

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية

تعتمد كلية الدراسات العليا
هذه النسخة من الرسالة
التوقيع... التاريخ... (ب.ب.)

إعداد

محمد (عبد الجبار عبد الرحمن) محمد خندقجي

المشرف

الأستاذ الدكتور عبد الرازق مصطفى يونس

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في

الإدارة التربوية

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

تموز، ٢٠٠٥ م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الأطروحة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية. وأجيزت بتاريخ ١٦/٥/٢٠٠٥ م.

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع

الأستاذ الدكتور عبدالرازق مصطفى يونس رئيساً (المشرف)
أستاذ علم المكتبات والمعلومات

الأستاذ الدكتور هاني عبدالرحمن الطويل
أستاذ الإدارة التربوية.

الأستاذ الدكتور أنمار مصطفى الكيلاني
أستاذ التخطيط التربوي.

الأستاذ الدكتور عمر أحمد همشري
أستاذ علم المكتبات والمعلومات.

الدكتور عدنان بدري الإبراهيم
أستاذ مشارك، إدارة تربوية، جامعة اليرموك.

تعتمد كلية الدراسات العليا

هذه النسخة من الرسالة

التوقيع: التاريخ: ١٦/٥/٢٠٠٥ م

الإهداء

إلى أرواح الشهداء الذين واجهوا بصدورهم المكشوفة كل وسائل الهمجية والبربرية
الإسرائيلية دفاعاً عن الأقصى وعن ثرى فلسطين الحبيبة.....

إلى السيف الذي أمشقه حين أحمل هوية المحارب في ميادين العلم والمعرفة..... إلى من هو
مبعث فخري واعتزازي..... إلى مثلي الأعلى..... إلى والدي.

إلى التي كانت كالجبل الذي أحتمي به من الرياح

إلى التي كانت سفينة النجاة في وسط الأمواج العالية

إلى التي كانت كالوسادة التي أسترح عليها عندما تخار قواي

إلى الصدر الدافئ الذي أحتمي به من الشتاء والجليد

إلى نبض الدفء في ثنايا القلب..... يا همسة أودعها الله كل معاني الفضيلة..... لكِ

يا أعظم من في الوجود ويا أسمى معاني الحب والحنان..... إلى والدتي.

إلى بدر الدجى وأجمل الرؤى وعطر الندى..... إلى من وقفت إلى جانبي وسهرت الليالي

معي..... إلى زوجتي.

إلى الأمل في غدٍ مشرقٍ ومستقبلٍ زاهر..... إلى مهجة قلبي..... إلى

أبنائي..... مؤمن..... صهيب..... مؤنس.

إلى كل من كان الصدق رمزاً لصداقته..... إلى أحبائي وزملائي..... وأساتذتي

وأصدقائي..... وأخواني..... وأخواتي.

محمد خندقجي

شكر وتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، الحمد لله الذي أعانني وأمدني بالعزم والتصميم والمثابرة لإتمام هذا العمل المتواضع الذي أرجو أن يكون إسهاما جديدا في ميادين العمل والمعرفة.

يطيب لي في هذا المقام وبعد أن أبصر هذا العمل المتواضع النور، أن أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي الكرام الذين كان لهم فضل الرعاية والتوجيه.

فخالص شكري وتقديري لأستاذي الكبير، الأستاذ الدكتور عبد الرزاق مصطفى يونس المشرف على هذه الرسالة والذي تعهدا بالعناية والتهديب منذ كانت وليداً وحتى بلغت مرحلة النضج، فقد منحني من وقته الكثير ومنحني النصيح والإرشاد وأفاض علي بتوجيهاته السديدة، فكان لإرشاداته وأرائه النيرة الدور الكبير في توجيه هذه الرسالة نحو الصواب، ووضعها في مسارها السليم، فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما يسعدني ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأستاذ الدكتور هاني عبدالرحمن الطويل وإلى الأستاذ الدكتور أنمار مصطفى الكيلاني وإلى الأستاذ الدكتور عمر احمد همشري لتفضلهم بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة وعلى الآراء السديدة والأفكار القيمة التي سنثري هذه الرسالة.

كما أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى من تحمل مشاق السفر وجاء من جامعة اليرموك لمناقشة هذه الرسالة الدكتور عدنان بدري الإبراهيم مستفيدا من عطائه المتميز وإرشاداته القيمة. فبارك الله فيه، وزاده علما وقدرًا.

وأخيرا فإنني أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى أفراد عائلتي، وإلى كل من ساعدني وساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
قرار لجنة المناقشة	ب.....
الإهداء	ج.....
شكر وتقدير	د.....
قائمة المحتويات	ه.....
قائمة الجداول	ز.....
قائمة الأشكال	ل.....
قائمة الملحقات	م.....
الملخص	ن.....
الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	١.....
المقدمة	١.....
مشكلة الدراسة	٩.....
هدف الدراسة وأسئلتها	١٠.....
أهمية الدراسة ومبرراتها	١١.....
تعريف المصطلحات	١٢.....
حدود الدراسة	١٣.....
الفصل الثاني: مراجعة الأدب السابق	١٤.....
أولاً: الإطار النظري	١٤.....
ثانياً الدراسات السابقة	١٠٩.....
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	١٣٥.....
منهج الدراسة	١٣٥.....
مجتمع الدراسة وعينتها	١٣٥.....
وصف خصائص مجتمع الدراسة	١٣٧.....
أدوات الدراسة	١٤٢.....
صدق أدواتي الدراسة	١٤٤.....
ثبات أدواتي الدراسة	١٤٥.....

١٤٧	متغيرات الدراسة
١٤٨	إجراءات الدراسة
١٤٨	المعالجة الإحصائية
١٥٠	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
١٥٠	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
١٦١	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
١٦٩	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
١٧٨	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع
١٨٨	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس
١٩١	خلاصة نتائج الدراسة
١٩٣	الفصل الخامس: مناقشة النتائج
١٩٣	مناقشة النتائج
٢١٦	الاستنتاجات
٢١٨	التوصيات
٢٢٠	المراجع
٢٢٠	المراجع العربية
٢٣٠	المراجع الأجنبية
٢٣٧	الملحقات
٢٢٨	الملخص باللغة الإنجليزية

٦٢٢٠٦٠

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(١)	توزع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجامعات الأردنية (الحكومية والخاصة).....	١٣٦
(٢)	توزع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب الجنس.....	١٣٧
(٣)	توزع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب المؤهل العلمي.....	١٣٨
(٤)	توزع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب المستوى الوظيفي (الإداري).....	١٣٩
(٥)	توزع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب نوع الجامعة.....	١٤٠
(٦)	توزع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب سنوات الخبرة في مجال الإدارة.....	١٤٠
(٧)	توزع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب التخصص العلمي.....	١٤١
(٨)	المجالات والفقرات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية.....	١٤٣
(٩)	المجالات والفقرات المتعلقة بالإبداع الإداري.....	١٤٣
(١٠)	معاملات ثبات استبانة نظم المعلومات الإدارية بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار وطريقة الاتساق الداخلي.....	١٤٦
(١١)	معاملات ثبات استبانة الإبداع الإداري بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار وطريقة الاتساق الداخلي.....	١٤٦
(١٢)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مجالات أداة نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.....	١٥١

- (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية..... ١٥٣
- (١٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية..... ١٥٥
- (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية..... ١٥٦
- (١٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية..... ١٥٧
- (١٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية..... ١٥٩
- (١٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية..... ١٦٠

- (١٩) قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير الجنس ١٦٢
- (٢٠) قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي (الإداري) ١٦٣
- (٢١) قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير نوع الجامعة ١٦٤
- (٢٢) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى لسنوات الخبرة على مجالات نظم المعلومات الإدارية ولنظم المعلومات الإدارية ككل ١٦٥
- (٢٣) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للتخصص العلمي على مجالات نظم المعلومات الإدارية ولنظم المعلومات الإدارية ككل ١٦٦
- (٢٤) نتائج اختبار (توكي) للمقارنات البعدية لأثر التخصص العلمي على مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية ١٦٧
- (٢٥) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للمؤهل العلمي على مجالات نظم المعلومات الإدارية ولنظم المعلومات الإدارية ككل ١٦٨
- (٢٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مجالات أداة الإبداع الإداري مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ١٦٩

- (٢٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال التخطيط الاستراتيجي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ١٧٢
- (٢٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال تشجيع وتبني الإبداع مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ١٧٣
- (٢٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال طرق تطبيق الإبداع الفعال مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ١٧٤
- (٣٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ١٧٥
- (٣١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ١٧٦
- (٣٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال التسهيلات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ١٧٧
- (٣٣) قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة الإبداع الإداري وفقاً لمتغير الجنس ١٧٨
- (٣٤) قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة الإبداع الإداري وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي (الإداري) ١٧٩
- (٣٥) قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة الإبداع الإداري وفقاً لمتغير نوع الجامعة ... ١٨٠

- (٣٦) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى لسنوات الخبرة على مجالات الإبداع الإداري وللإبداع الإداري ككل ١٨١
- (٣٧) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للتخصص العلمي على مجالات الإبداع الإداري وللإبداع الإداري ككل ١٨٢
- (٣٨) نتائج اختبار (توكي) للمقارنات البعدية لأثر التخصص العلمي على مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية) ١٨٣
- (٣٩) نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للمؤهل العلمي على مجالات الإبداع الإداري وللإبداع الإداري ككل ١٨٤
- (٤٠) نتائج اختبار (توكي) للمقارنات البعدية لأثر المؤهل العلمي على مجالي التخطيط الاستراتيجي والتسهيلات الإدارية ١٨٥
- (٤١) نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لأثر المؤهل العلمي على مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة) والإبداع الإداري ككل ١٨٦
- (٤٢) معاملات الارتباط ومستوى الدلالة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري ومجالتهما ١٨٩

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(١)	خصائص الابتكار المنظم والابتكار المنطلق	٨
(٢)	أنواع المعلومات الإدارية حسب المستويات الإدارية	٢٤
(٣)	المكونات الأساسية للنظام	٣٠
(٤)	أنظمة المعلومات الإدارية	٣٨
(٥)	مكونات نظام دعم القرارات	٤٥
(٦)	نظام معلومات الإدارة العليا (المدراء التنفيذيين)	٤٩
(٧)	مساهمة نظم المعلومات في حل المشكلات	٥٢
(٨)	مكونات النظم الخبيرة	٥٣

قائمة الملحقات

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
(١)	أداة الدراسة.....	٢٣٦
(٢)	أسماء الأساتذة المحكمين للإستبانة.....	٢٤٦
(٣)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات بُعد نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ولنظم المعلومات الإدارية ككل.....	٢٤٧
(٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الإبداع الإداري مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية وللإبداع الإداري ككل... ..	٢٥١

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية

إعداد

محمد (عبد الجبار عبد الرحمن) محمد خندقجي

المشرف

الأستاذ الدكتور عبد الرازق مصطفى يونس

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية والإبداع الإداري في هذه الجامعات، وتعرف أثر بعض المتغيرات الوسيطة: (الجنس، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، والمستوى الوظيفي) على تقدير الإداريين لمستوى نظم المعلومات الإدارية ومستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية، عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة؟
٣. ما مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة؟
٥. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية؟

وللإجابة عن أسئلة الدراسة، قام الباحث بتطوير أداتين: الأولى استبانة مستوى نظم المعلومات الإدارية، وتكونت من (٥٣) فقرة موزعة على مجالات ستة: (درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية، مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية، ملائمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية، قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها، ملائمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته). والثانية استبانة الإبداع الإداري وتكونت من (٤٧) فقرة موزعة على مجالات ستة: (التخطيط الإستراتيجي، تشجيع وتبني الإبداع، طرق تطبيق الإبداع الفعال، بيئة العمل الداخلية للجامعة، الثقافة المؤسسية (الجامعية)، التسهيلات الإدارية).

بينت نتائج الدراسة أن مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية، مرتفع لنظم المعلومات الإدارية ككل ولمجالاته أيضاً.

وأن مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية مستوى مرتفع للإبداع الإداري ككل ولمجالاته باستثناء مجال التخطيط الإستراتيجي، والتسهيلات الإدارية، وتشجيع وتبني الإبداع، إذ كان مستوى الإبداع الإداري لهذه المجالات بدرجة متوسط. وأظهرت أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائياً بين نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية.

وأظهرت النتائج فيما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، تعزى للتخصص العلمي وذلك لصالح تكنولوجيا المعلومات، كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى نظم المعلومات الإدارية ككل ولمجالاته تعزى للمستوى الوظيفي إذ كانت الفروق لصالح المديرين (مدير وحدة/ دائرة).

أما فيما يتعلق بالإبداع الإداري، فقد أظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مجال التسهيلات الإدارية تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مجال الثقافة الجامعية تعزى للتخصص العلمي ولصالح تكنولوجيا المعلومات، كما بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى

الإبداع الإداري ككل ولمجالاته تعزى لمتغير المستوى الوظيفي ولصالح المديرين (مدير وحدة/ دائرة).

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال التخطيط الإستراتيجي، وبيئة العمل الداخلية للجامعة، والتسهيلات الإدارية تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح الدكتوراه والماجستير والبيكالوريوس.

وفي ضوء نتائج الدراسة خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: إعداد برامج تدريبية للإداريين من مختلف المستويات لتدريبهم على التعامل الفعال مع أنظمة المعلومات الإدارية المتوفرة في الجامعات الأردنية، وزيادة وعي مستخدمي تلك الأنظمة بكيفية استخدامها، واستغلالها بالشكل الصحيح، وأن لا تكتفي الجامعات الأردنية بإعداد البرامج التدريبية ذات الطابع الفني في مجال نظم المعلومات الإدارية واستخداماتها بل أن تقوم أيضاً بتعمق وزيادة الوعي بفائدة هذه النظم في مجالات الإدارة المختلفة وخاصة في مجال الإبداع الإداري، والعمل على حفز الأفراد الإداريين المبدعين مادياً ومعنوياً، والإعلان عنهم من أجل التعريف بهم وحفزهم وحث الآخرين على الإبداع ووضع المعايير والأنظمة الخاصة بتقييم الإبداع والأفكار الإبداعية في الجامعة وتوفير المخصصات المادية اللازمة لإجراء البحوث العلمية والتي تساهم في تطوير العمل، وزيادة الإنتاجية للعاملين الإداريين لدعم عملية الإبداع وصقل السلوك الإبداعي وبلورته إلى نتائج إبداعية.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

المقدمة:

يشهد العالم اليوم تطوراً كبيراً وسريعاً في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتكنولوجية، وهذا التطور ينعكس على طبيعة حياة الأفراد والمؤسسات والدول، وكان هذا التطور كبيراً وسريعاً في مجال المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي ترتب فيه على الأفراد والمؤسسات والدول آليات عمل مختلفة واستخدام موارد جديدة ومتنوعة، وكان على رأسها مورد المعلومات والمعرفة، فمفهوم المعلومات بدأ يحتل موقعاً مهماً في الحياة اليومية لما له من دور كبير في صناعة القرارات وحل المشكلات. ونظراً لأهمية المعلومات فإنها تعد مصدراً رئيسياً لأي مؤسسة لتنظيمها وإدارتها وإنجاز عملياتها، فيحتاج المديرون المعلومات لتحديد الأهداف ومتابعة العمليات والأنشطة ووضع الخطط، والاتصال بالمرؤوسين وغيرها للتأكد من تحقيق الأهداف وتنفيذ الخطط بدرجة عالية.

ولقد زادت أهمية نظم المعلومات في الأونة الأخيرة نتيجة لزيادة تعقيد مهام ووظائف الأعمال في المؤسسات، كما أن التطورات التكنولوجية المتلاحقة وتطور أساليب وأدوات الإنتاج، وأساليب ووسائل الاتصال ونقل المعلومات زادت من حدة تعقيد العملية الإدارية والعملية الإنتاجية وتقديم الخدمات، ولكنها عملت على تسهيل وتبسيط إجراءات عمل المؤسسات ورفعت من كفاءة وفاعلية أداء الأفراد والمؤسسات.

يعيش العالم اليوم عصر المعلومات ونظمها. فعلى الرغم من استعمال الإنسان للمعلومات منذ القدم؛ إلا أن التطور التقني المتواصل حالياً أتاح له فرصة أكبر لجمع المعلومات والإفادة منها، وسرعة أكبر في الحصول عليها ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها بحال لم يكن متاحاً له بهذا الكم والنوع من قبل، ويعود الفضل في هذا أولاً

إلى نظم الحوسبة وشبكات المعلومات، وهذا كله أدى إلى بروز أهمية المعلومات وقدرتها على تحسين جوانب مختلفة من نواحي الحياة بعامّة وإدارة المؤسسات الأكاديمية بخاصة.

وتعنى نظم المعلومات الإدارية بتوفير المعلومات لاستخدامها في التنظيم. واتخذت المعلومات ونظمها اليوم بعداً جديداً، فقد أصبحت تعامل كمورد من الموارد التنظيمية، وقد تزايدت أهمية نظم المعلومات الإدارية لحاجة أنواع المؤسسات المختلفة لها فلم تعد نظم المعلومات الإدارية قاصرة على مؤسسات الأعمال بل امتدت إلى المؤسسات الإدارية التي لا تهدف إلى الربح كمؤسسات التعليم العالي، ومنها الجامعات. فهذه المؤسسات مثلها مثل مؤسسات الأعمال تحتاج إلى نظم معلومات تمكنها من التطور والتقدم واللاحاق بركب الحضارة الذي يشهده العالم هذه الأيام.

وقد جرت محاولات عديدة في مجال التحديث الإداري لجامعات عربية وأجنبية، واتضح من هذه المحاولات بأن محور الارتكاز الرئيسي للإدارة الجامعية الحديثة هو توفير نظام فاعل لإنتاج المعلومات وتداولها حتى يضمن مثل هذا النظام استثمار كافة البيانات المتاحة في التنظيم الجامعي، وإعدادها ليتناسب مع احتياجات رسم السياسات والتخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرارات والتطوير والمبادرة عند العاملين (Brown & Brudney, 1994). من هنا يتضح الأثر الكبير لنظم المعلومات الإدارية في العمل الإبداعي من خلال تهيئة الظروف المواتية للإنسان لوصوله إلى المعلومات المجسدة للمعرفة بأسرع السبل وأسهلها (الكيلاي والبياتي والسالمي، ٢٠٠٠).

وتحتل المعلومات ركناً هاماً في البناء الإداري المعاصر، إذ هي أداة الربط الأساسية بين أجزاء التنظيم، وهي الوسيلة الرئيسية للإدارة في التنسيق، والتخطيط، والمتابعة، ومن ثم أصبحت المعلومات مورداً من الموارد المهمة التي تعمل على تحقيق أهداف الإدارة في المؤسسات الأكاديمية (عبدالهادي، ١٩٩٢).

وتقاس قوة الأمة وتقدمها اليوم بما تمتلكه وتدخره وتوظفه وتستهلكه من معلومات في كل مجالات الحياة، والمعروف أن المعلومات الصادقة، والدقيقة، والكافية، والمتجددة، والسهلة التداول والاستخدام تعمل على إحكام عمليات التخطيط وحسن الاشراف والتطبيق

والتقويم والمتابعة وكذلك تعمل على ترشيد القرارات والسلوك الإداري، وما يتلو ذلك من تغذية راجعة تؤدي إلى التطور بالعمل (النوري، ١٩٩١، ص ١١١).

واعتقد توفلر (١٩٩٢) أن حضارة اليوم والمستقبل هي حضارة تستند إلى المعلومات كمادة أولية وأساسية لها، وسوف تعيد الحضارة الجديدة بناء هيكل التعليم بناءً على الأهمية الجديدة للمعلومات، ولقد جرى التحول بسرعة نحو مجتمع أساسه قاعدة معلوماتية ذات إلكترونية مرتفعة وبطاقم تنفيذي من مديري المعلومات، وغرف الحواسيب التابعة لهم.

ومنذ أن تميزت الإدارة كظاهرة اجتماعية، فقد اعتمدت يوماً على المعلومات في توجيه نشاطها، ولقد زاد اهتمام الإدارة بالمعارف والمعلومات في الوقت الحاضر، وبدا ذلك في كل وظيفة إدارية في التخطيط، والتنظيم، والاتصال والرقابة، والتقويم، فجميع هذه الوظائف تتطلب معلومات ومعارف ولكن هذه المعلومات يجب أن توضع في نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت المناسب والقدر المناسب (النوري، ١٩٩١).

إن الاحتفاظ بنظام جيد للمعلومات وتطويره له علاقة مباشرة بنمو المؤسسات الإدارية، وأن الحاجة إلى إنتاج معلومات أصبحت من المتطلبات الأولى والأساسية للبقاء والاستمرار وليس هدفاً لتحسين الكفاءة، وأن المسؤولية الرئيسية للإدارة هي إدارة نظم المعلومات بكفاءة كي تحقق أهداف المؤسسة (البكري، ١٩٩٧، ص ١٣١).

وتعد المعلومات في العصر الحالي شرياناً حيوياً لكل مؤسسة، وبخاصة المؤسسات الأكاديمية التي أصبحت تضم أعداداً كبيرة من الكوادر البشرية، الأمر الذي استدعى ضرورة الاهتمام بالمعلومات الأكاديمية كي تفلح تلك المؤسسات في تحقيق أهدافها (الجرابدة، ٢٠٠١، ص ٢٣).

ومن المعلوم أن المعلومات تصف وتشرح، وتوضح الأوضاع والظروف الذاتية للمؤسسات وما يحيطها من أوضاع وظروف محلية وعالمية، ومن ثم تحتل المعلومات ركناً هاماً في البناء الإداري المعاصر. فهي أداة الربط الأساسية بين أجزاء التنظيم والوسيلة الرئيسية للإدارة في التنسيق والتخطيط والمتابعة والإبداع، ومن ثم أصبحت

المعلومات مورداً من موارد المؤسسة الإدارية التي تعمل على تحقيق أهداف الإدارة (السلمي، ١٩٨٩، ص ٢٥).

وتعتمد كفاءة وفعالية نظام الإدارة في المؤسسة بشكل مباشر على دقة المعلومات وصحتها وموثوقيتها وسرعة انسيابها. ومن هنا تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية، ودورها في توفير احتياجات نظام الإدارة ونظام العمليات إلى المعلومات اللازمة، لتأمين التفاعل اللازم بينهما والضروري لتحقيق أهداف المؤسسة بالكفاءة والفعالية المطلوبة (الأعرجي والعلوانة، ٢٠٠٢، ص ٦٢). ونتيجة لتطور المؤسسات وضخامة حجم العمالة ورؤوس الأموال وتعدد النشاطات التي صاحبت التطور أصبح هناك حاجة للاهتمام بالمعلومات، وبوجود نظم المعلومات التي تغطي احتياجات الإدارة من المعلومات في تنفيذ أعمالها بدرجة عالية (السالمي، ٢٠٠٠، ص ٤٣).

فنظم المعلومات الإدارية يمكنها القيام بعدة وظائف، وأهم استخدامات هذه الأنظمة، كان ولا يزال في مجال الاستفادة المثلى للمصادر المتاحة بشتى أنواعها مثل الموارد المالية، القوى البشرية ورأس المال، حتى دعا هذا الاتجاه القائمين على إدارة مؤسسات التعليم العالي إلى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية، مما ساهم في التخلص من الكثير من الأخطاء البشرية في العمليات البشرية، وسارع في إجراءاتها، وزيادة الوفورات المادية للمؤسسات الإدارية نتيجة تقليص حجم الطلب على الجهود والخبرات البشرية (ياسين، ١٩٩٨).

ويلاحظ تسارع استخدام أنظمة المعلومات الإدارية في العديد من المجالات. ويعود ذلك إلى خواص أنظمة المعلومات الإدارية في القدرة على إستقبال وتخزين ومعالجة البيانات في سرعة قصوى ودقة متناهية، ومن المجالات التي يلاحظ فيها هذا التسارع إدارة مؤسسات التعليم العالي، وخاصة إدارة نظم معلومات القبول والتسجيل، ونظم شؤون العاملين، ونظم الشؤون المالية (السالمي، ٢٠٠٠). كما يلاحظ الازدياد الكبير في التوسع في مؤسسات التعليم العالي وزيادة حجم الطلب على خدماتها، وبالتالي الزيادة الضخمة في حجم الاستثمارات في هذه الحقول وارتفاع نسبة النفقات والمدخلات والموارد المتاحة لذلك القطاع، وعليه فإن إدارة مؤسسات التعليم العالي ونظم معلومات القبول والتسجيل، ونظم

شؤون العاملين، ونظم الشؤون المالية فيها من أشد التطبيقات إباحا لتكنولوجيا المعلومات، لما لها من قدرة على ملاحقة التغيرات السريعة، ومساندة اتخاذ القرارات، وقدرته على استيعاب الكميات الهائلة من البيانات ومعالجتها بسرعة عالية جداً وكذلك تحديثها ومتابعتها.

إن التقدّم العصري يفرض على المؤسسات التغيير، فهذا يتطلب منها تركيز العناية بالموهب الإبداعية الابتكارية والخلاقة. وهذه تمثل أساساً لفكر المؤسسات الإبداعية، بالإضافة إلى أن الإدارة لها مهمة مميزة في ذلك؛ إذ يقول الطيب "كل نظم الإدارة تهدف لتعظيم القدرات الإبداعية في كل المستويات التنظيمية تأميناً للأهداف الانمائية المطلوبة التي تعمل الإدارة على تحقيقها" (الطيب، ١٩٨٨، ص ٩).

وتعد الطاقات العقلية والذهنية التي يخترنها الإداريون في الوحدات الإدارية بالجامعات الأردنية في عقولهم مصدراً هاماً من مصادر الثروة المعرفية في الجامعة، والقوة الحيوية التي تمكنها من تحليل المواقف واكتشاف الأخطاء وصنع القرارات بالطريقة والوقت المناسبين الذين يضمنان لها الاستمرار والتميز. الأمر الذي يتطلب أن تكون عملية الإبداع مؤسسية تعمل على توفير فرص التميز والإبداع لدى الفرد لكي يتكيف مع الظروف والمتغيرات والمستجدات المحيطة به، كما يتطلب ذلك من المؤسسات الأكاديمية العامة والخاصة أن تكون على درجة عالية من الكفاءة والفاعلية والتي لا تتحقق إلا بجهود إبداعية متميزة (Daft, 2001).

وللمؤسسات الأكاديمية الإبداعية دور بارز في مولد حضارة جديدة، وفي نقل المجتمع نقلة تقدمية متطورة، مما يضعها مركز العناية والاهتمام، ويجعل وجودها ضرورة ملحة لتلبية حاجات المجتمع المتغيرة والمتجددة، التي تقتضي المنافسة بين المؤسسات الأكاديمية لإبراز المتميزة والمبدعة منها. ومن خلال الإبداع المستمر تتمكن المؤسسات الأكاديمية من بلوغ أهدافها المنشودة، وتحقيق طموحاتها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية.

وتستطيع المؤسسات الأكاديمية تشجيع وتبني الإبداع، وتنمية القدرات الإبداعية عن طريق البرامج المتطورة والإجراءات والخطط السليمة، لخلق جو يسوده التنافس من

جهة وزيادة قوة فاعلية العمل من جهة أخرى، ويرى Morden, (1989) أن الإبداع والابتكار سر نجاح وبقاء المؤسسات في الجو التنافسي السائد. فالإبداع دعم قوي للمؤسسات الإدارية، يدعمها ويعطيها الثقة للصدوم أمام المؤسسات الإدارية المنافسة والتحديات العصرية. ولأهمية الإبداع وضرورته والحاجة إليه أصبحت المؤسسات الإدارية الإبداعية تواكب الرقي والتحضر في شتى المجالات.

تحتاج الدول النامية إلى تدعيم وتعزيز وزيادة القدرات الإبداعية، فقد أكد هوب (١٩٨٨) على زيادة القدرات والاتجاهات الإبداعية. وزيادة الدافعية والالتزام بالتغيير. وتحتاج أيضاً إلى تطوير الشعور بالإبداع والاتجاه الإبداعي، وإلى وجود مبدعين حتى يستوعبوا بنجاح المطالب والرغبات المتزايدة والمتغيرة .

إن وجود المؤسسات الإدارية الإبداعية تساعد على مواجهة التحديات، ومعالجة الصعاب التي تعيق التطورات المستقبلية والارتقاء بالفكر الإداري واللاحاق بالركب الحضاري. وعلى اعتبار أن المجتمع الأردني من ضمن المجتمعات النامية فهو بحاجة ماسة إلى وجود مؤسسات إبداعية، متجددة الفكر، تتخذ التغيير منهاجاً لها، وتمتلك استراتيجيات مبدعة، قادرة على مواجهة الأزمات.

والإبداع في جوهره تغيير، والتغيير مطلب حيوي للكثير من المؤسسات الإدارية، وفي ظل بيئة متسارعة الأحداث وكثيرة التغيير تبرز حاجة المؤسسة للإبداع لتستطيع أن تقدم ما هو جديد ولتتمكن من الاستمرار والبقاء في ظل هذه البيئات الديناميكية. والإبداع لا يمكن المؤسسة من الاستمرار فحسب، ولكنه يمكنها أيضاً من المنافسة، وتقديم ما هو جديد وبالتالي يمكنها من النمو والازدهار.

ويمثل الإبداع مفتاح المستقبل لأي مؤسسة، وبدونه لا تستطيع المؤسسات الإدارية العبور إلى هذا المستقبل مهما كانت كفاءتها الحالية. فالإبداع هو المجال الأكثر أهمية في تعزيز علاقة التفاعل بين المؤسسة وبينتها، كما أن العمل الإبداعي يعمل على إيجاد الحلول للمشكلات الداخلية والخارجية للمؤسسة، ويمكن من مواكبة المستجدات ومواجهة التحديات. إن تبني الإبداع واعتماده يعد تنمية للعنصر البشري في المؤسسة على اعتبار

أن الإنسان هو جوهر عملية الإبداع ومصدرها (القطاونة، ٢٠٠٠)، إضافة لهذا فقد أصبح الإبداع مطلباً إجبارياً للمؤسسات التي تبحث عن التميز في الأداء.

وتظهر أهمية الإبداع للمؤسسات الإدارية من خلال التحولات والتغيرات نحو الاقتصاد الحر القائم على الوفاء بتوقعات المستقبل، كما أن قلة الموارد وكثرة الاحتياجات وتوَع حاجات الأفراد تفرض استخدام أسلوب إبداعي للوفاء بهذه الاحتياجات. وللإبداع دور في توفير حلول للمشكلات التي تواجه المؤسسات الإدارية في العمل، ويمكن المدراء من حسن استخدام الموارد البشرية والمادية والمعنوية.

ويمكن القول بأن أهمية الإبداع وحاجة المؤسسات الإدارية له سترداد في ظل التحولات العالمية الجديدة المتمثلة بالعولمة وثورة المعلومات، فإذا ما أرادت أي مؤسسة التميز أو الاستمرار في أداها في ظل التغيرات العالمية عليها أن تتبنى الإبداع ضمن استراتيجياتها وسياساتها التنظيمية (القطاونة، ٢٠٠٠).

ومن جهة أخرى يدل الإبداع الإداري على القدرة على ابتكار أساليب ووسائل وأفكار مفيدة للعمل، بحيث تلقى هذه الأفكار والأساليب التجاوب من قبل العاملين وتحفز ما لديهم من قدرات ومواهب؛ لتحقيق الأهداف الإنتاجية والأدائية الفضلى، وهذا يعني أن الإبداع ليس مجرد فكرة أو قرار، وإنما عملية تتضمن عناصر هي: القيادة والرؤية المتميزة للإداري، وتحريك مواهب ومهارات الأفراد أو الفريق وتشغيلها وإذكاؤها واستثمار نتائج هذه التركيبة وتحويلها إلى القنوات الإنتاجية الصحيحة (بدران، ١٩٨٨).

ويمكن تطوير القدرات الإبداعية للأفراد والجماعات وتميئتها بحسب قدراتهم وامكانيات المؤسسات الإدارية التي يعملون بها، وإن مما يشجع على الإبداع، وجود بيئة اجتماعية مناسبة، تسهل تعاون الأفراد وتعزز المنافسة البناءة. كما ينبغي أن يترافق كل ذلك مع وجود نظام فعال للحوافز والمكافآت، وأن تكون بيئة العمل الداخلية مناسبة. وقد يساعد الجو الديمقراطي، والابتعاد عن الاتصال الرسمي المقيد بين المستويات الإدارية المختلفة على الإبداع والابتكار، وإن تشجيع المؤسسة لعاملها على الإبداع يكون بطرح أسئلة جديدة، وتقصير قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية، ومشاركة الأفراد كافة في

تحديد المشكلات، واتخاذ الحلول المناسبة، والحث على المخاطر المحسوبة وتقديم الدعم الكافي لمروسيهم (الزهري، ٢٠٠٢).

يؤكد الواقع أن المؤسسات التي تحقق السبق والتميز في مجالات التطوير التكنولوجي هي التي تركز أنشطة البحوث والتطوير ويستثمر فيها نسباً متزايدة من مواردها المادية والبشرية من جانب، وتهيئ الظروف التنظيمية المساعدة على الابتكار والإبداع من جانب آخر. والإبداع لا يتم في لحظات وإنما يستغرق وقتاً طويلاً، ويمثل تراكمًا للخبرة ومن ثم يصبح المطلب الأساسي هنا هو أن تعمل الإدارة على خلق المناخ التنظيمي الذي يشجع على الإبداع والذي يعبر عنه بأنه وظيفة جديدة هي "إدارة الإبداع" التي تعمل على حفز عملية الابتكار في أشكالها المختلفة والتي تتبلور في نمطين أساسيين هما الابتكار المنظم والابتكار المنطلق ولكل منها خصائصه كما يوضحها الشكل (١) (أفندي، ١٩٩٤).

الشكل (١)

خصائص الابتكار المنظم والابتكار المنطلق

الابتكار المنطلق	الابتكار المنظم
عملية تفكير متحررة وقد تكون فجائية	عملية تفكير رشيدة
عملية خلق فردية	تحتاج إلى فرق وجماعات عمل
قد تكون غير ذلك	عملية مخططة
قد تكون عملية عفوية	تلتزم بالأسس العلمية
قد تعتمد على محض الصدفة	تعتمد على التجريب المنظم
تعتمد على التجريب العملي	عملية تفكير منظمة وفقاً لمنطق
تحتاج إلى توجيه لا مركزي	تحتاج إلى إدارة مركزية

أيا كان النمط الذي تعتمد عليه الإدارة في إحداث الابتكار، فإن التنظيم الإداري المناسب لعملية الابتكار يتجه بشكل عام نحو اللامركزية. إن الإبداع مسألة فكرية بالأساس أو هي حالة عقلية، ومن ثم فإن التعليم ونشر المعلومات وديمقراطية الإدارة وحرية التعبير هي الظروف المناسبة لانطلاق الفكر الابتكاري، فضلاً عن الحاجة إلى التعاون والتضافر بين الجميع، فالإبداع عملية جماعية حتى ولو كانت في مؤسسة فردية بحيث يصبح التنظيم كله في حالة إبداع. ويعد الإبداع الإداري، من أكثر الموضوعات حداثة وأهمية في مجال الإدارة عموماً، والإدارة العربية على وجه الخصوص، وخاصة في ظل التحديات العالمية

الجديدة وازدياد حدة المنافسة بين المؤسسات الإدارية، فالإبداع هام بالنسبة لجميع المؤسسات الإدارية التي تواجه بيئة تنافسية متغيرة. فتشجيع الإبداع والحث عليه أصبح في مقدمة الأهداف التي يسعى العديد من المؤسسات الإدارية إلى تحقيقها (العميان، ٢٠٠٢). فالإبداع يدعم قوة أي مؤسسة في تمييزها عن المؤسسات الأخرى، والمؤسسات المبدعة وحدها هي القادرة على تحقيق النجاح، مما يتطلب من الإدارة العليا جهوداً مكثفة، تدعم من خلالها العملية الإبداعية، التي تبدأ عادة من الداخل (الزهرى، ٢٠٠٢). فعلى المؤسسات الإدارية تنمية الإبداع باستخدام وسائل من خلالها يتم تحفيز الأفراد نحو السلوك الإبداعي مع ضرورة توفير الدعم والتشجيع لهذا السلوك من القيادة الإدارية ومع إيجاد المناخ النفسي والعملي الملائم والمشجع للإبداع، وبسبب أهمية الإبداع وحاجة المؤسسات الإدارية له، تبرز أهمية وجود إدارة تترعى الإبداع وتوفر له المقومات اللازمة لنجاحه بما يخدم أهداف التنظيم ويوفر المنفعة القصوى للمؤسسة، وينظر الكثيرون إلى إدارة الإبداع على أنها عامل منافسة بالغ الأهمية والحيوية حيث أن الإبداع مورد هام يجب تطويره، وتعزيزه، وبقدر ما تهتم المؤسسات بإدارة الإبداع بقدر ما لذلك تأثير هام على بقائها وازدهارها.

كما وينظر إلى الإبداع الإداري على أنه القدرة على خلق وإيجاد الأفكار الجديدة القابلة للتطبيق والتي يمكن أن تسهم في تطوير العمليات الإدارية المختلفة، وبالتالي فإن استخدام نظم المعلومات الإدارية يمكن أن يلعب دوراً هاماً في إبراز الملكات الإبداعية لدى الأفراد لابل ويعمل على تعزيزها، على اعتبار أن هذه النظم ستوفر لهؤلاء الأفراد كل ما يحتاجونه من الوسائل والأدوات والإمكانات اللازمة لتجربة وتطبيق أفكارهم على أرض الواقع.

مشكلة الدراسة:

يعيش العالم ثورة في المعلومات لم يسبق لها مثيل في تاريخ البشرية، سهل انتشارها واتساعها التقدم الهائل في وسائل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وأصبحت المعلومات أحد أهم الموارد الأساسية للمؤسسات الأكاديمية. فبنوعية المعلومات وكميتها وإمكانية الوصول إليها. تستطيع المؤسسات التقليل من الهدر والتهيه مما يجعلها في وضع

أفضل في مجالات اتخاذ القرارات الإدارية، سيما وأن هذه المؤسسات أصبحت جزءاً من نظام عالمي تربوي كبير، وأن ضرورة مواكبة ما يحدث من تغيرات أساس نجاح المؤسسات، وأصبحت المنافسة تتطلب الكثير لإحداث التطوير لأن المنافسة امتدت اليوم لتشمل النطاق العالمي بأكمله، والبقاء على هذا الجو التنافسي للأقدر على الإفادة منه والأخذ بمتطلبات التطوير والتحديث.

إن أي ممارسة إدارية أصبحت اليوم تعتمد وبشكل كبير على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا ونظم المعلومات، والتي أثرت في كفاءة أداء المؤسسات وإنتاجيتها. وأصبح أثرها واضحاً في مستوى الإبداع الإداري سواء أكان ذلك فيما يتعلق بعملية صنع القرارات، أم في توفير الوقت والجهد والمال، أم في كفاءة الأعمال ورضا العاملين ورفع كفاءتهم، إلى غير ذلك من الأمور ذات العلاقة.

تتمثل مشكلة الدراسة في الكشف عن "العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن".

هدف الدراسة وأسئلتها:

تهدف الدراسة إلى تعرف العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية. وبالتحديد فإن الدراسة تحاول الإجابة عن الأسئلة التالية:

١. ما مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة؟
٣. ما مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة؟

٥. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية؟

أهمية الدراسة ومبرراتها:

تكمن أهمية الدراسة بالنقاط التالية:

١. تبرز أهمية الدراسة من حاجة الجامعات الأردنية لإعداد دراسات علمية متخصصة في موضوع الدراسة، لكون هذه الدراسة (حسب علم الباحث) الأولى التي تبحث العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في مؤسسات التعليم العالي في الأردن، وتبرز أهميته لكونه مطلباً ضرورياً لدفع عجلة التطور قدماً نحو تحقيق مؤسسات أكاديمية قادرة على مواكبة التغيرات السريعة، والهائلة في مجال نظم المعلومات الإدارية والإنتاجية.
٢. تأتي أهمية الدراسة أيضاً من كونها تسعى إلى توصيف الكيان المؤسسي للمعلومات والذي يعتبر الأساس في توفير البيانات والمعلومات لكافة الفعاليات والبرامج التي من شأنها تحقيق الإبداع في المؤسسات الأكاديمية.
٣. إن نظم المعلومات الإدارية له أهمية خاصة عند الحديث عن المؤسسات الأكاديمية العامة والخاصة، لأن هذه المؤسسات تعتمد بشكل أساسي في عملها على المعلومات ولذلك فإن الربط بين نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية له أهمية خاصة لتشجيع الإبداع الإداري لدى الإداريين.
٤. تعد نظم المعلومات الإدارية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تحتاج للبحث والتحليل من قبل الأكاديميين والدارسين للإدارة، ومحاولة إلقاء الضوء على مفهوم نظم المعلومات الإدارية، وأهميته وأهمية تطبيقه في الجامعات الأردنية، بالإضافة إلى تعرف مفهوم الإبداع الإداري ومستوياته وأهميته للجامعات الأردنية.
٥. كما وتكمن أهمية الدراسة من خلال تطبيق النتائج التي يتم التوصل إليها في المؤسسات الأكاديمية ذات العلاقة، مما يساهم في تعزيز أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على الإبداع الإداري فيها.

٦. تعتبر الدراسة ذات أهمية على الصعيدين الأكاديمي والعملي. فعلى الصعيد الأكاديمي من المؤمل أن تسهم في إثراء المكتبة العربية بمعلومات قيمة من خلال المعلومات النظرية التي تحويها والنتائج الميدانية التي تتوصل إليها عن العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري. أما على الصعيد العملي، فمن المؤمل أن تساهم في زيادة الوعي والإدراك لدى العاملين في الجامعات الأردنية (الحكومية والخاصة) بموضوع نظم المعلومات الإدارية وأهميته في تحقيق كفاءة هذه المؤسسات وفعاليتها.

٧. تشكل الدراسة نقطة انطلاق لمنحى بحثي يعنى بالتركيز على الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات والإبداع الإداري ودورها في المؤسسات الأكاديمية.

تعريف المصطلحات:

بناء على مشكلة الدراسة يمكن تحديد المصطلحات التالية:

نظام المعلومات الإدارية: باعتباره "مجموعة تتكون من الأفراد والأجهزة التي تتولى عمليات جمع، ومعالجة، وخزن البيانات، واسترجاعها بغية تقليل حالة عدم التأكد عند اتخاذ القرارات، وذلك من خلال تلبية حاجات المدراء من المعلومات في الوقت الذي يمكن استخدام المعلومات بفعالية كبيرة" (ياسين، ١٩٩٨، ص ٥٥).

الإبداع الإداري: "قدرة الإداري على تغيير أو تجديد أو استحداث نهج أو أسلوب جديد واستخدامه بتقنيات حديثة ومتلائمة مع متطلبات البيئة ومناسبتها لتطلعات العصر الحديث وتلبي حاجات المجتمع كالإبداع في أساليب ووسائل العمل، وحفز العاملين للعمل، وإبراز مواهب وقدرات العاملين واستخدامها من أجل تحقيق الأهداف" (عناقرة، ١٩٩٠، ص ١٧).

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة الحالية على:

١. الجامعات الرسمية الثمانية في الأردن وهي: (الجامعة الأردنية، وجامعة اليرموك، وجامعة العلوم والتكنولوجيا، وجامعة آل البيت، والجامعة الهاشمية، وجامعة البلقاء التطبيقية، وجامعة الحسين بن طلال، وجامعة مؤتة). والجامعات الخاصة العشره، وهي: (جامعة عمان الأهلية، وجامعة العلوم التطبيقية، وجامعة البتراء، وجامعة فيلادلفيا، وجامعة الإسراء الأهلية، وجامعة الزيتونة الأردنية، وجامعة جرش الأهلية، وجامعة الزرقاء الأهلية، وجامعة اربد الأهلية، وجامعة عمان العربية للدراسات العليا) العاملة في الأردن والمعتمدة اعتماداً عاماً حتى العام الجامعي ٢٠٠٤/٢٠٠٥.
٢. مديري الدوائر/ المديریات وروساء الأقسام الإدارية في الجامعات الأردنية، (المذكورة أعلاه) في الدوائر والأقسام التالية: القبول والتسجيل، والمالية والإدارية، وشؤون العاملين، ومركز الحاسوب.

الفصل الثاني

مراجعة الأدب السابق

يتضمن هذا الفصل عرضاً للإطار النظري والدراسات السابقة التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري.

أولاً: الإطار النظري

تمهيد:

تمشياً مع أحد أهداف التنمية الهامة في المملكة الأردنية الهاشمية والذي يتمثل في زيادة وتحسين إنتاجية الوحدات الإدارية في المؤسسات الأكاديمية وما يتطلبه ذلك من الاستفادة من أنظمة المعلومات الإدارية في أعمال الوحدات الإدارية المختلفة، ونتيجة لتعقيد مهام ووظائف المؤسسات الأكاديمية وازدياد صعوبتها وبروز العديد من القضايا الجديدة حول الأسلوب الأمثل لإنجاز الأهداف المناطة بهذه المؤسسات عن طريق الاستعانة بما تقدمه أنظمة المعلومات الإدارية من خدمات في مجال تبسيط الإجراءات، فقد أصبح من الضروري زيادة طاقة وقدرة استيعاب النظم الإدارية وتطويرها بما يتناسب مع التطور المتسارع في تكنولوجيا الحاسبات الآلية، وترتيباً على ذلك فإن الطريق الوحيد لزيادة طاقة النظم الإدارية هو زيادة وتحسين إنتاجيتها عن طريق التوسع في استخدام الوسائل التقنية الحديثة كالحاسبات الآلية في تسجيل وتحليل ونقل وتوزيع البيانات وتخزينها.

وفي هذا الإطار قامت الجامعات الأردنية بتوفير أنظمة المعلومات الإدارية للوحدات الإدارية لغرض مساعدة القيادات الإدارية للقيام بواجباتهم على أفضل وجه وقد كان لأنظمة المعلومات الإدارية الدور الرئيسي في عملية تطوير واختصار الروتين في الوحدات الإدارية وتبسيط الإجراءات فيها وسرعة وخفض تكاليف إنجاز الأعمال مما

انعكس إيجابياً على مستوى أداء مختلف الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية (مشاعلة، ١٩٩٥).

وبناءً على ذلك تعتبر أنظمة المعلومات الإدارية ضرورة من ضروريات الحياة بصفة عامة سواءً أكان ذلك على المستوى الشخصي أم المستوى العام. وقد واكب تطور أنظمة المعلومات الإدارية تفجر واسع في عالم العلم والمعرفة مما جعل الحاجة ملحة إلى استخدام شاشة صغيرة تدار من خلال جهاز حاسوب آلي بسيط أمام الإنسان ليصل إلى أبعد نقطة في العالم بسهولة ويسر وبسرعة فائقة.

إن ما يشهده العالم اليوم من ثورة تكنولوجية وما صاحبها من انتشار واسع للمعلومات قد أوجد قدرة غير محددة على امتلاك العناصر التقنية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها واسترجاع المعلومات والسيطرة عليها و تخزينها بكميات كبيرة وتحديثها والاستفادة القصوى منها كمورد مهم من موارد المؤسسة، وقد غيرت التقنيات الجديدة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية بشكل جوهري شكل ومضمون العملية الإدارية، فمن أجل مواجهة تحديات البيئة المعقدة والمنافسة الشديدة في نوعية الخدمة المقدمة بصورة أساسية استخدمت الإدارة الحديثة أنظمة الحاسب وواكبت أجياله حتى أصبح يشكل أداة لا غنى عنها في الإدارة (Shore, 1996).

لقد أدى هذا التطور التكنولوجي إلى إيجاد ما يعرف اليوم بمجتمع المعلومات الذي أصبحت فيه عمليات معالجة المعلومات تشغل حيزاً كبيراً من النشاط الإنساني. واستطاعت تكنولوجيا الاتصالات الحديثة أن تلغي أهم عقبتين هما الزمان والمكان. فالإتصال أصبح أنياً كما استطاعت الأقمار الاصطناعية بشبكاتها المجهزة بأنظمة محوسبة نقل الصورة والصوت معاً بطريقة أنية كذلك (عمر، ١٩٩٧، ص ٩).

كل هذه التطورات انعكست بصورة إيجابية على ظهور ونمو أنظمة المعلومات الإدارية كأداة لتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب والمستوى الإداري المناسب وبالذقة والكمية المناسبة من المعلومات. حيث أن معالجة وتحليل المعلومات كمورد مهم وحيوي للمؤسسات هو بمثابة وظيفة جديدة للإدارة وبعد آخر من أبعاد العملية الإدارية. وهذه الوظيفة فرضتها أنظمة الحاسب وتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مختلف الأنظمة الوظيفية للإدارة (علي وآخرون، ١٩٩٩، ص ٤٧).

إن التكنولوجيا الإدارية وما صاحبها من معرفة فنية قد ساهمت في رفع مستوى الإدارة والقرارات الإدارية وفي تسهيل الإجراءات والحصول على المعلومات ومساعدتها في الاستخدام الأفضل للقوى العاملة، إلا أنه ينبغي أن نكون حذرين وواعين للمخاطر التي قد تنجم عن إساءة استخدام هذه التكنولوجيا، فالحصول على المعلومات الصحيحة عن أي موضوع يدخل في النظم المحوسبة يعتمد كله على الدقة والمهارة في إدخال البيانات وبرمجتها بحيث يسهل التعامل مع هذه النظم كما أن توافر المعلومات وكثرتها، التي تساعد عمليات الحوسبة على تواجدها وتعدد البدائل، يتطلب قيادات واعية ومدربة على استيعابها وإدارتها للمعلومات وحسن الاختيار بين البدائل المتوافرة (Kenneth et al, 1993).

إن إدخال نظم المعلومات الإدارية إلى الوحدات الإدارية في المؤسسات الأكاديمية (العامة والخاصة) يجب أن يرافقه إجراء تغييرات في الهياكل التنظيمية وفي الإجراءات التشغيلية، فقد كان استخدام نظم المعلومات الإدارية موجهاً أساساً لأتمتة الإجراءات اليدوية الموجودة، ولم تتم موازنة أو تعديل الهياكل التنظيمية والإجراءات بما ينسجم مع المسارات الجديدة لانسياب المعلومات، ولكن التقنيات المعلوماتية الحديثة تجعل بالإمكان تصميم هياكل وإجراءات أكثر كفاءة. وحتى الآن لم يتم بشكل كامل تحقيق أهم الفوائد المحتملة لتقنية المعلومات وهي تمرير المعلومات بين الجهات المختلفة في المؤسسات الأكاديمية (العامة والخاصة) وتخفيض جهود تجميع البيانات إلى الحد الأدنى، حيث يتم تصميم كل نظام معلومات ليلبي فقط احتياجات العمليات في الإدارة التي تشغل هذا النظام، وليس لتحقيق منافع لجميع الإدارات المهمة بالوصول إلى هذا النظام. حيث أن هناك ثلاثة أهداف رئيسية لاستخدام تقنيات المعلومات في المؤسسات الأكاديمية: لزيادة الإنتاجية ولتحسين جودة العمليات الإدارية ورفع كفاءة العاملين (هيئة الأمم المتحدة، ١٩٩٤).

لقد اعتبرت تكنولوجيا المعلومات (وهي التكنولوجيا المستخدمة في أنظمة المعلومات الإدارية)، القوة الرئيسية للتغيرات التنظيمية والإدارية. وفي الحقيقة فإن تكنولوجيا المعلومات قد أدت إلى تغييرات في صناعة القرارات، والهيكلية الإدارية، وأنشطة العمل في مختلف المؤسسات في جميع أنحاء العالم. فالقوة الحاسوبية وموارد المعلومات أصبحت متوافرة بصورة كبيرة إلى غالبية المدراء. ويعد التطور والتقدم في الحاسبات الشخصية، وحزم البرمجيات، والاتصالات، ومعالجات قواعد البيانات، وأتمتة المكاتب، وأنظمة إسناد ودعم القرارات وأنظمة المعلومات التنفيذية هي المسؤولة عن كل هذه التطورات.

فمثلاً ساهمت إمكانيات إسناد القرار لتكنولوجيا أنظمة المعلومات الإدارية في تغيير اهتمام صناعة القرارات الإدارية. فقد تخلى المديرين عن التعامل بالأرقام فقط لصالح الاستجابة لأسئلة السياسات الاستراتيجية الصعبة من أجل وضع بدائل عملية مطلوبة لأغراض التحليل الفعال للقرارات. والمثال الآخر لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة يبرر في استخدام شبكات الاتصالات البعيدة وأنظمة الاستفسار / الاستجابة بالوقت الحقيقي (الصباغ، ٢٠٠٠).

ولم يعد المديرين المستويات الوسطى في المؤسسات الإدارية، يعملون كحلقة وصل بين الإدارة التنفيذية والإدارة العليا لضعف وجود حاجة لمثل هذه الأدوار بعد اعتماد تكنولوجيا المعلومات وتطورها، لذلك حصل انخفاض كبير في أعداد المديرين المستويات الوسطى ومقابل ذلك ظهر توقع محتمل لنمو واضح في مجاميع العمل المؤلفة من فرق المهمات للمتخصصين.

وأخيراً، قدمت تكنولوجيا أنظمة المعلومات الإدارية إلى المديرين تحد إداري رئيسي فلم تعد عملية إدارة موارد نظام المعلومات الخاص بالمؤسسة هي مهمة اختصاص أنظمة المعلومات، بدلاً من ذلك فقد أصبحت عملية إدارة موارد المعلومات والمكونات المادية للحاسوب، والبرمجيات، والأفراد على أساس أنها موارد مهمة وقيمة يجب أن تدار من قبل جميع المستويات الإدارية لضمان استخدام فعال لتكنولوجيا أنظمة المعلومات الإدارية للفوائد العملية والاستراتيجية للمؤسسة (الصباغ، ٢٠٠٠) لذلك فإن الإداري الحديث لا بد أن يكون على معرفة جيدة في عملية التعامل مع أنظمة المعلومات وحول كيفية عمل هذه الأنظمة بطريقة كفوة وفعالة، وإن ظهور أنظمة المعلومات وتزايد تقنيات الحواسيب بصورة هائلة في كل نواحي النشاط الإنساني لم تكن سوى نتائج منطقية لمقدمات من التطور في كل الميادين.

مفهوم المعلومات:

كثيراً ما يشار إلى مصطلحات البيانات والمعلومات والمعرفة للدلالة على المعنى نفسه، إلا أن الواقع العلمي والعملية يشير إلى وجود اختلاف جوهري في مضمون كل منها، وإن ما يربطها بعضها ببعض هو فقط وجود علاقة تكاملية اعتمادية تعمل على تسلسل مضامين هذه المعاني حيث تبتدئ بالعام، فالخاص فالأكثر تخصصاً لتقود في

النهاية إلى فهم أفضل للظروف التي تحيط بالموضوع المطلوب اتخاذ قرار بشأنه (العجلوني، ١٩٩٨).

فالبيانات (Data) هي الرموز المجردة من المعنى الظاهري. وتعتبر المادة الخام التي يمكن أن تكون كمية يمكن قياسها وحسابها رياضياً أو أن تكون غير كمية (وصفية) مثل العادات والتقاليد، وتتطلب إجراء معالجات معينة من أجل تحويلها إلى نتائج (معلومات) بالإمكان الاستفادة منها بشكل أفضل (الكيلاي والبياتي والسالمي، ٢٠٠٠).

أما المعلومات (Information) فهي البيانات التي تمت معالجتها لتعطي معنى لمستقبلها حول موضوع محدد أو مشكلة خاصة. والمعلومات رسالة تم فهمها من قبل المستفيد والتي غيرت من التكوين المعرفي له (Medow and Yuan, 1997) أي من اللامعرفة، إلى المعرفة.

أما المعرفة (Knowledge) فهي الأفكار والمفاهيم والحقائق المستنتجة من المعلومات (الحسنية، ١٩٩٨).

وهكذا فالمعلومات تأتي في مرتبة الوسط ما بين البيانات من جهة والمعرفة من جهة أخرى، فالبيانات حقائق متفرقة لا يستفاد منها إلا بعد أن يتم ربطها وتجميعها وتبويبها لتصبح بعد ذلك ما يسمى "المعلومات"، وعندما تتراكم المعلومات وتصبح قادرة على التأثير في سلوك الفرد وأدائه ونمط تفكيره تصبح ما يسمى "المعرفة".

هذا بالنسبة للمعلومات بشكل عام أما بالنسبة للمعلومات الإدارية (Information Management) فهي "المعلومات" التي تحتاجها المستويات الإدارية المختلفة العليا والوسطى والدنيا، للقيام بنشاطاتها ووظائفها الرئيسية من تخطيط وتنظيم وسيطرة وقيادة واتخاذ القرارات (Keith, 1995) وبذلك يمكن القول أن المعرفة هي محصلة الامتزاج بين عناصر ثلاثة هي: المعلومات، والخبرة، والحكمة البشرية (Wisdom) (الشرمان، ٢٠٠٤). والحكمة البشرية يمكن تعريفها على أنها "إدراك أو فهم للقوى والعوامل التي تؤثر وتغير في ظروف المواضيع المختلفة التي تشكل في مجموعها البيئة الكلية" (Keith, 1995).

خصائص المعلومات الفعالة:

تساعد المعلومات في زيادة المعرفة وتقليل عدم التأكد وتدعم عمليات اتخاذ القرارات في المؤسسة. وحتى تحقق المعلومات الفائدة المرجوة منها يجب أن تتصف بالخصائص التالية: (برهان، ١٩٩٧)

أ. **الدقة:** وتعبّر عن نسبة المعلومات الصحيحة إلى الكمية الإجمالية من المعلومات التي يتم إنتاجها خلال فترة محددة من الزمن. ويعتمد مستوى الدقة المطلوب على طبيعة المعلومات التي ينتجها النظام. وبشكل عام فإن تحقيق مستويات دقة أعلى يؤدي غالباً إلى زيادة التكاليف، ولذلك يتم تحديد المستوى المطلوب من الدقة في ضوء تحليل التكلفة والعائد.

ب. **الشكل:** تنقسم المعلومات حسب شكلها إلى معلومات كمية (Quantitative) ومعلومات وصفية (Qualitative) ومعلومات رقمية (Numerical) ومعلومات بشكل رسوم ومخططات بيانية (Graphic) ومعلومات مطبوعة ومعلومات يتم إظهارها على شاشة الحاسوب وكذلك معلومات ملخصة (Summary) ومعلومات تفصيلية (Details) ويجب في كل حالة اختيار الشكل الأنسب لتقديم المعلومات الذي يضمن سرعة فهمها من قبل الأفراد الموجهة إليهم.

ج. **التكرار:** يقيس التكرار مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المجمعة والمخترنة في الحاسوب. فالمعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة في قاعدة البيانات والتي يجب الاهتمام بها وتحديثها باستمرار. أما المعلومات الراكدة وغير المستخدمة فيمكن التخلص منها أو حفظها في وسائط تخزين رخيصة التكاليف.

د. **المجال:** يحدد مجال المعلومات مدى شموليتها، فمثلاً تغطي بعض المعلومات مجالات اهتمام واسعة بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جداً، ويتحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة استخدام هذه المعلومات.

هـ. **المصدر:** يمكن أن تظهر المعلومات من داخل المؤسسة أو خارجها. ويجب أن يهتم نظام المعلومات بتجميع ومعالجة البيانات الإدارية من مختلف المصادر المتاحة.

و. **التوقيت المناسب:** وهو أيضاً صفة مهمة أخرى للمعلومات فأهمية المعلومات ترتبط بشكل مباشر في توقيت الحصول عليها، فالمعلومة المفيدة الآن تفقد قيمتها لو

حصلنا عليها في وقت آخر قد لا نحتاجها فيه. ولذلك يجب الاهتمام بتوفير المعلومات الإدارية في التوقيت المناسب.

ز. تكامل المعلومات : إن المعلومات الدقيقة والتي يتم الحصول عليها في الوقت المناسب قد تكون غير مفيدة إذا لم تكن مكتملة. فالتكامل يعني توفير المعلومات التي تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها. ويعتبر تقديم المعلومات المتكاملة من الأهداف الرئيسية لنظام المعلومات الإدارية.

ح. البساطة: إن نظام المعلومات الإدارية الناجح هو الذي يتميز بالبساطة وسهولة إجراءات الحصول على البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات إلى المستخدمين، وإن الهدف النهائي من نظم المعلومات الإدارية هو خدمة احتياجات المستخدمين إلى المعلومات والمقصود بالمستفيدين هم الأشخاص المستخدمون للمعلومات أو الذين يحتمل استخدامهم لها في المستقبل ومنهم: المخططون، والإداريون والفنيون والباحثون، والمتخصصون، والطلبة، والمتدربون. (المغربي، ٢٠٠٢).

ط. التكلفة : أي أن العائد المتوقع من هذه المعلومات يكون أكبر من كلفة الحصول عليها وليس العكس (الكيلاي والبياتي والسالمي، ٢٠٠٠).

ي. الوضوح: المعلومة الجيدة هي المعلومة الواضحة، بمعنى أن المعلومة يجب أن تصاغ في شكل سهل فهمها بالنسبة لمستخدمها، أو أن تكون المعلومة خالية من الغموض (طه، ١٩٩٨).

ك. المرونة وتقليل حالة عدم التأكد : لا بد من توفير معلومات جيدة لمواجهة أي عناصر مفاجئة قد تظهر أمام متخذ القرار، وذلك من خلال التثبت من صحة المعلومات بمقارنتها مع معلومات تم التأكد من صحتها بإرجاعها لمصدرها الأصلي، وهذا يعني إمكانية استغلال المعلومات المتاحة لتحقيق أكثر من هدف (العجلوني، ١٩٩٨).

ل. موجزة: إن النوعية الجيدة من المعلومات: هي تلك التي تمثل الحاجة ضمن الحدود الدنيا الممكنة للإيجاز، وذلك للتمكن من نقل ما هو مطلوب من القرارات بالسرعة، والشكل الملائم بحيث أن أي زيادة غير ضرورية؛ في المعلومات قد تشكل عبء إضافي على متخذي القرار، وبالوقت نفسه تزيد من تكلفة المعالجة غير الضرورية، هذا إذا ما استثنينا الهدر في الوقت (العجلوني، ١٩٩٨).

م. **الملاءمة** : وهي المعلومات التي تلائم أو تطابق احتياجات متخذ القرار، وتقسم المعلومات بناء على استخدامها في المستويات الإدارية الثلاثة (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة الدنيا) إلى ثلاث أقسام، فالإدارة الدنيا تحتاج إلى معلومات تفصيلية لنتائج العمليات اليومية ومقارنات لهذه النتائج مع الأهداف المحددة، أما الإدارة العليا فتحتاج إلى معلومات موجزة عن أوجه النشاط الرئيسية ومقارنات بالأهداف والسياسات العامة، وتحدد القيمة الاقتصادية للمعلومات بمقدار ملاءمتها لاحتياجات الإدارة وتنفق المعلومات قيمتها حينما لا تلائم احتياجات الإدارة (طه، ١٩٩٨).

ص. **الحداثة** : يجب تقديم المعلومة الحديثة والمسايرة للأحداث الجارية وفقاً لتطورات الموقف أول بأول، فقد يستجد من المتغيرات ما يجعل المعلومة المتاحة في فترة زمنية معينة متقاربة ولا تعبر عن حقيقة الموقف الراهن (طه، ١٩٩٨) بمعنى تتعلق بعمر المعلومات، والذي يلعب دوراً هاماً في قيمة المعلومات.

أهمية المعلومات:

تكتسب المعلومات أهميتها من كونها ركناً أساسياً في الفكر الإداري المعاصر، من منطلق أنها أساس نجاح المؤسسات، فهي التي تربط بين أجزاء التنظيم، وتمكن الإدارة من أداء وظائفها المختلفة بفاعلية وكفاءة، وتضيء الطريق أمامها من خلال تقليص حالات الغموض وعدم التأكد، وترشدها إلى السبيل الأكثر نجاحاً وتكمن أهمية المعلومات من الناحية العملية على اعتبارها تشكل عنصراً غير ملموس من عناصر الإنتاج، وهي تلعب دوراً رئيسياً في تسيير دفة العمل في المؤسسات الإدارية المختلفة وهذا يشير إلى أن الميزة التنافسية الحقيقية لا تأتي دائماً من العناصر الملموسة للإنتاج وإنما من العنصر غير الملموس الذي يمكن وصفه بالمعلومات وتدققها (Cashmore, 1991).

ويرى البعض إلى أن اقتصاد الغد سيكون اقتصاداً قائماً على المعلومات إلى الدرجة التي أصبحت فيها صناعة المعلومات في بعض الدول تشكل وزناً اقتصادياً يصل إلى حد أن تصبح المعلومات هي الصناعة الغالبة بالشكل الذي يجعل من مجتمع المعلومات البديل الجديد للمجتمع الصناعي. ويرى توفلر (١٩٩٢) أن:

- أ. المعلومات هي مورد أساسي في أي نشاط بشري أياً كانت طبيعة هذا النشاط وأياً كان مجاله.
- ب. المعلومات ينبوع لا ينضب. تتزايد ولا تتناقص، فالإنسان يستفيد منها ويضيف إليها.
- ج. المعلومات سلعة قامت حولها تجارة وصناعة، وازدهار حركة التعلم على كافة المستويات وكان لذلك بصمات ونتائج ملموسة على المستوى التنموي وتتمية الموارد البشرية التي تعد الأساس في التقدم الاقتصادي.
- د. المعلومات مورد استثماري، فقد وجدت المؤسسات أن توفير المعلومات واختزانها، والإفادة منها يعد نشاطاً استثمارياً أساسياً.

وإذا كانت الثورة الصناعية بمثابة المعلم الأول للقرن العشرين منذ بدايته وحتى نهاية النصف الأول منه، فإن الثورة التكنولوجية وتقنيات المعلومات تمثل السمة الأساسية لنهاية القرن العشرين، كما تمثل إطلاقة على مستقبل القرن الحادي والعشرين. والثورة التكنولوجية الجديدة ليست في الواقع استمراراً للثورة الصناعية، بل هي نقلة نوعية في استخدام وتطبيق معطيات العلم في كل ميادين الصناعة، كما أوجدت قدرة غير محدودة على امتلاك كل العناصر التقنية الضرورية لمعالجة البيانات وتوزيعها ولاسترجاع المعلومات والسيطرة عليها وخبزنها بكميات هائلة وتحديثها والاستفادة منها كمورد من موارد المؤسسة.

ويعتقد العلماء أن حضارة اليوم والمستقبل هي حضارة الموجه الثالثة التي تستند على المعلومات كمادة أولية وأساسية لها. وهي المادة التي لا يمكن أن تنفذ بسبب ما تتضمنه من خيال. وسيجري التحول بسرعة نحو مجتمع أساسه قاعدة معلوماتية ذات تقنية مرتفعة، يكون الطاقم التنفيذي فيه هو محور المستقبل ومركزه المهنة الجديدة (مديرو المعلومات)، وغرف الحواسيب التابعة لهم (توفلر، ١٩٩٢).

لقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات الحديثة أن تخلق اقتصاداً للمعلومات يختلف عن الاقتصاد الصناعي المتطور كما اختلف الاقتصاد الصناعي عن الزراعي في الماضي. وربما يعد هذا التحول أهم حدث في تاريخ البشرية جمعاء، وذلك لأن هذا التحول

أدى إلى ظهور نظام جديد لإيجاد الثروة لا يقوم على العضلات والآلة كما هو الحال في السابق، بل على العقل. فلم يعد العمل في الاقتصاد الحديث قاصراً على التعامل مع الأشياء، بل على تأثير الناس في المعلومات وتأثرهم بها، لقد انتهى عصر الاقتصاد الذي يعتمد على الصناعة، لأن المعرفة وليست الصناعة هي مفتاح النمو الاقتصادي في القرن الحادي والعشرين.

ومما لا شك فيه أن التحول إلى اقتصاد المعلومات وإدارة المعرفة قد أضاف تعقيدات جديدة لعمل الإدارة وأدى إلى زيادة تعقيد البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسات الأكاديمية. لذلك فإن المدير المعاصر، لا بد أن يكون على معرفة جيدة بكيفية التعامل مع المعلومات وأنظمة المعلومات وكيفية عملها (Ahituv, 2001).

أنواع المعلومات:

وتصنف المعلومات من وجه نظر الإدارة إلى:

أ. المعلومات المحاسبية :

تأتي هذه المعلومات من مصادر موجودة داخل المؤسسة، وتعكس العمليات والأحداث والحقائق المتعلقة بالمجالات المالية والمحاسبية. تركز المعلومات المالية على التقارير المتعلقة بالحالة المالية (كشف العوائد أو المبيعات والميزانية العمومية). أما تقارير المحاسبة فتهم بتكاليف الأعمال وترتيبها حسب أنواعها: تكاليف الأفراد، وتكاليف التشغيل، والتكاليف الإدارية وكيفية توزيعها. كما تهتم المحاسبة بإعداد وإدارة الميزانيات السنوية وتحليل أداء المؤسسة وتعتبر المعلومات المحاسبية مهمة جداً. فهي أقدم أنواع المعلومات المستخدمة في الإدارة وهي ذات طبيعة كمية وتساعد الإدارة في تقييم أداء المؤسسة.

ب. المعلومات الإدارية:

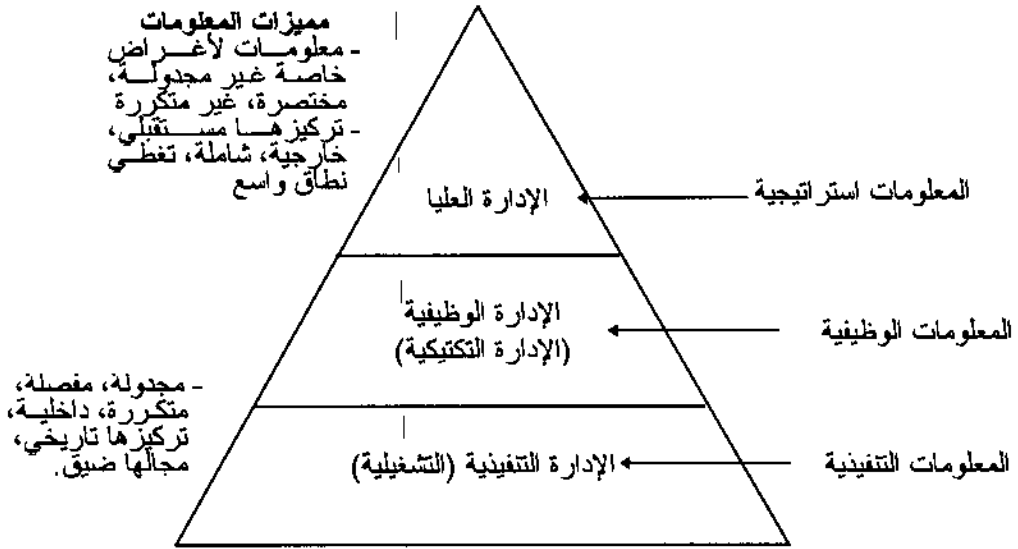
تتصف المعلومات المحاسبية بكونها تفصيلية جداً. ويفضل المديرون عادة الحصول على معلومات إجمالية أو ملخص عنها (Summary Information). يتم من خلالها

إبراز النتائج الإجمالية والاتجاهات التي تمثل موضوع اهتمام الإدارة، كما تسمح التقارير الملخصة هذه بمقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المخطط للمؤسسة ككل ولكل وحدة أو قسم.

وبالرغم من أهمية المعلومات الملخصة للإدارة فإن بعض المديرين ليس لديهم الوقت الكافي لدراستها أيضاً، وذلك لأن مجال أنشطتهم يكون واسعاً جداً ويتطلب سرعة إنجاز كبيرة. ولذلك يجب تصميم التقارير الموجهة إليهم بحيث تشير فقط إلى المسائل أو القضايا التي تتطلب تدخلهم أو إثارة انتباههم وتسمى مثل هذه المعلومات تقارير استثناءات (Exception Reports). وهكذا فإنه يمكن تصنيف المعلومات الإدارية حسب المستويات الإدارية التي يمكن أن تستفيد منها كما هو مبين في الشكل (٢).

شكل (٢)

أنواع المعلومات الإدارية حسب المستويات الإدارية



المصدر: (برهان، ورحو، ١٩٩٨).

أ. المعلومات الاستراتيجية:

وهي المعلومات المتعلقة بفترة زمنية مستقبلية طويلة نسبياً، تصف هذه المعلومات أهداف واستراتيجيات المؤسسة والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف. وتتميز المعلومات الاستراتيجية بكونها تأتي من مصادر خارجية (تتعلق بالبيانات السكانية والاقتصادية والتشريعات الحكومية). كما تتضمن التنبؤات والتوقعات حول الاتجاهات المستقبلية للمتغيرات الاقتصادية المختلفة. وإلى جانب حاجة الإدارة العليا للمعلومات المستقبلية فإنها

تحتاج إلى المعلومات الحالية المتعلقة بالحاضر، ويبرز ذلك عندما تحتاج مثلاً إلى إجراء تقييم عام لأداء المؤسسة في السنة الماضية أو في الوقت الحاضر، أو عندما تحاول مواجهة مشكلة حالية تبدو مشابهة لمشكلة أخرى حصلت في الماضي.

ب. المعلومات التكتيكية أو الوظيفية:

غالباً ما تتعلق هذه المعلومات بتنفيذ الأنشطة الوظيفية المختلفة في المؤسسة (إنتاج، مشتريات، شؤون موظفين) وفقاً للاستراتيجيات الموضوعية من قبل الإدارة العليا. تتصف هذه المعلومات بكونها ذات طبيعة وصفية وتاريخية تتعلق بالأداء الحالي في المؤسسة وتغطي فترة مستقبلية قصيرة (سنة غالباً) إلى جانب معلومات ذات علاقة بالماضي.

ج. المعلومات التشغيلية (التنفيذية):

وهي المعلومات التفصيلية المتعلقة بالأحداث والعمليات اليومية المختلفة التي تجري داخل المؤسسة. وهذه المعلومات ضرورية لأداء العمليات والمهام الوظيفية المختلفة، إلى جانب معلومات ذات علاقة بالماضي والمستقبل على المدى القصير أو القريب، وكمثال على ذلك عندما تحتاج هذه الإدارة إلى معرفة كمية الطلب المتوقع على خدمات المؤسسة خلال اليوم التالي. (برهان وروحو، ١٩٩٨) إن نظام المعلومات الإدارية يجب أن يقوم بتوفير هذه الأنواع الثلاثة من المعلومات وتقديمها لكل مستوى من المستويات الإدارية حسب الحاجة إليها وبالشكل المناسب (مكليود، ١٩٩٠).

رقابة وأمن المعلومات:

يتزايد الاهتمام بتوفير الوسائل الكفيلة لحماية نظم المعلومات والرقابة على عملياتها بهدف ضمان استمرارية عملها بالطريقة المطلوبة. فهذه النظم يمكن أن تكون مصدراً لمشاكل خطيرة في حال تعطلها عن العمل لأي سبب من الأسباب.

فالتصرفات غير الصحيحة سواء عن قصد أو غير قصد، وكذلك الكوارث الطبيعية يمكن أن تجعل نظم المعلومات تعمل بطريقة غير الطريقة التي صممت من أجلها. وفي

مثل هذه الحالات تصبح هذه النظم المعلوماتية ليست فقط عديمة الفائدة بل مصدراً لمشاكل عديدة قد تلحق ضرراً كبيراً بعمليات المؤسسة. ومن هنا تظهر مهمة جديدة ومسؤولية كبيرة أمام إدارة نظم المعلومات في المؤسسة. وهي ضرورة توفير الوسائل والأساليب اللازمة لضمان استمرارية عمل هذه النظم بشكل صحيح. والتخطيط الدقيق لمواجهة جميع الأخطار التي يمكن أن تؤدي إلى تعطيلها أو توقفها عن العمل. وفي حال حدوث ذلك، يتمكن من إعادة تشغيلها بأسرع وقت ممكن. وتسمى هذه الوظيفة الهامة والضرورية جداً "حماية وأمن النظم المعلوماتية". تهدف هذه الوظيفة إلى حماية الموارد المحوسبة من الأخطار والتهديدات المقصودة وغير المقصودة التي يمكن أن تؤدي إلى عمليات غير مسموح بها (Unauthorized Actions) مثل تعديل (Modification) أو انكشاف (Disclosure) أو تخريب (Destruction) البيانات أو البرامج (برهان وروحو، ١٩٩٨).

كما تهتم في الوقت ذاته بالعمل على المحافظة على حسن أداء التجهيزات المحوسبة وإتاحتها بشكل دائم ومستمر لتقديم الخدمات المطلوبة منها. وتزايد أهمية إجراءات الحماية والأمن مع تزايد اعتماد المؤسسات الأكاديمية على استخدام نظم المعلومات في تسيير عملياتها الإنتاجية والإدارية، مما يجعل هذه الوظيفة من أهم وظائف إدارة نظم المعلومات في المنظمات الحديثة.

تتضمن نظم المعلومات الحاسوبية عدد من المكونات التي يمكن أن تتواجد في مواقع مختلفة ومتباعدة، مما يجعل هذه النظم غير محصنة ومعرضة للكثير من الأخطار وهذه الأخطار يمكن أن تكون غير مقصودة، كالأخطاء البشرية أو الكوارث الطبيعية. أو قد تكون أخطاء مقصودة كسرقة المعلومات أو إدخال الفيروسات أو غيرها. وتعتبر الأخطار المقصودة أشد ضرراً على نظم المعلومات نظراً لتزايد أعداد الجرائم المحوسبة التي يمكن أن يكون مصدرها من داخل أو خارج المؤسسة، والتي يصعب التنبؤ بالدوافع العديدة للأشخاص الذين يقومون بها.

أما أهم الأخطار التي يمكن أن تحدث للنظم المحوسبة فهي:

- الوصول غير المرخص (غير المسموح به) إلى قواعد البيانات.
- ضعف كفاءة إجراءات حماية قواعد البيانات.

- تعطل الآلات وتوقفها عن العمل.
 - اكتشاف آلية الحماية المستخدمة في الحاسوب أو النظام.
 - تعطل أو تعطيل آلية الحماية المستخدمة.
 - إدخال الفيروسات لتخريب النظام.
 - استخدام نظام معلومات غير محمي.
 - توقف التجهيزات عن العمل بسبب أعطال في البرمجيات.
 - وجود تجهيزات أو محطات طرفية في أماكن غير آمنة.
 - الكوارث الطبيعية.
 - الوصول غير المرخص إلى مركز الحاسوب.
 - سرقة البرامج أو التجهيزات.
- إن تعرف الأخطار المحتملة التي يمكن أن تواجه نظم المعلومات تمثل الخطوة الأولى باتجاه وضع خطط الحماية اللازمة. وتعتبر عملية الحماية من المهام المعقدة والصعبة والتي تتطلب من إدارة نظم المعلومات الكثير من الوقت والجهد والموارد المالية نظراً للأسباب التالية: (الكيلاي والبياتي والسالمي، ٢٠٠٠).
- العدد الكبير من الأخطار التي تهدد عمل نظم المعلومات.
 - توزع الموارد المحوسبة على العديد من المواقع التي يمكن أن تكون أيضاً متباعدة.
 - وجود التجهيزات المحوسبة في عهدة أفراد عديدين في المؤسسة، وأحياناً خارجها.
 - صعوبة الحماية من الأخطار الناتجة عن ارتباط المؤسسة بالشبكات الخارجية.
 - التقدم التقني السريع يجعل الكثير من وسائل الحماية متقادمة بعد فترة وجيزة من استخدامها.
 - التأخر في اكتشاف الجرائم المحوسبة، مما لا يتيح للمؤسسة إمكانية التعلم من التجربة والخبرة المتاحة.
 - تكاليف الحماية يمكن أن تكون عالية، بحيث لا تستطيع العديد من المؤسسات تحملها.

وتعتبر مسؤولية وضع خطة الحماية من الأنشطة الرئيسية لمدير نظم المعلومات في المؤسسة. ويجب أن تتضمن هذه الخطة إدخال وسائل الرقابة (Controls) أي آليات الحماية التي تضمن توفير ما يلي:

١. الوقاية من الأخطار غير المعتمدة.
٢. إعاقة أو منع الأعمال التخريبية المعتمدة.
٣. اكتشاف المشاكل بشكل مبكر قدر الإمكان.
٤. المساعدة في تصحيح الأعطال واسترجاع الحماية.

ويمكن تصميم وإدخال وسائل الحماية هذه في التجهيزات والبرمجيات خلال عملية تطوير نظم المعلومات ويجب أن تركز هذه الوسائل على مفهوم الوقاية أي وقاية النظام من التعرض لهذه الأخطار. ويجب أن يتم تصميم هذه الوسائل لحماية جميع مكونات نظام المعلومات وهي البيانات والتجهيزات والبرمجيات والشبكات (برهان وروحو، ١٩٩٨).

مفهوم النظام:

تستخدم كلمة "نظام" بشكل واسع وفي صور متعددة، فهناك الأنظمة السياسية و الأنظمة الاجتماعية والأنظمة الاقتصادية والأنظمة الإدارية والأنظمة التعليمية وأنظمة العمل وغيرها. ويعرّف النظام بأنه "مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم. كما أن هذه الأجزاء تكون بحالة تفاعل مع بيئتها" (برهان وروحو، ١٩٩٨).

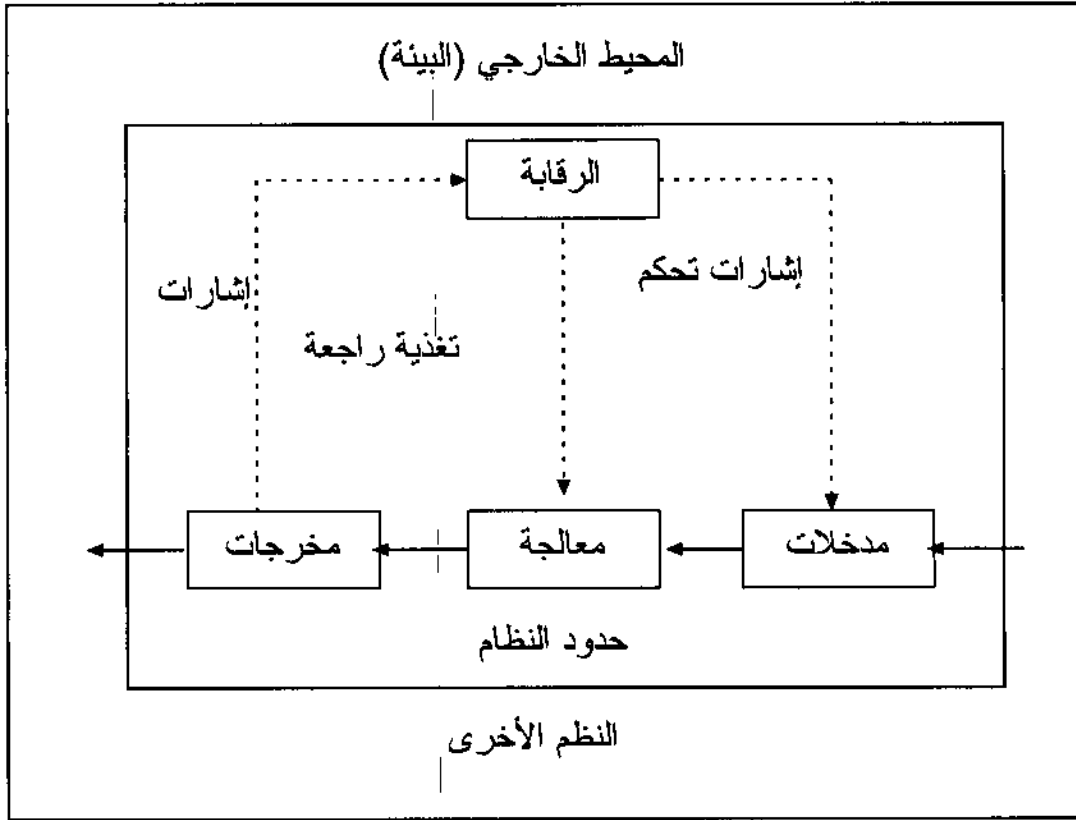
فالنظام إذن يتكوّن من أربعة أجزاء متفاعلة رئيسة هي: (سلطان، ٢٠٠٠)

- المدخلات : تحدد مدخلات النظام على ضوء الأهداف التي يسعى لتحقيقها ومن أمثلتها البيانات والمواد الخام ورأس المال والموارد البشرية والمعلومات.
- المعالجة : وهي عمليات تحويلية يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة. فمثلاً بالجامعة تتمثل فيما يتلقاه الطلبة من محاضرات وندوات وامتحانات من أجل إكساب الطلبة مهارات كافية يحتاجها المجتمع.

- المخرجات: وتتعلق بنقل العناصر التي أنتجت من خلال عمليات التحويل إلى الجهات التي تحتاجها (نتائج تفاعل مكونات النظام). مثل المنتجات النهائية، الخدمات البشرية والمعلومات الإدارية التي يجب أن تنقل إلى مستخدميها. وفي الجامعة فإن الطلبة بمهاراتهم وتعليمهم يشكلون مخرجات الجامعة.
 - التغذية الراجعة: .: وهي معلومات تقييمية عن أداء النظام (أي يوفر نظام المعلومات معلومات إلى الإدارة بخصوص أداء المؤسسة).
 - الرقابة أو التحكم: وتمثل إحدى وظائف النظام الرئيسية التي تراقب وتقيم التغذية الراجعة لتحديد فيما إذا ما كان النظام يحقق أهدافه.
- وفي ضوء ذلك يتم ضبط المدخلات أي إجراء التعديلات الضرورية عليها للحصول على المخرجات المطلوبة. حيث تعتبر التغذية الراجعة جزء من وظيفة التحكم.
- وينتج النظام الذي يعمل بشكل جيد تغذية راجعة إيجابية. فتقوم وظيفة الرقابة بإدانة التوجه الحالي للنظام نحو تحقيق أهدافه، أما النظام الذي يكون أداءه غير مقبول أي لا يتجه لتحقيق أهدافه فإنه ينتج تغذية راجعة سالبة. وهنا تقوم وظيفة الرقابة بعمليات الضبط للمدخلات والمعالجة من خلال الأفعال التصحيحية اللازمة لضمان الحصول على المخرجات وفق المعايير المطلوبة، فمثلاً لا بد أن يكون "نظام معلومات تسجيل الطلبة" قادراً على إظهار رسالة تحذيرية تنبيهه للموظف الذي يقوم بعملية التسجيل عندما يسجل الطالب مادة معينة ولم يدرس متطلبها السابق، أو عندما يسجل الطالب مادتين في وقت واحد.

ويوضح الشكل (٣) علاقة التغذية الراجعة بالرقابة ومكونات النظام الأخرى ويظهر سريان بيانات التغذية الراجعة إلى وحدة الرقابة وإشارات التحكم الناتجة إلى المكونات الأخرى على شكل أسهم منقطة.

الشكل (٣)
المكونات الأساسية للنظام



المصدر: (برهان ورحو، ١٩٩٨).

وهكذا فإن عملية الرقابة تتم من خلال:

١. التقاط التغذية الراجعة، أي الحصول على معلومات عن حجم وكمية واتجاه التغذية الراجعة.
٢. مقارنة النتائج مع (معلومات التغذية الراجعة) مع معايير الأداء المطلوبة.
٣. نقل إشارات التحكم التي تبين الأفعال التصحيحية لتعديل فعاليات المكونات الأخرى للنظام.
٤. وضع أداء النظام تحت الرقابة والذي يعني المدى المقبول الذي يقود إلى تحقيق أهداف النظام.

وتجدر الإشارة إلى أن النظام لا يعمل في فراغ، بل يوجد ويعمل في بيئة (Environment) تحتوي على نظم أخرى. وإذا كان النظام جزءاً من نظام أكبر يسمى نظام

فرعي ويكون النظام الأكبر هو بيئته. كذلك فإن النظام ينفصل عن بيئته والنظم الأخرى بواسطة حدود النظام (System Boundary). وتتكوّن البيئة عادة من عدد من النظم الأخرى، التي ترتبط بعضها ببعض من خلال الحدود. كذلك يوضح الشكل (٣) مفهوم النظام المفتوح الذي يتفاعل مع النظم الأخرى في البيئة وتكون له علاقات متبادلة معها بحيث يستقبل منها المدخلات ويزودها بالمخرجات، ومثال ذلك النظم الإدارية المرنة، في حين أن النظام المغلق (Closed System) هو النظام الذي لا يتفاعل مع بيئته، وأخيراً إذا امتلك النظام القدرة على تغيير نفسه أو بيئته فيسمى "النظام المتكيف" (Adaptive System).

وبناءً على ما سبق فإن هناك مجموعه من الحقائق على النظام وهي:

- يتكوّن النظام من مجموعة من النظم الفرعية، وتعمل على تحقيق هدف مشترك وترتبط الأجزاء ببعضها عن طريق علاقات تكاملية متبادلة.
- يعمل النظام وفق آليات عمل متناغمة ومتناسقة مع بعضها حتى يؤدي الغرض منه، فتواجد أجزاء النظام مع بعضها لا يكفي وحده بل لابد من وجود آلية عمل تحكم علاقاتها بعضها البعض حتى تدور عجلات السيارة لابد من أن يعمل المحرك والأجزاء الأخرى وفق آليات عمل تتناغم مع بعضها البعض.
- إن كل نظام فرعي له تأثير على الأداء الكلي للنظام.
- كل نظام فرعي يؤثر ويتأثر ببقية النظم الفرعية الأخرى.
- لابد أن يكون لأي نظام حدوده التي تميزه عن النظم الأخرى، فإن لم يكن للنظام حدود مميزة فمن الصعوبة تعيين ما هو ضمن النظام وما هو خارجه، إلا أن ذلك لا ينفي أن هناك تكاملاً بين النظام والنظم الأخرى المجاورة.

مفهوم نظم المعلومات ومكوناتها الأساسية:

تعرف نظم المعلومات بأنها "مجموعة من المكونات المادية والبشرية التي تستخدم في تجميع ومعالجة وخرن وتحليل وتوزيع المعلومات لخدمة غرض معين في العملية الإدارية كالتخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه والموازنة والسيطرة وغيرها" (Turban and

وعرف الحسنية (١٩٩٨) نظم المعلومات حسب نظرية النظم بأنها "مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على تجميع المعلومات وتخزينها ومعالجتها، ومن ثم بثها إلى المستفيد".

أما الحسين (١٩٩٤) فقد عرف نظام المعلومات بأنه "النظام المناسب لتحويل البيانات الأولية من المصادر الداخلية والخارجية إلى معلومات، وتوصيل تلك المعلومات في صورة مناسبة للمديرين والمخططين في جميع المستويات وفي كل الوظائف لمساعدتهم في اتخاذ قرارات في الوقت المناسب وبدرجة عالية من الفعالية".

ويمكن أن تكون نظم المعلومات يدوية كنظام حفظ المكاتبات والوثائق الورقية الموجودة في أي مؤسسة، أو إلكترونية وهي تلك النظم المبنيّة على الحاسب الآلي وتكنولوجيا المعلومات والتي تتكون من عدد من الأجزاء التي يجب أن تتكامل مع بعضها البعض لتكون نظاماً فعالاً (حيدر، ٢٠٠٢).

وبعبارة أخرى يوفر نظام المعلومات معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة المختلفة للمؤسسة وفي نفس الوقت يكون قادراً على تلبية حاجات الإدارة من المعلومات الخاصة بالبيئة الخارجية والتي تكون ضرورية لصياغة وتطوير خطط إستراتيجية بعيدة المدى، وخطط تكتيكية قصيرة المدى. هذا التصور لنظام المعلومات يستند إلى مفهوم النظام الكلي (Total System). بمعنى أن نظام المعلومات يتكون من مجموعة أنظمة فرعية تشكل معاً النظام الكلي للمعلومات وتكون أجزاء النظام مكملّة لبعضها البعض الأخر. ويشمل نظام المعلومات على مراحل فنية تترابط وتتفاعل بأسلوب تبادلي وهي: (O'Hicks, 1993).

أ. إعداد البيانات (المدخلات): يتم إعداد البيانات في ضوء الطلب على المعلومات من قبل الجهات المستفيدة، ويشترط في المدخلات أن تكون دقيقة وواضحة لتلبي متطلبات الإخراج.

ب. معالجة وتحليل البيانات: ويشمل ذلك مراجعة البيانات وتدقيقها وتبويبها وتصنيفها ومقارنتها وتلخيصها وتحليلها ثم تخزينها في شكل معلومات.

ج. استرجاع المعلومات: يقوم النظام باسترجاع المعلومات عند الطلب وبالشكل المرغوب فيه وتمثل المعلومات التي يتم استرجاعها المخرجات. أي نواتج نظام المعلومات. ويشترط فيها أن تكون واضحة وسهلة الفهم.

د. المتابعة والتقييم: يتم في هذه المرحلة متابعة ومراقبة وتقييم فاعلية التشغيل والأنشطة والنتائج المتحققة من بيانات تم إعدادها ومخرجات تم استرجاعها، وخطط وبرامج تم إعدادها للتطوير المستقبلي.

وبذلك يمكن تقسيم هذه المرحلة إلى عدة فعاليات تلازم كافة المراحل التي تشكل منها النظام بدءاً بفكرة التأسيس وانتهاءً بالأنشطة والنتائج وبرامج التطوير المستقبلي.

أما مكونات نظام المعلومات فهي خمسة رئيسية مرتبة منطقياً كما يأتي: (الحسنية، ١٩٩٨)، (O'Brien, 1991).

١. قاعدة البيانات: تتمثل قاعدة البيانات بمجموعة البيانات والموارد والوثائق الخاضعة للنظام والتي سوف يتناولها مثل سجلات الطلبة والموظفين. وقد تكون هذه القاعدة ورقية كما في النظام اليدوي، أو مسجلة آلياً على وسائط التخزين الإلكترونية كما في النظام المحوسب. ولا يمكن لأي نظام أن يعمل بدون وجود قواعد بيانات، فالبيانات هي عبارة عن المواد الخام لإنتاج المعلومات.

٢. العنصر البشري: وهي مجموعة الأفراد المتخصصين في تنظيم وتجهيز وتحليل واسترجاع هذه المعلومات مثل المستخدمين النهائيين، (End User)، واختصاصي أنظمة المعلومات كمحللي النظم والمبرمجين ومشغلي الحاسوب. ويعد العنصر البشري من أهم عناصر النظام؛ لأنه هو المسؤول عن السيطرة على كل عناصر النظام الأخرى.

٣. البرمجيات: وهي مجموعة التعليمات الخاصة بمعالجة البيانات ولكن هذا المفهوم لا يشمل البرامج فقط التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب، ولكنها تشمل أيضاً مجموعة التعليمات التي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات والتي تسمى الإجراءات كإجراءات إدخال البيانات وإجراءات تصحيح الأخطاء. ومن البرمجيات:

- برامجيات النظم: مثل نظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات الحاسوب كترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة.

- البرامجيات التطبيقية: وهي برامج يتم من خلالها تنفيذ التطبيقات المختلفة من قبل المستخدم النهائي. ومن أمثلتها نظام الرواتب، ونظم معالجة النصوص، وتسجيل الطلبة.

ويمكن إنشاء برامج التطبيقات بواسطة العاملين بالمؤسسة كمحالي النظم والمبرمجين، كما يمكن الحصول عليها جاهزة مع الحواسيب، أما برامج النظم فيتم الحصول عليها عن طريق موردي الأجهزة.

- الإجراءات: وهي توجيهات تشغيلية للأفراد الذين سيستخدمون نظام المعلومات. ومن أمثلتها التوجيهات الخاصة بملا الاستمارات أو استخدام حزمة برمجيات معينة، فنظم المكونات والبرامج وقواعد البيانات لا يمكن أن تؤدي عملها بدقة دون وضع نظام عمل محدد لها. والإجراءات تصف العمل ومن يجب أن يقوم به ومتى وكيف ينجز.

٤. الأجهزة والمعدات: وتمثل الآلات والأدوات المستخدمة في عمليات تنظيم المعلومات مثل الحواسيب والطابعات ووسائل التخزين كالأقراص والأشرطة المغنطة.

٥. نواتج المعلومات: وهي الناتج النهائي لأنظمة المعلومات كتقارير الإدارة والوثائق المختلفة.

وتكمن أهمية أنظمة المعلومات في قدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للمؤسسة مثل المرونة والسرعة والمساعدة في سرعة إنجاز المعاملات ودقتها، وتقديم خدمات للمستفيدين من المؤسسة بما يتلاءم مع حاجاتهم ورغباتهم. كما تساعد ومن خلال التقارير التي توفرها في دعم عملية اتخاذ القرارات، وبالتالي تحسين نوعية القرار وزيادة قيمته وإنتاجيته المعتمدة على المعلومات المقدمة والمقترنة بالتالي بإنتاجية المؤسسة. وتقدم أنظمة المعلومات معلومات هامة لجميع الوظائف بالمؤسسة من محاسبة ومالية وإدارة شؤون الموظفين وعمليات التسجيل والقبول.. الخ. كما توفر معلومات عن مصادر المؤسسة وتكاليف عملياتها وتحسن من إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية.

وتؤدي أنظمة المعلومات دوراً استراتيجياً في المؤسسة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات للمساعدة في الابتكار والإبداع وتبادل الأفكار والآراء وسرعة تطوير خدمات جديدة وجعلها أكثر تمايزاً بشكل يجعل من الصعب على المنافسين تقليدها كما تساعد أنظمة المعلومات في بناء مصادر تكنولوجيا معلومات استراتيجية تستطيع المؤسسة من خلالها جمع المعلومات الداخلية والخارجية بما يمكنها من خفض حالات عدم التأكد مع إمكانية تقديم معلومات مفيدة ومعتمدة على الزمن الحقيقي.

أنظمة المعلومات الإدارية :

من الأهمية بمكان إلقاء الضوء بصورة مبدئية مختصرة، على نشوء أنظمة المعلومات الإدارية، وذلك قبل الدخول في تفاصيل وتشعبات الموضوع.

نشأتها:

نشأت نظم المعلومات الإدارية باستخدام الحاسبات في بداية الستينات ولم تنتشر هذه النظم في تحقيق أهدافها في ذلك الوقت بسبب محدودية إمكانية الحاسبات الإلكترونية ورغم وجود لغات قواعد ومعلومات، ولكنها كانت غير شائعة وصعبة الاستخدام، وهذه أهم أسباب عدم انتشار نظم المعلومات الإدارية في الفترة المنوه عنها.

ومع تطور الحاسبات الإلكترونية في بداية السبعينات بدأت تنشط عملية تنفيذ النظم، ومع بداية الثمانينات زاد الاهتمام أكثر وأكثر مما دفع الكثير من العلماء والباحثين إلى تكثيف وتعميق الأبحاث والدراسات حول موضوع نظم المعلومات الإدارية لكونهم ينظرون إلى هذه النظم كونها وسيلة فعالة لتحقيق أهداف المؤسسة بأسرع وقت وبأقل جهد، وكذلك كونها نظم رقابة للعمليات وتهيئة المعلومات المطلوبة لكافة مستويات الإدارة.

ووصلت ذروة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية في عقد التسعينيات من القرن العشرين والذي واكب نمواً وتطوراً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (الكيلاني والبياتي والسالمي، ٢٠٠٠).

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

لقد وضع الكتاب والباحثين العديد من التعريفات لنظم المعلومات الإدارية نورد منها:

يعرف الأعرجي والعلاونه (٢٠٠٢) نظم المعلومات الإدارية: بأنها نظام متكامل يتكوّن من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة الدقيقة للمؤسسة ومن أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وقيادة ورقابة واتخاذ قرارات شبه هيكلية وغير هيكلية بصورة ذات كفاءة وفعالية.

ويعرف أفندي (١٩٩٥) نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من الأفراد والإجراءات وقاعدة البيانات، وظيفتها جمع البيانات اللازمة ومعالجتها وتخزينها وبنائها للقيام بالعمليات الإجرائية وتقديم المعلومات اللازمة والمساعدة في عمليات صنع القرارات ويعرفها الكيلاني والبياتي والسالمي (٢٠٠٠) بأنها عبارة عن مجموعة من العناصر البشرية والآلية مكلفة بجمع البيانات وتشغيلها وفق قواعد وإجراءات محددة بغية تهيئة المعلومات اللازمة لاحتياجات الإدارة لتمهد لهم القيام بواجباتهم بشكل جيد بالإضافة إلى إمكانية اتخاذ القرار الصائب.

بينما عرفها السلطان (٢٠٠٠) بأنها مجموعة منظمة من الوسائل والإجراءات التي تسمح بتجميع، وتشغيل، وتخزين، وتوزيع، ونشر، واسترجاع المعلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المنشآت، وأيضاً بما يحدث في بيئتها الخارجية، والتي تؤدي إلى تدعيم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المؤسسة من خلال ما توفره من معلومات في توقيت مناسب لمتخذ القرار.

وعرف الطائي (٢٠٠٢) نظام المعلومات الإدارية بأنه التكوين الهيكلي المتكامل والمتفاعل من الآلات والمعدات، والبرامج، والقواعد، والقوى العاملة، والذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية (توصيلها إلى المستفيدين وتخزينها، وتحديثها، واسترجاعها) بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبين عن البيئة الداخلية

للمؤسسة، والبيئة الخارجية المحيطة بها، وفيما يخص أدائها في الماضي والحاضر والتنبؤات المحتملة في المستقبل، وعلى النحو الذي يسهل مهمة الإدارات في جميع المستويات في صنع القرارات من خلال إنجاز الوظائف الإدارية، وبما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات.

ومن خلال التعريفات أعلاه يتحدد الآتي:

١. هيكل متكامل يضم عناصر النظام الأساسية وهي المدخلات، العمليات، المخرجات، والتغذية الراجعة.
٢. المستلزمات الضرورية لإدارة وتشغيل النظام المتمثلة في الآلات، والأيدي العاملة، والبرامج والنظم.
٣. البيانات التي يتم تغذية النظام بها ويتم تجميعها عن البيئة الداخلية (نشاطات المؤسسة) وعن البيئة الخارجية (العوامل السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية.. الخ).
٤. الهدف الأساسي للنظام هو توفير المعلومات الضرورية التي تحتاجها الإدارات المختلفة في صنع القرارات عند إنجازها لوظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بالوقت المناسب، والموثوقية والتكلفة والكمية والنوع.
٥. المعيار الأساسي لتقرير فاعلية النظام هو مدى انتفاع المدراء (المستفيدين) من المعلومات التي يوفرها النظام.
٦. أن تعكس هذه المعلومات أحداث الماضي وصورة وتوقعات المستقبل لنشاطات المؤسسة.

في حين عرف (Mardick and Ross) نظم المعلومات الإدارية كما ورد في الطائي (٢٠٠٢) أنه نظام من البشر والتجهيزات والإجراءات والوثائق والاتصالات التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط والموازنة والسيطرة والحسابات والعمليات الإدارية الأخرى.

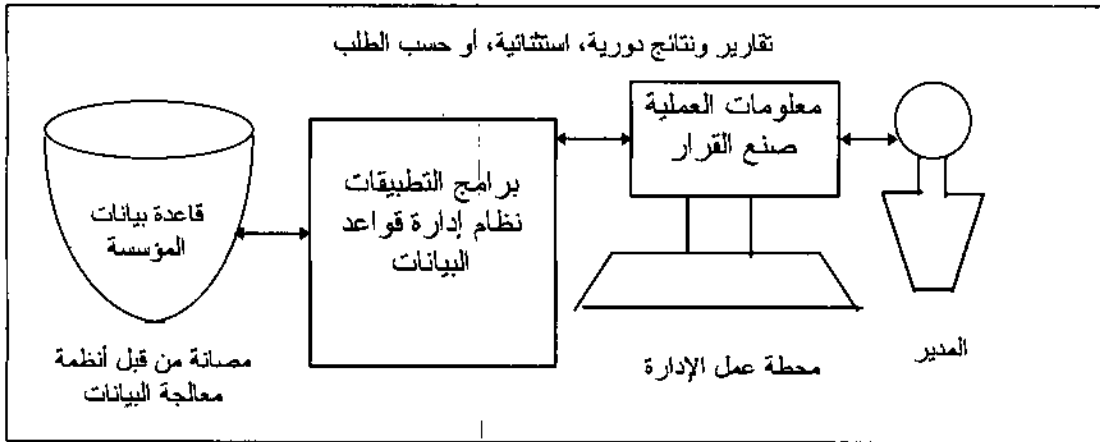
لكن الكردي والعبد (٢٠٠٢) عرفا نظم المعلومات الإدارية بأنها تلك النظم التي تستخدم نظم الحاسب الآلي في توفير احتياجات المديرين المختلفة من المعلومات اللازمة لأداء وظائفهم واتخاذ قراراتهم.

أما الباحث فيعرف نظم المعلومات الإدارية لغايات هذه الدراسة بأنه عبارة عن "البيانات المجمعة والأجهزة والبرامج والإجراءات المستخدمة لتوفير المعلومات لموظفي الجامعة بالشكل المطلوب وذلك لمساعدتهم في إنجاز أعمالهم بالشكل الأمثل، سعياً لتحقيق الإبداع الإداري".

وتخدم أنظمة المعلومات الإدارية مستوى الإدارة في المؤسسة فيما يتعلق بأمور العمل اليومية و الأسبوعية والشهرية والسوية لتمكينها من القيام بالوظائف الإدارية المختلفة من تخطيط ورقابة واتخاذ قرارات من خلال تزويدهم بالتقارير المختلفة (التقارير الدورية، الاستثنائية، تقارير عند الطلب) حول الإنجازات الجارية في المؤسسة وبالاعتماد على نظم معالجة البيانات حيث يتم تجميعها وتقديمها بتقارير طويلة ضمن جدول منظم. ويوضح الشكل (٤) نموذجاً لنظام معلومات إدارية.

شكل (٤)

أنظمة المعلومات الإدارية



المصدر: (O'Brien, 1991) Management Information System.

فوائد نظم المعلومات الإدارية:

تحتاج المستويات الإدارية للمعلومات بغرض تحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرارات. وأن نظم المعلومات الإدارية تفيد المؤسسة في المجالات التالية" (البياتي وحسن، ١٩٩٢)؛ (الهادي، ١٩٩٣).

١. الرد على الاستفسارات وتكون عن طريق التحوار بين المستفيد والنظام.
٢. تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم والرقابة.
٣. تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المؤسسة لتسهيل عملية الاسترجاع.
٤. تقييم نشاطات المؤسسة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.
٥. تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
٦. المساعدة على التنبؤ بمستقبل المؤسسة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
٧. إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أم تفصيلية أنياً أم شهرياً أم فصلياً أم سنوياً عن نشاطات المؤسسة.
٨. حفظ البيانات والمعلومات التاريخية الضرورية التي تعتبر أساساً في عملها.
٩. البث الانتقائي للمعلومات وتزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها بشكل فردي أسبوعياً أو شهرياً أو فصلياً أو سنوياً.
١٠. الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة في ما يخص نشاطات المؤسسة أو المستفيد.
١١. الاتسام بالتساؤل والاسترجاع للمعلومات المختزنة، وخاصة في حالة عدم تلبية التقارير الروتينية لحاجات طالبي المعلومات الشمولية.

مميزات نظام المعلومات الإدارية:

إن أهم مميزات هذه النظم هي: (الكيلاني والبياتي والسالمي، ٢٠٠٠).

١. نظام المعلومات الإداري نظام مفاهيم ونظام تجريبي عملي.
٢. أنه نظام من صنع الإنسان أي أنه نظام ابتدعه الإنسان.
٣. أنه نظام اجتماعي ونظام إنسان.

٤. أنه نظام مفتوح لأن معظم أنظمة المعلومات الإدارية تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات والتي تستلزم بالضرورة تفاعلاً مع محيط العمل الخارجي.
٥. أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث باستمرار وتجري عليه تغييرات.
٦. أنه نظام مستقر لأنه متى ما تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين.
٧. أنه نظام ثانوي وذلك لأنه يمثل جزء من النظام الكلي للمؤسسة.
٨. أن نظم المعلومات الإدارية أداها لتحقيق العلاقة المتبادلة من أجل تسهيل الاتصالات بين أنظمة المعلومات المختلفة والمؤسسة ومحيطها الخارجي.
٩. القرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عن فعاليات المؤسسة وأن أنظمة المعلومات الإدارية تحقق ذلك.
١٠. تعتبر أنظمة المعلومات الإدارية المركز العصبي للتنظيم داخل المؤسسة.

خصائص النظام الفعال للمعلومات الإدارية:

- هناك مجموعة من الصفات الواجب توفرها في نظام المعلومات تعد بمثابة شروط رئيسة لنجاح النظام: (العجلوني، ١٩٩٨)؛ (السالمي، ١٩٩٩).
- أ. أن يحقق النظام الهدف أو الأهداف التي أنشئ من أجلها.
 - ب. أن يخدم كافة المستويات الإدارية في المؤسسة، وكذلك كافة المجالات الوظيفية المختلفة مع القدرة على تزويد متخذي القرارات بالمعلومات المناسبة وبالنوعية المطلوبة وإنتاج تقارير دورية استثنائية يطلبها المديرون.
 - ج. أن يحتوي النظام على درجة عالية من التكامل بين النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي وذلك من خلال ربط هذا التكامل مع التكنولوجيا المستخدمة، وربط الأجهزة المستخدمة بالبرمجيات، والنظم وتكامل التطبيقات، ومنع الازدواجية، وإنتاج مخرجات مشتركة، واستخدام مخرجات بعض الأنظمة كمدخلات لأنظمة أخرى.
 - د. توفير قاعدة بيانات ومعلومات مركزية تسمح بإمكانية استخدام عدد كبير من المستخدمين للنظام في نفس الوقت مع استقلالية كل منهم عن الآخر.

- و. أن يوفر النظام عائداً مجدياً للمؤسسة من خلال مساهمته في خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية.
- ز. استخدام تكنولوجيا معلومات وأجهزة اتصالات معلوماتية حديثة كلما أمكن ذلك.
- ح. أن يكون النظام مقبولاً من قبل العاملين في المؤسسة (مستخدميه)، وتوليد القناعة بأهمية وفوائد النظام، وذلك لضمان تعاون الجميع لإنجاحه وتحقيق أهدافه، وبالمقابل لابد من إشراك عامة المستفيدين من النظام في عمليات تطويره وتحديثه إضافة إلى توفير فهم جيد لكيفية عمل واستخدام النظام من قبلهم.
- ط. أن يكون مرناً.

أهمية وجود نظام المعلومات الإدارية:

- تكمُن أهمية وجود نظام للمعلومات في الأسباب التالية: (غراب و حجازي، ١٩٩٩).
١. كبر حجم المؤسسة وتعقد أعمالها، مما يضطر المديرين إلى الاعتماد بطريقة متزايدة على المعلومات المكتوبة.
 ٢. زيادة درجة التغير البيئي والتكنولوجي.
 ٣. زيادة المعرفة المتاحة للمديرين، والتي يمكن استخدامها في اتخاذ قراراتهم، طبقاً للمعرفة العلمية المتقدمة.
 ٤. منح فرصة حيوية ديناميكية خلاقة لعمل كثير من الناس (أي مصدر إبداع).
 ٥. عامل هام مؤثر على كفاءة التشغيل، وإنتاجية العاملين ورضاء الطلاب.
 ٦. تزايد أهمية المعلومات في الجامعات والكليات ومعاهد الإدارة.
 ٧. مكون هام من أجل الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات وتصميم نظم المعلومات تمكن الجامعات من المنافسة وتحقيق الكفاءة الإنتاجية (الصباح، ١٩٩٨).

أنواع نظام المعلومات الإدارية:

تتنوع نظم المعلومات الإدارية بتنوع معايير التصنيف والتبويب التي يعتمدها فكما أشار الصباح (٢٠٠٠)، أنه يمكن أن تصنف حسب الوظائف الإدارية في المؤسسات

الإدارية أو حسب النشاطات الإدارية للمدير. كما يمكن تصنيفها حسب المستوى الإداري أو حسب الأفراد المستفيدين من النظام أو حسب التطور التاريخي لهذه النظم، أما التصنيف الأهم لنظم المعلومات الإدارية، فيتم وفقاً لوجهة اهتمامها وطبيعة عملياتها، وعلى هذا الأساس يمكن تصنيفها إلى عدة أنواع رئيسية، وهي.

أولاً. نظم التقارير المعلوماتية:

تعتبر نظم التقارير المعلوماتية النظم الرئيسية في نظم المعلومات الإدارية، وهي توفر المعلومات اللازمة للإدارة لاتخاذ القرارات اليومية، مما يفيد المديرين في المستويين التكتيكي والتشغيلي في القيام بوظيفة الرقابة بالدرجة الأولى، ووظيفتي التخطيط والتنظيم أيضاً، وتركز نظم تقارير الإدارة على دعم القرارات الإدارية المتكررة والتي تتصف ببيئة محددة ومتغيرات معروفة وواضحة مما يمكن الإدارة من تحديد المتطلبات المعلوماتية اللازمة لهذه القرارات بشكل واضح ودقيق، وتهدف نظم تقارير الإدارة إلى توفير المعلومات الصحيحة للمدير المناسب في الوقت المناسب، وتوفير الوسائل التي يحتاجها المديرين لتحسين نوعية قراراتهم، وتقليل الوقت اللازم لاتخاذها، وتهدف أيضاً إلى توفير المعلومات اللازمة عن الوظائف المؤسسية والعمليات مثل المالية وشؤون الموظفين.

تستخدم نظم تقارير الإدارة البيانات المجمعة والمخترنة في قاعدة البيانات من قبل نظم معالجة البيانات بالإضافة إلى البيانات المتعلقة ببيئة المؤسسة، والتي يتم الحصول عليها من الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، لتنتج تقارير موجهة إلى المديرين إما مطبوعة أو توزعها من خلال الطرفيات (Terminals) في محطات العمل الحاسوبية الموجودة لدى المديرين. وهذه التقارير يمكن أن تكون تقارير دورية أو تقارير استثنائية أو تقارير عند الطلب (الصباغ، ٢٠٠٠)؛ (برهان ورحو، ١٩٩٨)؛ (O'Brien, 1991).

١. التقارير الدورية:

توفر هذه التقارير معلومات تاريخية بشكل دوري منتظم عن نشاطات المؤسسة. وتشبه هذه المعلومات تلك التي يوفرها نظام معالجة العمليات، ولكن مع إدخال بعض التحسينات لتصنيف وتلخيص هذه المعلومات ويمكن للمستوى التشغيلي الاستفادة من هذا

النوع من التقارير في اتخاذ قرارات تشغيلية لتحقيق الأهداف التي وضعتها الإدارات الأعلى مستوى.

٢. التقارير الاستثنائية:

وتعتبر هذه التقارير من أهم أدوات الرقابة الإدارية. وتوفر هذه التقارير عند حدوث حالة عادة ما تكون غير طبيعية. وهذا النوع من التقارير يفيد الإدارة في كشف المشاكل بشكل مبكر. مما يعتبر ضرورياً للإدارة الناجحة كما أن التقارير الاستثنائية توفر للمدير المعلومات الضرورية المطلوبة فقط.

٣. تقارير عند الطلب:

وهي تقارير تطلبها الإدارة حول موضوع معين. ومثل هذه التقارير عادة ما تكون محددة مسبقاً، ولكن لا توزع عادة أو أنها قد تكون نتيجة لحدث غير متوقع ظهر في تقرير آخر من تقارير نظم المعلومات الإدارية، أو أنه قد يطلب بناء على معلومات خارجية حصلت عليها المؤسسة عن وضع معين. أي بمعنى أن هذه التقارير يتم إعدادها عندما يحتاج المدير إلى معلومات لتلبي حاجته من المعلومات عوضاً عن انتظار التقارير الدورية حتى تصله (السالمي، ١٩٩٩).

وهكذا يمكن تلخيص ثلاث سمات مهمة لنظم التقارير الإدارية، هي: (برهان، ورحو، ١٩٩٨).

١. تدعم القرارات التي يتم اتخاذها بشكل متكرر ولذلك فإن لدى الإدارة فكرة واضحة عن المتغيرات التي يجب دراستها عند اتخاذ القرار.
٢. أن جزء كبيراً من المعلومات اللازمة لاتخاذ هذه القرارات قد تم تخزينه في قواعد البيانات كنتاج من نظم معالجة البيانات، أما الجزء الآخر والمتعلق بمصادر خارجية فلا بد من تجميعه وإدخاله إلى النظام.
٣. المعلومات المطلوبة لاتخاذ هذه القرارات يتم الحصول عليها من مختلف أجزاء المؤسسة أي أن هذه النظم يجب أن تتمكن من الوصول إلى المعلومات الموجودة في الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

ثانياً. أنظمة دعم القرار :

عرف السلطان (٢٠٠٠) نظم دعم القرارات على أنها تلك النظم التي تساند المدير الفرد أو مجموعة صغيرة من المديرين يعملون معاً كفريق لحل مشكلة شبه مبرمجة وذلك من خلال توفير المعلومات والافتراضات المتعلقة بقرار معين. وهذه المعلومات يتم توفيرها في شكل تقارير دورية وتقارير خاصة بالإضافة إلى نواتج النماذج الرياضية وتكون لدى هذه النظم درجات متفاوتة من القدرة على توفير مقترحات زيادة فعالية القرار.

أما أو هيكس (O' Hicks) الوارد في الطائي (٢٠٠٢) فقد عرف نظم دعم القرارات على أنه تكامل مجموعة من الأدوات التي تعتمد على الحاسوب والذي يسمح لصانعي القرارات بالتفاعل المباشر مع الحاسوب لإيجاد معلومات مفيدة في صنع القرارات شبه المهيكلة مثل الاندماج، أو توسيع المصنع لإدخال المنتج الجديد، وإدارة المحفظة المالية.

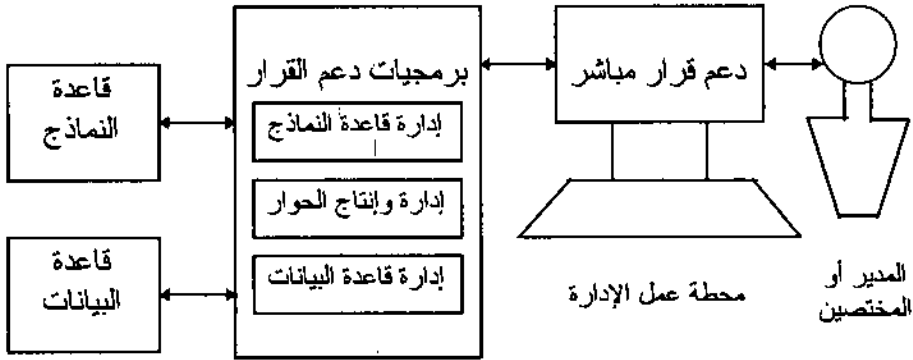
بينما عرف الحسنية (١٩٩٨) نظام دعم القرارات: بأنه النظام الذي يزود المديرين بأدوات معلوماتية (جداول، رسوم، نماذج محاكاة) تساعدهم على حل المشكلات شبه المبرمجة وغير المبرمجة بأنفسهم.

تبرز هذه النظم دور الحواسيب في عملية صنع القرار حيث أصبح الموضوع ضرورياً للباحثين والعاملين في هذا المجال وللمديرين المهتمين بأنظمة المعلومات الإدارية. ففي حين تقدم أنظمة المعلومات الإدارية المعلومات الخاصة بالمشكلة وتوضحها للمستخدم الإداري، فإن أنظمة دعم القرار هي الأنظمة التي تستخدم بعد ذلك في عملية صنع القرار، أي المساعدة في اتخاذ القرار الأفضل وذلك للإمكانيات المختلفة التي تستطيع أن تقدمها لصانع القرار كأسلوب تحليل الحساسية (Sensitivity Analysis)، والذي يستخدم لرصد تأثير التغيير المتكرر في قيم متغير وحيد على سلوك باقي المتغيرات. والتحليل التمثيلي (Simulation)، ويستند على فكرة التعبير عن الموضوع المطلوب دراسته من خلال نموذج رياضي يصف العلاقة بين متغيراته و ثم تطبيق تحليل ماذا... إذا؟ وذلك بهدف التكيف مع مشكلة عدم التأكد البيئي قدر تعلق الأمر بالمتغيرات التي تؤثر في بعض أو جميع مؤثرات أداء المؤسسة (أو تمثيل الواقع تمثيلاً صادقاً). والتحليل المشروط (What If Analysis)، وهو رصد تأثير تغيير قيم عدد من المتغيرات المنتقاه على سلوك باقي المتغيرات. وتحليل الأمثلية

(Optimization Analysis) وهو التحليل الذي يمكن من الوصول إلى أفضل قيمة ممكنة للمتغيرات ضمن قيود ومحددات مختلفة ويبين الشكل (٥) نموذج نظام دعم القرار.

شكل (٥)

مكونات نظام دعم القرارات



المصدر: (O'Brien, 1991) Management Information Systems.

ويعتمد نجاح أنظمة دعم القرار على عدة عوامل من بينها مدى توفر أنظمة معالجة بيانات مراقبة ومصممة بشكل جيد. كذلك دعم المؤسسة للبحث والتطوير وافتتاح الاتصالات بين الدوائر والأقسام المختلفة. إذ كيف تعمل بكفاءة في ظل هيكل مركزي غير مرن مقيد بلوائح وتعليمات رسمية صارمة لا تعطي المرونة الكافية ولا تشجع على الخلق والإبداع والتطوير إلا أن أهم العوامل هو تدريب وتأهيل وتقبل المستخدم الإداري لاستخدام هذا النوع من الأنظمة وبدون هذا التدريب يكون النظام بلا فائدة حتى لو توافرت البرمجيات وقواعد البيانات (O' Hicks, 1993).

يعتمد نظام دعم القرار على قاعدتين هما قاعدة البيانات وقاعدة النماذج على التوالي، حيث توفر قاعدة البيانات، المعلومات والبيانات المختلفة حول أنشطة وعمليات المؤسسة وكذلك بيانات عن خارج المؤسسة، أما قاعدة النماذج فتحتوي على نماذج قد تكون ذات أغراض خاصة أو عامة، فالخاصة تنفذ مهام تحليلية محددة لأنشطة معينة أما النماذج العامة فتستخدم في تحليل عدة أنواع من المتغيرات ولعدة مشكلات، ومن النماذج المتوفرة بكثرة، الجداول الإلكترونية الممتدة (Spread Sheets) التي يمكن استخدامها في التحاليل الرياضية والإحصائية المختلفة. (O'Brien, 1991).

أما برمجيات نظام دعم القرار فهي برامج إدارة قاعدة النماذج (Model Base Management) وهي التي تمكن من تطوير وتخزين واستخراج النماذج. كذلك تمكن من دمج عدة نماذج مختلفة. لتكوين نماذج متكاملة، وهناك أيضاً برامج إدارة وإنتاج الحوار وهي التي تمكن المستخدم من التفاعل مع النظام، وتمكن النظام من تقديم المخرجات المطلوبة من قبل المستخدم والرد على استفساراته المختلفة. وتستخدم عدة أساليب للتعامل مع النظام كالأوامر والقوائم (Menus)، والأشكال المصغرة (Icons) وهناك أيضاً برامج إدارة قواعد البيانات، وهي التي تسهل عملية خلق واستخدام وصيانة قاعدة البيانات المستخدمة، وتستخدم أيضاً لتنظيم السجلات الموجودة في القاعدة وتسجيلها واستخراجها عند الحاجة كذلك تستخدم لربط السجلات معاً.

إن أهم المعلومات التي توفرها نظم دعم القرار تكون في شكل تقارير دورية وتقارير خاصة بالإضافة إلى نواتج النماذج الرياضية، حيث يتم تصميم التقارير الدورية لإمداد المديرين بالمعلومات التي تساعدهم في تحديد المشكلة، أما التقارير الخاصة فهي تساعدهم في تحديد بدائل الحلول وتقييمها واختيار الأفضل، أما النماذج الرياضية والإحصائية والمحاكاة فتفيد في التنبؤ بنتائج البديل الذي سوف يستخدم الحل (O'Brien, 1991)

إن ما يميز نظم دعم القرار هو المرونة والتكيف وسرعة الاستجابة للمستخدم النهائي كما أنها تمنحه القدرة على التحكم في المدخلات والمخرجات حيث أن شكل المعلومات المطلوبة يكون قابلاً للتعديل بحسب احتياجات المستخدم، إضافة إلى ذلك فإن نظم دعم القرار تعمل بدون مساعدة من المبرمجين المحترفين في أغلب الأحيان بحيث يتم الحصول على إجابات لاستفسارات المستخدم الإداري بشكل مباشر وتفاعلي (Interactive). كما تقدم هذه النظم دعماً في جميع مستويات عملية صناعة القرار، إضافة إلى كونه قابلاً للتعديل بحسب اختلاف أنماط صناعة القرار الخاصة بالمديرين (البكري، ٢٠٠٠).

أنواع نظم دعم القرار:

ميز العديد من الباحثين في مجال نظم المعلومات بين أنواع مختلفة من نظم دعم القرار حيث قدم التر (Alter) كما هو ورد في سلطان (٢٠٠٠) تصنيفاً لأنواع نظم دعم القرار على حسب درجة مساهمتها في صنع القرارات تتمثل فيما يلي:

١. النظم التي تمكن المدير من استرجاع عناصر المعلومات.
٢. النظم التي تسمح للمدير بتحليل ملف كامل من المعلومات.
٣. النظم التي تقوم بإعداد تقارير نمطية من ملفات متعددة.
٤. النظم التي تمكن المدير من طرح أسئلة "ماذا- إذا" بغرض تقدير نتائج القرار.
٥. النظم التي يمكنها أن تقترح القرارات المناسبة مثل النماذج التي تم تزويدها ببيانات من جامعة ما وأجهزتها ويقوم النموذج بتحديد أكفاء تخطيط لعمليات الجامعة.
٦. النظم التي تقوم بصنع القرار للمديرين مثل تلك النماذج التي تقوم بحساب قسط التأمين بناءً على معلومات تصف المؤمن عليه وقيمة البوليصة.

أما دونوفان ومادنيك (Donovan and Madnik) فقد ميزا بين نوعين من نظم دعم القرارات كما ورد في البكري ومسلم (١٩٩٦) والمتمثلة في:

أ. نظم دعم القرارات المؤسسيه:

وهي تلك النظم التي تتعامل مع القرارات المتكررة دورياً والتي تستخدم لفترات طويلة نسبياً لحل المشاكل التي تكون من طبيعة متماثلة مع مراعاة تحديث قواعد البيانات وقواعد النماذج الخاصة بها، وهذه النظم تتعامل بشكل رئيسي مع المشاكل التشغيلية والمشاكل المتعلقة بتحقيق الرقابة الإدارية.

ب. نظم دعم القرارات الخاصة بموضوعات معينة:

يتعامل هذا النوع من النظم مع مشكلات غير متكررة دورياً، وقد تحدث لعدد محدود من المرات في حياة المؤسسة مثل قرارات التخطيط الإستراتيجي، وقرارات الاندماج والاستثمار المشترك مع مؤسسات أخرى.

كما يمكن تصنيف نظم دعم القرارات وفقاً لمستخدم النظام إلى (سلطان، ٢٠٠٠).

١. نظم دعم القرارات الفردية:

والتي تركز على وجود مستخدم فرد يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات قد تتكرر على فترات زمنية مختلفة مثل قرارات اختيار تشكيلة الأسهم والسندات.

٢. نظم دعم القرارات الجماعية:

والتي تعتبر من أهم أنواع نظم دعم القرارات. حيث من النادر أن يقوم المدير بمفرده بحل المشكلات والدليل على ذلك وجود اللجان وفرق العمل داخل المؤسسات أي وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظم يعملون معاً كفريق واحد.

إن الافتراض الذي تقوم عليه نظم دعم القرارات الجماعية هو أن تطوير وتسهيل الاتصال يؤدي إلى تحسين القرارات حيث أن الاتصال الجيد يضمن تركيز النقاش على المشكلة وتخفيض الوقت الضائع مما يعطي وقتاً أطول لمناقشة الأبعاد المختلفة للمشكلة أو التعرف على المزيد من بدائل الحل. (البكري ومسلم، ١٩٩٦)

ثالثاً. نظم معلومات الإدارة العليا:

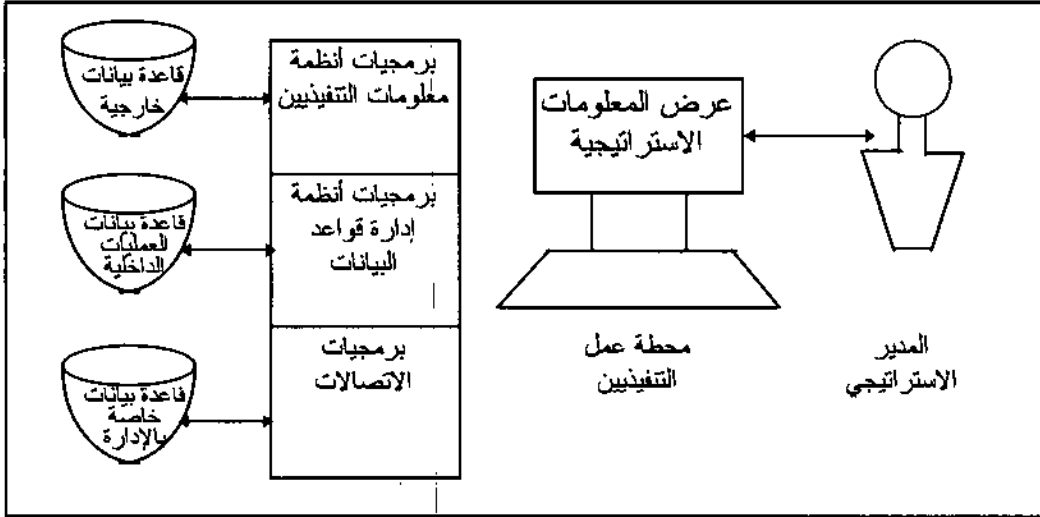
هي عبارة عن نظم معلومات إدارية، مصممة لتقديم مختلف المعلومات التي يحتاجها المدراء في المستويات العليا عند اتخاذ القرارات غير المبرمجة من خلال استخدام الحواسيب المتصلة بشبكات المعلومات، وتكون هذه المعلومات عن البيئة الداخلية، وعن البيئة الخارجية للمؤسسة، إضافة إلى معلومات حول عوامل النجاح الحرجة Critical Success Factors للمؤسسة (البكري، ٢٠٠٠).

وتمتلك هذه الأنظمة الكثير من صفات أنظمة المعلومات الإدارية وأنظمة دعم القرارات. وتقدم أنظمة معلومات الإدارة العليا (أنظمة معلومات المدراء التنفيذيين) قيم ضخمة من البيانات والمعلومات المأخوذة من البيئة الخارجية للمؤسسة، والتي تتسم بدرجة عالية من عدم التأكد، كما تستخدم معلومات داخلية ملخصة من أنظمة المعلومات الإدارية وأنظمة دعم القرار لتساعدها في عملياتها.

وتعتمد أنظمة معلومات المدراء التنفيذيين بشكل كبير على البرمجيات المعتمدة على الرسوم البيانية والخرائط التوضيحية حيث تقدم البيانات من خلالها بدلاً من الاعتماد على النماذج التحليلية التي تستخدمها أنظمة دعم القرار. ويبين الشكل (٦) نموذجاً لنظام معلومات المدراء التنفيذيين.

شكل (٦)

نظام معلومات الإدارة العليا (المدراء التنفيذيين)



المصدر: (O'Brien, 1991) Management Information Systems.

مميزات نظم معلومات الإدارة العليا:

إن أهم مميزات نظم معلومات الإدارة العليا هي مرونتها من خلال وضع المعلومات أمام الإدارة بدون تحديد مشاكل معينة أو حلول مفروضة. والإدارة العليا لها حرية تحديد المشاكل واقتراح الحلول، فهي تستخدم نظم معلومات الإدارة العليا كإمتداد لعملية التفكير التي تقوم بها، وهي ليست نظاماً لاتخاذ القرار ولكن أداة تسمح للمديرين وتساعدهم في اتخاذ القرار.

أما الميزة الأخرى لهذه النظم فتتمثل في القرارات التي توفرها للتحليل والمقارنة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للمؤسسة، بالإضافة إلى استخدام الرسوم البيانية والتي تسمح للمستخدم برؤية أوضح للمعلومات للمؤسسة وفهم أكثر عمقاً في وقت أقل.

كما تمتاز هذه النظم بإمكانية رقابة أداء المؤسسة. وهذا يسمح بالتنبؤ بالمشاكل قبل ظهورها ومواجهتها بالإضافة إلى تعرف الفرص المتاحة أمام المؤسسة وبالتالي إمكانية استغلالها والاستفادة منها، تمتاز هذه النظم أيضاً بتغيير أحوال العمل في المؤسسة، فالدخول السريع إلى مصادر المعلومات يسمح للمديرين بالرقابة على الأنشطة في المستويات الأدنى في المؤسسة مما يسمح بزيادة نطاق رقابة المديرين وتحسين الأداء داخل المؤسسة خاصة إذا كانت نظم معلومات الإدارة العليا مصممة بشكل جيد (البكري، ٢٠٠٠).

عوامل نجاح نظم معلومات الإدارة العليا:

- أورد سلطان (٢٠٠٠) ثمانية عوامل تساهم في نجاح نظام معلومات الإدارة العليا:
١. رعاية ودعم الإدارة العليا: يجب على الإدارة العليا تشجيع استخدام نظم معلومات الإدارة العليا. فقد ثبت نجاح تلك النظم إذا كان أول استخدام لها تم بواسطة قمة الإدارة العليا.
٢. ضمان التشغيل: يجب على الإدارة العليا بالاشتراك مع مسؤولي النظام التأكد من أن النظام يعمل بكفاءة.
٣. ربط النظام بأهداف المؤسسة: يجب أن تكون أهداف المؤسسة التي صمم النظام للمساعدة على تحقيقها واضحة، كذلك يجباً وضوح الربط بين النظام وبين تلك الأهداف مما يساعد على تطوير النظام.
٤. استخدام المصادر الملائمة من المعلومات.
٥. استخدام التكنولوجيا الملائمة: حيث يجب أن تستخدم تكنولوجيا المعلومات المناسبة وعدم إدخال نظم وبرامج غير ضرورية.
٦. إدراك المشاكل المرتبطة بالبيانات ومحاولة إيجاد حلول لها، وقد يتم ذلك في بعض المؤسسات من خلال إداري البيانات.
٧. إدارة الرفض التنظيمي للنظام وأفضل وسيلة لذلك هي رعاية الإدارة العليا للنظام.
٨. التعامل مع انتشار النظام وتطويره لمواجهة احتياجات الإدارة العليا للمعلومات.

الاتجاهات المستقبلية لنظم معلومات الإدارة العليا:

١. الاتجاه نحو زيادة استخدام نظم معلومات الإدارة العليا خاصة مع زيادة انتشار الحواسيب الشخصية ووجود البرمجيات الجاهزة لتطبيقات النظام.
٢. الحاجة إلى وجود برمجيات جاهزة لتطبيقات EIS (نظم معلومات الإدارة العليا) لتناسب المؤسسات صغيرة الحجم والتي لا تستطيع تحمل تصميم نظام خاص بها.
٣. زيادة الجهود لنشر استخدام EIS (نظم المعلومات الإدارة العليا) من خلال بيان سهولة استخدام الحواسيب والعائد من ذلك الاستخدام.
٤. إقناع الإدارة العليا باستخدام الحواسيب كمصدر للمعلومات بدلاً من الاعتماد على الاتصال المباشر (سلطان، ٢٠٠٠).

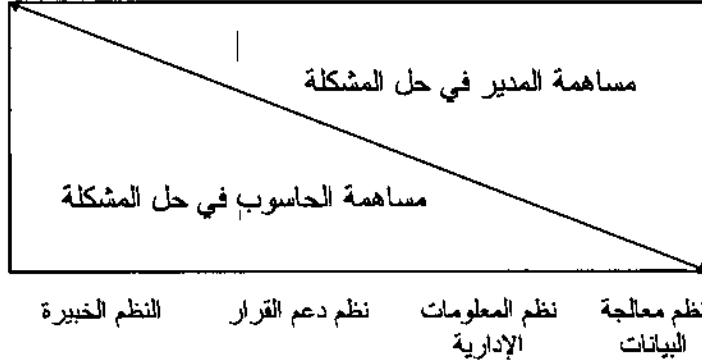
رابعاً. النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي:

مفهوم النظم الخبيرة:

ظهرت هذه النظم خلال السبعينات كثمرة من ثمار العمل في مجال الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)، والذي يمكن تعريفه "أنه السلوك الذي يمكن أن تؤديه الآلة والذي يعتبر من قبيل الذكاء الذي يبذله العنصر البشري"، ولذلك فإن هذه النظم تمثل أكثر التطبيقات المحوسبة حداثة وتقدماً حتى الآن. حيث أنها تسعى إلى محاكاة العنصر البشري في تفكيره وطريقة حل المشكلات. بمعنى آخر تقديم النصائح والحلول للمشاكل الخاصة بمجال معين تماثل تلك التي يمكن أن يقدمها الخبير البشري في هذا المجال. والفكرة وراء النظم الخبيرة هي أن الخبراء في مجال معين يقومون بتغذية الحاسوب بما لديهم من معرفة، وهذه المعرفة يتم تخزينها في الحاسوب بحيث يمكن الرجوع إليها بواسطة مستخدم النظام للحصول على النصائح التي يحتاجونها. ولذلك يطلق عليها البعض، النظم المبنية على المعرفة Knowledge Based System (K.B.S)، وبناء على هذه المعرفة يقوم الحاسوب بعمل الاستدلالات والوصول إلى استنتاجات معينة وبالتالي فهو ينصح الخبراء ويقدم لهم المنطق الذي استند إليه في هذه النصائح. ولقد شاع استخدام هذه النظم في المجالات الطبية والهندسية والمالية والتعليمية والإدارية (سلطان، ٢٠٠٠)؛ (الصباح، ١٩٩٨).

شكل (٧)

مساهمة نظم المعلومات في حل المشكلات



المصدر: (عبد الرحمن الصباح، ١٩٩٨) نظم المعلومات الإدارية.

ومن هنا فإن النظم الخبيرة هي في واقع الحال مجموعة من البرمجيات الجاهزة التي وضعت فيها خبرات وتحليلات مجموعة من الخبراء ليستفيد منها مستخدم النظام في تقديم الاستشارات في مجالات محددة بهذه البرمجيات. وبناءً على ذلك يعرف (ES) النظم الخبيرة على أنه برنامج يساعد الحاسوب في صنع (إعطاء المشورة التي تتعلق بـ) القرارات غير المهيكلية والتي عادة ما تصنع من قبل أفراد ذوي خبرات معينة إذ يعمل هذا النظام كمستشار خبير. (الطائي، ٢٠٠٢).

كما يمكن تعريف (ES) النظم الخبيرة على أنه مجموعة متكاملة من البرمجيات الموجهة لأتمته بعض العمليات التي تعتمد تقليدياً على الخبرة البشرية والتي تتعامل مع الرموز المركبة والحقائق المطلقة إلى جانب الحقائق غير المؤكدة وغيرها من المعارف والتجارب البشرية، فضلاً عن مجموعة من إجراءات الاستنتاج المنطقي (القواعد) وبعض الوسائل الخاصة بتطبيق هذه القواعد لحل المشكلات وصنع القرارات في بعض المجالات المتخصصة. ويضيف الكيلاني والبياتي والسالمي (٢٠٠٠) أن النظام الخبير يجب أن يمتلك إلى جانب المعارف الواسعة القدرة على تفسير سلوكه وكيفية الوصول إلى قراراته وأن يبرر سبب طلبه لبعض المعلومات الإضافية كما يفعل الإنسان الخبير. وتأخذ خاصية التحليل والتفسير هذه أهمية خاصة في المجالات التي تكون فيها الحقائق المتوفرة غير كاملة أو غير مؤكدة أو الاثنين معاً مثل التشخيص المرضي بهدف ثقة المستفيد في الحلول المطروحة أو المذكورة.

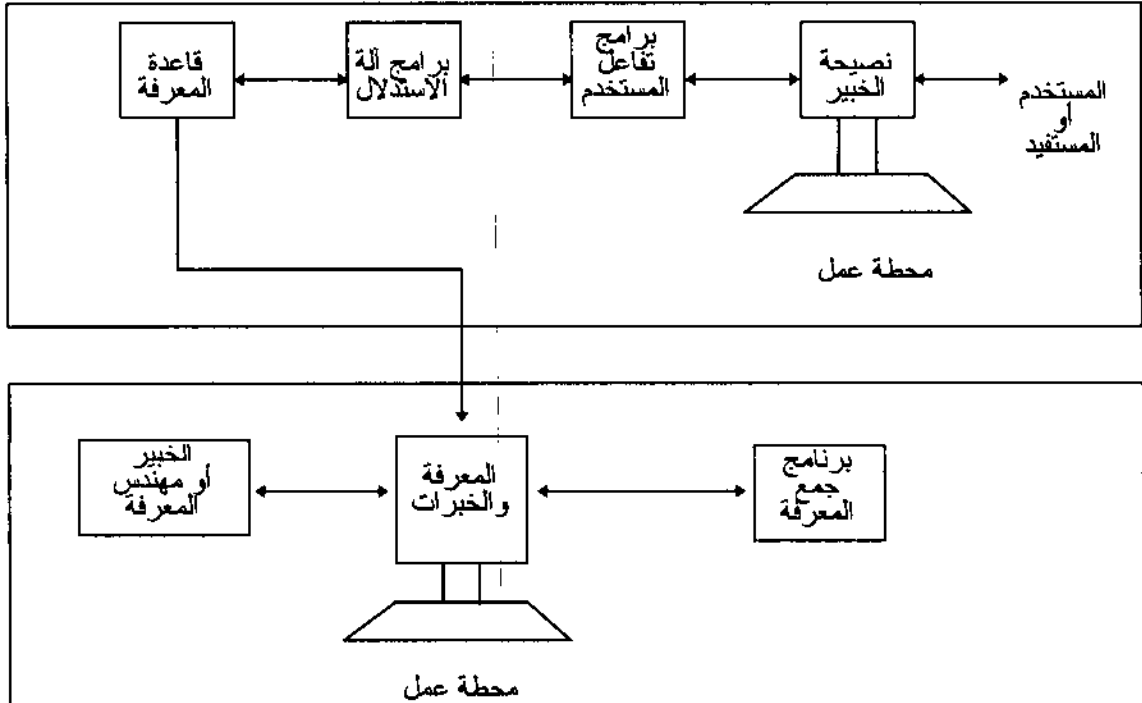
مكونات النظم الخبيرة:

تتكون النظم الخبيرة من المكونات التالية:

١. قاعدة المعرفة: والتي تحتوي على الحقائق (Facts) وقواعد (Rules) كما تتضمن وسائل لربط مجموعة من الحقائق معاً بطريقة منطقية، وتتطور قاعدة المعرفة وتعديل من خلال برنامج جمع المعرفة.
 ٢. آلة الاستدلال (الاستنتاج): وهو البرنامج الذي يقوم بأعمال النظم الخبيرة، والذي يستخدم لانتقاء المعرفة المناسبة لحل المشكلة، ويتم ذلك من خلال الدراسة واستنباط المسببات التي تؤدي إلى هذا الحل ومن خلال اختبار القواعد الموجودة بقاعدة المعرفة، فإذا كانت الظروف الخاصة بتطبيق القاعدة صحيحة يتم تنفيذها.
 ٣. برنامج تفاعل المستخدم: وهو البرنامج الذي يسهل عمل المستخدم مع النظام؛ والاستفادة من مخرجاته من خلال توفير لغة مخاطبة ملائمة تقوم على التحوار بين المستخدم والنظام لتزويد المستخدمين بالإجابات عن الأسئلة لماذا... وكيف.
- إضافة إلى ذلك هناك مهندس المعرفة، وهو الشخص القائم على تزويد النظام بالخبرة والحقائق من خبير أو أكثر (O'Brien, 1991)؛ (الطائي، ٢٠٠٢)؛ ويوضح الشكل (٨) مكونات النظم الخبيرة.

شكل (٨)

مكونات النظم الخبيرة



المصدر: (O'Brien, 1991).

مزايا وعيوب النظم الخبيرة:

توجد العديد من المزايا التي تستطيع أي منظمة الحصول عليها من خلال استخدام وتشغيل النظم الخبيرة، وتتلخص فيما يلي:

١. توفير الخبرات النادرة:

أن النظم الخبيرة لا تقف عند حد معالجة البيانات بل تستحوذ على المعرفة النادرة والخبرات المتميزة لدى الخبراء في مجال معين ثم توفرها بشكل يسمح للآخرين باستخدامها بسهولة.

٢. زيادة الإنتاجية:

فالنظم الخبيرة يمكنها أن تعمل بشكل أسرع وأدق من العنصر البشري، كما أن استخدامها يترتب عليه تقليل الأخطاء أو حتى القضاء عليها. كذلك تخفيض التكاليف الخاصة بالاستعانة بالخبراء.

٣. المرونة:

تتصف النظم الخبيرة بالمرونة في تقديم النصائح في مجالات استخدامها. فبناء على نوع المدخلات من المعلومات تتحدد القواعد المستخدمة في حل المشكلات.

٤. إمكانية العمل في ظل المعلومات غير مؤكدة:

تستطيع النظم الخبيرة تقديم النصيح لمستخدم النظام في ضوء المعلومات التي يوفرها، حتى لو كانت إجابة بعض الأسئلة التي يطرحها النظام على المستخدم من قبيل (لا أعرف) أو (لست متأكدًا). فمن خلال قاعدة المعرفة يستطيع النظام التعامل مع معلومات احتمالية وتقديم أفضل مشورة ممكنة في ضوء هذه المعلومات.

٥. إمكانية نقل المعرفة إلى أماكن متباعدة جغرافياً:

أي إمكانية نقلها عبر الحدود الدولية خاصة للدول النامية التي لا تستطيع أن تدفع للخبراء من العنصر البشري.

٦. إمكانية العمل في ظروف خطيرة:

وبصفة عامة: يعتبر النظام الخبير بمثابة نظام دعم قرار ذكي ومتطور يمكن أن يساعد العنصر البشري في أداء عمله بشكل أفضل.

وبالرغم من تلك المزايا التي تتمتع بها النظم الخبيرة إلا أنها لا تخلو من بعض العيوب والتي يمكن توضيحها فيما يلي:

١. إن المعرفة النادرة التي غالباً ما تشتمل عليها النظم الخبيرة قد لا تكون متاحة في العديد من المجالات.

٢. إن الخبرة المتميزة قد يصعب الحصول عليها من الخبراء في بعض الأحيان حيث أن لكل خبير مدخلة في التعامل مع المشكلات.

٣. إن المصطلحات التي يستخدمها الخبراء للتعبير عن الحقائق والعلاقات غالباً ما تكون معقدة وغير مفهومه للآخرين مما يحول دون الاستفادة الكاملة من إمكانيات هذه النظم.

٤. أن بناء النظم الخبيرة أمر مكلف.

٥. أن النظم الخبيرة تعمل في مجالات محدودة.

٦. أن مستخدمي النظم الخبيرة لهم قدرات معرفية محدودة لا تمكنهم من الاستفادة الكاملة بإمكانيات هذه النظم (الصباح والصبأغ، ١٩٩٥)؛ (مسلم، ١٩٩٦).

تمثيل المعرفة وهندستها:

أكد الفلاسفة والمفكرين على أن المعرفة "هي عبارة عن فعالية موجهة تهدف إلى تصنيف البيانات، وتفسيرها، ومعالجتها لجعلها صالحة للتطبيق الميداني، مع إمكانية توسيع آفاق استخداماتها لإيجاد حلول بديلة لعقبات جديدة محتملة"، (الرزو، ١٩٩٨).

وبناءً على ضوء هذا فإن المعرفة تتألف من:

أ. الوصف الرمزي للتعريف الخاصة بالمتغيرات

ب. شبكة العلاقات القائمة بين المتغيرات.

ج. الطرق الاجرائية المستخدمة لتوظيف الرموز العلمية وشبكة العلاقات القائمة بينها لإنشاء هيكل معرفي قابل للتطبيق.

محاور المعرفة:

١. المعرفة الاجرائية: والتي تتضمن المهارات الخاصة بإجراء نشاط عقلي محدد.
 ٢. المعرفة بدلالات الألفاظ: وتمثل قطاعاً مهماً من الذاكرة طويلة المدى، وتشمل إدراك الكلمة مبنى ومعنى، والعلاقات البنوية للكلمة في هيكلية الجملة، وكيفية إنشاء القواعد، والمعاني، والحقائق من هذه المفردات اللغوية.
 ٣. المعرفة العرضية: وتستقر هذه المعرفة في غياب الذاكرة طويلة المدى تحوي معلومات مختلفة عن الأحداث العارضة والعلاقات المؤقتة القائمة بين هذه الأحداث، والتي تظهر الحاجة المستمرة الى استرجاعها حسب الحاجة القائمة لها، مثل المهارات المطلوبة لتشغيل الحاسوب، أو إجراء عمليات حسابية محددة والتي لا تتطلب استذكارها بصورة دائمة بل تستثمر المعرفة العرضية عن طريق تحقيق ذلك.
 ٤. المعرفة البيانية (التصريحية) وتشمل القدرات العقلية التي تتيح للإنسان التصريح أو بيان ما لديه من معارف للعالم المحيط به، إن المعرفة من هذا النوع تمثل الجسر أو الوصلة التي تنتقل عبرها خبرات ومعارف المتخصصين إلى الآخرين.
- أما الطويل (٢٠٠١) يوضح مصطلح تمثيل المعرفة من خلال تقسيمه إلى خمسة مستويات يعنى الأول بالشكلنة التي ترتبط بتركيب الجمل ودلالات الألفاظ فيها، والثاني المستوى المعرفي يعمل على هيكل المفاهيم وبلورتها، أما المستوى الثالث وهو المستوى الأنتولوجي، فيمكن من تجسيد المعنى، وتأتي مرحلة التعبير عن المعرفة في المستوى الرابع المستوى المفاهيمي حيث يتم فيه اضافة معان متخصصة تعطي دلالات لدى الفرد، وأخيراً المستوى اللغوي الذي له أهمية بالغة في التعبير عن أي عملية تحليلية أو صياغة أي قرار.

أن تمثيل المعرفة وهندستها عمليتان متلازمتان، فإنه ينظر إلى الهندسة على أنها عملية نمذجة يعتمد فيها مهندس المعرفة أو الخبير على تمثيل المعرفة وتطبيق مبادئ النمذجة، فالنمذجة تقوم على الافتراض الأساسي وهو أن معرفة الشيء هي القدرة على تشكيل نماذج عقلية تمثل ذلك الشيء بشكل صحيح، وقبل أن يبدأ المهندس بإعداد النموذج المعرفي يقوم بنمذجة السياق الذي يعمل به النظام مما يفيد المؤسسات في عمليات التحليل ودراسة الجدوى.

هذا ويعد التفكير النظمي (الذكي) من صلب عمليات التمثيل، لتناول المشاكل التي تواجه الإداريين. فالإداري ذو التفكير النظمي يهتم بالبعد المفاهيمي مراعيًا في الوقت نفسه الواقع الملموس، وهو يركز على الكل وعلى الأجزاء، ويأخذ باعتباره العلاقات الدينامية المتبادلة بين مختلف مظاهر موقف ما، محافظًا على استمرارية توجهه الهدي ومراعيًا لها (الطويل، ١٩٨٥). والتفكير النظمي يعتبر وسيلة هامة من وسائل تعلم الأفراد، وهو مطبق في مجالات مختلفة مثل الطيران والهندسة والرياضة والطب، ومن أهم هذه الوسائل: النماذج المبدئية، الأنظمة النموذجية أو ما يعرف بالعوالم المصغرة، المحاكاة والتي ترسخ مفاهيم التعلم الاستكشافي والتجريبي، وتحسين مستوى عملية القرار واكتشاف المشاكل، والتعامل مع الأحداث المتغيرة أو المجهولة وتوقع ردود أفعالها، وتوقع نتائج التصرفات، وتدريب الأفراد على مواجهة الأزمات والتفكير بطريقة أفضل، والاستفادة من خبرات الآخرين، والتفاعل الجماعي، وجمع الأفكار والآراء وغيرها (Senge, 1990).

وقد أشار الطويل (٢٠٠١) إلى أن عملية تمثيل المعرفة وهندستها تقوم على تحليل الواقع وفهمه وتسهم في حل المشكلات، إذ تسلط الضوء على الجوانب المختلفة للمشكلة من خلال التناول النظمي وطرح بدائل من النماذج بهدف وصول الإداريين في الجامعات الأردنية إلى قرارات سليمة.

وأخيرا يمكن القول أن طبيعة الأنظمة في الجامعات وتزايد عدد أجزائها ومتغيراتها والعلاقات التي تربط بينها، والعلاقات التي تربط الأفراد ضمن هذه الأنظمة، تتطلب من الإدارة الجامعية توجيه أنظارهم نحو دراسة تلك بمنظور شمولي متكامل،

كوسيلة علمية ملائمة للتمكن من إحداث عمليات التغيير والتطوير، كما تساعد على اكتشاف الإمكانيات الفردية الإبداعية، وحل المشاكل التنظيمية بفعالية.

خامساً. أنظمة معالجة العمليات :

وهي الأنظمة التي تزود المؤسسة بالمعلومات والبيانات المتعلقة بالأنشطة والعمليات، وتوفر المعلومات اللازمة لمراقبة الأعمال اليومية. وتوفر هذه الأنظمة قاعدة البيانات المستخدمة في أنظمة المعلومات الأخرى وعلى مستوى الإدارة العليا والوسطى وتستعمل العديد من التقنيات في أنظمة معالجة العمليات تبعاً لحجم المؤسسة وحجم البيانات المتداولة. ومن هذه التقنيات: المعالجة اليدوية Manual Processing أو استخدام الآلات الحاسبة الصغيرة Calculators واستخدام الحواسيب Computers (O'Brien, 1991).

وتتم معالجة البيانات في هذه النظم بطريقتين، هما:

١. معالجة الدفعات: حيث يتم تجميع بيانات العمليات خلال فترة زمنية معينة ثم معالجتها دورياً حسب طبيعة هذه العمليات (يومية، أسبوعياً، شهرياً).

٢. المعالجة المباشرة: حيث يتم معالجة البيانات وتقديمها للمستخدمين النهائيين بشكل مباشر بعد حدوث العملية (سلطان، ٢٠٠٠).

ومن الأمثلة على هذه الأنظمة المستخدمة بالجامعات نظام التسجيل، ونظام القبول ونظام توزيع الجداول ونظام درجات الطلبة (السالمي، ١٩٩٩).

سادساً. أنظمة أتمتة المكاتب :

هي الأنظمة التي يتم من خلالها أتمتة العمليات الاعتيادية التي يتم إنجازها في المكاتب من خلال الأساليب التكنولوجية الحديثة بشكل يؤدي إلى زيادة إنتاجية وأداء الموظفين العاملين في هذه المكاتب، حيث يتم من خلال هذه الأنظمة جمع ومعالجة وتخزين وبحث المعلومات داخل المؤسسة وخارجها بواسطة شبكات الاتصال المحلية والواسعة المعدة لذلك. وتشمل أنظمة أتمتة المكاتب على أنظمة النشر الإلكترونية Electronic Publishing Systems مثل معالجة الكلمات والنشر والاستساخ، وأنظمة

الاتصالات الإلكترونية. Electronic Communication Systems، مثل البريد الإلكتروني Electronic mail، والبريد الصوتي، Voice mail وأنظمة المقابلة الإلكترونية، Electronic Meeting Systems وأنظمة معالجة الصور Image Processing. وأنظمة إدارة المكاتب Office Management Systems مثل الجدولة الإلكترونية وأنظمة دليل الهاتف الإلكترونية (O'Brien, 1991).

إن أنظمة أتمتة المكاتب قد سهلت عملية الاتصال والاحتفاظ بالوثائق مهما كان نوعها وشكلها، كما زادت من إنتاجية موظفي المكاتب لأنها وكما يدل اسمها عليها قد أتمتة عمليات المكاتب المختلفة (أي جعلت القيام بهذه العمليات يتم وفق آليات معينة). كما يحدث في العمليات الإنتاجية المؤتمتة، وجعل هذا عدد أكبر من المهام والأنشطة تتم في وقت أقصر.

كما أن فوائد هذه الأنظمة كبيرة للمدراء، الذين يمضون نسبة كبيرة من وقتهم في الحصول على المعلومات وتبادلها مع آخرين من خلال المؤتمرات والاجتماعات المختلفة، الأمر الذي يؤدي فيما بعد إلى قرارات متخذة بناءً على معلومات متوفرة بسهولة.

نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية:

أهمية نظم المعلومات في الإدارة الجامعية:

من أهم واجبات الإدارة الجامعية أن تعمل على تحسين العمل الجامعي ورفع كفاءة الأنشطة الجامعية المختلفة بما فيها التعليم والبحث وخدمة المجتمع بما يتناسب طردياً مع تطوير أسلوب الإدارة (حرب، ١٩٩٣). وتعتبر الجامعات جزءاً من النظام التربوي الكلي فهي نظام فرعي ينتمي لنظام أكبر هو نظام التعليم العالي، وهذا الأخير نظام فرعي من النظام التربوي الكلي والذي هو نظام فرعي من النظام الاجتماعي ككل يتأثر بالأنظمة الموجودة في المجتمع ويؤثر فيها. لذا فهو يتأثر بالتقدم التكنولوجي وثورة المعلومات. ومن هنا لابد للعاملين في الجامعات ضمن المستويات الإدارية المختلفة من مواكبة التقدم التكنولوجي، ولابد لإدارة الجامعات من تركيز جهودها في هذا المجال نحو الاستخدام الأمثل لمواردها والمتمثلة بالموارد البشرية كأعضاء الهيئة التدريسية والطلبة والإداريين،

والموارد المادية كالأبنية والتجهيزات والموارد المالية المتمثلة بالمخصصات المالية التي تحصل عليها لتحقيق أهدافها. وهذا يتحقق عن طريق الإبداع والابتكار والمبادرة ضمن المستويات الإدارية المختلفة.

أما محور الارتكاز الرئيسي للإدارة الجامعية الحديثة فهو توفر نظام سليم وفعال لإنتاج المعلومات وتداولها بحيث يضمن مثل هذا النظام استثمار كافة البيانات المتاحة في التنظيم الجامعي وإعدادها بشكل يتناسب مع احتياجات رسم السياسات والتخطيط واتخاذ القرارات (حرب، ١٩٩٣). فنظم المعلومات هو محور ولب المنظور المتكامل للعملية الإدارية في أي مؤسسة حيث يمثل قنوات وخطوط الاتصال، وتدفق البيانات والمعلومات بين الوحدات المتواجدة في المؤسسة؛ كما يشتمل على كل البيانات والمعلومات المتصلة بالأنشطة والمهام والمرتبطة بالأداء والاستنباط. وبذلك يعتبر نظام المعلومات حلقة متكاملة من القواعد، والأساليب والمعدات، وقواعد البيانات والبرامج وتطبيقاتها من ترتيب، وتخزين، واسترجاع، ونقل المعلومات وتداولها إلى مستويات الإدارة المختلفة لكي تؤدي واجباتها بكفاءة وفاعلية، وتحقق الأهداف المرسومة لها وقد تختلف وجهات نظم المعلومات وخطتها طبقاً لاختلاف وتنوع أهداف وأنشطة وممارسات المؤسسات التي تنشأ فيها، وخاصة فيما يتصل بالمدخلات من بيانات والمخرجات من معلومات وتقارير ومؤشرات وإحصائيات (مشاعله، ١٩٩٥).

وهنا تتضح أهمية نظم المعلومات الإدارية لإدارة الجامعات، فهي توفر معلومات للإداريين وأعضاء الهيئة التدريسية والباحثين لإنجاز أعمالهم وإدارتها بصورة تتحقق فيها الأهداف المرجوة من الجامعات وبالإضافة إلى الخدمة المقدمة إلى المستفيدين، فإنها تخدم عمليات اتخاذ قرارات، والتخطيط، والرقابة، والتنفيذ والمتابعة في الجامعة، كما أن العائد والفائدة التي تعود على الجامعة أو المستخدم لنظام المعلومات يتجاوز بكثير قيمة الكلفة لتلك النظم. فإقتصاديات المعلومات والنظم تعتبر عوامل أساسية في نجاح المؤسسات الأكاديمية وبقائها وتحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها.

أهمية النظم المحوسبة في الجامعات:

تحتاج الجامعات النظم المحوسبة كما تحتاج إليه المؤسسات الحكومية والخاصة والبنوك، بل تصبح حاجة الجامعات لهذه النظم أكثر إلحاحاً وذلك للأسباب التالية:

١. العدد الكبير للمنتسبين للجامعات من هيئات تدريسية وموظفين وطلبة.
٢. تنوع النشاطات التي تتم داخل الحرم الجامعي.
٣. ضخامة حجم المعلومات المناسبة بين الدوائر المختلفة للجامعات على تفاوت أهميتها.
٤. توفر مجموعة كبيرة من الاختصاصيين ذوي الكفاءة العالية في مجال الحاسوب.

كما تحتاج الجامعات النظم المحوسبة لتحليل البيانات الإحصائية لأغراض البحث العلمي وإجراء البحوث العلمية القائمة على المحاكاة (Simulation) وفي الإدارة والتنظيم، (Larry, 1984).

ولابد من التأكيد على أهمية العنصر البشري في أي نظام حيث أنه أهم عنصر في نظم المعلومات الإدارية التي تتكوّن من:

١. العنصر البشري.
٢. مجموعة القواعد والإجراءات الضرورية لتشغيل النظام وجعله قادراً على تحقيق الأهداف المرسومة.
٣. مجموعة الآلات والمعدات التي توفرها التقنيات الحديثة في هذا المجال.

ورغم الاختلاف بين أنظمة المعلومات الإدارية بشتى أنواعها وتطبيقاتها وأسمائها، إلا أنها تشترك فيما بينها بالوظائف الأساسية التي تؤديها. وقد حددت بعض القواسم المشتركة لأنظمة المعلومات بما يلي: (المشاعلة، ١٩٩٥).

- أ. وصف البيانات وتنظيمها من خلال فهرستها وتصنيفها.
- ب. تخزين البيانات والمعلومات.
- ج. معالجة البيانات من حيث التحليل والترميز والاستقراء.
- د. استرجاع المعلومات وتوفير التقارير والكشوفات والإحصائيات والمخرجات.

- هـ. إدارة نظم قواعد البيانات التي تركز عليها نظم المعلومات.
- و. تشغيل البيانات وصيانتها وتحديثها.
- ز. نقل البيانات والمعلومات للمستويات الإدارية المختلفة وعرضها بالشكل المناسب وتقديمها بالأسلوب المناسب، وفي التوقيت المناسب.

أنواع نظم المعلومات في الجامعات الأردنية:

أورد مشاعلة (١٩٩٥) أنواع نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية والتي تحتوي على النظم الرئيسية التالية وتضم بدورها نظماً فرعية أخرى كما يلي:

أولاً. نظم معلومات الطلبة:

تعتبر هذه النظم من أكبر وأهم النظم الفرعية المكونة لنظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية، وتقوم هذه النظم بتقديم المعلومات والخدمات الفنية والتفصيلات الكاملة لمختلف الجهات الإدارية في الجامعة عن الطلبة، وتتمركز عملياتها عادة في الجهات المختصة بعمليات القبول والتسجيل، حيث يتم هناك تغذية النظام بالبيانات اللازمة، وتتعامل نظم معلومات الطلبة بالبيانات التفصيلية المتعلقة بالطلاب في الجامعات منذ بداية تقديمهم لطلب الالتحاق بالجامعة حتى تخرجهم منها.

واستعرض الحوراني (١٩٩٠) بعض إيجابيات استخدام الحاسوب في نظم معلومات الطلبة في الجامعات الأردنية كالتالي:

١. السرعة والدقة في الحصول على البيانات والمعلومات، فمثلاً كان يتطلب إنجاز بعض الإحصائيات عن الطلبة مدة لا تقل عن ثلاث أيام وبجهود عشرة موظفين بينما يمكن اليوم إنجازها باستخدام الحاسوب خلال عشرة دقائق.
٢. سهولة الحصول على بيانات ومعلومات كان من المستحيل تخيل الوصول إليها، فمثلاً يمكن خلال ساعة من الزمن إعداد (٢٠) إحصائية للطلبة المقبولين موزعين حسب الكليات والجنس ومعدلات القبول ونوع القبول، أو إعداد إحصائية لجميع طلبة مرحلة البكالوريوس موزعين حسب الكليات والجنس ومعدلات القبول ونوع

القبول، أو إعداد إحصائية بجميع طلبة مرحلة البكالوريوس موزعين حسب الكليات أو الجنس أو مصادر حصولهم على شهادات الثانوية العامة.

٣. سهولة وسرعة الحصول على بيانات ومعلومات في لحظة الحاجة إليها، فمثلاً عند طلب إحصائية عن عدد الطلبة المسجلين في مادة أو أكثر يمكن الوصول إليها بنفس اللحظة وتقديمها للجهة المختصة خلال دقائق.
 ٤. إمكانية الحصول على أية بيانات أو معلومات مخزنة في الحاسب الآلي حتى لو لم يكن هناك برنامج خاص لها، ويتم ذلك من خلال البرامج القصيرة والسريعة
 ٥. الدقة والسرعة في عملية تسجيل الطلبة على المواد الدراسية، حيث يرى الطالب عملية تسجيله مباشرة على الشاشة فيطمئن على صحتها ويعدل الأخطاء مباشرة في حالة وجودها ويتسلم نموذج المواد التي سجلها بنفس اللحظة.
 ٦. تقديم أية معلومات فورية وقت الحاجة إليها كالمعلومات حول أعداد الطلبة المسجلين في كل مادة للأقسام الأكاديمية، لاتخاذ القرارات المناسبة لفتح شعب جديدة لمادة شارفت مثلاً على الإغلاق أو لرفع الحد الأعلى لعدد الطلبة في كل مادة.
 ٧. خفف استخدام الحاسوب في أعمال القبول والتسجيل كثيراً من الإرهاق الذي كان يتحمله موظفو قسم التسجيل، فمثلاً أصبح المسجل لا يدقق للعبء الدراسي للطالب أو مقدار الرسوم التي يجب أن يدفعها الطالب.
- وتتكوّن نظم معلومات الطلبة في الجامعات الأردنية من النظم الفرعية التالية:
(مشاعلة، ١٩٩٥).

١. نظام القبول الموحد للجامعات الأردنية الرسمية في مرحلة البكالوريوس:

حيث يتولى هذا النظام كافة المهام المتعلقة بإخراج دفعة واحدة بأسماء الطلبة المرشحين للقبول في الجامعات الأردنية الرسمية من الطلبة المتقدمين سنوياً، بحيث تحقق للطالب المتقدم الفرصة المثلى في القبول على ضوء معدله في الثانوية العامة، واختياراته التي يتقدم بها من خلال الالتحاق للجامعات الرسمية.

٢. نظام القبول الداخلي:

ويبدأ العمل بهذا النظام الفرعي بعد الانتهاء من مرحلة القبول الموحد، حيث يتولى هذا النظام مجموعة الطلبة الذين تم قبولهم في الجامعة، وذلك بنقل معلومات هؤلاء الطلبة من ملفات وزارة التربية والتعليم وإعطائهم أرقاماً جامعية وبصورة آلية، وبشكل جماعي يغطي جميع الطلبة المقبولين في البكالوريوس والدراسات العليا للجامعات الرسمية، والدراسات الحرة أو الانتقال بين كليات الجامعة لطلبة البكالوريوس أو الانتقال بين الدرجات العلمية في الجامعة لطلبة الدراسات العليا.

٣. نظام البيانات الأساسية:

يغطي هذا النظام عمليات معالجة البيانات الأساسية التي تعتبر الروافد الرئيسية التي تصب في قاعدة بيانات نظام معلومات الطلبة، وتشمل إمكانية معالجة بيانات الطلاب الشخصية، وبيانات المواد الدراسية، وبيانات الساعات التدريسية في الجامعة، وبيانات الجدول الدراسي لكل فصل، كما يقدم هذا النظام مجموعة التقارير والإحصائيات التي تساعد في عمليات تدقيق ومراقبة البيانات المذكورة بصورة دورية منتظمة، وأن هذا النظام الفرعي يتصل مع الأنظمة الفرعية الأخرى لنظام معلومات الطلبة بجسور ذات اتجاهين تمرر البيانات من وإلى هذه الأنظمة الفرعية.

٤. نظام التسجيل:

يختص هذا النظام بعملية تسجيل الطلبة على المواد التي تحتويها خططهم الدراسية، و بعملية السحب والإضافة التي يجربها الطلبة. وتنتهي مهمة هذا النظام الفرعي مع الطالب مع انتهاء تسجيل مواده بالكامل على جهاز الحاسوب لتسلم المهمة لنظام فرعي آخر هو نظام "محاسبة الطلبة".

٥. نظام محاسبة الطلبة:

يعالج هذا النظام عملية محاسبة الطلبة على الرسوم الجامعية، وتشرف عليه الدائرة المالية في الجامعة، ويبدأ عمل هذا النظام من حيث انتهى عمل نظام تسجيل الطلبة، حيث يقوم بتحصيل الرسوم الجامعية بناءً على عدد الساعات التي قام الطالب بتسجيلها.

٦. نظام النتائج الأكاديمية:
يتولى هذا النظام الأمور المتعلقة بالأوضاع الأكاديمية للطلاب من حيث النتائج الفصلية والمعدلات التراكمية، والامتحانات، ومعالجة المواد المنقولة للطلبة من كليات أو جامعات أخرى، وتجهيز الشهادات والأوراق الثبوتية، وتقديم التقارير والإحصائيات والاستفسارات المتعلقة بالنتائج.

٧. نظام الخريجين:
يقوم هذا النظام بمساعدة نظام النتائج الأكاديمية بشكل مباشر للطلبة الخريجين وذلك بالتخفيف من عبء حجم البيانات المخزنة لهؤلاء الطلبة، حيث يتم كمرحلة أولى الاحتفاظ ببيانات الخريجين في قاعدة بيانات معلومات الطلبة، ومن ثم يتم نقل المعلومات المتعلقة بالخريجين كمرحلة نهائية على أشرطة ممغنطة توضع تحت الطلب.

٨. نظام الخطط الدراسية:
يغطي هذا النظام التعليمات الأكاديمية، وأسس منح الدرجات في جميع التخصصات التي تقدمها كليات الجامعة، وتشمل خطط التخصصات مجموع الساعات المعتمدة التي يجب على الطالب أن يدرسها للحصول على الدرجة العلمية المطلوبة لجميع أنواع المواد سواء أكانت متطلب جامعة أم متطلب كلية أم متطلب قسم، والهدف من هذا النظام هو متابعة الوضع الأكاديمي للطلاب بشكل يحميهم من الاختيار الخاطئ للمواد.

٩. نظام منح الدرجات الجامعية/ الأكاديمية:
الهدف من هذا النظام تخريج الطالب ألياً بعد التأكد من أن الطالب قد استوفى المتطلبات الأكاديمية جميعها، ومن ثم التأكد من أن الطالب قد أدى الاستحقاقات المالية المترتبة عليه، لينتقل الطالب، بعد ذلك إلى مرحلة إجراءات التخرج الآلية، التي تشمل براءة الذمة ورسوم المصدقات وكشوفات العلامات ورسوم التخرج ومستردات الطالب المادية.

١٠. نظام العبء الدراسي:

يقوم هذا النظام بمتابعة وضبط أمور العمل الإضافي والإشراف لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة بشكل آلي، ويتصل هذا النظام اتصالاً وثيقاً بنظام رواتب أعضاء الهيئة التدريسية الذين يتجاوزون العبء التدريسي المقدر لهم، بالإضافة إلى أعضاء الهيئة التدريسية الذين يشرفون على رسائل الماجستير والدكتوراه لطلبة الدراسات العليا في الجامعات الرسمية.

ثانياً. نظام شؤون العاملين:

يختص هذا النظام بجميع البيانات المتعلقة بالعاملين في الجامعة؛ كرواتبهم وعلاواتهم وسنوات خبرتهم ودرجاتهم العلمية وسنة حصولهم عليها، وعلى نوع تعيينهم ودرجاتهم الوظيفية ومراكزهم الإدارية.

ثالثاً. نظام الشؤون المالية:

يختص هذا النظام بالبيانات المتعلقة بشؤون الجامعة المالية، كموازنة الجامعة، ونظام قروض الطلبة، ونظام إسكان وقروض الموظفين. ويرتبط هذا النظام بواسطة نظام قروض الطلبة مع نظامين فرعيين من نظم معلومات الطلبة هما نظام البيانات الأساسية من خلال الحصول على معلومات حول الطلبة المتقدمين للحصول على قروض ونظام التسجيل عن طريق معرفة المبالغ التي ينبغي تقديمها كقروض للطلبة، بناءً على المعلومات التي يقدمها نظام التسجيل حول عدد الساعات المعتمدة التي سجلها الطالب والتي يرغب بتغطية رسومها عن طريق الحصول على قرض مالي.

رابعاً. نظام المكتبة:

يختص هذا النظام بإدارة شؤون مكتبة الجامعة من إعارة وإرجاع وفهرسة الكتب والمواد المكتبية ويرتبط نظام المكتبة مع نظام معلومات الطلبة عن طريق معرفة أسماء الطلبة الذين لم يقوموا بالتسجيل في ذلك الفصل الدراسي، إما بسبب الانقطاع عن الدراسة أو التأجيل أو التخرج، ومن ثم لا يتم السماح لهم باستعارة الكتب من المكتبة في ذلك الفصل.

خامساً. نظام المشتريات واللوازم والمستودعات:

يختص هذا النظام بضبط عمليات مشتريات الجامعة واحتياجاتها من اللوازم المختلفة ولمخزونها من المواد العينية في المستودعات.

الإبداع الإداري:

مفهوم الإبداع:

يعد الإبداع من أكبر التحديات التي تواجه المؤسسات بشكل عام وذلك في جميع أوجه حياة المؤسسة فقد أدت المنافسة بين المؤسسات بشكل خاص وعوامل البيئة المحيطة بالمؤسسة بشكل عام إلى ازدياد حاجات المؤسسات لتطوير الخدمات وإجراءات وعمليات جديدة لتعزيز الأداء وتأكيد البقاء.

لعل من بين أولى المعضلات التي تواجه الباحث في مجال الإبداع هي، الوصول إلى تعريف محدد يقبله كل أو معظم الباحثين في هذا المجال. فعلى الرغم من ان مصطلح "الإبداع" يعد من أكثر المصطلحات أهمية في الوقت الراهن في أدبيات الإدارة، إلا أنه عندما يستخدم مقروناً بالمؤسسة أو الإدارة "كالإبداع الإداري"، فإنه يحمل مضامين وتفسيرات متعددة. فالباحثون والمدرّبون والمستشارون يقدمون هذا المصطلح ويشرحونه من خلال الرجوع إلى عامل أو أكثر من العوامل المتعددة. هذه العوامل تضم الخصائص أو السمات الشخصية والمهارات الذهنية للأفراد والمبدعين إلى جانب الخصائص أو المتغيرات التنظيمية التي تميز كل مؤسسة عن غيرها، والتي تؤثر بدورها على مستوى ونوع الإبداع فيها (هيجان، ١٩٩٥).

ويورد فضل الله (١٩٨٦). ما جاء في لسان العرب والمعجم الوسيط من تعريفات للإبداع. فالإبداع. في لسان العرب من بدع وبدع الشيء: أو ابتداعه تعني النشأة وبداهة أولاً. والإبداع كما جاء في المعجم الوسيط هو بدعه بدعاً أي النشأة على غير مثال، وبدع صار غاية في صفته خيراً كان أو شراً.

ويشير فضل الله أيضاً إلى أن الإبداع هو استحداث شيء جديد وهو قرين الابتكار، وهذا يعني أن الإبداع هو خروج عن المألوف وقد يتخذ أشكالاً مختلفة اعتماداً على الموضوع قيد النظر وعلى الظرف.

على أن غياب الإجماع على تعريف محدد للإبداع ليس شيئاً غريباً، بل نتفق مع جاندرى وبراندر وكيكول (Gundry, Brather and Kikul, 1994) الذين يقولون " إن أية محاولة للوصول إلى إجماع مع تعريف محدد لهذا المصطلح ربما تتعارض مع فكرة الإبداع ذاتها". ورغم صعوبة الوصول إلى تعريف محدد للإبداع، إلا أن هذه الصعوبة لا تعفي من تقديم تعريف محدد للإبداع. (هيجان، ١٩٩٥).

ويعرف البعض الإبداع على أنه إيجاد وتقبل، وتنفيذ الأفكار، والعمليات والمنتجات والخدمات الجديدة. ومنهم من يعرفه على أنه الاستخدام الأول أو المبكر لإحدى الأفكار من قبل واحدة من المؤسسات التي تنتمي لمجموعة المؤسسات ذات الأهداف المتشابهة. ويعرفه آخرون بأنه الاستخدام الناجح لعمليات أو برامج، أو منتجات جديدة تظهر كنتيجة لقرارات داخل المؤسسة (العميان، ٢٠٠٢).

ولا يميز الباحثون باللغة الإنجليزية بين مصطلحي الابتكار (Innovation) والإبداع (Creativity) كما لاحظت الدهان (١٩٨٩) عدم وجود مثل هذا التمييز بين الباحثين في اللغة العربية حيث يستخدم مصطلح الإبداع مرادفاً للابتكار. بينما يميل بعض الباحثين إلى التمييز بين الاختراع والإبداع، حيث يعد الإبداع اختراعاً في مرحلة التطبيق. أي أن الاختراع يسبق الإبداع، ويتوقف عند مستوى الفكرة. أما الإبداع، فيشمل تطبيق الفكرة. في حين يرى آخرون أن الاختراع درجة من درجات الإبداع. حيث تكون حدة الإبداع على المستوى العالمي، أي بشكل مطلق. أما الاختراع فيتضمن الجودة على المستوى المحلي أي بشكل نسبي.

ويذكر القريوتي (١٩٨٩) أنه تستعمل مفاهيم الإبداع أو الابتكار والخلق كمرادفات وتعني جميعاً الإتيان بشيء جديد غير مألوف، أو حتى النظر إلى الأشياء بطرق جديدة.

أما كمنج (Cumming 1998) فيرى أن الإبداع يكون شيئاً من لا شيء. وأن الابتكار يشكل ويشذب ذلك الشيء في سلع وخدمات، وأن الإبداع يحضر شيئاً جديداً للظهور، غير

أن الابتكار يحضر شيئاً للاستخدام. وأضاف Cumming أن الابتكار يحتوي خلق أفكار جديدة وتطبيقاتها في سلع جديدة، عمليات أو خدمات تؤدي إلى نمو حركي للاقتصاد الدولي وزيادة للعمالة.

وأشارت أمابيل (1988) Amabile إلى أن الابتكار ينشأ ويبني على الأفكار المبدعة التي تعتبر أساس في عملية الابتكار، وبينت أن الابتكار الإداري هو عبارة عن التطبيق الناجح للأفكار المبدعة أو الخلاقة في المؤسسة.

ويوضح كوك (1998) Cook الفرق بين الإبداع والابتكار على اعتبار أن الإبداع (Creativity) هو التفكير بأفكار غير مألوفة ومناسبة تشمل الأفكار والأفراد، والتمويل، ويعتبر مدخلات للعملية الإبداعية، في حين أن الابتكار (Innovation) هو التطبيق الناجح للأفكار الإبداعية وتشمل الإبداع والنمو والعائد من الاستثمار، ويعتبر مخرجات للعملية الإبداعية.

ويعرف هيجان (١٩٩٩) الإبداع على أنه: قدرة عقلية تظهر على مستوى الفرد، أو الجماعة أو المؤسسة. وهو عبارة عن عملية ذات مراحل متعددة ينتج عنها فكرة أو عمل جديد يتميز بأكثر قدر من الطلاقة والمرونة والأصالة والحساسية للمشكلات. وهذه القدرة الإبداعية من الممكن تميمتها وتطويرها حسب قدرات وإمكانات الأفراد والجماعات والمؤسسات. ويتضمن هذا التعريف للإبداع، كما يراه هيجان، عدة جوانب أساسية على النحو التالي:

١. إن الإبداع قدرة عقلية من الممكن أن تظهر على مستوى الفرد أو الجماعة أو المؤسسة.
٢. إن الإبداع عبارة عن عملية وإنتاج حيث تظهر العملية الإبداعية من خلال القدرات التفكيرية لدى الأفراد كما يظهر الإنتاج الإبداعي من خلال الأفكار أو السلوكيات حيث يمثل حل المشكلات إحدى القنوات التي يظهر من خلالها الإنتاج الإبداعي.
٣. إنه من الممكن إدارة الإبداع وتتميمه سواء أكان ذلك من خلال التدريب بالنسبة للأفراد والجماعات أو توفير المناخ للإبداع بالنسبة للمؤسسات.

يؤدي هذا التعريف للإبداع، مع ما يتضمنه من أبعاد، إلى ضرورة تعريف هذا المفهوم على مستوى المؤسسة على أنه: "العملية التي يترتب عليها ظهور فكرة أو ممارسة أو خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين في المؤسسة، أو فرضها عليهم من قبل أصحاب القرار، بحيث يترتب عليها إحداث نوع من التغيير في بيئة أو عمليات ومخرجات المؤسسة".

أما العواجي الوارد في القحطاني (٢٠٠٢)، فيرى أن الإبداع الإداري، يتمثل في قدرة المدير على تكييف المؤسسة وفقاً لمعطيات البيئة الداخلية والخارجية وجعل المؤسسة قادرة على أداء مهامها وتحقيق أهدافها بمستوى أفضل في ظل المتغيرات الجديدة.

بينما يعرف القحطاني (٢٠٠٢). الإبداع الإداري بأنه استخدام الموظف لمهاراته الشخصية الإبداعية في استنباط أساليب إدارية جديدة، أو توصله إلى حلول ابتكارية لمشكلة إدارية تواجه مصلحة التنظيم أو تصورات جديدة لمعالجة تلك المشكلة بالاعتماد على التحليل الهادف والجهد الإبداعي المنظم الذي يتصل بالإدراك الحسي القائم على التحليل المنطقي والاختبار والتجريب والتقييم.

أما عبد الفتاح (١٩٩٥). فيعرف الإبداع على أنه قدرة الفرد على الإنتاج إنتاجاً يتميز بأكبر قدر من الطاقة الفكرية والمرونة التلقائية والأصالة وبالتداعيات البعيدة كاستجابة لمشكلة أو موقف مثير.

ويعرف آدم وآخرون (1998) Adam et al الإبداع على أنه عملية تتناول أفكار جديدة فعالة لإشباع حاجات الأفراد. وهو عملية تجديد مستمرة تشمل كل المؤسسة وهو جزء مهم من استراتيجية الأعمال والممارسات اليومية. والإبداع هو أيضاً الإنتاج والاستثمار الناجح للأمور الجديدة غير المألوفة، لغرض إيجاد حلول جديدة للمشاكل مما يجعل بالإمكان تلبية احتياجات الأفراد والمجتمع. والنقيض من الإبداع هو استخدام الأساليب القديمة والروتين.

ويعرف الفياض (١٩٩٥) الإبداع بأنه هو كل إجراء يهدف إلى التغيير نحو الأفضل في تصميم المؤسسة أو العملية الإدارية أو في الثقافة المؤسسية الناشئ عن مبادرات إما من المدير أو المرؤوسين أو المؤسسة يتم تبنيها من قبل الإدارة العليا أو أي أسلوب إداري يشجع العاملين على تقديم الأفكار الإبداعية، ودعمها وتبنيها. يتبنى الباحث

هذا التعريف لغايات هذه الدراسة، لكونه استحضّر بعض عناصر الإبداع الإداري والمتضمن لبيئة العمل الداخلية للمؤسسة والتسهيلات الإدارية والثقافة المؤسسية وتشجيع وتبني الإبداع. وسيتم الاعتماد على الأدب النظري لإضافة أبعاد أخرى لتغطي ما تشير إليه هذه الدراسة بالإبداع الإداري.

ويعرّف المغربي (١٩٩٥)، الإبداع بأنه "عملية البحث العلمي. أي أنه عملية التحسس بالمشكلات والنقائص والتغيرات في المعرفة والعناصر المفتقدة وعدم التناسق، ثم تحديد الصعوبة وتبين هويتها، ثم البحث عن الحلول وإجراء التخمينات، أو الافتراضات، عن النقائص والعيوب، ثم اختبار هذه الفرضيات وإعادة اختبارها، وصياغة النتائج ونقلها".

وعند أمابيل (1988) فإن الإبداع هو عملية عقلية خلاقية تؤدي إلى إنتاج أفكار مفيدة جديدة وغير مألوفة من قبل الفرد أو مجموعة صغيرة من الأفراد الذين يعملون معاً.

وعرف الدهان ومخامرة (١٩٨٨) الإبداع في المؤسسات هو تقديم منتج جديد على شكل سلعة أو خدمة، أو التجديد في عملية إنتاج أو توزيع هذه السلعة، أو الخدمة، وهو أيضاً تغيير في ناتج الموارد، أو بلغة الاقتصاد تغيير في القيمة، والرضا الناتج عن الموارد المستخدمة من قبل المستهلك، وهذا التغيير في القيمة يتصف بالجودة والأصالة والقيمة "الفائدة الاجتماعية". وجاء في معجم العلوم الاجتماعية أن كلمة إبداع تعني (أي فكرة أو سلوك أو شيء جديد يختلف نوعياً عن الأشكال الموجودة).

ويرى الباحث أن هذا التعريف يتفق مع تعريف هيجان للإبداع الإداري، على مستوى المؤسسة، ينظر إلى الإبداع باعتباره عملية تعود إلى منتج، سواء أكان هذا المنتج فكرة أو سلوكاً أو خدمة جديدة أو أسلوب عمل جديد يترتب عليه نوع من التغيير في بيئة أو عمليات ومخرجات المؤسسة.

ويعرّف القريوتي (٢٠٠٠) الإبداع بأنه سلوك تنموي إنساني يخلق أشخاصاً لديهم القدرة على النبوغ، والتوقد، وربط التفكير الواعي باللاوعي؛ لحل المشاكل، ولديهم اهتمام بتطوير مجالات جذب انتباههم كما يمتلكون حس المسؤولية، والتأثير في الآخرين، وكذلك

حسن الحدس، والبديهة في حل المشاكل، ومعالجة الأمور بحصافة، ويرتكز هؤلاء على التفكير الذهني، والنقد البناء، ويبدو عليهم المثابرة. والجدية، والسعي الدائم لتحسين عملهم، كما يهتمون بأفكارهم الشخصية، ويتوسمون البحث عن الجديد دائماً حيث يبحثون عن الحقائق وقناعاتهم تكون مبنية على الواقع غالباً.

كما أجمعت البحوث والدراسات العلمية، والتربوية على أن الإبداع يتكوّن من العناصر الرئيسية التالية. والتي تعتبر من القدرات الأساسية الإبداعية:

١. **الطلاقة:** ويقصد بها قدرة الفرد على إنتاج أكبر عدد ممكن من الأفكار الجديدة في غضون فترة زمنية معينة محددة، وقد تكون الطلاقة لفظية، أو فكرية، أو طلاقة تعبيرية، أو طلاقة في التداعي (اللوزي، ١٩٩٩).
٢. **المرونة:** وتشير إلى قدرة المفكر المبدع على الانتقال من موقف إلى آخر، والتعامل معها جميعها، وفي هذا الإطار يمكن أن يبدي الشخص نوعاً من المرونة التلقائية، التي تعني القدرة على إعطاء استجابات متنوعة، والمرونة التكيفية التي يتصف بها الفرد، الذي يستطيع التكيف، وتعديل سلوكياته بهدف التوصل إلى حل المشكلات التي تواجهه (المغربي، ١٩٩٥).
٣. **الأصالة:** وهي القدرة على سرعة إنتاج أكبر عدد ممكن من الاستجابات غير المباشرة والأفكار الطريفة غير الشائعة (اللوزي، ١٩٩٩). وتتميز الأصالة عن الطلاقة والمرونة بأنها لا تشير إلى كمية الأفكار الإبداعية التي يعطيها الفرد بل على قيمة ونوعية وجدة تلك الأفكار (زيتون، ١٩٨٧).
٤. **الحساسية للمشكلات:** الشخص المبدع يستطيع رؤية الكثير من المشكلات في الموقف الواحد، فهو يعي الأخطاء ونواحي القصور ويحس بالمشكلات إحساساً مرهفاً.
٥. **القدرة على تكوين ترابطات واكتشاف علاقات:** وهي القدرة على تكوين عناصر الخبرة وتشكيلها في بناء وترابط جديد.
٦. **الاحتفاظ بالاتجاه ومواصلته:** يمتاز الشخص المبدع بطريقة خاصة في إطلاق طاقاته تتمثل في قدرته على التركيز لفترات طويلة في مجال اهتمامه. وتظهر هذه

القدرة في إمكانية الشخص وقدرته على متابعة هدف معين وتخطي أي مشتتات، والالتفاف حولها بأسلوب يتسم بالمرونة (الأعرجي، ١٩٩٥).

٧. التفصيل: ويقصد بها قدرة الفرد المبدع لتقديم إضافات أو زيادات جديدة لفكرة معينة (زيتون، ١٩٨٧).

٨. التقييم: تحتاج عمليات الإبداع في إظهار الأفكار إلى تقييم النشاط الإبداعي وإفرازه وتبني الأفضل (اللوزي، ١٩٩٩).

هذا وإن إنتاج المبدع يمكن أن يظهر بأشكال عديدة ومتنوعة، وأن يكون في الوقت ذاته أحد صنفين: الأول أن يكون العمل المبدع محسوساً ومنفصلاً عن مبدعه، مثل العمل الأدبي، القطعة الفنية المنحوتة، اللوحة الفنية، الجهاز أو الآلة، اكتشاف مادة جديدة، صياغة فرضية علمية، البحث في نظرية علمية والتوصل إلى نتيجة بصدها. الصنف الثاني أن يكون عملاً لا ينفصل عن مبدعه، بل يتصل به مباشرة، مثل إبداع الممثل، وقائد الأوركسترا. وراقصة الباليه. ونتائج عمل هؤلاء تعبر بصور واضحة عن شخصيتهم المبدعة (المغربي، ١٩٩٥).

مستويات الإبداع:

يمكن التميز بين ثلاثة مستويات للإبداع:

أولاً. الإبداع على مستوى الفرد:

وهو الإبداع الذي يتم التوصل إليه من قبل أحد الأفراد، ومن السمات التي يتميز بها الشخص المبدع حب الاستطلاع، والمثابرة، والثقة بالنفس، والاستقلالية في الحكم، وتأكيد الذات، والذكاء والمرونة. وحب المخاطرة، والطموح، والقدرة على التحليل (الدهان، ١٩٩٢).

أما علماء النفس، وعلماء النفس الاجتماعي وعلماء السلوك التنظيمي، والذين يشكلون الغالبية العظمى ممن بحثوا في الإبداع على مستوى الفرد، فقد تركز اهتمامهم على خصائص الفرد الفطرية كالذكاء والموهبة، وعلى الخصائص المكتسبة مثل حل المشاكل أو العلاقات بين الأشياء والإنتاج، وظروف نشأة الفرد وأسلوب حياة الأسرة،

والحفز الذاتي للإبداع، حيث يمكن التدريب على هذه الخصائص وتميئتها مما يساعد ذلك نكاه الفرد وموهبته (أسعد، ١٩٩١)؛ (عائل، ١٩٧٥).

ويعتمد نجاح الشخص المبدع على رؤيته للجوانب المختلفة للبيئة المحيطة به باعتبار أن للبيئة أثراً كبيراً على إبداع الأفراد ونجاحهم في أداء أعمالهم، فالشخص المبدع هو ذلك الشخص الناجح الذي يحاول أن يسلك أسلوباً يميزه عن الآخرين في مواجهة وحل المشكلات التي تواجهه. كما أنه لا بد من تقديم المساعدة له وتوفير بيئة عمل صالحة تتضمن توافر المعلومات وربطها وتوفير مصادر تلك المعلومات والبيانات (اللوزي، ١٩٩٩)

هذا وقد بينت عدة دراسات بوجود عقبات تحول دون السلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسة. وتتمثل هذه العقبات بما يلي: (الدهان، ١٩٩٢).

- أ. معوقات إدراكية: وتتمثل بعدم إدراك الأفراد والعاملين لجوانب المشكلة بالشكل الصحيح. وذلك بسبب عزلها عن سياقها أو تضيق نطاقها أو صعوبة إدراك العلاقات البعيدة المتضمنة فيها.
- ب. معوقات وجدانية وشخصية: وتتمثل في الخوف من المبادرة، والخوف من الوقوع في الخطأ، والرغبة في تحقيق النجاح السريع والسهل وتجنب التحدي، وعدم مواجهة المشكلات طلباً للأمان أو خشية سخرية الآخرين.
- 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 والامتثال لما هو مألوف، وإلى الاعتقاد بأن الفضول أو حب الاستطلاع خصال غير حميدة، وإلى التسليم بأن التفكير التخيلي لا جدوى منه ولا قيمة له بالقياس إلى التفكير الواقعي، الذي لا يتجاوز حدود المنطق والمألوف والمتعارف عليه.

ثانياً. الإبداع على مستوى الجماعة:

وهو الإبداع الذي يتم تقديمه أو التوصل إليه من قبل الجماعة وهو أكثر من المجموع الفردي لأعضائها وهذا لا يعني أن الجماعة دوماً هي أكثر إبداعية من الأفراد وحتى يمكن تحقيق فعالية الإبداع الجماعي يجب أن يتفاعل الإبداع الفردي لكل من أعضاء

الجماعة مع الإبداع الفردي للأخريين (الكسندرو روشكا، ١٩٨٩). وقد توصلت الدراسات إلى النتائج التالية فيما يتعلق بخصائص الجماعة المبدعة: (الدهان، ١٩٩٢).

أ. أن سلوك الجماعة يتحدد جزئياً بطريقة تجميع أفرادها وليس بجمع كل خصائص الأفراد فيها. لذا فمن الضروري معرفة الخصائص الشخصية للأفراد قبل تشكل الجماعة.

ب. أن الجماعة المختلفة من حيث الجنس تنتج حلولاً أفضل جودة من الجماعة أحادية الجنس.

ج. أن الجماعة شديدة التنوع تنتج حلولاً أفضل، وإن الحل الإبداعي للجماعة يتطلب أن تتكوّن من أشخاص لهم شخصيات مختلفة.

د. أن الجماعة المتماسكة أكثر استعداداً أو حماساً ونشاطاً للعمل من الجماعة الأقل تماسكاً.

هـ. أن أفراد الجماعة المنسجمة أكثر ميلاً للإبداع من الجماعة التي ليس بين أفرادها انسجام.

و. أن الجماعة حديثة التكوين تميل إلى الإبداع، أكثر من الجماعة القديمة.

ز. أن الإبداع يزداد مع ازدياد عدد أعضاء الجماعة، حيث تتوسع القدرات، والمعرفة والمهارات.

لذا لا يكفي تطوير وتشجيع الإبداع على مستوى الفرد، بل ينبغي أن يشمل الجماعات (الدوائر، والأقسام، والشعب المختلفة)، والمؤسسة ككل. فالتحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات تستدعي تطوير جماعات عمل مبدعة. وقد ذكر حريم (١٩٩٨) ما أورده ويست (West) أن إبداع الجماعة كما ونوعاً، يتأثر بالعوامل الأربعة التالية:

١. البصيرة/ الرؤية: ويشير إلى الأفكار المشتركة، والنتائج القيمة للجماعة، وتزداد احتمالات الإبداع لدى الجماعة، حينما يشاطر أفرادها مجموعة قيم تتعلق بأهداف الجماعة.

٢. المشاركة الآمنة: من المعروف أن المشاركة تقلل من مقاومة التغيير. لذا فالبيئة والمناخ اللذان يشجعان الأفراد على التعبير بحرية عن أفكارهم (بدون اتهام مضاد)، هي الأكثر احتمالاً بتعزيز الإبداع الناجح.
٣. الالتزام بالتميز في الأداء: فالالتزام بالتميز والتفوق في الأداء يشجع على إيجاد مناخ يقوم به الأفراد بتقييم إجراءات العمل وتحديثها بشكل مستمر، ومن خلال إثارة الجدل البناء، تظهر أفكار جديدة. وبانعدام مثل هذا المناخ، فإن الجماعة لا تقوم بتفحص إجراءات العمل وبالتالي تقل احتمالات إظهار الإبداع.
٤. دعم وموازرة الإبداع: فحتى يحدث الإبداع، يجب توفير المساندة والدعم لعملية التغيير، ويمكن أن يتأتى هذا الدعم من الزملاء في الجماعة أو المؤسسة (بتوفير الوقت والموارد).

ثالثاً. الإبداع على مستوى المؤسسة:

- وهو الإبداع الذي يتم التوصل إليه عن طريق الجهد التعاوني لجميع أعضاء المؤسسة (العميان، ٢٠٠٢). وقد أشارت الدراسات والأبحاث حول الإبداع على مستوى المؤسسة إلى أن المؤسسات المبدعة تتميز بالصفات التالية:
- الاتجاه الميداني والميل نحو الممارسة والتجريب المستمرين رغم الفشل.
 - الاتصال القوي مع حاجات ورغبات الأفراد.
 - وجود أنصار ومؤيدين للإبداع يقومون بتشجيع المبدعين وتوجيههم.
 - الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين في تقديم مقترحات وبدائل للعمل.
 - تطوير مبادئ وقيم وأخلاقيات للعمل يعرفها الجميع ويعملون على احترامها وتطبيقها.
 - الالتزام بالمهارة الأصلية للمؤسسة المبدعة وعدم التحول إلى مجالات عمل ليس للمؤسسة مهارة متأصلة فيها.
 - البساطة وعدم التعقيد في الهيكل التنظيمي من حيث عدد المستويات والوحدات الإدارية.

ح. الشدة واللين معا.

حاجات المؤسسات إلى الإبداع:

أوجدت التغيرات في عناصر البيئة التنافسية التي تواجهها المؤسسات الحاجة لدى تلك المؤسسات إلى الإبداع، فقامت بالاستجابة لهذه الحاجة بتبني سياسات للإبداع على مستوى المؤسسة وإنشاء وحدات إدارية كدوائر البحث والتطوير ووحدات التطوير التنظيمي، تستهدف رعاية الإبداع وتميته في المؤسسة وتوجيهه نحو تحقيق أهدافها. كما أن المؤسسات تعمل على تدريب العاملين فيها على السلوك الإبداعي أو دفع رسوم للمبدعين من خارج المؤسسة أو المجتمع.

وتظهر الحاجة إلى الإبداع عندما يدرك متخذو القرار في المؤسسة أن هناك تفاوتاً بين أداء المؤسسة الفعلي والأداء المرغوب. وهذا التفاوت يحث إدارة المؤسسة على دراسة تبني أسلوب جديد. والظروف التي تخلق الحاجة إلى الإبداع تفرضها التغيرات في بيئة المؤسسة مثل التغيرات التكنولوجية وتوفر معلومات حول ظهور أسلوب أفضل للعمل. فإذا شعرت المؤسسات أن هناك فجوة بين السلوك الحالي والسلوك المرغوب فإنها ستحاول سد الفجوة من خلال الإبداع. (العميان، ٢٠٠٢)

عناصر الإبداع:

تتكون عناصر الإبداع مما يلي: (القریوتی، ٢٠٠٠).

١. التفكير الاستراتيجي: يعني التفكير الاستراتيجي بقدرة المؤسسة على وضع الخطط المستقبلية للتطوير والتغيير ووسائل التعامل معها.
٢. بناء الثقافة المؤسسية: وتركز عملية بناء الثقافة المؤسسية على احتياجات العاملين، والنظر إليهم كأعضاء في أسرة يتوجب الاهتمام بهم وتدريبهم، والعمل على ترسيخ معايير أداء متميزة لأدائهم وتوفير قدر من الاحترام للعاملين، وإتاحة المجال لهم للمشاركة، كما وتعنى الثقافة المؤسسية، إيجاد قيم وأهداف مشتركة بين العاملين.

ويبين القريوتي (٢٠٠٠)، بعض الملامح الثقافية المؤسسية المحفزة للإبداع على النحو التالي:

- درجة ثقة الإدارة في الأفراد.
- درجة انفتاح قنوات الاتصال بين العاملين.
- درجة الانفتاح في الاتصال مع الجهات الخارجية.
- درجة قبول التغيير.
- درجة الاستمتاع بتجربة الأفكار الجديدة.
- درجة تشجيع العاملين على تقديم الأفكار الجديدة بغض النظر عن مستوياتهم الإدارية.
- درجة اختيار وترقية الأفراد على أسس الإنجاز.
- درجة استخدام الأساليب التي تشجع على توليد الأفكار مثل نظم المقترحات، وجلسات العصف الذهني، دوائر (حلقات) الجودة.
- درجة توافر حد أدنى من الخوف من نتائج ارتكاب الأخطاء عند تطبيق الأفكار الجديدة.

أنواع الإبداع:

يأخذ الإبداع صوراً مختلفة إلا أن أكثر المجالات شيوعاً في هذا الإطار هي (حمود، ٢٠٠٢):

١. ابتكار فكرة جديدة Innovation أو خدمات جديدة أو نظرية جديدة أو أسلوب وطريقة جديدة.
٢. التجميع Synthesis لأفكار ومعلومات وأساليب غير مترابطة وتحويلها إلى فكرة جديدة أو خدمات جديدة.
٣. التوسع Extension باستخدام فكرة جديدة في مجالات جديدة.
٤. الاقتباس أو المحاكاة Initiation أو تقليد تجارب الآخرين.

ركائز الإبداع:

ركائز الإبداع كما وردت في القريوتي (١٩٩٣) يحدد بيتر ووترمان

(Peter and Waterman) ركائز للتفوق والإبداع هي:

١. التعريف بالقيم التنظيمية وتعميقها.
٢. التركيز على الأداء.
٣. تشجيع روح الاستقلالية والمغامرة والإبداع.
٤. معاملة العاملين بكرامة وإنسانية.
٥. تبسيط الإجراءات الإدارية.
٦. خلق بيئة تنظيمية تتسم بالمرونة.

مراحل الإبداع:

قدمت عدة اجتهادات لتحديد المراحل التي تجتازها عملية الإبداع، فيقول روسمان

(Rossman) أن هذه العملية تمر في المراحل التالية: (عساف، ١٩٩٥)

١. الإحساس بالمشكلة، وبصعوبة هذه المشكلة.
٢. تكوين وتحديد المشكلة.
٣. جمع المعلومات وفحصها والتفكير في كيفية استخدامها.
٤. تحديد جملة الحلول وبدائلها المتعلقة بالمشكلة.
٥. فحص الحلول بصورة نقدية وتقييمها.
٦. صياغة الفكرة الجديدة وتنفيذها.

أما شتاين (Schtien) فيقول أن عملية الإبداع تجتاز ثلاثة مراحل فقط هي:

(عساف، ١٩٩٥).

١. مرحلة تكوين الفرضيات.
٢. مرحلة اختبار الفرضيات.
٣. مرحلة الاتصال بالآخرين وتنفيذ ما تم التوصل إليه بالاختبار العلمي.

أما أكثر التصنيفات شهرة وتداولاً فهو تصنيف والاس (Wallas) الذي يقول أن الإبداع يحتاج لمراحل أربع هي: (عساف، ١٩٩٥).

١. مرحلة الإعداد والتحضير: ويتمثل ذلك في جمع المعلومات حول الموضوع أو المشكلة التي تمثل محور اهتمام المبدع.

٢. مرحلة التبصر والتفريغ: وقد تستغرق هذه المرحلة فترة طويلة أو قصيرة تمتد أياماً أو شهوراً أو سنوات. وتمثل هذه المرحلة أدق مراحل الإبداع وأهمها لأنها هي المرحلة التي تشهد عمليات التفاعل وإرهاصاتها بكل ما تشمله من معاناة وآلام داخل الباحث المعني وتتداخل خلالها العوامل الشعورية واللاشعورية في شخصية الإنسان. وتحدث خلالها محاولات هائلة إرادية وعفوية لتلمس حقيقة المشكلة أو موضوع البحث والحلول المناسبة. وباختصار فإنها:

أ. مرحلة التفاعل بين شخصية الباحث ومعلوماته وموضوع البحث.

ب. مرحلة تفريغ الحلول وبدائل الحلول الممكنة.

٣. مرحلة البزوغ والإشراق: وتتجسد في هذه المرحلة حالات أو خصائص الإبداع الذاتية التي تمثل فاصلاً فعلياً بين ما يمكن أن يقوم به أي باحث وبين ما يقوم به المبدعون.

فالمرحلتان السابقتان بقدر أهميتهما وصعوبتهما، إلا أنهما في الواقع مرحلتان يمكن لأي باحث أن يمر بهما، أما هذه المرحلة فلا يمر فيها إلا المبدعون وتتمثل فيها عملية البزوغ المفاجئ للفكرة الجوهرية أو للعمل النموذجي، وتبدو مادة الفكرة أو الحل وكأنها قد نظمت ورتبت دون تخطيط، كما أنها تأتي واضحة وتجلي معها كل ما كان داخل الشخصية من هم أو تعب أو معاناة.

يصف الباحثان (Dowrth and Showsbirs) حالة البزوغ على أنها حالة العودة من الطريق الخاطئ الذي قد تكون الشخصية قد سارت فيه، وهي تحاول أن تهتدي إلى حل نموذجي للمشكلة التي تعرضها، إلى الطريق السليم. بمعنى أنها الحالة التي يستطيع فيها الإنسان إعادة ترتيب أفكاره، وترابطاتها بما يسمح له من الوصول إلى الترتيب الأمثل. ويتم ذلك في تقديرهم عندما يتم إعطاء العقل الظاهر بعض فترات الراحة بعدم التفكير أو التركيز على المشكلة المعنية، ويحتويها ويصبح العقل الباطن في حالة استنفار لإعادة

ترتيب المعلومات والعلاقات حتى ينتهي إلى ما يمثل حلاً نموذجياً فيندفق الحل مرة واحدة إلى العقل الظاهر في صورة بزوغ إبداعي معين.

٤. **مرحلة التحقق والتحقيق أو التنفيذ:** وهي مرحلة اختبار الفكر للفكرة الجديدة وتجريبها، التي تؤدي بدورها إلى إخراج الإنتاج الإبداعي إلى حيز الوجود، بمعنى يستعين الفرد بالوسائل والأساليب المتاحة في الفكرة التي نتجت خلال مرحلة البزوغ، وذلك للتحقق من صحتها ولتحديد طرق تطبيقها، وما مضاعفات عملية التطبيق، وما هي المستلزمات اللازمة لذلك.

وهكذا فالإبداع يقدم الفكرة الإبداعية ولا ينتهي عندها بل إن النتاج الإبداعي لا يتحقق إلا إذا مر في مرحلة التحقيق والتنفيذ.

الإنتاجية المبدعة:

ذكرت السرور (٢٠٠٢) أن الكثير من العلماء الباحثين يؤكدون على أن الإبداع يعني الإنتاج، ويتميز الإنتاج الإبداعي بخصائص خاصة تميزه عن غيره من الانتاجات الأخرى، وحددت هذه السمات بالواقعية، وعدم التقليد، والاستمرارية، والرضا الاجتماعي، والأصالة.

وعرف الإنتاج الإبداعي بأنه الإتيان بالشيء الجديد أو الحل الناجح للمشكلة بطريقة مفيدة، وأصيلة أو تطوير، وتركيب الجديد ذو القيمة، أو الأصالة في الإنتاج أو تسجيل أفكار الفرد لحظة ولادة المفهوم أو الفعالية، والنشاط النفسي المتجدد ديفر (Davis, 1986) كما ورد في (السرور، ٢٠٠٢).

ويفرق Davis (1986) بين نوعين من الإبداع هما: (السرور، ٢٠٠٢)

١. الإبداع الكامن: ويعني استعداد الفرد لإنتاج أفكار جديدة.
٢. الإنتاج الإبداعي: ويظهر الاهتمام العام للناس، بموضوعات متميزة كالفنون، والأدب، والاختراعات وغيرها.

كذلك فإن Davis (1986) يضع مستويات للإبداعية للتوفيق بين التعريفات المختلفة، وهذه المستويات تتمثل في: (السرور، ٢٠٠٢)

١. الإبداعية التعبيرية: وتتضمن التعبير الحر المستقل، والذي لا تظهر به مهارة الأصالة بشكل واضح، مثل رسوم الأطفال التلقائية.
٢. الإنتاجية الإبداعية: وتبدو في المنتجات العملية، والفنية وغيرها.
٣. الإبداعية الاختراعية: وتظهر عند المكتشفين، والمخترعين، والذين تظهر عبقريتهم من خلال المواد والأساليب والطرائق المختلفة للاكتشاف والاختراع.
٤. الإبداعية التجريدية: وتتضمن التطوير، والتحسين على الأشياء وذلك باستخدام المهارات الفردية التصويرية.
٥. الإبداعية الإنتاجية: وتبدو في ظهور مبدأ جديد أو مسلمة جديدة.

ويبين شتينبرغ (1993) أن الإنتاجية الإبداعية عند الأفراد المبدعين تعتمد على ستة معايير أساسية هي: (السرور، ٢٠٠٢)

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| ١. الذكاء (العمليات العقلية). | ٢. الشخصية. |
| ٣. الدافعية. | ٤. أساليب التفكير. |
| ٥. المعرفة. | ٦. البيئة. |

كما أكد الباحثون على أن التدريب على المهارات المتمثلة بالإبداع: مثل: حل المشكلات، والتفكير الحر، والتواصل، وتنظيم المعلومات، والتحليل جميعها عوامل لها تأثير مباشر في دراسات وأبحاث تنتهي بالإنتاجية الإبداعية (Burns, 1990) الوارد في (السرور، ٢٠٠٢).

خصائص الإبداع:

ليس هناك خصائص محددة للإبداع، إلا أن ظواهر معينة جرى تصنيفها في الخصائص التالية تدل على إمكانية الإبداع: (حمود، ٢٠٠٢)

١. العقل المتسائل والخلق :

هي صفة تولد مع الإنسان، وتعززها التربية، والتدريب المبكر. فالعقل الخلاق لا يقبل بإجابة واحدة، وسهلة بل، يبحث في الأعماق لإيجاد البدائل، ولا يقتصر العقل

المتسائل الخلاق على ميدان علمي واحد كالرياضيات، والإحصاء، والفيزياء مثلاً، بل قد يمتد إلى ميادين مختلفة كالعلوم الإنسانية والاجتماعية.

٢. القدرة على التحليل والتجميع :

وهي القدرة على الحصول على المعلومات وجمعها وتبويبها وتحليلها وتقويمها والاحتفاظ بها عند الحاجة إليها، إذ أن المبدع يستطيع أن يستخدم ما تراكم لديه من معلومات في المواقف أو الحالات التي يتطلبها الاستخدام لتلك المعلومات في مجال اتخاذ القرار.

٣. القدرة على التخيل والحدس :

و تمثل صفة لاشعورية في خلق الترابط بين المعلومات والظواهر ومزجها وبناء صور معينة من خلال العلاقات التصورية غير المحسوسة في إدراكها بنوازع لاشعورية قائمة على الحدس أو الفراسة أو التخمين أو التصورات الإدراكية المختلفة التي يتميز بها عن سواه من الآخرين.

٤. الشجاعة أو الثقة بالنفس :

وهي صفة الجرأة الشخصية للتعبير عن الرأي والدفاع عنه وعدم الاستسلام للواقع أو الظواهر، أو الفشل، أو الواقع المتردي في العطاء لما يبتغيه من طموحات خلاقة.

٥. التمرد على السلطة :

يميل المبدع عادة إلى التمرد على المعايير أو المقاييس وأحكام الآخرين المسبقة ومقاومة السلطة وأثارها، إلا إذا كانت لديه قناعات مسبقة بقبولها أو احترامها. ولهذه تجده يميل إلى تجاهل تعليمات رؤوساه إذا كانت مستمدة من مراكزهم الوظيفية أو الإدارية. أما إذا كانت مستمدة من قناعاته بمكوناتهم الشخصية والاجتماعية، فإنه أكثر الأفراد احتراماً لها وانصياعاً بقبولها.

٦. النزوع إلى التجريب:

يميل المبدع إلى عدم الاقتناع بالأمور والقضايا التي يمكن أن يراها الآخرون أبعاداً مسلماً بها، بل إنه يميل عادة للشك وانتقادها واعتبارها أموراً نسبية تعتمد على المنظور الذاتي للفرد إزاءها، لأن التجريب والتحقيق والتأكد يعتبر من الصفات الذاتية الملازمة لسلوكه مع الآخرين.

٧. النقد الذاتي :

يميل المبدع لتقويم الذات ونقدها وتهذيب أبعادها السلوكية وتقويمها للمفاهيم والأفكار واستخدام وسائل التحليل الاجتماعي والنفسي وعدم الركون لأية صور لا تتسجم مع التطلعات الهادفة في بناء الشخصية الإنسانية سيما ما يتعلق بذاته ونقدها وتقويمها باستمرار.

مجالات الإبداع:

تتضمن الإنجازات الإبداعية المجالات الأساسية التالية: (العميان، ٢٠٠٢).

١. تفعيل سياسة جديدة أي إحداث تغيير في التوجه مثل إقرار سياسة تحديد سعر جديد.
٢. إيجاد فرصة جديدة، أي تطوير خدمات جديدة تماماً.
٣. استخدام أسلوب جديد، أي تبني عملية تشغيل جديدة أو إجراءات عمل جديدة أو استخدام تكنولوجيا جديدة.
٤. تصميم هيكل تنظيمي جديد، أي إحداث تعديل على الهيكل الرسمي، إعادة التنظيم أو تبني هيكل تنظيمي جديد أو إيجاد روابط جديدة بين وحدات العمل.

تنمية الإبداع وتطويره:

أسهم علماء النفس والاجتماع والعديد من المبدعين والمفكرين بجملة من العوامل التي تشجع القدرات الإبداعية لدى الفرد، سيما وأن الإبداع يرتبط أساساً بالسمات والخصائص والأنماط السلوكية والموروثة والعديد فيها يتم اكتسابه من خلال البيئة

الاجتماعية ومؤثراتها المختلفة. وقد اقترح العالمان كينكي وكرتر Kinichki and Kreitner كما ورد في حمود (٢٠٠٢) على المديرين تنمية وتحسين إبداع الأفراد العاملين في المؤسسة من خلال الوسائل التالية:

١. التعامل مع الأخطاء على أنها فرص للتعليم والتدريب وتطوير القابليات الذاتية للأفراد.
٢. السماح للعاملين أحياناً باستخدام أفكارهم وتجاربهم والسماح بهامش معين من الخطأ لهم.
٣. السعي لمكافأة السلوك الإبداعي وتحفيزه مادياً ومعنوياً.
٤. إيجاد مناخ تنظيمي وبيئة ملائمة لدعم الفكر الإبداعي للعاملين.
٥. أن يتم تجنب الأساليب الأوتوقراطية في قيادة المؤسسة.
٦. تشجيع العاملين باستمرار لكي يكونوا منفتحين على الأفكار والخبرات الجديدة.
٧. التذكير باستمرار أن الأفراد يستخدمون استراتيجيات مختلفة لتنمية وتطوير قدراتهم الإبداعية.
٨. توفير أعمال مثيرة لاهتمام العاملين وتساعدهم على إيجاد الشعور بالنمو الشخصي لهم.
٩. تشجيع العاملين في النظر للمشكلات على أنها فرص وإمكانات ترتبط بالقابليات الشخصية في التعامل معها.
١٠. لا يدع المدير أسلوبه في اتخاذ القرارات يشل إمكانية الآخرين في اتخاذ القرارات بصورة مختلفة مع أسلوبه في القرار.
١١. منع العاملين في الانغماس في المشاكل الآنية والبسيطة.
١٢. التأكد من أن المبدعين ليسوا منهمكين في أعمال محدودة طيلة اليوم.
١٣. السماح للعاملين بأوقات للراحة في اللعب واللهو.
١٤. تشجيع مناخ تنظيمي وبيئة عمل منفتحة وخالية من استخدام السلوك الدفاعي.
١٥. تجاوز العقلية السلبية سيما إذا تقدم أحد العاملين بعرض فكرة أو مقترح جديد.

١٦. على المدير أن يكون مساعداً وميسراً للأفراد وليس عقبة أمامهم.
١٧. تشجيع ودعم سبل الاتصال القائمة بين المبدعين أنفسهم في العمل.
١٨. الترحيب بالأفكار والآراء المتباينة.
١٩. قيام المدير بالمشاركة مع العاملين في البرامج الإبداعية بالعمل.
٢٠. زيادة التوعية نحو بيئة الأعمال الشاملة بحيث ينظر إلى المؤسسة كجزء لا يتجزأ من البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والقانونية والتعليمية الأمر الذي يؤدي إلى شمولية التفكير وتوسع الرؤيا في تكامل المجتمع ووحدته (المغربي، ١٩٩٥).

أهمية إدارة الإبداع وتطويره:

لقد أصبح الحديث عن إدارة الإبداع وتطويره أمراً مألوفاً بين أوساط الكتاب والباحثين والمديرين، وهو يمثل أحد محاور اهتمامات المديرين في الكثير من المؤسسات المختلفة، وينظر الكثيرون إلى إدارة الإبداع على أنها عامل منافسة بالغ الأهمية والحيوية، ليس شيئاً حسناً فقط، فالإبداع مورد قيم ينبغي تعزيزه وتطويره وإثراؤه، لا تبديده في ضوء التكاليف العالية المرتبطة بالموهب المبدعة، والبنية التحتية لمساندة العمل الإبداعي، وبقدر ما تولي المؤسسات اهتمامها وعنايتها لإدارة الإبداع بقدر ما سيكون لذلك تأثيراً بالغاً على بقائها وازدهارها. فالمؤسسات ستواجه تحديات جديدة وكبيرة مثل ظاهرة العولمة أو الكوكبة، والمنافسة الشديدة، والثورة المعلوماتية، والانفجار التوسعي، والتعامل مع قوى بشرية متعددة الجنسيات، وبناء ثقافة تساند النشاط الإبداعي، وتحقيق العدالة.

إن تسارع التغيير التقني يفرض تحديات أيضاً لا يمكن تجاهلها، فالإبداع هومزية تنافسية، وبخاصة في المؤسسات الأكاديمية، والانفجار المعرفي الذي تعيشه المؤسسات الأكاديمية لا يتضمن فقط التقنية الجديدة، بل يشمل أيضاً استراتيجيات وسياسات وممارسات وخبرات وتجارب تنظيمية وإدارية متنوعة حول كيفية تحقيق أقصى إبداعية ممكنة.

ومن ناحية أخرى فإن جموع الموظفين الجدد الذين يلتحقون بالمؤسسات الأكاديمية يحملون معهم توقعات بأن العمل الذي سيمارسونه سيكون أكثر إبداعية، والموجات الجديدة هذه ذات اهتمام أكبر بتحقيق الذات ومتطلبات العمل الإبداعي (حریم، ١٩٩٨).

والإبداع لا يستحوذ اهتمام المؤسسات الناشئة فقط، ولكنه يحتل قلب وجوهر كثير من السياسات والأعمال والأنشطة في مؤسسات أكاديمية عتيده راسخة. ويلاحظ ارتفاع مزيد من الأصوات الداعية إلى الاهتمام بالإبداع والمبدعين وموازرتهم وتنمية قدراتهم واستعداداتهم في الأردن سواء في المؤسسات الحكومية أو مؤسسات الأعمال الخاصة.

نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري:

تلعب نظم المعلومات الإدارية بتطبيقاتها المختلفة دوراً حيوياً هاماً في تحسين إنتاجية المؤسسات الإدارية سواء العامة منها أو الخاصة، ولذا نجد بأن هنالك جدلاً محتدماً ما بين الوحدات الإدارية للوقوف على كيفية استخدام هذه النظم بذلك الشكل الذي يحقق الأهداف المنشودة، حيث أن التطورات الهائلة فيها قد أسهمت في خلق فرص غير مسبوقة، في مجالات عدة كرفع مستوى الأداء الوظيفي، وتحسين القرارات الإدارية، وتسهيل وتبسيط الإجراءات، والاستخدام الأمثل للقوى العاملة، هذا فضلاً عن إسهاماتها الكبيرة في الأنظمة المالية.

كما أن هذه الثورة التكنولوجية وما صاحبها من انفجار معلوماتي، قد أسهم في خلق قدرة غير محدودة على معالجة البيانات وتوزيعها واسترجاعها على شكل معلومات للاستفادة القصوى منها كمورد هام من موارد المؤسسة مما انعكس بدوره على تحرير الفرد العامل من الكثير من قيود العمل الروتيني الذي يقوم بأدائه، وفتح الأفق الواسع الرحب امامه، لكي يخلق ويبدع مستقيداً او معتمداً على ما تهيئه له بيئة العمل من وسائل وأساليب وأدوات (الكيلاني والبياتي والسالمي، ٢٠٠٠). ويضيف الكردي والعبد (٢٠٠٢) أن التغيرات التكنولوجية تمثل عامل إبداع أساسي في جعل البيئة الإدارية غير مستقرة، ويتوقف معدل التغيير في تلك البيئة على مدى التغيير في قدرات التكنولوجيا الحاسبة.

ويمكن لنا أن نؤسس للعلاقة القائمة ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية بتطبيقاتها المختلفة والابداع الإداري على النحو التالي:

١. إن استخدام نظم المعلومات الإدارية يسهم في تسهيل عملية الابداع الإداري، وذلك نتيجة لتخطي القيام بالكثير من العمل الروتيني، وما يترتب على ذلك من إنجاز العمل بسرعة وكفاءة ودقة أكبر وبتكلفة أقل.
٢. إن اهتمام المؤسسات الإدارية بالبحث عن الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام نظم المعلومات الإدارية، مما ينعكس على زيادة الاهتمام بالبحث والتدريب والتطوير الذي يسهم في بناء وتنمية الملكات والقدرات الإبداعية.
٣. إن البحث والتطوير يشكل أهم جوانب التطوير التكنولوجي، كونه يمثل وسيلة هامة لتوسيع المعارف التكنولوجية التي تعتمد عليها عملية الابتكار والإبداع.
٤. إن استخدام نظم المعلومات الإدارية يسهم في زيادة وتعزيز الاتصال والتعاون ما بين المستويات والدوائر المختلفة، مما ينعكس على شكل فرص مواتية لعمليات إبداعية جديدة.
٥. إن الاهتمام بالمبدعين وتوفير ما يلزمهم من وسائل وأدوات تكنولوجية، والسماح بهم بإجراء التجارب، وتشجيعهم على طرح الأفكار الجديدة، وتقديم الدعم المادي والمعنوي لهم، يسهم إلى حد كبير في نجاح ولادة العملية الإبداعية وخروجها إلى حيز الوجود.
٦. إن الاستفادة من البرامج التدريبية وخصوصاً البرامج التي تسهم في تنمية الإبداع، وتلك التي تسعى للاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذه المجالات، يعزز من إمكانية نجاح العملية الإبداعية.
٧. إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا لها دور هام في التوجه صوب استخدام نظم المعلومات الإدارية، مما ينعكس على شكل بيئة تنظيمية تعمل على تبني وتفعيل العمل الإبداعي.

الذكاء والإبداع:

مقدمة:

إن قدرة الإنسان على التعامل مع متطلبات الحياة في المجالات المختلفة تلعب دوراً حاسماً في تحديد درجة تكيفه ونجاحه في الحياة، وفي خضم هذه المتطلبات وما تحتويه من مؤثرات ومواقف وظروف ضاغطة في المجالات الأكاديمية والاجتماعية والعملية، يتفاوت الأفراد بطرق استجاباتهم وتفاعلهم إزاء ما يواجهونه في بيئاتهم؛ تبعاً لما يمتلكون من قدرات مختلفة، فنجد أن بعض الأفراد يحققون نجاحاً في أساليب تفاعلهم مما يؤهلهم لتسيير حياتهم الخاصة على نحو يبعث على السعادة والرضا، بينما يفشل الآخرون في أساليب تفاعلهم مما ينعكس على حياتهم سلباً.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن القدرات العقلية المتعددة التي يمتلكها الفرد تسهم في بلوغ مستوى معين من النجاح في الحياة، ويلعب الذكاء دوراً مهماً في نجاح الفرد في حياته العلمية والعملية، بل وفي نجاح حياته الاجتماعية ومناحي الحياة الأخرى، وإحدى أهم مجالات متطلبات الحياة التي يحاول الفرد جاهداً الوصول إلى مستوى معين من النجاح بها هي الحياة العملية.

تعريف الذكاء:

فقد عرّف بيّنة الذكاء بأنه القدرة على الفهم والابتكار والحكم الصحيح والتوجه الهادف للسلوك (ناصر، ١٩٩٠).

وكذلك عرف زهران (١٩٩٤) الذكاء بأنه: القدرة العقلية العامة والقدرة على إدراك العلاقات بين الأشياء والأفكار والقدرة على حل المشكلات.

ويعرف الذكاء بالمفهوم الشائع بين الناس بأنه قدرة عامة موجودة عند جميع الأفراد، وبدرجات متفاوتة، وهي العامل الحاسم في الإنجاز والتحصيل (عدس، ١٩٩٧).

أهمية الذكاء في الحياة العملية:

يعتبر العمل من أهم المجالات التي قد تم تناولها من قبل المهتمون بالذكاء، حيث أن الذكاء يعد مطلباً رئيسياً لتحقيق النجاح في العمل، وأشار (Goleman , 1998) من خلال مراجعة الدراسات التي تم إجراؤها على (٥٠٠) مؤسسة، إن الأشخاص الذين سجلوا درجات عالية على مقاييس الذكاء، يمتلكون مهارات شخصية واجتماعية ولديهم ثقة بالنفس ودافعية نحو الإبداع أكثر من زملائهم الذين حصلوا على درجات أقل.

ويرى جولمان أن الرؤساء والقادة لديهم القدرة على دفع انفعالات العاملين في الاتجاه الإيجابي لتحقيق أهداف المؤسسة، ويجب أن يمتلكوا قدرات ومهارات الذكاءات المتعددة لأنهم يمثلون المؤسسة أمام المجتمع، ويتفاعلون مع أكبر عدد من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة، ويضعون الجو العام والأخلاقي للمؤسسة والموظفين.

يلعب الذكاء دوراً جوهرياً في العمل يفوق دور القدرات المعرفية والمهارات الفنية، وإن امتلاك المهارات الفنية والمعرفية الخاصة بعمل ما تؤهل الفرد للقيام بهذا العمل، لكن الوصول إلى التقدم والتميز في الأداء وكذلك الوصول إلى الرضا عن العمل يحتاج إلى مهارات وقدرات الذكاءات المتعددة.

ومن خلال دراسة المواقع التنفيذية للعديد من المهن مثل إدارة البنوك وإدارة الشركات وإدارة الوحدات الإدارية في المؤسسات الأكاديمية والمهن الطبية والتجارية وغيرها من المهن تبين أن هناك مدى واسعاً من كفاءات الذكاء التي يجب امتلاكها للوصول إلى التميز في الأداء (Cherniss and Goleman, 2001).

كما يشير السيد (١٩٩٤) إلى أهمية امتلاك الكفاءات الاجتماعية والانفعالية والشخصية المختلفة لنجاح العمل في المؤسسات، ويؤكد على أهمية التدريب على قدرات ومهارات الذكاءات المتعددة للتغلب على الصعوبات التي تواجه العاملين، ولتطوير أداء المؤسسات الإدارية، وكذلك تسهم البرامج التدريبية لقدرات الذكاء ومتابعتها، وتقييمها في زيادة فرص الرضا والتقدم والنجاح بالعمل.

ومن خلال استعراض مفهوم الذكاء وأهميته في العمل، يتبين أن هناك قدرات ومهارات تعد كفاءات للذكاء تغلب دوراً هاماً ورئيسياً في مجالات العمل، فالإنسان وقدرته على التعامل مع المتطلبات وبينه العمل تغلب دوراً حاسماً في الوصول إلى أفضل النتائج للفرد والمؤسسة، إذ أنه مهما توفرت الأجهزة والتقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الرئيسي في تحقيق أهداف المؤسسة مرهوناً بما يمتلك الفرد من قدرات ومهارات تكيفية، وبقدراته على التفاعل الناجح داخل المؤسسة.

وبناء على ما سبق يقودنا الإشارة إلى العلاقة بين الإبداع والذكاء، إذ أكدت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين الإبداع والذكاء إلى كون الإبداع قدرة عقلية مرتبط بمستوى الذكاء، حيث أن الإبداع يحتاج إلى نسبة من الذكاء يجب أن تتوفر لدى الفرد المبدع، وهذا ما يتفق مع العديد من الدراسات النظرية التي ذكرت أن المقومات العقلية والقدرة على التفكير هي أحد المقومات الأساسية للإبداع، ومن هذه الدراسات دراسة (عساف، ١٩٩٥)، كما أيدت دراسة نشواتي (١٩٨٥) العلاقة بين الإبداع والذكاء حيث وجد (ر = ٠,٤٨) وهذا يؤكد ترابط وتشابه مكونات الإبداع وقدرات الذكاء المتنوعة، كما يؤكد على أنه للمبدع أن يمتلك حد أدنى من قدرات الذكاء حتى يصل إلى درجة الإبداع (الهوري، ٢٠٠٤).

كما أكد الطويل (١٩٩٩) على ضرورة تمتع الإداريين بالحد الأدنى من الذكاء من أجل المقدرة على تحليل الأمور بعلمية ومنطقية وتبنيه لمنحى الانفتاح الفكري سعياً لتحقيق الأصالة والإبداع والمقدرة على توقع القضايا والأمور والمشاكل قبل أن تعرقله.

وقد سبق الإسلام الجميع لما كانت الحاجة إلى القيادة الإسلامية الرشيدة ضرورية لبناء أمة متماسكة، نظراً لدور القائد في سير المجتمع في الاتجاه الصحيح وجدت القيادة في التربية الإسلامية من الاهتمام والرعاية، من جميع النواحي، فلا يترك القادة في تخبط وتيه، ويترك أمر أمة الإسلام دون تخطيط وتنظيم، فالعقل ينمى ويوجه، من خلال إكسابه خبرات ومعارف وتجارب تزيد من ذكائه وتعقله ورويته.

ويرى الباحث أن القدرات الذهنية تغلب دوراً هاماً في زيادة الإبداع الإداري، حيث أن هذه القدرات إذا توفرت لدى الإداريين في الجامعات الأردنية تعمل على تمكين

الجامعات من التعايش والتكيف مع تغيرات البيئة ومتطلبات المستقبل، ويكون هذا التكيف بصورة إبداعية، وبالتالي تعتبر القدرات الذهنية أحد مقومات الإبداع الإداري.

إدارة الموارد البشرية والإبداع:

مقدمة:

تلعب الإدارة دوراً هاماً وكبيراً في تقدم أي مجتمع مما يدعو إلى الاعتقاد بأن الدول المتقدمة قد أظهرت اهتماماً جدياً وميلاً لدعم الأفكار الجديدة وتشجيعها، واحتضان الإبداع في مؤسساتها لتحقيق مستويات أفضل من التقدم لاقتصادها وشعوبها فإن الإدارة في الدول النامية أحوج ما تكون إلى التأكيد على أهمية الأفكار المبدعة والقدرات الخلاقة لأبنائها، بالإضافة إلى حاجاتها لإيجاد مناخ ملائم يشجع القدرات الإبداعية للعاملين والمديرين أصحاب القرارات فيها، ويوظف هذه القدرات بالشكل المناسب لمعالجة العديد من مشاكلها وكذلك العمل على إعداد الأفراد الذين تتوافر فيهم خصائص الإبداع وتنمية هذه الخصائص بشكل مستمر، والحد من المعوقات التي تحول دون تقديم الأفكار الإبداعية. وينبغي على كافة الأمم الراغبة في التطور والتقدم أن تتبنى مؤسساتها سياسات وممارسات تشجع الإبداع وتهتم بالمبدعين من أجل اللحاق بركب الحضارة والتقدم الذي يشهده العالم هذه الأيام، وإدارة الموارد البشرية في تلك المؤسسات قادرة على دعم الإبداع الفردي والمؤسسي بشكل خاص.

وهكذا فإن درجة نجاح أي مؤسسة يتوقف على مدى استجابة العنصر الإنساني في الإدارة وقدرته على زيادة الإنتاجية، فالظروف العصرية تفرض على المؤسسات الانفتاح ومضاعفة الجهود واستخدام التخطيط المبرمج، والتطلعات المستقبلية، ويحتاج ذلك إلى أن تكون المؤسسات إبداعية ذات مرونة عالية، تتمتع باللامركزية مع بقاء الإشراف والمراقبة، ويتطلب ذلك أيضاً اختيار العاملين من ذوي المواهب والمبدعين الذين يرغبون في إحداث التغيير واستمراره بعيداً عن الروتين وعبودية العمل التنفيذي، لأن سلوك الأفراد في المؤسسة هو الأساس الذي يقوم عليه سلوكها، وإضافة لما سبق لا بد أن تكون هناك جهود مدروسة نحو صقل وتنمية مهارات الأفراد في الإبداع من خلال إدراك دور التدريب، حيث يلزم على المؤسسات التدريبية العربية (الجامعات) تصميم وتنفيذ البرامج

التدريبية التي تلبي حاجات الأفراد والمؤسسات الإدارية في مجال الإبداع، كما يجب أن لا نغفل دور التحفيز المعنوي والمادي لأفراد المؤسسة.

وكذلك المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة والذي يستخدم الأسلوب الديمقراطي في القيادة ويفتح قنوات الاتصال داخل المؤسسة وخارجها ويعرف بقدرات المتفوقين فيها، هذا ما دلت عليه دراسات عربية ميدانية كما في دراسة (القطاونة، ٢٠٠٠؛ عنقرة، ١٩٩٠).

وبالجملة فإن إدارة الموارد البشرية يمكن أن يكون لها دوراً استراتيجياً تلعبه داخل المؤسسات من حيث تبني مداخل جديدة في ممارسات إدارة الموارد البشرية مما يؤدي إلى نشر ثقافة داخل المؤسسة تعزز من البناء الداخلي للمؤسسة وبالتالي تؤدي إلى الأداء الفردي والإبداع.

القيم والإبداع:

نظر للقيم كتجسيد حي للمواقف تعبّر عن الوجدان الداخلي باعتبارها أداة لوجود الدوافع الذاتية لتحقيق أهداف معينة، ولتحقيق التوافق بين الفرد وذاته وبين الفرد والمجتمع (عبد الفتاح، ٢٠٠١)، كما ينظر للقيم من مدلول أخلاقي باعتبارها صفات شخصية، تنشأ في الإنسان وتنمو معه لتصبح عادة راسخة عنها تصدر جميع أفعاله، وتكون قيماً إيجابية حين تقرر بالفضائل ويتحرك الإنسان في سلوكه انطلاقاً من شخصية ذاتية يتحكم فيها مؤثرات فطرية وأخرى مكتسبة، لذا يكون من السهل على المرء أن يأتي بفعل حسن دون تكلف طالما أنه نشأ وتربى عليه واقتنع به (سلطان، ٢٠٠٢).

لأهمية الجانب الإنساني في المؤسسات الإدارية أدركت هذه المؤسسات دوره في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية، ويحتل الإداريين في المؤسسات الإدارية أهمية كبيرة بالنظر إلى الدور الطبيعي والجوهري الذي يقومون به من خلال ممارستهم لوظائفهم وأدوارهم المختلفة، وفي الوقت الذي تحتاج فيه مؤسسات اليوم إلى الإداري الذي يمتلك القدرة على تحقيق النتائج المتوقعة منه، لتتطلع في الوقت ذاته إلى الإداري الواعي والمنتج والقادر على توظيف ما يمتلكه من صفات ومهارات ومعارف ومقدرة على استغلال الموارد التي توفرها له المؤسسة لتحقيق هذه النتائج، ضمن قواعد الأخلاق والقيم (أفندي، ١٩٩٤).

والقيم تضع فاعلية الإداريين في إطار أخلاقي توجه سلوكهم وتصرفاتهم وتضبطها باعتبارها محددًا من محددات السلوك الإنساني والتنظيمي ومرشداً ودليلاً للأفراد في سلوكهم، والقيم من المفاهيم المرتبطة بشخصية الفرد وجوانبها الروحية، وهي ذات صلة بالأديان والفلسفة وعلوم الاجتماع والنفوس، وقد لحقت الإدارة كعلم وكتطبيق بركب هذه العلوم وغيرها حيث عنيت بدراسة القيم وتحليلها باعتبارها أحد عناصر ومؤشرات الثقافة التنظيمية ومجالات السلوك التنظيمي، والتي بدأ الاهتمام بها في مطلع الثمانينات من القرن العشرين وإن كانت جذورها الأولى ترجع إلى دراسات هاوثورون التي اهتمت بشرح ثقافة العمل (القريني، ٢٠٠٠)، والإبداع الإداري كأحد مجالات السلوك التنظيمي يعتبر مطلباً من المطالب الرئيسية لتحقيق أهداف الإدارة والمؤسسة التي لا تضع الإبداع هدفاً من أهدافها فإن مصيرها سيكون الفشل، ومن أجل مأسسة الإبداع وتحويله إلى جهد إداري منظم، فإن ذلك يتطلب استحداث وظائف يقوم عليها أشخاص ودوائر مهمتها تنمية الإبداع وتشجيعه، ويطلق عليها دوائر البحث والتطوير، واستقطاب وتعيين أفراد مبدعين وإيجاد ثقافات ومناخات تشجع على الإبداع وتكافئ المبدعين.

ويرتكز الإبداع في المؤسسات الإدارية على التعريف بالقيم التنظيمية وترسيخها، التركيز على الأداء، احترام العاملين ومعاملتهم بكرامة وإنسانية (القريني، ١٩٩٣).

والقيم في المؤسسات الإدارية يمكن أن تكون داعمة أو مانعة للإبداع، اعتماداً على كيفية تأثيرها في سلوك الأفراد والجماعات، فالقيم الإيجابية تحث على العمل الجاد والتفكير الخلاق والعمل الجماعي والثقة بالآخرين والانفتاح على العالم الخارجي والتغيير الأفضل، إلا أن انتشار بعض القيم السلبية قد يؤدي إلى إعاقة الإبداع، وفي هذا أشار البعض إلى معتقدات ثقافية وبيئية واجتماعية ناتجة عن اتجاهات تتسم بالانغلاقية في المجتمع والمؤسسات، تحارب الأفكار الجديدة والغريبة، وتؤدي إلى عرقلة الإبداع الفردي والمؤسسي.

الاهتمام بالموظفين:

نيت المدارس والنظريات الإدارية على مختلف أطرافها بتفسير السلوك الإداري في المؤسسات، وفي مقدمة هذه المدارس التي اهتمت بالجوانب الإنسانية في المؤسسات،

مدرسة العلاقات الإنسانية ورائدها التون مايو (Mayo) والذي تعتبر دراساته التي ركزت على الجانب الإنساني بداية ظهور هذه المدرسة التي اعتبرت الإنسان محور العملية الإدارية.

تتراوح اهتمام المؤسسات بهذا الجانب من مدرسة لأخرى، وبدأت الإدارة في مطلع الثمانينات الاهتمام بالتركيز على الإنسان خصوصاً مع ما شهده العالم من تطور تقني وسيطرة للآلة في كافة المجالات، حيث ظهر مصطلح الإدارة الإنسانية على يد باسكارلا (Pascarella) في عام (١٩٨١)، مبتدعاً بذلك طريقة إنسانية جديدة في الإدارة تقوم على النظرة الكلية للإنسان من خلال الموائمة بين الإدارة العلمية والأخلاق الإنسانية، فالمدير على حد تعبيره في الوقت الذي يحتاج فيه إلى المهارات العلمية سيكون أيضاً غير فعال إذا لم يكن له قلب (العديلي، ١٩٩٥).

وقد حققت الكثير من المؤسسات النجاح لأنها تمتلك أيديولوجية قوية تتضمن فلسفة الرعاية والاهتمام بالموظفين، واكتشف البعض حاجة المؤسسات أن تعبر عن القيم الإنسانية من خلال الاهتمام بشؤون العاملين فيها (فرانيسيس وودكوك، ١٩٩٥).

وتظهر العلاقة بين القيم وسلوك الأفراد في المؤسسات من خلال الإداري الذي يملك القيم عندما يتخذ سلوكاً ديمقراطياً، الأمر الذي يدفعه للاهتمام بالعمل والعاملين معاً، ويشركهم في صنع القرارات واتخاذها ويزرع في نفوسهم حب العمل والتعاون والتي تعد من متطلبات الإبداع.

وقد سبق الإسلام الجميع في ذلك عندما نادى بضرورة احترام الآخرين وتقديرهم، وتجلّى ذلك في مخاطبة الله عزوجل للرسول صلى الله عليه وسلم: (فيما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظاً غليظ القلب لانفضوا من حولك) (آل عمران، آية ١٥٩).

وتتحقق الكفاءة والفعالية في التنظيم بوصول المديرين إلى القناعة بأن الجانب الإنساني في المؤسسات لا يقل إن لم يزد أهمية عن الجانب التقني (الغامدي، ١٩٩٠).

وتعتبر قيم العلاقات الإنسانية من القيم التي تؤدي إلى إنجاز الأعمال وزيادة الكفاءة والفاعلية (الطروانة والصرابرة، ١٩٩٨)، ويجب أن يتلقى العاملون المعاملة الطيبة التي

تحفظ كرامتهم من منطلق إنساني وأن يتم إشباع حاجاتهم النفسية والمادية والاجتماعية وأن تفهم الإدارة مشاعرهم ومشاكلهم والعمل على حلها، والمديرون الذين يتميزون بقيم عالية يكونوا أكثر اهتماماً بالموظفين (سباعنة، ١٩٩٩).

وشعور المدير بأهمية الجانب الإنساني في المؤسسة يدفعه للموازنة بين الجانبين المادي والتقني فيها، وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على قدرة المدير على ربط كافة جوانب العملية الإدارية وقدرته على التعامل والإحاطة بجوانبها وعناصرها المختلفة، وهذا يتطلب مهارات وقدرات ومعارف، في حال توافرها يعد ذلك مؤشراً من مؤشرات كفاءة وفاعلية الإداري، الكفاءة والفعالية يمثلان معيار النجاح والتفوق للمؤسسات.

الثقة المتبادلة:

تُعرف الثقة على أنها إيمان الفرد في السمعة الحسنة للآخرين وبأنهم سيقدمون جهوداً تتوافق مع أهداف الجماعة (سلطان، ٢٠٠٢).

وتعرف من قبل منك (Mink) بأنها توقعات الفرد واثمائه بأن سلوك الفرد الآخر سيكون سلوكاً منسجماً ومؤيداً للمصالح المشتركة للطرفين، وهو الاعتقاد بأن الشخص الآخر يتصرف وفقاً للأنماط السلوكية المشتركة وبحسب الاتفاق (الغامدي، ١٩٩٠).

وحتى تنشأ الثقة بين المدير وموظفيه فإن ذلك يحتاج إلى خلق محيط آمن لدى الموظفين، وعندما تسود الثقة في المؤسسات فإن ذلك يؤدي إلى تخفيض المستويات الإدارية وتنتشر الألفة والمودة والتعاون بين أعضائها وكل ذلك لا يتحقق إلا بالعمل الجاد من قبل الموظف (الهندي، ٢٠٠٢)، ويعد توفر جو من الثقة التنظيمية مطلباً لإدارة المؤسسات بفاعلية وكفاءة عالية، لذلك وصف أوشي (١٩٨٦) الثقة بأنها الدرس الأول في نظرية (Z) وأنها والإنتاجية أمران متلازمان، وأصبحت المؤسسات تعول على عنصرها البشري في تحقيق الكفاءة والفعالية معاً، من خلال رفع درجة الثقة بين العاملين.

وترتبط الثقة بالقيم السائدة وبالبعد الأخلاقي وبعمليات التطوير، وتعد من متطلبات الإبداع، وتساهم في الرقابة الذاتية لدى الأفراد وبنظام صنع القرارات، إلا أن المؤسسات قد تعاني من مشكلة نقص الثقة بين أعضائها نتيجة توجيههم الفردي في العمل، وللتخفيف

من آثار هذه المشكلة السلبية ينبغي الاهتمام بالجوانب الإنسانية والمعنوية لتشجيع العاملين على تحسين أدائهم (النوري، ١٩٩٩).

وثقة المدير بنفسه وبمن حوله، وبأهداف المؤسسة، تجعله يسهم في خلق وبناء جو من الثقة في المؤسسة، وتمكنه من توظيف ما يتمتع به من صفات ومهارات وقدرات لتحقيق هذه الأهداف، وبالمقابل إذا شعر العاملون بثقة المدير فقد يؤدي ذلك إلى شعورهم بالارتياح، وارتفاع في روحهم المعنوية، ورضاهم عن العمل ولأنهم للمؤسسة لينعكس ذلك إيجابياً على أدائهم، الذي هو في المحصلة جزء من أدائها العام، وكل ذلك يسهم في كفاءة وفاعلية المدير على اعتبار أن العاملين أحد عناصر الموقف الإداري الذي يؤثر في تحقيق المدير لدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية والإبداع.

العدالة:

يعتبر العدل في الإسلام قيمة القيم ويقصد به إقامة الحق بالعدل تشجيع الطمأنينة في النفوس وتقوى علاقات الأفراد، وتزداد الثقة فيما بينهم، وفي هذا يقول شيخ الإسلام ابن تيمية العدل نظام كل شيء، فإذا أقيم أمر الدنيا بعدل قامت، وإن لم يكن لصاحبه في الآخرة من خلاق (عبد الفتاح، ٢٠٠١).

والعدل من الأوامر التي أمر الله بها عبادة حيث قال عز وجل إن الله يأمر بالعدل والإحسان (النمل، آية ٩٠)، ويترجم ذلك الرسول صلى الله عليه وسلم بقوله: "إن أحب الناس إلى الله يوم القيامة، وأقربهم منه مجلساً إمام عادل" (رواه الترميذي).

وفي المجال الإداري استخدمت مرادفات عديدة للعدل أهمها وأكثرها شيوعاً العدالة التنظيمية بأنواعها المختلفة الإجرائية، والتوزيعية، وتعد العدالة من الخصائص المميزة للأسلوب الإداري والقيادي المؤثر والفعال، وتعتبر العدالة من أهم القيم الإدارية التي تعزز الاتجاه الإيجابي لتحقيق الفاعلية، وتجنب الوقوع في الفساد الإداري عند تعارض المصالح الشخصية للأفراد مع المصالح العامة (الطروانة والصريرة، ١٩٩٨).

وتتمثل العدالة التنظيمية في الطريقة التي يحكم من خلالها الفرد على عدالة الأسلوب الذي يستخدمه المدير في التعامل معه على المستويين الوظيفي والإنساني،

وتتحدد في ضوء ما يدركه الموظف من نزاهة وموضوعية في الإجراءات والمخرجات (محرمة، ٢٠٠٠).

هناك العديد من الفوائد التي تعود على الأفراد والمؤسسة جراء الشعور بالعدالة التنظيمية منها: (فرانيسيس وودكوك، ١٩٩٥)

١. حصول المؤسسة على الالتزام من الموظفين عندما تظهر هي التزامها نحوهم.
٢. الحصول على ثقة العاملين وولائهم.
٣. استقطاب افضل الموارد البشرية للعمل في المؤسسة.
٤. مساعدة المديرين على اتخاذ نهج واضح لإدارة التغيير إذا ما عرفوا أنه بالإمكان تقليل الأضرار المحتملة على الموظفين جراء ذلك، وحيث أن العدل بين الناس هو من أفضل عمل ولاة الأمر وأوجبها عليهم، كما يقول شيخ الإسلام ابن تيمية، وأحد الصفات التي ينبغي أن يتحلى بها كل من ولي أمر (عبد الفتاح، ٢٠٠١)، فإنه لمن البديهي في حال رسوخ هذه القيمة واستقرارها في النفس البشرية أن تكون دليلاً ومرشداً للمدير في سلوكه وعلاقاته في كافة جوانب عمله كاختيار الموظفين، وتوزيع الأعمال عليهم وتحديد أجورهم ومكافأاتهم الأمر الذي قد ينعكس على شعورهم بالأمن الوظيفي وارتفاع في مستوى أدائهم، والتي تعد من متطلبات الإبداع.

المشاركة في صنع القرارات:

عنى المشاركة دعوة القائد لمروسيه والانتقاء بهم لمناقشة المشاكل الإدارية التي تواجههم وتحليلها ومحاولة الوصول إلى أفضل الحلول الممكنة لها وتتطلب المشاركة توفير قيادة ديمقراطية تعمل على التوفيق بين مصالح ورغبات العاملين، ومصالح التنظيم من خلال توسيع دور المرؤوسين (كنعان، ١٩٩٥).

وقد أثبتت الدراسات أن الإجماع في اتخاذ القرارات يؤدي إلى الإبداع والفعالية في اختيار أفضل الحلول والكفاءة في التنفيذ (الهندي، ٢٠٠٢)، ويحدد نسق القيم الذي يتبناه القائد حجم المشاركة الذي يسمح به للعاملين معه في اتخاذ القرارات الخاصة بهم وبالعمل،

وفي المؤسسات التي تؤمن الإدارة بالقيم والأخلاق يتطلب اتخاذ القرار فيها مشاركة جميع الأطراف التي يعنىها القرار مباشرة، وعملياً تختلف درجة المشاركة باختلاف نمط السلوك الديمقراطي للقائد وباختلاف نوع القرارات المراد اتخاذها، وتمنح المشاركة حرية التعبير عن آراء العاملين وشعورهم بأهميتهم واعتراف الآخرين بهم، إضافة إلى خلق المناخ المناسب الذي يشجع على التغيير والثقة المتبادلة بين القيادة والعاملين وبين المؤسسة وجمهورها (كنعان، ١٩٩٥).

وأظهرت دراسة اليزابيث (Elizabeth) أن هناك ارتباطاً بين القيم واتخاذ القرارات، من خلال تأثير القيم على إدراك العاملين، هذا وتؤثر القيم على جميع مراحل اتخاذ القرارات خصوصاً من تحديد الأهداف وتطوير البدائل واختيار المناسب منها وتنفيذه باعتبارها معتقدات وأفكار ومحددات توجه متخذ القرار في كل مرحلة من هذه المراحل (الطروانة والصريرة، ١٩٩٨)، والإداري الذي لديه اتجاه لإشراك رؤوسيه في صنع القرارات، نتيجة ما يؤمن به من قيم نحو التوجه الجماعي والمشاركة، سيترجم ذلك في سلوكه على شكل منهج عمل يلتزم به، بذلك يجمع الفكر والممارسة ويحقق نوعاً من التوافق الذي يبعده عن الصراع النفسي الداخلي، الأمر الذي يؤمل منه أن يكون عاملاً مساعداً في تسهيل المدير للإبداع.

ويستنتج الباحث أن تأثير ثقافة المؤسسة على الإبداع ذات تأثير إيجابي، بحيث توصلت الدراسات التي تناولت هذه العلاقة إلى أهمية تطبيق نظام مفتوح للاتصالات في المؤسسة بحيث يسمح بانسياب الأفكار والمعلومات بسهولة بين مختلف المستويات الإدارية، وضرورة التركيز على الجوانب السلوكية التي تهدف إلى بناء ثقافة مؤسسية تتمثل في إيجاد قيم وأهداف مشتركة بين العاملين والاهتمام باحتياجاتهم والنظر إليهم كأعضاء في أسرة واحدة، كما أكدت الدراسات التي تناولت هذا العامل على ضرورة توفير الثقافة التنظيمية الملائمة في المؤسسات التي تساعد قيمها على تعزيز وتشجيع الإبداع.

القيادة والإبداع:

تعتبر القيادة الإدارية أحد العوامل المهمة في حياة أي تنظيم إذ أنها صاحبة الدور الرئيسي في تحفيز العاملين وتعاونهم معها من جهة ومع بعضهم البعض من جهة أخرى

لتحقيق الأهداف المرجوة، فإذا كانت ثقة المرؤوسين بالقيادة الإدارية مفقودة فإن ذلك يعتبر عاملاً سلبياً ومحبطاً، فمثلاً إذا اعتقد المرؤوسون أن الرئيس وصل لوظيفته لاعتبارات غير موضوعية وأنه غير موضوعي في تقييمه للأداء، فإن ذلك مؤشر على أن مؤهلات القيادة هي أي شيء إلا الإبداع، فالإداري الذي لا يعتبر نجاح موظفيه نجاحاً للجهاز ويحرص دائماً على التفويض عما يسيء لهم، هو شخص هدام في التنظيم ولا يؤهل التنظيم للبقاء ناهيك عن الإبداع الذي لا مجال للحديث عنه في مثل هذا المناخ (القيروني، ١٩٩٣).

كما ويعتبر النمط القيادي التعاوني الديمقراطي من الأنماط التي تشجع المجموعات على الإبداع، فالفرق ذات الأداء الإبداعي العالي كان لها درجة عالية من الدعم القيادي والتركيز على الأهداف وبناء الفريق وتسهيلات العمل.

ولكي يكون المدير مجدداً بصورة فعالة وقادراً على التطوير والابتكار لا بد له من أن يتلقى المساندة والتعاون ليس فقط من قبل الرؤساء وإنما من الزملاء والمرؤوسين أيضاً، ولهذا فعلى المدير أن يعتمد صيغة الفريق الذي يشارك كل فرد فيه بالعمل من منطلق قناعة الجميع بأن المشروع مفيد ويستحق مثل هذا الاهتمام والدعم والتعاون (عبد الله، ٢٠٠٣).

ومن العوامل التي تسهل عملية الإبداع هي وضوح الرؤية للمؤسسة، بحيث تكون الأهداف واضحة لأفراد العمل لما له من دور هام في فعالية أدائهم والعمل على تطوير أهداف وطرق جديدة للعمل فكلما كانت الرؤيا واضحة كلما كانت أكثر فاعلية وكلما كان له الأثر الكبير في تسهيل عملية الإبداع، فعدم وضوح الأهداف التنظيمية وما يترتب عليها من تدني الروح المعنوية وروح الإبداع يعتبر عائقاً يمنع قيام الأفراد بممارسة الإبداع في النشاطات الإدارية.

كما أن المشاركة عامل من العوامل التي تسهل عملية الإبداع فالمشاركة والأمان هي الأمور التي يلجأ إليها الأفراد لكي يحموا أنفسهم من المخاطر في عمليات اتخاذ القرار، ولذلك يلجأ الأفراد إلى الجماعية من أجل الحماية من المسؤولية، وبالتالي فإن

درجة المشاركة العالية في اتخاذ القرار مرتبطة بمقاومة أقل للتغيير ودرجة أعلى من الإبداع (اللوزي، ١٩٩٩).

كما أن هناك العديد من المحفزات التي تساعد على الابتكار والإبداع لدى الأفراد في هذا المجال ومن بينها اهتمام الرؤساء (الإداريين) بالأفكار والاقتراحات المقدمة من المرؤوسين والإصغاء لها، وضرورة انفتاح المدراء بشكل كبير للاقتراحات المقدمة من المرؤوسين حول كيفية إنجاز المدراء في العمل وبث الثقة بالنفس، بحيث يكون هناك ثقة من الرؤساء بقدرات مرؤوسيهـم على أداء عملهم دون الحاجة إلى الرقابة عليهم (عبد الفتاح، ١٩٩٥).

ويضيف عبد الله (٢٠٠٣) أنه من أجل ضمان مناخ مناسب يساعد على الابتكار والإبداع، لابد من توفير مدراء قادرين على استثمار الظروف التي تسمح بالتجديد والتطوير وتحديد البرامج الزمنية اللازمة للتنفيذ لبلوغ الأهداف المتوخاة، فوجود نوعية من رؤساء يخلق تنافس بين العاملين ويملك فكراً مجدداً ويشجع الاتصال بين العاملين خارج وحداتهم الإدارية لتبادل الآراء والأفكار مع الآخرين تعتبر مؤثرات إيجابية تشجع وتدعم الإبداع لدى العاملين من وجهة نظرهم.

التحفيز والإبداع:

يعتبر التحفيز من العوامل التي تعزز الإبداع، كما أثبتت ذلك العديد من الدراسات في أنواع مختلفة من المؤسسات الإنتاجية والخدمية وكذلك المؤسسات البحثية في العديد من البلدان المتقدمة أن للإبداع تقاليد ومعايير منها: (Quin and Rivoli, 1991).

١. دعم المخاطرة والتغيير عن طريق الجوائز والمكافآت.

٢. قبول وجود أخطاء.

أن تبني المؤسسة أنظمة تعويضات تقوم على مفهوم الأجر مقابل المعرفة إضافة إلى ربط المكافآت التي تمنحها المؤسسة بتحسين الأداء، من شأنه يشجع الفرد على الاستمرار في أن يكون أداؤه بأفضل صورة ممكنة، هذا وأكد الطيب (١٩٨٨) على أهمية وضع معايير موضوعية لتقييم وقياس الأداء والتي تقوم على تأكيد الثقة في العاملين

وتشجعهم على الابتكار والتجديد، كما أن من بين العوامل التي تسهل عملية الإبداع هي توفير نظام للرقابة والسيطرة لتقييم وتحسين الأداء والتغذية الراجعة والاهتمام بتعظيم نوعية الأداء.

وفي دراسة قامت بها عناقرة (١٩٩٠) بينت فيها أن ألقاب الوظائف والرتب في الهيكل التنظيمي في المؤسسة يرتبط بمستوى العمل والكفاءة والتي بناء عليهما يتم دفع التعويضات من شأنه أن يؤدي إلى إبداع المؤسسة كما أن هنالك دراسات عديدة بينت أهمية منح كل من الحوافز المادية والمعنوية لأصحاب الأفكار الجيدة وللمبدعين بشكل خاص، فعندما يكافئ الفرد على أفكاره الجيدة فإنه يسعى باستمرار إلى تقديم المزيد منها، أما إذا لم يكافئ فإن ذلك يؤدي إلى الإحباط، وكذلك فإن قلة هذه الحوافز وخاصة المادية منها تجعل العاملين منشغلين بتدبير أمورهم الحياتية ومصادر رزقهم وتجنبهم للعمل الإبداعي الذي سيجلب لهم مزيداً من النكد والعوز (عناقرة، ١٩٩٠؛ القريوني، ١٩٩٣).

كما ويعتبر التعامل مع الأخطاء على أنها فرص للتعلم والسماح للموظفين أحيانا بتجريب أفكارهم، والسماح بهامش من الخطأ وسيلتين لتنمية وتطوير الإبداع، كما أن الحرص على أن تكون العقوبة على الخطأ أقل من العقوبة على عدم المحاولة يعتبر من قواعد وقوانين عدة يمكن بها توجيه العملية الإبداعية وتميئتها عند الإنسان (حريم، ١٩٩٨).

ويعتبر العمل الجماعي ودور علاقات التفاهم والتعاون السائدة بين أفراد مجموعة العمل في المؤسسة من أهم الوسائل التي تساعده في تطوير وتنمية قدراتهم الإبداعية من أجل الارتقاء بأداء المؤسسة وتحقيق الفعالية للوصول إلى الأهداف النهائية، وبالتالي تأكيد الصفة الجماعية في الحوافز لتحفيز المرؤوسين على التعاون.

كما واعتبر عبد الفتاح (١٩٩٥) أن من العوامل الهامة التي تساعد على تشجيع الابتكار والإبداع هي طبيعة تصميم الأعمال والوظائف في المؤسسة بحيث تكون الأعمال المكلف بها العامل تمثل تحدياً لفكره وقدراته لكي تترك في روح الإبداع والتطوير وتحدي المجهول دون مبالغة أو تقريط.

الاختيار والإبداع:

أثبتت العديد من الدراسات أن بعض ممارسات الاختيار الإبداعية في المؤسسات اشتملت على ما يلي:

١. سياسة التوظيف حيث تعتبر سياسة التوظيف الداخلي لأصحاب الكفاءات العلمية والجهود المتميزة عامل يشجعهم بشكل واضح على ممارسة السلوك الإبداعي.
٢. الأمن الوظيفي، أن توفير الأمن الوظيفي يقلل من مخاوف العاملين المتعلقة بالعقوبات أو الفصل في حالة الخطأ أو عدم النجاح مما يعمق روح الانتماء والاعتزاز والولاء للتنظيم (Quinn and Rivoli, 1991).

كما أن الدوران الوظيفي مؤشراً على فعالية إدارة الموارد البشرية الإستراتيجية، هذا وبين عبد الوهاب (١٩٩٥) أنه في سبيل تنمية القدرات الإبداعية لدى العاملين، فإنه يجب على المؤسسة كذلك تهيئة المناخ المناسب للأفكار الجديدة وإنشاء عمالة ذات أفكار متنوعة عن طريق استقطاب أفضل الأفراد، وأن يتم دراسة الأفكار الجديدة وتحليلها وتبليغ نتائجها للعاملين.

وإلى جانب ما سبق ينبغي على المؤسسة انتقاء موظفين ممن لديهم الأفكار والمهارات والقدرة على المساهمة في نمو المؤسسة ولديهم كذلك القدرة على الاحتمال والمرونة، وهذه الممارسة لها أثر إيجابي في تشجيع وتطوير الإبداع (عناقرة، ١٩٩٠).

إضافة إلى ذلك ضرورة تركيز مقابلات التوظيف في المؤسسة على جوانب السلوك الإبداعية للمتقدم للعمل وضرورة توجيه لجان لفحص المهارات وانتقاء الموظفين.

كما أن استقطاب المؤسسة المبدعة للخبرات الإبداعية للفرد وتنمية الجهود المتميزة هي من خصائص المؤسسة المبدعة.

التدريب والإبداع:

من الأشياء المتفق عليها بين عدد كبير من المنظرين والتطبيقات في مجال الإبداع هو أن الإبداع من الممكن تعلمه والتدريب عليه بحسب استعداد الشخص، فقد أشار (Thomas P.Houek) الوارد في هيجان (١٩٩٥) في مقالة له بعنوان "الإبداع" بأن الإبداع

ليس موهبة فطرية قاصرة على أناس دون غيرهم، أو أنه لا يمكن للفرد اكتسابها أو تعلمها، ولكن من الممكن تلقينه والتدريب عليه مثله في ذلك مثل الكثير من المهارات الأخرى التي تم التدريب عليها كأساليب القيادة والاتصال واتخاذ القرارات ومهارات التفاوض والإقناع، كما أن هناك العديد من مراكز التدريب في العالم التي تقدم الحلقات والدورات التدريبية التي تتضمن المواد العلمية والأنشطة التي تساعد على تنمية مهارات التفكير الإبداعي لدى الأفراد الملتحقين بهذه الدورات أو الحلقات.

كما بينت العديد من الدراسات أنه يمكن تنمية وتطوير القدرة لدى الأفراد بالتدريب وخصوصاً عند الأفراد ذوي الاستعداد للتعلم والتدريب المستمر، كما وأن أبسط وسيلة لزيادة مستوى الإبداع لدى العاملين في المؤسسة هو تطوير مهارات الأفراد من خلال تدريبهم على أساليب تعزز التعلم الذاتي لديهم إضافة إلى تدريبهم على الإبداع، وخصوصاً في مجال حل المشكلات، إذ أنه يمكن العمل على زيادة الإبداع داخل المؤسسة من خلال تطوير مهارات الأفراد على توليد حلول متعددة للمشكلات التي تواجههم، كما أنه يمكن تدريب الأفراد على الإبداع من خلال توفير برامج تدريب تتمتع بوفرة البرمجيات الحاسوبية القائمة على التعلم الإلكتروني الموجه ذاتياً (Draft, 2001).

ويعتبر من عناصر الإبداع على مستوى الإدارة تنمية روح التعاون بين الفرد وزملائه مما ينمي روح الفريق الواحد والاعتراف بمساهمات الآخرين والاهتمام بهم وتوجيههم نحو تحقيق أهداف المؤسسة (الفياض، ١٩٩٥).

ومن الأمور التي تمكن المؤسسة للتأكد ما تدرب عليه الأفراد في مجال الإبداع الإداري هو ضرورة توفير آليات للمراجعة والمراقبة وتمرير المعلومات والتغذية الراجعة، من خلال تقييم نتائج هذا التدريب سواء أكان ذلك من خلال استطلاع آراء الأفراد المشاركين في التدريب أو من خلال الوحدات المعنية بالتدريب والتطوير داخل المؤسسة (عناقرة، ١٩٩٠).

والفائدة العظمى التي يمكن تحقيقها من وراء تدريب الأفراد على الإبداع الإداري هو أن يعمل على صقل مهارة الأفراد من ذوي القدرات الإبداعية العالية كما يساعد في نفس الوقت على رفع مستوى الأفراد من ذوي القدرات الإبداعية المعتدلة إلى مستوى

مقبول من الإبداع، كذلك فإن التدريب على الإبداع يغرس في جميع العاملين في المؤسسة، وخصوصا المتدربين منهم، الرغبة في استخدام وسائل الإبداع التي تدربوا عليها في التعامل مع المشكلات التي يواجهونها في محيط العمل وخارجه، أما بالنسبة للمؤسسة فإن تدريب أفرادها على الإبداع الإداري سوف يحقق لها العديد من الفوائد أهمها تعزيز ريادتها في مجال الخدمات أو المنتجات التي تقدمها، كما أنه سوف يعمل على استمرار ونماء المؤسسة.

قيمة الإبداع:

يعتبر الإبداع موردا قيما من الموارد التي ينبغي الاهتمام بها، والمحافظة عليها، لا بل والعمل على تعزيزها وتطويرها، وذلك من خلال الاهتمام بالموهب الإبداعية، وتهيئة الظروف المناسبة لها، خصوصا في ظل التحديات والمنافسة الكبيرة التي تواجهها هذه المؤسسات، إذ يلعب الإبداع دورا كبيرا في كافة جوانب ومجالات الحياة وفي مختلف دول العالم دون استثناء، وازدادت حاجة المؤسسات له في تيار العولمة، والتكنولوجيا الجديدة، وثورة المعلومات والاتصالات وزيادة المنافسة والتغير في مطالب المستفيدين في الهياكل الاقتصادية والسياسية مما دفع بالمؤسسات لتنمية الإبداع لتمكينها من التعايش والتكيف مع تغيرات البيئة ومتطلبات المستقبل (حريم، ١٩٩٨).

وأن أي مؤسسة لا تضع الإبداع "هدفا" أسمى من أهدافها سيكون مصيرها التردّي والانهييار، وبالتالي فإن أي من الأفراد على اختلاف مواقعهم الوظيفية لا يحاول أن يجعل الإبداع جزء من حياته فسوف يحكم على نفسه بالتخلف وعدم القدرة على المساهمة في تنمية وتطوير نفسه ووظيفته ومؤسسته (عساف، ١٩٩٥).

والإبداع متطلبا إجباريا لكل مؤسسة وذلك للحصول على التميز في الأداء والمحافظة على استمراريتها في بيئة تنافسية، وقد تفهمت بعض المؤسسات الإدارية الحديثة هذه الحاجة فقامت بإنشاء وحدات إدارية خاصة تهدف إلى رعاية الإبداع وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب له (اللوزي، ١٩٩٩).

وقيمة الإبداع في المؤسسات تكمن في إيجاد الحلول اللازمة لمشاكلها بطريقة
عصرية تستغل فيها المؤسسة الموارد والإمكانات المادية والمعنوية بطريقة مثلى تحقق
الميزة التنافسية وتحقق للأفراد التميز داخل المؤسسة حتى أن البعض قد ذهب إلى القول
أن الإبداع ضرورة من ضرورات الحياة، وأن هذا إن دل على شيء فإنه يدل على أهمية
الإبداع للأفراد والمؤسسات على اختلاف أشكالها وأنواعها.

والمؤسسات الناجحة والتمتيزة في أدائها وإنجازاتها ينظر إليها، على أنها تلك
المؤسسات التي تفرد للإبداع جانبا من اهتماماتها، وتسخر له قدرا من إمكاناتها، وتحشد له
جهودا كبيرة تتمثل بما يلي:

١. الاهتمام بالمكافآت سواء أكانت المادية منها أو المعنوية.
٢. العمل على تهيئة بيئة تنظيمية تشجع الأفراد على تقديم أفكارهم ومساهماتهم
الإبداعية وتجربتها (عساف، ١٩٩٥).
٣. الاهتمام بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين مما يسهم في تعميق ولائهم (القطاونة،
٢٠٠٠).
٤. تعزيز التوجه نحو التجربة والمحاولة وتبني الأفكار على غرابتها وغموضها
وإتاحة الفرصة أمام الأفراد لتجربتها.
٥. التمتع بمهارة الصبر وزيادة القدرة على التكيف مع التغيير من خلال اعتباره أمرا
حتميا.
٦. تشجيع الحوارات العلمية عن طريق عقد المؤتمرات والندوات وجلسات العصف
الذهني وحلقات المناقشة، مما يؤدي إلى تنمية الأفكار وإثراء البدائل ووبروز
الومضات الإبداعية (عساف، ١٩٩٥).
٧. تنمية القدرة على التصور الشمولي من خلال استحداث علاقات ترابطية بين الأفكار
أو العناصر المتعلقة بموضوع بحث معين.
٨. الحد من العوائق والتحديات التي تواجه الإبداع وتذليلها (القطاونة، ٢٠٠٠).
٩. يكون المديرون مثلا أعلى في سلوكياتهم الوظيفية وأعمالهم لبقية الأفراد العاملين
في المؤسسة.

١٠. تفاعل إيجابي بين المؤسسة الإدارية والبيئة المحيطة الخارجية (اللوزي، ١٩٩٩).

ويستنتج الباحث مما سبق أن الإنسان في الوقت الحاضر يعتبر من أهم دعائم وعناصر المؤسسات الحديثة باعتبارها كيانا اجتماعيا، وعليه يتوقف نجاحها في تحقيق أهدافها بكفاية وفعالية لذلك فقد أولت المؤسسات اهتماما كبيرا بالوجود الإنساني خاصة في القرن الحادي والعشرين الذي أصبح ينظر إليه بأنه العامل الحاسم في تقدمها وازدهارها، ومهما اختلفت المؤسسات فإن الإداريين باختلاف مجال أعمالهم ومستوياتهم الوظيفية يلعبون دورا هاما لإنجاز العمل وتحقيق أهداف المؤسسة، ومن هنا فقد أكدت الكثير من الدراسات والأبحاث على سلوك الإداريين في المؤسسات؛ ولا سيما الإبداع الإداري من أجل توجيهه واستثماره لخدمة أهداف المؤسسة، كما تزداد يوما بعد يوم آخر النتاج الفكري والدراسات النظرية التجريبية المتعلقة بالمعلومات الإدارية.

ومن أجل فهم متعمق للإبداع الإداري، فلا بد من الإلمام بالمعلومات الإدارية التي تمثل البناء لهذا السلوك، إذ لم تعد مهمة الإداري اليوم مهمة سهلة بل أصبحت من أهم واجبات الإداريين الأخذ بزمام المبادرة حتى يتبلور لديهم التفكير الإبداعي وخاصة فيما يتعلق بحل المشكلات واتخاذ القرارات، وفي خضم التحولات العالمية الجديدة المتمثلة بالعولمة وتدفق المعلومات وثورة الاتصالات، باتت إدارة المؤسسات أكثر إلحاحا للتأكيد على أهمية الأفكار الجديدة والقدرات اللازمة للإداريين، بالإضافة لحاجتها لإيجاد مناخ ملائم يشجع القدرات الإبداعية للإداريين والعاملين فيها، كما أن للإدارة العليا دور رئيسي في تنمية القيم التنظيمية كونها تخدم العملية الإشرافية للإداريين التي تتيح بؤادر إبداعية، لأن مصدر الإبداع الفرد سواء كان الإبداع فرديا أم جماعيا، والفرد عندما يأتي للمؤسسة لا يأتي من فراغ، وإنما يأتي وهو يحمل قيما وأفكارا وثقافة معينة، والمؤسسة بدورها تحقق التقارب بين مختلف أفرادها من خلال الثقافة التنظيمية والأهداف التنظيمية والسياسات والقوانين، وحتى يتمكن الفرد من الإبداع لا بد من توفير ظروف معينة مادية كالمكان، والموارد المادية والمعنوية مثل الثقة، والصدق، والعدالة، والتعاون، ومخرجات العملية الإبداعية تذهب للبيئة الخارجية، سواء كانت مخرجات مباشرة مثل خدمة جديدة، أو إحداث التطوير والتغيير الإيجابي في هذه الخدمات، أو قد تكون المخرجات غير مباشرة، كأن تتبنى المؤسسة أسلوبا جديدا في أدائها وإنجازها للأعمال، ومن ثم نجاح

العملية الإبداعية يعتمد بشكل كبير على مدى قبول البيئة الخارجية لهذا الإبداع وافتراضها به، كما أن البيئة الخارجية قد تكون هي الدافع نحو الإبداع.

وأخيراً أن من استراتيجيات إدارة الإبداع هي صناعة بيئة ثقافية ترفع من قيمة ومكان الإبداع في الجامعات الأردنية العامة والخاصة واعتبار الإبداع أحد معايير جودة وكفاءة الإداري مع ضرورة توفر الحافز للإبداع.

ثانياً الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية بشكل عام سواء أكانت هذه الدراسات عربية أم أجنبية. أما في ميدان الإدارة الجامعية (المؤسسات الأكاديمية) فلم يجد الباحث إلا النزر القليل من الدراسات العربية والأجنبية، وعلى الرغم من أهمية الإبداع الإداري في المؤسسات الأكاديمية إلا أنه لم يلق اهتماماً في أدبيات الإدارة العربية وحتى في الإدارة الأجنبية. وبسبب النقص في الدراسات سيتم عرض الدراسات المتعلقة بالمؤسسات الأكاديمية والإدارة التربوية والمؤسسات العامة والخاصة والمقارنة بينهما ذات العلاقة بموضوع البحث.

أ. الدراسات المحلية:

تم في هذا الجزء استعراض الدراسات التي أجريت على النطاق الأردني المحلي وتضمنت هذه الدراسات ما يلي:

١- الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية.

قام ذنبيات (٢٠٠٣) بدراسة عن العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية في الأردن بهدف تعرف العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية. وكذلك لبيان مستوى أداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاستفادة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في المؤسسات المالية الحكومية مرتفع وبمتوسط حسابي قدره (٣,٩٠). وتصورات المبحوثين لأدائهم في المؤسسات المالية الحكومية كان متوسطاً بمتوسط حسابي قدره (٣,٢٦). كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية بقوة ارتباط بلغت (٠,٤٣). وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بأنظمة المعلومات الإدارية لأهميتها في التأثير على أداء العاملين وإعداد برامج تدريبية للموظفين حول نظم المعلومات الإدارية المحوسبة لأثرها على أدائهم الوظيفي.

وأجرى مقابلة (٢٠٠٣) دراسة عن واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن، وعلاقتها بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم. أظهرت نتائج الدراسة أن واقع نظم المعلومات التي يستخدمها رؤساء الأقسام من وجهة نظرهم تتصف بما يلي: فقد حصل مجال دقة المعلومات على أعلى متوسط حسابي (٣,٧٦)، ويليهِ وضوح المعلومات (٣,٧٠)، ثم شمول المعلومات (٣,٦٦)، ويليهِ التوقيت المناسب للمعلومات (٣,٦٠)، ثم المرونة للمعلومات (٣,٥٩). وأوصت الدراسة بضرورة استخدام نظم المعلومات الحديثة والتركيز على استخدام التقنيات الحديثة وعدم الإقتصار على النظم اليدوية التقليدية المركزة على المخاطبات الرسمية الورقية، والعمل على عقد دورات تدريبية لرؤساء الأقسام بأهمية المعلومات في ممارسة الوظائف الإدارية من أجل تحسين خبراتهم في مجال المعلومات التربوية.

أما دراسة الأعرجي والعلونة (٢٠٠٢) فهذهت إلى تعرف واقع وأثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية ممثلة بموظفيها العاملين على عدة مجالات هي: الأعمال الإدارية أو المالية، والمكتبية، وعناصر الهيكل التنظيمي، واتخاذ القرارات، والقوى العاملة، والاتصالات التنظيمية، من خلال بيان الجوانب السلبية والإيجابية لتلك الآثار، والعقبات التي تحد من استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية. ومن ثم التحري عن مدى استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة من حيث درجة المعرفة والاستخدام ومجالات الاستخدام في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية. كشفت نتائج الدراسة عن مجالات تأثير استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة فكانت مرتبة كما يلي: مجال الأعمال المالية بالمرتبة الأولى، تلاه مجال الأعمال الإدارية ثانياً، ثم مجال الأعمال المكتبية في المرتبة الثالثة، وفي المرتبة الرابعة جاء مجال اتخاذ القرارات، تلاه مجال القوى العاملة خامساً، ثم مجال الاتصالات التنظيمية في المرتبة السادسة، وفي المرتبة السابعة جاء مجال عناصر الهيكل التنظيمي. كما جاء سبب قلة الدورات التدريبية بالمرتبة الأولى كسبب من أسباب ضعف استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة، تلاه سبب قلة المتخصصين في المرتبة الثانية، وجاء سبب قلة أجهزة الحاسوب وقدم مواصفاتها في المرتبة الثالثة، تلاه أسباب تدني المعرفة بكيفية استخدامها، أسباب إدارية وتنظيمية لضعف التخطيط والمحافظة على أمن وسرية

المعلومات، وقلة الاعتمادات المالية وارتفاع التكلفة وضعف اقتناع الإدارة وقلة البيانات المتوافرة وطبيعة العمل لا تحتاجها. أما ترتيب مصادر المعرفة بأنظمة المعلومات المحوسبة فكانت الممارسة والخبرة بالمرتبة الأولى، تلاه القرارات الحرة والجهود الذاتية ثانياً، ثم الدورات التدريبية في المرتبة الثالثة وفي المرتبة الرابعة جاءت الدراسة الأكاديمية كمصدر من مصادر المعرفة بأنظمة المعلومات المحوسبة. وأوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية للعاملين في مركز وزارة التربية والتعليم الأردنية في مجال أنظمة المعلومات الإدارية والعمل على توفير أجهزة حاسوب حديثة المواصفات أو تحديث الأجهزة الموجودة في مركز الوزارة كون معظمها ذو مواصفات قديمة من حيث السرعة والسعة التخزينية. وكذلك تعيين متخصصين في مجال أنظمة المعلومات الإدارية في الدوائر والأقسام التي تعتمد على تلك الأنظمة في أداء أعمالها. هذا بالإضافة إلى إدخال أنظمة المعلومات الإدارية إلى مركز الوزارة وتفعيل استخدامها في مجالات الشراء ومراقبة المخزون، ومراقبة الجودة والبحث والتطوير والتدريب.

أجرى أبو رمضان (٢٠٠٠) دراسة بهدف تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية. خلصت الدراسة إلى أن هناك استخداماً يتراوح ما بين المتوسط والعالي لنظم المعلومات الإدارية من قبل المديرين الإداريين في الجامعة الأردنية في صنع قراراتهم الإدارية. وأوصت الدراسة برفع كفاءة القوى البشرية العاملة في نظم المعلومات الإدارية وزيادة كفاءة التقنية الخاصة بالأجهزة والبرامجيات للنظام مع الاستمرارية بتحديث بيانات نظامها المعلوماتي.

وأوضح الأعور (١٩٩٩) في دراسته عن أثر استخدام الحاسوب على كل من الرقابة والإشراف واستقرار العمل ودرجة رضا العاملين والإبداع والمبادرة عند العاملين والأداء الوظيفي في جهاز الأمن العام الأردني. خلصت الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب في جهاز الأمن العام الأردني أدى إلى تحسين الأداء الوظيفي وتحسين الإبداع والمبادرة ودرجة الرضا عند العاملين. وأوصت بضرورة تطوير قدرات العاملين على أجهزة الحاسوب في جهاز الأمن العام من خلال التدريب والتقييم الدوري لإنتاجية العاملين وتحفيزهم، وتوسيع العمل بنظم المعلومات الإدارية إلى جانب وضع برامج لتبادل الخبرات

بين جهاز الأمن العام الأردني، وأجهزة الشرطة في الخارج فيما يتعلق بنظم المعلومات الإدارية.

وقام الرعود (١٩٩٩) بدراسة عن أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على فعالية الرقابة الإدارية في القطاع العام الأردني، إذ بينت الدراسة بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وفعالية الرقابة الإدارية في القطاع العام الأردني، وأوصت بأهمية عقد دورات تدريبية للقائمين على نظم المعلومات الإدارية بهدف زيادة إدراكهم لأهمية المعلومات في عمليات صنع القرار والتخطيط والرقابة.

وفي دراسة أجراها العجلوني (١٩٩٨) هدف من خلالها إلى تعرّف واقع نظم المعلومات الإدارية وكفاءتها من خلال مساعدة متخذي القرار في الوصول إلى المعلومات المطلوبة ضمن معايير السرعة، الوقتية، الملاءمة، الكفاية، الدقة، الجدوى الاقتصادية، في المؤسسات الحكومية والخاصة الأردنية. توصلت الدراسة إلى أن نظام المعلومات الإدارية في المؤسسات الخاصة تمتاز بكفاءة الاستخدام، وتتصف المعلومات التي توفرها بأنها ذات طبيعة تفصيلية أكثر منها ملخصة، كما تمتاز بمرونة عالية في التعامل مع حالات زيادة حجم العمل، وأن مستوى الإدارة الوسطى هو أكثر المستويات استخداماً للنظام في المؤسسات الخاصة. أما نظام المعلومات الإدارية المستخدمة في المؤسسات الحكومية فتمتاز بضعف المرونة عند تعاملها مع حالات الزيادة في حجم العمل. وأن قاعدة البيانات مصممة لتناسب احتياجات مستوى الإدارة العليا أكثر من غيرها في المستويات الإدارية، بالرغم من اعتمادهم على معلومات تقارير الإدارة الوسطى. وتزداد كفاءة نظام المعلومات الإدارية كلما زادت عمليات استخدام مخرجاتها في عمليات اتخاذ القرارات كما أن مستوى الإدارة التشغيلية هو الأكثر استخداماً للنظام.

وأجرى العبد العال (١٩٩٤) دراسته عن تطوير نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي- تحليل وتصميم ودراسة حاله (جامعة آل البيت). خلصت الدراسة بضرورة البدء بإنشاء خطة إدارية متكاملة لتطوير نظم المعلومات في الجامعة لتشتمل على تعيين جهة مركزية لمتابعة عمليات التطوير وضمن برامج زمنية لعمليات التطوير هذه. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام والتوازن ما بين الجوانب البشرية والفنية تماشياً مع النظرة المعاصرة في نظم المعلومات (Socio- Technical Approach) وذلك من خلال عمل

البرامج الهادفة لتطوير الجانب البشري عبر اجتذاب المهارات المناسبة وعقد الدورات التدريبية للكادر العامل ضمن مجالات نظم المعلومات التي من شأنها أن ترتقي بالجانب البشري ليكون النصف الآخر إلى جانب الجانب الفني المكمل والهام لتطبيقات نظم المعلومات الإدارية.

بينما هدفت دراسة الشناق (١٩٩٤) إلى الكشف عن أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي للمؤسسات العامة الأردنية. خلصت الدراسة إلى أنه لا يوجد أثر إيجابي لنظام المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي، وأوصت بالمزيد من الاهتمام بموضوع نظم المعلومات الإدارية.

٢- الدراسات التي تناولت الإبداع الإداري.

كشفت دراسة لخطاطبة (٢٠٠٢) عن: "مستوى الإبداع الإداري من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن عن توفر مظاهر الإبداع الإداري في المجالات الأربعة التالية: الاتصال، والتوجيه، والتخطيط، واتخاذ القرار. وأوصت الدراسة بأن يعاد النظر في أسس اختيار مديري المدارس، وأن توضع أسس دقيقة يتم على ضوءها الاختيار، والحرص على استخدام التقنيات الحديثة في الإدارة المدرسية.

وكشفت دراسة قام بها الجديتاوي (٢٠٠٢) بهدف التعرف على آراء المديرين في القطاع الحكومي في محافظات شمال الأردن، عن مدى توفر محفزات الإبداع (الأنماط الإدارية والظروف التنظيمية ودعم الإبداع والمشرف، والحرية، والاعتراف، والتحدي) ومعوقات الإبداع (قلة الوقت، والوضع الحالي، والمراكز السلطوية، وضعف التقويم، وقلة الموارد المالية، وظروف العمل، والقوانين والأنظمة)، وعن مدى توفر خصائص الإداري المبدع. وبينت نتائج الدراسة إلى أن توفر محفزات ومعوقات الإبداع كانت بدرجة متوسطة في القطاع الحكومي الأردني في محافظات الشمال من وجهة نظر المديرين، كما بينت الدراسة وجود علاقة إيجابية وعالية نسبياً بين توفر خصائص الإداري المبدع وتوفر محفزات الإبداع، ووجود علاقة سلبية ضعيفة بين معوقات الإبداع وتوفر محفزات الإبداع.

أما دراسة القطاونة (٢٠٠٠) والتي هدفت إلى تعرف كل من المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية، فقد بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي. وأوصت بأهمية توفير الحوافز المادية والمعنوية للمبدعين والاعتماد على أسس موضوعية وعادلة في منح العلاوات والمكافآت للموظفين المبدعين وتوفير المخصصات المالية اللازمة لدعم العمليات الإبداعية وصقل السلوك الإبداعي.

وهدف دراسة عساف (١٩٩٥) إلى إبراز أهمية الإبداع في حياتنا اليومية المعاصرة وإلى تحديد مفهومه وخصائصه، وخصائص الشخصية المبدعة، ومعوقات الإبداع ومحدداته التنظيمية. وقد توصلت الدراسة إلى أن الإبداع لا يرتهن بدولة أو بشعب، أو بفرد دون آخر، بل هو حالة بشرية وطاقة كامنة داخل كل فرد مهما كان لونه أو عرقه، ولكن الاختلاف يكمن في مدى القدرة على توفير العوامل التي تمكن من استثارة الإبداع ومقاومة المعوقات التي تقف أمامه، وتوظيفه مؤسسياً ليكون تقليد حياة، ومدخلاً فعلياً للمستقبل وقد تم التركيز على أبرز الشروط التي تساعد على تحقيق ذلك في المؤسسات الإدارية الحديثة، ومن أهمها ضرورة تعلم حل المشكلات بصورة إبداعية، وتنمية مهارات وقدرات إيجاد المشكلات الإبداعية، ودعمها وخلقها.

وقد استعرضت الدراسة مجموعة من معوقات الإبداع ومحدداته التنظيمية والتي تتمثل في الهيمنة القانونية والتقليدية على كثير من القيادة الإدارية مما يبرز القانونية كأهم محدد لتقييم كفاءة الموظفين وانتظامهم، وذلك بغض النظر عن مدى كفاءتهم الإنتاجية فعلاً. وبغض النظر عن قدراتهم وفعاليتهم الإبداعية وهيمنة القادة والمديرين الإداريين المفكرين للمعرفة والمهارة الإدارية في مؤسسات القطاع الخاص، أو عدم الفصل بين السياسة والإدارة في مؤسسات القطاع العام، مما أدى إلى تحريف قيمة التنافس الوظيفي الذي يعيق الميول الإبداعية التي يرى القادة أنها تهدد مصالحها واستقرارها الوظيفي، وكذلك هيمنة النظرة التقليدية للربحية والاعتقاد بأنها أفضل مدخل لمزيد من الربح هو تقليل التكاليف الأمر الذي حال دون تخصيص ميزانية مهمة لأغراض البحث العلمي ورعاية المبدعين.

وقام الفياض (١٩٩٥) بدراسة هدفت إلى التعرف على أثر النمط القيادي على الإبداع الإداري في المؤسسات العامة الأردنية. توصلت الدراسة إلى أن المديرين في المؤسسات العامة الأردنية يدركون دور الإبداع في تطور وتقدم مؤسساتهم، مما يدفع هؤلاء المديرين مؤسساتهم نحو الإبداع عن طريق تقديم تسهيلات إدارية، ونشر الثقافة المؤسسية، وتشجيع ودعم وتبني الإبداع في هذه المؤسسات. وأوصت بزيادة التنسيق بين الجامعات والمؤسسات العامة لإعداد قادة أكفاء يتصفون بروح الفريق وقادرين على دفع الإبداع في مؤسساتهم.

وفي دراسة أجراها المعاني (١٩٩٠) حول أثر الولاء التنظيمي على الإبداع الإداري لدى المديرين في الوزارات الأردنية، أشارت إلى أن المديرين أظهروا درجة جيدة من الولاء لمنظمتهم بشكل عام بلغ معدلها (٧٩,٨%)، كما أظهروا درجة عالية من الإبداع الإداري بلغ معدلها (٨٢%)، وأن هناك علاقة إيجابية بين الولاء التنظيمي والإبداع الإداري لدى المستجيبين للدراسة من المديرين. وأوصت الدراسة بأهمية الاهتمام بموضوع الولاء التنظيمي للمديرين في المؤسسات، وتهيئة المناخ التنظيمي الجيد الذي يسود مؤسساتهم والعمل على بناء الثقافة المؤسسية لدى العاملين في المؤسسات والاهتمام بأرائهم ومشاركتهم مختلف القضايا للمؤسسات.

وأوضح أبو فارس (١٩٩٠) في دراسته حول التعرف على درجة الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، ودور المؤسسات العامة في تشجيع الإبداع إلى أن هناك درجة عالية من الإبداع لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، بالرغم من عدم تشجيع هذه المؤسسات للإبداع، حيث بلغ المعدل العام للإبداع (٨٣,٣%)، كما بينت النتائج أهميته الحوافز المادية والمعنوية في تشجيع الموظفين على الإبداع، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المؤسسات العامة الأردنية بالإبداع، وتنمية القدرات الإبداعية لدى العاملين فيها.

ومن الدراسات في هذا المجال دراسة عنقرة (١٩٩٠) حول المنظمات الإدارية الإبداعية كما يتصورها القادة الإداريون. وقد هدفت الدراسة إلى تطوير قائمة بخصائص المنظمات الإدارية الإبداعية كما يتصورها القادة الإداريون. هدفت الدراسة التعرف على

خصائص المنظمات الإدارية الإبداعية كما يتصورها القادة الإداريون لكل من المجالات التالية: (الأهداف والسياسات، والاستراتيجيات، والتشريعات، والهيكل التنظيمي، والبيئة التنظيمية، والمهارات القيادية، وإدارة الأفراد، والرقابة والمتابعة والتقييم). كشفت نتائج الدراسة عن أن، الوسط الحسابي لنسبة درجة توافق آراء المشاركين على مجموع خصائص المجالات تترتب تنازلياً كما يلي:

الأهداف والسياسات الاستراتيجية (٧٩%)، الرقابة والمتابعة والتقييم (٧٨%)، المهارات القيادية (٧٧%)، الهيكل التنظيمي (٧٢%)، التشريعات (٧٢%)، البيئة التنظيمية (٧٢%)، إدارة الأفراد (٧١%)، وأوصت الدراسة باعتماد قائمة خصائص المنظمات الإدارية المتفق عليها من قبل القادة كمعيار في تقييم المنظمات الإدارية والحكم على أدائها.

وأجرت الدهان (١٩٨٩)، دراسة نظرية: حول الإبداع والسلوك الإبداعي للعاملين في المؤسسة في الأردن، ناقشت فيها إطاراً نظرياً للإبداع. واقترحت اتباع منهج النظم بالتركيز على المدخلات والعمليات والمخرجات لدراسة متغيرات الإبداع كالدوافع والسمات والبيئة الشخصية للمبدع والعملية الإبداعية والنتائج الإبداعية. كما وبينت الدراسة أهمية الدور الذي يمكن أن تقوم به المؤسسة في تنمية السلوك الإبداعي للعاملين وتشجيعهم.

وتشير نتائج دراسة قام بها مخامرة والدهان (١٩٨٨) عن العوامل المؤثرة في الإبداع لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية، بأن المؤسسات الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها تشجع على الإبداع طالما لا يخرج عن نشاطات المؤسسة الأساسية، ولا يؤثر على مناصب كبار العاملين فيها. وبينت النتائج أن العاملين لا يرون أن إدارات المؤسسات الأردنية تعتقد أن الإبداع يتعارض مع طبيعة عملها الحالي أو يؤثر على قيمة الخدمات التي تقدمها. كذلك فقد بينت الدراسة أن الإبداع لا يتعارض مع العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة في المجتمع الأردني، ولكن يعتقد العاملون أن الحوافز الإبداعية المادية والمعنوية ليست كافية وأن من أهم الأسباب التي تؤثر سلباً على الإبداع لدى العاملين هو

الخوف من الفشل والخوف من رفض أفكارهم من قبل الآخرين. بالإضافة إلى ذلك فقد استنتجت الدراسة أن الإبداع يشبع الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين.

ب. الدراسات العربية:

تم في هذا الجزء استعراض الدراسات التي أجريت على نطاق الوطن العربي، وتضمنت هذه الدراسات ما يلي:

١- الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية.

أجرى الخروصي (٢٠٠٣)، دراسة حالة عن أثر نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء في المديریات والدوائر العامة بولاية صحار في سلطنة عمان، بينت نتائج الدراسة، بوجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين جميع مكونات نظم المعلومات الإدارية من جهة، ومستوى الأداء الإداري من جهة أخرى، مما يدل على أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة أسهمت وبشكل كبير في تحسين الأداء الإداري، والتقليل من الهدر في الموارد المادية والبشرية. وأوصت الدراسة بضرورة التدريب المستمر لمستخدمي نظم المعلومات الإدارية، والعمل على التوسع في حوسبة العمليات الإدارية اليدوية، كما أوصت الدراسة بالعمل على ربط مختلف دوائر ومديریات الولاية بشبكة معلومات موحدة، بحيث تتساب المعلومات بسهولة ويسر بين الدوائر والمديریات المختلفة بما يكفل عدم ازدواجية أداء أعمال وتوفير وقت وجهد المواطن.

وكان لال (٢٠٠٠) قد أجرى دراسة هدفت إلى الكشف عن أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الإدارة التربوية من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية في بعض الجامعات في المملكة العربية السعودية وفقاً لمتغيري الجنس والتخصص العلمي. كشفت نتائج الدراسة أن ذوي التخصصات العلمية من الذكور يعطون أهمية أكبر لتكنولوجيا المعلومات في تطوير الإدارة التربوية من الإناث وذوي التخصص الأدبي.

أما دراسة السلطان وآخرون (١٩٩٦) عن أثر تطبيق الأتمتة في الأداء الوظيفي للمؤسسات الحكومية المستقلة في دولة الكويت، فأظهرت أن للأتمتة دوراً هاماً في تقديم خدمة أفضل للمراجعين، وأن عدد مرات المراجعة لبيانات المعاملة الواحدة كان أقل بعد

تطبيق نظام الأتمتة، مما ساعد على زيادة الإنتاجية ومن ثم تقييم الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية، كما أن لها دوراً رائداً في سرعة اتخاذ القرار، وفي إعداد وتزويد المسؤولين بمعلومات بصورة دقيقة وصحيحة وتساهم في توفير واختصار الوقت المستخدم بتزويد المسؤولين بالمعلومات المتوخاة، وأن متوسط عدد الأخطاء في المعاملة الواحدة كان أقل بعد تطبيق هذا النظام، مما ينعكس ذلك في تقليل التكلفة والاستغلال الأمثل للموارد البشرية، بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى المعلومات وضمان سرّيتها والحد من تكرار وعدم ضياع هذه المعلومات. أوصت الدراسة بالاستفادة الكاملة من إمكانيات الأجهزة المتوفرة واستغلال طاقاتها التشغيلية، ودعم وتحويل الإجراءات التي تساهم في تطبيق الأتمتة في جميع مؤسسات الدولة، وتطوير قدرة وكفاءة العاملين في هذا النظام.

وقد أوضحت دراسة عبد الهادي وبوعزة (١٩٩٥) والتي انصبت حول المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية العمانية، أن المعلومات هي بيانات يتم إعدادها أو معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات، وبينت الدراسة أن المعلومات هي أساس أي قرار يتخذه كل مسؤول في موقعة، وأنه بقدر توفر المعلومات المناسبة من حيث الوقت، بقدر ما تكون دقة القرار وصحته عالية.

وأوضحت نتائج الدراسة أن المعلومات توفر بدائل وأساليب حديثة لحل المشكلات فضلاً عن رفع مستوى فعالية وكفاءة الأنشطة الفنية التي تقوم بها المؤسسات، أنه إذا كانت خطوات الأسلوب العلمي في اتخاذ القرارات تتركز في تحديد المشكلات، وتعيين العوامل الهامة، ثم معرفة البدائل المختلفة وتحليلها، واختيار البديل الأفضل، وأخيراً تنفيذ الحل، ومراقبته وتقييم هذا التنفيذ، فإن المعلومات تشكل العامل الحاسم في نجاح أو عدم نجاح اتخاذ القرار. ولن يتحقق هذا إلا بعد توفر الدقة والتوقيت والشمول والملائمة في هذه المعلومات، فضلاً عن التنظيم وعدم التحيز.

٢- الدراسات التي تناولت الإبداع الإداري.

أظهرت نتائج دراسة قام بها القبيسي (٢٠٠٢) حول: واقع الإبداع في الدوائر الحكومية لإمارة أبو ظبي. أظهرت نتائج أن الدوائر الحكومية لا تزال تعاني من عدم

وضوح الرؤية فيما يتعلق بطرح أهدافها المستقبلية وكيفية الوصول إلى هذه الأهداف والذي انعكس بدوره على رؤية العاملين لمستقبل مؤسساتهم، حيث حال ذلك ومن تمكّنهم من التفكير بصورة إبداعية، فيما يتعلق بطرح الحلول الإبداعية للمشكلات التي تواجههم وتواجه مؤسساتهم، والعمل على تحسين مستقبل هذه المؤسسات. أوصت الدراسة بضرورة تحديد وتوضيح الرؤية المستقبلية بالنسبة للدوائر الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة والتي يجب أن تصف بدقة مهمة كل دائرة من الدوائر الحكومية، وتوفير القيادات الإدارية الواعية التي تؤمن بأهمية العمل الإبداعي وتشجيعه، مع الاهتمام بإطار العلاقات والأدوار الجماعية المتعاونة المنظمة التي تؤدي إلى تبادل المعلومات والأداء وإثراؤها بأفكار جديدة تحقق نتائج إبداعية.

وأجرى ذياب وآخرون (١٩٩٥) دراسة على عينة مؤلفة من (١١٤) مديراً يعملون في (١٤) مؤسسة مختلفة النشاط في العراق، بهدف تحديد مدى التوافق الموجود بين فلسفة الإدارة وكل من السلوك القيادي والتركيب التنظيمي وأثره على الإبداع. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي وأثره على الإبداع، وإلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع التنظيمي وكل من السلوك القيادي والتركيب التنظيمي، بالإضافة إلى عدم وجود أثر للتوافق بين فلسفة الإدارة للتغيير وكل من السلوك القيادي والتركيب التنظيمي في درجة الإبداع بالنسبة لمتغيرات (القابلية للتغيير، وسعة الاتصالات وتشجيع الإبداع). في حين تبين وجود أثر لهذا التوافق بالنسبة إلى متغيرات (حل المشاكل، واتخاذ القرارات، وروح المجازفة). بينت الدراسة أن مستوى الإبداع في هذه المؤسسات يتأثر جزئياً بفلسفة الإدارة وتركيبها التنظيمي (مثل طبيعة التغيير ومرونة الاتصال، وتشجيع الإبداع وإن كان ذلك يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع مستوى الإبداع في هذه المؤسسات بشكل ملحوظ).

وتناولت دراسة عبد الفتاح (١٩٩٥) مهارات التفكير الإبداعي وعلاقتها بعملية اتخاذ القرارات، والتي اعتمدت أسلوب البحث الوثائقي في جمع البيانات منهجاً لها في مسقط بسلطنة عمان، وقدمت الدراسة مجموعة من النقاط التي تعتبر من العوامل الهامة التي تساعد على تشجيع الإبداع وتتلخص بما يلي: تحسين المناخ العام وجعله أكثر انفتاحاً وتبادلاً للخبرات وتقبلاً للرأي والرأي الآخر، وتشجيع الأداء الإبداعي، ودعم المبدعين

وتبني أفكارهم ودراساتها بشكل جاد، حتى لو بدت غريبة للوهلة الأولى والتخلص من الإجراءات الروتينية المعقدة التي تحول دون انطلاق الأفكار والإبداع، ومساندة المسؤولين للأفكار الإبداعية وتقبلهم ودعمهم لها، والعمل على تشجيع استخدام الأساليب العلمية التي تسهم في إثارة الفكرة وخلق روح الإبداع، وتقديم أفكار جديدة عند دراسة القرارات في مختلف مراحلها مثل أسلوب العصف الذهني الذي يعتمد على تقديم أكبر قدر ممكن من الحلول والاقتراحات للمشكلة دون فرض قيود على مقدميها في بداية طرح الفكرة.

ناقشت دراسة فضل الله (١٩٨٦) أثر المقومات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية في توجهات الإبداع الإداري في العالم العربي استعرضت الدراسة بعض تعريفات الإبداع، وصوره وخصائص الشخص المبدع، والمقومات الاجتماعية والثقافية للمجتمع المبدع، وعلاقة الإبداع بالخصائص العقلية ومظاهر الإبداع في العالم العربي، وحددت في الدراسة كل مرحلة المقومات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وأثرها في توجهات الإبداع الإداري وفي تحديد أشكاله ومظاهره، وركزت على أسلوب الثواب والعقاب المستخدم في المجتمع، ونظرة هذا المجتمع للرجل والمرأة المبدعة، وأنماط القيادة الإدارية. وناقشت الدراسة أيضاً مظاهر الإبداع الإداري في التنظيمات الرسمية الحكومية والخاصة. وفي التنظيمات غير الرسمية مثل المعاملات الخاصة. وقد حاول الباحث التعرف على سيكولوجية الرجل العربي، وافترض بأن الفرد يمتلك طاقة سيكولوجية هائلة يمكن توجيهها بشكل إيجابي لتنتج قائداً ناجحاً، وبعد أن استعرضت الدراسة أهداف نظام الرباعة في السودان، وهيكله الإداري، وبعد أن تم تحليل الأدوار ونمط القيادة فيه، اعتبر الباحث أن نظام الرباعة السوداني نظاماً إبداعياً يمكن استخدامه لبناء استراتيجيات إدارية لعدد كبير من المؤسسات، للتخلص من روتين البيروقراطية فيها، ولتخطيط الإصلاحات الإدارية مثل إصلاح نظام شؤون الموظفين وتعيينهم ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب.

هدفت دراسة زغل (١٩٨٥) إلى حل مشكلة الدول النامية وخاصة في تونس، والمتعلقة بنقل أو استيراد التكنولوجيا. ويضع الباحث احتمال أن يصطدم استغلال هذه التكنولوجيا بالبيئة التنظيمية في مؤسسات البلد المستورد، وعدم ملائمتها لتلك التكنولوجيا.

ومن المشاكل التي قد تواجهها الدول النامية في استيراد التكنولوجيا هو عدم وجود كوادر بشرية قادرة على استيعاب هذه التكنولوجيا ومن ثم تطويرها، وتشير الدراسة إلى أن مركزية السلطة في المؤسسات العامة والخاصة في الدول النامية، تعيق استغلال الطاقات الخلاقة عند العاملين بسبب نظام الرقابة المباشرة وبسبب الإدارات السلطوية في ظل نظام مركزية السلطة.

استعرضت الدراسة مفهوم التكنولوجيا والبيئة التنظيمية والعلاقة بينهما، حيث قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات ترى أنها ضرورية لتنمية طاقات الأفراد لاستيعاب التكنولوجيا المستوردة واستقلالها ثم إنتاجها محلياً داخل المؤسسات، كتوظيف البناء والمناخ التنظيمي لتنمية وتفجير طاقات الأفراد الإبداعية عن طريق تشجيعهم وإعطائهم المزيد من الحرية في أداء أعمالهم، وربط السياسات التنظيمية المتعلقة بالإبداع وتشجيعه، بالسياسات الاجتماعية والاقتصادية على مستوى المجتمع.

ج. الدراسات الأجنبية:

تم في هذا الجزء استعراض الدراسات التي أجريت في البيئة الأجنبية وتضمنت هذه الدراسات ما يلي:

١. الدراسات التي تناولت نظم المعلومات الإدارية:

قام الباحثان توركزادة ودول (1999) Torkzadeh and Doll بدراسة هدفت إلى تعرف الآثار المدركة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على حياة العمل من خلال بناء أداة لقياس تلك الآثار على إنتاجية المهام، وإبداعية المهام، والرضا الداخلي والخارجي عند المستفيد، وعلى الرقابة الإدارية. توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في التمييز بين نظم المعلومات الكفؤة وغير الكفؤة. وتعتبر تكنولوجيا المعلومات مقياساً للكفاءة والفعالية والإنتاجية إذ أن لها أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة التنفيذية، وتحفز تكنولوجيا المعلومات القيام بأبحاث جديدة والتي لها مضامين عملية على كيفية تصميم النظم وتطويرها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقليل الفجوة القائمة بين مقدرة تكنولوجيا

المعلومات، وبين أثارها الفعلية المدركة. وتؤدي تكنولوجيا المعلومات أيضاً إلى زيادة إنتاجية وإبداعية المهام والرضا الوظيفي وتفعيل الرقابة الإدارية داخل المؤسسات.

وأجرى لانسر (1999) دراسة حول "تصميم نظام معلوماتي استراتيجي لمساعدة الكادر التنفيذي والإداري في كلية لاكيشور التقنية على عمل برنامج يركز على الاستفادة من قرارات خدمتية فاعلة." تم إجراء المشروع على ثلاثة مراحل: تكونت المرحلة الأولى من تنظيم وتخطيط للمشروع، والمرحلة الثانية من تحليل النظام الحالي وتصميم النموذج الجديد، وتطوير مبادئ ومعايير التقييم، وتكونت المرحلة الثالثة من تطوير خطة لاستخدام نظام المعلومات الاستراتيجي. أظهرت نتائج الدراسة أنه تم تحديد ثلاثة مواد على اعتبار أنها مواد معلوماتية مفيدة يتم تلقيها الآن كمعلومات ضرورية، نشأ ما نسبته (٧٧,٥%) من المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات من التسجيلات الداخلية للجامعة، وحوالي (٨,٧٥%) و(١٣,٧٥%) على التتابع نشأت من ذكاء السوق وأنظمة أبحاث السوق. وتم تصميم نموذج مفاهيمي لتقديم البناء، وتطوير هرميات لعشرة أبعاد معلوماتية ونتج عن المشروع تحديد (٢٦) نوع قرار وتحديد القرارات الأساسية. واستنتجت الدراسة أن معظم المعلومات الضرورية لتطوير النظام موجودة حالياً في قاعدة المعلومات، وأن القرارات التي قامت فرق العملية الرئيسية هي من النوع غير المهيكل، وإن الحاجات المعلوماتية لكل من فرق العملية الرئيسية تعتبر هامة وفريدة، كما يمكن أن يقدم نموذج نظام المعلومات التسويقي إطاراً لتطوير المعلومات الضرورية لفرق العملية الرئيسية لاتخاذ قرارات فاعلة، وينبغي أن يركز استخدام النظام على تطوير النظام الفرعي لدعم القرارات، والنظام لتقييم حاجات المستخدم وتطبيقات المجموعة من أجل تبسيط الحصول على المعلومات، وينبغي أيضاً أن يركز الاستخدام الناجح للنظام على المعايير التي تقيم استخدام وتشغيل النظام.

وقام تركزاده وجيمتس (1999) Torkzadeh and Gemotes بدراسة مقارنة هدفت إلى تقييم استخدام نظم المعلومات من خلال تعرف على أثارها وعلى مستوى المستخدم النهائي الفرد، حيث اعتمدت الدراسة على عينة من (١٨٠) مستجيب من الولايات المتحدة، و(١٥٢) من المكسيك لدراسة تطبيق تكنولوجيا المعلومات في هاتين الدولتين، ولدراسة لماذا تستخدم الحاسبات من قبل الأفراد ولمعرفة كيف تؤثر الحاسبات على الأفراد في

أدائهم لأعمالهم. كشفت الدراسة أن من مستخدمي الحواسيب في كل من الولايات المتحدة والمكسيك يقومون بمعظم تطبيقاتهم (٧١%) باستخدام الحاسوب الشخصي، وإن التفاعل التطوعي مع الحاسوب كان أكثر من قبل الأمريكيين بالمقارنة مع المكسيكيين، وإن مشاركة المستخدمين في تطوير التطبيقات كان بنسبة (٣١%) الأمريكيين و(٢٧%) للمكسيكيين. وتستخدم تكنولوجيا المعلومات في المحيط التنظيمي للقيام بالعديد من المهام حيث تختلف الوظائف من حيث درجة حاجتها لاستخدام تلك التكنولوجيا، كما تستخدم تكنولوجيا المعلومات في حل المشاكل، واتخاذ القرارات العقلانية، وتعزيز الاتصالات الأفقية والعمودية، وتحسين الخدمات المقدمة للمستخدم، وزيادة إنتاجية المهام وإدائها، وتحقيق رضا المستخدم وتفعيل الرقابة الإدارية.

وفي الدراسة التي قام بها كهو (1998) Kho حول: "تحليل علاقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الإدارية التعليمية الكورية". تبين أن كافة القضايا الحساسة التي تواجهها المؤسسات في أثناء صراعهم لدخول القرن الحادي والعشرين متضمنة التوجه الحالي لإعادة هيكلة وإعادة هندسة المؤسسة. جاءت هذه الدراسة كامتداد للاهتمام المتزايد في العلاقة بين التكنولوجيا والمؤسسة. وموضحة بأنه في مؤسساتنا اليوم، إن تكنولوجيا المعلومات ستغير من أشكال ووظائف هذه العلاقات، وبسبب استثمارات وزارة التعليم الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات في كوريا، فقد تأهلت مكاناً مثالياً لمحاولة الإجابة عن الأسئلة التي تقدمها تقدم تكنولوجيا المعلومات. ناقشت الدراسة الأسئلة البحثية الثلاثة التالية: ماهية تكنولوجيا المعلومات التي يستخدمها الإداريون الإدارة الوسطى في الدوائر التربوية الكورية، وما هي الطرق التي أثر فيها استخدام تكنولوجيا المعلومات على مفاهيم وإدراكات الإداريين في الإدارة الوسطى للأبعاد البنوية للمؤسسة، وما مظاهر العمل في المؤسسة التي تؤثر على الإفادة من تكنولوجيا المعلومات. أظهرت النتائج أن الإداري في الإدارة الوسطى هو إنسان يحمل شهادة البكالوريوس أو درجة الماجستير والذي يزيد عمره عن (٣٥) عاماً، والذي على الأرجح يستخدم حاسوب شخصي مستقل لمعالجة النصوص، ويستخدم برنامج تطبيقي للإدارة المالية يدرك هذا الإداري أن تكنولوجيا المعلومات قد غيرت من هيكل مؤسسته، وذلك بزيادة أبعاد المركزية واللامركزية وذلك لم

يزيد من تعقيد الأمر. كما أنه يرى بأن تكنولوجيا المعلومات قد أغنت موقعه وأضافت لكافة مستويات الفعالية والكفاءة بينما لم تغير من مستوى رضاه الوظيفي.

أما دراسة هيت (1997) Hitt فركزت على العلاقة بين استخدام أنظمة المعلومات والخصائص التنظيمية وإنتاجية المؤسسة لعدد من المؤسسات الأمريكية حيث شملت الدراسة ثلاثة أجزاء: العلاقة بين أنظمة المعلومات ونمو الإنتاجية على مستوى المؤسسة، العلاقة بين أنظمة المعلومات والبيئة الداخلية للمؤسسة من حيث أنظمة العمل، والحوافز، وممارسات العاملين والطريقة التي تؤثر بها هذه العلاقة على الإنتاجية، والأثر المتبادل بين الخصائص التنظيمية (التكافل العمودي والتمايز)، ومستوى الاستثمار بأنظمة المعلومات وتطورها. وتوصلت الدراسة إلى أن لاستخدام أنظمة المعلومات أثراً على أداء وإنتاجية المؤسسة، ولكن استخدامها يرتبط بتغييرات بالخصائص التنظيمية والهيكلية للمؤسسة. مثل اللامركزية في اتخاذ القرارات وتشجيع فرق العمل لتساعد على الانفتاح وحرية الاتصال وتبادل المعلومات، وبالتالي رفع أداء وإنتاجية المؤسسة، بمعنى أنه يجب تهيئة البيئة التنظيمية للاستفادة من أنظمة المعلومات والأفكار بما يعزز الخلق والإبداع والاستفادة القصوى من أنظمة المعلومات وتفعيلها. كما بينت الدراسة أن المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا وأنظمة معلومات متطورة يكون تكاملها العمودي أقل، ولكنها تكون أكثر تمايزاً. وأشارت الدراسة أن الاستثمار بأنظمة المعلومات يوازي الاستثمار بتطوير البيئة التنظيمية والهيكل التنظيمي من حيث دورهما في رفع الأداء وإنتاجية المؤسسة وأوصت بضرورة الاهتمام بهما ومواءمتهما معاً.

وأجرى جوبتا وآخرون (1997) Gupta et al. دراسة هدفت إلى استكشاف التغييرات في أداء المؤسسة كنتيجة لأثر أبعاد هيكل وكثافة التكنولوجيا المتطورة توصلت الدراسة إلى أن المؤسسة التي تستخدم تكنولوجيا متقدمة بكثافة عالية بهدف تحسين الأداء يجب أن تحتوي على هيكل تنظيمي عضوي تتيح التكيف مع المتغيرات المختلفة داخلياً وخارجياً، أي أن الهيكل يجب أن يبنى على فلسفة القواعد القليلة والمشاركة الفعالة، ووجود عمال ذوو كفاءات مرتفعة، فإن إدارتهم واستغلال قدراتهم يتطلب توفير المرونة والصلاحيات الكافية لهم للخلق والإبداع والتطوير. وهذا ما تتيحه الهياكل العضوية. وأوصت الدراسة ببناء وتهيئة وتوليف هياكل تنظيمية مرنة يحكمها القليل من القواعد والتعليمات، وتكون

أقل مركزية ورسمية أي تهيئة البيئة التنظيمية قبل إدخال التكنولوجيا لتستطيع تفعيل دور أنظمة المعلومات المستخدمة والاستفادة القصوى منها كما أوصت بتشجيع فرق العمل والتركيز عليها بدل المهارات الفردية كونها أنجح بتحفيز الأفراد على الخلق والإبداع من العمل بمفردهم من خلال ما تنتجه أنظمة المعلومات المتطورة من إمكانيات.

توصلت دراسة ولكوكس (1994) Willcocks، والتي هدفت إلى التعرف على كيفية تحسين عمل الإدارة العامة من خلال التقدم في الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية، إلى أن القطاع العام البريطاني يعتمد على نظم معلومات فعالة في عمل الإدارة العامة وتقديم الخدمات. كما ترتب على استخدام وإدارة نظم المعلومات مناخ وظروف تتسم بالإبداع والمشاركة والثقة المتبادلة والسعي نحو التعلم والتطوير إضافة إلى حرية الاتصال وتبادل المعلومات.

وهدفت دراسة بيلامي وتايلور (1994) Bellamy and Taylor إلى التعرف على الموارد المعلوماتية المميزة للإدارة العامة في عصر المعلومات وتفاعلاتها مع التوجه نحو الإصلاح في الإدارة العامة المعاصرة والتي تتضمن الإدارة العامة الجديدة. وهدفت الدراسة أيضاً إلى التعرف على العوامل السياسية التنظيمية والثقافية اللازمة لفهم الطبيعة المتغيرة للإدارة العامة في عصر المعلومات. توصلت الدراسة إلى أن الثورة المعلوماتية ساعدت على إعادة اختراع الحكومة، وتجاهل الفنيين التعقيدات السياسية والاجتماعية للمعلومات والاتصالات في الحكومة. وإن تطبيق تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أدت إلى إدراك الحاجة إلى الإصلاح في الإدارة العامة، وإن وجود تنظيم عضوي يتميز في حرية الاتصالات وتبادل المعلومات وفرق عمل في الإدارة العامة تساعد على الاستفادة من أنظمة وتكنولوجيا المعلومات في الإدارة العامة. وبينت الدراسة أن هذه الأبعاد الهيكلية لا تعمل على تفعيل دور أنظمة المعلومات وأداء المؤسسة إلا بوجود ثقافة تنظيمية تتسم بالإبداع، وإن هذه الخصائص تساعد المؤسسة في أخذ دورها الريادي، اعتماداً على ما تقدمه أنظمة المعلومات من معلومات وهذا ما تسعى أنظمة المعلومات الإدارية المستخدمة على بنائه تدريجياً في المؤسسات.

وأجرى سكرفين وآخرون (1994) Scriven et al دراسة هدفت إلى معرفة إن كان أعضاء هيئة التدريس والإدارة في الكلية مدركين لاستخدام تكنولوجيا الحاسوب وأثره على أدائهم في التعليم والبحث والمسؤوليات المهنية الأخرى، وهل القيادة الإدارية مدركة أن الاستثمار في تكنولوجيا الحاسوب يؤثر على أداء أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في الكلية. توصلت الدراسة إلى أن إدراك أعضاء هيئة التدريس والإدارة لأدائهم في التعليم والبحث والنشاطات المهنية الأخرى تختلف بين الذين يستخدمون تكنولوجيا الحاسوب في القيام بهذه النشاطات وأولئك الذين لا يستخدمون تكنولوجيا الحاسوب. وبيّنت الدراسة أيضاً أن أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية الذين يستخدمون الحاسوب يدركون أنهم يقومون بأداء أفضل من أولئك الذين لا يستخدمونه، كما بيّنت الدراسة أن غالبية أعضاء هيئة التدريس والإدارة المعنيين بالدراسة يستخدمون الحاسوب أقل من خمس ساعات أسبوعياً، وبالتالي فإنهم يصنفون في مجموعة الاستخدام المتدني الحاسوب، وتوصلت أيضاً أن القيادة الإدارية للكلية تدرك أن الهيئة المستخدمة للحاسوب تقوم بأداء أفضل في مجال التعليم والنشاطات الأخرى من الذين لا يستخدمون الحاسوب. كما تدرك أن الهيئة المستخدمة لحاسوب تؤدي مهام أفضل في مجال البحث من الذين لا يستخدمون الحاسوب.

وفي دراسة قام بها لايو (1994) Lau بهدف التعرف على اتجاهات المستخدمين نحو المشاركة في عمل نظام المعلومات، وربط هذه الاتجاهات بخصائص المستخدمين الفردية وظروف العمل ومنح الشرعية لمشاركة المستخدمين في نظام المعلومات. وقد تم إجراء هذه الدراسة على (٧٤) مفردة في أحد المؤسسات وشملت جميع المستويات الإدارية. بيّنت النتائج أن إعطاء الشرعية للمستخدم في المشاركة في نظام المعلومات يعتبر عاملاً متوسطاً هاماً بين خصائص المستخدمين واتجاهاتهم نحو نظام المعلومات، وأن العوامل الديموغرافية للمستخدم (العمر، الجنس، الخبرة، التدريب) تؤثر في شرعية مشاركته في نظام المعلومات وتؤثر في اتجاهاتهم نحو النظام. ومن أهم نتائج الدراسة أنه من أجل فهم أفضل لاتجاهات المستخدمين نحو مشاركتهم في نظام المعلومات يجب الأخذ بعين الاعتبار معرفة اتجاهاتهم نحو مخرجات نظام المعلومات المحوسب ونحو عملية تطوير التطبيقات المستخدمة في نظام المعلومات. كما توصلت الدراسة إلى أن تعزيز شرعية مشاركة المستخدم في إنشاء نظام المعلومات تتسم من خلال الخبرة وزيادة قدرات ومهارات المستخدم، حيث إن ذلك يؤهله إلى المشاركة في عمل النظام وتطويره.

وهدف كاربور (1993) Karpur في دراسته حول العوامل المرتبطة بإدراك الإنتاجية واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمية إلى تقييم القيمة المكتسبة من نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من الناحية الإنتاجية، ومدى إدراك المستخدم لإنتاجية تكنولوجيا المعلومات المختصة في بيئة العمل. ركزت الدراسة على تحديد إنتاجية نظام المعلومات من وجهة نظر المستفيد فقد تم دراسة أثر كل من المتغيرات الشخصية والمتغيرات التنظيمية والمتغيرات التكنولوجية على إنتاجية نظام المعلومات. تم التوصل إلى أن إدراك المستخدمين لإنتاجيتهم في استخدام نظام المعلومات يعمل على زيادة استخدام النظام، وأن هذا الإدراك يعزى للشعور لدى المستخدمين لأنهم أكثر فاعلية وكفاءة، وذلك بسبب أن النظام لديه قدرة على الابتكار والمرونة. كما توصلت الدراسة إلى أن رضا المستخدمين والخصائص التكنولوجية للنظام واتجاهات المستخدمين نحو النظام عوامل مرتبطة بشكل قوي مع إدراك المستخدمين لإنتاجية النظام، وأن تقدير مستوى المهارات للمستخدمين ورضاهم مرتبط بالتدريب الذي يخضعون له على نظام المعلومات، وأن تعزيز إدراك المستفيد لإنتاجية نظام المعلومات وإدراكه للتكنولوجيا المستخدمة في نظام المعلومات يؤدي إلى زيادة قيمة تكنولوجيا المعلومات ويزيد من أهميتها.

وأشارت باريت (1992) Barrett في دراستها التي هدفت إلى معرفة مدى زيادة الاعتماد على معالجة المعلومات الإلكترونية والاتصالات تخلق ثقافة جديدة موجهة نحو المعلومات؟ وهل تؤدي أنظمة المعلومات والاتصالات إلى تغيير مرغوب في الثقافة التنظيمية، وإلى أي مدى يؤدي استخدام أنظمة المعلومات إلى إحداث تغيير في الثقافة التنظيمية؟ حيث أشارت الدراسة إلى أن أنظمة المعلومات تمثل تحدياً للهيكل المؤسسية التقليدية وللدوار التنظيمية والممارسات الإدارية. بينت نتائج الدراسة أن درجة قبول أنظمة المعلومات كمؤشر على الثقافة التنظيمية يدعم فعالية أداء المؤسسة وهذه الدرجة تعتمد على مستويات المؤسسة وعلى قيم ومبادئ التنظيم.

أوضح سميث (1990) Smith في دراسته حول تحليل الفائدة من استخدام أنظمة المعلومات لمؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة، عن طريق الملاحظة الشخصية بمقارنة الأعمال الإدارية التي يمكن حوسبتها والتي يقوم بها مدراء الكليات الجامعية يدوياً مع نفس الأعمال المنجزة على الحاسوب. توصلت الدراسة إلى أن استخدام الحاسوب في

عمل مديري الكليات الجامعية محدود لاعتقادهم أن أجهزة الحاسوب تتطلب مجموعة من القواعد للتدليل على عملها، وأن نظاماً مفتوحاً من المعلومات على شبكة من الحواسيب، في دوائر الكليات الجامعية له أهمية كبيرة من وجهة نظر المديرين أنفسهم لكونهم غير متأكدين من أن المعلومات الحالية هي ذات علاقة قوية مع قرارهم القادم، وأن مدراء الكليات الجامعية يعتقدون بضرورة التحول بالعمل اليدوي للوظائف الإدارية إلى النظام المحوسب وأن لديهم فترة أربع سنوات لتحضير أنفسهم لمثل هذا التحول، كما أن نسبة الاختصار الزمني الذي يتحقق من خلال استخدام أنظمة معلومات محوسبة في الأعمال الإدارية يرجع بالدرجة الأولى إلى الخبرة التي يمتلكها المدراء في استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة.

أما دراسة سوليفان (1990) Sulivann حول مدى استخدام نماذج التخطيط المحوسبة في مؤسسات التعليم العالي فقد جرت على عينة مكونة من (١١٢) كلية في الوسط الشمالي للولايات المتحدة الأمريكية من خلال استبانة وزعت على رؤساء هذه الكليات.

وتوصلت الدراسة إن نسبة تعادل (٥٦,٨%) من استخدامات نماذج التخطيط المحوسبة تقع في المكتب الرئاسي لكل كلية، وإن أكثر النماذج استغراقاً هي تلك النماذج القادرة على التنبؤ بالإضافة إلى تلك النماذج التي تعمل على تحليل وتفسير وإعطاء البيانات بشكل أفضل، كما وجد أن هنالك اتجاهات إيجابية من قبل المستخدمين لهذه النماذج سواء كانت المتعلقة منها بالتخطيط أو الإدارة.

أما دراسة أندرسون (1988) Anderson فكانت حول أثر متغيرات الجنس والعمر تجاه استخدام نظم المعلومات المحوسبة للأغراض الإدارية، والعامّة ومعوقات هذا الاستخدام. أجريت الدراسة على (٣٠٥) من الكليات الجامعية بالولايات المتحدة، درجة قبول عمداء الكليات الجامعية لاستخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في الأغراض الإدارية. وبين معوقات هذا الاستخدام، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر ودرجة قبول عمداء الكليات الجامعية لاستخدام نظم المعلومات المحوسبة في الأغراض الإدارية، وبين معوقات هذا الاستخدام. أيضاً لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس ودرجة قبول العمداء لاستخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في المجالات الإدارية، وكذلك

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس وبين معيقات لاستخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في المجالات الإدارية الجامعية.

وفي دراسة قام بها دول (1988) Doll حول تحديد الحاجة إلى أنظمة معلومات إدارية للجامعات وكليات المجتمع في ولاية نيو جيرسي الأمريكية مكونة من مجموعة من الأعمال الإدارية، كنظام الامتحانات ونظام حفظ السجلات ونظام المحاسبة والميزانية ونظام الرواتب ونظام الإدارة الجامعية ونظام المستودعات وعمليات الشراء، أجراها على (١٨) جامعة وكلية في ولاية نيو جيرسي. توصلت الدراسة إلى أن نظام حفظ سجلات الطلبة كان الأكثر قبولا لدى المسؤولين الإداريين في الجامعات، كما أعطى المسؤولون الإداريون في الجامعات أهمية كبيرة لنظم الشؤون المالية كالمحاسبة والميزانية والمستودعات ونظم الامتحانات.

أجرت فيلبس (1988) Felps دراسة حول مستقبل نظم المعلومات المبينة على الحاسوب في التعليم العالي حتى عام (٢٠٠٠)، تحليل ومقارنة آراء علماء المستقبل ومدراء الكليات الجامعية الذين يستخدمون أنظمة المعلومات المحوسبة في أعمالهم الإدارية وأولئك الذين لا يستخدمون أنظمة المعلومات المحوسبة حول الدور المتوقع أن تلعبه أنظمة المعلومات المحوسبة في التعليم العالي حتى عام (٢٠٠٠) من خلال استبانة وزعت عليهم، وبلغ عدد المستجيبين (٢١١) شخصاً، وقد توصلت الدراسة، إن لدى المدراء وعلماء المستقبل آراء ايجابية حول مستقبل أنظمة المعلومات المبينة على الحاسب الإلكتروني في التعليم العالي، وأن المدراء في الكليات التي تستخدم أنظمة المعلومات المحوسبة أظهروا ميلاً إيجابياً نحو شمول استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في المجال الإداري أكثر من نظرائهم في الجامعات التي لا تستخدم أنظمة المعلومات المحوسبة وكذلك من علماء المستقبل.

وأشارت دراسة ديمارياس (1987) Demarais حول تحديد حالة الاستعداد لدى مسجلي الكليات والجامعات بولاية كاليفورنيا الأمريكية من خلال قياس درجة الاهتمام والخبرات، والاتجاهات نحو حوسبة اتخاذ القرار في مكاتبهم. أجريت الدراسة على عينة من مسجلي الكليات والجامعات على مستوى الولايات المتحدة. توصلت الدراسة إن الكثير

من المسجلين يستخدمون الحواسيب الكبيرة، (main computer) في حين يستخدم القليل منهم الحواسيب الصغيرة (Microcomputers)، وإن المسجلين أنفسهم ليسوا هم من يشغلون الحواسيب، ولا توجد لديهم معرفة كافية بنظم اتخاذ القرارات المحوسبة. كما أن العائق الرئيسي في عدم استخدام الحواسيب أو البرامج المرتبطة به أو تطوير هذا الاستخدام هو التمويل، فالمسجلون في الجامعات ذات الأربع سنوات هم الأكثر اهتماماً باستخدام الحواسيب الكبيرة ويرون حاجة ماسة لوجودها في حين أن الجامعات الصغيرة. أكثر ميلاً لاستخدام الحواسيب الصغيرة، إضافة إلى ذلك أن المسجلين الذكور لديهم خبرة أكثر وتفاؤلاً أعمق في ضرورة حوسبة أعمالهم من المسجلات الإناث. أما المسجلون ذوي المؤهلات العلمية العالية يعطون أهمية أكبر لاستخدام الحاسوب في أعمالهم.

وفي دراسة قام بها بيثيانو (1987) Picciano حول فعالية أنظمة المعلومات الإدارية في دعم عمليات اتخاذ القرارات في مؤسسات التعليم العالي بالولايات المتحدة الأمريكية، وذلك من خلال بحث تحليلي على خمس جامعات خاصة. توصلت الدراسة إلى إن تكنولوجيا الحاسوب تستخدم بفعالية في عمليات اتخاذ القرار والتي كانت موجودة في الجامعات الخمس، وأن استخدام تكنولوجيا الحاسوب لم تغير من طبيعة عمليات اتخاذ القرار في الجامعات الخمس، لكنها عملت على تكامل محيط اتخاذ القرار، كما أن تكنولوجيا الحاسوب ستلعب دوراً واسعاً في المستقبل في عمليات اتخاذ القرار.

وقامت جيسلر (1986) Geisler بدراسة تناولت الإدارة الاصطناعية (الذكاء الاصطناعي) أو الإدارة بواسطة الحاسوب والنظم الخبيرة التي تقوم بأداء مهام محددة واضحة ومخزنة مسبقاً. توصلت الدراسة إلى أن العديد من القرارات الفنية والإجرائية يتم اتخاذها بشكل أدق وأفضل باستخدام الإدارة بواسطة الحاسوب أو الذكاء الاصطناعي بما يعزز الخلق والإبداع وحل المشكلات الإدارية والتنظيمية على كل مستويات التسلسل الهرمي للمؤسسة. وبالنسبة للمدراء البشر فإنه يتم تفرغهم كي يخصصوا وقتاً وجهداً أكبر لمجالات عملهم المبهمة مثل وضع الاستراتيجيات للمؤسسة.

أوضحت دراسة شيني وديكسون (1982) Cheney and Dickson حول تقييم أثر نظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسوب على المستخدمين وعلى بيئات اتخاذ القرار من

خلال التعرف على خصائص دائرة نظم المعلومات الإدارية وعلى نظام المستخدم. توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المبنية على الحاسوب عملت على تغيير وتعزيز مستويات الرضا، وعلى درجة اتخاذ القرارات المبرمجة، وثبات بيئة القرار، ودرجة الاستفادة من نظم المعلومات، وأن أداء المستخدم يتأثر بشكل كبير بالتعقيد الإداري لدائرة نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة. ويوجد قلق كبير حول تفاعل المستخدمين مع النظام وحول كيفية إدارة العاملين، كيفية تخصيص موارد الحاسوب ضمن المؤسسة. كما وأن مقاييس الرضا الوظيفي عند العاملين قد ازدادت بعد استخدام نظم المعلومات، كما أدى استخدام نظم المعلومات إلى زيادة درجة برمجة قرارات المستخدم وزيادة درجة الثبات في بيئة قرار المستخدم، وأثر ضعيف لنظم المعلومات على تقليل درجة التعقيد في بيئة عمل المستخدم.

٢. الدراسات التي تناولت الإبداع الإداري:

أوضحت دراسة إيبارا (1993) Ibarra في الولايات المتحدة الأمريكية والتي هدفت إلى معرفة تأثير كل من شبكة العلاقات الرسمية وغير الرسمية وقوة الشخص في المؤسسة على كل من الإبداع الفني والإبداع الإداري، كما هدفت الدراسة إلى معرفة هل من الممكن أن تعدل شبكة العلاقات في المؤسسة العلاقة بين قوة الشخص من جهة وبين كل من الإبداع الفني والإبداع الإداري من جهة أخرى أم لا توصلت نتائج الدراسة إلى أن مصدر قوة الشخص من حيث التعليم، والخبرة، والمهارات المهنية عامل مؤثر في الإبداع الفني. وإن مصدر قوة الشخص الرسمية وغير الرسمية عامل مؤثر في الإبداع الإداري. كما أن مركزية الشخص عامل معدل للعلاقة مع الإبداع الإداري بدرجة أكبر منها عاملاً معدلاً للعلاقة مع الإبداع الفني.

وهدف دراسة سينجر وليفن (1992) Sanger and Levin في الولايات المتحدة الأمريكية، حول استخدام الخبرة والمعرفة السابقة بأساليب جديدة لدراسة الإبداع كحالة تطوير بغير براعة، إلى التعرف على طبيعة الإبداع والآلية التي ينبثق منها الإبداع المؤسسي. توصلت الدراسة إلى أن الإبداع ينشأ عن التطور في المعرفة والخبرة الحالية واستخدامها بطرق جديدة، وأن تحليل السياسات الحالية المعمول بها في المؤسسة ثم

تعديلها وتطويرها وتلافي الجوانب السلبية فيها، أكثر فاعلية وتحقيقها للنجاح والإبداع من عملية الاختيار من بين سياسات جاهزة من خارج المؤسسة.

وأجرى إيتلي وريزا (Ettlie and Reza (1992) في الولايات المتحدة الأمريكية دراسة حول التكامل المؤسسي والإبداع العملي. وهدفت إلى تقصي الأسباب والعوامل التي تجعل إدخال تكنولوجيا إنتاجية جديدة للمؤسسة (الإبداع الفني) أمراً ناجحاً. استعرضت الدراسة أهمية التغيير في المؤسسات لضمان بقائها واستمرارها. تكوّنت عينة الدراسة من (٣٩) مؤسسة من المؤسسات الأمريكية التي اشترت أنظمة إنتاج متطورة، توصلت الدراسة إلى أن يكون الإبداع الفني (استخدام أنظمة إنتاج جديدة) في المؤسسة ناجحاً عندما تتم الموائمة بين النظام الجديد والهيكل التنظيمي عن طريق إعادة هيكلة المؤسسة بشكل متكامل ومتناسق، وأن تكون الموائمة فعالة ناجحة وتحقق للمؤسسة ميزة تنافسية، عندما يتم إيجاد أنماط هرمية جديدة، وعند تنسيق التصاميم بين عمليات الإنتاج، وبتعاون الموردين، والتركيز على سوق معين وتوثيق العلاقة مع المستفيدين والاستجابة لحاجاتهم ورغباتهم. وأوصت الدراسة أن تتم إعادة الهيكلة في المؤسسة عن طريق إدخال التغييرات للمؤسسة بأسلوب متدرج وسلس.

استعرض دامنپور (Damanpour (1991) في دراسته حول "الإبداع المؤسسي، تحليل بعدي للعوامل المؤثرة عليه والعوامل المعدلة له هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد الإبداع المؤسسي وخصائص المؤسسة التي تساعد على الإبداع أو تعيقه، أو تعمل على تعديل العلاقة بين الإبداع المؤسسي وخصائص المؤسسة. استعرض الباحث في دراسته الأدبيات المتعلقة بموضوع الإبداع المؤسسي وتبين أن للإبداع المؤسسي نوعان هما الإبداع الجذري أو النهائي والإبداع التدريجي أو المرحلي. أما بخصوص مجالات الإبداع فقد اعتبر الباحث أن هناك قسمان هما: الإبداع الفني والمتعلق بتقديم خدمة جديدة، والإبداع الإداري والمتعلق بالهيكل التنظيمي للمؤسسة أو نظامها الإداري، أو خطط أو برنامج يهدف إلى مساعدة المؤسسة على الاحتفاظ بموظفيها. ويكون مجال هذا النوع من الإبداع في مستوى كل من الإدارة الوسطى والإدارة العليا.

وأورد أفندي دراسة كليفورد وكافانا (Clifford and Cavanagh (1985) حول الأداء الظاهر The winning performance وقد خلصت الدراسة إلى أن المؤسسات المتميزة ذات

القدرات الإبداعية العالية تتصف بست سمات تميز بينها التنظيمية وهي: غرس وتنمية رسالة محددة للمؤسسة، مركزاً أو بصفة دائمة، على المقومات والمكونات الجوهرية للعمل، وكذلك لابد النظر إلى المنهج البيروقراطي كعدد رئيسي، وحفز جميع العاملين للتجريب، وأيضاً العمل على تنمية صلة وثيقة مع المستفيدين (الطلاب، أعضاء هيئة التدريس) من الخدمة، بالقدر الذي يجعل جميع عمليات التطوير والتجديد والإبداع جهوداً موظفة؛ لتحقيق رغبات المتعاملين مع المؤسسة، مع إعطاء أسبقية متميزة لتنمية قدرات وحفز العاملين للأداء المتميز والإبداع فيه.

وتوصلت دراسة قام بها بيترز ووترمان (1982) Peters and Waterman حول البحث عن التفوق والامتياز إلى أن المؤسسات المتفوقة تتميز بالتحيز للإنجاز الأداء أكثر من صناعة الوقت في طرح الأسئلة وتحليلها أثناء الاجتماعات وتقارير اللجان، وتنمية وتقوية العلاقات مع الطلاب والمتعاملين، ومعرفة رغباتهم وتفضيلاتهم والاستفادة منها، والتركيز على الاستقلالية عن طريق تقسيم العمل على أقسام ووحدات مستقلة بما يشجعها على التفكير المستقل والمنافسة التي تؤدي إلى الأداء المتميز والإبداع، وتحقيق المزيد من الإنتاجية من خلال العاملين عن طريق إثارة اهتمامهم بأن الجهود العامة التي تحقق النجاح والنقد سوف يتم مكافأتها، وتنمية حس الانتماء للعمل وقيمة، والاستمرار في تقديم خدمات ذات كفاءة وفعالية وعدم تقديم خدمات ليس للمؤسسة الخبرة والمعرفة في تقديمها، وتبسيط المستويات الإدارية وتقليل عدد الأفراد في مستوى الإدارة العليا وأن تكون القيم الرئيسية متفقة ومنسجمة مع القيم البيئية في المجتمع الذي تعمل فيه المؤسسة حتى تلقى قبولا من العاملين فيها.

أما دراسة كانتر (1982) Kanter حول المدير المبدع في الإدارة الوسطى شملت (١٦٥) مديراً في الإدارة الوسطى في خمس مؤسسات بغرض معرفة نوع المديرين الذي يسهمون في التغيير والعوامل المشتركة لدى أكثر المؤسسات المجددة والمبدعة وتوصلت الدراسة إلى إن المدراء المجددين والمبدعين يشعرون بالراحة مع التغيير، وإن الإبداع والتجديد يزدهر في المؤسسات التي تتداخل فيها دوائر الاختصاصات وتتساقب المعلومات بحرية، ولدى الأشخاص حرية الإطلاع على ميزانياتهم، وإن كثيراً من المديرين يشغلون وظائف مفتوحة على الآخرين، وأن نظم المكافآت تنظر للمستقبل وليس للماضي، بينت

النتائج أن المديرين المبدعين يشتركون في عدد من الخصائص وأنهم: يشعرون بالراحة مع التغيير، ويتقنون بأن حالة عدم التأكد ستتجلي ولديهم بُعد نظر، ويتمتعون بوضوح الاتجاه، ويحرصون على الإتقان، وتطبيق أسلوب الإدارة بالمشاركة عن طريق تشجيع مرؤوسيهـم لبذل أقصى الجهد، والتصرف كأعضاء في مجموعة، وإعطائهم الوعد بنصيب في المكافآت والوفاء بذلك، الإقناع والإصرار والتصرف.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

بناءً على العرض المقدم، ومن خلال المسح الأدبي الذي قام به الباحث، فيلاحظ عدم وجود دراسات تربط بشكل مباشر بين نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري بعامـة وفي مؤسسات التعليم العالي بخاصة، ومن هنا تتعزز أهمية هذه الدراسة التي تحاول التركيز على دراسة واقع العلاقة القائمة بين نظم المعلومات الإدارية، والإبداع الإداري، لما لذلك من أهمية في عمليات التغيير والتطوير المستمر والتي تعتبر ضرورية لمواكبة المستجدات التي تؤثر في بيئات وعمل المؤسسات الأكاديمية.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل عرض لمجتمع الدراسة وعينتها، وأسلوب الدراسة وطرق جمع البيانات ومراحل تطوير الاستبانة ومحتوياتها، والاختبارات الخاصة بصدق وثبات الأداة، إلى جانب الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج المسحي الارتباطي من منطلق أن هذا المنهج يتناول الممارسات والظواهر كما هي على أرض الواقع. ولا يتطلب هذا المنهج إجراءات خارج قدرة وسيطرة الباحث، بالإضافة إلى أنه يتجاوز جمع البيانات ووصف الظواهر إلى تحليل واشتقاق الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة التي يعالجها البحث، كما يهدف المنهج إلى تحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الدوائر والوحدات ورؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة ضمن دوائر القبول والتسجيل، والمالية والإدارية، وشؤون العاملين، ومركز الحاسوب والمعلومات خلال العام الدراسي (٢٠٠٤/٢٠٠٥). بلغ عدد الأفراد الذين شملتهم الدراسة (٤١١) شخصاً، ما بين مدير ورئيس قسم في الوحدات الإدارية المبحوثة. وقد تم تحديد عدد أفراد مجتمع الدراسة من خلال كشف الباحث الميداني للدوائر المبحوثة. ويتضمن مجتمع الدراسة جميع أفراد المجتمع والموزعين على الشكل التالي: (٢٦٣) مدير ورئيس قسم في ثماني جامعات حكومية و(١٤٨) مدير ورئيس

قسم في عشر جامعات خاصة، تم استبعاد (٢٢) مدير ورئيس قسم تم إجراء الثبات والصدق عليهم. وكذلك الاستبانة التي لم تسترد (٤٣) استبانة.

وبذلك تصبح الاستبانة المسترجعة (٣٤٦) استبانة، أي ما نسبته (٨٤,٢%) من المجتمع الأصلي. يبين الجدول (١) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجامعات الأردنية.

جدول (١)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجامعات الأردنية (الحكومية والخاصة)

الرقم	اسم الجامعة	التكرار	النسبة المئوية
الجامعات الحكومية:			
١.	الجامعة الأردنية	٤٣	١٦,٣%
٢.	جامعة اليرموك	٣٧	١٤,١%
٣.	جامعة العلوم والتكنولوجيا	٣٩	١٤,٨%
٤.	جامعة آل البيت	٢١	٨,٠٠%
٥.	جامعة البلقاء التطبيقية	٣٦	١٣,٧%
٦.	جامعة مؤتة	٤٤	١٦,٧%
٧.	جامعة الحسين بن طلال	١٥	٥,٧%
٨.	الجامعة الهاشمية	٢٨	١٠,٧%
	المجموع	٢٦٣	١٠٠%
الجامعات الخاصة:			
١.	جامعة عمان الأهلية	٩	٦,١%
٢.	جامعة العلوم التطبيقية الخاصة	١٧	١١,٥%
٣.	جامعة الزيتونة	١٤	٩,٤%
٤.	جامعة البتراء	٧	٤,٧%
٥.	جامعة الإسراء	١٠	٦,٧%
٦.	جامعة فيلادلفيا	٩	٦,١%
٧.	جامعة جرش	٣٠	٢٠,٣%
٨.	جامعة الزرقاء الأهلية	١٨	١٢,٢%
٩.	جامعة اربد الأهلية	٢٨	١٨,٩%
١٠.	جامعة عمان العربية للدراسات العليا	٦	٤,١%
	المجموع	١٤٨	١٠٠%

ويوضح جدول (١) أن أعداد المديرين ورؤساء الأقسام بشكل عام في الجامعات الحكومية مرتفع مقارنة بالجامعات الخاصة، وهذا مرتبط بحجم الجامعة وكبر المهام التي تقوم على تقديمها لأعضاء هيئة التدريس وللجمهور المستفيد من خدماتها المتمثل بالبيئة

الخارجية التي تعيش فيها الجامعة وللطلبة. فزيادة أعداد الطلبة سنوياً يتطلب زيادة في موظفي القبول والتسجيل. وهذا على سبيل المثال وليس للحصر ليساعد بتسريع العملية التعليمية، كما أن الجامعات الخاصة هدفها الربح المادي، وبالتالي فهي تولي هذه النقطة أهمية في جانب النفقات.

وصف خصائص مجتمع الدراسة:

لوصف خصائص مجتمع الدراسة تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي (الإداري)، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي.

١. الجنس:

يوضح جدول (٢) توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب متغير الجنس.

جدول (٢)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب الجنس

المتغير / الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٢٨٩	٨٣,٥%
أنثى	٥٧	١٦,٥%
المجموع	٣٤٦	١٠٠%

استناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يلاحظ أن عدد أفراد المجتمع المدروس من الذكور بلغ (٢٨٩) فرداً وبنسبة مئوية (٨٣,٥%)، في حين بلغ عدد الإناث (٥٧) فرداً وبنسبة مئوية (١٦,٥%)، وهذا يشير إلى أن نسبة عدد الذكور أكبر من نسبة عدد الإناث وبفارق كبير مقداره (٦٧%)، ويعود السبب في انخفاض نسبة الإناث إلى النظرة الاجتماعية لطبيعة عمل المرأة، والذي من المفضل أن يكون مقصوراً على مجالات محددة كالعليم والصحة، إلا أن هذه النظرة قد بدأت تتغير تدريجياً مما يبرر دخول المرأة بقوة للعمل في العديد من المجالات ووصولها إلى المناصب القيادية أيضاً.

٢. المؤهل العلمي:

يوضح جدول (٣) توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب متغير المؤهل العلمي.

جدول (٣)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب المؤهل العلمي

المتغير / المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دكتوراه	٢٩	٨,٤%
ماجستير	٥١	١٤,٧%
بكالوريوس	٢١٢	٦١,٣%
دبلوم كلية مجتمع	٣٩	١١,٣%
توجيهي	١٥	٤,٣%
المجموع	٣٤٦	١٠٠%

استناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يلاحظ أنه تم تقسيم هذا المتغير إلى خمس فئات، وكما يبيّنها الجدول أن أكثر من نصف مجتمع الدراسة من حملة شهادة البكالوريوس، حيث بلغ عدد الأفراد الحاصلين على شهادة البكالوريوس (٢١٢) ونسبة مئوية بلغت (٦١,٣%)، وجاءت فئة الحاصلين على شهادة الماجستير في المرتبة الثانية، إذ بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (٥١) ونسبة مئوية بلغت (١٤,٧%)، وهذا دلالة واضحة لارتفاع الوعي والمستوى التعليمي لأفراد مجتمع الدراسة، كما أن هذا يعزى إلى طبيعة عمل هذه الوحدات الإدارية والتي يتطلب أن يتمتع العامل بها من مستوى معرفي وقدرة على التعامل مع متغيرات عدة وتتنوع في طبيعة عمل الوحدات الإدارية التي يمارسون أعمالهم عليها من حيث أعمال مالية وإدارية وحاسوبية، ولا يخفى وجود علاقة بين طبيعة هذا العمل وما يتطلبه من توفير مستوى أو مؤهل علمي يتناسب معه، بينما بلغ عدد الحاصلين على شهادة دبلوم كلية مجتمع ٣٩ فرد بنسبة (١١,٣%)، ثم جاء الأفراد الحاصلين على شهادة الدكتوراه في المرتبة الرابعة حيث بلغ عددهم (٢٩) فرداً بنسبة مئوية (٨,٤%)، ثم تلاها الأفراد الحاصلين على شهادة الدراسة الثانوية العامة (توجيهي)

وعددهم (١٥) فرد بنسبة مئوية بلغت (٤,٣%). ويلاحظ أن نسبة (٨٤,٤%) من ذوي المؤهل العلمي بكالوريوس وماجستير ودكتوراه، وهي نسبة عالية مما يدل على ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد مجتمع الدراسة.

٣. المستوى الوظيفي (الإداري):

يوضح جدول (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة (المستجيبين) حسب متغير المستوى الوظيفي (الإداري).

جدول (٤)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب المستوى الوظيفي (الإداري)

المتغير / المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير وحدة/ دائرة	١٤٠	٤٠,٥%
رئيس قسم/ شعبة	٢٠٦	٥٩,٥%
المجموع	٣٤٦	١٠٠%

إستناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يلاحظ أن معظم أفراد مجتمع الدراسة هم من رؤساء الأقسام، حيث بلغ عددهم (٢٠٦) بنسبة مئوية بلغت (٥٩,٥%)، ويعود ذلك إلى أن الوحدة الواحدة تضم دوائر وأقسام متعددة مما يعني أن المدير الواحد يعمل معه أكثر من رئيس قسم واحد. وهذا ما لاحظته الباحث على أرض الواقع أثناء توزيعه للاستبانات. أما مدراء الوحدات والدوائر فقد جاءوا في المرتبة الثانية حيث بلغ عددهم (١٤٠) بنسبة مئوية (٤٠,٥%).

٤. نوع الجامعة:

يوضح جدول (٥) توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب متغير نوع الجامعة.

جدول (٥)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب نوع الجامعة

المتغير/ نوع الجامعة	التكرار	النسبة المئوية
حكومية	٢٠٨	٦٠,١%
خاصة	١٣٨	٣٩,٩%
المجموع	٣٤٦	١٠٠%

إستناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يلاحظ أن أكثر أفراد المجتمع من الجامعات الحكومية، إذ بلغ عددهم (٢٠٨) ونسبة مئوية (٦٠,١%)، ويعود ذلك إلى حجم الجامعات الحكومية، وكبر المهام التي تقوم على تقديمها للطلبة وللعاملين ولأعضاء هيئة التدريس وللمجتمع المحلي. أما الجامعات الخاصة فقد جاءت في المرتبة الثانية بتكرار بلغ (١٣٨) وبنسبة مئوية بلغت (٣٩,٩%).

٥. سنوات الخبرة في مجال الإدارة:

يوضح جدول (٦) توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب متغير سنوات الخبرة في مجال الإدارة.

جدول (٦)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب سنوات الخبرة في مجال الإدارة

المتغير/ سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
٥-١ سنوات	٥٩	١٧,١%
٦-١٠ سنوات	٧٩	٢٢,٨%
١١ سنة فأكثر	٢٠٨	٦٠,١%
المجموع	٣٤٦	١٠٠%

إستناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يلاحظ أن الإداريين ممن لهم خبرة سنوات تزيد عن عشر سنوات (١١ سنة فأكثر) قد جاءت في المرتبة الأولى، حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (٢٠٨) وبنسبة مئوية بلغت (٦٠,١%)، تليها (٢٢,٨%)

لذوي السنوات (٦-١٠ سنوات) حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه الفئة (٧٩) في حين أن نسبة (١٧,١%)، كانت من الأفراد الذين لديهم من السنوات (١-٥ سنوات)، والتي جاءت في المرتبة الأخيرة حيث بلغ عدد الأفراد ضمنها (٥٩). ويعزى سبب ذلك إلى أن الوصول إلى إحدى المسميات الإدارية (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم، رئيس شعبة) يتطلب مرور سنوات خدمة طويلة نسبياً في المؤسسات الأكاديمية، وتعتبر سنوات الخبرة عاملاً حاسماً لنجاح الإبداع نتيجة لتراكم الخبرات والكفاءات الذاتية في المؤسسات الأكاديمية، وتوفير المتطلبات اللازمة لنجاح الإبداع لمعرفتهم الواسعة بآلية عمل الجهاز الإداري، وإجراءاته مما يؤدي إلى لعب هؤلاء الأفراد دور المستشارين الداخليين لكيفية تفعيل مفهوم الإبداع.

كما ويرى الباحث أن سنوات الخبرة الطويلة للأفراد تسهم في قيامهم بالواجبات الوظيفية بصورة أفضل، وذلك من خلال الممارسة اليومية ومن خلال الدورات والمؤتمرات والإطلاع على تجارب الجامعات المحلية والعربية والعالمية.

٦. التخصص العلمي:

يوضح جدول (٧) توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب متغير التخصص العلمي.

جدول (٧)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة (المستجيبين) حسب التخصص العلمي

المتغير / التخصص العلمي	التكرار	النسبة المئوية
علوم إدارية أو مالية	١٣٨	٣٩,٩%
نظم معلومات إدارية أو حاسوبية	١٧	٤,٩%
تكنولوجيا معلومات	٥٨	١٦,٨%
علوم أخرى	١٣٣	٣٨,٤%
المجموع	٣٤٦	١٠٠%

استناداً إلى النتائج الواردة في الجدول السابق يلاحظ أن أكثر أفراد مجتمع الدراسة يحملون مؤهلات أكاديمية في العلوم الإدارية أو المالية والمحاسبية، حيث كان عدد الأفراد ممن يحملون تخصص علوم إدارية أو مالية (١٣٨) وبنسبة مئوية (٣٩,٩%)، ويعكس ذلك طبيعة العمل الإداري في الجامعة، يليها التخصصات الأخرى بتكرار (١٣٣) وبنسبة مئوية (٣٨,٤%)، وبعد ذلك جاء تخصص تكنولوجيا المعلومات بتكرار (٥٨) وبنسبة مئوية (١٦,٨%)، وأغلب هؤلاء في تخصصات حاسوب وهندسة حاسوب، وعلم حاسوب، أما تخصص نظم معلومات إدارية أو حاسوبية فقد كان من أقل التخصصات، حيث بلغ عدد الأفراد ضمن هذه التخصصات (١٧) فرداً وبنسبة مئوية (٤,٩%) من أفراد مجتمع الدراسة.

أدوات الدراسة:

لتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتطوير استبانتيين لأغراض هذه الدراسة، الأداة الأولى لتقيس مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الإداريين والثانية لتقيس مستوى الإبداع الإداري (ملحق رقم ١)، وفيما يلي وصف لأداتي الدراسة وطريقة إعدادهما.

بعد الإطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى الاعتماد على آراء وأفكار المشرف، واستطلاع آراء الأساتذة والخبراء في هذا المجال، إذ تمت صياغة فقرات الأداتين من قبل الباحث وتم عرضهما على المحكمين وبعد أيام تم استردادهما، حيث تم حذف الفقرات التي نالت أقل تكرارات، وتم اعتماد الفقرات التي حازت على أعلى تكرارات، كما استفاد الباحث من آراء المحكمين. وقد اشتملت الاستبانة الأولى على (٥٣) فقرة في صورتها النهائية موزعة على ستة مجالات ضمن نظم المعلومات الإدارية ويوضح الجدول (٨) عدد فقرات كل مجال.

جدول (٨)

المجالات والفقرات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية

الرقم	المجال	أرقام الفقرات في الاستبانة	عدد الفقرات
١	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	٦-١	٦
٢	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	١٤-٧	٨
٣	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٢٠-١٥	٦
٤	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٩٦، ٣٣، ٢١ ١٠٠، ٩٨، ٩٧	١٧
٥	قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٣٨-٣٤	٥
٦	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبينته	٤٩-٣٩	١١

أما الاستبانة الثانية فقد اشتملت على (٤٧) فقرة في صورتها النهائية موزعة على ستة مجالات ضمن الإبداع الإداري، بالإضافة إلى سؤال استطلاعي مفتوح. ويوضح الجدول (٩) عدد فقرات كل مجال.

جدول (٩)

المجالات والفقرات المتعلقة بالإبداع الإداري

الرقم	المجال	أرقام الفقرات في الاستبانة	عدد الفقرات
١	التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	٥٢، ٥٣، ٥٤، ٥٥، ٦١، ٦٣	٦
٢	تشجيع وتبني الإبداع الإداري	٥٠، ٥١، ٥٦، ٥٧، ٥٨، ٥٩، ٦٠، ٦٢	٨
٣	طرق تطبيق الإبداع الفعال	٧١-٦٤	٨
٤	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٧٢-٧٩، ٩٩	٩
٥	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٨٠-٨٧	٨
٦	التسهيلات الإدارية	٨٨-٩٥	٨

وتحتسب العلامة النهائية لكل مجال، وفقاً لمجموع الإجابات لكل فقرة من الفقرات وفق سلم ليكرت الخماسي المتدرج بقيم: أوافق بشدة، أوافق، لا أداري، لا أوافق، لا أوافق بشدة، وأعطيت علامات على التوالي (٥، ٤، ٣، ٢، ١).

وقد تم اعتماد المعيار التالي لتحديد مدى الاستجابة في ضوء تقديرات مجتمع الدراسة:

- أ. مستوى منخفض من الاستجابة، إذ كان المتوسط الحسابي يقع بين (١ - ٢,٤٩).
- ب. مستوى متوسط الاستجابة، إذ كان المتوسط الحسابي يقع بين (٢,٥٠ - ٣,٤٩).
- ج. مستوى مرتفع من الاستجابة، إذ كان المتوسط الحسابي يقع بين (٣,٥٠ - ٥).

صدق أدوات الدراسة:

تم التأكد من صدق المحتوى للمقياس والمكون من (٦٤) فقرة لنظم المعلومات الإدارية و(٦١) فقرة للإبداع الإداري، بعرض الاستبانتين على مجموعة من المحكمين ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية وأصول التربية، والإدارة العامة وإدارة الأعمال ونظم المعلومات الإدارية، ونظم المعلومات الحاسوبية وتكنولوجيا المعلومات وهندسة حاسبات إلكترونية من أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة الأردنية وجامعة اليرموك، بالإضافة إلى مجموعة من محلي النظم والمبرمجين في جامعة اليرموك بلغ عدد أولئك المحكمين (١٥) محكماً (ملحق رقم ٢).

وقد طلب الباحث من المحكمين إيذاء ملاحظاتهم وآرائهم عن درجة صحة هذه الفقرات، ومناسبتها لقياس مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية، ومدى مناسبة كل فقرة للمجال الذي وضعت فيه، وإضافة أية فقرة يرونها مناسبة. وتم بعد ذلك تفريغ استبانات التحكيم، وقد تم الإبقاء على الفقرة التي حصلت على موافقة (١٣) محكماً كحد أدنى، أي بنسبة (٨٧%) تقريباً فأعلى، مع الأخذ بعين الاعتبار التعديلات والملاحظات والإضافات واستبعاد الفقرات التي لم يوافق عليها بالإضافة إلى دمج المجالات والفقرات المتشابهة في الفكرة، بحيث تم الإبقاء على (٥٣)

فقرة لنظم المعلومات الإدارية و(٤٧) فقرة للإبداع الإداري، وهي صورة الاستبانة النهائية (ملحق رقم ١)، ومن ثم عرضها على مجموعة من رؤساء الأقسام ومديري الدوائر وبلغ عددهم سبعة، وذلك للتأكد وللتعرف إلى مدى فهم العبارات والكلمات المستخدمة ودرجة وضوحها وسهولتها.

ثبات أداتي الدراسة:

قام الباحث للتأكد من ثبات الاستبانتين باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-re-Test)، إذ تم توزيع الاستبانتين على مجموعة من أفراد المجتمع، بلغ عددهم (١٥) فرداً، وقد تم تطبيق الاستبانتين عليهم للمرة الأولى، وأعطى كل منهم رقماً معيناً من (١-١٥) وبعد مضي ثلاثة أسابيع تم تطبيق الاستبانتين على المجموعة نفسها مرة ثانية بحيث حصل الفرد على الرقم نفسه الذي حصل عليه في المرة الأولى، وبعد ذلك تم حساب معامل الارتباط للإستبانتين حسب معامل ارتباط بيرسون التنبؤية، وبلغ معامل الثبات لأداة نظم المعلومات الإدارية ككل (٠,٨١)، ولأداة الإبداع الإداري ككل (٠,٨٩)، كما تم حساب معامل الثبات للإستبانتين بطريقة الاتساق الداخلي بين الفقرات معامل (كرونباخ ألفا)، وتوضح الجداول (١٠) و (١١) قيم معاملات الثبات بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار وكذلك بطريقة الاتساق الداخلي، لكل مجال من مجالات الأداة الأولى والأداة الثانية على الترتيب، حيث يرى الباحث أنها مناسبة ومقبولة لأغراض هذه الدراسة.

جدول (١٠)

معاملات ثبات استبانة نظم المعلومات الإدارية بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار وطريقة

الاتساق الداخلي

الرقم	المجال	الاختبار وإعادة الاختبار	الاتساق الداخلي
١.	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	٠,٨٩	٠,٧٩
٢.	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	٠,٨٨	٠,٩٢
٣.	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٠,٨٣	٠,٨٤
٤.	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٠,٨٢	٠,٩٤
٥.	قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٠,٨٧	٠,٧٩
٦.	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبينته	٠,٨٦	٠,٩٢
	الكلية	٠,٨١	

جدول (١١)

معاملات ثبات استبانة الإبداع الإداري بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار وطريقة الاتساق

الداخلي

الرقم	المجال	الاختبار وإعادة الاختبار	الاتساق الداخلي
١.	التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	٠,٨٣	٠,٨٧
٢.	تشجيع وتبني الإبداع الإداري	٠,٩٤	٠,٨٦
٣.	طرق تطبيق الإبداع الفعال	٠,٨٨	٠,٩٣
٤.	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٠,٨٩	٠,٩١
٥.	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٠,٨٢	٠,٩٣
٦.	التسهيلات الإدارية	٠,٩٠	٠,٨٩
	الكلية	٠,٨٩	

متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات التالية:

أولاً: المتغير المستقل: وهو نظم المعلومات الإدارية.

ثانياً: المتغير التابع: الإبداع الإداري.

ثالثاً: المتغيرات الوسيطة:

- الجنس: وله فئتان:
 ١. ذكر.
 ٢. أنثى.
- المستوى الوظيفي وله فئتان:
 ١. مدير وحدة/ دائرة.
 ٢. رئيس قسم/ شعبة.
- نوع الجامعة ولها فئتان:
 ١. جامعة حكومية.
 ٢. جامعة خاصة.
- سنوات الخبرة في مجال الإدارة ولها ثلاث مستويات:
 ١. (١ - ٥) سنوات.
 ٢. (٦ - ١٠) سنوات.
 ٣. (١١) سنة فأكثر.
- المؤهل العلمي وله خمس مستويات:
 ١. دكتوراه.
 ٢. ماجستير.
 ٣. بكالوريوس.
 ٤. دبلوم كلية المجتمع.
 ٥. توجيهي/ ثانوية عامة.
- التخصص العلمي وله أربعة مستويات:

١. علوم إدارية أو مالية.
٢. نظم معلومات إدارية أو حاسوبية.
٣. تكنولوجيا المعلومات.
٤. علوم أخرى.

إجراءات الدراسة:

بعد الانتهاء من حساب ثبات الأدوات، وحصول الباحث على كتب رسمية من رئاسة الجامعة الأردنية إلى رؤساء الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة كافة، لتسهيل مهمة الباحث في تطبيق أداتي الدراسة على المديرين ورؤساء الأقسام في الدوائر الإدارية (القبول والتسجيل، وشؤون العاملين، والشؤون المالية، ومركز الحاسوب والمعلومات)، قام الباحث بتنفيذ إجراءات الدراسة (التطبيق) إذ قام بتوزيع الاستبانتين على مجتمع الدراسة، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (٣٨٩) استبانة، وكان الباحث يلتقي المديرين ورؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة لتوضيح طريقة الإجابة عن الاستبانات، والتأكيد على أهمية الدراسة وأبعادها وشرح فقرات الاستبانات، والإجابة عن أية استفسارات حول أسئلة الاستبانات، وبعد مرور أسبوع من تاريخ التوزيع، قام الباحث باسترداد الاستبانات الموزعة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (٣٤٦) استبانة شكلت نسبة (٨٨,٩%) من مجموع الاستبانات الموزعة، وعدد الاستبانات التي لم تسترد (٤٣) استبانة من الاستبانات التي تم توزيعها، وبهذا تكون نسبة الاستبانات المسترجعة مقبولة لإجراء التحليلات الإحصائية، واستخراج النتائج.

المعالجة الإحصائية:

بعد استرجاع العدد المقبول من الاستبانات لغايات التحليل الإحصائي، استخدمت المعالجات الإحصائية التالية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

١. للإجابة عن السؤالين الأول والثالث، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات مجتمع الدراسة.

٢. للإجابة عن السؤالين الثاني والرابع، تم استخدام تحليل التباين الأحادي للكشف عن وجود فروق بين المتوسطات الحسابية تعزى إلى كل من المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة في مجال الإدارة. ثم استخدام اختبار (LSD) واختبار توكي (Tukey) للمقارنات البعدية في حال المتغيرات ذات المستويات التصنيفية التي يزيد عددها عن مستويين لمعرفة مصادر دلالة الفروق إن لزم ذلك. كما تم استخدام اختبار (ت) (t-test) للكشف عن وجود فروق بين المتوسطات الحسابية تعزى إلى كل من الجنس، والمستوى الوظيفي، ونوع الجامعة.
٣. للإجابة عن السؤال الخامس، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، من خلال إجابة أفراد مجتمع الدراسة عن الأسئلة. ولقد تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها للتعرف على مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية وعلاقتها بالإبداع الإداري.

وكذلك معرفة دلالة الفروق حسب متغيرات الدراسة، ومعرفة العلاقة الارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري، وذلك من خلال الإجابة عن كل سؤال من أسئلة الدراسة الخمسة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية"؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد مجتمع الدراسة لكل مجال من مجالات أداة نظم المعلومات الإدارية الستة مرتبه تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية، والجدول (١٢) يوضح ذلك.

جدول (١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مجالات أداة نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية	المجال	رقم المجال	الرتبة
٠,٦١	٣,٩٢	قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٥	١
٠,٥٥	٣,٩٠	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته	٦	٢
٠,٦٩	٣,٧٩	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٣	٣
٠,٦٢	٣,٧٧	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٤	٤
٠,٧٤	٣,٧٢	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	٢	٥
٠,٦٧	٣,٥٧	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	١	٦
٠,٥٥	٣,٧٨	المجالات مجتمعة (الكلية)		

يبين الجدول (١٢) بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات نظم المعلومات الإدارية لدى الإداريين في الجامعات الأردنية تراوحت على التوالي بين (٣,٩٢ - ٣,٥٧)، (٠,٦١ - ٠,٦٧). كلها تقع في المستوى المرتفع من الكفاءة لنظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية (المتوسط = ٣,٥٠ - ٠,٥) ويعكس هذا مستوى مرتفع من الكفاءة لنظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية لدى مجتمع الدراسة في هذه المجالات، ويشير المتوسط الحسابي الأعلى إلى أهمية المجال، في حين يشير الانحراف المعياري الأقل إلى إجماع أعلى على أهمية.

فقد جاء في المركز الأول مجال قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٩٢). وانحراف معياري (٠,٦١)، وجاء بالمركز الثاني مجال ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته بمتوسط حسابي مقداره (٣,٩٠) وانحراف معياري (٠,٥٥). ثم جاء بالمركز الثالث مجال الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية، وقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٧٩)

وبانحراف معياري (٠,٦٩)، وجاء بالمركز الرابع مجال ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية، وقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٧٧)، وبانحراف معياري (٠,٦٢)، ثم جاء بالمركز الخامس مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، وقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٧٢) وبانحراف معياري (٠,٧٤). وحل أخيراً بالمركز السادس مجال درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية، حيث حصل على متوسط حسابي مقداره (٣,٥٧) وبانحراف معياري (٠,٦٧).

ونلاحظ من الجدول نفسه بأن المتوسط الكلي للمجالات الذي تقيس مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية كان (٣,٧٨)، وبانحراف معياري (٠,٥٥) ويعكس هذا إلى إجماع أعلى ومستوى مرتفع من الكفاءة لنظم المعلومات الإدارية لدى مجتمع الدراسة.

ولتعرف أي فقرات نظم المعلومات الإدارية حازت على مستوى مرتفع أو متوسط أو منخفض، فقد تم ترتيب فقرات نظم المعلومات الإدارية تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية، والملحق رقم (٣) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة الأولى (مستوى نظم المعلومات الإدارية) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ولنظم المعلومات الإدارية ككل.

يتضح من خلال الملحق رقم (٣) بأن المتوسطات الحسابية قد تراوحت بين (١٢,٤ - ٢,٨٦) وبانحراف معياري تراوح ما بين (٠,٧٩ - ١,٢٦)، كما يتبين أن جميع فقرات نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة حازت على متوسطات حسابية تقع في المستوى المرتفع من الاستخدام لنظم المعلومات الإدارية (المتوسط = ٣,٥٠ - ٥)، وهذا يعكس مستوى مرتفع من الاستخدام لنظم المعلومات الإداري في الجامعات الأردنية لدى مجتمع الدراسة، باستثناء الفقرات التالية التي حازت على متوسطات حسابية تقع في المستوى المتوسط من الاستخدام لنظم المعلومات الإدارية من (٢,٥٠ - ٣,٤٩)، ويعكس هذا مستوى متوسط من الاستخدام لنظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية لدى مجتمع الدراسة نحوها، وهي الفقرات (٧٤ و٧) على التوالي، والتي تنص على "تقوم الجامعة بشكل دوري ومستمر بعمل دورات وبرامج تدريبية للعاملين في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية بهدف رفع مستوى أدائهم".

و"إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية هي أفضل وأحدث المتوفر" حصلت الفقرات السابقة على متوسطات حسابية (٢,٨٦ ، ٣,٤٧) على التوالي.

أما فيما يتعلق بمجالات مستوى نظم المعلومات الإدارية "أداة الدراسة الأولى" فقد تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة في كل مجال على حدة وذلك كما يلي:

أولاً: مجال درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية:

يبين الجدول (١٣) ترتيب فقرات مجال درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٥	العاملون في نظام المعلومات الإدارية قادرين على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل في وحدتي الإدارية.	٣,٨٢	٠,٧٤
٢	٦	إن الخبرات التي يتمتع بها العاملون في نظام المعلومات الإدارية تؤهلهم للقيام بواجباتهم على أكمل وجه في وحدتي الإدارية.	٣,٧٣	٠,٨٨
٣	٣	استجابة العاملين في نظام المعلومات الإدارية عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من المعلومات.	٣,٧٢	٠,٨٨
٤	١	مؤهلات العاملين في نظام المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة الأعمال الموكولة إليهم في وحدتي الإدارية.	٣,٦٨	٠,٩٤
٥	٢	يتمتع العاملون بمستوى فني ومهارات عالية بالتعامل مع النظم المعلوماتية الإدارية.	٣,٥٩	٠,٩٣
٦	٤	تقوم الجامعة بشكل دوري ومستمر بعمل دورات وبرامج تدريبية للعاملين في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية بهدف رفع مستوى أدائهم.	٢,٨٦	١,٢٦
		الكلية	٣,٥٧	٠,٦٧

يتضح من خلال الجدول (١٣) فيما يتعلق بالمجال الأول (درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية)، بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال قد تراوحت بين (٢,٨٢ - ٣,٨٢)، وبانحرافات معيارية (٠,٧٤ - ١,٢٦)؛ إذ نالت الفقرة (٥) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣,٨٢) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٤) على أدنى متوسط حسابي وهو (٢,٨٦) أي بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرات (٦، ٣، ١، ٢) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة.

ثانياً: مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية:

يبين الجدول (١٤) ترتيب فقرات مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	١١	إن القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في وحداتي الإدارية جيدة وتقوم بأغراض حفظ نظام المعلومات الإدارية بكفاءة عالية.	٣,٨٦	٠,٨٨
٢	١٠	الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحداتي الإدارية ملائمة لتستخدم في نظم جمع وتشغيل البيانات.	٣,٨٠	٠,٨٥
٣	١٢	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحداتي الإدارية توفر قدرات كافية (تناسب احتياجات العمل) لتحقيق الغايات المنشودة من نظام المعلومات الإدارية بالشكل الأنسب.	٣,٨٠	٠,٨٩
٤	٨	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة العمل في وحداتي الإدارية.	٣,٧٧	٠,٩٢
٥	١٤	تقوم أجهزة الإدخال المتوفرة في وحداتي الإدارية بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية.	٣,٧٤	٠,٨٩
٦	١٣	تقوم أجهزة الإخراج المتوفرة في وحداتي الإدارية بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية.	٣,٦٩	٠,٩٢
٧	٩	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحداتي الإدارية متطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية.	٣,٦٦	٠,٩٩
٨	٧	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في وحداتي الإدارية هي أفضل وأحدث المتوفر.	٣,٤٧	١,٠٨
		الكلية	٣,٧٢	٠,٧٤

يتضح من خلال الجدول (١٤) فيما يتعلق بالمجال الثاني (مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية)، بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٨٦ - ٣,٤٧) وبانحراف معيارية (٠,٨٨ - ١,٠٨)؛ إذ نالت الفقرة (١١) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣,٨٦) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٧) على أدنى متوسط حسابي وهو (٣,٤٧) أي بدرجة متوسط، وحصلت الفقرات (١٠، ١٢، ٨، ١٤، ١٣، ٩) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة.

ثالثاً: مجال الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية:

يبين الجدول (١٥) ترتيب فقرات مجال الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٢٠	احصل بالعادة على نتائج أفضل لقراراتي عندما اعتمد على ما يوفره النظام من معلومات.	٣,٩٢	٠,٨٨
٢	١٥	إن استخدام نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية قد قلل من تكلفة الحصول على المعلومات.	٣,٨٦	٠,٨٨
٣	١٦	نظام المعلومات الحالي يوفر خدمات قيمة تبرر تكلفته المادية.	٣,٨٦	٠,٨٩
٤	١٨	الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية تتسم بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها أو تحديثها.	٣,٨٢	٠,٨٧
٥	١٧	يستخدم نظام المعلومات الحالي أجهزة ومعدات تتناسب وحجم العمل في وحدتي الإدارية.	٣,٧٦	٠,٩٢
٦	١٩	يوفر النظام الحالي المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة.	٣,٥٦	٠,٩٢
		الكلية	٣,٧٩	٠,٦٩

يتضح من خلال الجدول (١٥) فيما يتعلق بالمجال الثالث (الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية) بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٩٢ - ٣,٥٦) وبتأخرافات معيارية (٠,٨٥ - ٠,٩٢)، إذ نالت الفقرة (٢٠) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣,٩٢) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (١٩) على أدنى متوسط حسابي وهو (٣,٥٦) أي بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرات (١٥)، (١٦)، (١٨)، (١٧) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة.

رابعاً: مجال ملائمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية:

يبين الجدول (١٦) ترتيب فقرات مجال ملائمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية حسب المتوسطات الحسابية والتأخرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (١٦)

المتوسطات الحسابية والتأخرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال ملائمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	التأخراف المعياري
١	٢٨	المعلومات التي يوفرها النظام لي تتصف بالوضوح بحيث يمكن فهمها بسهولة.	٣,٩٦	٠,٦٦
٢	٢٩	المعلومات التي يوفرها النظام لي تمتاز بالإيجاز بحيث يمكن فهمها بسهولة.	٣,٩٣	٠,٧١
٣	٢٦	المعلومات التي يوفرها النظام لي تكون عادة معلومات صحيحة.	٣,٩٢	٠,٧٨
٤	٣٠	تتطلب المعلومات التي يزودها النظام الاحتياجات المطلوبة للعمل.	٣,٨٨	٠,٧٥
٥	١٠٠	يتيح نظام المعلومات المستخدم مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية بشكل فوري ومباشر وبوقت الزمن الحقيقي.	٣,٨٨	٠,٩٥
٦	٣٢	يتم الحصول على المعلومات من خلال النظام بشكل منظم.	٣,٨٤	٠,٧٧

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة
٠,٨٠	٣,٨٣	المعلومات التي يوفرها النظام لي تكون عادة معلومات متجددة.	٢٧	٧
٠,٩٧	٣,٧٨	المعلومات التي أتعامل معها مرتبة ترتيباً منطقياً تساهم في عملية الإبداع الإداري.	٩٧	٨
٠,٨٧	٣,٧٧	المعلومات التي يوفرها لي نظام المعلومات الإدارية تتميز بالدقة نظراً لكفاءة العاملين فيها.	٢٣	٩
١,٠٠	٣,٧٧	يسمح نظام المعلومات الإداري للعاملين في وحدتي الإدارية إبداء آرائهم في العمل ليتمكنوا من المساهمة في التطوير والإبداع.	٩٨	١٠
٠,٩٤	٣,٧٣	إن سرعة النظام في توفير المعلومات لي لا تؤثر على دقتها.	٢٤	١١
١,٠١	٣,٧٢	يعمل نظام المعلومات الإدارية على تسهيل فرص الإبداع والمبادرة.	٩٦	١٢
٠,٨٩	٣,٦٦	يوفر نظام المعلومات الحالي المعلومات المطلوبة بسرعة تخدم عملية الإبداع الإداري في وحدتي الإدارية.	٢٢	١٣
٠,٩٣	٣,٦٦	تصلني المعلومات من نظم المعلومات في الوقت المناسب والتي تساهم بدعم الإبداع.	٢٥	١٤
٠,٩١	٣,٦١	تعرض مخرجات النظام من تقارير ورسوم بيانية بصورة ملائمة للاستعمال، والتي تساهم في عملية الإبداع الإداري.	٣١	١٥
٠,٩١	٣,٥٩	المعلومات التي تحتويها التقارير من النظام غير مكررة.	٣٣	١٦
٠,٩٠	٣,٥٧	نظام المعلومات الإدارية الحالي يوفر كافة المعلومات الضرورية للإبداع الإداري في وحدتي الإدارية.	٢١	١٧
٠,٦٢	٣,٧٧	الكلية		

يتضح من خلال الجدول (١٦) فيما يتعلق بالمجال الرابع (ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية) بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٩٦ - ٣,٥٧) وبتباين معياري (٠,٦٦ - ٠,٩٠)؛ إذ نالت الفقرة (٢٨) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣,٩٦) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٢١) على أدنى متوسط حسابي وهو (٣,٥٧) أي بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرات (٢٩، ٢٦، ٣٠، ٣٢، ٣٧، ٩٧، ٢٣، ٩٨، ٢٤، ٩٦، ٢٢، ٢٥، ٣١، ٣٣) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة.

خامساً: مجال قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها:

يبين الجدول (١٧) ترتيب فقرات مجال قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٣٦	لا يسمح النظام في وحدتي الإدارية بالدخول لأي شخص غير مخول له بطرق غير مشروعة.	٤,١٢	٠,٧٩
٢	٣٥	يملك النظام مستويات حماية مختلفة للمعلومات كوجود حدود لقدرة المستخدم بالدخول على معلومات معينة.	٣,٩٨	٠,٧٩
٣	٣٧	تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب المعلومات في وحدتي الإدارية.	٣,٩٣	٠,٩٧
٤	٣٨	يمتاز نظام المعلومات المستخدم في وحدتي الإدارية بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات التي أحتاجها في عملي.	٣,٨٨	٠,٨٤
٥	٣٤	يقدم نظام المعلومات الإداري جميع المعلومات التي أحتاجها المستخدم.	٣,٧٢	٠,٨٣
		الكلية	٣,٩٢	٠,٦١

يتضح من خلال الجدول (١٧) فيما يتعلق بالمجال الخامس (قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها) بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٤,١٢ - ٣,٧٢) وانحرافات معيارية (٠,٧٩ - ٠,٨٣)؛ إذ نالت الفقرة (٣٦) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال مقداره (٤,١٢) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٣٤) على أدنى متوسط حسابي وهو (٣,٧٢) أي بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرات (٣٥، ٣٧، ٣٨) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة.

سادساً: ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته:

يبين الجدول (١٨) ترتيب فقرات مجال ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (١٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لفقرات مجال ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٤٨	يؤدي استخدام نظام المعلومات الإداري إلى مساعدة المستخدم في إنجاز أعماله بشكل أفضل من السابق.	٤,٠٣	٠,٦٦
٢	٤٩	يؤدي استخدام نظام المعلومات الإداري إلى تحسين الإنتاجية نتيجة لاستخدامه.	٤,٠٣	٠,٦٤
٣	٤٤	يتصف النظام بسهولة تعلمه والتدريب عليه.	٤,٠٠	٠,٦٧
٤	٣٩	تتطلب لي البرامج المستخدمة في وحدتي الإدارية احتياجات عملي.	٣,٩٤	٠,٨١
٥	٤٧	تمتاز إجراءات وتعليمات تشغيل البرامج المستخدمة بالسهولة والوضوح.	٣,٩٢	٠,٧٠
٦	٤٣	يتصف نظام المعلومات بسهولة استخدامه مما يجعله صديقاً للمستخدم.	٣,٩٠	٠,٧٢
٧	٤٠	تتلاءم البرامج مع الحاجة لمعالجة المعلومات.	٣,٨٨	٠,٧٥
٨	٤٢	يتصف نظام المعلومات بسهولة التفاعل والتخاطب معه.	٣,٨٦	٠,٧٩
٩	٤٦	يتوفر لي جميع التعليمات والإجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي.	٣,٨٣	٠,٧٦
١٠	٤١	يمكن تصحيح أو تطوير البرامج المستخدمة في النظام بسهولة.	٣,٨٠	٠,٩٢
١١	٤٥	البرمجيات المتوفرة في نظم المعلومات الإدارية تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها وحدتي الإدارية.	٣,٦٧	٠,٩٢
		الكلي	٣,٩٠	٠,٥٥

يتضح من خلال الجدول (١٨) فيما يتعلق بالمجال السادس (ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبينته) بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٤,٠٣ - ٣,٦٧) وبانحراف معياري (٠,٦٦ - ٠,٩٢)، إذ نالت الفقرة (٤٨) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٤,٠٣) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٤٥) على أدنى متوسط حسابي وهو (٣,٦٧) أي بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرات (٤٩، ٤٤، ٣٩، ٤٧، ٤٣، ٤٠، ٤٢، ٤٦، ٤١) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة؟"

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبيان الفروق الدالة إحصائياً بين هذه المتوسطات، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي واختبار (توكي) للمقارنات البعدية.

وبيّن جدول (١٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات والأداة ككل وفقاً لمتغير الجنس على أداة نظم المعلومات الإدارية.

جدول (١٩)

قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير الجنس

الرقم	المجالات	الذكور		الإناث		قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١.	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	٣,٥٧	٠,٦٦	٣,٥٢	٠,٧١	٠,٥٥٢	٠,٦٠٢
٢.	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	٣,٧٤	٠,٧٥	٣,٦٣	٠,٦٧	٠,٩٩٣	٠,٣٢١
٣.	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٣,٨١	٠,٧٠	٣,٧١	٠,٦٦	١,٠٣٨	٠,٣٠٠
٤.	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٣,٧٨	٠,٦٢	٣,٧١	٠,٦٢	٠,٨١٦	٠,٤١٥
٥.	قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٣,٩٣	٠,٦٢	٣,٩٢	٠,٥٥	٠,٠٢٨	٠,٩٧٨
٦.	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته	٣,٩١	٠,٥٥	٣,٨٢	٠,٥٥	١,٠٨١	٠,٢٨١
	الكلية	٣,٨٠	٠,٥٥	٣,٧٢	٠,٥٥	٠,٩٤٠	٠,٣٤٨

يوضح الجدول (١٩) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير الجنس على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، وقد بلغت قيمة (ت) الكلية (٠,٩٤٠) ومستوى الدلالة (٠,٣٤٨).

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبيان

الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات، فقد تم استخدام اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات ولنظم المعلومات الإدارية ككل.

ويبين الجدول (٢٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات والأداة ككل وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي على أداة نظم المعلومات الإدارية.

جدول (٢٠)

قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي (الإداري)

الرقم	المجالات	مدير وحدة/ دائرة		رئيس قسم/ شعبة		قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١.	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	٣,٦٨	٠,٦٩	٣,٤٩	٠,٦٤	٢,٧١٢	*٠,٠٠٧
٢.	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	٣,٨٧	٠,٧٠	٣,٦٢	٠,٧٤	٣,٢٢٩	*٠,٠٠١
٣.	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٣,٩٣	٠,٦٥	٣,٧١	٠,٧١	٢,٩٣٦	*٠,٠٠٤
٤.	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٣,٩٠	٠,٦٣	٣,٦٩	٠,٥٩	٣,١٧٥	*٠,٠٠٢
٥.	قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٤,٠٢	٠,٦٣	٣,٨٦	٠,٥٩	٢,٤٠٥	*٠,٠١٧
٦.	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته	٤,٠١	٠,٥٨	٣,٨٢	٠,٥٢	٣,١٦٢	*٠,٠٠٢
	الكلية	٣,٩١	٠,٥٥	٣,٧٠	٠,٥٤	٣,٥٠٢	*٠,٠٠١

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

يوضح الجدول (٢٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي (الإداري) على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة،

حيث كانت الفروق لصالح المديرين لحصولها على وسط حسابي أعلى (٣,٩١)، وقد بلغت قيمة (ت) الكلية (٣,٥٠٢) ومستوى الدلالة (٠,٠٠١).

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير نوع الجامعة فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبيان الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات، فقد تم استخدام اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات ولنظم المعلومات الإدارية ككل، ويبين الجدول (٢١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات والأداة ككل وفقاً لمتغير نوع الجامعة على أداة نظم المعلومات الإدارية.

جدول (٢١)

قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة نظم المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير نوع الجامعة

الرقم	المجالات	جامعة حكومية		جامعة خاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	٣,٥٣	٠,٧٢	٣,٦٢	٠,٥٧	١,١٤٨	٠,٢٥٢
٢	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	٣,٧٢	٠,٧٧	٣,٧٣	٠,٦٩	٠,١٤٤	٠,٨٨٦
٣	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٣,٧٨	٠,٧١	٣,٨١	٠,٦٦	٠,٣٤٠	٠,٧٣٤
٤	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٣,٧٨	٠,٦٤	٣,٧٦	٠,٥٩	٠,٣٣٦	٠,٧١٦
٥	قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٣,٩٢	٠,٦٥	٣,٩٤	٠,٥٦	٠,٣١٨	٠,٧٥١
٦	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته	٣,٩٠	٠,٥٧	٣,٩٠	٠,٥٢	٠,٠٤١	٠,٩٦٨
	الكلية	٣,٧٨	٠,٥٨	٣,٧٩	٠,٥١	٠,١٢٨	٠,٨٩٨

يوضح الجدول (٢١) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = ٠,٠٥$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية

تبعاً لمتغير نوع الجامعة على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، وقد بلغت قيمة (ت) الكلية (٠,١٢٨) ومستوى الدلالة (٠,٨٩٨).

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مجال الإدارة، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبيان الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات، فقد تم استخدام اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات ونظم المعلومات الإدارية ككل.

وبيّن الجدول (٢٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخبرة في مجال الإدارة على مجالات نظم المعلومات الإدارية، ونظم المعلومات الإدارية ككل.

جدول (٢٢)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى لسنوات الخبرة على مجالات نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات الإدارية ككل

الرقم	المجالات	٥-١		١٠-٦		١١ سنة فأكثر		قيمة ف	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١.	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	٣,٥٩	٠,٤٨	٣,٥٢	٠,٦٦	٣,٥٧	٠,٧١	٠,٢٢٥	٠,٧٩٨
٢.	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	٣,٦٠	٠,٧٩	٣,٨٢	٠,٦٢	٣,٧٢	٠,٧٦	١,٥٣١	٠,٢١٨
٣.	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٣,٧٣	٠,٦٥	٣,٩٣	٠,٦٢	٣,٧٦	٠,٧٣	١,٨٨١	٠,١٥٤
٤.	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٣,٧٠	٠,٥٣	٣,٨٥	٠,٦١	٣,٧٦	٠,٦٤	٠,٩٧٣	٠,٣٧٩
٥.	قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٣,٨٢	٠,٥٢	٣,٩٨	٠,٦٣	٣,٩٣	٠,٦٣	١,٢٣١	٠,٢٩٣
٦.	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته	٣,٨٩	٠,٣٩	٣,٩٩	٠,٥٧	٣,٨٦	٠,٥٨	١,٤٩٦	٠,٢٢٥
	الكلية	٣,٧٣	٠,٤٤	٣,٨٦	٠,٥٤	٣,٧٧	٠,٥٨	١,٠٥٥	٠,٣٤٩

يوضح الجدول (٢٢) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية

تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، وقد بلغت قيمة (ف) الكلية (١,٠٥٥) ومستوى الدلالة (٠,٣٤٩).

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير التخصص العلمي، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبيان الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي للمجالات وللأداة ككل.

ويبين الجدول (٢٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج تحليل الأحادي لأثر التخصص العلمي على مجالات نظم المعلومات الإدارية، ونظم المعلومات الإدارية ككل.

جدول (٢٣)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للتخصص العلمي على مجالات نظم المعلومات الإدارية ولنظم المعلومات الإدارية ككل

الرقم	المجال	علوم إدارية أو مالية		نظم معلومات إدارية أو حاسوبية		تكنولوجيا المعلومات		علوم أخرى		قيمة (ف)	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	٣,٤٧	٠,٧٢	٣,٧٢	٠,٧١	٣,٧٢	٠,٤٩	٣,٥٧	٠,٦٥	٢,٤٣٠	٠,٠٦٥
٢	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	٣,٧٧	٠,٧٥	٣,٨٤	٠,٦٨	٣,٩٤	٠,٥٧	٣,٥٦	٠,٧٦	٤,٢٩٢	٠,٠٠٥
٣	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٣,٧٩	٠,٧٥	٣,٩٢	٠,٧١	٣,٩٣	٠,٦٥	٣,٧٢	٠,٦٨	١,٤٠٠	٠,٢٣٤
٤	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٣,٧٩	٠,٦٣	٣,٨٥	٠,٦٢	٣,٩١	٠,٥٣	٣,٦٨	٠,٦٣	٢,١١٦	٠,٠٩٨
٥	قصدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٣,٩٥	٠,٦٤	٤,٠٠	٠,٥٤	٣,٩٨	٠,٥٩	٣,٨٧	٠,٦٠	٠,٦٥٢	٠,٥٨٢
٦	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته	٣,٩١	٠,٥٣	٤,٠٣	٠,٦٦	٤,٠٠	٠,٥٤	٣,٨٢	٠,٥٦	١,٩٢٦	٠,١٢٥
	الكلية	٣,٧٩	٠,٥٦	٣,٨٩	٠,٥٨	٣,٩٢	٠,٤٩	٣,٧٠	٠,٥٥	٢,٤٤٨	٠,٠٦٤

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

يوضح الجدول (٢٣) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير التخصص العلمي على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، عدا مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، وقد بلغت قيمة (ف) الكلية (٢,٤٤٨) ومستوى الدلالة (٠,٠٦٤).

ولمعرفة أي المستويات التصنيفية لمتغير التخصص العلمي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، فقد تم استخدام اختبار (توكي) للمقارنات البعدية.

ويبين الجدول (٢٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (توكي) للمقارنات البعدية لأثر التخصص العلمي على مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية.

جدول (٢٤)

نتائج اختبار (توكي) للمقارنات البعدية لأثر التخصص العلمي على مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية

الفئات	المتوسط	علوم إدارية أو مالية	نظم معلومات إدارية أو حاسوبية	تكنولوجيا المعلومات	علوم أخرى
		٣,٧٧	٣,٨٤	٣,٩٤	٣,٥٦
علوم إدارية أو مالية	٣,٧٧				
نظم معلومات إدارية أو حاسوبية	٣,٨٤				
تكنولوجيا المعلومات	٣,٩٤				
علوم أخرى	٣,٥٦			*	

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

بيّنت نتائج اختبار (توكي) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية في مجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية بين تخصص تكنولوجيا المعلومات (علوم حاسوب، هندسة حاسوب، حاسوب) (٣,٩٤) والعلوم الأخرى (٣,٥٦) ولصالح تكنولوجيا المعلومات.

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري، وبيان الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي للمجالات وللأداة ككل.

ويبين الجدول (٢٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المؤهل العلمي على مجالات نظم المعلومات الإدارية، ونظم المعلومات الإدارية ككل.

الجدول (٢٥)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للمؤهل العلمي على مجالات نظم المعلومات الإدارية ولنظم المعلومات الإدارية ككل

الرقم	المجال	دكتوراه		ماجستير		بكالوريوس		دبلوم كلية مجتمع		توجيهي		قيمة (ف)	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	٣,٦٧	٠,٥٩	٣,٥٧	٠,٧٤	٣,٥٧	٠,٦٦	٣,٤٤	٠,٦٣	٣,٥٧	٠,٦٧	٠,٥٤٥	٠,٧٠٣
٢	مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	٣,٧٥	٠,٨٢	٣,٨٠	٠,٧٤	٣,٧٥	٠,٧٣	٣,٥٠	٠,٧١	٣,٥٩	٠,٦٥	١,٢٧٨	٠,٢٧٨
٣	الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	٣,٧٣	٠,٨٤	٣,٨٦	٠,٦٦	٣,٨٢	٠,٦٨	٣,٦٥	٠,٧١	٣,٧٦	٠,٦٥	٠,٦٦١	٠,٦٦١
٤	ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية	٣,٧٧	٠,٧٦	٣,٧٦	٠,٦٨	٣,٨٢	٠,٥٨	٣,٦١	٠,٦٢	٣,٥٨	٠,٥٣	١,٢٩٤	٠,٢٧٢
٥	قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	٣,٨٧	٠,٦٩	٣,٩٧	٠,٦٦	٣,٩٣	٠,٥٦	٣,٨٤	٠,٦٨	٣,٩٦	٠,٥٧	٠,٣٣٤	٠,٨٥٥
٦	ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته	٣,٨٩	٠,٦٧	٣,٨٦	٠,٦٣	٣,٩٤	٠,٥٢	٣,٨٣	٠,٥٢	٣,٦٦	٠,٤٦	١,١٥٦	٠,٣٣٠
	الكلي	٣,٧٩	٠,٧٠	٣,٨٠	٠,٥٩	٣,٨١	٠,٥٣	٣,٦٤	٠,٥٠	٣,٦٥	٠,٥١	١,٠٠٥	٠,٤٠٥

يوضح الجدول (٢٥) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، وقد بلغت قيمة (ف) الكلية (١,٠٠٥) ومستوى الدلالة (٠,٤٠٥).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: "ما مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية؟"

من أجل الإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة لكل مجال من مجالات الإبداع الإداري الستة، واستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة للإبداع الإداري بصورة كلية، وتم ترتيب المتوسطات الحسابية على المجالات الستة ترتيباً تنازلياً لتحديد أي المجالات كان متوسطة أعلى من غيره.

يوضح الجدول (٢٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الإبداع الإداري مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإبداع الإداري بصورة كلية، حيث يشير المتوسط الحسابي الأعلى على أهمية أكبر للمجال، في حين يشير الانحراف المعياري الأقل إلى إجماع أعلى على أهمية المجال.

جدول (٢٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مجالات أداة الإبداع الإداري مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية
١	٤	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٣,٦٣	٠,٧٥
٢	٥	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٣,٦١	٠,٧٧
٣	٣	طرق تطبيق الإبداع	٣,٥٩	٠,٧٥
٤	١	التخطيط الاستراتيجي	٣,٤٧	٠,٨٢
٥	٦	التسهيلات الإدارية	٣,٤٠	٠,٧٧
٦	٢	تشجيع وتبني الإبداع	٣,٣٨	٠,٧٥
		الكلية	٣,٥٢	٠,٦٨

يوضح الجدول (٢٦) بأن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات مستوى الإبداع الإداري لدى الإداريين في الجامعات الأردنية، تراوحت على التوالي بين (٣,٦٣ - ٣,٣٨)، (٠,٧٥ - ٠,٧٥). إذ جاء في المركز الأول مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة)، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣,٦٣) وبانحراف معياري (٠,٧٥). وجاء بالمركز الثاني مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية) بمتوسط حسابي مقداره (٣,٦١) وبانحراف معياري (٠,٧٧)، ثم جاء بالمركز الثالث مجال طرق تطبيق الإبداع، وقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٥٩) وبانحراف معياري (٠,٧٥). وكلها تقع في المستوى المرتفع من الإبداع الإداري (المتوسط = ٣,٥٠ - ٥) ويعكس هذا مستوى مرتفعاً من الإبداع الإداري لدى أفراد المجتمع في هذه المجالات. وجاء في المركز الرابع مجال التخطيط الاستراتيجي، وقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٤٧) وبانحراف معياري (٠,٨٢) ثم جاء بالمركز الخامس مجال التسهيلات الإدارية، وقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٤٠) وبانحراف معياري (٠,٧٧). وحل أخيراً بالمركز السادس مجال تشجيع وتبني الإبداع حيث حصل على متوسط حسابي (٣,٣٨) وبانحراف معياري (٠,٧٥).

ونلاحظ بأن المجالات (تشجيع وتبني الإبداع، التسهيلات الإدارية، التخطيط الاستراتيجي) تقع في المستوى المتوسط (المتوسط الحسابي = ٢,٥٠ - ٣,٤٩)، ويعكس هذا مستوى متوسط من الإبداع الإداري لدى أفراد مجتمع الدراسة في هذه المجالات.

أما بالنسبة للإبداع الإداري الكلي (بصورة عامة)، فقد بلغ المتوسط الحسابي (٣,٥٢) وبانحراف معياري (٠,٦٨) وتقع هذه القيمة في المستوى المرتفع من الإبداع الإداري، مما يعكس هذا مستوى مرتفعاً من الإبداع الإداري لدى أفراد مجتمع الدراسة.

وللتعرف على فقرات الإبداع الإداري، حازت على مستوى مرتفع أو متوسط أو منخفض من الإبداع الإداري، فقد تم ترتيب فقرات الإبداع الإداري تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. انظر ملحق (٤) والذي يبين ترتيب فقرات الإبداع الإداري حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

يتبين من الملحق رقم (٤) أن الفقرة (٧١) حصلت على أعلى متوسط حسابي وهو (٣,٩١)، وكما يتضح أن الفقرة (٤٧) حصلت على أقل ترتيب بمتوسط حسابي مقداره (٢,٦٠)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية ل فقرات مستوى الإبداع الإداري بين (٣,٩١) - (٢,٦٠)، وحصلت الفقرتان (٧٨، ٥٠) على نفس المتوسط الحسابي ومقداره (٣,٧٨)، وحصلت الفقرتان (٨٤، ٩٤) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٧٠)، وحصلت الفقرات (٦٨، ٦٢، ٨٠) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٦٤)، كما حصلت الفقرتان (٧٣، ٨٦) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٦٢)، وحصلت الفقرتان (٨٣، ٥٥) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٦٠)، وحصلت الفقرتان (٨٧، ٦٤) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٥٨). كما حصلت الفقرتان (٧٦، ٨٥) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٥٦)، وحصلت الفقرتان (٧٤، ٥٤) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٥٢) كما حصلت الفقرتان (٦٩، ٩٠) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٥١). وحصلت الفقرتان (٩٥، ٧٢) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٤٦)، كما حصلت الفقرتان (٦٦، ٦٣) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٤٣). وحصلت الفقرتان (٨٢، ٧٥) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٣,٤٠)، كما حصلت الفقرتان (٨٨، ٦٠) على نفس الوسط الحسابي ومقداره (٢,٩٢)، وحصلت الفقرة (٥٩) على أدنى متوسط حسابي منخفض ومقداره (٢,٦٠).

ومن أجل تحديد فقرات الإبداع الإداري وفق المجالات التي تتدرج تحتها، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد مجتمع الدراسة، لكل فقرة على حدة، تتم ترتيب فقرات كل مجال ترتيباً تنازلياً.

أولاً: مجال التخطيط الاستراتيجي:

يبين الجدول (٢٧) ترتيب فقرات مجال التخطيط الاستراتيجي حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (٢٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال التخطيط الاستراتيجي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٥٥	تأخذ وحدتي الإدارية التطورات العلمية الحديثة بالاعتبار بغرض الاستفادة في وضع خطة تطوير العمل.	٣,٦٠	٠,٩٩
٢	٥٣	تقارن وحدتي الإدارية وضعها مع الوحدات الإدارية المماثلة في الجامعات الأخرى من حيث تقديم الخدمات الإدارية للمستفيدين .	٣,٥٩	٠,٩٧
٣	٥٤	تقارن وحدتي الإدارية وضعها مع الوحدات الإدارية المماثلة في الجامعات الأخرى من حيث التحسين والتطوير.	٣,٥٢	١,٠٣
٤	٦٣	تنتبه وحدتي الإدارية إلى أهمية الميزات الإبداعية التي تأتي من الخارج كالتطورات في أساليب العمل ومهارات قوى العمل المتوفرة في الجامعات الأخرى.	٣,٤٣	١,٠٣
٥	٦١	يوجد ارتباط وثيق بين استراتيجية الإبداع في وحدتي الإدارية والاستراتيجية العامة للجامعة.	٣,٣٨	١,٠٤
٦	٥٢	تستفيد وحدتي الإدارية من إبداعات الجامعات العالمية.	٣,٣٣	١,١٠
		الكلية	٣,٤٧	٠,٨٢

يتضح من خلال الجدول (٢٧) فيما يتعلق بالمجال الأول (التخطيط الاستراتيجي)، بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٦٠ - ٣,٣٣)، وانحرافات معيارية (٠,٩٩ - ١,١٠)؛ إذ نالت الفقرة (٥٥) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣,٦٠) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٥٢) على أدنى متوسط حسابي وهو (٣,٣٣) أي بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرات (٥٤، ٥٣) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرات (٦١، ٦٣) على متوسطات حسابية بدرجة متوسطة.

ثانياً: مجال تشجيع وتبني الإبداع:

يبين الجدول (٢٨) ترتيب فقرات مجال تشجيع وتبني الإبداع، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (٢٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال تشجيع وتبني الإبداع مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٥١	تعمل وحدتي الإدارية على خفض الكلفة والمصاريف الإدارية باستمرار.	٣,٨٩	٠,٨٤
٢	٥٠	تشجع وحدتي الإدارية على تجريب أساليب عمل جديدة.	٣,٧٨	٠,٩٢
٣	٥٦	يشجع المديرون العاملين على تقديم الأفكار الجديدة.	٣,٧١	١,٠٥
٤	٦٢	تعتبر جودة أداء العاملين من أوجه الإبداع عندهم.	٣,٦٤	٠,٩٢
٥	٥٧	يتم تجريب الأفكار الإبداعية التي يقترحها العاملون.	٣,٤٥	١,٠٥
٦	٥٨	تقدّم وحدتي الإدارية حوافز معنوية للمبدعين.	٣,٠٣	١,٢٠
٧	٦٠	يوجد لدى وحدتي الإدارية مقاييس موضوعية للإبداع.	٢,٩٢	١,١٣
٨	٥٩	تكافئ وحدتي الإدارية أصحاب الأفكار الإبداعية مادياً.	٢,٦٠	١,١٣
		الكلية	٣,٣٨	٠,٧٥

يتضح من خلال الجدول (٢٨) فيما يتعلق بالمجال الثاني (تشجيع وتبني الإبداع)، بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٨٩ - ٢,٦٠) وبانحرافات معيارية (٠,٨٤ - ١,١٣) إذ نالت الفقرة (٥١) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣,٨٩) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٥٩) على أدنى متوسط حسابي وهو (٢,٦٠) أي بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرات (٥٠، ٥٦، ٦٢) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرات (٥٧، ٥٨، ٦٠) على متوسطات حسابية بدرجة متوسطة.

ثالثاً: مجال طرق تطبيق الإبداع الفعال:

ويبين الجدول (٢٩) ترتيب فقرات مجال طرق تطبيق الإبداع الفعال حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (٢٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال طرق تطبيق الإبداع الفعال مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٧١	تستخدم وحدتي الإدارية البرامج والأدوات المعتمدة على الحاسب في عملية تطوير الخدمات الإدارية للمستفيدين.	٣,٩١	٠,٧٧
٢	٧٠	تستفيد وحدتي الإدارية من الخبرات والمشاريح أو الأعمال السابقة لتلافي المشاكل الممكن حصولها عند التنفيذ.	٣,٧٢	٠,٨٩
٣	٦٨	تستخدم وحدتي الإدارية فرق العمل (العمل بانسجام وتعاون) لتعزيز التكامل بين الأقسام المختلفة في وحدتي الإدارية.	٣,٦٤	٠,٩٣
٤	٦٤	تبحث وحدتي الإدارية عن فرص لتوفير أساليب عمل جديدة باستمرار.	٣,٥٨	٠,٩٥
٥	٦٥	يرتبط الإبداع في المخرجات (الإنتاجية الإبداعية) مع الخطط الاستراتيجية لوحدتي الإدارية.	٣,٥٣	٠,٩٠
٦	٦٩	تعمل وحدتي الإدارية على تطوير فرق العمل المتخصصة كبعث استراتيجي لاقتراح الأفكار الجديدة.	٣,٥١	٠,٩٧
٧	٦٦	ثمة نظام في وحدتي الإدارية لاختيار أفضل أنواع المخرجات (الإنتاجيات الإبداعية) الجديدة في ظل المنافسة الخارجية مع الجامعات الأخرى.	٣,٤٣	١,٠١
٨	٦٧	ثمة إجراء متبع للتطوير بدون موانع أو إعاقات إدارية في وحدتي الإدارية.	٣,٣٩	١,٠١
		الكلية	٣,٥٩	٠,٧٥

يتضح من خلال الجدول (٢٩) فيما يتعلق بالمجال الثالث (طرق تطبيق الإبداع الفعال) بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٣٩ - ٣,٩١)

وبانحرافات معيارية (٧٧، ٠ - ١، ٠١)، إذ نالت الفقرة (٧١) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣، ٩١) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٦٧) على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٣، ٣٩) أي بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرات (٧٠، ٦٨، ٦٤، ٦٥، ٦٩) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (٦٦) على متوسط حسابي بدرجة متوسط.

رابعاً: مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة):

وبيّن الجدول (٣٠) ترتيب فقرات مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة)، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (٣٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٩٩	تتوافر الخبرة الكافية في وحدتي الإدارية لحل مشكلات العمل	٣,٨٧	٠,٩٧
٢	٧٩	هناك سهولة بالاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في وحدتي الإدارية بدون تعقيدات بيروقراطية.	٣,٨٥	٠,٩٥
٣	٧٨	يسود جو من الثقة والمحبة والوئام والتعاون بين جميع العاملين في وحدتي الإدارية.	٣,٧٨	٠,٩٣
٤	٧٧	تتوافر المعلومات التي تسهل عمل العامل بدون صعوبة تذكر في الحصول عليها.	٣,٦٥	٠,٩١
٥	٧٣	يجري تبسيط مستمر في إجراءات العمل في وحدتي الإدارية.	٣,٦٢	٠,٩٦
٦	٧٦	يشعر الموظف بالطمأنينة واحترام الذات في وحدتي الإدارية.	٣,٥٦	١,٠٦
٧	٧٤	هناك توصيف واضح في الوظيفة المطلوبة.	٣,٥٢	١,٠٢
٨	٧٢	يجري تغيير مستمر في بيئة العمل الداخلية لوحدتي الإدارية.	٣,٤٦	١,٠٣
٩	٧٥	تشجع بيئة العمل على الإبداع في وحدتي الإدارية.	٣,٤٠	١,١٠
		الكلية	٣,٦٣	٠,٧٥

يتضح من خلال الجدول (٣٠) فيما يتعلق بالمجال الرابع (مجال بيئة العمل الداخلية "للجامعة") بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٤٠-٣,٨٧) وبانحراف معياري (٠,٩٧-١,١٠). إذ نالت الفقرة (٩٩) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣,٨٧) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٧٥) على أدنى متوسط حسابي وهو (٣,٤٠) أي بدرجة متوسطة، وحصلت الفقرات (٧٩، ٧٨، ٧٧، ٧٣، ٧٦، ٧٤) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرة (٧٢) على متوسط حسابي بدرجة متوسط.

خامساً: الثقافة المؤسسية (الجامعية):

ويبين الجدول (٣١) ترتيب فقرات مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية)، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (٣١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٨١	يتصف المديرون بولائهم الشديد للوحدة الإدارية.	٣,٨٢	٠,٨٦
٢	٨٤	يتحرى العاملون دائماً مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الإدارية المقدمة من وحدتي الإدارية لهم.	٣,٧٠	٠,٨٨
٣	٨٠	يشجع المديرون التغيير في طرق إنجاز العمل.	٣,٦٤	٠,٩٧
٤	٨٦	تهتم وحدتي الإدارية بتقوية علاقات العاملين مع بعضهم البعض.	٣,٦٢	١,٠٢
٥	٨٣	يتصف العاملون بولائهم الشديد للوحدة الإدارية.	٣,٦٠	٠,٩٦
٦	٨٧	تتصف القوائين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في وحدتي الإدارية بالمرونة لغرض تسهيل العمل.	٣,٥٨	٠,٩٩
٧	٨٥	تستخدم وحدتي الإدارية الأهداف كمعيار لقياس فاعلية الأداء.	٣,٥٦	٠,٩٥
٨	٨٢	يشعر العاملون بالرضا الوظيفي.	٣,٤٠	١,١٤
		الكلية	٣,٦١	٠,٧٧

يتضح من خلال الجدول (٣١) فيما يتعلق بالمجال الخامس (مجال الثقافة الجامعية) بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٨٢ - ٣,٤٠) وبانحرافات معيارية (٠,٨٦ - ١,١٤) إذ نالت الفقرة (٨١) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال مقداره (٣,٨٢) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٨٢) على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٣,٤٠) أي بدرجة متوسط، وحصلت الفقرات (٨٤)، (٨٠)، (٨٦)، (٨٣)، (٨٧)، (٨٥) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة.

سادساً: التسهيلات الإدارية:

ويبين الجدول (٣٢) ترتيب فقرات مجال التسهيلات الإدارية، حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة على حدة.

جدول (٣٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أداة الإبداع الإداري وفقاً لفقرات مجال التسهيلات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	٩١	الاتصالات بين المستويات الإدارية ميسور و متميز في وحدتي الإدارية.	٣,٧٣	٠,٩٢
٢	٩٤	قنوات الاتصال بين وحدتي الإدارية وبيئتها الخارجية مفتوحة.	٣,٧٠	٠,٩٦
٣	٩٢	التسويق الأفقي والعمودي بين المستويات الإدارية كبير جداً.	٣,٥٥	١,٠٢
٤	٩٠	تسعى وحدتي الإدارية جاهدة للاحتفاظ بالموظفين من ذوي الكفاءات الإبداعية.	٣,٥١	١,١٢
٥	٩٣	تشجع وحدتي الإدارية التواصل الاجتماعي بين العاملين خارج الهيكل الرسمي لوحدتي الإدارية لتبادل المعلومات بين الموظفين.	٣,٥٠	١,٠٥
٦	٩٥	يتم تعيين الموظفين في وحدتي الإدارية بناءً على معايير دقيقة وتتم ملائمة قدرات الموظفين مع متطلبات العمل.	٣,٤٦	١,١٠
٧	٨٨	الميزانية المخصصة للوحدة الإدارية كافية لدعم الأعمال الإبداعية.	٢,٩٢	١,١١
٨	٨٩	الميزانية المخصصة للوحدة الإدارية كافية للبحث العلمي لتطوير العمل.	٢,٨٤	١,٠٧
		الكلية	٣,٤٠	٠,٧٧

يتضح من خلال الجدول (٣٢) فيما يتعلق بالمجال السادس (التسهيلات الإدارية) بأن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال، قد تراوحت بين (٣,٧٣ - ٢,٨٤)، وبانحراف معياري (٠,٩٢ - ١,٠٧)، إذ نالت الفقرة (٩١) أعلى متوسط حسابي في هذا المجال ومقداره (٣,٧٣) وهو بدرجة مرتفعة، وحصلت الفقرة (٨٩) على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٢,٨٤) أي بدرجة متوسط، وحصلت الفقرات (٩٤، ٩٢، ٩٠، ٩٣) على متوسطات حسابية بدرجة مرتفعة، بينما حصلت الفقرات (٨٨، ٩٥) على متوسط حسابي بدرجة متوسط.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة؟"

وللإجابة عن هذا السؤال فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبيان الفروق الدالة إحصائياً بين هذه المتوسطات، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي واختبار (توكي) واختبار (LSD) للمقارنات البعدية.

ويبين جدول (٣٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات والأداة ككل وفقاً لمتغير الجنس على أداة الإبداع الإداري.

جدول (٣٣)

قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة الإبداع الإداري وفقاً لمتغير الجنس

الرقم	المجالات	الذكور		الإناث		قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	٣,٤٩	٠,٨٠	٣,٤٠	٠,٩٠	٠,٧١٧	٠,٤٧٤
٢	تشجيع وتبني الإبداع الإداري	٣,٤٠	٠,٧٤	٣,٢٧	٠,٧٩	١,١٦٩	٠,٢٤٣
٣	طرق تطبيق الإبداع الفعال	٣,٦١	٠,٧٢	٣,٤٨	٠,٩٠	١,١٧٦	٠,٢٤٠
٤	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٣,٦٥	٠,٧٦	٣,٥٤	٠,٧٢	١,٠٤٢	٠,٢٩٨
٥	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٣,٦٣	٠,٧٧	٣,٥٣	٠,٧٩	٠,٩١٩	٠,٣٥٩
٦	التسهيلات الإدارية	٣,٤٥	٠,٧٤	٣,١٧	٠,٨٨	٢,٥٢٢	*٠,٠١٢
	الكلية	٣,٥٤	٠,٦٧	٣,٤٠	٠,٧٣	١,٤٢٢	٠,١٥٦

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

يوضح الجدول (٣٣) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري تبعاً لمتغير الجنس على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، عدا مجال التسهيلات الإدارية، وقد بلغت قيمة (ت) الكلية (١,٤٢٢) ومستوى الدلالة (٠,١٥٦) ..

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الإبداع الإداري لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير المستوى الوظيفي فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبين الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات، فقد تم استخدام اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات وللإبداع الإداري ككل.

وبيّن الجدول (٣٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات والأداة ككل وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي على أداة الإبداع الإداري.

جدول (٣٤)

قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة الإبداع الإداري وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي (الإداري)

الرقم	المجالات	مدير وحدة/ دائرة		رئيس قسم/ شعبة		قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	٣,٦٨	٠,٧٧	٣,٣٤	٠,٨٢	٣,٨٣٩	*٠,٠٠٠
٢	تشجيع وتبني الإبداع الإداري	٣,٦٣	٠,٦٨	٣,٢٠	٠,٧٤	٥,٣٨٧	*٠,٠٠٠
٣	طرق تطبيق الإبداع الفعال	٣,٧٨	٠,٦٥	٣,٤٦	٠,٧٩	٣,٩٩٠	*٠,٠٠٠
٤	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٣,٨٦	٠,٦٤	٣,٤٨	٠,٧٨	٤,٨٤٩	*٠,٠٠٠
٥	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٣,٧٨	٠,٧٣	٣,٥٠	٠,٧٨	٣,٣٩٨	*٠,٠٠١
٦	التسهيلات الإدارية	٣,٦٠	٠,٧٣	٣,٢٦	٠,٧٦	٤,١٤٨	*٠,٠٠٠
	الكلية	٣,٧٣	٠,٦٣	٣,٣٨	٠,٦٨	٤,٨١٩	*٠,٠٠٠

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

يوضح الجدول (٣٤) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي (الإداري) على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، حيث كانت الفروق لصالح المديرين لحصولهم على وسط حسابي أعلى (٣,٧٣)، وقد بلغت قيمة (ت) الكلية (٤,٨١٩) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠).

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى لإبداع الإداري لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير نوع الجامعة فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وليبيان الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات، فقد تم استخدام اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات وللإبداع الإداري ككل. ويبين الجدول (٣٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) ومستوى الدلالة للمجالات والأداة ككل وفقاً لمتغير نوع الجامعة على أداة الإبداع الإداري.

جدول (٣٥)

قيمة (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لمجالات الأداة والاستجابة الكلية على أداة الإبداع الإداري وفقاً لمتغير نوع الجامعة

الرقم	المجالات	جامعة حكومية		جامعة خاصة		قيمة ت	مستوى الدلالة
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١	التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	٣,٥١	٠,٨٦	٣,٤٢	٠,٧٥	١,٠٧٢	٠,٢٨٤
٢	تشجيع وتبني الإبداع الإداري	٣,٣٨	٠,٧٨	٣,٣٦	٠,٧٠	٠,٢٦٤	٠,٧٩٢
٣	طرق تطبيق الإبداع الفعال	٣,٦٠	٠,٧٧	٣,٥٧	٠,٧٢	٠,٤٤٨	٠,٦٥٤
٤	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٣,٦٦	٠,٧٨	٣,٦٠	٠,٧٠	٠,٧٠١	٠,٤٨٤
٥	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٣,٦٤	٠,٨٢	٣,٥٨	٠,٦٩	٠,٦٦٠	٠,٥١٠
٦	التسهيلات الإدارية	٣,٤٤	٠,٧٧	٣,٣٤	٠,٧٦	١,١٩٦	٠,٢٣٣
.	الكلية	٣,٥٤	٠,٧٢	٣,٤٨	٠,٦٢	٠,٧٩٨	٠,٤٢٥

يوضح الجدول (٣٥) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري تبعاً لمتغير نوع الجامعة على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، وقد بلغت قيمة (ت) الكلية (٠,٧٩٨) ومستوى الدلالة (٠,٤٢٥).

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الإبداع الإداري لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير سنوات الخبرة في مجال الإدارة، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبيان الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي للمجالات وللإبداع الإداري ككل.

ويبين الجدول (٣٦) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخبرة في مجال الإدارة على مجالات الإبداع الإداري، وللإبداع الإداري ككل.

جدول (٣٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى لسنوات الخبرة على مجالات الإبداع الإداري وللإبداع الإداري ككل

الرقم	المجالات	٥-١		١٠-٦		١١ سنة فأكثر		قيمة ف	مستوى الدلالة
		متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
١.	التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	٣,٤٤	٠,٧٣	٣,٤٥	٠,٨٢	٣,٤٩	٠,٨٤	٠,١٤٧	٠,٨٦٣
٢.	تشجيع وتبني الإبداع الإداري	٣,٣٣	٠,٧١	٣,٢٧	٠,٧٦	٣,٤٣	٠,٧٥	١,٤١١	٠,٢٤٥
٣.	طرق تطبيق الإبداع الفعال	٣,٥٥	٠,٧٤	٣,٥٦	٠,٧٩	٣,٦١	٠,٧٤	٠,٢٢٠	٠,٨٠٣
٤.	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٣,٥٨	٠,٧٢	٣,٥٩	٠,٧٧	٣,٦٧	٠,٧٥	٠,٤٣٤	٠,٦٤٨
٥.	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٣,٥٧	٠,٦٠	٣,٦٢	٠,٨٤	٣,٦٢	٠,٧٩	٠,١١٧	٠,٨٨٩
٦.	التسهيلات الإدارية	٣,٤٢	٠,٦٤	٣,٣٢	٠,٨٥	٣,٤٣	٠,٧٧	٠,٥٥٥	٠,٥٧٥
	الكلية	٣,٤٨	٠,٦١	٣,٤٧	٠,٧١	٣,٥٥	٠,٦٩	٠,٤٠٢	٠,٦٦٩

يوضح الجدول (٣٦) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري تبعاً لمتغير سنوات الخبرة على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، وقد بلغت قيمة (ف) الكلية (٠,٤٠٢) ومستوى الدلالة (٠,٦٦٩).

ولتعرف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الإبداع الإداري لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير التخصص العلمي، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ولبيان الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي للمجالات وللإبداع الإداري ككل.

ويبين الجدول (٣٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج تحليل الأحادي لأثر التخصص العلمي على مجالات الإبداع الإداري، وللإبداع الإداري ككل.

جدول (٣٧)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للتخصص العلمي على مجالات الإبداع الإداري وللإبداع الإداري ككل

الرقم	المجال	علوم إدارية أو مالية		نظم معلومات إدارية أوحاسوبية		تكنولوجيا المعلومات		علوم أخرى		مستوى الدلالة	
		متوسط الاحتراف المعاري	متوسط الاحتراف المعاري	متوسط الاحتراف المعاري	متوسط الاحتراف المعاري	متوسط الاحتراف المعاري	متوسط الاحتراف المعاري	متوسط الاحتراف المعاري	متوسط الاحتراف المعاري		
١	التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	٣,٥١	٠,٨٢	٣,٦٩	٠,٦٣	٣,٦١	٠,٧٣	٣,٣٥	٠,٨٥	٢,٠٣١	٠,١٠٩
٢	تشجيع وتبني الإبداع الإداري	٣,٤٠	٠,٧٣	٣,٥٢	٠,٧٩	٣,٥١	٠,٦٦	٣,٢٧	٠,٧٩	١,٧١٥	٠,١٦٤
٣	طرق تطبيق الإبداع الفعال	٣,٦١	٠,٧٢	٣,٥٧	٠,٩٨	٣,٧٦	٠,٥١	٣,٥٠	٠,٨٣	١,٧٣٧	٠,١٥٩
٤	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٣,٦٩	٠,٧٢	٣,٦١	٠,٨٢	٣,٨٠	٠,٦٥	٣,٥٠	٠,٧٩	٢,٦٠٦	٠,٠٥٢
٥	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٣,٦٥	٠,٨٠	٣,٧١	٠,٨٩	٣,٨٠	٠,٦٩	٣,٤٨	٠,٧٤	٢,٦٧٥	٠,٠٤٧
٦	التسهيلات الإدارية	٣,٤٥	٠,٨٠	٣,٣٠	٠,٧٨	٣,٥٤	٠,٦٢	٣,٣٠	٠,٧٨	١,٦١٧	٠,١٨٥
	الكلية	٣,٥٦	٠,٦٨	٣,٥٦	٠,٧٥	٣,٦٧	٠,٥٨	٣,٤١	٠,٧٠	٢,٤٠٩	٠,٠٦٧

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

يوضح الجدول (٣٧) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري تبعاً لمتغير التخصص العلمي على المجالات منفردة وعلى الأداة جملة واحدة، عدا مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية)، وقد بلغت قيمة (ف) الكلية (٢,٤٠٩) ومستوى الدلالة (٠,٠٦٧).

ولمعرفة أي المستويات التصنيفية لمتغير التخصص العلمي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية)، فقد تم استخدام اختبار (توكي) للمقارنات البعدية.

جدول (٣٨)

نتائج اختبار (توكي) للمقارنات البعدية لأثر التخصص العلمي على مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية)

الفئات	المتوسط الحسابي	علوم إدارية أو مالية	نظم معلومات إدارية أو حاسوبية	تكنولوجيا المعلومات IT	علوم أخرى
		٣,٦٥	٣,٧١	٣,٨٠	٣,٤٨
علوم إدارية أو مالية	٣,٦٥				
نظم معلومات إدارية أو حاسوبية	٣,٧١				
تكنولوجيا المعلومات	٣,٨٠				
علوم أخرى	٣,٤٨			*	

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

بيّنت نتائج اختبار (توكي) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية في مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية) بين تخصص تكنولوجيا المعلومات (علوم حاسوب، هندسة حاسوب، حاسوب) (٣,٨٠) والعلوم الأخرى (٣,٤٨) ولصالح تكنولوجيا المعلومات.

ولتعرّف الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الإبداع الإداري لدى الإداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة، والتي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، فقد تم

حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري، ولبیان الفروق الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية، فقد تم استخدام تحليل التباين الأحادي للمجالات وللأداة ككل.

ويبين الجدول (٣٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج تحليل التباين الأحادي لأثر المؤهل العلمي على مجالات الإبداع الإداري، وللإبداع الإداري ككل.

الجدول (٣٩)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية التي تعزى للمؤهل العلمي على مجالات الإبداع الإداري وللإبداع الإداري ككل

الرقم	المجال	دكتوراه		ماجستير		بكالوريوس		دبلوم كلية مجتمع		توجيهي		قيمة (ف)	مستوى الدلالة
		المتوسط المعاري	الانحراف المعياري	المتوسط المعاري	الانحراف المعياري	المتوسط المعاري	الانحراف المعياري	المتوسط المعاري	الانحراف المعياري	المتوسط المعاري	الانحراف المعياري		
١.	التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	٣,٨٠	٠,٥٨	٣,٥٩	٠,٧١	٣,٤٦	٠,٨٤	٣,٢٣	٠,٩٠	٣,٣٠	٠,٧٧	٢,٥٢٣	٠,٠٤٠*
٢.	تشجيع وتبني الإبداع الإداري	٣,٥٧	٠,٦٦	٣,٥٥	٠,٦٦	٣,٣٥	٠,٧٥	٣,٢٥	٠,٧٨	٣,٠٣	٠,٩٤	٢,٣٧٥	٠,٠٥٢*
٣.	طرق تطبيق الإبداع الفعال	٣,٧٨	٠,٥٩	٣,٦٦	٠,٧٥	٣,٦٠	٠,٧١	٣,٣٨	٠,٨٩	٣,٣٣	١,٠١	١,٨٥١	٠,١١٩*
٤.	بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	٣,٨٤	٠,٥٧	٣,٧٨	٠,٦٧	٣,٦٤	٠,٧٥	٣,٣٨	٠,٨١	٣,٣٦	٠,٩١	٢,٦٢١	٠,٠٣٥*
٥.	الثقافة المؤسسية (الجامعية)	٣,٨١	٠,٦٤	٣,٧٠	٠,٧٦	٣,٦١	٠,٧٦	٣,٤٦	٠,٨٧	٣,٤٥	٠,٩٣	١,١٨٣	٠,٣٦٨*
٦.	التسهيلات الإدارية	٣,٧٠	٠,٧٦	٣,٤٧	٠,٧٦	٣,٤٠	٠,٧٤	٣,١٣	٠,٨٢	٣,٢٥	٠,٨٢	٢,٥٧٥	٠,٠٣٨*
	الكلية	٣,٧٥	٠,٥٧	٣,٦٣	٠,٦٥	٣,٥٢	٠,٦٨	٣,٣٦	٠,٧٤	٣,٢٩	٠,٧٩	٢,٥٣٥	٠,٠٤٠*

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

يوضح الجدول (٣٩) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري، وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وذلك في المجالات التالية: تشجيع وتبني الإبداع، والثقافة المؤسسية (الجامعية)، وطرق تطبيق الإبداع الفعال.

ويبين الجدول (٣٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري وفقاً لمتغير المؤهل العلمي في المجالات التالية: التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)، بيئة العمل الداخلية (للجامعة)، التسهيلات الإدارية.

ويبين الجدول (٣٩) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) للإبداع الإداري ككل.

ولمعرفة أي المستويات التصنيفية لمتغير المؤهل العلمي يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مجال النظرة الاستراتيجية نحو النمو، وبيئة العمل الداخلية (للجامعة)، والتسهيلات الإدارية والإبداع الإداري ككل، فقد تم استخدام اختبار (توكي) للمقارنات البعدية، ويبين الجدول (٤٠) نتائج اختبار (توكي) للمقارنات البعدية.

جدول (٤٠)

نتائج اختبار (توكي) للمقارنات البعدية لأثر المؤهل العلمي على مجالي التخطيط الاستراتيجي

والتسهيلات الإدارية

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم كلية مجتمع	توجيهي
التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو)	دكتوراه	٣,٨٠					
	ماجستير	٣,٥٩					
	بكالوريوس	٣,٤٦					
	دبلوم كلية مجتمع	٣,٢٣٣	*				
	توجيهي	٣,٣٠					
التسهيلات الإدارية	دكتوراه	٣,٧٠					
	ماجستير	٣,٤٧					
	بكالوريوس	٣,٤٠					
	دبلوم كلية مجتمع	٣,١٣					
	توجيهي	٣,٢٥	*				

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

بيّنت نتائج اختبار (توكي) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية في مجال التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو) بين من يحملون مؤهل دكتوراه (٣,٨٠) ومن يحملون مؤهل دبلوم كلية مجتمع (٣,٢٣) لصالح الدكتوراه، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال.

وبيّنت نتائج اختبار (توكي) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية في مجال التسهيلات الإدارية بين من يحملون مؤهل دكتوراه (٣,٧٠)، ومن يحملون مؤهل توجيهي (٣,٢٥) لصالح الدكتوراه، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال.

وبيّنت الجدول (٤١) نتائج اختبار (LSD) أقل فروق ممكنة للمقارنات البعدية.

جدول (٤١)

نتائج اختبار (LSD) للمقارنات البعدية لأثر المؤهل العلمي على مجال بيئة العمل الداخلية

(للجامعة) والإبداع الإداري ككل

المجال	الفئات	المتوسط الحسابي	دكتوراه	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم كلية مجتمع	توجيهي
بيئة العمل الداخلية (للجامعة)	دكتوراه	٣,٨٤					
	ماجستير	٣,٧٨					
	بكالوريوس	٣,٦٤					
	دبلوم كلية مجتمع	٣,٣٨	*	*	*		
	توجيهي	٣,٣٦	*				
الإبداع ككل	دكتوراه	٣,٧٥					
	ماجستير	٣,٦٣					
	بكالوريوس	٣,٥٢					
	دبلوم كلية مجتمع	٣,٣١	*	*			
	توجيهي	٣,٢٩	*				

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

ولم يظهر اختبار (توكي) للمقارنات البعدية الفروق بين المتوسطات الحسابية في مجال بيئة العمل الداخلية، والإبداع الإداري ككل لعدم وضوح الفروق، لذلك تم استعمال اختبار (LSD) للمقارنات البعدية، وبيّنت الجدول (٤١) نتائج اختبار (LSD)، والتي

أظهرت نتائجه أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية في مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة)، بين من يحملون مؤهل دكتوراه (٣,٨٤) ودبلوم كلية مجتمع (٣,٣٨) لصالح الدكتوراه، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال.

وبيّنت نتائج اختبار (LSD) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية في مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة) بين من يحملون مؤهل دكتوراه (٣,٨٤) وتوجيهي (٣,٣٦) لصالح الدكتوراه، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال.

وبيّنت نتائج اختبار (LSD) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية في مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة) بين من يحملون ماجستير (٣,٧٨) ودبلوم كلية مجتمع (٣,٣٨) لصالح الماجستير، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال.

وبيّنت نتائج اختبار (LSD) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية في مجال بيئة العمل الداخلية (للجامعة) بين من يحملون بكالوريوس (٣,٦٤) ودبلوم كلية مجتمع (٣,٣٨) لصالح البكالوريوس، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال.

وبيّنت نتائج اختبار (LSD) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية في الإبداع الإداري ككل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، بين من يحملون دكتوراه (٣,٧٥) ودبلوم كلية مجتمع (٣,٣١) لصالح الدكتوراه، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال.

وبيّنت نتائج اختبار (LSD) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية في الإبداع الإداري ككل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، بين من يحملون ماجستير (المتوسط الحسابي = ٣,٦٣) ودبلوم كلية مجتمع (المتوسط الحسابي = ٣,٣١) لصالح الماجستير، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال.

وبيّنت نتائج اختبار (LSD) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية في الإبداع الإداري ككل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، بين من يحملون دكتوراه (المتوسط الحسابي = ٣,٧٥) وتوجيهي (المتوسط الحسابي = ٣,٢٩) لصالح الدكتوراه، حيث كانوا على مستوى أعلى من الإبداع الإداري في هذا المجال، وهذا يشير إلى أن الإبداع الإداري يكون أفضل ولصالح من يحملون الشهادات العلمية الأعلى بعكس ممن يحملون مؤهلات علمية أقل.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: "هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية"؟

وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم حساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين إجابات مجتمع الدراسة على فقرات أداة نظم المعلومات الإدارية وفقرات أداة الإبداع الإداري، وذلك من أجل اكتشاف العلاقة بين مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ومستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية، وللعلاقة الكلية بينهما، والجدول (٤٢) يوضح ذلك.

يبين الجدول (٤٢) معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ومستوى الإبداع الإداري ومجالتهما.

الجدول (٤٢)

معاملات الارتباط ومستوى الدلالة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري وجوانبهما

المجال	النظرية الاستراتيجية (التخطيط الاستراتيجي)		تتبع وتقييم الإبداع		طرق تطبيق الإبداع الفعال		بيئة العمل الداخلية (للجامعة)		الثقافة المؤسسية (الجامعية)		التسهيلات الإدارية		الكلي (الإبداع الإداري)	
	معدل الارتباط	الدلالة	معدل الارتباط	الدلالة	معدل الارتباط	الدلالة	معدل الارتباط	الدلالة	معدل الارتباط	الدلالة	معدل الارتباط	الدلالة	معدل الارتباط	الدلالة
درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية	**، ١،٥٠٢	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٢٨	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٣٥	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٦٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٦٢	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٥٣	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٠٧	٠،٠٠٠
مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية	**، ١،٤٧٧	٠،٠٠٠	**، ١،٥٠٤	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٥٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٥١	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٣٩	٠،٠٠٠	١،٥٣٦	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٩٢	٠،٠٠٠
الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية	**، ٠،٥٤٠	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٣٥	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٩٩	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٦٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٥١٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٤٨	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٢٦	٠،٠٠٠
ملاءمة المعلومات الإدارية	**، ١،٦٣٠	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٣٩	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٩٩	٠،٠٠٠	**، ٠،٧١٩	٠،٠٠٠	**، ٠،٧١٢	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٦٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٧٦٠	٠،٠٠٠
قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها	**، ٠،٥٢٦	٠،٠٠٠	**، ٠،٤٨٤	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٧٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٦٥	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٤١	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٧٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٠١	٠،٠٠٠
ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية	**، ٠،٥٥٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٤٠	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٨١	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٨٧	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٨٩	٠،٠٠٠	**، ٠،٥٣٩	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٣٣	٠،٠٠٠
الكلي (نظم المعلومات الإدارية) وبينها	**، ٠،٦٣٨	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٤٢	٠،٠٠٠	**، ٠،٧٠٣	٠،٠٠٠	**، ٠،٧٠٨	٠،٠٠٠	**، ٠،٧٠١	٠،٠٠٠	**، ٠،٦٦٨	٠،٠٠٠	**، ٠،٧٥٩	٠،٠٠٠

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α = ٠،٠١).

يبين الجدول (٤٢) أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة بين مجالات نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري: مجال كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٠٧) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠)، ومجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٥٩٢) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) ومجال الكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية، إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٢٦) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) ومجال قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٠١) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠)، ومجال ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٣٣) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) ومجال ملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٧٦٠) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠).

ويبين الجدول أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين مجالات الإبداع الإداري ونظم المعلومات الإدارية: مجال التخطيط الاستراتيجي (النظرة الاستراتيجية نحو النمو) إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٣٨) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠)، ومجال تشجيع وتبني الإبداع، إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٤٢) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠)، ومجال طرق تطبيق الإبداع الفعال إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٧٠٣) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠) ومجال بيئة العمل الداخلية (الجامعية) إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٧٠٨) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠)، ومجال الثقافة المؤسسية (الجامعية) إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٧٠١) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠)، ومجال التسهيلات الإدارية إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٦٦٨) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠).

ويبين الجدول كذلك أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية دالة بين وجهة نظر الإداريين لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل، والإبداع الإداري ككل إذ بلغ معامل الارتباط (٠,٧٥٩) ومستوى الدلالة (٠,٠٠٠).

خلاصة نتائج الدراسة:

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

أولاً: أثبتت نتائج الاختبارات وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري.

ثانياً: أثبتت نتائج الاختبارات عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والعوامل الديموغرافية والوظيفية التالية (الجنس، المؤهل العلمي، نوع الجامعة، سنوات الخبرة)، إلا أنه يتأثر بمتغيرات المستوى الوظيفي والتخصص العلمي.

ثالثاً: أثبتت نتائج الاختبارات عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين الإبداع الإداري والعوامل الديموغرافية والوظيفية التالية (نوع الجامعة، سنوات الخبرة) إلا أنه يتأثر بمتغيرات المستوى الوظيفي، الجنس، التخصص العلمي، المؤهل العلمي.

رابعاً: أثبتت نتائج الاختبارات أن كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية تقع في المستوى المرتفع.

خامساً: أثبتت نتائج الاختبارات أن مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية يقع في المستوى المرتفع.

سادساً: أثبتت نتائج الاختبارات أن مجال التسهيلات الإدارية يقع في المستوى المتوسط، ويستدل على ذلك من خلال ما يلي:

أ. لم يتم تعيين الموظفين في الجامعات الأردنية بناء على معايير دقيقة ولم تتم أيضاً ملاءمة قدرات الموظفين مع متطلبات العمل.

ب. لم توفر الجامعات الأردنية مخصصات مالية لإجراء البحوث العلمية والتي تساهم في تطوير العمل وزيادة الإنتاجية.

ج. لم توفر الجامعات الأردنية مخصصات مادية لدعم الأعمال الإبداعية.

سابعاً: أثبتت نتائج الاختبارات أن مجال التخطيط الاستراتيجي يقع في المستوى المتوسط.

ثامنا: أثبتت نتائج الاختبارات بأن الجامعات الأردنية لم تعد برامج تدريبية بشكل دوري ومستمر للإداريين العاملين في نظم المعلومات الإدارية في الوحدات الإدارية بهدف رفع مستوى أدائهم.

تاسعا: أثبتت نتائج الاختبارات بأن الموظفين العاملين بالوحدات الإدارية المبحوثة في الجامعات الأردنية لا يشعرون بالرضا الوظيفي.

عاشرا: أثبتت نتائج الاختبارات عدم تشجيع ودعم الجامعات الأردنية للإبداع ويستدل على ذلك من خلال ما يلي:

- أ. لم يتم تجريب الأفكار الإبداعية التي يقترحها الإداريين.
- ب. لم تقدم الجامعات الأردنية حوافز معنوية ومادية للمبدعين.
- ج. عدم وجود مقاييس موضوعية للإبداع في الجامعات الأردنية.
- د. عدم تبني الجامعات الأردنية سياسات معينة لدعم الإبداع.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

يتضمن هذا الفصل مناقشة نتائج هذه الدراسة التي بحثت في مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية وعلاقتها بالإبداع الإداري. ويتطرق هذا الفصل أيضاً إلى مدى اتفاق أو اختلاف النتائج مع نتائج الدراسات السابقة، وبالتالي يتم تقديم الاستنتاجات والتوصيات في ضوء نتائج الدراسة.

مناقشة النتائج:

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية؟

أظهرت نتائج الدراسة بأن المتوسطات الحسابية لمجالات نظم المعلومات الإدارية لدى الإداريين في الجامعات الأردنية تراوحت بين (٣,٩٢ - ٣,٥٧) إذ حصل مجال (قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها) على أعلى متوسط حسابي مقداره (٣,٩٢)، بينما حصل مجال (درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية) على متوسط حسابي ومقداره (٣,٥٧)، ولقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذه المجالات (٣,٧٨).

ويتضح من خلال ما سبق أن الحفاظ على أمن المعلومات وسريتها أمر حيوي في جميع المؤسسات الإدارية به تحفظ خصوصيات العاملين وحقوقهم، ومن خلاله تستطيع هذه المؤسسات أخذ زمام المبادرة والتطوير والإبداع والمنافسة أمام المؤسسات الإدارية

المماثلة على المستوى المحلي والعربي والعالمى مع القدرة على الحفاظ على أسرار خططها المستقبلية، وعند بحث حقيقة أمن المعلومات وسريتها في الجامعات الأردنية نجد أن هذه الجامعات هي أيضاً تولي اهتماماً بهذا الموضوع. فعند التمعن في معطيات الجدول (١٧) نلاحظ أن الجامعات الأردنية قادرة من خلال نظم معلوماتها الحالية على توفير الأمن للبيانات والمعلومات، وإن من يحاول إختراق أمن المعلومات بهدف التسريب يعرض نفسه للمساءلة القانونية والإدارية، كما أن قدرة النظام على تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات بطريقة كفؤة يجعل المستخدم مطمئناً على بياناته ومعلوماته في النظام وأنها محفوظة بطريقة تحميها من الضياع أو التشويش والخلط مع غيرها من البيانات والمعلومات.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المجال (٣,٩٢) ويستدل من ذلك أن الجامعات الأردنية تحرص بدرجة عالية على حماية المعلومات والبرامج والتجهيزات المتعلقة بأنظمة المعلومات حرصاً منها على سلامتها وسلامة البيانات والمعلومات وسريتها في عصر أصبح فيه الإستخبار هو السمة السائدة. وهذه النتيجة تخالف نتيجة دراسة الأعرجي والعلونة (٢٠٠٢). والتي أظهرت ضعف المحافظة عن أمن وسرية المعلومات في وزارة التربية والتعليم الأردنية.

أما فيما يتعلق بمجال درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية فقد حصل على متوسط حسابي (٣,٥٧) جاء ترتيبه تنازلياً ضمن المستوى المرتفع (المتوسط الحسابي = ٣,٥٠ - ٥)، والذي يشير إلى أن كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية والقادرين على التكيف مع التغيرات، والمتمتعين بمؤهلات وخبرات ومستوى فني ومهاري عالٍ قد ساعدت على رفع قدرات ومهارات العاملين في هذا المجال في الجامعات الأردنية، ومن خلال تسهيل فرص الإبداع والمبادرة لديهم وتطوير مهاراتهم من خلال ممارستهم لأنظمة المعلومات الإدارية في عملهم قد وفرت لهم مخزون معرفي كبير في هذا المجال تمكنهم من أداء عملهم على أكمل وجه وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Lau(1994) ودراسة (Karpur 1992)

وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي الكلي قد بلغ (٣,٧٨) وهذا يشير إلى أن مستوى نظم المعلومات الإدارية لدى الإداريين في الجامعات الأردنية مرتفع، وقد يفسر ذلك أن اتجاهات الإداريين في الجامعات المدروسة إيجابية نحو نظم المعلومات الإدارية مما يعكس تجارب ناجحة ومثمرة للعاملين مع تلك النظم، وذلك لقناعتهم بفائدة استخدام نظم المعلومات الإدارية في تسيير الأعمال وإدارة شؤونها، كما يدل ذلك على كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية. وهذه النتيجة تتفق مع أدبيات الدراسة ومعظم نتائج الدراسات السابقة كدراسة الذنبيات (٢٠٠٣)، ودراسة الأعور (١٩٩٩)، وكذلك مع دراسة Picciano, (1987) وأيضاً مع دراسة TorkZadeh and Doll (1999)، كما اتفقت مع دراسة أبو رمضان (٢٠٠٠)، ودراسة الخروصي (٢٠٠٣).

يبين الملحق (٣) أن الفقرة (٣٦) وتتص على "لا يسمح النظام في وحدتي الإدارية بالدخول لأي شخص غير مخول له بطرق غير مشروعة" حصلت على أعلى متوسط حسابي ومقداره (٤,١٢) وهو بدرجة مرتفعة، مما يشير إلى أن نظام المعلومات الإدارية المستخدم في الجامعات الأردنية لا يسمح بالدخول لأي شخص غير مخول له بطرق غير مشروعة. وهذا يدل على حرص الجامعات الأردنية على سلامة المعلومات وسريتها. وهذا ما لمسها الباحث على أرض الواقع وذلك من خلال المقابلات الشخصية مع مديري الدوائر ورؤساء الأقسام الإدارية حيث لا يسمح لأي شخص سواء أكان من الإداريين أو الأكاديميين بالدخول إلى كافة المعلومات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية إلا المعلومات المسموح له بالدخول عليها.

أما الفقرة (٤) فقد حصلت على أدنى متوسط حسابي مقداره (٢,٨٦) وهو بدرجة متوسطة والتي تشير إلى أن الجامعات لا تقوم بعقد دورات تدريبية للعاملين في نظم المعلومات الإدارية بهدف رفع مستوى أدائهم، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى إدراك أفراد مجتمع الدراسة لحاجاتهم للدورات التدريبية لأهمية إقامة هذه الدورات والاستعانة بمدرسين أكفاء لتدريب الإداريين على التكنولوجيا المتطورة عالمياً حتى تتحقق الفائدة المرجوة من عقد الدورات التدريبية، من أجل مواكبة المستجدات في نظم المعلومات الإدارية عالمياً وعربياً مع الجامعات المماثلة الأخرى.

ويشير الجدول (١٣) بأن الفقرة (٥) حصلت على أعلى متوسط حسابي ومقداره (٣,٨٢) وهو بدرجة مرتفعة، وهذا يشير إلى أن العاملين في نظام المعلومات الإدارية قادرون على التكيف مع المتطلبات الجديدة والظروف المستجدة على بيئة العمل في الجامعات الأردنية. وحصلت الفقرة (٤) على متوسط حسابي مقداره (٢,٨٦) وهو بدرجة متوسط، حيث تشير إلى أن الجامعات الأردنية لا تقوم بعقد دورات وبرامج تدريبية لتنمية الموارد البشرية لتدريبهم على التعامل الفعال مع التكنولوجيا والتقنيات المتطورة في الجامعات الأردنية وزيادة وعي مستخدمي تلك التكنولوجيا لكيفية استخدامها واستغلالها بالشكل الصحيح وجعلها ميزة تنافسية تستفيد منها في تعزيز وضعها الحالي، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الأعرجي والعلوانة (٢٠٠٢)، ودراسة الخروصي (٢٠٠٣)، ومع دراسة أبو رمضان (٢٠٠٠)، ودراسة عبد العال (١٩٩٤)، كما انققت مع دراسة الرعود (١٩٩٩)، والتي أظهرت أن العاملين بنظم المعلومات الإدارية بحاجة إلى تدريب على التقنيات الحديثة.

أما فيما يتعلق بمجال مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية، ففي الجدول (١٤) يبين أن الفقرة (١١) حصلت على أعلى متوسط حسابي وبمقدار (٣,٨٦) مما يدل على درجة ملاءمة عالية لنظام المعلومات الإدارية المستخدم من حيث قدرته على حفظ المعلومات بكفاءة عالية، والفقرة (٧) حصلت على متوسط حسابي مقداره (٣,٤٧) وهي درجة متوسطة مما يدل على أن الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية ليست أفضل وأحدث المتوفر. ويرى الباحث أن الأجهزة والمعدات في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية متطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية وتقديم الخدمة وتؤدي العمل بكمية أكبر وفي وقت أقل أضعافاً مضاعفة من الإنسان العادي، ولكن هذه الأجهزة والمعدات ليست أفضل وأحدث المتوفر مقارنة مع الجامعات العالمية، مما يدل على عدم حرص الجامعات الأردنية المستمر على مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية الحديثة المستخدمة في الجامعات العالمية لما يترتب على ذلك الزيادة في الأنفاق على الأجهزة والمعدات الحديثة لهذا وضمن سياسة الجامعات في مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة يجب عليها توفير مخصصات مالية كافية لتوفير أجهزة ومعدات حديثة تساهم في تحقيق فوائد كبيرة

للجامعات تفوق أضعاف التكلفة، مع تدريب الأفراد على التعامل الفعال معها. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة الأعرجي والعلوانة (٢٠٠٢)، والتي أظهرت هذه الدراسة بضرورة توفير أجهزة حاسوب حديثة المواصفات في وزارة التربية والتعليم الأردنية.

أما فيما يتعلق بمجال الكفاءة الاقتصادية لنظم المعلومات الإدارية، فالجدول (١٥) يشير إلى أن الفقرة (٢٠) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي ومقداره (٣,٩٢) وتتص الفقرة على "الحصل بالعادة على نتائج أفضل لقرراتي عندما أعتمد على ما يوفره النظام من معلومات" مما يدل على أهمية ما يوفره النظام من معلومات لإتخاذ القرارات الإدارية وتوجه الإدارة لزيادة اعتماد متخذي القرار على هذه المعلومات عند اتخاذهم القرارات المختلفة، كما أن النظام يقدم معلومات تتعلق بجميع البدائل الممكنة لاختيار البديل الأفضل ويؤكد ذلك الفقرة (١٩) التي حصلت على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٣,٥٦) من حيث ترتيبها مع باقي الفقرات والتي تنص على "أن النظام الحالي يوفر معلومات تتعلق بجميع البدائل الممكنة". وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عبد الهادي وبوعزة (١٩٩٥) والتي أكدت أن المعلومات توفر بدائل وأساليب حديثة لحل المشكلات وتسهل لأغراض اتخاذ القرارات.

ويرى الباحث أن هناك مستوى رضا عالٍ من قبل مجتمع الدراسة عن تبرير الكلفة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية ومن خلال وجهة النظر هذه تستطيع الجامعات الأردنية أن تبني نظم معلومات إدارية متطورة وحديثة قادرة على خدمة جميع الوحدات والأقسام في الجامعات مع تحسين نوعية الأعمال وإنتاجية الوظائف المختلفة من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية، كما أن العائد المتأتي من استخدام هذه النظم يوازي أو يفوق ما ينفق عليها من تكاليف، ونتيجة للمنافع المتحققة من استخدامه فإن تكلفته بنائه تكون مبررة لدى الإداريين.

أما فيما يتعلق بمجال ملائمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية، فالجدول (١٦) يشير إلى أن الفقرة (٢٨) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي ومقداره (٣,٩٦) وتتص الفقرة على أن "المعلومات التي يوفرها النظام لي تتصف بالوضوح بحيث يمكن فهمها

بسهولة" وهذا يشير إلى أن نظم المعلومات الإدارية تقدم للمستخدم معلومات تتسم بالوضوح ويمكن فهمها بسهولة وهذه النتيجة تتفق مع دراسة مقابلة (٢٠٠٣).

وقد نالت الفقرة (٢١) على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٣,٥٧) من حيث ترتيبها بين الفقرات والتي تنص على أن "نظام المعلومات الإدارية الحالي يوفر كافة المعلومات الضرورية للإبداع الإداري في وحدتي الإدارية" مما يدل أن نظام المعلومات الإدارية يوفر معلومات للمستخدم تساهم في الإبداع الإداري وتطوير الأداء وإنتاجية الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (1994) Willcocks والتي توصلت إلى أن استخدام وإدارة نظم المعلومات الإدارية يوفر مناخاً يتسم بالإبداع بالإضافة إلى حرية الاتصال وتبادل المعلومات والسعي نحو التطور.

أما فيما يتعلق بمجال قدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها ، فالجدول (١٧) يشير إلى أن الفقرة (٣٦) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي ومقداره (٤,١٢) وهو بدرجة مرتفعة، وتنص الفقرة على "لا يسمح النظام في وحدتي الإدارية بالدخول لأي شخص غير مخول له بطرق غير مشروعة" وهذا يشير إلى أن الجامعات قادرة من خلال نظم معلوماتها الحالية على توفير الأمن للمعلومات ولا يسمح النظام في الجامعات الأردنية بالدخول لأي شخص غير مخول له بطرق غير مشروعة وقد نالت الفقرة (٣٤) والتي تنص على "يقدم نظام المعلومات الإداري جميع المعلومات التي يحتاجها المستخدم" على أدنى متوسط حسابي (٣,٧٢) من حيث ترتيبها مع باقي الفقرات، مما يدل على أن نظام المعلومات الإداري يقدم جميع المعلومات التي يحتاجها المستخدم في تادية الأعمال اليومية والتخطيط المستقبلي، وبالتالي تسهيل عملية الإبداع مما يعكس ذلك إيجاباً على كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية، وهذا يجعل المستخدم مطمئناً على معلوماته في النظام وأنها محفوظة بطريقة تحميها من الضياع أو التشويش والخلط مع غيرها من المعلومات.

أما فيما يتعلق بمجال ملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته، فالجدول (١٨) يشير إلى أن الفقرة (٤٨) قد حصلت على أعلى متوسط حسابي ومقداره (٤,٠٣) وهو بدرجة مرتفعة و تنص الفقرة على "يؤدي استخدام نظام المعلومات

الإداري إلى مساعدة المستخدم في إنجاز أعماله بشكل أفضل من السابق" و يعكس ذلك رضا المستخدم عن نظام المعلومات، والذي يعمل على تلبية احتياجاته من المعلومات التي تؤثر على إنجاز المهام والوظائف وبالتالي تسهل فرص الإبداع والمبادرة وقد نالت الفقرة (٤٥) والتي تنص على "البرمجيات المتوفرة في نظم المعلومات الإدارية تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها وحدتي الإدارية" على أدنى متوسط حسابي (٣,٦٧) من حيث ترتيبها مع باقي الفقرات مما يدل على أن البرمجيات المتوفرة في نظم المعلومات الإدارية متطورة وكفاءات تسهل إنجاز كافة النشاطات التي تقوم بها الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة؟

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات نظم المعلومات الإدارية ولنظم المعلومات الإدارية ككل وفقاً لمتغير الجنس، مما يعني أن الفروق الظاهرية بين المتوسطات الحسابية للذكور والإناث تعود إلى الصدفة وليس لكون الفرد ذكراً أو أنثى. ويرى الباحث أن عدم وجود الفروق هذا يعود إلى أن أفراد عينة الدراسة هم من الأفراد المستخدمين لنظم المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الإلكتروني بشكل يومي، ومثل هؤلاء الأفراد يتمتعون بمهارات وقدرات معينة حتى تمكنهم من استخدام هذه النظم، وعليه فإن تقييم الفرد لدرجة ملاءمة وكفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية لا ترتبط مباشرة بكون الفرد ذكراً أو أنثى بل يرتبط بمتغيرات أخرى مثل مدى قدرة الفرد على الحكم على مكونات النظام الإداري المستخدم في العمل.

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Anderson (1988) التي أظهرت عدم وجود دلالة إحصائية بين الجنس ودرجة قبول عمداء الكليات الجامعية لاستخدام نظم المعلومات الإداري المحوسبة في الأغراض الإدارية.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات نظم المعلومات الإدارية، ولنظم المعلومات الإدارية ككل وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي، وكانت الفروق لصالح المديرين ويفسر ذلك أنه كلما زادت الخبرة زاد المستوى الوظيفي لأن خبرتهم في العمل كبيرة وبالتالي فإنهم يستخدمون أنظمة المعلومات المحوسبة أكثر من غيرهم. وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (Felps, 1988) التي أظهرت ميلاً إيجابياً نحو استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة في المجال الإداري من قبل مديري الكليات الجامعية. كما يرى الباحث أن المديرين لديهم الكثير من المعرفة عن مجالات وألويات استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة لكونهم ذوي خبرات كبيرة في مجال عملهم، وبالتالي فإنهم الأكثر دراية بمجالات استخدامها. كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة دول (Doll 1988) التي توصلت إلى أن المسؤولين الإداريين أعطى في الجامعات وكليات المجتمع في ولاية نيوجرسي الأمريكية أهمية كبيرة لاستخدام أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في المجالات الإدارية الجامعية

إضافة إلى ما سبق يرى الباحث أن الممارسة الفعلية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية ترتبط بالموظفين من مستوى الإدارة العليا بحكم السلطوية والأقدمية وأن المدير هو الذي يجب أن يصنع قرار وحدة وأن هذه التكنولوجيا الحديثة خلقت من أجله وهنا يبرز مفهوم الأنا في هذا المجال وهذا الطرح ينسجم مع البيئة التي أجريت بها هذه الدراسة كإحدى الدول النامية التي تعظم المسؤول بغض النظر عن حدود صلاحياته ومسؤولياته ويستطيعون تنفيذ الأفكار التي يرونها مناسبة، بعكس أفراد الإدارة الوسطى الذين يتبعون للإدارة العليا ويتلقون كافة الأوامر والتعليمات منها وينفذون ما تطلبه منهم الإدارة العليا.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات نظم المعلومات الإدارية، ولنظم المعلومات الإدارية ككل وفقاً لمتغير نوع الجامعة. وهذا يشير إلى أن تقييم أفراد مجتمع الدراسة لمستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية لا تختلف باختلاف الجامعة. ويعود هذا بشكل أساسي إلى طبيعة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة، إذ أن أغلب مستخدمي هذه النظم من الأفراد من ذوي الخبرة الطويلة والمستوى التعليمي

(بكالوريوس فأعلى) حيث أن نظم المعلومات الإدارية صممت لأداء الأعمال اليومية والتخطيط المستقبلي والتي سهلت بشكل كبير في تقليل الوقت والجهد في أداء الوظائف الإدارية بالإضافة إلى التخطيط المستقبلي لتطوير أداء الأعمال وزيادة الإنتاجية، كما أن إيمان الإداريين في الجامعات الأردنية بدرجة كبيرة بضرورة الاستفادة من ثورة المعلومات وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمليات الإدارية التي يقومون بها ويعزو الباحث إيمان الإداريين بذلك إلى أننا نعيش في عالم قد بات كالقرية الصغيرة، وأنه لم يعد بمقدور أي أحد أن يغلق بابه أمام التحولات التي تحدث في العالم، والتي تتطلب التكيف والتأقلم معها، لنبقى قادرين على البقاء. بالإضافة إلى أن التوجه العام للحكومات الأردنية المتعاقبة كان دوماً يدعو إلى ضرورة توظيف هذه التكنولوجيا في تسريع المعاملات الإدارية، وعدم تأخيرها، لذا وفي ضوء هذا التوجه العام في النظرة إلى التكنولوجيا والمعلوماتية، وجد الإداريون أنفسهم أمام هذه الثورة التي فرضت عليهم الإيمان بما أنتجته، وبالتالي فإن استخدام نظم المعلومات أدى إلى المحافظة على درجة الإبداع والابتكار عند الإداريين أو ربما إلى زيادتها نتيجة فتح منافذ تفكيريه وعملية في أعمال الإداريين في الجامعات الأردنية. مما جعل هناك اتفاق بين أفراد مجتمع الدراسة حول تقديرهم لمجالات الدراسة المختلفة بغض النظر عن نوع الجامعة (حكومية، خاص).

كما أظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات نظم المعلومات الإدارية، ولنظم المعلومات الإدارية ككل وفقاً لسنوات الخبرة في مجال الإدارة. وهذا يشير إلى أن أفراد مجتمع الدراسة متفقين بالنسبة لمستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية. ويرى الباحث أنه كلما زادت خدمة الموظف كلما زاد مستواه الإداري، كما أنه لا بد أن نذكر تركيز الدراسة على المستويات الإدارية الوسطى والعلوية هي الأكثر حاجة واهتماماً لنظم المعلومات الإدارية وبناءً على ذلك من الطبيعي أن لا نجد فروقاً هامة بين هاتين الفئتين بالإضافة إلى الاهتمام الكبير من قبل فئات وشرائح المجتمع بتكنولوجيا المعلومات وحيث أن أغلب أبناء هذه الفئة من ذوي المؤهلات (بكالوريوس فأعلى) ومن منطلق مفاهيم القيادة الإدارية فإنه يصعب عليهم أن لا يتكيفوا مع المعطيات الجديدة إضافة إلى الإمكانيات المتاحة في الجامعات الأردنية لتلبية رغباتهم في ذلك وممارستهم لأنظمة

المعلومات الإدارية ، وبالتالي تتلاشى الفروقات بين هذه الفئات باعتبار مدة خدمتهم الفعلية، أما الأمر الآخر والمهم أيضاً فهو أننا نعيش في بيئة تعظم دور المسؤول، حيث نجد المديرين في الإدارات العليا يتجاوزون الحدود الإدارية لفتنهم وثرى المدير يتحول إلى مستوى أدنى منه من مبدأ السلطوية والفقوية وأنه هو الأكثر فهما والأقدر على إدارة العمل برمته.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات نظم المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير التخصص العلمي وذلك في المجالات التالية: (كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية، والكفاءة الاقتصادية لنظام المعلومات الإدارية، وملاءمة المعلومات لنظم المعلومات الإدارية، وقدرة نظام المعلومات الإدارية على توفير الأمن للمعلومات وسريتها، وملاءمة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وبيئته).

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لنظم المعلومات الإدارية ككل وفقاً لمتغير التخصص العلمي، وهذا يشير إلى أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة متشابهة فيما يخص مستوى نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية وبغض النظر عن التخصص العلمي.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات نظم المعلومات الإدارية وفقاً لمتغير التخصص العلمي وذلك في مجال : مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية، وكانت الفروق بين تكنولوجيا المعلومات والعلوم الأخرى، ولصالح تكنولوجيا المعلومات وهذا يشير إلى أن درجة معرفتهم من خلال دراستهم الأكاديمية بأنظمة المعلومات الإدارية وممارستهم لتلك الأنظمة في عملهم قد وفرت لهم مخزوناً معرفياً كبيراً في ذلك المجال.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات نظم المعلومات الإدارية ولنظم

المعلومات الإدارية ككل وفقاً لمتغير المؤهل العلمي، وهذا يشير إلى أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة متشابهة فيما يخص مستوى نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية وبغض النظر عن المؤهل العلمي. ويرى الباحث أن المهام التي يقوم بها المديرون ورؤساء الأقسام بالذات لا تختلف بين من يحمل مؤهلاً علمياً عالياً ومن يحمل مؤهلاً علمياً متوسطاً. كما أن بيئة العمل التي يعملون بها أيضاً واحدة، وكثيراً من هؤلاء مر في مرحلة كان فيها مروبساً قبل أن يكون رئيساً، الأمر الذي أثر في بنائه الإداري عندما أصبح رئيساً، إذ أنه لم ينقل ليعمل في مكان آخر، بل بقي في نفس المكان الذي مورست عليه المسؤولية فيه. وبالتالي لم يرتب اختلاف المؤهل العلمي بين الإداريين فروقاً في مستوى نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الأردنية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية؟

لقد أظهرت نتائج الدراسة بأن المتوسطات الحسابية لمجالات الإبداع الإداري لدى الإداريين في الجامعات الأردنية قد تراوحت بين (٣,٦٣ - ٣,٣٨) حيث حصل مجال "بيئة العمل الداخلية للجامعة" على أعلى متوسط حسابي مقداره (٣,٦٣)، بينما حصل مجال "تشجيع وتبني الإبداع" على متوسط حسابي ومقداره (٣,٣٨)، ولقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذه المجالات (٣,٥٢).

ويتضح من خلال ما سبق أن الإداريين في الجامعات الأردنية تدرك مدى أهمية بيئة العمل الداخلية وأنها تحتل درجة عالية من الأهمية، ولها أثر كبير في الإبداع في الجامعات الأردنية، إذ أنها تولد الثقة والاطمئنان لدى الإداري (في حالة النظرة الإيجابية من قبل الإدارة نحو الإداري) في العمل أي أنها ترفع من مستوى الأمان الوظيفي لديه مما يؤدي بالتالي إلى أن يكون العمل ليس تحت ضغوط تؤدي إلى قتل الإبداع والتطور والانتماء فعند التمعن في معطيات الجدول (٣٠) نلاحظ أن هناك نظاماً مفتوحاً في الجامعات الأردنية للاتصالات يسمح بانسياب الأفكار والمعلومات بسهولة بين مختلف المستويات الإدارية من شأنه أن يحقق الاتصال والتفاعل بين الإداريين، كما تؤكد البيئة الداخلية قيمها على الثقة في الإداريين، والمرونة، ونبد المنهج البيروقراطي كأسلوب للعمل

في الجامعات الأردنية، والتركيز بدلاً من ذلك على المكونات الجوهرية للعمل، والنظر إلى الأسلوب البيروقراطي كعدو رئيس للإبداع، واستخدام إداريين ممن تتوفر لديهم المعرفة والخبرة لحل مشكلات العمل في الجامعة بنجاح، كما تقدم الإدارة لهم الاحترام على أساس إنجازهم من جهة وعلى أساس أن الإنسان عنصر بشري يجب احترامه وتقديره من جهة أخرى. كما تعمل الجامعات على تبسيط إجراءات العمل في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية، مما يفسح المجال أمام الإداريين في البحث عن أساليب جديدة تتفق مع الظروف المستجدة، ويحرصون على وضع وصف واضح للوظيفة المطلوبة لتناسب مؤهلات الإداريين مع طبيعة المهام الموكولة إليهم.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا المجال "بيئة العمل الداخلية للجامعة" (٣,٦٣) ويستدل من ذلك أن الإداريين يركزون اهتمامهم على البيئة التنظيمية في الجامعات الأردنية، وأثرها الكبير على الإبداع في الوحدات الإدارية، وهذه النتيجة تتفق مع أدبيات الدراسة ومع بعض الدراسات السابقة كدراسة الطيب (١٩٨٨)، التي أظهرت أن للقيادات الإدارية دوراً في تهيئة وتنمية المناخ التنظيمي للإبداع، ومع دراسة كليفورد وكافيني. (Clifford and Cavanagh, 1985) والتي أظهرت أن النهج البيروقراطي عدو رئيس للإبداع.

أما فيما يتعلق بمجال "تشجيع وتبني الإبداع" فقد حصل على متوسط حسابي (٣,٣٨) وجاء ترتيبه تنازلياً ضمن المستوى المتوسط (المتوسط = ٢,٥٠ - ٣,٤٩) والذي يشير إلى أن نظرة الإداريين نحو واقع الحوافز الممنوحة إليهم هي نظرة سلبية وأن هناك حاجة للمزيد من الحوافز المادية والمعنوية وضرورة إخضاع مختلف أنواع الحوافز لمقاييس موضوعية، وتقبل الإدارة للأفكار التجريبية حتى تشجع على الإبداع والابتكار لدى الإداريين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو فارس (١٩٩٠) التي أظهرت عدم تشجيع المؤسسات العامة الأردنية للإبداع، كما بينت أهمية الحوافز المادية والمعنوية في تشجيع الموظفين على الإبداع، واتفقت هذه الدراسة أيضاً مع دراسة مخامرة والدهان (١٩٨٨) والتي أظهرت أن من أهم الأسباب التي تؤثر سلباً على الإبداع لدى العاملين هو الخوف من الفشل والخوف من رفض أفكارهم من قبل الآخرين.

وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي الكلي للإبداع الإداري قد بلغ (٣,٥٢) وهذا يشير إلى أن مستوى الإبداع الإداري لدى الإداريين في الجامعات الأردنية مرتفع، وقد يفسر ذلك أن اتجاهات الإداريين في الجامعات المدروسة إيجابية نحو الإبداع الإداري مما يدل هذا إدراك الإداريين في الجامعات الأردنية إلى دور الإبداع في تطور جامعاتهم وتقدمها، ويعتبرون الإبداع الإداري من العناصر الهامة في مواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة التي تتصف بها الجامعات في الوقت الحالي، كما ويرى الباحث أن أفراد مجتمع الدراسة من مديري الوحدات والدوائر الإدارية ورؤساء الأقسام غالبيتهم من المؤهلين إدارياً ومن حملة الشهادات العليا، وخضعوا لبرامج تدريبية في الإدارة والقيادة وبالتالي يملكون مهارات إبداعية؛ إضافة إلى رغبة هؤلاء القادة بالظهور بمظهر الإداري المبدع أمام المستويات الإدارية الأعلى حرصاً على سير العمل، ويمكن تفسير ارتفاع مستوى الإبداع لدى أفراد مجتمع الدراسة بأن طبيعة مجتمع الدراسة من المديرين ورؤساء الأقسام تجعلهم يعتقدون أن تقويمهم لمستوى الإبداع كأنه تقويم لأنفسهم ولممارستهم، مع أن النتائج أشارت إلى أن الارتفاع في مستوى الإبداع كان بدرجة قليلة وبالتالي يبقى هذا التفسير نسبياً. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو فارس (١٩٩٠) والتي أظهرت نتائجها أن هناك درجة عالية من الإبداع لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية. كما اتفقت مع نتائج دراسة المعاني (١٩٩٠) وأظهرت نتائج الدراسة أن المستجيبين أظهروا درجة عالية من الإبداع الإداري. كما واتفقت مع نتائج دراسة القطاونه (٢٠٠٠) والتي أظهرت أن مستوى السلوك الإبداعي لدى أفراد عينة الدراسة مستوى عالٍ.

تبين من الملحق (٤) أن الفقرة (٧١) وتتص على "تستخدم وحدتي الإدارية البرامج والأدوات المعتمدة على الحاسب في عملية تطوير الخدمات الإدارية للمستفيدين" حصلت على أعلى متوسط حسابي ومقداره (٣,٩١) وهو بدرجة مرتفعة ويمكن تفسير ذلك بأن الاستخدام لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة يؤدي إلى تطوير الخدمات الإدارية المقدمة للمستفيدين (الطلاب) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Torkzadeh and Gemotes (1999).

أما الفقرة (٥٩) حصلت على أدنى متوسط حسابي مقداره (٢,٦٠) وهو بدرجة متوسط والتي تشير إلى أن الجامعات الأردنية لا تكافئ أصحاب الأفكار الإبداعية مادياً. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى إدراك أفراد مجتمع الدراسة إلى أهمية وأثر الحوافز المادية في تشجيع الإداريين على الإبداع والابتكار الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف الجامعات الأردنية ومن المعروف أن الحوافز هي المؤثرات الخارجية التي تشجع الفرد وتحفزه لأداء أفضل. كما يمكن تفسير ذلك إلى أن شعور الموظفين الإداريين تجاه الحوافز المادية المقدمة لهم من قبل الجامعة لا تتناسب مع الجهد الذي يبذله الموظف في عمله وأن الجامعة لا تولي الاهتمام الكافي بالموظفين الإداريين ولا تعمل على تحسين أحوالهم المعيشية كما أنه لا يوجد نظام للحوافز المادية والمعنوية التي يشجع العاملين ويزيد من إنتاجهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة القطاونة (٢٠٠٠).

ويشير الجدول (٢٧) بأن الفقرة (٥٥) وتنص " تأخذ وحدتي الإدارية التطورات العلمية الحديثة بالاعتبار بغرض الاستفادة في وضع خطة تطوير العمل" حصلت على أعلى متوسط حسابي ومقداره (٣,٦٠) وهو بدرجة مرتفعة مما يشير إلى أن الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية تأخذ بالاعتبار التطورات التكنولوجية الحديثة في خططها الإستراتيجية لما لها أثر إيجابي على تطوير العمل (الأداء الوظيفي) يؤدي إلى تقليل الوقت والجهد المبذول في أداء العمل والأعمال الصعبة عند الإداريين وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Barrett (1992).

أما الفقرة (٥٢) حصلت على أدنى متوسط حسابي مقداره (٣,٣٣) وهو بدرجة متوسط وهي تنص على "تستفيد وحدتي الإدارية من إبداعات الجامعات العالمية" وهذا يشير إلى أن الجامعات الأردنية لا تستفيد من التجارب العالمية المبدعة ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى التكاليف المادية المترتبة على نقل التجارب العالمية المبدعة (أحدث ما توصلت إليه الجامعات العالمية من أساليب إدارية) في وقت تعاني الجامعات الأردنية من تحديات مادية وعليه يجب على الجامعات الأردنية توفير مخصصات مالية كافية لزيادة التنسيق والتعاون بين الجامعات الأردنية والعالمية من خلال تبادل الزيارات والمعلومات، مما يساعد في إطلاع الجامعات الأردنية على أحدث ما توصلت إليه الجامعات العالمية من

أساليب إدارية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الزغل (١٩٨٥)، ودراسة الأعور (١٩٩٩)، كما اتفقت مع دراسة عبد الفتاح (١٩٩٥) ودراسة (Sanger and Levin 1994).

أما فيما يتعلق بمجال تشجيع وتبني الإبداع، ففي الجدول (٢٨) يبين أن الفقرة (٥١) وتتص على "تعمل وحدتي الإدارية على خفض الكلفة والمصاريف الإدارية باستمرار" حصلت على أعلى متوسط حسابي وبمقدار (٣,٨٩) مما يدل أن الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية تشجع على الإبداع من خلال خفض النفقات الإدارية مما يتولد لدى الموظفين الحس الاقتصادي وبالتالي المحافظة على الموارد المادية المتوفرة بالجامعة وحسن استخدامها وأقل الفقرات كانت الفقرة رقم (٥٩) والتي حصلت على متوسط حسابي ومقداره (٢,٦٠) وتتص على "تكافئ وحدتي الإدارية أصحاب الأفكار الإبداعية مادياً" وهذا يدل على عدم رضا الإداريين في الجامعات الأردنية عن الحوافز المادية لما لها أثر هام في تشجيع الإداريين على الإبداع الذي يؤدي إلى تحقيق أهداف الجامعات ومن المعروف أن الحوافز هي المؤثرات الخارجية التي تشجع الفرد وتحفزه لأداء أفضل، والحوافز المادية تتخذ صورة الزيادة في الأجر، أو التحسن في ظروف العمل المادية كالترقية أو الترفيع في الوظيفة، إذ تحمل الترقية في الغالب زيادة في الأجر وتتفق هذه النتيجة مع دراسة القطاونة (٢٠٠٠).

أما فيما يتعلق بمجال طرق تطبيق الإبداع الفعال، ففي الجدول (٢٩) يبين أن الفقرة (٧١) وتتص على "تستخدم وحدتي الإدارية البرامج والأدوات المعتمدة على الحاسب في عملية تطوير الخدمات الإدارية للمستفيدين، حصلت على أعلى متوسط حسابي وبمقدار (٣,٩١) مما يدل أن استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وبما تتضمنه من برمجيات ملائمة يؤدي إلى إنجاز المهام والوظائف وبالتالي تطوير الخدمات الإدارية للمستفيدين (الطلبة).

ويرى الباحث أن الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية مدركة لأهمية استخدام الطرق الفعالة من أجل إنجاز الأعمال على أفضل وجه وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Torkzadeh and Gemotes 1999) والتي توصلت إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة للمستفيد وزيادة إنتاجية المهام وإبداعيتها وتحقيق رضا

المستفيد وتفعيل الرقابة الإدارية. ونالت الفقرة (٦٧) على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٣,٣٩) وهو بدرجة متوسط، وتتص الفقرة على أن "ثمة إجراء متبع للتطوير بدون موانع أو إعاقات إدارية في وحدتي الإدارية" مما يدل أن الإداريين في الجامعات الأردنية يعملون على تنظيم الخطوات المتبعة في تنفيذ الأعمال بحيث يتم الاستغناء عن الخطوات والإجراءات الغير ضرورية بهدف تطوير العمل إلا أنهم يواجهون موانع إدارية أي إجراءات تنظيمية معقدة من قبل الإدارة العليا ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن معارضة الإدارة العليا للإبداع أحياناً وذلك خوفاً على المصالح الشخصية والذي يعتقد بعض أفراد الإدارة العليا بأن الإبداع من قبل العاملين سوف يؤدي إلى الإضرار بها.

أما فيما يتعلق بمجال بيئة العمل الداخلية للجامعة، ففي الجدول (٣٠) يبين أن الفقرة (٩٩) وتتص على "تتوافر الخبرة الكافية في وحدتي الإدارة لحل مشكلات العمل" حصلت على أعلى متوسط حسابي وبمقدار (٣,٨٧) وهو بدرجة عالية مما يشير إلى وجود في الوحدات الإدارية بالجامعات الأردنية خبرات عملية طويلة أكسبتهم مهارات وقدرات عالية وهم أكثر الإداريين إبداعاً وبالتالي لديهم القدرة على حل المشكلات العمل بطرق إبداعية وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Sanger and Levin (1992). ونالت الفقرة (٧٥) على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٣,٤٠) وهو بدرجة متوسط وتتص الفقرة على "تشجع بيئته العمل على الإبداع في وحدتي الإدارية" مما يدل أن بيئة العمل في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية غير مشجعة على الإبداع، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية في الوحدات الإدارية بالجامعات الأردنية، نظراً لأهمية وأثر هذه الحوافز في تشجيع الإداريين على الإبداع وبالتالي تحقيق أهداف الجامعات.

إذ أن الحوافز باختلاف أنواعها (المادية والمعنوية) تستثير القدرات الإبداعية الكافية لدى الأفراد كما أن العمل الإبداعي السذي يكافأ هناك ميل لتكراره، وهذه النتيجة تتفق مع أدبيات الدراسة.

أما فيما يتعلق بمجال الثقافة المؤسسية (الجامعية) ففي الجدول (٣١) يبين أن الفقرة (٨١) وتتص على "يتصف المديرون بولائهم الشديد للوحدة الإدارية"، حصلت على أعلى متوسط حسابي وبمقدار (٣,٨٢) مما يدل على إخلاص المديرين للعمل في الوحدات

الإدارية في الجامعات الأردنية. وهذه النتيجة تشير إلى أن الولاء يخلق الدافعية والحماس للعمل ويحفز على العطاء ويدفع بالمديرين نحو مزيد من الإنجاز والإبداع بحيث تنعكس نتائج هذا الإبداع إيجابياً على العمل وعلى الأفراد المبدعين. ونالت الفقرة (٨٢) على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٣,٤٠) وهو بدرجة متوسط، وتنص الفقرة على "يشعر العاملون بالرضا الوظيفي" مما يدل على عدم رضا العاملين عن عملهم، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى عدم توفر الحوافز المادية والمعنوية في الجامعات الأردنية، وبالتالي لم ينل فيها كل مجتهد نصيبه، كما أن تدخل الوساطة والمحسوبية بالعمل وعدم وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مما يشعر الفرد بعدم العدالة والمساواة في التعامل، والكفاءة والجدارة من حيث الأداء.

أما فيما يتعلق بمجال التسهيلات الإدارية ففي الجدول (٣٢) يبين أن الفقرة (٩١) وتنص على "الاتصالات بين المستويات الإدارية ميسور و متميز في وحدتي الإدارية" حصلت على أعلى متوسط حسابي وبمقدار (٣,٧٣) مما يدل أن الاتصالات الإدارية في الجامعات الأردنية إيجابية، وأن أسلوب الاتصال بين المستويات الإدارية ميسور و متميز، مما يتيح للجميع فهم الرسائل المرسلة سواء أكانت الشفوية أم المكتوبة، وهذا شيء ضروري لأن أساليب ووسائل الاتصال متاحة بشكل ميسور و متميز وبالتالي فإن ذلك يؤدي بالعاملين الإداريين في الجامعات الأردنية إلى أن يكونوا على علم بما يجري في أقسامهم ويسهل كذلك تبادل المعلومات الضرورية فيما بينهم. من شأنه أن يحقق الاتصال والتفاعل بين الأفراد الإداريين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة القبيسي (٢٠٠٢). ونالت الفقرة (٨٩) على أدنى متوسط حسابي ومقداره (٢,٨٤) وهو بدرجة متوسط، وتنص الفقرة على "الميزانية المخصصة للوحدة الإدارية كافية للبحث العلمي لتطوير العمل" مما يدل على عدم وجود مخصصات مالية من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة لإجراء بحوث علمية تساهم في تطوير العمل. لهذا وضمن سياسة الجامعات في تطوير العمل لمواجهة التحديات المستقبلية، يجب عليها وضع مخصصات مالية لضمان إجراء بحوث علمية تساهم في تطوير أساليب العمل في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة والخاصة وهذه النتيجة تتفق مع دراسة عساف (١٩٩٥).

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الجنس، والمستوى الوظيفي، والتخصص العلمي، والمؤهل العلمي، ونوع الجامعة، وسنوات الخبرة؟

أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري وفقاً لمتغير الجنس وذلك في المجالات التالية (التخطيط الإستراتيجي، تشجيع وتبني الإبداع، طرق تطبيق الإبداع الفعال، بيئة العمل الداخلية للجامعة، الثقافة المؤسسية (الجامعية)).

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) للإبداع الإداري ككل وفقاً لمتغير الجنس.

ويمكن تفسير ذلك أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية متساوية لدى الجنسين.

أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري وفقاً لمتغير الجنس وذلك في مجال التسهيلات الإدارية، وكانت الفروق لصالح الذكور مما يعني أن اتجاه الاهتمام الأكبر إلى الذكور أكثر من الإناث وخاصة في تولي الأعمال والأنماط الإدارية، ولذا فهم يحاولون إظهار قدراتهم الإبداعية باستمرار، كما أن الذكور يتميزون بقدرة أكبر من الإناث في بناء قنوات الاتصال من خلال استخدام المعلومات بشكل أكبر من الإناث.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري، وللإبداع الإداري ككل وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي، وكانت الفروق لصالح المديرين ويفسر ذلك إلى أن المديرين الذين يتربعون على قمة الهرم التنظيمي للوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية هم أصحاب سلطة اتخاذ القرارات، ويستطيعون تنفيذ الأفكار التي يرونها مناسبة، بعكس أفراد الإدارة الوسطى (رؤساء الأقسام) الذين يتبعون للإدارة العليا ويتلقون كافة الأوامر والتعليمات منها، وينفذون ما تطلبه منهم الإدارة العليا.

كما أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري، وللإبداع الإداري ككل وفقاً لمتغير نوع الجامعة. وهذا يشير إلى أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية لا تختلف باختلاف الجامعة. مما يؤكد اهتمام الجامعات الأردنية (العامة، والخاصة) بالإبداع الإداري. لإدراك الجامعات المبحوثة دور الإبداع في تطوير وتقديم جامعاتهم ويعتبرون الإبداع الإداري من العناصر الهامة في مواكبة التغيرات السريعة والمتلاحقة التي تتصف بها الجامعات الأردنية، مما جعل هناك اتفاق بين أفراد مجتمع الدراسة حول تقديرهم لمجالات الدراسة المختلفة بغض النظر عن نوع الجامعة.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري، وللإبداع الإداري ككل وفقاً لمتغير سنوات الخبرة في مجال الإدارة. مما يشير إلى أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة عن مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية لا تختلف باختلاف سنوات الخبرة، كما تشير هذه النتيجة إلى أن عدداً كبيراً من أفراد مجتمع الدراسة هم من أصحاب الخبرات الطويلة والمتوسطة إلا أنها لم تؤثر على الإبداع الإداري وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن الخبرة الطويلة أو المتوسطة ما هي إلا خبرة قصيرة متكررة دون أي إضافات وبالتالي لا تسهم في إضافة ما هو جديد للإبداع الإداري.

كما أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري وفقاً لمتغير التخصص العلمي وذلك في المجالات التالية: التخطيط الاستراتيجي، تشجيع وتبني الإبداع، وطرق تطبيق الإبداع الفعال، بيئة العمل الداخلية للجامعة، التسهيلات الإدارية.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) للإبداع الإداري ككل وفقاً لمتغير التخصص العلمي، مما يشير إلى أن اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة متساوية فيما يخص الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية وبغض النظر عن التخصص العلمي.

وأظهرت النتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري وفقاً لمتغير التخصص العلمي وذلك في مجال الثقافة المؤسسية (الجامعية) وكانت الفروق بين تكنولوجيا المعلومات والعلوم الأخرى، ولصالح تكنولوجيا المعلومات، ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة عمل هذه الفئة والذي يتطلب درجة عالية من الإبداع وهم من ذوي التخصصات التقنية العلمية، ويقومون بالإشراف ومتابعة سير عمل القائمين على نظم المعلومات الإدارية المحوسب وصيانة النظام وذلك للقيام بنشاطات العمل وتأمين ظروف عمل أفضل للعنصر البشري.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري، وفقاً لمتغير المؤهل العلمي وذلك في المجالات التالية: تشجيع وتبني الإبداع الإداري، وطرق تطبيق الإبداع الفعال، والثقافة المؤسسية.

وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) لمجالات الإبداع الإداري، وفقاً لمتغير المؤهل العلمي في المجالات التالية: التخطيط الاستراتيجي، وبيئة العمل الداخلية للجامعة، والتسهيلات الإدارية.

وأظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) للإبداع الإداري ككل وفقاً لمتغير المؤهل العلمي. وكانت الفروق في مجال التخطيط الاستراتيجي بين من يحملون مؤهل (دبلوم كلية مجتمع) ومن يحملون مؤهل (دكتوراه)، لصالح حملة شهادة الدكتوراه، وكانت الفروق في مجال التسهيلات الإدارية بين من يحملون مؤهل (توجيهي) ومن يحملون مؤهل (دكتوراه) لصالح حملة شهادة الدكتوراه.

وكانت الفروق في مجال بيئة العمل الداخلية للجامعة بين من يحملون مؤهل (دبلوم كلية مجتمع) ومن يحملون مؤهل (دكتوراه وماجستير وبكالوريوس) ولصالح مؤهلات الدراسات العليا (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه) وكانت الفروق في مجال بيئة العمل

الداخلية للجامعة بين من يحملون مؤهل (توجيهي) ومن يحملون مؤهل (دكتوراه) ولصالح حملة شهادة الدكتوراه. وكانت الفروق في الإبداع الإداري ككل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي بين من يحملون مؤهل (دبلوم كلية مجتمع)، ومن يحملون مؤهل (دكتوراه وماجستير) ولصالح حملة شهادة الدكتوراه والماجستير، وبين من يحملون مؤهل (توجيهي) ومن يحملون مؤهل (دكتوراه) لصالح حملة شهادة الدكتوراه.

ويمكن تفسير وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال الإبداع الإداري ككل وفي مجال بيئة العمل الداخلية للجامعة، والتخطيط الإستراتيجي، والتسهيلات الإدارية.

إلى البعد الأكاديمي لحملة شهادة الدكتوراه والماجستير والبيكالوريوس وتتفق هذه النتيجة مع أدبيات الدراسة والتي تشير إلى أن من أهم مرتكزات الإبداع، المعرفة المتعلقة بمجالات محددة فالذي يملك المعرفة يستطيع ربط الأفكار وصياغتها.

فحملة شهادة الدكتوراه والماجستير والبيكالوريوس أكثر قدرة على الإبداع في مختلف المجالات نتيجة لقدرتهم على وضع خطط مستقبلية للتنبؤ بالمستقبل واستغلال الفرص المتاحة، وهم أقدر على تشجيع الموظفين على الإبداع بحكم مؤهلهم العلمي، وكذلك هم أكثر قدرة على تهينة وتنمية المناخ التنظيمي للإبداع وتقديم التسهيلات الإدارية للمبدعين، وأكثر قدرة على الاتصال من غيرهم بحكم معرفتهم بالاتصال وأهميته وبحكم رغبتهم بتطبيق النظريات الإدارية الحديثة التي تعلموها في مجال العمل فهم ينجحون إلى الإبداع أكثر من غيرهم.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية؟

يتبين من الجدول (٤٢) والمتعلق بمعاملات الارتباط بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية والتي يشير إلى أن المعامل الكلي بلغ (٠,٧٦) وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك علاقة ارتباط بين جميع مجالات نظم المعلومات الإدارية ومجالات الإبداع الإداري، حيث أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,01$).

ويمكن تفسير العلاقة الارتباطية الإيجابية بين نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري، بأن نظم المعلومات الإدارية تؤدي إلى تنمية قدرات الفرد وزيادة احتياجاته التدريبية، وعندما يلتحق ببرامج تدريبية فإن هذا يؤدي إلى رفع مستوى أدائه الوظيفي، كما أن التدريب يفتح أمامهم آفاقاً أوسع ويبقيهم على اتصال مع ما هو جديد، وبالتالي يوفر التدريب قاعدة يمكن للإبداع أن ينطلق من خلالها. وأيضاً تحسين قدراته على اتخاذ القرارات نتيجة لتوفر المعلومات في وقتها، مما يؤدي إلى زيادة رغبة الفرد في الخلق والابتكار وتوليد الأفكار الإبداعية الجديدة المهمة في تبني وتطبيق الأساليب الجديدة في العمل أو اكتشاف طرق جديدة في تقديم الخدمات الإدارية للمستفيدين (الطلبة). وهذا يتفق مع دراسة Karpur(1992) ومع دراسة Torkzadeh and Doll (1999).

ويتبين من الجدول أيضاً بأن هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية والتخطيط الإستراتيجي، وتعتبر العلاقة قوية لكون قيمة معامل الارتباط = ٠,٦٤،

ويفسر ذلك أن استخدام الجامعات الأردنية لنظم معلومات إدارية محوسبة متطورة وحديثة يؤدي إلى تقليل الوقت اللازم في تقديم الخدمات الإدارية، وبالتالي تقليل تكلفة الوقت، وأيضاً استخدام الأساليب الجديدة في العمل تزيد من قدرة الفرد على الإنتاج وتحسن من نوعية العمل وتخفيف من متاعب الإداريين وتقديم خدمات إدارية أكبر عدد ممكن من الجمهور (الطلبة) بوقت أقل، وبالتالي تقليل التكلفة وقد يؤدي ذلك إلى اكتساب الميزة التنافسية، أيضاً توفر المعلومات الخارجية يؤدي بالجامعة إلى استغلال الفرص المتاحة وبالتالي تقديم خدمات جديدة للمستفيدين، وبالتالي اكتساب ميزة تنافسية نتيجة تقديم خدمات جديدة للمستفيدين، وتقليل التكاليف باستخدام نظم معلومات إدارية متطورة وحديثة وهذا دائماً يعزز من وضع الجامعة التنافسي مع الجامعات الأخرى محلياً وعربياً وعالمياً.

كما يتبين من الجدول بأن هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتشجيع وتبني الإبداع، وتعتبر العلاقة قوية لكون قيمة معامل الارتباط = ٠,٦٤ ويعزى ذلك إلى أن الاهتمام بالتغيرات التكنولوجية والاهتمام بالاتصالات الخارجية مع الجامعات الأخرى ومراقبة البيئة الخارجية، ورغبتها في استغلال هذه الفرص سوف يؤدي إلى تشجيع موظفيها على الإبداع عن طريق تقديم الحوافز المادية والمعنوية لموظفيها.

وتبين من الجدول بأن هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وطرق تطبيق الإبداع الفعال لدى الجامعات الأردنية، وتعتبر العلاقة قوية لكون قيمة معامل الارتباط = ٠,٧٠، ويفسر ذلك أن استمرارية الجامعة بالبحث عن طرق وأساليب جديدة في العمل تؤدي إلى تقليل الوقت، والجهد، والتكلفة من خلال استخدام نظم معلومات إدارية محوسبة حديثة ومتطورة بما تتضمنه من استخدام طرق وخطوات مبتكرة وبرمجيات، وتنظيم للخطوات المتبعة في تقديم الخدمات الإدارية بحيث يتم الاستغناء عن الإجراءات، والخطوات غير الضرورية وهذا بحد ذاته إبداع.

كما يتبين من الجدول أيضاً بأن هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية وبيئة العمل الداخلية للجامعة وتعتبر العلاقة قوية لكون قيمة معامل الارتباط = ٠,٧١، ويفسر ذلك أن الجامعة عندما تقوم باستخدام نظم معلومات إدارية محوسبة معينة، فإن ذلك يؤدي إلى أن تقوم الجامعة بإجراءات تغييرات داخلية لنتلاء مع تلك التكنولوجيا فقد تضطر إلى الاستغناء عن بعض الإجراءات أو تغييرات في طرق العمل وهذا يتطلب القيام بعمل أبحاث ودراسات وأيضاً تشكيل لجاناً وفرق عمل، وذلك لاتخاذ قرارات صحيحة بشأن استخدام تلك التكنولوجيا ويتطلب ذلك تعزيز من قبل الإدارات العليا في الجامعة، مما يشجع على الإبداع.

وتبين من الجدول بأن هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية والثقافة المؤسسية (الجامعية) وتعتبر العلاقة قوية لكون قيمة معامل الارتباط = ٠,٧٠، ويعني ذلك أن استخدام الجامعة لنظم المعلومات الإدارية يتطلب تدريب الإداريين وبالتالي تطوير قدرات الإداري وزيادة مداركه مما يؤدي إلى زيادة ثقة الفرد بنفسه، وبالتالي تزيد من ولائه وانتمائه للجامعة، وكما أن توفر الاتصالات بين الإداريين واستخدام معايير لقياس الأداء وتطبيق على جميع الإداريين يعطي الإداري نوعاً من الاطمئنان، وزيادة الثقة بالجامعة وبالتالي خلق ولاء للجامعة مما يشجعه على الإبداع.

وتبين من الجدول بأن هناك علاقة بين نظم المعلومات الإدارية والتسهيلات الإدارية وتعتبر العلاقة قوية لكون قيمة معامل الارتباط = ٠,٦٧، ويعني ذلك أن تشجيع الإدارة العليا للإداريين للبحث والتطوير وتوفير الحوافز المادية والمعنوية لاستخدام

تكنولوجيا المعلومات وتقنيات متطورة حديثة، وانتقاء الأفراد المناسبين بناء على معايير محددة أي وضع الشخص المناسب في المكان المناسب والاهتمام بالخبرات والاحتفاظ بالإداريين الأكفاء وسهولة الاتصال بين المستويات الإدارية كل هذه الأمور تؤدي إلى اطمئنان الإداريين وخلق ما يسمى باحترام الذات وبالتالي يؤدي إلى رغبتهم بالإبداع.

الاستنتاجات:

من خلال عرض النتائج يمكن استنتاج ما يلي:

١. أن مستوى نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الإداريين مرتفع
٢. أن مستوى الإبداع الإداري في الجامعات الأردنية من وجهة نظر الإداريين مرتفع.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل ولمجالاته وفقاً لمتغير الجنس، ونوع الجامعة وسنوات الخبرة في مجال الإدارة، والمؤهل العلمي.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل ولمجالاته وفقاً لمتغير التخصص العلمي، إلا في مجال (مواصفات شبكة المعلومات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية) حيث كانت الفروق لصالح تكنولوجيا المعلومات.
٥. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية ككل ولمجالاته تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي حيث كانت الفروق لصالح المديرين (مدير وحدة/ دائرة).
٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري ككل ولمجالاته تبعاً لمتغير الجنس إلا في مجال التسهيلات الإدارية حيث كانت الفروق لصالح الذكور.
٧. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$). في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري ككل ولمجالاته تبعاً لمتغير

التخصص العلمي إلا في مجال (الثقافة الجامعية) حيث كانت الفروق لصالح تكنولوجيا المعلومات.

٨. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري ككل ولمجالاته تبعاً لمتغير نوع الجامعة و سنوات الخبرة في مجال الإدارة.
٩. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري ككل ولمجالاته تبعاً لمتغير المستوى الوظيفي حيث كانت الفروق لصالح المديرين (مدير وحدة/ دائرة).
١٠. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري تبعاً لمتغير المؤهل العلمي إلا في المجالات التالية: التخطيط الإستراتيجي، بيئة العمل الداخلية للجامعة، التسهيلات الإدارية حيث كانت الفروق لصالح حملة مؤهل الدكتوراه والماجستير والباكالوريوس.
١١. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في تقدير أفراد مجتمع الدراسة لمستوى الإبداع الإداري ككل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت الفروق لصالح حملة مؤهل الدكتوراه والماجستير.
١٢. أكدت نتائج الدراسة الارتباط الوثيق بين نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية.

التوصيات:

في ضوء النتائج السابقة يوصي الباحث بما يلي:

١. أظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة "تقوم الجامعة بشكل دوري ومستمر بعمل دورات وبرامج تدريبية للعاملين في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية بهدف رفع مستوى أدائهم" على درجة متوسطة في مجال درجة كفاءة العاملين في نظم المعلومات الإدارية لذا توصي هذه النتائج بإعداد برامج تدريبية للإداريين من مختلف المستويات لتدريبهم على التعامل الفعال مع أنظمة المعلومات الإدارية المتوفرة في الجامعات الأردنية وزيادة الوعي لمستخدمي تلك الأنظمة بكيفية استخدامها، وإستغلالها بالشكل الصحيح.
٢. أن لا تكتفي الجامعات الأردنية بإعداد البرامج التدريبية ذات الطابع الفني في مجال نظم المعلومات الإدارية واستخداماتها بل أن تقوم أيضاً بتعميق زيادة الوعي بفائدة هذه النظم في مجالات الإدارة المختلفة وخاصة في الإبداع الإداري.
٣. نظرا لحصول نتائج الدراسة في مجال تشجيع وتبني الإبداع على درجة متوسطة توصي هذه النتائج حفز الأفراد الإداريين المبدعين مادياً ومعنوياً والإعلان عنهم من أجل التعريف بهم وحفزهم وحث الآخرين على الإبداع، كما ويجب توفير المصادر المادية ووضع المعايير والأنظمة الخاصة بتقييم الإبداع والأفكار الإبداعية في الجامعة.
٤. الاستفادة من نتائج مثل هذه الدراسة بهدف دعم سياسات الإبداع في الجامعات الأردنية والطرق المنهجية لذلك، ولإستخدام نظم المعلومات الإدارية وذلك من أجل تكامل الصورة حول هذا الموضوع.
٥. قيام الإدارة العليا بتشجيع العاملين على تجريب أساليب العمل الجديدة وإبراز الأفكار الخلاقة وإستغلالها في العمل مع ضرورة أن تكون الإدارة هي القدوة في تبني وتشجيع الإبداع والتجديد وتحمل المخاطر المترتبة على هذه الأساليب، والعمل على صبغ العمل الإداري بشيء من التحدي والخروج عن المألوف ومعالجة روتين العمل اليومي من خلال أساليب مثل الإغناء والتوسع الوظيفي.

٦. نظرا لحصول نتائج الدراسة في مجال التسهيلات الإدارية على درجة متوسطة توصي هذه النتائج توفير المخصصات المادية اللازمة لدعم عملية الإبداع وصقل السلوك الإبداعي وبلورته إلى نتائج إبداعية.
٧. توفير المخصصات المادية اللازمة لإجراء البحوث العلمية والتي تساهم في تطوير العمل وزيادة الإنتاجية للعاملين الإداريين.
٨. معالجة السلوكيات الخاطئة المتمثلة بالمحسوبية والواسطة والتركيز على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب.
٩. أظهرت نتائج الدراسة أن الفقرة "يشعر العاملون بالرضا الوظيفي" على درجة متوسطة في مجال الثقافة الجامعية، لذا توصي هذه النتائج بزيادة الانتماء لدى العاملين الإداريين تجاه الجامعة وأهدافها من خلال زيادة درجة رضا العاملين عن أعمالهم وزيادة حبهم للعمل الذي يؤدونه وإتباع سياسات وأساليب إدارية تزيد من حماسهم نحو أعمالهم وتوافق ميولهم ورغباتهم.
١٠. نتيجة للتأثير الكبير الذي تحققه نظم المعلومات الإدارية في الإبداع الإداري، توصي الدراسة بضرورة تبني برنامج شامل لزيادة التركيز على أهمية هذه العلاقة وترسيخها كمبدأ من مبادئ نجاح الجامعات والمؤسسات لدى الجيل الجديد من المديرين.
١١. زيادة الاتصال والتعاون في الجامعة أفقياً وعمودياً وجعل المعلومات المتعلقة بالإبداع ونظم المعلومات الإدارية متوفرة للموظفين الإداريين.
١٢. العمل على الاحتفاظ بالكفاءات من ذوي الخبرة حيث أظهرت النتائج بأن معظم الإداريين من ذوي الخبرة الطويلة.

المراجع

المراجع العربية:

- أبو رمضان، محمد محمود إبراهيم، (٢٠٠٠). تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعة الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- أبو فارس، محمود عودة محمود، (١٩٩٠). الإبداع الإداري لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- أسعد، يوسف ميخائيل، (١٩٩١). سيكولوجية النمطية والإبداعية. القاهرة: نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع.
- الأعرجي، عاصم، (١٩٩٥). دراسات معاصرة في التطوير الإداري: منظور تطبيقي. (ط١). عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- الأعرجي، عاصم محمد حسين والعلونة، علي أحمد محمد، (٢٠٠٢). واقع وأثار استخدام أنظمة المعلومات المحوسبة: دراسة ميدانية في وزارة التربية والتعليم الأردنية. المجلة العربية للإدارة، ٢٢ (١)، ٧٥-١٠٧.
- الأعور، خالد نواف، (١٩٩٩). الحاسوب والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على جهاز الأمن العام الأردني. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- أفندي، عطية حسين، (١٩٩٤). اتجاهات جديدة في الإدارة: بين النظرية والتطبيق. (ط١). القاهرة: مركز البحوث والدراسات السياسية.
- أوشي، ج. وليم، (١٩٨٦) النموذج الياباني في الإدارة: نظرية (Z). ترجمة حسين محمد يس، مراجعة ربحي الحسن، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- بدران، إبراهيم، (١٩٨٨). "ملاحظات حول الإبداع في الإدارة" محاضرات في برنامج تطوير الإدارة العليا المنعقد في معهد الإدارة، العامة، عمان، الأردن.
- برهان، محمد نور ورحو، غازي إبراهيم، (١٩٩٨). نظم المعلومات المحوسبة. (ط١). عمان: دار المنهاج للنشر والتوزيع.

- برهان، محمد نور، (١٩٩٧). أنظمة المعلومات الإدارية. (ط٢). عمان: جامعة القدس المفتوحة.
- البكري، سونيا محمد، (٢٠٠٠). نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية. الإسكندرية: دار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- البكري، سونيا ومسلم، علي، (١٩٩٦). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع للطبع والنشر والتوزيع.
- البكري، سونيا، (١٩٩٧). نظم المعلومات الإدارية. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر والتوزيع.
- البياتي، هلال عبود وحسن، علاء عبد الرزاق محمد، (١٩٩٢). المدخل لنظم المعلومات الإدارية. (ط١). مصر: الجامعة المستنصرية.
- توفلر، ألفن، (١٩٩٢). تحول السلطة بين العنف والمال والمعرفة. ترجمة فتحي بن شتوان ونبيل عثمان. طرابلس: دار الجماهيرية للنشر والتوزيع والإعلان.
- الجديتاوي، جاد الله هزاع عوض، (٢٠٠٢). الإبداع في القطاع الحكومي الأردني: دراسة ميدانية حول صفات ومعوقات ومحفزات الإبداع في محافظات الشمال. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- الجرائدة، محمد سليمان، (٢٠٠١). درجة إسهام المعلومات في إتخاذ القرارات التربوية من وجهة نظر مديري التربية والتعليم ومساعدتهم في المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- حرب، جمال، (١٩٩٣). احتياجات الجامعات الأردنية الرسمية لخدمات الحاسوب في المجالات الإدارية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- حريم، حسين، (١٩٩٨). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- الحسنية، سليم، (١٩٩٨). مبادئ نظم المعلومات الإدارية (نما). (ط١). عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الحسين، أحمد مصطفى، (١٩٩٤). تحليل السياسات: مدخل جديد للتخطيط في الأنظمة الحكومية. (ط١). الشارقة: جمعية الاجتماعيين.
- حمود، خضير كاظم، (٢٠٠٢). السلوك التنظيمي. (ط١). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- الهوراني، غالب صالح، (١٩٩٠). تجربة الجامعة الأردنية في استخدام الحاسوب في أعمال القبول والتسجيل. مجلة على الطريق، العدد (٩)، ١٠١-١١١.
- حيدر، معالي فهمي، (٢٠٠٢). نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. المؤلف الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- الخروصي، سالم بن عبد الله بن محمد، (٢٠٠٣). أثر نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء في المديرية والدوائر العامة بولاية صحار في سلطنة عُمان: دراسة حالة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- خطاطبة، سهى محمود حسن، (٢٠٠٢). مستوى الإبداع الإداري لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الأردن من وجهة نظرهم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- الدهان، أميمة ومخامرة، محسن، (١٩٨٨). العوامل المؤثرة على الإبداع لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية. دراسات، ١٥ (٢)، ١٥١-١٧٤.
- الدهان، أميمة، (١٩٨٩). الإبداع والسلوك الإبداعي لدى العاملين في المؤسسات العامة الأردنية. مجلة تنمية الراقدين، ١١ (٢٦)، ١١-٨٤.
- الدهان، أميمة، (١٩٩٢). نظريات منظمات الأعمال. (ط١). عمان: مطبعة الصفدي.
- الذنيبات، حسام مبارك محمود، (٢٠٠٣). العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأداء العاملين في المؤسسات المالية الحكومية في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الأردن.
- ذياب، عدنان تايه وخضير، نعمة عباس وذياب، فلاح تايه، (١٩٩٥). التوافق بين فلسفة الإدارة وكل من السلوك القيادي والتركيب التنظيمي وأثره في الإبداع. المجلة العربية للإدارة، ١٧ (١)، ٨٩-١٣٧.
- الرزو، حسن مظفر، (١٩٩٨). تكنولوجيا الأنظمة الخبيرة. المجلة العربية للعلوم، العدد ٣٢، السنة السادسة عشرة، ٥٢-٦٢.
- الرعود، محمد عبد الكريم عبد ربه، (١٩٩٩). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على فعالية الرقابة الإدارية في القطاع العام الأردني. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
- زغل، رياض، (١٩٨٥). البنية التنظيمية وأثرها على تنمية قدرة التحكم في التكنولوجيا والابتكار، التجربة الصناعية وقضية التنمية، المجلة العربية للإدارة، ١٩ (٤) ٧٨-٨٧.

- زهران، حامد عبد السلام، (١٩٩٤). علم نفس نمو. (ط٥). القاهرة: عالم الكتب.
- الزهري، رندة اليافي، (٢٠٠٢). الإبداع الإداري في ظل البيروقراطية. عالم الفكر، ٣٠(٣)، ٢٣١-٢٦٠.
- زيتون، عايش محمود، (١٩٨٧). تنمية الإبداع والتفكير الإبداعي في تدريس العلوم. (ط١). عمان: جمعته عمال المطابع التعاونية.
- السالمي، علاء عبد الرزاق، (١٩٩٩). نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي. (ط١). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- السالمي، علاء عبد الرزاق، (٢٠٠٠). تكنولوجيا المعلومات. (ط٢). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- سباعنة، شوكت، (١٩٩٩). الثقة بالنفس والنمط القيادي لدى مديري ومديرات المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال فلسطين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس، فلسطين.
- السرور، ناديا هاييل، (٢٠٠٢). مقدمة في الإبداع. (ط١). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- سلطان، ابراهيم، (٢٠٠٠). نظم المعلومات الإدارية: مدخل النظم. المؤلف. الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- سلطان، محمد سعيد، (٢٠٠٢). السلوك التنظيمي في المنظمات: فهم وإدارة الجانِب الإنساني للعمل. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.
- السلطان، يوسف يعقوب وبوزير، أحمد محمد والحجي، عثمان يوسف، (١٩٩٦). أثر تطبيق الأتمتة في الأداء الوظيفي للمؤسسات الحكومية المستقلة في دولة الكويت. مجلة التعاون، السنة الحادية عشرة، العدد (٤٤)، ١٧٢-٢٠٢.
- السلمي، علي، (١٩٨٩). مهنية الإدارة. عالم الفكر، ٢٠(٢)، ٢٤-٢٥.
- السيد، فؤاد البهي، (١٩٩٤). الذكاء. (ط٥). القاهرة: دار الفكر العربي.
- الشرمان، زياد محمد، (٢٠٠٤). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية MIS. (ط١). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

شناق، رفعت عودة الله، (١٩٩٤). أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي للمؤسسات العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الصباح، عبد الرحمن والصباح، عماد، (١٩٩٥). أنظمة المعلومات الإدارية الحاسوبية. عمان، الأردن.

الصباح، عبد الرحمن، (١٩٩٨). نظم المعلومات الإدارية. (ط١). عمان: دار زهران للنشر.

الصباح، عماد، (٢٠٠٠). نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها. (ط١). عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الطائي، محمد عبد حسين آل فرج، (٢٠٠٢). الموسوعة الكاملة في نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية. (ط١). عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

الطروانة، تحسين والصرابرة، أكثم، (١٩٩٨). القيم الوظيفية في الخدمة العامة: دراسة ميدانية لموظفي محافظة الكرك. مجلة جرش للبحوث والدراسات، ٢(٢)، ١٤٥-١٨٩.

طه، طارق، (١٩٩٨). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية والحاسبات الآلية. الإسكندرية.

الطويل، هاني عبد الرحمن، (١٩٨٥). الإدارة التربوية والسلوك المنظمي: سلوك الأفراد والجماعات في النظم. (ط١). عمان: الجامعة الأردنية.

الطويل، هاني عبد الرحمن، (١٩٩٩). الإدارة التعليمية... مفاهيم وآفاق. (ط١). عمان: دار وائل للطباعة والنشر.

الطويل، هاني عبد الرحمن، (٢٠٠١). "هندسة المعرفة"، محاضرات في مساق تحليل النظم في الإدارة التربوية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الطيب، حسن أبشر، (١٩٨٨). محاور لتنمية التجارب الإبداعية في استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري. الإدارة العامة، العدد (٥٩)، ٧-٢٩.

عائق، فاخر، (١٩٧٥). الإبداع وتربيته. (ط١). بيروت: دار العلم للملايين.

العبد العال، عطية محمد سعيد، (١٩٩٤). تطوير نظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي، تحليل وتصميم ودراسة حالة عن جامعة آل البيت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.

عبد الفتاح، إسماعيل، (٢٠٠١). القيم السياسية في الإسلام. (ط١). القاهرة: الدار الثقافية للنشر.

عبد الفتاح، نبيل عبد الحافظ، (١٩٩٥). مهارات التفكير الإبداعي وعلاقتها بعملية اتخاذ القرارات. الإداري، السنة (١٧). العدد (٦٠)، ٤٩-٧٣.

عبد الله، أمين، (٢٠٠٣). أهمية ودور الإبداع في الإدارة. الرائد العربي، العدد ٧٧، ١٠٦-١١١.

عبد الهادي، محمد فتحي وبو عزة، عبد المجيد صالح، (١٩٩٥). المعلومات ودورها في اتخاذ القرارات وإدارة الأزمات. المجلة العربية للمعلومات، ١٦ (٢)، ٥-٢٧.

عبد الوهاب، علي، (١٩٩٥). القدرات الإبداعية للعاملين. الإدارة العامة، العدد ٢٥، ٣٧-٤٩.

عبد الهادي، محمد فتحي، (١٩٩٢). مصادر المعلومات في الإدارة. مجلة الإداري. العدد ٥٠، ص ٢٥.

العجلوني، عبد الفتاح محمد، (١٩٩٨). تقييم تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في مؤسسات مختارة من القطاعين العام والخاص في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

عدس، محمد عبد الرحيم، (١٩٩٧). الذكاء من منظور جديد. (ط١). عمان: دار الفكر.

العديلي، ناصر محمد، (١٩٩٥). السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارنة. الرياض: معهد الإدارة العامة.

عساف، عبد المعطي، (١٩٩٥). مقومات الإبداع الإداري في المنظمات المعاصرة. الإداري، السنة ١٧، العدد (٦٢)، ٢٩-٥١.

علي، علي حسين وعريفج، عيد ونصر الله، حنا وياسين، سعد غالب، (١٩٩٩). الإدارة الحديثة لمنظمات الأعمال: البيئة، الوظائف، الإستراتيجيات. (ط١). عمان: دار مكتبة حامد للنشر والتوزيع.

عمر، محمد حسن، (١٩٩٧). الإدارة والتقنية: شركاء في مواجهة تحديات عصر الإنترنت. (ط١). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.

- العميان، محمود سلمان، (٢٠٠٢). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. (ط١). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عناقرة، فاطمة نواف، (١٩٩٠). المنظمات الإدارية الإبداعية كما يتصورها القادة الإداريون. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد الأردن.
- الغامدي، عبد الله، (١٩٩٠). الثقة التنظيمية بالأجهزة الإدارية في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، ٤(٣)، ٥-٢١.
- غراب، كامل السيد وحجازي، فادية محمد، (١٩٩٩). نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري. (ط١). مصر: مكتبة الإشعاع الفنية.
- فرانسيس، ديف وودكوك مايك، (١٩٩٥). القيم التنظيمية. ترجمة عبد الرحمن الهيجان، مراجعة وحيد الهندي وعامر الصعيدي. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- فضل الله، علي، (١٩٨٦). المقومات السياسية والاقتصادية الاجتماعية والثقافية في العالم العربي وأثرها في توجهات الإبداع الإداري. المجلة العربية للإدارة، ١(٣)، ٧٨-٩٨.
- الفياض، محمد، (١٩٩٥). أثر النمط القيادي على الإبداع الإداري للمؤسسات العامة الأردنية: استخدام نظرية الشبكة الإدارية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- القبيسي، محمد سعيد مهير، (٢٠٠٢). واقع الإبداع في الدوائر الحكومية: دراسة استكشافية لإمارة أبو ظبي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- القحطاني، سالم بن سعيد، (٢٠٠٢). المعوقات التنظيمية للإبداع عند موظفي التطوير الإداري بالأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية. العدد (٢)، ٣٢٧-٣٧٣.
- القيوتي، محمد قاسم، (١٩٨٩). السلوك التنظيمي: دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية. (ط١). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- القيوتي، محمد قاسم، (١٩٩٣). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية. (ط٢). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- القيوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٠). السلوك التنظيمي: دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة. (ط٣). عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

القطاونة، منار إبراهيم، (٢٠٠٠). المناخ التنظيمي وأثره على السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

كانتر، روزيث موس، (١٩٨٢). المدير المجدد في الإدارة الوسطى. مكتبة الإدارة، ١٠ (١)، ١٣٢-١٤٠.

الكردي، منال محمد والعبد، جمال إبراهيم، (٢٠٠٢). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية- الأدوات- التطبيقات. الإسكندرية: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.

الكسندر وروشكا، (١٩٨٩). الإبداع العام والخاص. ترجمة غسان عبد الحي أبو فخر. الكويت: سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.

كنعان، نواف، (١٩٩٥). القيادة الإدارية. (ط٥). عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الكيلاي، عثمان والبياتي، هلال والسالمي، علاء، (٢٠٠٠). المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية. (ط١). عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

لال، زكريا بن يحيى، (٢٠٠٠). الإدارة التربوية في البلدان العربية. المؤلف. بيروت: الهيئة اللبنانية للعلوم التربوية.

اللوزي، موسى، (١٩٩٩). التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة. (ط١). عمان: دار وائل للطباعة والنشر.

محرمة، ثامر، (٢٠٠٠). مدى إحساس موظفي الدوائر الحكومية الأردنية في محافظتي الكرك والطفيلة بالعدالة التنظيمية: دراسة ميدانية. الإدارة العامة، ٤٠ (٢)، ٣١٩-٣٤٣.

مسلم، علي عبد الهادي، (١٩٩٦). نظم المعلومات: المبادئ والتطبيقات. (ط٢). الإسكندرية: مركز التنمية الإدارية للنشر والتوزيع.

مشاعلة، وجدي، (١٩٩٥). تحليل فاعلية الكلفة لنظم الحاسوب المستخدمة في مديريات القبول والتسجيل في الجامعات الأردنية الرسمية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

المعاني، أيمن عودة محمود، (١٩٩٠). أثر الولاء التنظيمي على الإبداع الإداري لدى المديرين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

المغربي، عبد الحميد، (٢٠٠٢). نظم المعلومات الإدارية- الأسس والمبادئ. المؤلف. المنصورة، المكتبة العصرية.

المغربي، كامل محمد، (١٩٩٥). السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم. (ط٢). عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

المقابلة، محمد قاسم، (٢٠٠٣). واقع نظم المعلومات الإدارية في مديريات التربية والتعليم في الأردن وعلاقته بدرجة ممارسة رؤساء الأقسام لوظائف العملية الإدارية من وجهة نظرهم. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

مكليود، رايوند، (١٩٩٠). نظم المعلومات الإدارية. ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، مراجعة عاصم أحمد الحمامي. الرياض: دار المريخ للنشر.

ناصر، إبراهيم، (١٩٩٠). مقدمة في التربية. عمان: دار عمار.

النوري، عبد الغني، (١٩٩١). اتجاهات جديدة في الإدارة التعليمية في البلاد العربية. الدوحة: دار الثقافة.

النوري، قيس، (١٩٩٩). السلوك الإداري وخلفياته الاجتماعية. (ط). اريد: مؤسسة حمادة للخدمات والدراسات الجامعية.

الهادي، محمد، (١٩٩٣). التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر. القاهرة: دار الشروق.

الهندي، وحيد، (٢٠٠٢) استراتيجيات الإدارة اليابانية. الإدارة العامة، ٤١ (٤)، ٧٧٥-٧٩٥.

هوب، كيمب رونالد، (١٩٨٨). ضرورة الإصلاح في الدول النامية. ترجمة محمد نجيب. الإدارة العامة، العدد (٦٠)، ٧٦-٧٧.

الهوري، زيد، (٢٠٠٤). الإبداع- ماهيته- اكتشافه- تنميته. (ط١). الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي.

هيئة الأمم المتحدة، (١٩٩٤). إدارة أنظمة المعلومات الحكومية. ترجمة المنظمة العربية للتنمية الإدارية. عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

هيجان، عبد الرحمن أحمد، (١٩٩٥). كيف نوظف التدريب من أجل تنمية الإبداع في المنظمات. المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، العدد (٢٠) ٢٦٣-٣٠٧.

هيجان، عبد الرحمن أحمد، (١٩٩٩). معوقات الإبداع في المنظمات السعودية. الإدارة العامة، ٣٩ (١)، ٦١ - ٦١.

ياسين، سعد غالب، (١٩٩٨). نظم المعلومات الإدارية. (ط١)، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

- Adam, Rodeney MC., Kelly, Brigitte, And Armstrong, Green. (1998). Investigation Of Relationship Between Total Quality And Innovation. **European Journal Of Innovation Management**,1(3), 140.
- Ahituv, Niv. (2001). The Open Information Society. **Communication ACM**, 44(6), 48-52.
- Amabile, Terese, M. (1988). A Model Of Creativity And Innovation Organization. **Organization Behaviours** 19(2), 123-167.
- Anderson, Dennis, U. (1988). **An Analysis Of The Relationships Between Selected Variables And The Adoption And Diffusion Of Computer For Instructional Purposes Among Community Colleges Faculty**. Unpublished doctoral dissertation, University Of Iowa State, USA.
- Barrett, Susan M. (1992). Information Technology And Organizational Culture: Implementing Change. **International Review Of Administrative sciences**,58(3). 363-373.
- Bellamy, Christive, And Taylor, John A. (1994). Introduction: Exploiting Information Technology In Public Administration Towards The Information Polity. **Public Administration- An International Quarterly**, 72(1), 1-12.
- Brown, Mary Maureen, And Brudney, Jeffery L. (1994). Information Systems And Organizational Development Meeting The Demands Of Information Resource Management In The Twenty- First Century. **International Journal Of Public Administration**, 17(3) 637-653.
- Cashmore, Carol. (1991). **Business Information Systems And Strategies**. New York: Prentice-Hall.

- Cheney, Paul H., And Dickson, Gary W. (1982). Organizational Characteristics And Information Systems: An Exploratory Investigation. **Academy Of Management Journal**, 25(1), 170-184.
- Cherniss, C; Goleman, D. (2001). **The Emotionally Intelligent Workplace**. San Francisco: Jossey- Bass.
- Cook, Peter. (1998). The Creativity Advantage Is Your Organization The Leader Of The Pack? **Industrial And Commercial Training**, 30(5), 179-184.
- Cumming, Brain, S. (1998). Innovation Over And Future Challenge. **European Journal Of Innovation Management** 1(1), 52-60.
- Daft, Richard L. (2001). **Organization Theory And Design**. (7nd ed) ohio: south - western college publishing.
- Damanpour, Fariborz. (1991). Organizational Innovation: A meta- Analysis Of Effects Of Determinants And Moderators. **Academy Of Management Journal**, 34(3), 555-590.
- Demaris, Lee Wayne. (1987). **Computer Rediness And Utilization For Decision Support By College Registrars**. Unpublished doctoral dissertation, University Of Arkansas, USA.
- Doll, Thomas J. (1988). **The Development Of An Administrative Computer System Model For Two Year Community Colleges**. Unpublished doctoral Dissertation University Of Temple, USA.
- Ettlie, John E. And Reza, Ernesto M. (1992). Organizational Intergation And Process Innovation. **Academy Of Management, Journal** 35 (4), 795-827.
- Felps, Sarah Leigh. (1988). **Computers In Higher Education: Aprojection To The Year 2000**. Unpublished doctoral dissertation University Of Pepperdine, USA.

- Galup, Stuart. D And Dattero, Ronald. (2001). Information Engineering Methodologies And Organizational Change: An Exploratory Study. **Journal Of Computer Information System**, xxxxi (2), 48-51.
- Geisler, Eliezer. (1986). Artificial Management and the Artificial Manager. **Business Horizons**, 29(4). 17-22.
- Goleman, D. (1998). **Working With Emotional Intelligence**. New York: Bantam Books.
- Gupta A., Chen II, And Chiang D. (1997). Determining Organizational Structure Choices In Advanced Manufacturing Technology Management. **Omega The International Journal Of Management Science**, 25(5), 511-521.
- Hitt, Lorin, M. (1997). **Economic Analysis Of Information Technology And Organization**. Unpublished doctoral dissertation, Massachusetts Institute Of Technology, Cambridge, USA.
- Ibarra, Herminia. (1993). Network Centrality, Power And Innovation Involvement: Determinants Of Technical And Administrative Roles. **Academy Of Management Journal**, 36(3), 471-497.
- Karpur, Shashi Rao. (1993). **Factors Associated With Perception Of Productivity And Usage Of Information Technology In Service Organization**. Unpublished doctoral dissertation, University Of Temple, USA.
- Keith, McCloy R. (1995). **Resource Management Information System Process And Practice**. London: Tayler And Francis LTD.
- Kenneth, Kreamer L., Danziger, James N., Dunkle, Debora. E. And King, John Leslie. (1993). The Usefulness Of Computer-Based Information To Public Mangers, **MIS Quarterly**, 17(2), 129-148.
- Kho, Younge. (1998). **An Analysis Of Information Technology Relationships In The Koreen Educational Administrative Organization**

- (Computers). Unpublished doctoral dissertation, University Of Iowa, USA.
- Lanser, Michael Allan. (1999). **Design Of A Strategic Information System Of Assis Executive And Management Staff At Kakeshore Technical College Make Customer Focused Program And Service Decisions (wisconsin)**. Unpublished doctoral dissertation, University Of Nova Southeastern, USA.
- Larry, Long. (1984). **Computers And Information Processing**. (2nd Ed). New Jersey. Inglewood Cliffs, Prentice-Hall.
- Lau, Lind kiat Liew. (1994). **User Participation And Attitudes Towards An MIS Innovation: Computer Assisted Performance Appraisals**. Unpublished doctoral dissertation, Rensselaer Polytechnic Institute, USA.
- Markus, M. Lynne, And Robey, Daniel. (1988). Information Technology And Organizational Change: Causal Structure In Theory And Research. **Management Science**. 34 (5), 583-597.
- Medow, Charles And Yuan, Weinning. (1997). Measuring The Impact Of Information: Defining The Concepts. **Information Processing And Management**, 33(6), 697-714.
- Morden, T. (1989). Innovation: Source And Strategies. **Management Decision**, 27(1) 22-29.
- O'Brien, James A. (1991). **Management Information Systems: A Managerial End User Perspective**. India: .Arichard D. Irwin.
- O'Hicks, James, JR. (1993). **Management Information System Auser Perspective**. (3nd ed) St. Paul. New york : West Publishing Company.
- Peters, Thomas, J. And Waterman, Robert, H. (1982). In Search Of Excellence. **Harvard Business Review**, 61(6), 78-88.
- Picciano, Antony Gerane. (1987). **Computerized Support For Decision-Making In Higher Education: Case Studies Of Five Private Colleges**

- (Planning) Microcomputer.** Unpublished doctoral dissertation, University Of Fordham, USA.
- Quinn, Dennis p; and Rivoli, Pietra. (1991). The Effect of American and Japanese Style Employment and Compensation Practices on Innovation. **Organization Science**, 2(4), 323-341.
- Sanger, Mary Bryna, And Levin, Martin, A. (1992). Using Old Stuff In New Ways Innovations As Case Of Evolutionary Thinking. **Journal Of Policy Analysis And Management**, 11(1), 88-115.
- Scriven ,Jolene, Hill, Judy A And Wunsch; Daniel. (1994). The Effect Of Computers On Faculty Performance From A Faculty Perspective And Department Chair Perspective. **Journal Of Computer Information Systems**, xxxiv ,(3) 79-84.
- Senga, Peter M. (1990). **The Art Practices of The Learning Organization.** (5nd Ed). New York: Doubleday.
- Shore, Barry. (1996). Using Information Technology To Achieve A Competitive Advantage: A Study Of Current And Future- Trends. **Journal Of Computer Information Systems**, xxxvi (4), 54-60.
- Smith, William, Deville. (1990). **A Study Of The Feasibility Of Incorporating Computers, Into The Work Of Community College Department Chairpersons.** Unpublished doctoral dissertation, University Of Oregon, USA.
- Sullivan, Robert, C. (1990). **The Use Of Computer Planning Models In Higher Education Institutions.** Unpublished doctoral dissertation, University Of Akron, USA.
- Torkzade, Rezaand A., Gemoets, Leopoldo. (1999). Utilization And Impacts Of Information. Technology Application On End users In US And Mexico. **Journal Of Computer Information Systems** xxxix (2), 6-15

- Torkzadeh G, And Doll, W.J. . (1999). The Development Of A Tool For Measuring The Perceived Impact Of Information Technology On Work. **Omega The International Journal Of Management Science**, 27(3), 327-339.
- Turban, Efraim And Wetherbe, James. (1996). **Information Technology For Management; Improving Quality And Productivity**. New York: John, Wiley.
- Willcocks, Leslie. (1994). Managing Information Systems In UK Public Administration: Issues And Prospects. **Public Administration - an International Quarterly**, 72 (1), 13-32.

ملحق (١)

اداة الدراسة

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..

يقوم الباحث بدراسة بعنوان: "العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري من وجهة نظر الإداريين في الجامعات الأردنية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في الإدارة التربوية من الجامعة الأردنية، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري في الجامعات الأردنية.

ولهذا الغرض تم تطوير هذه الاستبانة والمكوّنة من (١٠٠) فقرة، أمام كل فقرة

سلم مكوّن من خمس درجات مقسمة إلى:

أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
(٥)	(٤)	(٣)	(٢)	(١)

ونغدو شاكرين لو تكرمتم بالإجابة الموضوعية وبكل دقة على فقرات الاستبانة المرفقة، وذلك بوضع إشارة (x) في المربع المناسب، علماً بأن هذه الدراسة ونتائجها هي لأغراض البحث العلمي، وإن إجاباتكم ستحاط بالسرية التامة.

جزيل شكري وعرفاني لتلطفكم بالإجابة والتعاون.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحث: محمد خندقجي

الأخ الفاضل/ الأخت الفاضلة ...

أرجو التكرم بتعبئة المعلومات التالية بدقة وموضوعية..

الجزء الأول: معلومات عامة:

١. الجنس: ذكر أنثى
٢. المستوى الوظيفي: مدير وحدة/ دائرة رئيس قسم/ شعبة.
٣. التخصص العلمي: علوم إدارية أو مالية نظم معلومات إدارية أو حاسوبية
 تكنولوجيا المعلومات تخصص آخر
٤. المؤهل العلمي: دكتوراه ماجستير بكالوريوس
- دبلوم كلية مجتمع توجيهي
٥. نوع الجامعة: حكومية خاصة
٦. سنوات الخبرة: ١-٥ سنوات ٦-١٠ سنوات ١١ سنة فأكثر
٧. الدائرة:
٨. القسم:
٩. الشعبة:

الجزء الثاني: معلومات لها علاقة بنظم المعلومات الإدارية والإبداع الإداري:

الرقم	الفقرة	لاوافق بشدة	لاوافق	لاأفري	وافق	وافق بشدة
١.	مؤهلات العاملين في نظام المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة الأعمال الموكولة إليهم في وحدتي الإدارية.					
٢.	يتمتع العاملون بمستوى فني ومهارات عالية بالتعامل مع النظم المعلوماتية الإدارية.					
٣.	استجابة العاملين في نظام المعلومات الإدارية عالية في تفهمهم لاحتياجات المستخدمين من المعلومات.					
٤.	تقوم الجامعة بشكل دوري ومستمر بعمل دورات وبرامج تدريبية للعاملين في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية بهدف رفع مستوى أدائهم.					
٥.	العاملون في نظام المعلومات الإدارية قادرين على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل في وحدتي الإدارية.					
٦.	إن الخبرات التي يتمتع بها العاملون في نظام المعلومات الإدارية تؤهلهم للقيام بواجباتهم على أكمل وجه في وحدتي الإدارية.					
٧.	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية هي أفضل وأحدث المتوفر.					
٨.	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة العمل في وحدتي الإدارية.					
٩.	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحدتي الإدارية متطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية.					
١٠.	الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحدتي الإدارية ملائمة لتستخدم في نظم جمع وتشغيل البيانات.					
١١.	إن القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في وحدتي الإدارية جيدة وتقوم بأعراض حفظ نظام المعلومات الإدارية بكفاءة عالية.					
١٢.	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحدتي الإدارية توفر قدرات كافية (تناسب احتياجات العمل) لتحقيق الغايات المنشودة من نظام المعلومات الإدارية بالشكل الأنسب.					

الرقم	الفقرة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	لا ادرى	اوافق	اوافق بشدة
١٣	تقوم أجهزة الإخراج المتوفرة في وحدتي الإدارية بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية.					
١٤	تقوم أجهزة الإدخال المتوفرة في وحدتي الإدارية بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية.					
١٥	إن استخدام نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية قد قلل من تكلفة الحصول على المعلومات.					
١٦	نظام المعلومات الحالي يوفر خدمات قيمة تبرر تكلفته المادية.					
١٧	يستخدم نظام المعلومات الحالي أجهزة ومعدات تتناسب وحجم العمل في وحدتي الإدارية.					
١٨	الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية تتسم بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها أو تحديثها.					
١٩	يوفر النظام الحالي المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة.					
٢٠	احصل بالعادة على نتائج أفضل لقراراتي عندما اعتمد على ما يوفره النظام من معلومات.					
٢١	نظام المعلومات الإدارية الحالي يوفر كافة المعلومات الضرورية للإبداع الإداري في وحدتي الإدارية.					
٢٢	يوفر نظام المعلومات الحالي المعلومات المطلوبة بسرعة تخدم عملية الإبداع الإداري في وحدتي الإدارية.					
٢٣	المعلومات التي يوفرها لي نظام المعلومات الإدارية تتميز بالدقة نظراً لكفاءة العاملين فيها.					
٢٤	إن سرعة النظام في توفير المعلومات لي لا تؤثر على دقتها.					
٢٥	تصلني المعلومات من نظم المعلومات في الوقت المناسب والتي تساهم بدعم الإبداع.					
٢٦	المعلومات التي يوفرها النظام لي تكون عادة معلومات صحيحة.					
٢٧	المعلومات التي يوفرها النظام لي تكون عادة معلومات متجددة.					

الرقم	الفقرة	لا لائق بشدة	لا لائق	لا لائق	لا لائق بشدة	لوافق بشدة
٢٨	المعلومات التي يوفرها النظام لي تتصف بالوضوح بحيث يمكن فهمها بسهولة.					
٢٩	المعلومات التي يوفرها النظام لي تمتاز بالإيجاز بحيث يمكن فهمها بسهولة.					
٣٠	تلبى المعلومات التي يزودها النظام الاحتياجات المطلوبة للعمل.					
٣١	تعرض مخرجات النظام من تقارير ورسوم بيانية بصورة ملائمة للاستعمال، والتي تساهم في عملية الإبداع الإداري.					
٣٢	يتم الحصول على المعلومات من خلال النظام بشكل منتظم.					
٣٣	المعلومات التي تحتويها التقارير من النظام غير مكررة.					
٣٤	يقدم نظام المعلومات الإداري جميع المعلومات التي يحتاجها المستخدم.					
٣٥	يمتلك النظام مستويات حماية مختلفة للمعلومات كوجود حدود لقدرة المستخدم بالدخول على معلومات معينة.					
٣٦	لا يسمح النظام في وحدتي الإدارية بالدخول لأي شخص غير مخول له بطرق غير مشروعة.					
٣٧	تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب المعلومات في وحدتي الإدارية.					
٣٨	يمتاز نظام المعلومات المستخدم في وحدتي الإدارية بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات التي أحتاجها في عملي.					
٣٩	تلبى لي البرامج المستخدمة في وحدتي الإدارية احتياجات عملي.					
٤٠	تتلاءم البرامج مع الحاجة لمعالجة المعلومات.					
٤١	يمكن تصحيح أو تطوير البرامج المستخدمة في النظام بسهولة.					
٤٢	يتصف نظام المعلومات بسهولة التفاعل والتخاطب معه.					
٤٣	يتصف نظام المعلومات بسهولة استخدامه مما يجعله صديقاً للمستخدم.					
٤٤	يتصف النظام بسهولة تعلمه والتدرب عليه.					
٤٥	البرمجيات المتوفرة في نظم المعلومات الإدارية تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها وحدتي الإدارية.					

الرقم	الفقرة	لا وافق بشدة	لا وافق	لا ادرى	وافق	وافق بشدة
٤٦	يتوفر لي جميع التعليمات والإجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي احتاجها في أداء عملي.					
٤٧	تمتاز إجراءات وتعليمات تشغيل البرامج المستخدمة بالسهولة والوضوح.					
٤٨	يؤدي استخدام نظام المعلومات الإداري إلى مساعدة المستخدم في إنجاز أعماله بشكل أفضل من السابق.					
٤٩	يؤدي استخدام نظام المعلومات الإداري إلى تحسين الإنتاجية نتيجة لاستخدامه.					
٥٠	تشجع وحدتي الإدارية على تجريب أساليب عمل جديدة.					
٥١	تعمل وحدتي الإدارية على خفض الكلفة والمصاريف الإدارية باستمرار.					
٥٢	تستفيد وحدتي الإدارية من إبداعات الجامعات العالمية.					
٥٣	تقارن وحدتي الإدارية وضعها مع الوحدات الإدارية المماثلة في الجامعات الأخرى من حيث تقديم الخدمات الإدارية للمستخدمين.					
٥٤	تقارن وحدتي الإدارية وضعها مع الوحدات الإدارية المماثلة في الجامعات الأخرى من حيث التحسين والتطوير.					
٥٥	تأخذ وحدتي الإدارية التطورات العلمية الحديثة بالاعتبار بغرض الاستفادة في وضع خطة تطوير العمل.					
٥٦	يشجع المدبرون العاملين على تقديم الأفكار الجديدة.					
٥٧	يتم تجريب الأفكار الإبداعية التي يقترحها العاملون.					
٥٨	تقدم وحدتي الإدارية حوافز معنوية للمبدعين.					
٥٩	تكافئ وحدتي الإدارية أصحاب الأفكار الإبداعية مادياً.					
٦٠	يوجد لدى وحدتي الإدارية مقاييس موضوعية للإبداع.					
٦١	يوجد ارتباط وثيق بين استراتيجية الإبداع في وحدتي الإدارية والاستراتيجية العامة للجامعة.					
٦٢	تعتبر جودة أداء العاملين من أوجه الإبداع عندهم.					

الرقم	الفقرة	لاوافق بشدة	لاوافق	لاأبدي	أوافق	أوافق بشدة
٦٣	تنتبه وحدتي الإدارية إلى أهمية الميزات الإبداعية التي تأتي من الخارج كالتطورات في أساليب العمل ومهارات قوى العمل المتوفرة في الجامعات الأخرى.					
٦٤	تبحث وحدتي الإدارية عن فرص لتوفير أساليب عمل جديدة باستمرار.					
٦٥	يرتبط الإبداع في المخرجات (الإنتاجيات الإبداعية) مع الخطط الاستراتيجية لوحدي الإدارية.					
٦٦	ثمة نظام في وحدتي الإدارية لاختيار أفضل أنواع المخرجات (الإنتاجيات الإبداعية) الجديدة في ظل المنافسة الخارجية مع الجامعات الأخرى.					
٦٧	ثمة إجراء متبع للتطوير بدون موانع أو إعاقات إدارية في وحدتي الإدارية.					
٦٨	تستخدم وحدتي الإدارية فرق العمل (العمل بانسجام وتعاون) لتعزيز التكامل بين الأقسام المختلفة في وحدتي الإدارية.					
٦٩	تعمل وحدتي الإدارية على تطوير فرق العمل المتخصصة كبعد استراتيجي لاقتراح الأفكار الجديدة.					
٧٠	تستفيد وحدتي الإدارية من الخبرات والمشاريع أو الأعمال السابقة لتلافي المشاكل الممكن حصولها عند التنفيذ.					
٧١	تستخدم وحدتي الإدارية البرامج والأدوات المعتمدة على الحاسب في عملية تطوير الخدمات الإدارية للمستفيدين.					
٧٢	يجري تغيير مستمر في بيئة العمل الداخلية لوحدي الإدارية.					
٧٣	يجري تبسيط مستمر في إجراءات العمل في وحدتي الإدارية.					
٧٤	هناك توصيف واضح في الوظيفة المطلوبة.					
٧٥	تشجع بيئة العمل على الإبداع في وحدتي الإدارية.					
٧٦	يشعر الموظف بالطمأنينة واحترام الذات في وحدتي الإدارية.					
٧٧	تتوافر المعلومات التي تسهل عمل العامل بدون صعوبة تذكر في الحصول عليها.					
٧٨	يسود جو من الثقة والمحبة والوئام والتعاون بين جميع العاملين في وحدتي الإدارية.					

الرقم	الفقرة	لاوافق	لاوافق	لاادري	وافق	وافق بشدة
٧٩	هناك سهولة بالاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في وحدتي الإدارية بدون تعقيدات بيروقراطية.					
٨٠	يشجع المديرون التغيير في طرق إنجاز العمل.					
٨١	يتصف المديرون بولائهم الشديد للوحدة الإدارية.					
٨٢	يشعر العاملون بالرضا الوظيفي.					
٨٣	يتصف العاملون بولائهم الشديد للوحدة الإدارية.					
٨٤	يتحرى العاملون دائماً مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الإدارية المقدمة من وحدتي الإدارية لهم.					
٨٥	تستخدم وحدتي الإدارية الأهداف كمعيار لقياس فاعلية الأداء.					
٨٦	تهتم وحدتي الإدارية بتقوية علاقات العاملين مع بعضهم البعض.					
٨٧	تتصف القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في وحدتي الإدارية بالمرونة لغرض تسهيل العمل.					
٨٨	الميزانية المخصصة للوحدة الإدارية كافية لدعم الأعمال الإبداعية.					
٨٩	الميزانية المخصصة للوحدة الإدارية كافية للبحث العلمي لتطوير العمل.					
٩٠	تسعى وحدتي الإدارية جاهدة للاحتفاظ بالموظفين من ذوي الكفاءات الإبداعية.					
٩١	الاتصالات بين المستويات الإدارية ميسور و متميز في وحدتي الإدارية.					
٩٢	التنسيق الأفقي والعمودي بين المستويات الإدارية كبير جداً.					
٩٣	تشجع وحدتي الإدارية التواصل الاجتماعي بين العاملين خارج الهيكل الرسمي لوحدتي الإدارية لتبادل المعلومات بين الموظفين.					
٩٤	قنوات الاتصال بين وحدتي الإدارية وبيئتها الخارجية مفتوحة.					
٩٥	يتم تعيين الموظفين في وحدتي الإدارية بناءً على معايير دقيقة وتتم ملامسة قدرات الموظفين مع متطلبات العمل.					
٩٦	يعمل نظام المعلومات الإدارية على تسهيل فرص الإبداع والمبادرة.					

الرقم	الفقرة	لا اوافق بشدة	لا اوافق	لا اري	اوافق بشدة	اوافق
٩٧	المعلومات التي أتعامل معها مرتبة ترتيباً منطقياً تساهم في عملية الإبداع الإداري.					
٩٨	يسمح نظام المعلومات الإداري للعاملين في وحدتي الإدارية إبداء آرائهم في العمل ليتمكنوا من المساهمة في التطوير والإبداع.					
٩٩	تتوافر الخبرة الكافية في وحدتي الإدارية لحل مشكلات العمل					
١٠٠	يتيح نظام المعلومات المستخدم مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية بشكل فوري ومباشر وبوقت الزمن الحقيقي.					

الجزء الثالث: آراء المدراء:

باختصار وعلى شكل نقاط ما أمكن:

١. ما الإبداع المؤسسي في نظرك؟

-
-
-
-

٢. هل للإبداع دور في تطوير وحدتكم الإدارية وتقديمها؟

نعم لا

- إذا كان الجواب بـ(نعم) في السؤال رقم (٢)، ما هي أسباب تبني الإبداع في وحدتكم الإدارية؟

- أ.
- ب.
- ج.
- د.

- إذا كان الجواب بـ(لا) في السؤال رقم (٢)، ما هي أسباب ذلك في نظرك؟

- أ.
- ب.
- ج.
- د.

٣. ما الإجراءات التي قمت بها لتدفع وحدتك الإدارية نحو الإبداع؟

- أ.
 ب.
 ج.
 د.

٤. أية ملاحظات أو اقتراحات بخصوص الإبداع تود ذكرها (يمكن استخدام ظهر الورقة)؟

.....

ملحق (٢)

أسماء الأساتذة المحكمين للإستبانة

الرقم	الاسم	الجامعة	القسم/ التخصص
١.	أ.د. هاني عبد الرحمن الطويل	الأردنية	إدارة تربية
٢.	د. سلامة طنّاش	الأردنية	إدارة تربية
٣.	د. بسام العمري	الأردنية	إدارة تربية
٤.	أ.د. نعيم الجعيني	الأردنية	أصول التربية
٥.	أ.د. أحمد الخطيب	اليرموك	إدارة تربية
٦.	د. عدنان البدرى الإبراهيم	اليرموك	إدارة تربية
٧.	أ.د. محمد الخوالدة	اليرموك	أصول التربية
٨.	د. عبد الرسول الحياتي	اليرموك	إدارة الأعمال/ رئيس قسم إدارة الأعمال
٩.	د. عبد الفتاح كراسنة	اليرموك	إدارة الأعمال/ تكنولوجيا معلومات
١٠.	د. رائف توفيق	اليرموك	إدارة الأعمال
١١.	د. راند عبابنة	اليرموك	الإدارة العامة- رئيس قسم الإدارة العامة
١٢.	أ.د. سامح غوانمة	اليرموك	هندسة حاسبات الكترونية/ مدير مركز الحاسوب والمعلومات
١٣.	د. محمد الكعبي	اليرموك	نظم معلومات حاسوبية
١٤.	د. حسن السكران	اليرموك	نظم معلومات إدارية/ رئيس قسم نظم المعلومات الإدارية
١٥.	أ.د. عاصم الأعرجي	الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية	نظم معلومات إدارية
١٦.	السيد إبراهيم بلاسة	اليرموك	محلل نظم/ مركز الحاسوب والمعلومات
١٧.	السيد نضال أبو طربوش	اليرموك	مبرمج/ مركز الحاسوب والمعلومات

ملحق (٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات بُعد نظم المعلومات الإدارية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية ولنظم المعلومات الإدارية ككل

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية*	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة**
٠,٧٩	٤,١٢	لا يسمح النظام في وحدتي الإدارية بالدخول لأي شخص غير مخول له بطرق غير مشروعة	٣٦	١
٠,٦٦	٤,٠٣	يؤدي استخدام نظام المعلومات الإدارية إلى مساعدة المستخدم في إنجاز أعماله بشكل أفضل من السابق	٤٨	٢
٠,٦٤	٤,٠٣	يؤدي استخدام نظام المعلومات الإداري إلى تحسين الإنتاجية نتيجة لاستخدامه	٤٩	٢
٠,٦٧	٤,٠٠	يتصف النظام بسهولة تعلمه والتدريب عليه	٤٤	٤
٠,٧٩	٣,٩٨	يمتلك النظام مستويات حماية مختلفة للمعلومات كوجود حدود لقدرة المستخدم بالدخول على معلومات معينة	٣٥	٥
٠,٦٦	٣,٩٦	المعلومات التي يوفرها النظام لي تتصف بالوضوح بحيث يمكن فهمها بسهولة	٢٨	٦
٠,٨١	٣,٩٤	تتبع لي البرامج المستخدمة في وحدتي الإدارية احتياجات عملي	٣٩	٧
٠,٧١	٣,٩٣	المعلومات التي يوفرها النظام لي تمتاز بالإيجاز بحيث يمكن فهمها بسهولة	٢٩	٨
٠,٩٧	٣,٩٣	تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب المعلومات في وحدتي الإدارية	٣٧	٨
٠,٧٠	٣,٩٢	تمتاز إجراءات وتعليمات تشغيل البرامج المستخدمة بالسهولة والوضوح	٤٧	١٠
٠,٨٥	٣,٩٢	أحصل بالعادة على نتائج أفضل لقراراتي عندما اعتمد على ما يوفره النظام من معلومات	٢٠	١٠
٠,٧٨	٣,٩٢	المعلومات التي يوفرها النظام لي تكون عادة معلومات صحيحة	٢٦	١٠
٠,٧٢	٣,٩٠	يتصف نظام المعلومات بسهولة استخدامه مما يجعله صديقاً للمستخدم	٤٣	١٣
٠,٩٥	٣,٨٨	يتيح نظام المعلومات المستخدم مساحة واسعة لإنجاز الأعمال اليومية بشكل فوري ومباشر وبوقت الزمن الحقيقي	١٠٠	١٤

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية*	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة**
٠,٧٥	٣,٨٨	تلمي المعلومات التي يزودها النظام الاحتياجات المطلوبة للعمل	٣٠	١٤
٠,٧٥	٣,٨٨	تتلاءم البرامج مع الحاجة لمعالجة المعلومات	٤٠	١٤
٠,٨٤	٣,٨٨	يمتاز نظام المعلومات المستخدم في وحدتي الإداري بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات التي أحتاجها في عملي	٣٨	١٤
٠,٧٩	٣,٨٦	يتصف نظام المعلومات بسهولة التفاعل والتخاطب معه	٤٢	١٨
٠,٨٨	٣,٨٦	إن القدرات التخزينية (الذاكرة) للأجهزة المستخدمة في وحدتي الإداري جيدة وتقوم بأغراض حفظ نظام المعلومات الإدارية بكفاءة عالية	١١	١٨
٠,٨٨	٣,٨٦	إن استخدام نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإداري قد قلل من تكلفة الحصول على المعلومات	١٥	١٨
٠,٨٩	٣,٨٦	نظام المعلومات الحالي يوفر خدمات قيمة تبرر تكلفته المادية	١٦	١٨
٠,٧٧	٣,٨٤	يتم الحصول على المعلومات من خلال النظام بشكل منتظم	٣٢	٢٢
٠,٨٠	٣,٨٣	المعلومات التي يوفرها النظام لي تكون عادة معلومات متجددة	٢٧	٢٣
٠,٧٦	٣,٨٣	يتوفر لي جميع التعليمات والإجراءات اللازمة لتشغيل البرامج التي أحتاجها في أداء عملي	٤٦	٢٣
٠,٧٤	٣,٨٢	العاملون في نظام المعلومات الإدارية قادرين على التكيف مع المتطلبات الجديدة للعمل في وحدتي الإدارية	٥	٢٥
٠,٨٧	٣,٨٢	الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية تتسم بالمرونة الكافية بحيث يمكن تعديل استخدامها أو تحديثها	١٨	٢٥
٠,٨٩	٣,٨٠	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحدتي الإداري توفر قدرات كافية، (تناسب احتياجات العمل) لتحقيق الغايات المنشودة من نظام المعلومات الإدارية بالشكل الأنسب	١٢	٢٧
٠,٨٥	٣,٨٠	الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحدتي الإداري ملائمة لتستخدم في نظم جمع وتشغيل البيانات	١٠	٢٧

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية*	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة**
٠,٩٢	٣,٨٠	يمكن تصحيح أو تطوير البرامج المستخدمة في النظام بسهولة	٤١	٢٧
٠,٩٧	٣,٧٨	المعلومات التي أتعامل معها مرتبة ترتيباً منطقياً تساهم في عملية الإبداع الإداري	٩٧	٣٠
٠,٨٧	٣,٧٧	المعلومات التي يوفرها لي نظام المعلومات الإدارية تتميز بالدقة نظراً لكفاءة العاملين فيها	٢٣	٣١
٠,٩٢	٣,٧٧	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة العمل في وحدتي الإدارية	٨	٣١
١,٠٠	٣,٧٧	يسمح نظام المعلومات الإداري للعاملين في وحدتي الإدارية إبداء آرائهم في العمل ليتمكنوا من المساهمة في التطوير والإبداع	٩٨	٣١
٠,٩٢	٣,٧٦	يستخدم نظام المعلومات الحالي أجهزة ومعدات تتناسب وحجم العمل في وحدتي الإدارية	١٧	٣٤
٠,٨٩	٣,٧٤	تقوم أجهزة الإدخال المتوفرة في وحدتي الإدارية بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية	١٤	٣٥
٠,٨٨	٣,٧٣	إن الخبرات التي يتمتع بها العاملون في نظام المعلومات الإدارية تؤهلهم للقيام بواجباتهم على أكمل وجه في وحدتي الإدارية	٦	٣٦
٠,٩٤	٣,٧٣	إن سرعة النظام في توفير المعلومات لي لا تؤثر على دقتها	٢٤	٣٦
١,٠١	٣,٧٢	يعمل نظام المعلومات الإدارية على تسهيل فرص الإبداع والمبادرة	٩٦	٣٨
٠,٨٨	٣,٧٢	استجابة العاملين في نظام المعلومات الإدارية عالية في تفهمهم لاحتياجات المستفيدين من المعلومات	٣	٣٨
٠,٨٣	٣,٧٢	يقدم نظام المعلومات الإداري جميع المعلومات التي يحتاجها المستخدم	٣٤	٣٨
٠,٩٢	٣,٦٩	تقوم أجهزة الإخراج المتوفرة في وحدتي الإدارية بتغطية جميع الاحتياجات بغرض الاستفادة من نظام المعلومات الإدارية	١٣	٤١
٠,٩٤	٣,٦٨	مؤهلات العاملين في نظام المعلومات الإدارية تتناسب وطبيعة الأعمال الموكولة إليهم في وحدتي الإدارية	١	٤٢
٠,٩٢	٣,٦٧	البرمجيات المتوفرة في نظم المعلومات الإدارية تغطي كافة النشاطات التي تقوم بها وحدتي الإدارية	٤٥	٤٣
٠,٩٣	٣,٦٦	تصلني المعلومات من نظم المعلومات في الوقت المناسب والتي تساهم بدعم الإبداع	٢٥	٤٤

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية*	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة**
٠,٨٩	٣,٦٦	يوفر نظام المعلومات الحالي المعلومات المطلوبة بسرعة تخدم عملية الإبداع الإداري في وحدتي الإدارية	٢٢	٤٤
٠,٩٩	٣,٦٦	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في وحدتي الإدارية متطورة في إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإدارية	٩	٤٤
٠,٩١	٣,٦١	تعرض مخرجات النظام من تقارير ورسوم بيانية بصورة ملائمة للاستعمال، والتي تساهم في عملية الإبداع الإداري	٣١	٤٧
٠,٩١	٣,٥٩	المعلومات التي تحتويها التقارير من النظام غير مكررة	٣٣	٤٨
٠,٩٣	٣,٥٩	يتمتع العاملون بمستوى فني مهارات عالية بالتعامل مع النظم المعلوماتية الإدارية	٢	٤٨
٠,٩٠	٣,٥٧	نظام المعلومات الإدارية الحالي يوفر كافة المعلومات الضرورية للإبداع الإداري في وحدتي الإدارية	٢١	٥٠
٠,٩٢	٣,٥٦	يوفر النظام الحالي المعلومات المتعلقة بجميع البدائل الممكنة	١٩	٥١
١,٠٨	٣,٤٧	إن الأجهزة والمعدات المستخدمة في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية هي أفضل وأحدث المتوفر.	٧	٥٢
١,٢٦	٢,٨٦	تقوم الجامعة بشكل دوري ومستمر بعمل دورات وبرامج تدريبية للعاملين في نظام المعلومات الإدارية في وحدتي الإدارية بهدف رفع مستوى أدائهم.	٤	٥٣
٠,٥٥	٣,٧٨	الكلية		

* العلامة الكلية من (٥) درجات.

** الرتبة الكلية من (٥٣) فقرة.

ملحق رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الإبداع الإداري
مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية وللإبداع الإداري ككل

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية*	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة**
٠,٧٧	٣,٩١	تستخدم وحدتي الإدارية البرامج والأدوات المعتمدة على الحاسب في عملية تطوير الخدمات الإدارية للمستفيدين.	٧١	١
٠,٨٤	٣,٨٩	تعمل وحدتي الإدارية على خفض الكلفة والمصاريف الإدارية باستمرار	٥١	٢
٠,٩٧	٣,٨٧	تتوافر الخبرة الكافية في وحدتي الإدارية لحل مشكلات العمل	٩٩	٣
٠,٩٥	٣,٨٥	هناك سهولة بالاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في وحدتي الإدارية بدون تعقيدات بيروقراطية	٧٩	٤
٠,٨٦	٣,٨٢	يتصف المدبرون بولائمهم الشديد للوحدة الإدارية	٨١	٥
٠,٩٢	٣,٧٨	تشجع وحدتي الإدارية على تجريب أساليب عمل جديدة	٥٠	٦
٠,٩٣	٣,٧٨	يسود جو من الثقة والمحبة والوئام والتعاون بين جميع العاملين في وحدتي الإدارية	٧٨	٦
٠,٩٢	٣,٧٣	الاتصالات بين المستويات الإدارية ميسور ومتميز في وحدتي الإدارية	٩١	٨
٠,٨٩	٣,٧٢	تستفيد وحدتي الإدارية من الخبرات والمشاريع أو الأعمال السابقة لتلافي المشاكل الممكن حصولها عند التنفيذ	٧٠	٩
١,٠٥	٣,٧١	يشجع المدبرون العاملين على تقديم الأفكار الجديدة	٥٦	١٠
٠,٨٨	٣,٧٠	يتحرى العاملون دائماً مدى رضا المستفيدين عن الخدمات الإدارية المقدمة من وحدتي الإدارية لهم	٨٤	١١
٠,٩٦	٣,٧٠	قنوات الاتصال بين وحدتي الإدارية وبينتها الخارجية مفتوحة	٩٤	١١
٠,٩١	٣,٦٥	تتوافر المعلومات التي تسهل عمل العامل بدون صعوبة تذكر في الحصول عليها	٧٧	١٣

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية*	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة**
٠,٩٣	٣,٦٤	تستخدم وحداتي الإدارية فرق العمل (العمل بانسجام وتعاون) لتعزيز التكامل بين الأقسام المختلفة في وحداتي الإدارية	٦٨	١٤
٠,٩٢	٣,٦٤	تعتبر جودة أداء العاملين من أوجه الإبداع عندهم.	٦٢	١٤
٠,٩٧	٣,٦٤	يشجع المديرون التغيير في طرق إنجاز العمل	٨٠	١٤
٠,٩٦	٣,٦٢	يجري تبسيط مستمر في إجراءات العمل في وحداتي الإدارية	٧٣	١٧
١,٠٢	٣,٦٢	تهتم وحداتي الإدارية بتقوية علاقات العاملين مع بعضهم البعض	٨٦	١٧
٠,٩٦	٣,٦٠	يتصف العاملون دائماً بمدى رضا المستفيدين عن الخدمات الإدارية المقدمة من وحداتي الإدارية لهم	٨٣	١٩
٠,٩٩	٣,٦٠	تأخذ وحداتي الإدارية التطورات العلمية الحديثة بالاعتبار بغرض الاستفادة في وضع خطة تطوير العمل	٥٥	١٩
٠,٩٧	٣,٥٩	تقارن وحداتي الإدارية وضعها مع الوحدات الإدارية المماثلة في الجامعات الأخرى من حيث تقديم الخدمات الإدارية للمستفيدين	٥٣	٢١
٠,٩٩	٣,٥٨	تتصف القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في وحداتي الإدارية بالمرونة لغرض تسهيل العمل	٨٧	٢٢
٠,٩٥	٣,٥٨	تبحث وحداتي الإدارية عن فرص لتوفير أساليب عمل جديدة باستمرار	٦٤	٢٢
١,٠٦	٣,٥٦	يشعر الموظف بالطمأنينة واحترام الذات في وحداتي الإدارية.	٧٦	٢٤
٠,٩٥	٣,٥٦	تستخدم وحداتي الإدارية الأهداف كمعيار لقياس فاعلية الأداء	٨٥	٢٤
١,٠٢	٣,٥٥	التنسيق الأفقي والعمودي بين المستويات الإدارية كبير جداً	٩٢	٢٦
٠,٩٠	٣,٥٣	يرتبط الإبداع في المخرجات (الإننتاجات الإبداعية) مع الخطط الاستراتيجية لوحداتي الإدارية	٦٥	٢٧
١,٠٢	٣,٥٢	هناك توصيف واضح في الوظيفة المطلوبة	٧٤	٢٨

الرتبة**	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسطات الحسابية*	الانحرافات المعيارية
٢٨	٥٤	تقارن وحدتي الإدارية وضعها مع الوحدات الإدارية المماثلة في الجامعات الأخرى من حيث التحسين والتطوير	٣,٥٢	١,٠٣
٣٠	٦٩	تعمل وحدتي الإدارية على تطوير فرق العمل المتخصصة كبعد استراتيجي لاقتراح الأفكار الجديدة	٣,٥١	٠,٩٧
٣٠	٩٠	تسعى وحدتي الإدارية جاهدة للاحتفاظ بالموظفين من ذوي الكفاءات الإبداعية	٣,٥١	١,١٢
٣٢	٩٣	تشجع وحدتي الإدارية التواصل الاجتماعي بين العاملين خارج الهيكل الرسمي لوحدتي الإدارية لتبادل المعلومات بين الموظفين	٣,٥٠	١,٠٥
٣٣	٩٥	يتم تعيين الموظفين في وحدتي الإدارية بناء على معايير دقيقة وتتم ملائمة قدرات الموظفين مع متطلبات العمل	٣,٤٦	١,١٠
٣٣	٧٢	يجري تغيير مستمر في بيئة العمل الداخلية لوحدتي الإدارية	٣,٤٦	١,٠٣
٣٥	٥٧	يتم تجريب الأفكار الإبداعية التي يقترحها العاملون	٣,٤٥	١,٠٥
٣٦	٦٦	ثمة نظام في وحدتي الإدارية لاختيار أفضل أنواع المخرجات (الإنتاجات الإبداعية) الجديدة في ظل المنافسة الخارجية مع الجامعات الأخرى	٣,٤٣	١,٠١
٣٦	٦٣	تنتبه وحدتي الإدارية إلى أهمية الميزات الإبداعية التي تأتي من الخارج كالتطورات في أساليب العمل ومهارات قوى العمل المتوفرة في الجامعات الأخرى	٣,٤٣	١,٠٣
٣٨	٨٢	يشعر العاملون بالرضا الوظيفي	٣,٤٠	١,١٤
٣٨	٧٥	تشجع بيئة العمل على الإبداع في وحدتي الإدارية	٣,٤٠	١,١٠
٤٠	٦٧	ثمة إجراء متبع للتطوير بدون موانع أو إعاقات إدارية في وحدتي الإدارية	٣,٣٩	١,٠١
٤١	٦١	يوجد ارتباط وثيق بين استراتيجية الإبداع في وحدتي الإدارية والاستراتيجية العامة للجامعة	٣,٣٨	١,١٤
٤٢	٥٢	تستفيد وحدتي الإدارية من إبداعات الجامعات العالمية	٣,٣٣	١,١٠

الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية*	الفقرات	رقم الفقرة	الرتبة**
١,٢٠	٣,٠٣	تقتم وحدتي الإدارية حوافز معنوية للمبدعين.	٥٨	٤٣
١,١١	٢,٩٢	الميزانية المخصصة للوحدة الإدارية كافية لدعم الأعمال الإبداعية	٨٨	٤٤
١,١٣	٢,٩٢	يوجد لدى وحدتي الإدارية مقاييس موضوعية للإبداع	٦٠	٤٤
١,٠٧	٢,٨٤	الميزانية المخصصة للوحدة الإدارية كافية للبحث العلمي لتطوير العمل	٨٩	٤٦
١,١٣	٢,٦٠	تكافئ وحدتي الإدارية أصحاب الأفكار الإبداعية مادياً	٥٩	٤٧
٠,٦٨	٣,٥٢	الكلية		

* العلامة الكمية من (٥) درجات.

** الرتبة الكلية من (٤٧) فقرة.

**The relation between Using Management Information Systems
and Administrative Creativity as Perceived by Administrators
at Universities in Jordan**

By

Mohammad Khandagjy

Supervisor

Prof. Abdul- Razeq Younis

Abstract

This study aimed at discovering the relation between Using Management information systems at the universities in Jordan and administrative creativity in these universities. The study also aimed at discovering the effect of some variable. sex, kind of university, years of experience, academic qualification, specialization and career level, on the administrators appreciating the level of administrative creativity in the universities in Jordan.

This will be achieved and accomplished through answering the following questions:

1. What is the level of administrative information's used at universities in Jordan?
2. Are there any statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) in the administrative information systems using at universities in Jordan due to sex cater level. specialization, academic qualification, kind of university and experience years?
3. What is the level of management creativity at universities in Jordan?
4. Are there statistical significant differences at ($\alpha = 0.05$) in the level of management creativity at universities in Jordan due to sex career

level, specialization, academic qualification kind of university and years of experience?

5. Is there any statistical significant correlation between using management information and administrative creativity at universities in Jordan?

In order to achieve the study's objectives two instruments were developed a questionnaire of the level of the administrative information systems, which consisted of 53 items distributed on 6 domains information systems, specifications of the information net used in teachers' qualification level in administrative information systems, the economic efficiency of the administrative information systems, appropriations of the information system to provide security and secrecy to the information – and the appropriateness of the software used in administrative information systems and their environment.

The second instrument was the questionnaire of the administrative creativity, which consisted of 47 items distributed on 6 domains: strategic planning, ways of effective creativity application, interior work environment at the university, institutional, university, culture and administrative facilities.

The results of the study showed that the level of administrative information systems used at universities in Jordan is advanced for all information systems and their domains too.

The results of the study also showed that the administrative creativity level at universities in Jordan is advanced for the administrative creativity and its domains with the exception of strategic planning, administrative facilities, creativity adoption and encouragement. The administrative creativity level for these domains was medium. The results, furthermore, showed that there is significant and positive correlation

between the administrative information systems and the administrative creativity at universities in Jordan.

The result also showed significant differences with regard to the administrative information systems in the domain of the specification used in the administrative information systems due to specialization in favor of information technology.

Furthermore, the results showed significant differences with regard to the level of differences with regard to the level of the administrative information systems and their domains due to career level where the differences were in favor of the administrators, unit administrators and directorate administrator.

As far as the administrative creativity is concerned, the results showed significant differences in the domain of administrative facilities due to sex and in favor of males. There was also significant differences in the domain of university culture due to specialization and information technology. In addition, the results showed significant differences in the administrative creativity level and its domains due to the career level and in favor of administrators, unit administrators and directorate administrators.

Moreover, the results showed significant differences in the domain of strategic planning, the university interior work environment and the administrative facilities due to specialization in favor of the level of the Ph.Ds, Master degrees, and Bachelor degrees.

In the light of the results the study presented several recommendations which were. holding training course in the field of using the administrative information systems for all levels of administration and using them effectively. These courses should increase the administrators' awareness about the benefit of the systems in the various domains of administration, especially in the domain of administrative creativity. The

university should also motivate creative administrators by raising their morale and giving them money rewards.

The university, should also publicize their names in order to motivate them and encourage others to be creative.

The university should establish criteria and special regulation for valuing creativity and creative ideas at the university. The universities should put aside funds to conduct research which helps develop work and increase the productivity of administrators, which in turn supports creativity, enhance creative behavior and directs it toward creative results.