانحدار البسيط: لمعرفة جوهرية العلاقة بين الإبداع الإداري على مستوى المنظمة و تكنولوجيا الاتصال ، قام الباحث بإجراء الانحدار البسيط وقد كانت النتائج كما في الجدول رقم (6):

الجدول رقم (6)

نتائج الانحدار البسيط للعلاقة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة و تكنولوجيا الاتصال

تكنولوجيا الاتصال				المتغيرات
الدالة	P	قيمة t المحسوبة	معامل الانحدار	
-----	0.000	11.590	0.924	الثوابت
جوهري	0.001	3.544	0.152	الإبداع الإداري على مستوى المنظمة
معامل التحديد $R^2 = 0.178$ ، الخطأ المعياري = 0.27319				
قيمة F المحسوبة = 12.563 ، المعنوية = 0.001				

من الجدول السابق نلاحظ أن العلاقة جوهرية حيث أن تكنولوجيا الاتصال تؤثر في عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة داخل الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق بـ (0.152) في حال ثبات العوامل الأخرى ؛ مما سبق يمكن تمثيل النتائج التي توصل إليها الباحث عبر جدول الانحدار في المعادلة التالية:

$$Y = 0.152 * X_3 + 0.924$$

مما سبق نرفض الفرض القائل " بعدم وجود علاقة ذات تأثير معنوي بين عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة و تكنولوجيا الاتصال ونقبل الفرض البديل بوجود علاقة ذات تأثير معنوي بين عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة وتكنولوجيا المعلومات

النتائج والتوصيات:

نستنتج من خلال دراستنا لواقع الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق ما يلي:

- معظم العاملين في المشفى هم من فئة الشباب ، وأيضاً نسبة الإناث هي أكبر من نسبة الذكور داخل المشفى .
- توجد علاقة لكن هي علاقة متوسطة بين عملية الإبداع الإداري على مستوى المنظمة وتكنولوجيا الاتصال في الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق
- توجد علاقة بين عملية الإبداع على مستوى الفرد و على مستوى الجماعة وتكنولوجيا الاتصال ولكنها علاقة ضعيفة نوعاً ما وهي غير واضحة بشكل جيد على مستوى الجماعة
- لا تزال تعتمد الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق على العاملين عقود تشغيل هذا يؤثر على الخبرة في العمل وإتقان العمل ما ينعكس سلباً على الإبداع وتطبيق التكنولوجيا الحديثة في الاتصال

التوصيات:

- العمل على توعية العاملين داخل المشفى عاملين بشكل الكافي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات ونشر ثقافة الإبداع الإداري ودوره في عمل الهيئة العامة لمشفى العيون الجراحي بدمشق .
- الاعتماد على الأساليب الحديثة في عمليات الاتصال الإدارية واستخدام الأساليب الحديثة في عمليات الاتصال بين جميع الأفراد العاملين .
- اعتبار شرط إتقان العمل على الحاسوب للعمل داخل المشفى وهذا ما يساعد على الإبداع الإداري والاعتماد على تكنولوجيا الاتصال أكثر عندما تتوفر المعرفة في عمل هذا الوسائل .

المراجع :

- ١ - العنقري، غادة عبد الرحمن ، 2002 علاقة السلوك القيادي بالإبداع الإداري للمرؤوسين دراسة استطلاعية على موظفي الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود ،الرياض.
- ٢ - الطائي ، آمال سرحان ، 2006 دور تقنية المعلومات والاتصالات في تحسين المنتج : دراسة استطلاعية مقارنة لعينة من شركات القطاع الصناعي المختلط . أطروحة دكتوراه غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، المشفى المستنصرية.
- ٣ - النمر، سعود محمد، 1992 الإبداع الإداري دراسة سلوكية . المدير العربي الرياض.
- ٤ - لسرور، نادي، 2002 مقدمة في الإبداع ، دار وائل للطباعة والنشر عمان الاردن.
- ٥ - السيد، سمير إسماعيل، 2000 نظم المعلومات الإدارية . مكتبة عين شمس، القاهرة.
- ٦ - أبو بكر، فاتن أحمد، 2001 نظم الإدارة المفتوحة ثورة الأعمال القادمة للقرن الحادي العشرين. إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، .
- ٧ - الأكوغ ، خالد محسن، 2000 الإدارة العامة المعاصرة . دارالميسرة عمان الاردن.
- ٨ - الشماع، خليل محمد حمود &خفير كاظم ، 2005 نظرية المنظمة . دار المسيرة للنشر عمان .
- ٩ - العبد، جلال إبراهيم & الكردي، منال محمد، 2000 مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية. الأدوات . التطبيقات . مطابع الدار الجامعية الإسكندرية.

- ١٠ - حبتور، عبد العزيز، 2002 إدارة جديدة في عالم متغير ، دار المسيرة عمان الأردن.
- ١١ - حسان ، محمد أحمد، 2008 نظم المعلومات الإدارية . طبعة الثانية ،الدارالجامعية الإسكندرية.
- ١٢ - حيدر، معالي فهمي، 2002 نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- ١٣ - حريم ، حسين، 2004 السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. دار الحامد للنشر والتوزيع عمان.
- ١٤ - سعدي، سليمان مؤيد، ١٩٩٢ الاتصالات الإدارية ودورها في تفعيل الأداء. دار ذات السلاسل الكويت.
- ١٥ - مكلويد رايموند ، ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، 2000 نظم المعلومات الإدارية. دار المريخ للنشر والرياض.
- ١٦ - قنديلجي، عامر إبراهيم & السامرائي، إيمان فاضل، 2002 تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، مؤسسة الوراق، عمان.

المراجع الاجنبية:

- 1- Aman .Jindal. 2003 “Management Information system”
Kalyani Publishers
- 2- Bruwer.P.J.S 1996, A Descriptive Model Of Success For
Computer Based Information System Performance “
Information and Management”No7
- 3- Davis. P.B ,2002, "Information System and Introduction to
Information Organization" 2nd ed Palgrare.
- 4- Delon , W.H and Mclean E.R. 2002, “ Information Systems
Success Revisited “ Proceedings Of The 35th Hawaii
International Conference On System Sciences .
- 5- –Dermott, R., 1999, “Why Information Technology Inspired
But Cannot Deliver Knowledge Management”, California
Management Review, V (41), N (4), Summer.
- 6- Gordon, Judith R. & Gordon, Steven R.1999,
“Information Systems: A Management Approach”,
,2nd ed., New York: Harcourt Brace College
publishers, The Dryden Press,.
- 7- Noe, R.A. Hallen, B, Johur, and Writht P.M. 1994, Human
resources management: Gaining a competitive
Advantages, Irwin, Inc. U.S.A.
- 8- Shio, Martin J. 1998, “An Approach to Design of
National Information Systems for Developing
Countries”, Information Systems in the Public
Administration, North–Holland Pub.Co., Amsterdam,.