

**تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي في قطاع الخدمات
الصحية في ظل القيادة
التحويلية: دراسة نظرية.**

**دينا محمد عبد العال النعيمي
الدكتورة سعاد كمون شوك**

تكنولوجيا المعلومات والأداء الإبداعي في قطاع الخدمات الصحية في ظل القيادة التحويلية: دراسة نظرية.

Information Technology and Innovational Performance in the Sector of Healthcare Services Under Transformational Leadership: A Theoretical Study

المقدمة:

شهدت السنوات الماضية تزايداً ملحوظاً في الاعتماد على التكنولوجيا واستخدام نظم المعلومات والاتصالات في شتى مجالات الحياة، بما في ذلك الممارسات الإدارية للمنظمات. حيث كان للتكنولوجيا دوراً في إحداث تغييرات جذرية في الممارسات الإدارية عبر مساهمتها في تخفيض تكاليف العمليات، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة الإنتاجية (لخوالدة والحنيطي، 2008). وظهرت مفاهيم جديدة عكست أثر استخدام التكنولوجيا في المنظمات كمفهوم المنظمة الإدارية، ومبادرات الجودة الشاملة، وإعادة هندسة العمليات وغيرها (الذنيبات، 2014). وأدى ذلك إلى زيادة التنافسية بين الشركات والمنظمات للحصول على رضا العملاء وتشجيع الإبداع في مجال التكنولوجيا. (Hameed and AlShawabkeh, 2013).

وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في تعزيز الإبداع الإداري في المنظمات، والذي يعد أداة جوهرية لتطوير المؤسسات ونجاحها. ويعد أحد المقومات الأساسية في تطوير المنظمات. حيث يساهم تبني التقنيات الحديثة في إبراز وتعزيز الملكات الفردية لموظفي المنظمة، ويوفر الأدوات والسبل اللازمة لتطبيق أفكارهم على أرض الواقع (الذنيبات، 2014). (ويرى السكارته 2007) أن غياب التكنولوجيا التي تساعد على استغلال القدرات الإبداعية للعاملين في المنظمة من شأنه أن يؤثر على كافة أنشطة المنظمة لما له من أثر سلبي على

التفكير الإبداعي لديهم.

❖ - تساؤل الدراسة: تطرح هذه الدراسة التساؤل التالي:

هل هناك ترابط منطقي وموضوعي بين مفاهيم تكنولوجيا المعلومات،

الأداء الإبداعي في ظل القيادة التحويلية ضمن قطاع صناعة الخدمات الصحية؟

❖ - هدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحديد مدى موضوعية ورسانة اعتماد

تكنولوجيا المعلومات، الأداء

الإبداعي والقيادة التحويلية كمتغيرات لدراسة ميدانية في قطاع صناعة

الخدمات الصحية في المملكة الأردنية الهاشمية.

❖ - فرضية الدراسة:

تفترض هذه الدراسة ان كل من تكنولوجيا المعلومات، الأداء الإبداعي

والقيادة التحويلية تمثل متغيرات ذات تأثير موضوعي على أداء مؤسسات

الخدمات الصحية في المملكة الأردنية الهاشمية.

❖ - أداة القياس:

بما ان الدراسة نظرية فأن الباحثان ستعتمدان مستوى التوافق والاجماع

الذي تعرضه الادبيات والدراسات السابقة لأهمية كل من المفاهيم مدار البحث

لاعتماده كمتغير لدراسة ميدانية.

❖ = منهجية الدراسة:

بما ان الدراسة نظريه استكشافية فان الباحثان ستعتمدان أسلوب المراجعة التحليلية الاستقصائية الاستنتاجية لما متاح من ادبيات ودراسات ميدانية سابقة تناولت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، الأداء الإبداعي والقيادة التحويلية في قطاع الخدمات وبالأخص قطاع الخدمات الصحية وتحديد مدى شيوع استخدامها كمتغيرات لدراسات ميدانية من قبل الباحثين.

❖ -الادبيات المتعلقة بمفاهيم الدراسة.

■ -تكنولوجيا المعلومات.

واحدة من اهم خصائص القرن الحادي والعشرين هي التطور الهائل الذي حدث في تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاته وبمختلف المجالات ومن اهمها المجال الاقتصادي. لقد شهد هذا المجال موجات تطور متتالية وسريعة وهذا يرجع إلى الإقبال الواسع من جانب المؤسسات المختلفة على استخدام التكنولوجيا المتقدمة لمواجهة المشكلات التشغيلية التي تعاني منها بسبب تعقيد وتنوع أنشطتها وكبر احجامها الذي خلق تدفق هائل للبيانات والمعلومات التي تحتاج لجهود مضمينة ل تخزينها، وتنظيمها وتحليلها وادارتها.

تعد نظم المعلومات من أنجح الطرق المعتمدة في جمع البيانات ومعالجتها وتحليلها واستنباط مؤشراتنا لتكون أداة لاتخاذ القرارات العقلانية الرشيدة وتوفيرها لمستخدميها مستقبلا. في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسات الاقتصادية في هذه الأيام. وبناءا على ذلك فقد أصبح من الضروري تصميم وبناء نظم المعلومات وفق أسس علمية تقنية حديثة باستخدام تكنولوجيا المعلومات، كاستخدام الحاسبات والبرمجيات المتطورة وغيرها. ان تكنولوجيا المعلومات أصبحت اليوم عاملا حاسما في تحقيق الميزة التنافسية

في الأسواق وضمان تعزيزها المستمر. من خلال ما تقدم سنحاول فيما يأتي تناول مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في التأثير على الأداء الإبداعي في المؤسسات الاقتصادية.

■ - تبني تكنولوجيا المعلومات.

ما نلاحظه في الوقت الحاضر هو الاهتمام المتزايد بالتعامل بالمعلومات في مختلف المجالات وطرق معالجتها وتحليلها وبرمجتها وأدوات ونظم تشغيلها، والأفراد العاملين عليها. لقد برزت معالم عصر المعلومات وكأنها تدعو المؤسسات المختلفة إلى السعي الجاد والاجتهاد لمواكبة استخدام تكنولوجيا المعلومات لتتمكن من مواكبة كل التغيرات البيئية وتعزيز موقعها في سوق المنافسة. ولابد لنا في هذا السياق من تناول تعريف تكنولوجيا المعلومات، خصائصها، مراحل تطورها، فوائدها ومزاياها.

■ تعريفات تقنية المعلومات:

• تعريف وزارة التجارة والصناعة البريطانية: "هو الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وإيصالها ونقلها في شكل معلومات مرئية، سمعية، مكتوبة، أو رقمية، عن طريق مجموعة من الآلات الإلكترونية ووسائل الاتصال السلكية واللاسلكية".

• تعريف (اليونسكو 1992) هو تطبيق التقنيات الإلكترونية، بما في ذلك أجهزة الحاسوب والأقمار الصناعية وغيرها من التقنيات المتقدمة لإنتاج وتخزين واسترجاع وتوزيع ونقل المعلومات التناظرية والرقمية من مكان إلى آخر.

• يمكن تعريف تبني تكنولوجيا المعلومات على أنها المرحلة التي يتم فيها اتخاذ قرار بشأن اعتماد تقنية أجهزة و / أو برامج معينة (Thong 1999) وتتضمن أنشطة مختلفة، بما في ذلك اتخاذ القرارات الإدارية والمهنية / الفنية للموظفين في كل من البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، والتي يجب أن تحدث قبل أن يكون للتكنولوجيا المعنية وجود مادي في المنظمة . (Grover and Goslar 1993؛Preece 1995).

من تلك التعريفات يمكننا ان نستنتج ما يلي:

• تكنولوجيا المعلومات: هي تلك التقنية الناتجة عن التقارب أو الجمع بين تقنية معالجة المعلومات) الكمبيوتر (وتكنولوجيا الاتصالات)الهاتف والفاكس والأقمار الصناعية والشبكات ... إلخ (بهدف جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها ونقلها في شكل المعلومات، سواء في شكل الصوت، أو الرموز، أو الأشكال، أو الرسومات، أو النصوص، أو الصور.

■ خصائص تكنولوجيا المعلومات.

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها ما يلي:

- تقليص الوقت: تجعل التكنولوجيا جميع الأماكن متجاورة إلكترونيا، ومكنت من الحصول عليها المعلومات في وقت قصير جدا.
- تقليص المكان: حيث سمحت طرق التخزين الحديثة باستخلاص كمية هائلة من المعلومات المخزنة ويمكن الوصول إليها بسهولة.
- تقاسم المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة تفاعل وحوار بين الباحث والنظام.
- انخفاض التكلفة والسرعة في نفس الوقت: هذه هي وتيرة تطوير منتجات تكنولوجيا المعلومات.

• الذكاء الاصطناعي: إن أهم ما يميز تقنية المعلومات هو تنمية المعرفة وتعزيز فرص التدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية

الإنتاج.

- تقارب شبكات الاتصال: مجموعة من المعدات تعتمد على تكنولوجيا المعلومات توحد من أجل تكوين شبكات اتصال، وهذا يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين، وكذلك منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع الأنشطة الأخرى.
- التفاعل: أي أن مستخدم هذه التقنية يمكن أن يكون جهاز استقبال وجهاز إرسال في نفس الوقت.
- يمكن للمشاركين في عملية الاتصال تبادل الأدوار، مما يسمح بإنشاء نوع من التفاعل بينهم أنشطة.
- اللاتزامنية: يعني القدرة على استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، حيث أن المشاركين ليسوا ملزمون لاستخدام النظام في نفس الوقت.
- اللامركزية: وهي خاصية تتيح استقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الإنترنت؛ حيث إنها تتمتع باستمرارية عملها في جميع الأحوال، فلا يستطيع أي طرف تعطيل الإنترنت في جميع أنحاء العالم بأكمله.
- التوصيل: ويقصد به القدرة على توصيل أجهزة اتصال مختلفة.
- التنقل: أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماته أثناء تنقله، أي من أي مكان عبر وسائل عديدة مثل الحاسوب المحمول أو الهاتف المحمول ... إلخ.
- - قابلية التحويل: هي القدرة على نقل المعلومات من وسط إلى آخر،

مثل تحويل الرسالة الصوتية إلى رسالة مطبوعة أو قابلة للقراءة.

• - الشعبية والانتشار: هي قدرة هذه الشبكة على التوسع لتشمل المزيد والمزيد من المناطق غير المحدودة من

العالم، وتكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

• - العالمية والكونية: هي البيئة التي تنشط فيها هذه التقنيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مناطق مختلفة من العالم. يسمح لرأس المال بالتدفق إلكترونياً، لا سيما في ضوء سهولة المعاملات التجارية التي يقودها رأس المال المعلوماتي، مما يسمح له بتجاوز المكان والتغلب على الحدود الدولية.

■ فوائد ومزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

ينتج عن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات عدد من الفوائد أهمها ما يلي:

• رفع مستوى الأداء: إن تطبيق أدوات تقنية المعلومات يؤثر بشكل إيجابي على مستويات أداء المؤسسات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المؤسسة وإستراتيجيات تطبيق تقنية المعلومات.

• زيادة قيمة المؤسسة: تلعب تقنية المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة للمؤسسة بالإضافة إلى مساعدتها في تنفيذ إستراتيجياتها، خاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات.

• فاعلية اتخاذ القرار: تسهل تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية، ويبدو ذلك واضحاً من خلال توفير بيانات ومعلومات دقيقة وملائمة في الوقت المناسب وبالشروط المطلوبة.

• تطوير العمل وفق أنظمة واضحة وأساليب عمل محددة: تعمل تقنية

المعلومات على توفير النظام والانضباط في الوحدات الإدارية، كما تعنى بتعريف الافراد بما يدور حولهم وتزويدهم بشكل مستمر بالتطورات التي تحيط بهم.

• إعادة هندسة الحاسب: تعتبر تقنية المعلومات عنصرا أساسيا لنجاح عمليات إعادة الهندسة سواء قبل تصميم العمليات بمقترحاتها لأفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة.

• تعزيز نجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة: يعتمد المديرون على مختلف المستويات والوحدات الخاصة باستخدام تقنية المعلومات في الجوانب الإدارية والتنظيمية المعقدة، والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية.

• تنمية السلوك الإيجابي لموظفي المنظمة: التأثير الإيجابي على سلوك الأفراد داخل المؤسسات، ويظهر ذلك من خلال تأثيره في تعزيز عمليات الاتصال داخل المؤسسة وخارجها، بالإضافة إلى مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وفاعلية وتقليل درجة الغموض المحيط ببيئة العمل.

■ مجالات تطبيق تقنية المعلومات ومكوناتها وآثار استخدامها.

إن المكانة التي تتمتع بها تقنية المعلومات في الوقت الحاضر وانتشار استخدامها وتطبيقها في مختلف المجالات والمجالات والعلوم يرجع بشكل أساسي إلى طبيعة مكونات تقنية المعلومات والامتيازات التي تتمتع بها، ولعل أهمها الحاسوب مما يتيح توفير معلومات عالية الجودة عالية، في الوقت

والمكان المناسبين. متابعة لما سبق ذكره سنحاول في هذا الموضوع التطرق إلى مجالات تطبيق تقنية المعلومات ومكوناتها وآثار استخدامها. هناك العديد من مجالات تطبيق تقنية المعلومات، لكننا سنركز على أهمها على النحو التالي:

■ قطاع الاقتصاد:

- أتمتة الأعمال المصرفية: الهدف هو تحسين الخدمة، وسرعة التحكم في الحسابات، ودعم الرقابة المالية على البنوك.
- تحويل الأموال الإلكتروني: الهدف هو تسريع الخدمة وتقليل الأعمال الورقية للعمليات بين البنوك.
- وضع نماذج اقتصادية لتحليل أداء الأنظمة الاقتصادية وتقويم الاستراتيجيات.
- إدارة الاستثمار لتعظيم العائد على الاستثمارات، وتحليل المخاطر؛

• نظم معلومات سوق الأوراق المالية: الهدف منها هو إرسال المعلومات على الفور إلى التجار، واستخراج إحصاءات السلاسل الزمنية للتغير في أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.

• التصميم بمساعدة الحاسوب: سرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال النظام الآلي الذي يحدد قوائم المكونات والمواد المتضمنة فيه.

■ مجال التعليم والتدريب:

- أنظمة تدريب محاكاة لرواد الفضاء والطيارين لقيادة المركبات، مما يقلل التكاليف والمخاطر؛

- برامج دعم التعليم والتعلم: الهدف هو زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة التضخم المادة التعليمية وتعقيدها؛
- نظم المعلومات التربوية التي تساعد في صياغة وتطوير السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحث والتنظير في مجال التعليم؛ هذه وغيرها من المجالات التي تطالها هذه التكنولوجيا، ولن نبالغ إذا قلنا إنها لامست مختلف مجالات الحياة دون استثناء (كالطب، والمواصلات والاتصالات، والأمن والقانون، والإعلام، والبيئة ... إلخ).

كان هناك عدد من الدراسات البحثية حول محددات تبني تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصغيرة مثل تلك التي أجراها (Bharadwaj and Soni , 2007) و (Fuller, 1996)، و (Irvine and Anderson 2008)، و (Rung Lee 2001)، وكلها تركز على البحث عن العوامل التي تؤثر على القرارات لتبني تكنولوجيا المعلومات. تشمل هذه العوامل فوائد التكلفة، والابتكار الإداري، والإدراك، والمعرفة والمهارات، ومواقف الموظفين، والقبول والمساهمات (نظرية السلوك المخطط ونموذج قبول التكنولوجيا)، ومهارات تكنولوجيا المعلومات ومعرفة الإدارة والموظفين، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. يتأثر قرار التبني أي اضا بعوامل خارجية مثل المستشارين، وشركاء الأعمال، والموردين، والعملاء. ومع ذلك، ليس من الواضح دائما إذا كانت الشركات الصغيرة ترى تكنولوجيا المعلومات الجديدة كفرصة أو تهديد. تشير الدلائل إلى أن معدلات اعتماد تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصغيرة منخفضة، وأن معدلات الفشل مرتفعة: السؤال هو لماذا؟

اقترح بعض العلماء أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لن يكون دائما مفيدا

لمثل هذه الشركات (Oakey and Cooper 1991؛ Bull 2003)، بينما جادل آخرون بأن تكنولوجيا المعلومات ليست مناسبة لكل شركة صغيرة (Coulbourne، Morgan؛ Macpherson et al. 2003)، وتوماس (2006). يقترح ليفي باول وإيتون (2001) أن تبني تكنولوجيا المعلومات غالبا ما يحدث في الشركات الصغيرة دون أي تخطيط مناسب، مما يؤدي إلى نسبة منخفضة من عمليات التنفيذ الناجحة. وفقا لكارسون وجيلمور (2000)، ان الشركات الصغيرة، وخاصة الجديدة منها تعاني من الغموض وعدم اليقين فيما يتعلق بتبني تكنولوجيا المعلومات. يشير (Bhagwat and Sharma) (2007) إلى أن العديد من الصعوبات ترجع إلى نقص الموارد (المالية والتقنية والإدارية) المتاحة للشركات الصغيرة.

❖ - الأداء الإبداعي.

الإبداع أو الأداء الإبداعي ضروريان لتطور الحضارة الإنسانية وتقدمها ويلعبان دورا حاسما في التعليم، والمجتمع، والعمل، والحياة. لذلك، فإن الباحثين من مختلف التخصصات لديهم اهتمام متزايد بإمكانية تعزيز الإبداع من خلال التعليم و ١ او التدريب (Tang، Ding ، Tang، & Posner، 2014)؛ (Ding et al.، 2015)

أ- تعريف الأداء الإبداعي

يمكن تعريفه على أنه أفكارا جديدة ومفيدة تتعلق بحل مشاكل معينة أو تجميع أو إعادة ترتيب الأنماط المعروفة في شكل ابتكار فريد لا يقتصر على الجانب التكتيكي لأنه لا يشمل تطوير السلع والعمليات ذات الصلة فقط، بل يتجاوز أيضا الآلات والمعدات وطرق التصنيع والتحسينات في التنظيم نفسه ونتائج التدريب والرضا من العمل الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية . الإبداع ليس رؤية الفرد لظاهرة، لذلك يمكن القول أن الإبداع يتطلب القدرة على الإحساس بوجود

مشكلة تتطلب العلاج ثم القدرة على التفكير بشكل مختلف لإيجاد الحل المناسب (الفياض 1995).

كما يمكن تعريف الأداء الإبداعي على أنه توليد الرؤى وحلول المشكلات والأفكار الجديدة والمفيدة (Amabile، 1996، Mumford & Gustafson، 1988). في علم النفس الاجتماعي والتنظيمي، يتحلل الأداء الإبداعي عادة إلى الطلاقة والأصالة والمرونة (جيلفورد، 1967؛ تورانس، 1966). يشير الطلاقة إلى العدد الذي تم إنشاؤه من الأفكار، أو الرؤى، أو حلول المشكلات، أو المنتجات غير الفائضة عن الحاجة. الأصالة هي إحدى السمات المميزة للإبداع وتشير إلى عدم شيوع، أو ندرة الأفكار، أو الأفكار، أو حلول المشكلات أو المنتجات التي يتم اختراعها (جيلفورد، 1967). تتجلى المرونة في استخدام الفئات ووجهات النظر المعرفية المختلفة، واستخدام الفئات المعرفية الواسعة والشاملة (Amabile، 1996، Mednick، 1962) على الرغم من أن الطلاقة والأصالة والمرونة تعتبر جميعها أبعاداً للأداء الإبداعي"، إلا أنها ليست بالضرورة مترابطة بشكل كبير. قد يكون هناك ارتباط بين الطلاقة والأصالة (على سبيل المثال؛ أوزبورن، 1957)، لكن لا يلزم أن يكونا كذلك. على سبيل المثال، قد تظهر الطلاقة في عدد كبير نسبياً من مشاكل الرؤية أو الإدراك التي تم حلها، مع عدم كون الحلول نفسها جديدة أو غير شائعة بشكل خاص (Lieberman، Friedman، Förster، 2004).

علاوة على ذلك، فإن الحالات أو السمات التي تؤثر على الطلاقة لا تؤثر بالضرورة أي اضا على الأصالة، والعكس صحيح. إن اتباع مناهج مختلفة

واستخدام المزيد من الفئات المعرفية (أي المرنة العالية)، مع تساوي جميع الأشياء الأخرى، سوف يرتبط بمزيد من الأفكار بشكل عام، على سبيل المثال، زيادة الطلاقة؛ (Lodewijkx & Nijstad، Stroebe، 2002، 2003) وكذلك مع توليد الأفكار في فئات لا يتم التفكير فيها عادة أي الأصالة (موارى ، سوجان ، هيرت ، وسوجان ، 1990). ومع ذلك، من الممكن أيضا ابتكار العديد من الأفكار دون المرونة على سبيل المثال (إنشاء العديد من الأفكار ضمن عدد محدود من الفئات المعرفية) ، وقد تكون بعض هذه الأفكار أي أيضا أصلية (Nijstad ، Stroebe ، & 2007b، Rietzschel).

هذه الجوانب المختلفة للإبداع مرتبة بشكل تسلسلي وسببي في نموذج المسار المزدوج إلى الإبداع (DPCM؛ Baas

Rietzschel et al. ، Nijstad et al.، 2010 ؛ 2011a، b،

De Dreu et al.، 2008a، et al.، 2008

2007 أ، 2009). استجابة لدعوة (Mumford 2003) لبناء نظرية تكاملية، يشير النموذج إلى متغيرين نهائيين للعملية الإبداعية، وهما العدد أي الطلاقة، وأصالة الأفكار، والرؤى، والحلول.

يُعرف الإبداع عموماً بأنه توليد أفكار جديدة ومفيدة (Amabile، 1988). تعتبر الأدبيات السابقة أن الإبداع هو المنتج النهائي للخصائص الفردية والعوامل السياقية والتفاعل بين الناس والبيئة (Huang and Shiau، 2017؛ Woodman et al.، 1993). من بين سوابق الإبداع، تشمل

العوامل الفردية الدافع (على سبيل المثال، التوجه نحو

الهدف (Amabile، 1988؛ Miron-Spektor and Beenen، 2015)،

الأسلوب المعرفي (Shalley et al.، 2004)، والشخصية (، 2001؛

، (Gong et al.، 2012) ، والجهود الإبداعية (Hirst et al.، 2009) ، والسلوك (Zhou and George، 2001). تشمل العوامل السياقية الخصائص الوظيفية (Amabile et al.، 1996، Shalley et al.، 2004)، والدعم التنظيمي (Zhou and George، 2001)، وأسلوب القيادة (Amabile et al.، 2004) ، والشبكات الاجتماعية (بير ي سميث ، 2006 ؛ بير ي سميث ومانوتشي ، 2017). نظرا لأن تكنولوجيا المعلومات قد تغلغت في مختلف مجالات المجتمع البشري، فقد تم فحص أهمية التقنيات الاجتماعية مع إبداع المستخدم. بحثت الأبحاث السابقة حول التقنيات الاجتماعية والإبداع وتأثير استخدام التكنولوجيا (Ali et al.، 2019، Cao، 2018، and Ali، 2018، Gray et al.، 2011، Sigala and Chalkpit، 2015، Yan et al.، 2013) أو تأثير القدرات التكنولوجية (Chung، 2015، et al.، 2015، Leonardi، 2014، Wu et al.، 2016، Zaman، 2010، et al. على الإبداع.

❖ أساليب التفكير الإبداعي.

هناك العديد من الأساليب التي يمكن للمنظمة اختيار أحدهما بما يتلاءم مع طبيعة المشكلة الماردها ومن هذه الأساليب (الزهر ي2002):

- العصف الذهني: والذي ابتكره (اوسبورن) ومن الشروط اللازم توافرها هي تجنب نقد اي فكرة. تشجع استعراض أكبر قدر من الأفكار وتتميز لأنها تولد فكرة جديدة.

- اسلوب المجموعات الشكلية والصورية وبموجب هذا الأسلوب يتم للابتعاد عن تناول العلاقات بين أفراد المجموعة والهدف من ذلك هو

- التخفيف من حدة سيطرة أفكار أحد الأفراد على الآخرين.
- أسلوب دلفي: وقد طوره دلفي ولا يتطلب أن يكون الأعضاء من مكان واحد وهذا الأسلوب عبارة عن سلسلة من الأسئلة ترسل إلى عدد من الخبراء ليبدوا آرائهم في مشكلة ما ثم تعاد الإجابات لتصنف وترتب حسب توافق الآراء والأفكار وتعد مرة أخرى إلى المشاركين ويتم تكرار هذه الخطوات حتى يتفق الجميع على الحلول المطروحة.
 - - مبادئ الإبداع الإداري.
 - إفساح المجال لأي فكرة لكي تولد وتنمو مادامت في الاتجاه الصحيح وفي خدمة الصالح العام فالابتكار قائم على الإبداع ويجب أن يعطى الأفراد حرية كبيرة ليبدعوا على أن تتركز في المجالات الرئيسية للعمل.
 - الاعتناء بتنمية ورعاية الأفراد لأنهم مصدر قوة اقتصادية بشرية لتنمية وتطوير مسار المنشأة مما يجعلها الأكثر ابتكاراً وربحاً ولتكن المكافأة على أساس الجدارة واللياقة مع احترام وتشجيع الأفراد للمشاركة في القرار وتحقيق النجاح. تحويل العمل إلى شيء ممتع وليس وظيفة فحسب وذلك بان تم تحويل النشاط إلى مسؤولية.
 - التجديد المستمر للنفس والطموحات والفكرة وهذا لا يتحقق إلا إذا شعر الفرد بأنه يتكامل في عمله وأنه يبني نفسه فهذا الشعور الحقيقي يدفعه لتجديد الطاقة الإبداعية الكامنة بداخله وتوظيفها في خدمة الأهداف.
 - التطلع إلى الأعلى دائماً يحرك حوافز الفرد إلى العمل وبذل المزيد منه ومن ثم يجب السعي إلى تحقيق الأهداف الأبعد باستمرار وكلما تحقق هدف يجب النظر إلى الهدف الأبعد لضمان مسيرة مستمرة

وفعالة للأفراد .

❖ - القيادة التحويلية.

- تعريف القيادة التحويلية: تعددت وكثرت التعريفات التي تناولت القيادة التحويلية وتنوعت تعريفات الكتاب والباحثين والمختصين كل حسب خبرته وفهمه للقيادة التحويلية ومن هذه التعاريف الاتي:
- تعريف بيرنز (Burns)، الذي يعتبر أول من قام بتعريف القيادة التحويلية، حيث اورد: بأنها أسلوب أو استراتيجية تهدف إلى تشكيل رغبة لدى العاملين وزيادة نشاطهم تجاه "تحقيق الأهداف" عن طريق رفع الروح المعنوية لديهم والقيم بمختلف أشكالها "والوصول إلى مرتبة القيادة" (حراشنة، 2015، ص5).
- تعريف ليثوود (Leithwood): الذي أشار إلى أن القيادة التحويلية تؤثر بشكل إيجابي على المنظمات التعليمية، وذلك من خلال ممارسة القيادة التحويلية وتقديم المدرسين بشكل طوعي ومبادرة من قبلهم تقارير حول وضع مسار التعليم والمواقف التي يوجهونها سواء إيجابية أو سلبية فإنها حقيقة تعكس "التحسين المدرسي وتغيير السلوك التعليمي" (حراشنة، 2015، ص6).
- تعريف اوينز (Owens، 1999): حيث يرى ان القيادة التحويلية بأنها استخدام الثقافة التي تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة وموحدة، التي يمكن تحقيقها عن طريق بذل جهود مشتركة من جميع الأفراد التي تعنى بتحقيق هذه الأهداف (أبو شعبان، أبو سمرة، الطيطي، 2006، ص4*).

- تعريف "ترفينو (Tofino، 2000)": اذ أشار الى ان القائد التحويلي هو الشخص القادر على صياغة "رؤية" مستقبلية دقيقة لمؤسساته تعمل على مواكبة كافة التطورات التي تحدث في مجال عملها وتهتم بتطوير مؤسساتها بما يتناسب مع ذلك.
- إذا يمكننا القول بأن القيادة التحويلية تسعى إلى دفع الأفراد إلى التجديد ومواكبة التطورات الحاصلة بما يتناسب مع كافة جوانب وأمور المؤسسات التعليمية.
- صفات القائد الناجح.
- وانطلاقاً من التعريفات السابقة للقيادة التحويلية نلاحظ بأن باس (1985 Bass) "قد أشار إلى أن القيادة التحويلية من الناحية المفاهيمية تتضمن ثلاث مميزات أساسية يجب أن تتوفر في القائد" وهي:
 - أن يتمتع القائد بالجانبيه Charisma التي قد تساهم في مساعدة القائد على ابتكار وتكوين رؤية واضحة وطرحها على مرؤوسيه.
 - أن يتميز القائد بالنكاه والحكمة) الاستثارة العقلية (Intellectual stimulation، والتي تساهم في علاج المشاكل بطرق إبداعية مبتكرة.
 - ومن أهم الصفات التي يجب أن يتميز بها القائد أن يمنح أتباعه الاهتمام الشخصي "والاعتبار الفردي Individual consideration".
 - أبعاد القيادة التحويلية.
 - وعمل كل من "باس وأفوليو" (Bass, and Avolio، 1994) على تطوير نموذجاً لأبعاد القيادة التحويلية ومكوناتها، يتضمن أربعة أبعاد، تبدأ جميعها بحرف (I)، وعرفت بال (4Is) وهي:
 - التأثير المثالي (Idealized influence): هي قدرة القائد على إظهار

مواهب غير عادية، واللجوء إلى المخاطرة، بحيث يخلق في التابعين الإخلاص والتفاني والإحساس بالهدف المشترك (أفوليو، 2003، ص73).

- الدافعية الإلهامية (Inspirational motivation): هي قدرة القائد على إيصال توقعات الأداء العالية إلى الآخرين، واستخدام الرموز، لتركيز الجهود والتعبير عن الأهداف المهمة بطرق بسيطة، أي إنجاز أشياء كثيرة عن طريق زيادة الجهد المبذول (العامري، 2002، ص22).

مسار التعليم والمواقف التي يوجهونها سواء إيجابية أو سلبية فإنها حقيقة تعكس "التحسين المدرسي وتغيير السلوك التعليمي" (حراشة، 2015، ص6).

- تعريف اوينز (Owens، 1999): حيث يرى ان القيادة التحويلية بأنها استخدام الثقافة التي تسعى إلى تحقيق أهداف مشتركة وموحدة، التي يمكن تحقيقها عن طريق بذل جهود مشتركة من جميع الأفراد التي تعنى بتحقيق هذه الأهداف (أبو شعبان، أبو سمرة، الطيطي، 2006، ص4).

- تعريف "ترفينو (Trofino، 2000)": اذ أشار الى ان القائد التحويلي هو الشخص القادر على صياغة "رؤية" مستقبلية دقيقة لمؤسساته تعمل على مواكبة كافة التطورات التي حدثت في مجال عملها وتهتم بتطوير مؤسساتها بما يتناسب مع ذلك .

- إذا يمكننا القول بأن القيادة التحويلية تسعى إلى دفع الأفراد إلى التجديد ومواكبة التطورات الحاصلة بما يتناسب مع كافة جوانب وأمور المؤسسات التعليمية.

▪ صفات القائد الناجح.

وانطلاقاً من التعريفات السابقة للقيادة التحويلية نلاحظ بأن باس (Bass 1985)

- "قد أشار إلى أن القيادة التحويلية من الناحية المفاهيمية تتضمن ثلاث مميزات أساسية يجب أن تتوفر في القائد" وهي:
- أن يتمتع القائد بالجادبية Charisma التي قد تساهم في مساعدة القائد على ابتكار وتكوين رؤية واضحة وطرحها على مرؤوسيه.
 - أن يتميز القائد بالذكاء والحكمة (الاستثارة العقلية) Intellectual stimulation، والتي تساهم في علاج المشاكل بطرق إبداعية مبتكرة.
 - ومن أهم الصفات التي يجب أن يتميز بها القائد أن يمنح أتباعه الاهتمام الشخصي "والاعتبار الفردي Individual consideration".
- أبعاد القيادة التحويلية.
- وعمل كل من "باس وأفوليو" (Bass, and Avolio، 1994) على تطوير نموذجاً لأبعاد القيادة التحويلية ومكوناتها، يتضمن أربعة أبعاد، تبدأ جميعها بحرف (I)، وعرفت بأل (Is4) وهي:
- التأثير المثالي (Idealized influence): هي قدرة القائد على إظهار مواهب غير عادية، واللجوء إلى المخاطرة، بحيث يخلق في التابعين الإخلاص والتفاني والإحساس بالهدف المشترك (أفوليو، 2003، ص73).
- الدافعية الإلهامية (Inspirational motivation): هي قدرة القائد على إيصال توقعات الأداء العالية إلى الآخرين، واستخدام الرموز، لتركيز الجهود والتعبير عن الأهداف المهمة بطرق بسيطة، أي إنجاز أشياء كثيرة عن طريق زيادة الجهد المبذول (العامري، 2002، ص22).
 - الاستثارة الفكرية (Intellectual stimulation): إثارة العاملين للتفكير بطرق جديدة في حل المشكلات، واستخدام التفكير المنطقي قبل الإقدام على أية ممارسة أو تصرف، حيث تمثل الأثر الفكري السلوكي المتعلق بالقناعة الذي

تحدثه القيادة التحويلية، ويستمر هذا الأثر حتى بعد انتهاء الأثر القيادي، لتحفز الدوافع وتوجهها نحو تكرار السلوك الانضباطي من خلال زيادة الوعي العقلي، والإدراك الذهني تجاه العمل (عواد وآخرون، 2013).

- الاعتبارية الفردية (Individualized consideration): هي اهتمام القائد الشخصي بمرؤوسيه والاستجابة لهم وتوزيع المهام عليهم على أساس حاجاتهم وقدراتهم، والعمل على تدريبهم، وإرشادهم لتحقيق مزيد من النمو والتطور (أفوليو، 2003، ص90). ومن خلال دراسات لاحقة (Jantzi and Leithwood و Moorman & Fetter، Mackenzie Podsakoff) الواردة عند (العمراني، 2002) تم إضافة بعدين آخرين للقيادة التحويلية هما:

- التمكين: أي أن يمنح المدير الموظفين مقدار كافيا من السلطة، ويشركهم دائما في اتخاذ القرارات وأخذ أريهم وغير ذلك من الشؤون الإدارية على النطاق الملائم، إضافة إلى ضرورة توطيد العلاقات المعنوية والايجابية بين جميع المجتمع المؤسسي.

- المكافآت البدائية: ذلك بان يقوم المدير بمكافأة أو معاقبة الموظف بناء على كفاءة أدائه، أو لضعف هذا الأداء، فالموظفون أو المرؤوسون يقبلون وعود المدير، ويتجنبون العقاب، مقابل قيامهم بتنفيذ المهام المطلوبة منهم بالكفاءة المطلوبة.

وظهر مفهوم القيادة التعاملية أو التبادلية (Transactional Leadership) مرافقا لمفهوم القيادة التحويلية، ويشير (Iain، 2007) إلى أن " التمييز بين هذين النمطين من القيادة جاء من خلال كتابات (Downton عام 1973)، وأعاد التأكيد عليه بيرنز (Burns عام 1978م).

واعتبر بيرنز (Burns، 1978) القائد التعاملي بأنه قائد عادي (، وهو الذي يشتري الولاء بالمكافأة، والأمن بالطاعة، في حين أن القائد التحويلي) فوق العادي (، هو الذي يحفز العاملين، ويرفع من توقعاتهم، من خلال طرق جديدة ومبتكرة، ويرى بأن هذين النمطين من القيادة على طرفي نقيض، فالمدير التعاملي يبادل الوظائف والأمن بالطاعة والانتماء مقابل الإذعان للقائد.

4.4.2- أهداف القيادة التحويلية.

لخص ليثوود (Leithwood، 1992) أهداف القيادة التحويلية في المدرسة بما يأتي:

- تعزيز نمو المعلمين من خلال تعزيز أهداف النمو المهني.
- مساعدة المعلمين وسائر أعضاء المجتمع المدرسي على حل المشكلات حلاً تعاونياً إيجابياً.

■ خصائص القيادة التحويلية والقائد التحويلي:

تمتاز القيادة التحويلية، بعدد من الخصائص من أهمها كما ذكرها جروف (Groves، 1996) ما يأتي:

- تهيئة الفرص لتحمل المخاطر المختلفة.
- تعترف بإنجازات الآخرين وجهودهم.
- تؤكد المشاركة في عمل الفريق وجماعة العمل.
- تتيح للعاملين كافة فرص التعاون فيما بينهم.
- تتيح الفرص لعرض المهارات والبيانات المشتركة، وتوفير المصادر المتنوعة للعاملين.
- ترسم الطريق أمام العاملين وتوضحها.
- تشجع الإبداع والنمو المستمرين.

- تسعى إلى تحويل المرؤوسين إلى قادة.
- وانطلاقاً مما تقدم من خصائص القيادة التحويلية فإنه يترتب على ذلك ضرورة تمتع القائد التحويلي بعدد من الصفات والخصائص منها ما يأتي (Basham, 2010):
- أن يكون قادراً على خلق رؤية ورسالة المنظمة، وإيصال هذه الرؤية بطريقة تشجع وتدفع المرؤوسين لتبنيها.
- الطاقة العالية والديناميكية والثقة الذاتية العالية.
- المثابرة وتقديم الدعم والسلطة للعاملين لرقابة العمليات الإدارية وبخاصة عند ظهور مقاومة للتغيير.
- المصادقية لما لها من تأثير على نظرة المرؤوسين إلى قائدهم وزيادة ولائهم للقائد.
- التأثير القوي في العاملين من خلال الأفعال والمعتقدات المؤثرة، لا السيطرة واستخدام السلطة.
- أن يستطيع العاملين التعامل مع الغموض والمواقف المعقدة.
- وقد لخص (الرقب، 2010) السمات المرافقة لأبعاد القيادة التحويلية الأربعة والتي يقوم عليها كل بعد من الأبعاد، كما موضح في الجدول التالي:

جدول السمات المرافقة لأبعاد القيادة التحويلية

أبعاد القيادة التحويلية	السمات المصاحبة لها
-------------------------	---------------------

التأثير المثالي	الرؤية، الثقة، الاحترام، الصدق، مشاركة الخطر، التكامل، القوة.
التحفيز الملمه	الحماس، الاتصالات، الالتزام بالأهداف، الرؤية، النصح والإقناع.
التنشيط الفكري	العقلانية، حل المشكلات، الإبداع، التعزيز.
النظرة الفردية	الاهتمام الشخصي، المساواة، المتابعة، الاستماع، التمكين.

المصدر: (الرقب 2010، ص19).

وأشار باس (Bass، 2001) إلى أن القائد التحويلي يمتاز برؤية واضحة، يحققها باستخدام طرقاً ووسائل أخلاقية، ويفضل مصلحة المنظمة على المصلحة الشخصية، ويشجع الإبداع، ويثق بالعاملين، ويفسح المجال أمامهم للنمو والتطوير وتحقيق ذواتهم. ومن خلال استقراء ما كتبه كل من (بيرنز Burns، ويوكل Yukl، 1987، 1989، وباس وأفليو Bass & Avolio، 1994 والهوري) (1999) عن الخصائص الشخصية للقائد التحويلي، يمكن القول بأن هذا القائد يختلف عن غيره من القادة في عدد من الخصائص منها:

يمتاز القائد التحويلي بأن لديه القدرة على استخدام الإلهام والتحفيز الملمه والتنشيط الفكري في رفع كفاية أداء المرؤوسين للوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بالشكل الأمثل، لذلك نجد القائد التحويلي ينشط الفكر والإبداع لدى مرؤوسيه وتحفيزهم للوصول إلى أفكار ريادية غير تقليدية.

❖ أهمية القيادة التحويلية.

تسهم القيادة التحويلية في وضع معايير للأداء لمنظمي، ضمن نسق متكامل ومت اربط يجعلها قادرة على الاستجابة الفاعلة للتغيرات الداخلية والخارجية،

وتضع قيماً للمنظمة وتدعمها وتحدث تغييرات في ثقافتها ومعتقداتها (Waldman&Yammarino،Avolio1991، وتبرز أهمية القيادة التحويلية وإمكانية تطبيقها في المؤسسات التربوية، من وجهة نظر سير جيوفاني (Sergiovanni,1996) المشار إليه في (الهاللي)2006) في أنها قيادة فنية تتضمن أساليب إدارية على درجة عالية من الأهمية، وأنها وفقاً لنتائج دراسة (Epitropaki, 2001) تعمل على رفع مستوى الأداء المنظمي، وتستجيب بشكل فاعل للتغيرات التي تحدث في مناخ عمل المنظمات، والتقلبات في حاجات العاملين ورغباتهم وكذلك المتعاملين مع المنظمة، فضلاً عن رفع ثقة العاملين بالمنظمة وإشعارهم بالمواطنة والانتماء، وتبعث فيهم الدافعية اللازمة لتحقيق الأداء المتميز .

❖ الدراسات النظرية المقارنة:

لغرض ربط النظريات بالدراسات الميدانية فقد انتقت الباحثتان مجموعة من الدراسات السابقة الأكثر قرباً والأوسع تناولاً للمفاهيم التي اعتمدها هذه الدراسة والتي غطت مختلف القطاعات الاقتصادية ونفذت في مجموعة من الدول العربية والإسلامية وهذه الدراسات هي :

➤ دراسة باوية الطيب في الجزائر (2020).

تناولت هذه الدراسة موضوع التعرف على "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء الم وارد البشرية". أكدت هذه الدراسة أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الم وارد البشرية في المؤسسة. هدفت هذه الدراسة إلى محاولة إبراز أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر، كما هدفت إلى معرفة مدى أثر استخدام تكنولوجيا

المعلومات والاتصال في تطوير أداء الموارد البشرية ومدى فاعلية الموارد البشرية بالمؤسسة باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. أجرت الباحثة (الطيب، 2020) دراستها الميدانية هذه لمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة المغير. لقد درست الباحثة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فيما يتعلق بأجهزة وبرامج وشبكات وقواعد بيانات، وناقشت برامج تدريب الم وارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر وأهميتها في تحسين أداء العاملين في تلك المؤسسة.

لقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن تكنولوجيا المعلومات ساعدت على رفع الأداء البشري من خلال:
 - السرعة: فالأعمال التي كانت تأخذ فترة طويلة في تنفيذها أصبحت اليوم تؤدي في وقت قصير جدا
 - الدقة في الأداء: بفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبحت اليوم نسبة الخطأ في تأدية الأعمال قليلة جدا.
 - لقد قلصت تكنولوجيا المعلومات والاتصال العمل الورقي، وحدثت من حالات الغموض في تأدية المهام التي كان يعاني منها العاملين.
 - اعتماد تكنولوجيا المعلومات قلل كثيرا عملية تنقل العاملين بين المكاتب طلبا للمعلومات وكرس المزيد من الوقت والجهد البشري لتنفيذ المهام.
- دراسة (Tim Mazzarol and Mohd Shamsuri Md Saad) في ماليزيا 2014.

تناولت هذه الدراسة موضوع تعزيز واستدامة الأداء التنظيمي المبتكر من خلال القيادة التحويلية، حيث بحثت في تأثير القيادة في تعزيز واستدامة أداء الابتكار

بين الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) داخل الممر الفائق للوسائط المتعددة في ماليزيا (MSC). تم جمع البيانات من 87 مشاركا من كبار مديري الشركات الصغيرة والمتوسطة الذين تم استطلاع آرائهم عن أساليب القيادة التحويلية والتوجه الاستراتيجي لشركاتهم وأداء الابتكار. هدفت هذه الدراسة للتحقق من دور القيادة في التأثير على مستوى الأداء الابتكاري للشركات فيما بينها. أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك تأثيرا مباشرا وإيجابيا لأسلوب القيادة التحويلية على أداء الابتكار في الشركات مدار البحث. سلطت هذه النتائج الضوء على الحاجة إلى أن يلائم كبار المديرين أساليبهم وسلوكياتهم القيادية مع بيئة المهام التي تعمل فيها شركاتهم. كما قدمت دراسة الباحثان Tim Mazzarol and Mohd Shamsuri Md (Saad) (2014) إشارة ثاقبة فريدة على أهمية ابتكار العمليات للشركات الصغيرة لإنتاج منتجات جديدة ناجحة.

➤ دراسة كمال الدين بابكر في السودان (2012).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نوع العلاقة بين السلوك القيادي التحويلي ومستوى الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات في السودان .

توصل الباحث بابكر الى النتائج التالية:

- إن القيادة الإدارية بشركات الاتصالات العاملة في السودان تمارس سلوكا قياديا تحويليا وتبادليا في نفس الوقت، وتجنح في السلوك التبادلي إلى الأخذ ببعض ممارسات الإدارة بالاستثناء.

- أكثر عناصر القيادة التحويلية توفرا في القيادة الإدارية في الشركات موضع الدراسة هي التأثير المثالي (الجاذبية) فالدافعية الإلهاميه ثم الاستمالة الذهنية،
 - لا تبذل القيادة الإدارية بالشركات موضع الدراسة جهدا جديا للتأثير الذهني على العاملين.
 - تتوفر قدرات إبداعية عالية لدى العاملين بالشركات موضع الدراسة وأكثرها توفرا هو عنصر المثابرة ومواظبة العاملين على عدم التسليم للمشكلات التي تواجههم وإصرارهم على تجاوزها.
 - وجد الباحث أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين عناصر القيادة التحويلية وتوفر قدرات إبداعية لدى العاملين بالشركات موضع الدراسة.
- دراسة لمياء بكرى محمود ف ي السودان (2018).

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الدور المعدل للتوجه المدرك لتكنولوجيا المعلومات في العلاقة بين القيادة التحويلية وأداء الموارد البشرية بالمصارف التجارية السودانية. وكذلك يهدف هذا البحث للتعرف على العلاقة بين القيادة التحويلية وأداء الموارد البشرية، والتعرف على أثر التوجه المدرك لتكنولوجيا المعلومات كمتغير معدل في العلاقة بين القيادة التحويلية وأداء الموارد البشرية. توصلت الباحثة في دراستها لعدد من النتائج أهمها وجود ممارسة لأبعاد القيادة التحويلية بالمصارف التجارية السودانية بدرجة متوسطة كانت أع لاها في بعد القدرة على الإلهام وأدائها في بعد التأثير المثالي، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد القيادة التحويلية وأداء الموارد البشرية في قطاع المصارف التجارية السودانية، بالإضافة إلى أن التوجه المدرك لتكنولوجيا المعلومات يعدل في العلاقة بين القيادة التحويلية وأداء الموارد البشرية.

نجد أن هذه الدراسة توصلت إلى أهمية تبني نمط القيادة التحويلية لدى المدراء لرفع مستوى الأداء بالإضافة إلى إعداد البرامج والدورات التدريبية لمختلف

المستويات حول الطرق الفعالة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات وذلك لتحسين مستوى الأداء.

➤ دراسة خولة كواش ي في الجزائر (2014).

تتجلى أهمية دراسة الباحثة خولة كواش ي من تركيزها على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى استخدامها من قبل المؤسسات، وذلك من خلال تزويد صناع القرار بمعلومات دقيقة وأدوات مناسبة لتحليل البيانات، والاستفادة منها في مجال الإبداع الإداري.

سعت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى مساهمتها ومساعدتها للأفراد والمؤسسات لتحقيق الإبداع الإداري والارتقاء بالمؤسسات من خلال:

- إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الإبداع الإداري.
- التعريف بطبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين الإبداع الإداري.
- التوعية بأهمية الموضوع وضرورة تكثيف الجهود البحثية فيه.
- نشر ثقافة الإبداع في المؤسسات.
- ولعل أهم هدف هو التظنن إلى مدى أهمية استعمال التكنولوجيا في المؤسسات.
- خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:
- وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الإبداع الإداري للأفراد.
- لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الإبداع في العمليات الإدارية.
- لقد تحقق الإبداع الإداري في أساليب العمل بسبب توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- وأظهرت النتائج وجود ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الإبداع الإداري المستخدم في التعاونية.
- دراسة رياض الخوالدة ومحمد الحنيطي في الأردن (2008).
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. تتمثل مشكلة هذه الدراسة في محاولة التعرف إلى "مدى وجود علاقة ما بين استخدام تكنولوجيا المعلومات، وبين الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية".
وقد توصلت الدراسة للنتيجة التالية:
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات، طبيعة البرامج المستخدمة، مدى ملاءمة معلومات النظام المستخدم، تكامل المعلومات، إنتاجية نظام المعلومات المستخدم والتدريب والإبداع الإداري.
- دراسة وسام بلكرديد في الجزائر (2018).
ارتأت الباحثة أن تتناول بالدراسة والتحليل موضوع: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية"، حيث تعاني مختلف المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية من تدني أداء مواردها البشرية مما يجعلها تبحث عن كيفية إدارة هذه الموارد بكفاءة وفعالية، وحاولت الباحثة الإجابة على التساؤل التالي:
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء إدارة الموارد البشرية بمؤسسة ميناء "جن جن" بجيجل؟
ومن خلال هذه الدراسة توصلت بلكرديد (2018) إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأهيل المورد البشري للتحكم فيها، من أهم متطلبات تحسين وتطوير أداء إدارة الموارد البشرية.
- لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في القضاء على بعض الصعوبات في العمل، ككثرة الأوراق، وانتاجية المورد البشري، صعوبة انتقال وتداول المعلومات، غموض المهام...إلخ، وبالتالي رفعت كفاءة الموارد البشرية وحسنت أدائها.

➤ دراسة Arzu Illseu وLale Gumusluoglu في تركيا عام (2006).

نشرت الباحثتان الدراسة مع محاضر جلسات المؤتمر الدولي حول إدارة الهندسة والتكنولوجيا الذي عقد بتركيا) 2006 (بعنوان "القيادة التحويلية والإبداع التنظيمي: دور الدعم الداخلي والخارجي في الإبداع". وتهدف الدراسة إلى التحقق من تأثير القيادة التحويلية على الإبداع التنظيمي وتحديد أثر الدعم الداخلي والخارجي على ذلك.

وقصدت الباحثتان بمفهوم "الدعم الداخلي" مقدار التشجيع والدعم والتحفيز المقدم للإبداع بالإضافة إلى توفير متطلباته من العناصر البشرية، التمويل والزمن. أما مفهوم "الدعم الخارجي" فقصد به مقدار الدعم التكنولوجي والمال الخارجي المقدم للمنظمات.

وقد خرجت الدراسة بعدة نتائج منها:

- أهمية السلوك القيادي التحوييلي في دعم الإبداع التنظيم.
- وأن الدعم الخارجي المتمثل في الدعم التكنولوجي والمالي والمقدم للمنظمات الصغيرة أكثر أهمية في دعم الإبداع التنظيمي من الدعم الداخلي.

➤ دراسة Arzu Illseu و Lale Gumusluoglu في تركيا عام (2007).

قدمت الباحثتان دراسة بعنوان "القيادة التحويلية؛ الإبداع والابتكار التنظيمي"، وتهدف إلى معرفة تأثير القيادة التحويلية على إبداع العاملين على المستوى الفردي والابتكار على المستوى التنظيمي، وعرفت الباحثتان الإبداع بأنه: إنتاج أفكار جديدة ومفيدة، أما الابتكار فهو: التطبيق الناجح للأفكار الإبداعية داخل المنظمة، وبالتالي فالإبداع يكون على المستوى الفردي في حين أن الابتكار يكون على المستوى التنظيمي.

ومن أهم النتائج التي اكدتها هذه الدراسة هي:

- وجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية والإبداع الفردي.
- عدم وجود تأثير للدافع الداخلي على العلاقة بين القيادة التحويلية وإبداع العاملين.
- وجود تأثير للتمكين النفسي للأفراد على العلاقة بين القيادة التحويلية وإبداع العاملين.
- إدراك التابعين لدعم الابتكار لا يؤثر على العلاقة بين القيادة التحويلية وإبداع العاملين.
- وجود علاقة إيجابية بين القيادة التحويلية والابتكار التنظيمي.
- عدم وجود علاقة إيجابية بين الإبداع الفردي والابتكار التنظيمي.

➤ دراسة عبد الله العمري في الإمارات (2008).

نفذ الباحث عبد الله العمري دراسة بعنوان "تأثير القيادة التحويلية على الثقافة التنظيمية: دراسة تطبيقية على قطاع البترول في الإمارات العربية المتحدة". وتتبع أهمية تلك الدراسة من محاولتها تقديم تأصيل لمدخل القيادة التحويلية وتميزها عن غيرها من أنماط القيادة الأخرى، وكذلك محاولة التعرف على مدى تطبيق هذا النمط في المنظمات العامة، مع تناولها لمفهوم الثقافة التنظيمية

- ودراسة التأثير المتبادل بين المفهومين.
- وكانت أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة هي:
- القيادة التحويلية تؤثر على الثقافة التنظيمية من خلال التحدث عن رؤية القائد وقبول المرؤوسين لتلك الرؤية، وخلق تطابق م ع المصالح الشخصية للمرؤوسين.
 - ان المرؤوسين المرتبطين بقيادة تحويليين يستطيعون التكيف أفضل مع التغيير الثقافي ويتمتعون أيضاً برضا وظيفي أكبر ويبقوا متصلين بالمنظمة لمدة أطول.
 - هناك تداخل مستمر بين القيادة والثقافة التنظيمية، فالقيادة يخلقوا آلية التطور الثقافي وتعزيز المبادئ والسلوكيات التي يتم التعبير عنها داخل حدود الثقافة، والمبادئ الثقافية تتغير وفقاً لما يركز عليه القادة، وكيف تكون ردود أفعالهم تجاه الأزمات.
 - خلق وتكوين الثقافة التنظيمية في المنظمات يتم بعدة طرق أهمها: استخدام واحتفاظ مؤسس المنظمة بالموظفين الذين يفكرون ويشعرون بنفس طريقتهم وعدم التفريط بهم، وإدخال معتقدات المؤسسين إلى معتقدات الموظفين الجدد وتشجيعهم على الاندماج معهم.
 - تعد القيادة التحويلية واحدة من أهم الآليات التي تؤثر على خلق وتغيير الثقافة التنظيمية.
 - إن أسلوب القيادة التحويلية أكثر قدرة على الوفاء باحتياجات المنظمات لأنه أكثر تأثيراً في تطوير طرق العمل من الأساليب التقليدية في القيادة التي تعتمد بش كل رئيس على الجانب المادي في التأثير على سلوك العاملين، كما

أنه الأكثر قدرة على إحداث تغييرات جذرية في بيئة العمل، مع إمكانية استحداث النظم الجديدة والإجابة على الأسئلة المهمة المتعلقة بثقافة المنظمة .
 ➤ دراسة عبد المحسن نعساني في سورية (2003).

قدم الباحث دراسته في المؤتمر العربي الثاني للمنظمة العربية للتنمية الإدارية عن الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات العربية المنعقد بالقاهرة (2003) بعنوان "دراسة تحليلية لاختبار العلاقة بين سلوكيات القيادة الكاريزمية والالتزام التنظيمي بالتطبيق على المستشفيات الجامعية". وقد جاءت هذه الدراسة محاولة لإبراز مدى أهمية توفر القيادة الكاريزمية في المنظمات، على اعتبار أنها يمكن أن تنعكس على مدى التزام المرؤوسين تجاه منظماتهم التي يعملون بها، وذلك لأن طبيعة العلاقة بين الفرد والمنظمة تعتبر ذات أهمية كبيرة لكل من الفرد والمنظمة والمجتمع ككل.

وقد هدفت الدراسة لاختبار العلاقة بين مدركات العاملين في المستشفيات الجامعية لسلوكيات القيادة الكاريزمية التي يمارسها مديروهم والتزامهم التنظيمي تجاه المستشفى التي يعملون بها.

أشارت نتائج الدراسة لوجود ارتباط قوي موجب وذا دلالة إحصائية بين خمسة من سلوكيات القيادة الكاريزمية وأن هناك تفاوت في نسبة إسهام كل من هذه السلوكيات في تعزيز الالتزام التنظيمي، حيث تراوحت هذه النسبة بين 0.123 والنسبة للحساسية البيئية باعتبارها أقل السلوكيات مساهمة في تعزيز الالتزام التنظيمي و430.0 بالنسبة لحساسية القائد لاحتياجات مرؤوسيه على اعتبارها أكثر السلوكيات مساهمة في تعزيز الالتزام التنظيمي .

خلصت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لحساسية القائد لاحتياجات مرؤوسيه ووضوح رؤيته على الالتزام التنظيمي لمرؤوسيه.

❖ مناقشة ما تم عرضه والاستنتاجات.

- من خلال هذا العرض النظري وتحليل نتائج الدراسات الميدانية ذات الصلة بمفاهيم هذه الدراسة يمكننا ان نستنبط الحقائق التالية:
- لقد سهلت تكنولوجيا المعلومات والاتصال على المؤسسات والمنظمات المختلفة استخدام تقنيات جديدة كبديل للوسائل اليدوية والورقية بنسبة كبيرة مما أدى الى تحقيق استغلالا كفوًا لوقت العمل وتخفيض الكلف، كما ان اعتماد تكنولوجيا المعلومات كان لها دورا فعالا في تحسين مستوى جودة أداء العاملين ودقة تنفيذ جداول العمل.
 - ان تكنولوجيا المعلومات وفرت أدوات موضوعيه لرفع مستوى متابعة العمليات التشغيلية من قبل الإدارات المعنية.
 - ان تكنولوجيا المعلومات كان لها دورا بارزا في مساعدة الإدارات المختلفة على اتخاذ القرارات الأكثر رشدا وعقلانية وبأوقات قياسية.
 - ان تكنولوجيا المعلومات لعبت دورا مهما في زيادة مستوى رضا الزبون في المؤسسات الخدمية على وجه الخصوص.
 - ان تكنولوجيا المعلومات ساعدت المؤسسات الاقتصادية على تعزيز ميزتها التنافسية وتوسيع حصصها السوقية.
 - كذلك اكدت نتائج الدراسات الميدانية أهمية دور القيادة التحويلية الملموس في تنمية الابداع ولابتكار في الأداء وزيادة مستوى الابتكارات والمنتجات الجديدة التي تقدمها المؤسسات الاقتصادية والشركات المختلفة.
 - كما أكدت نتائج الدراسات الميدانية على ضرورة الاهتمام بالقيادة التحويلية، وتعزيز مكانتها ودعمها من قبل الإدارات العليا لتؤدي دورها الحيوي بكفاءة واتقان.

- على إدارات المؤسسات المختلفة نشر وتعزيز مفهوم الاداء الإبداعي والابتكار كمفهوم مكمل ومعزز لمفهومي الكفاءة والفاعلية.
 - وأكدت الدراسات النظرية المختلفة أن الهدف العام للقيادة التحويلية هو تعزيز المكانة الذاتية للفرد، وقدراته التعاونية في حل مشاكل العمل، وهذه القدرات بدورها ستساعد على رفع مستوى الابتكار والأداء الإبداعي لدى العاملين.
 - ان هناك ارتباط بين اعتماد تكنولوجيا المعلومات ونجاح استخدامها ومستوى كفاءة إدارة الموارد البشرية وفاعلية برامجها التدريبية لأنها هي التي تعد الطاقات البشرية التي تشغل تكنولوجيا المعلومات.
 - ان هناك عددا من الأسباب قد تكون وراء عدم وجود علاقة إيجابية بين الإبداع الفردي للعاملين والابتكار التنظيمي، ومنها أن الأفكار الجيدة لا يتم تحويلها إلى ابتكارات حقيقية من قبل إدارة المؤسسة، أو أن مخرجات الإبداع هي نتائج لإبداع فرق العمل وليس للإبداع الفردي.
- ❖ الخلاصة.

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اليوم عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه في حياتنا اليومية، فهواتفنا النقالة واجهزتنا اللوحية وحواسيبنا كلها رديفا متسقا ودائما لتكنولوجيا المعلومات ومصدرا للبيانات والمعلومات التي نتعامل بها يوميا. ان تكنولوجيا المعلومات أساسا لتسهيل تنفيذ مختلف الأنشطة البشرية اليومية التي يعتمد عليها معظم سكان كوكب الأرض.

أما بالنسبة للمنظمات والمؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والحكومية فإن دور تكنولوجيا المعلومات أصبح حاسما وحيويا جدا لتشغيل أنظمة وتنفيذ أنشطة هذه المنظمات. فقد يصح القول بأننا لا يمكننا ان نتصور ان هناك منظمة من أي نوع لا تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تأدية مهامها

وانشطتها المختلفة، بل ان كل المنظمات التي تمتاز بالكفاءة والفاعلية والنجاح تستخدم تكنولوجيا المعلومات بكثافة واسعة. أما دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمية فهي الفيصل بين النجاح والفشل كونها مصدر الميزة التنافسية والنمو والتوسع والتطور المستدام. انها أساس عملية اتخاذ القرارات العقلانية الرشيدة واقتناص الفرص المتاحة ومفتاح حل المشكلات المعقدة التي تواجهها تلك المؤسسات. اما إذا انتقلنا الى قطاع خدمات الرعاية الصحية فأن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يكون أكثر خطورة واهمية ومحورية لأنها أساس الدقة والفاعلية والسرعة والسلامة وضمان الميزة التنافسية خاصة في المملكة الأردنية الهاشمية التي يساهم فيها قطاع السياحة العلاجية مساهمة فعالة في الدخل القومي.

اما القيادة التحويلية فهي حالة يفرضها واقع وطبيعة بيئتنا كونها كثيرة وسريعة ودائمة التغيير والتحول وشديدة التنافس وكثيرة التحديات. وهذا الوصف البيئي لا يمكن احتوائه والسيطرة عليه الا بقيادة تحولية فعالة وكفؤة ومتمرسة فهي مفتاح الأمان وضمان البقاء للمنظمات الاقتصادية عموما والمنظمات الخدمية على وجه الخصوص.

اما الأداء الإبداعي والابتكار في المنظمات الاقتصادية فهما من الركائز الأساسية لتحقيق وتعزيز واستدامة الميزة التنافسية وضمان التميز واستدامة القدرة على المنافسة في الأسواق المحلية والإقليمية والعالمية وبدونهما فان المنظمات ستتراجع احتما ويتقهقر اداؤها ولا تضمن بقاؤها.

وفي الختام يمكننا القول بثقة تامة ان ثلاثية تكنولوجيا المعلومات، الأداء

الإبداعي ، و القيادة التحويلية لابد من دراستها بعمق وتحديد اشكال الترابط بينها وتأثير بعضها على البعض الاخر ضمن مختلف القطاعات الخدمية والإنتاجية لأنها تؤثر على أداء المنظمات الاقتصادية ونجاحها واستمرارها.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع العربية

أبو شكر، أحمد، النعيمي، محمد عبد العال .2012. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المستشفيات الخاصة الأردنية على جودة الخدمات (دراسة تطبيقية على عينة من المستشفيات الخاصة في مدينة عمان من وجهة نظر الموظفين والمرضى). رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

الحوالدة، رياض عبد الله، الحنيطي، محمد فالح .2008. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. دراسات، العلوم الإدارية، 35(2)، 320-342.

الذنيبات، معاذ يوسف .2014. مدى تبني المستشفيات السعودية لتقنيات الأعمال الإلكترونية الفاعلة-دراسة تطبيقية على المستشفيات العاملة في منطقة مكة المكرمة. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10(4)، 533-568.

السديري، محمد .2014. مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 28(1)، 177-260.

السكراتة، جلال خلف .2007. الإبداع الإداري، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن.

السوداني، محمد امين، الدارة الحديثة وسوق العمل، ط 1، مطبعة القاهرة المتطورة، 2010.

القطاونة، منار إبراهيم، 2000، المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

،تكنولوجيا المعلومات وأثرها على 2004 مبارك، حمد الله موسى، الاستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء: دراسة تحليلية لشركات التأمين الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

المصادر والمراجع الإنكليزية

Arvanitis, S. and Loukis, E.N. (2015) 'Investigating the effects of ICT on innovation and performance of European hospitals: an exploratory study', *The European Journal of Health Economics*, 17, 403–418.

Bhattacharjee, A. Hikmet, N. Menachemi, N. Kayhan, V. and Brooks, R. (2006) 'The Differential Performance Effects of Healthcare Information Technology Adoption', *Information Systems Management*, 24 (1), 5–14.

Bass, B. M. and Avolio, B. J. (1994) *Improving organizational effectiveness through transformational leadership*, Sage.

Hameed, S. and Al-Shawabkah, A. (2013) 'Role of e-government in improving organizational performance in the civil status and passports department of Jordan', *Developing Country Studies*, 3(5), 50-64.

Hazri, K. and Patrick, L. C. (2009) *E-government Implementation and Leadership: the Brunei Case Study*, translated by Academic Conferences.

Salge, T.O. (2012) 'The temporal trajectories of innovative research: insights from public hospital services', *Res. Policy*, 41, 720-.337

Sweis, R. Isa, A. Halimeh, A. Shtyh, B. Musa, E. and AlBtoush, R. (2014) 'Nurses' Resistance to the Adoption of Information Technology in Jordanian Hospitals', *Life Science Journal* 11(4s), 8- .81

Tubaishat, A. AL-Rawajfah, O. (2017) 'The Use of

Electronic Medical Records in Jordanian Hospitals– A
Nationwide Survey’, *Computers, Informatics, Nursing*, 35
(10), 538–.545