

## نظم المعلومات وأثرها في مستويات الإبداع (دراسة ميدانية في شركات التأمين الأردنية)

الدكتور فايز جمعه النجار      الدكتور نازم محمود الأحمد ملكاوي

قسم نظم المعلومات الإدارية

كلية الدراسات الاقتصادية والإدارية

جامعة جدارا - الأردن

### المخلص

تؤدي نظم المعلومات دوراً محورياً في تنافسية الشركات، إذ من خلالها يمكن للشركات تحقيق ميزة تنافسية عالية، خصوصاً عندما ينظر إلى المعلومات بوصفها مورداً أساسياً من موارد المنظمة. لذا حاول الباحثان تعرف تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في مستويات الإبداع في شركات التأمين الأردنية المسجلة في بورصة عمان. حيث تمثلت نظم المعلومات في أنواع النظم المختلفة، في حين تمثلت مستويات الإبداع في الإبداع على المستوى الفردي، والإبداع على مستوى الجماعات، والإبداع على مستوى المنظمات.

وقد شكلت عينة الدراسة (14) شركة تأمين تمثل (50%) من مجتمع الدراسة البالغ (28) شركة تأمين مدرجة في بورصة عمان/ سوق الأوراق المالية.

وقد توصلت الدراسة إلى الاستنتاجات التالية:

تبيّن أن مستويات الإبداع جميعها في شركات التأمين الأردنية قد تأثرت بأنواع نظم المعلومات المختلفة، وعليه نقبل بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.01$ ) لنظم المعلومات المختلفة في مستويات الإبداع في شركات التأمين الأردنية. إذ فسرت أنواع نظم المعلومات (68.4%) من التباين في الإبداع على المستوى الفردي، و(65.4%) من التباين في الإبداع على مستوى الجماعات، كما فسرت (54.8%) من التباين في الإبداع على مستوى المنظمة. واعتماداً على نتائج البحث قدم الباحثان عدداً من التوصيات الخاصة بشركات التأمين الأردنية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، مستويات الإبداع، شركات التأمين الأردنية.

## المقدمة:

يشهد القرن الحالي تحديات كبيرة تواجه المنظمات عموماً، منها التغيرات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطورها، وحدثت الإزمة المالية العالمية عام 2009، التي عصفت بالعديد من المنشآت العالمية، وعليه أصبحت نظم المعلومات بأنواعها المختلفة ذات أهمية واسعة في المجالات كلها، ومثلت مورداً أساسياً من موارد المنظمات بمختلف أشكالها، وأصبحت الوسيلة المناسبة لتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة التي تنعكس إيجابياً على المنظمة واستمرارها في القطاع.

أما الإبداع فيتمثل في التأكيد على حرص المنظمات عموماً وشركات التأمين خصوصاً على إضافة قيمة عالية إلى أعمالها من خلال الحصول على مخرجات إبداعية مختلفة سواء على المستوى الفردي، أو على مستوى الجماعات، أو على مستوى المنظمة.

## أهمية الدراسة:

يعد قطاع التأمين في الأردن من أكثر القطاعات حاجةً واستخداماً لنظم المعلومات لتعزيز مستويات الإبداع المختلفة، إذ يؤدي الاقتصاد المعرفي دوراً بارزاً في الاقتصاد بشكل عام والاقتصاد الأردني بشكل خاص، ومن ثم فإن الاهتمام بنظم المعلومات وربطها بمستويات الإبداع يعدّ أمراً جوهرياً ومهماً في نجاح هذه الشركات، فما مدى استخدام نظم المعلومات المختلفة في تعزيز مستويات الإبداع المختلفة؟

## أهداف الدراسة:

تعرف تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في مستويات الإبداع المختلفة في شركات التأمين الأردنية، ويتفرع منها الأهداف الآتية:

- تعرف تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على المستوى الفردي في شركات التأمين الأردنية.
- تعرف تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على مستوى الجماعات في شركات التأمين الأردنية.

- تعرّف تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على مستوى المنظمة في شركات التأمين الأردنية.

### مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما تأثير نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في دعم مستويات الإبداع المختلفة في شركات التأمين الأردنية؟ سواء على المستوى الفردي أو مستوى الجماعات أو مستوى المنظمة ككل في شركات التأمين الأردنية.

### فرضيات الدراسة:

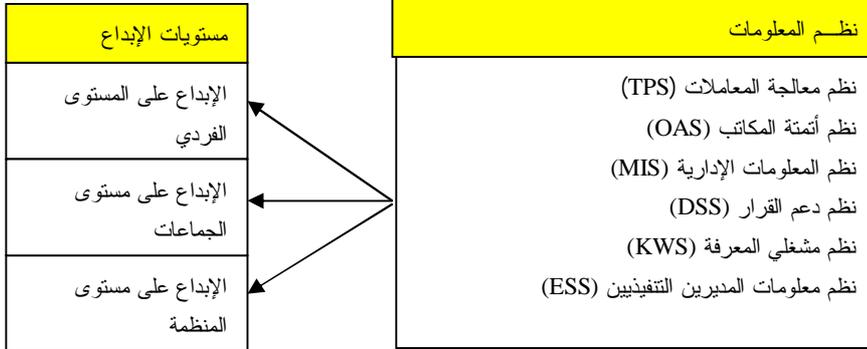
الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في مستويات الإبداع المختلفة في شركات التأمين الأردنية. ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1.6. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على المستوى الفردي.

2.6. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على مستوى الجماعات.

3.6. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على مستوى المنظمة. ويبين الشكل (1) نموذج الدراسة المقترح.

الشكل (1) نموذج الدراسة



### التعريفات الإجرائية.

- نظم المعلومات: مجموعة من العناصر المترابطة تعمل معاً لجمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها بهدف دعم اتخاذ القرارات داخل المنظمة.
- الإبداع: تبني فكرة أو سلوك جديد في المنظمة يؤدي إلى منتج جديد، أو خدمة جديدة، أو تكنولوجيا جديدة، أو ممارسة إدارية جديدة، سواء على المستوى الفردي، مستوى الجماعات، أو على مستوى المنظمة.
- شركات التأمين الأردنية: شركات التأمين المدرجة في بورصة عمان/ سوق الأوراق المالية لعام 2009، التي يتم تداول أسهمها في ذلك السوق.

## 8. الإطار النظري للدراسة:

### 1.8. نظم المعلومات.

#### 1.1.8. نظم المعلومات: المفهوم والأهمية.

تعرف نظم المعلومات بأنها مجموعة المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية التي تعمل معاً لتجميع المعلومات التي تحتاجها المنظمة وتخزينها وتوزيعها ونشرها واسترجاعها بهدف دعم العمليات والإدارة والتعاون والتحليل والتصور والرقابة داخل المنظمة (Laudon, 2008, 15).

أما أسباب اهتمام المنظمات بنظم المعلومات عند تنفيذ إستراتيجياتها فهي: (Jellassi, 1995, 29)

- أ. التشارك بالمصادر المختلفة للمعلومات والمعرفة.
- ب. الحاجة إلى طاقة معالجة عالية لتقديم إبداعات جديدة.
- ج. الحاجة إلى التنوع والمرونة لتستطيع العمل ضمن التعقيدات والمتغيرات المختلفة.

### 2.1.8. أنواع نظم المعلومات.

تتعدد تقسيمات أنواع نظم المعلومات ويبيّن الشكل (2) الأنواع المختلفة لنظم المعلومات.

الشكل (2) الأنواع المختلفة لنظم المعلومات.

المستوى	التشغيلي	المعرفي	الإداري	الاستراتيجي
قرارات مهيكلة	نظم TPS معالجة المعاملات			
قرارات شبيهة مهيكلة	نظم OAS أتمتة المكاتب		نظم MIS المعلومات الإدارية	
قرارات غير مهيكلة	نظم KWS مشغلو المعرفة		نظم DSS دعم القرار	
			نظم ESS المديرون التنفيذيون	

Source: Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (1999). *Management Information systems: New approach to organization and technology* (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

### 1. نظم معالجة المعاملات (TPS) Transaction Processing Systems

هي نظم محوسبة تقوم بتشكيل وتسجيل المبادلات الروتينية اليومية الضرورية لإدارة العمل وتسييره، وتستفيد منها المنظمة بوظائفها المختلفة من تسويق، وإنتاج وتصنيع، ومحاسبة ومالية، وموارد بشرية عن طريق الدعم الذي تقدمه إلى القرارات المهيكلة في المستوى التشغيلي (النجار، 2010، 82)، وتعد هذه الأنظمة على قدر كبير من الأهمية لما لها من دور بارز في التعامل المباشر مع الزبائن.

## 2. نظم أتمتة المكاتب (OAS) Office Automation Systems

هي النظم التي تعمل على الاستفادة من التكنولوجيا لأتمتة المكاتب بالوسائل التقنية التي من شأنها مساعدة العاملين على إنجاز أعمالهم.

إن استخدام نظم أتمتة المكاتب يعمل على توفير الوقت والجهد والوصول إلى الدقة المناسبة، ومن النظم المستخدمة في أتمتة المكاتب نظام معالجة الكلمات، ونظام البريد الإلكتروني، ونظام البريد الصوتي، ونظام التقويم الإلكتروني، ونظام الناشر المكتبي، ونظام إدارة الوثائق (الحميدي، السامرائي والعبيد، 2005، 134).

## 3. نظم المعلومات الإدارية (MIS) Management Information Systems

نظم تخدم القرارات شبه المهيكلة على مستوى الإدارة التكتيكية - المستوى الإداري في المنظمة خاصة فيما يتعلق بأمور العمل الأسبوعية، الشهرية، والسنوية لتمكينها من القيام بالوظائف الإدارية المختلفة، من تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة، إذ تمكن المديرين من الوصول المباشر إلى البيانات والمعلومات عن أداء المنظمة الحالي والسابق (Laudon, 2006, 44).

## 4. نظم دعم القرار (DSS) Decision Support Systems

مجموعة متكاملة من البرمجيات، والحزم الجاهزة، والنماذج، وأدوات المعالجة تتفاعل مع المعطيات لتقديم الحلول المقترحة، كما يمكنها دمج عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل، وتقديم برامج الحوار المختلفة، لخدمة القرارات شبه المهيكلة في المستوى الإداري (Laudon, 2006, 350)، أما نظم دعم القرارات الجماعية (Group Decision Support Systems GDSS) فهي منظومات معلومات حاسوبية وتفاعلية تدعم عمل الفريق لحل المشاكل غير الهيكلية وشبه الهيكلية.

## 5. نظم مشغلي المعرفة Knowledge Work Systems

نظم معلومات مبنية على المعرفة تخدم القرارات غير المهيكلة في المستوى المعرفي، إذ يساعد مشغلي المعرفة على تأمين المعارف الجديدة وتكاملها في المنظمة (Laudon & Laudon, 1999, 42)

## 6. نظم معلومات المديرين التنفيذيين Executive Information Systems

نظم معلومات محوسبة تملك تحليلات وقدرات خاصة تعمل على تلبية احتياجات الإدارة العليا من المعلومات الضرورية لأغراض اتخاذ القرارات غير المهيكلة في المستوى الاستراتيجي، وتعتمد في

الغالب على معلومات البيئة الخارجية بما يمكنها من استشراف الفرص والتهديدات وتحليل قدرة المنظمة التنافسية التي تبنى عليها إستراتيجية الإبداع (الأحمد، 2007).

## 2.8. الإبداع.:

### 1.2.8. مفهوم الإبداع.

يمثل الإبداع تقديم أفكار تخدم المجتمع، أو تقديم خدمات أو سلع جديدة إلى زبائنها، إذ تقدم المنظمة إلى منتسبيها من خلاله منافع وميزات إضافية تفوق غيرها؛ لتوفر الحوافز السخية للعاملين لإيصالها ذلك الجديد من السلع والخدمات (القيوتي، 1997، 257). إنه إيجاد وتقبل، وتنفيذ الأفكار، والعمليات، والمنتجات، والخدمات الجديدة، إنه الاستخدام الأول، أو المبكر لإحدى الأفكار من قبل واحدة من المنظمات التي تنتمي لمجموعة المنظمات ذات الأهداف المتشابهة، فهو الاستخدام الناجح لعمليات، أو برامج، أو منتجات جديدة تظهر كنتيجة لقرارات داخل المنظمة (العيان، 2002، 48). وقد يكون تطوير للتقديم بتقديمه بطريقة جديدة أو أفضل. أمّا الإبداع التنظيمي فهو عبارة عن تبني فكرة أو سلوك جديد في المنظمة سواء كان منتجاً جديداً، أو خدمة جديدة، أو تكنولوجيا جديدة، أو ممارسة إدارية جديدة (Vakola & Rezgui, 2000). كما يؤدي الإبداع في العادة إلى تحسين النشاطات والفعاليات المختلفة داخل الشركة من خلال زيادة الفعالية والكفاءة ودرجة الابتكار والإبداع في العمليات (العلي والعمرى، 2006).

### 2.2.8. مستويات الإبداع.

هناك عدة مستويات للإبداع تتمثل في الآتي:

1. الإبداع على المستوى الفردي: هو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد، بحيث يكون لدى العاملين إبداعية خلاقة لتطوير العمل من خلال خصائص فطرية يتمتعون بها كالذكاء والموهبة، أو مكتسبة كحل المشكلات، وهذه الخصائص يمكن التدريب عليها وتميئتها وتؤدي نظم المعلومات دوراً بارزاً في هذا المجال (الصرايرة، 2003).

علماً أنّ هناك بعض المعوقات تحول أحياناً دون السلوك الإبداعي للعاملين في المنظمة تتمثل بما يلي (الدهان، 1989، 124):

- أ. معوقات إدراكية: وتتمثل بعدم إدراك الأفراد العاملين لجوانب المشكلة بالشكل الصحيح بسبب عزلها عن سياقها، أو تضيق نطاقها، أو صعوبة إدراك العلاقات البعيدة المتضمنة فيها.
- ب. معوقات وجدانية وشخصية: وتتمثل في الخوف من المبادرة كالخوف من الوقوع في الخطأ، والجهود في التفكير، والرغبة في تحقيق النجاح السريع.
- ج. معوقات ثقافية أو اجتماعية: وتعود إلى الضغوط الاجتماعية المختلفة التي تتدخل في تشكيل حياة الأفراد وتصرفاتهم، وتؤدي بهم إلى تبني اتجاهات المجازاة لما هو شائع.
2. الإبداع على مستوى الجماعات: هو الإبداع الذي يتم تقديمه، أو التوصل إليه من قبل الجماعة حيث تتعاون جماعات محددة في العمل فيما بينها لتطبيق الأفكار التي يحملونها، والمساهمة في التغيير نحو الأفضل من خلال تقديم منتجات وخدمات وطرائق عمليات جديدة وحل المشكلات المختلفة، وتعزز نظم المعلومات من خلال ما تتيحه من ربط جماعي يسهل تبادل الأفكار والآراء والمقترحات وتسهيل بيئة التشارك بالمعلومات. وإبداع الجماعة في العادة يكون أكبر من المجموع الفردي لإبداع أفرادها (Dreger, 2002).

يتمتع الإبداع على مستوى الجماعات بالخصائص الآتية: (الدهان، 1989، 125)

- الجماعات المختلفة من حيث الجنس تنتج حلولاً إبداعية أفضل.
- الجماعات شديدة التنوع تنتج حلولاً أفضل.
- الجماعات المتناسكة أكثر استعداداً ونشاطاً للعمل من الجماعات الأقل تماسكاً.
- الجماعات منسجمة الأفراد أكثر ميلاً للإبداع.
- الجماعات حديثة التكوين تميل إلى الإبداع، أكثر من الجماعات القديمة.
- يزداد الإبداع مع ازدياد عدد أعضاء الجماعة.

### 3. الإبداع على مستوى المنظمة:

هو الإبداع الذي يتم تقديمه، أو التوصل إليه من قبل المؤسسة بشكل عام، إذ يتشكل الإبداع المؤسسي من خلال الإبداع الفردي والجماعي معاً داخل المنظمة، وهنا تؤدي نظم المعلومات دوراً مهماً من خلال ما توفره من معلومات عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة.

أنواع الإبداع المؤسسي - الإبداع على مستوى المنظمة (Daft, 2000):

أ. الإبداع الفني: ويعنى بالمنتج، سواء السلع أو الخدمات، ويتعلق بتكنولوجيا الإنتاج، اي بنشاطات المؤسسة الأساسية التي تنتج السلع أو الخدمات.

ب. الإبداع الإداري: ويتعلق بشكل مباشر بالهيكل التنظيمي، والعملية الإدارية في المؤسسة، وبشكل غير مباشر بنشاطات المؤسسة الأساسية.

#### 3.2.8. قياس الإبداع.

ليس من السهل قياس الإبداع؛ ولاسيما في قطاع التأمين الذي يعدُّ من أكثر القطاعات تطوراً واستجابةً لمتطلبات الاقتصاد المعاصر، ولكن يمكن تتبع آثاره، وفي ظل مراجعة الأدبيات الخاصة بالإبداع، فقد اعتمد الباحثان لقياس الإبداع تشخيص مستويات الإبداع المختلفة في شركات التأمين وهي (الإبداع على المستوى الفردي، الإبداع على مستوى الجماعات، والإبداع على مستوى المنظمة).

#### 4.2.8. مدى مساهمة نظم المعلومات في الإبداع.

تقوم نظم المعلومات بإعداد خطتها الإستراتيجية التي تمكنها من تنفيذ مهامها المختلفة في تقديم المعلومات المناسبة سواء على المستوى الفردي أو الجماعي أو على مستوى المنظمة؛ لتقديم منتجات وخدمات جديدة، وتصاميم جديدة، وعمليات أعمال جديدة أو دخول أسواق جديدة.

كما يمكن أن تسهم نظم المعلومات بدرجة كبيرة في الإبداع من خلال (Mckie, 2004):

1. إجراء المسح البيئي لفهم الفرص والتهديدات ومن ثم توجيه عملية الإبداع .
2. العمل على تحديث وبناء تصور لإبداع المنتجات (سلع وخدمات)، والعمليات، والتغير التنظيمي بالمنظمة من خلال ربط استراتيجية العمليات بالإبداع.
3. تشجيع عملية التفكير الخلاق إذ تساعد في تعزيز عملية العصف الذهني وتحسينها من خلال إتاحة المشاركة بالمعلومات وسهولة تبادلها.
4. العمل على تأمين الأفكار لتطوير منتجات وعمليات جديدة.

## 9. مراجعة الدراسات السابقة:

### 1.9. الدراسات العربية:

هدفت دراسة النوايسه (2009) تعرّف أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية. حيث اعتمدت الباحثة في قياس جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة على: (الأمر المادية، الاعتمادية، الاستجابة، التأكيدية، التعاطفية، وخصائص المعلومات)، في حين اعتمدت لقياس السلوك الإبداعي على: (حل المشكلات، قابلية التغيير، روح المجازفة، وسعة الاتصال). وتوصلت الباحثة إلى أن المتوسط الكلي لمستوى جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية مرتفع، كما توصلت إلى أن المتوسط الكلي لأبعاد السلوك الإبداعي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية مرتفع. وأخيراً توصلت الباحثة إلى وجود أثر عام ذي دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في حل المشكلات، وقابلية التغيير، وروح المجازفة، وسعة الاتصال في تشجيع الإبداع لدى مستخدمي تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.

كما هدفت دراسة الأحمد (2007) إلى تعرّف مستوى فاعلية نظم المعلومات وإدارة المعرفة المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية، وبيان أثرهما في الإبداع في البنوك التجارية الأردنية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذوي دلالة إحصائية لنظم المعلومات في كل من: تصميم الخدمات الجديدة وتحسينها، تصميم عمليات جديدة وتحسينها، وزيادة رضا الزبائن، وتعزيز الموقف التنافسي للبنوك، في حين لم تجد الدراسة أثراً ذا دلالة إحصائية لنظم المعلومات في زيادة المرونة والكفاءة. كما وجدت الدراسة أيضاً أن إدارة المعرفة تملك تأثيراً إيجابياً مباشراً وبدلالة إحصائية على كل من: تصميم الخدمات الجديدة وتحسينها، وتصميم عمليات جديدة وتحسينها، وزيادة رضا الزبائن، وزيادة المرونة والكفاءة، وتعزيز الموقف التنافسي للبنوك.

أما دراسة المعاينة (2006) فقد هدفت إلى تعرّف أثر بيئة العمل وأبعادها التنظيمية في الإبداع التنظيمي في الجامعات الأردنية الخاصة، وقد توصلت إلى أن مستوى ادراك العاملين في الجامعات الأردنية الخاصة لمتغيرات بيئة العمل، ومتغيرات الإبداع التنظيمي جاءت متوسطة. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات بيئة العمل المتمثلة في الهيكل التنظيمي،

والمركزية، والأنظمة والتعليمات، والتدريب، والمشاركة، والحوافز والمكافآت، والتكنولوجيا، وظروف العمل في تنوع المهارات الإبداعية.

## 2.9. الدراسات الأجنبية:

هدفت دراسة (Andersson, Lindgren & Henfridsson, 2008) إلى فحص التداخل المشترك بين الابتكار التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات على وجه الخصوص؛ إذ ركزت على طبيعة ودور معمارية المعرفة حيث أهمية المعرفة لتطوير القدرات المعمارية لخدمة غايات الأطراف غير المتجانسة والتكنولوجيا. عرضت هذه الدراسة نموذجاً نظرياً لتطوير التنمية المعمارية في المعرفة المشتركة بين الابتكار التنظيمي وتكنولوجيا المعلومات، وقد طبق هذا النموذج داخل صناعة النقل السويدية وقد حددت الدراسة أربعة أبعاد لمعيارية المعرفة هي: إدراك القدرات التكنولوجية، واستخدام حساسية السياق، وفهم نموذج الأعمال، والامتداد بين حدود الاختصاصات، وقد أثبتت أنها مهمة لتسهيل صناعة النقل على نطاق بيئة الحوسبة في كل مكان. واختتمت الدراسة بتحديد النظرية والآثار الاستراتيجية للنموذج والأبعاد الأربعة لمعيارية المعرفة.

كما هدفت دراسة (DiLiello & Houghton, 2006) إلى تطوير وتقديم نموذج مفاهيمي للعلاقات بين القيادة الذاتية، والابتكار والإبداع، والدعم التنظيمي في المنظمات الصناعية الألمانية استناداً إلى الأدلة النظرية والتجريبية المتوافرة. وقد توصلت الدراسة إلى أن الأفراد الذين يظنون أنفسهم يملكون قيادة ذاتية قوية أكثر قدرة على الابتكار والإبداع من الأفراد الذين لا يملكون القيادة الذاتية القوية، كما توصلت أيضاً إلى أن الأفراد الذين يملكون دعماً قوياً في مكان العمل سيكون لديهم قدرة أكبر على ممارسة الابتكار والإبداع من الأفراد الذين لا يملكون دعماً قوياً في مكان العمل. وقد أوصت الدراسة المنظمات بتشجيع ممارسة القيادة الذاتية بين أعضاء المنظمات في الوقت الذي تسعى فيه إلى بناء بيئات العمل التي تعتمد على الابتكار والإبداع بين المجموعات، والمشرفين، والمستويات التنظيمية.

## 10. منهجية الدراسة:

1.10. نوع الدراسة وطبيعتها: تعدُّ هذه الدراسة أساسية (Basic) من حيث الأسلوب، إيضاحية (Explanatory) من حيث الغرض، وهي استنتاجية (Deductive) في طبيعتها لاعتمادها على النظريات الإدارية والدراسات السابقة.

2.10. مجتمع الدراسة وعينتها: تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات التأمين الأردنية المساهمة العامة المسجلة في بورصة عمان لعام 2009 التي يبلغ عددها (28) شركة. أما عينة الدراسة فتتمثلت في عينة عشوائية شملت (14) شركة شكلت ما نسبته (50%) من مجتمع الدراسة. وقد تم التوزيع بواقع 10 استبيانات لكل شركة وبمجموع إجمالي 140 استبياناً، وقد تم استرجاع 112 استبياناً مثلت ما نسبته 80% من الاستبيانات الموزعة.

3.10. وحدة التحليل: الأفراد العاملون في شركات التأمين الأردنية.

4.10. طرائق جمع البيانات: تمثلت طرائق جمع البيانات في المصادر الثانوية وتشمل: الكتب والمقالات والبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، أما المصادر الأولية فقد تمثلت في إجراء عدد من المقابلات غير المهيكلة مع أفراد من عينة الدراسة، وإعداد استبانة تم إعدادها وتوزيعها لتغطية الجانب الميداني للدراسة.

5.10. المتغيرات والمقاييس: اشتملت أداة الدراسة/ الاستبانة على جزأين هما:

1.5.10. الجزء الأول: يشمل المعلومات التعريفية عن العاملين في شركات التأمين الأردنية، وقد شملت الأسئلة العامة من (1-10).

2.5.10. الجزء الثاني: يشمل الأسئلة المتعلقة بالمتغير المستقل: نظم المعلومات بأنواعها المختلفة (نظم معالجة المعاملات، نظم أتمتة المكاتب، نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، نظم مشغلي المعرفة، نظم معلومات المديرين التنفيذيين) وقد شملت الأسئلة من (1-18). كما شملت الأسئلة الخاصة بالمتغير التابع مستويات الإبداع: (الإبداع على المستوى الفردي، الإبداع على مستوى الجماعات، الإبداع على مستوى المنظمة). وقد شملت الأسئلة من (19-30)، وبواقع أربعة أسئلة لكل متغير فرعي في مستويات الإبداع.

## 11. اختبار نموذج الدراسة/ الصدق والثبات:

1.11. صدق الأداة: عُرِضَت الاستبانة على عدد من المحكمين للوصول إلى الصدق الظاهري، كما تم تجريب النموذج على عينة قبلية/ أولية من مجتمع الدراسة بلغت ثلاث شركات تأمين، مما جعل هذه الأداة تصل إلى درجة عالية من الصدق الظاهري.

2.11. ثبات الأداة: تم اختبار ثبات النموذج باستخراج معامل كرونباخ-ألfa لمتغيرات الدراسة المختلفة. ويبين الجدول (1) نتائج التحليلات الإحصائية لاختبار (كرونباخ-ألfa) لمتغيرات نموذج الدراسة التي تم التوصل إليها.

الجدول (1) نتائج اختبار (كرونباخ \_ ألfa) لمتغيرات نموذج الدراسة

اسم المجال	عدد الفقرات	قيمة ألfa
المتغير المستقل: نظم المعلومات	18	0.9589
الإبداع على المستوى الفردي	4	0.7768
الإبداع على مستوى الجماعات	4	0.7196
الإبداع على مستوى المنظمة	4	0.6082
المتغير التابع: مستويات الإبداع	12	0.8644

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي (SPSS)

يتبين من الجدول (1) أن معامل الثبات للنموذج في اختبار (كرونباخ-ألfa) في فقرات المتغير المستقل نظم المعلومات بأنواعها المختلفة (0.9589)، وفي فقرات المتغير التابع مستويات الإبداع مجتمعة (0.8644)، أما الإبداع على المستوى الفردي فقد بلغ (0.7768)، وقد بلغ الإبداع على مستوى الجماعات (0.7196)، وأخيراً بلغ الإبداع على مستوى المنظمة (0.6082). ومما سبق نلاحظ أن الفقرات جميعها قد حصلت على قيم أعلى من (0.60) وهو الحد الأدنى المتفق عليه للاعتمادية (Sekran, 2003, 287)، لذلك نستطيع القول: إن فقرات نموذج الدراسة جميعها تمتلك قيمة جيدة للثبات ومقبولة لأغراض التحليل الإحصائي.

## 12. محددات الدراسة:

عدم وجود وحدات تنظيمية متخصصة في نظم المعلومات في عدد من شركات التأمين الأردنية، ومدى الاستجابة من الشركات المختلفة في تعبئة الاستبانات.

## 13. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استُخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences - SPSS)، إذ تم اعتماد التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين في الخصائص التعريفية، كما استُخدم دمج الإحصاء الاستدلالي لاختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة، وقد استخدم أسلوب

تحليل الاحتمال للوصول إلى أثر نظم المعلومات بأنواعها المختلفة في مستويات الإبداغ المختلفة،  
والوصول إلى الأثر الكلي لنظم المعلومات على مستويات الإبداغ.

#### 14. نتائج الدراسة وتحليلها:

##### 1.14. الخصائص التعريفية للشركات عينة الدراسة.

حدّدت مجموعة من المتغيرات التعريفية لتعرف الخصائص المختلفة لشركات التأمين الأردنية، وقد  
قيست هذه المتغيرات من خلال أسئلة المعلومات العامة الواردة في أسئلة الاستبانة. ويبين الجدول  
(2) الخصائص التعريفية لعينة الدراسة.

الجدول (2) الخصائص التعريفية لعينة الدراسة (ن=112)

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 30 سنة	38	33.93%
	30 - أقل من 40 سنة	25	22.32%
	40 - أقل من 50 سنة	23	20.54%
	50 سنة فأكثر	26	23.21%
الجنس	ذكر	64	57.14%
	أنثى	48	42.86%
المؤهل الدراسي	الثانوية العامة	14	12.50%
	دبلوم كلية مجتمع	19	16.96%
	بكالوريوس	42	37.50%
	دراسات عليا	37	33.04%
مدة الخدمة	أقل من 5 سنوات	31	27.68%
	5 - أقل من 10 سنوات	35	31.25%
	10 - أقل من 15 سنة	27	24.11%
	15 سنة فأكثر	19	16.96%
المجموع		112	100%

##### 2.14. مناقشة فرضيات الدراسة.

1.2.14. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة  
في الإبداغ على المستوى الفردي.

تبيّن من الجداول التالية نتائج تحليل الانحدار (ANOVA)، وتحليل معاملات الانحدار (Coefficient) اللازمة لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	.684	.681	.35656

a. Predictors: (Constant), نظم المعلومات

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.042	1	28.042	220.566	.000 <sup>a</sup>
	Residual	12.968	111	.127		
	Total	41.010	112			

a. Predictors: (Constant), نظم المعلومات

b. Dependent Variable: الإبداع على المستوى الفردي

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.696	.222		3.134	.002
	نظم المعلومات	.829	.056	.827	14.851	.000

a. Dependent Variable: الإبداع على المستوى الفردي

يتبيّن من نتائج تحليل الانحدار أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد أثرت في الإبداع على المستوى الفردي، إذ تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر ( $R^2=0.684$ ) في الإبداع على المستوى الفردي، كما تبين أن معامل التحديد ( $\beta = 0.827, P \leq 0.01$ ) وهذا يعني أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد فسرت (68.4%) من التباين في الإبداع على المستوى الفردي. كما يلاحظ من تباين تحليل الانحدار أن قيمة الاختبار الإحصائي ( $F=220.566$ ) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.01$ ). إن ما سبق من تحليل يستدعي قبول

الفرضية الفرعية الأولى القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.01$ ) لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على المستوى الفردي". وتتفق هذه النتائج مع النتائج التي توصل إليها (DiLiello & Houghton, 2006) من أن الأفراد الذين يعدون أنفسهم يملكون قيادة ذاتية قوية أكثر قدرة على الابتكار والإبداع وأن الأفراد الذين يملكون دعماً قوياً في مكان العمل سيكون لديهم قدرة أكبر على ممارسة الابتكار.

2.2.14. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على مستوى الجماعات.

تبيّن من الجداول التالية نتائج تحليل الانحدار (ANOVA)، وتحليل معاملات الانحدار (Coefficient) اللازمة لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 <sup>a</sup>	.654	.651	.34237

a. Predictors: (Constant), نظم المعلومات

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.630	1	22.630	193.061	.000 <sup>a</sup>
	Residual	11.956	111	.117		
	Total	34.587	112			

a. Predictors: (Constant), نظم المعلومات

b. Dependent Variable: الإبداع على مستوى الجماعات

### Coefficients <sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.931	.213		4.366	.000
	نظم المعلومات	.745	.054	.809	13.895	.000

a. Dependent Variable: الإبداع على مستوى الجماعات

يتبين من نتائج تحليل الانحدار أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد أثرت في الإبداع على مستوى الجماعات، إذ تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر  $\beta =$  (0.809,  $P \leq 0.01$ ) في الإبداع على مستوى الجماعات، كما تبين أن معامل التحديد ( $R^2=0.651$ ) وهذا يعني أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد فسرت (65.1%) من التباين في الإبداع على مستوى الجماعات. كما يلاحظ من تباين تحليل الانحدار أن قيمة الاختبار الإحصائي ( $F=193.061$ ) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.01$ ). إن ما سبق من تحليل يستدعي قبول الفرضية الفرعية البديلة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على مستوى الجماعات". وتتفق هذه النتائج مع النتائج التي توصلت إليها النوايسه (2009) بوجود أثر عام ذي دلالة إحصائية لجودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في تشجيع الإبداع لدى مستخدمي تكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية في كليات المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية.

3.2.14. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على مستوى المنظمة.

تبين من الجداول التالية نتائج تحليل الانحدار (ANOVA)، وتحليل معاملات الانحدار (Coefficient) اللازمة لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740 <sup>a</sup>	.548	.543	.34488

a. Predictors: (Constant), نظم المعلومات

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.702	1	14.702	123.605	.000 <sup>a</sup>
	Residual	12.132	111	.119		
	Total	26.834	112			

a. Predictors: (Constant), نظم المعلومات

b. Dependent Variable: الإبداع على مستوى المنظمة

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.339	.215		6.238	.000
	نظم المعلومات	.601	.054	.740	11.118	.000

a. Dependent Variable: الابداع على مستوى المنظمة

يتبين من نتائج تحليل الانحدار أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد أثرت في الإبداع على مستوى المنظمة، إذ تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر  $\beta = 0.740, P \leq 0.01$  في الإبداع على مستوى المنظمة، كما تبين أن معامل التحديد  $K(R^2=0.543)$  وهذا يعني أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد فسرت (54.3%) من التباين في الإبداع على مستوى المنظمة. كما يلاحظ من تباين تحليل الانحدار أن قيمة الاختبار الإحصائي  $(F=123.605)$  وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(P \leq 0.01)$ . إن ما سبق من تحليل يستدعي قبول الفرضية الفرعية البديلة الثالثة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(P \leq 0.05)$  لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في الإبداع على مستوى المنظمة". وتتفق هذه النتائج مع النتائج التي توصل إليها الأحمد (2007) بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في كل من: تصميم الخدمات الجديدة وتحسينها، وتصميم عمليات جديدة وتحسينها، وزيادة رضا الزبائن، وتعزيز الموقف التنافسي للبنوك، كما تتفق مع النتائج التي توصل إليها المعاينة (2006) بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لمتغيرات بيئة العمل المختلفة في تنوع المهارات الإبداعية.

واعتماداً على سبق من تحليل يتبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر في مستويات الإبداع جميعها في شركات التأمين الأردنية، إذ تبين أنها تؤثر بشكل مباشر  $(\beta = 0.827, P \leq 0.01)$  في الإبداع على المستوى الفردي، وقد فسرت (68.4%) من التباين في الإبداع على المستوى الفردي. وتبين أنها تؤثر بشكل مباشر  $(\beta = 0.809, P \leq 0.01)$  في الإبداع على مستوى الجماعات، وقد فسرت (65.4%) من التباين في الإبداع على مستوى الجماعات. كما تبين أيضاً أنها تؤثر بشكل مباشر  $(\beta = 0.740, P \leq 0.01)$  في الإبداع على مستوى المنظمة، وقد فسرت (54.8%) من التباين في الإبداع على مستوى المنظمة. وعليه فإننا نقبل الفرضية البديلة الرئيسية القائلة: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(P \leq 0.01)$  لنظم المعلومات بأنواعها المختلفة في مستويات الإبداع في شركات التأمين الأردنية".

## 15. الاستنتاجات والتوصيات:

### 1.15. الاستنتاجات

1. تبين من نتائج الدراسة أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد فسرت (68.4%) من التباين في الإبداع على المستوى الفردي. إذ تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر في الإبداع على المستوى الفردي. ( $\beta = 0.827, P \leq 0.01$ )
2. تبين من نتائج الدراسة أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد فسرت (65.4%) من التباين في الإبداع على مستوى الجماعات. إذ تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر بشكل مباشر في الإبداع على مستوى الجماعات. ( $\beta = 0.809, P \leq 0.01$ )
3. تبين من نتائج الدراسة أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة قد فسرت (54.8%) من التباين في الإبداع على مستوى المنظمة، إذ تبين أن نظم المعلومات بأنواعها تؤثر بشكل مباشر في الإبداع على مستوى المنظمة. ( $\beta = 0.740, P \leq 0.01$ )
4. تبين أن نظم المعلومات بأنواعها المختلفة تؤثر في مستويات الإبداع جميعها في شركات التأمين الأردنية، إذ فسرت (68.4%) من التباين في الإبداع على المستوى الفردي، وفسرت (65.4%) من التباين في الإبداع على مستوى الجماعات، كما فسرت (54.8%) من التباين في الإبداع على مستوى المنظمة.

### 2.15. التوصيات

1. تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في شركات التأمين الأردنية لتشجيع العاملين على الإبداع في العمل، مع ضرورة تبني استراتيجيات لرعاية المبدعين.
2. ترسيخ الثقافة لدى الإدارة العليا في شركات التأمين الأردنية بضرورة الاهتمام بالنظم التي تحقق الإبداع على مستوى المنظمة ولاسيما الاستراتيجية منها، والعمل على تحقيق التكامل بين الإبداع على المستوى الفردي والإبداع على مستوى الجماعات لضمان الوصول إلى الإبداع على مستوى المنظمة.
3. العمل على توفير موارد النظم المختلفة اللازمة لزيادة كفاءة نظم المعلومات المختلفة وفعاليتها.

4. العمل على جعل الإبداع عملية متكاملة ومستمرة ومتجددة تحقق التكامل بين الإبداع الفردي والإبداع على مستوى الجماعات والإبداع على مستوى المنظمة؛ لاضافة كل ما هو جديد في البيئة التأمينية.
5. تقوية نظام الاتصالات في شركات التأمين الأردنية لتعريف العاملين بتوجهات الشركة ومشاريعها المستقبلية؛ بما يتيح لهم فرصة المشاركة وتقديم المبادرات الإبداعية في هذا الإطار.
6. الربط بين نظم المعلومات المختلفة لزيادة أثرها في مستويات الإبداع المختلفة في شركات التأمين الأردنية.
7. تعزيز مبدأ التعاون التنافسي بين شركات التأمين الأردنية، لزيادة إمكاناتها وقدراتها في تطوير نظم المعلومات المختلفة والمشاركة بالمعلومات؛ إذ لا تستطيع الشركات منفردة بإمكانياتها الحالية مواجهة المنافسة العالمية في البيئة التأمينية ذات الطبيعة الأكثر تسارعاً وتطوراً.

## المراجع References

- الأحمد، نازم محمود (2007). نظم المعلومات وإدارة المعرفة وأثرها على الإبداع في البنوك التجارية الأردنية. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة دمشق، دمشق، الجمهورية العربية السورية.
- الحميدي، نجم عبد الله، السامرائي، سلوى، والعبيد، عبد الرحمن (2005). نظم المعلومات الإدارية: منظور معاصر. الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الدهان، أميمة (1989). السلوك التنظيمي. الأردن، عمان: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.
- الصرايرة، أكثم (2003). العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري في شركتي البوتاس والفوسفات. مؤتة، المجلد 18، العدد 4.
- العلي، عبدالستار، والعمرى، غسان (2006). المدخل إلى إدارة المعرفة، الأردن، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العميان، محمد سليمان (2002). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال. الأردن، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- القريوتي، محمد قاسم (1997). السلوك التنظيمي. الأردن، عمان: المؤلف.
- المعايطه، سليمان (2006). أثر بيئة العمل وأبعادها التنظيمية في الإبداع التنظيمي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- النجار، فايز جمعه (2010). نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري (ط3). الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- النوايسه، كفى حمود عبد الله (2009). أثر جودة تكنولوجيا نظام المعلومات الإدارية المدركة في السلوك الإبداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية. مجلة دراسات - العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، المجلد 36، العدد 2، 332-358.

- Andersson, Magnus; Lindgren, Rikard, & Henfridsson, Ola (2008). Architectural knowledge in inter-organizational IT innovation. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(1), 19-38.
- Daft, Richard, L. (2000). *Management* (5<sup>th</sup> ed.). Orlando, Florida: Harcourt, Inc., The Dryden Press.
- DiLiello, Trudy C.; Houghton, Jeffery D. (2006). Maximizing organizational leadership capacity for the future: Toward a model of self-leadership, innovation and creativity. *Journal of Managerial Psychology*, 21(4), pp. 319-337.
- Dreger, Amders, (2002). Situations for Innovation Towards a contingency Model, *European journal of Innovation management*, 5 (1), pp. 4-17.
- Jalleli, Tawfik Cirborra, Claudio (1995). *Strategic Inframtion systems*, British Library Cataloguing in publishing Data.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (1999). *Management Information systems: New approach to organization and technology* (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Laudon, Kenneth C. & Laudon, Jane P. (2008). *Management Information systems: Managing the digital firm* (9<sup>th</sup> ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Mckie, Stewart, (2004, February 10). Practical tools for New Ideas. *Intelligent Enterprise Magazine*.
- Sekran, Uma, (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (4<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Vakola, Maria, Rezgui, Yacine, (2000). Organizational learning and Innovation in The Construction Industry. *The learning Organization*, 7, (4), pp. 144-183.