

## أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية الدور المعدل للحوسبة السحابية في المصارف التجارية الأردنية

أ. د. محمد سليم خليف الشورة\*\*

د. علي مصطفى علي الزواهرة\*

تاريخ قبول البحث: 16/9/2021م

تاريخ وصول البحث: 26/6/2021م

### الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى السلوك الإبداعي والمنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، وتحديد أثر السلوك الإبداعي بدلالة أبعاده مجتمعة ومنفردة في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، وقياس هذا الأثر بوجود الحوسبة السحابية كمتغير معدل. واشتمل مجتمع الدراسة على كافة المصارف التجارية الأردنية، والبالغ عددها (13) مصرف تجاري، وقد تم اختيار عينة عشوائية تناسبية، نظراً لملاءمتها مع طبيعة هذه الدراسة، حيث بلغت (480) مفردة. ولغايات جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، تم إعداد استبانة وفقاً لأنموذج الدراسة موجهة إلى الأفراد العاملين في الإدارة التنفيذية للمصارف التجارية الأردنية، وتم الاعتماد على الرزمة الإحصائية (SPSS-V20) لتحليل بيانات الدراسة، حيث تم استخدام مقياس الإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار الخطي المتعدد والمتدرج والمهرمي. وخلصت الدراسة إلى توسط مستوى السلوك الإبداعي والمنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، وارتفاع مستوى الحوسبة السحابية لديها، كما خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للسلوك الإبداعي بأبعاده مجتمعة في المنظمات الذكية بأبعاده مجتمعة في المصارف التجارية الأردنية، ووجود دور للحوسبة السحابية كمتغير معدل في تحسين أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية. وأوصت الدراسة بزيادة وعي وإدراك المصارف التجارية الأردنية بأهمية تعزيز السلوك الإبداعي لكافة العاملين، وحثهم على تبني الأفكار الإبداعية، إلى جانب العمل على تطوير مهارات العاملين في مجال اتخاذ القرارات وحل المشكلات، وتركيز إدارات المصارف التجارية الأردنية على البدائل الاستراتيجية طويلة المدى عند عملية تقييم البدائل، وتوفير الدعم التحليلي لتقييم البدائل الاستراتيجية المتاحة، بالإضافة إلى الاستمرار في تبني السلوكيات الإبداعية من خلال الحوسبة السحابية، وذلك لما أظهرته نتائج الدراسة من وجود دور للحوسبة السحابية كمتغير معدل في تحسين أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية.

**الكلمات المفتاحية:** السلوك الإبداعي، المنظمات الذكية، الحوسبة السحابية، البنوك التجارية الأردنية

\*باحث، قسم الإدارة، كلية المال والاقتصاد، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

\*\*أستاذ دكتور، قسم الإدارة، كلية المال والاقتصاد، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

### The Impact of Creative Behavior in Smart Organizations, the Moderating Role of Cloud Computing in the Jordanian Commercial Banks

Prof. Muhammad Salim Khalif Al-Shora Dr. Ali Mustafa Ali Al-Zawahra

#### Abstract

This study aimed to identify the level of creative behavior and smart organizations in Jordanian commercial banks, identify the impact of creative behavior by its dimension together and separately in smart organizations in Jordanian commercial banks, in addition to measure this impact with the cloud computing as a moderating role. The study population consisted of all the (13) Jordanian commercial banks. A proportionate of random sample was chosen due to its suitability for the nature of the study as it reached (480) individuals. For purposes of collecting data, a questionnaire was developed according to the study model directed to the individuals working in the administrative management in Jordanian commercial banks. The statistical package for the social sciences (SPSS-V20) was used to analyze data, where the descriptive statistic measures multiple, stepwise and hierarchical linear regression analysis were used. The study concluded that the level of creative behavior and smart organizations in Jordanian commercial banks was medium with high level of cloud computing. The study also concluded that there is a statistically significant impact for the creative behavior by its dimensions together and separately in smart organizations by its dimensions together in Jordanian commercial banks. In addition, there is a role for cloud computing as a moderating role in improving the impact of creative behavior in smart organizations in Jordanian commercial banks. The study recommended increasing awareness of Jordanian commercial banks regarding the importance of reinforcing the creative behavior for all employees, encouraging them to adopt creative ideas, as well as developing their skills in fields of decision-making and problem-solving. The study also recommended managements of Jordanian commercial banks to concentrate on the long-term strategic alternatives when assessing alternatives, provide analytical support to assess the available strategic alternatives, in addition to continue to adopt creative behaviors using cloud computing for its role as a moderating variable in improving the creative behavior in the smart organizations in Jordanian commercial banks as shown by the study.

**Keywords:** Creative Behavior, Smart Organizations, Cloud Computing, Jordanian commercial banks.

**المقدمة:** تعيش المنظمات المعاصرة على اختلاف أنواعها ونشاطاتها وأهدافها مرحلة حضارية هامة، تختلف في أبعادها ومقوماتها عن المراحل السابقة، حيث إن أبرز ما يميز هذه المرحلة أنها تعمل في ظل نظام عالمي للسوق الحر، وهيمنة شاملة لظاهري المنافسة الإنتاجية والعولمة، وما يصاحبهما من تطور سريع وهائل في تقدم التكنولوجيا والاتصالات ونظم

المعلومات، وهذا يتطلب من القائمين على هذه المنظمات توفير كافة السبل والمتطلبات الضرورية لتخطي هذه المرحلة الجديدة بنجاح للوصول بالمنظمة إلى بر الأمان وتحقيق أهدافها بفاعلية وتميز.

من هنا أصبح تبني الممارسات الإبداعية التي تساعد على إيجاد الحلول والأفكار الجديدة والحديثة مطلباً ملحاً وأساسياً لأي منظمة تسعى إلى التميز والبقاء والمنافسة، وهذا لن يتأتى إلا إذا توفر المناخ التنظيمي المناسب المحفز والدافع لإبراز مثل هذه الممارسات الإبداعية.

فأهمية الإبداع وحاجة المنظمات له تزداد في ظل التحولات التي تفرضها التغيرات العالمية المتلاحقة والسريعة، وهذا سيدفع بالمنظمات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها لتبني الإبداع منهجاً في مسيرة عملها، لتستطيع التأقلم مع هذه التغيرات العالمية، واستغلال الموارد والإمكانات المادية والبشرية بطريقة مثلى تحقق الميزة التنافسية، وتحقيق للأفراد التميز داخل المنظمة، فإذا ما أرادت أي منظمة التميز أو حتى الاستمرار في أدائها في ظل هذه التغيرات، عليها أن تتبنى الإبداع في استراتيجياتها وسياساتها التنظيمية ( Markevičiūtė & Jucevičius, 2013).

وكاستجابة لتلك التحديات برز مفهوم المنظمات الذكية، التي تتضمن عمليات مسح وتكيف مستمرة مع البيئة الداخلية والخارجية، كما تتضمن جهوداً استراتيجية تهدف إلى تحقيق المواءمة الناجحة بين المنظمة وبيئتها من خلال تنمية وتطوير المزايا التنافسية من خلال الاعتماد على مبادئ وخصائص المنظمات الذكية. فالمنظمة الذكية كوجهة نظر حديثة، تدعو إلى نقلة أساسية في الطريقة التي تدار بها المنظمات مع الأخذ في الاعتبار التعليم والتدريب والتنمية. فهي مدخل أو نظام أريد به زيادة الذكاء في المنظمة مع استعدادها للقبول والترحيب بالنقد مما يكسب المنظمة المقدرة على التعامل الإيجابي مع التغيير ( Adamik & Sikora-Fernandez, 2021).

كما أن المنظمة الذكية هي المنظمة التي تتعلم باستمرار لامتلاك المهارة والتميز في الإنتاج وتقديم الخدمات، والقدرة على تغيير إجراءاتها وسلوكها لتتأقلم مع المعرفة والآراء والأفكار الحديثة، وهي البيئة والمكان الذي يُبدع من خلاله العاملون، ويتم فيه تبني الإبداع والابتكار، وتشجيع التعلم الجماعي وتبادل المعرفة، والاستجابة السريعة للمنافسة العالمية، والقدرة على

إعادة صياغة رؤيتها التشاركية بما يتماشى مع المتغيرات المحيطة والرصد المعرفي المتجدد (Hosseini, Soltani & Mehdizadeh, 2018).

والمصارف التجارية كغيرها من منظمات الأعمال تسعى جاهدةً إلى تحقيق أهدافها في ظل بيئة تتسم بارتفاع حدة المنافسة، وحتى يتسنى لها الوصول إلى تلك الأهداف يتوجب عليها السعي قدماً نحو تطوير قدرتها التنافسية من خلال التحفيز على الإبداع والابتكار في العمل، والتوجه إلى تطوير وتحسين عملياتها وتقديم منتجات وخدمات بجودة عالية ومنافسة وبتكاليف مقبولة، من خلال اتباع استراتيجيات تركز على التعلم المستمر، وفهم عناصر بيئتها الخارجية، بهدف الانفتاح على المؤسسات المالية الأخرى وتحقيق متطلبات ورغبات عملائها. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، وهل تعدل الحوسبة السحابية العلاقة بين السلوك الإبداعي ومفهوم المنظمات الذكية، ولعل هذا يبرز القيمة المضافة المتوقعة لهذه الدراسة، ومن ثم تقديم توصيات بهذا الخصوص.

#### مشكلة الدراسة:

تسعى المنظمات إلى تهيئة الظروف الملائمة أمام العاملين لتقديم الأفكار الإبداعية، بتوفير بيئة تنظيمية تفاعلية وملائمة، تساهم في تبادل المعارف والخبرات، وتساعد على تنمية السلوك الإبداعي (Waheed, Miao, Waheed, Ahmad & Majeed, 2019). ومن خلال عمل الباحث في القطاع المصرفي لاحظ أن اهتمام المصارف التجارية بتشجيع السلوك الإبداعي لدى العاملين لا يرقى إلى المستوى المطلوب، وبالتالي فإن قلة إدراكها بأن الإبداع في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية سيقود إلى الوصول لمفهوم المنظمات الذكية التي تسعى هذه المصارف إلى تطبيقه، من خلال اتباع بعض الوسائل المساندة كاستخدام الخدمات الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة التي منها استخدام الحوسبة السحابية التي تقدم حلولاً لتخزين ومعالجة البيانات الضخمة، فالتوجه المعاصر في بيئة الأعمال يسير باتجاه تحقيق المنظمات الذكية باعتبارها مدخلاً لتحقيق التميز والنجاح والقدرة على مواجهة التغيرات السريعة (أحمد وإسماعيل، 2018).

وعليه جاءت مشكلة هذه الدراسة للإجابة على السؤال الرئيس التالي: ما أثر السلوك الإبداعي في تحقيق خصائص المنظمات الذكية، بوجود الحوسبة السحابية كمتغير معدل للمصارف التجارية الأردنية؟

#### أسئلة الدراسة:

1. ما مستوى السلوك الإبداعي في المصارف التجارية الأردنية؟
2. ما مستوى المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية؟
3. ما مستوى تطبيق الحوسبة السحابية في المصارف التجارية الأردنية؟
4. ما أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية للمصارف التجارية الأردنية؟
5. ما أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية بوجود الحوسبة السحابية كمتغير معدل.

#### أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من جانبين، الجانب العلمي، والجانب العملي.

#### أولاً: الأهمية العلمية للدراسة:

1. تكمن أهمية هذه الدراسة على المستوى العلمي من محاولتها الربط بين متغيرات لم تتطرق لها أي دراسة سابقة – على حد علم الباحث – والمتمثلة بتحديد العلاقة بين السلوك الإبداعي والمنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، بوجود الحوسبة السحابية كمتغير معدل.
2. تعد هذه الدراسة مساهمة متواضعة لإثراء المكتبات العربية في مجال السلوك الإبداعي بشكل عام، وأثره في المنظمات الذكية على وجه الخصوص، والدور المعدل للحوسبة السحابية.

#### ثانياً: الأهمية العملية للدراسة:

1. تبحث هذه الدراسة موضوع السلوك الإبداعي في القطاع المصرفي الأردني والذي يعد أحد الركائز الأساسية والداعمة للاقتصاد الأردني، حيث يبلغ رأس مالها حوالي (3) مليار دينار أردني، وهي المحرك الرئيس لعجلة التنمية الاقتصادية المختلفة من خلال توفير مصادر التمويل بشكل مستمر، حيث تبلغ نسبة الإقراض إلى الودائع حوالي 70% (تقرير جمعية البنوك الأردنية، 2018). وبالتالي يمكن لمثل هذه الدراسة أن تسلط الضوء على

- الإمكانيات الإبداعية والابتكارية الكامنة لدى العاملين في هذا القطاع وتقديم اقتراحات وتوصيات من شأنها أن تفتح آفاق ممارسة الاهتمام بالإبداع والتميز.
2. من المؤمل أن النتائج التي ستتوصل إليها هذه الدراسة، والتوصيات التي ستقدمها، ستكون المسؤولين في المصارف التجارية الأردنية محل الدراسة من الوصول إلى المنظمات الذكية، القائمة على التعلم المستمر وفهم البيئة التنظيمية، والقضاء على العديد من المشكلات التي تواجه المصارف التجارية عند تقديم الخدمات، وذلك من خلال تحسين مستوى السلوك الإبداعي للعاملين.
3. الباحث يعمل في القطاع المصرفي، وبالتالي فإن النتائج التي ستتوصل إليها الدراسة ستخدم مجال عمله، وتعدّ مساهمة بناء منه لهذا القطاع.
- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يأتي:**
- التعرف على مستوى السلوك الإبداعي في المصارف التجارية الأردنية، والذي يمثل السلوك المميز للأفراد العاملين في المصارف التجارية الأردنية، التي من شأنها أن تعمل على ترجمة الأفكار على أرض الواقع.
  - التعرف على مستوى المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، والذي يمثل قدرة المصارف التجارية الأردنية على تحقيق أهدافها وكفاءتها في التعامل والسيطرة على الأحداث والتطورات الحاصلة في بيئة العمل.
  - التعرف على مستوى تطبيق المصارف التجارية الأردنية للحوسبة السحابية، حيث يتيح تطبيق هذه التقنية للمصارف التجارية الأردنية أداء العمليات الإلكترونية والوصول إلى الملفات والبيانات المخزنة على أجهزة بعيدة عنها في شبكة الإنترنت.
  - تحديد أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، وذلك من خلال اختبار أثر أبعاد السلوك الإبداعي مجتمعة في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية.
  - قياس أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية بوجود الحوسبة السحابية كمتغير معدل، حيث إن وجود الحوسبة السحابية يتيح المجال أمام المصارف التجارية الأردنية لإجراء أنشطتها وعملياتها إلكترونياً، والوصول إلى البيانات والملفات المخزنة بالاعتماد على شبكة الإنترنت، وهو ما يؤدي إلى تفعيل عناصر السلوك الإبداعي في تعزيز الذكاء المنظمي.

**فرضيات الدراسة:**

من خلال التساؤلات المطروحة في مشكلة الدراسة وتوافقاً مع أهمية الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة كما يأتي:

• **الفرضية الرئيسة الأولى:  $H_{01}$ :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للسلوك الإبداعي بأبعاده مجتمعة (القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على التغيير، روح المخاطرة، تشجيع الإبداع) في المنظمات الذكية بأبعاده مجتمعة (إيجاد البدائل الإستراتيجية، التعلم المستمر، فهم البيئة، ثقافة الجدارة، نظام الحوافز) في المصارف التجارية الأردنية.

• **الفرضية الرئيسة الثانية:  $H_{02}$ :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للحوسبة السحابية في العلاقة ما بين السلوك الإبداعي والمنظمات الذكية.

**الإطار النظري والدراسات السابقة:****مفهوم السلوك الإبداعي:**

الإبداع لغةً هو إيجاد شيء غير مسبوق بمادة أو زمان، وأبداع، إبداعاً، فهو مبدع. يقال أبداع الأمر أبداع في الأمر: أي اخترعه، ابتكره على غير مثال سابق، أتقنه وأجاد فيه أبداع في حفر النحاس وزخرفته/ العمل/ الشعر". كذلك ابتدع الشيء/ ابتدع في الشيء: أي بدعه، ابتكره واستحدثه، أنشأه على غير مثال سابق (ابتدع الطب أسلوباً جديداً في تشخيص الأمراض) (عمر، 2008، 171-172).

وقد جاء تعبير (بديع السموات والأرض) في القرآن الكريم في كل من سورتي البقرة والأنعام ﴿بَدِيعُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَإِذَا قَضَىٰ أَمْرًا فَإِنَّمَا يَقُولُ لَهُ كُنْ فَيَكُونُ﴾ [البقرة: 117] ﴿بَدِيعُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ أَلَن يَكُونُ لَهُ وَلَدٌ وَلَمْ تَكُنْ لَهُ صَاحِبَةٌ وَخَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾ [الأنعام: 101].

واصطلاحاً تتعدد مفاهيم السلوك الإبداعي وتباين وجهات النظر حوله وفقاً للزاوية التي ينظر بها الباحث للإبداع، فقد حدد الباحثون هذا المفهوم من زوايا مختلفة تبعا لتباين فلسفة كل منهم ونظرتهم إلى الإبداع، وميزوا بينه وبين المفاهيم الأخرى المتعلقة به وأجمعوا على أنها مفاهيم تحمل المعنى نفسه، حيث إن مفاهيم الإبداع أو الخلق تستعمل كمترادفات وتعني جميعاً الإتيان بشيء جديد غير مألوف (الخالد، 2018، 10).

وفي نفس الإطار فقد تم تعريف السلوك الإبداعي على أنه العملية التي يتميز بها الفرد عندما يواجه مواقف ينفعل بها ويعايشها بعمق ثم يستجيب لها بما يتفق وذاته، فتجيء



استجابته مختلفة عن استجابات الآخرين وتكون متفردة (بن أحمد والقرميطي، 2021، 434). كما وينظر إلى السلوك الإبداعي على أنه العملية التي ينتج عنها عمل جديد مقبول وذو فائدة، ومرضي لدى عدد كبير من الأشخاص" (الفاخري، 2018، 139). ويعرّف السلوك الإبداعي على أنه عبارة عن عملية ينتج عنها عمل جديد ترضى عنه الجماعة وتتقبله على أنه شيء مفيد (الكفاوين والزعي، 2021، 219). أمّا فيما يخص الجانب الذي يركز على التفكير والإنتاج الإبداعي وحل المشكلات في تعريفه للسلوك الإبداعي. فقد تم تعريف السلوك الإبداعي على أنه العملية التي يتم من خلالها تطوير وإدخال طرق ووسائل جديدة لتنفيذ المهام داخل المنظمة، وتقديم منتجات وخدمات أفضل، ويمكن أن يحدث الإبداع على مستوى الفرد أو فريق العمل أو المنظمة ككل" (Anderson, Potonik & Zhou, 2014, 1301).

وهو أيضاً "تطبيق فكرة تم تطويرها داخل المنظمة، أو تم استعارتها من خارج المنظمة، سواء أكانت تتعلق بالمنتج أو طريقة العمل، أو النظام، أو العملية، أو البرامج أو الخدمة، وهذه الفكرة هي جديدة بالنسبة للمنظمة عندما قامت بتطبيقها" (جمال، 2017، 9-10). كما تم تعريف السلوك الإبداعي بأنه "إدارة الأنشطة وعمليات طرح الأفكار، والتطور التقني، وتصنيع وتسويق المنتجات والخامات الجديدة، واستيعاب وتنفيذ الأفكار والعمليات الابتكارية" (Kanagal, 2015, 6).

ومما سبق يستنتج الباحث أنه لا يوجد تعريف محدد للسلوك الإبداعي يتفق عليه كافة الباحثون، ويعود ذلك إلى اختلاف المنظور الذي ينظر إليه الباحثون إلى الإبداع وإلى تباين المستويات التي تناقش من خلالها الإبداع وتعقيدها. وعليه يمكن القول إنه من الضروري لأي باحث في مجال الإبداع أن يتبنى أو يصوغ تعريفاً محدداً للسلوك الإبداعي الذي يمكن على ضوءه، مناقشة وتفسير القضايا المرتبطة بالموضوع الذي يبحث فيه.

وعليه يعرف الباحث السلوك الإبداعي على أنه: قدرة العاملين العقلية على اكتشاف الفرص واستغلالها، وتوليد أفكار، واستحداث طرق وأساليب عمل إبداعية من شأنها أن تترجم هذه الأفكار عملياً.



**عناصر السلوك الإبداعي:**

تختلف المداخل التي تناولت السلوك الإبداعي باختلاف وجهات نظر الباحثين لهذا المفهوم، وبالتالي اختلفت العناصر والأبعاد التي استخدمها الباحثون في دراساتهم لمفهوم الإبداع، ويُعزى هذا الاختلاف إلى اختلاف وجهات نظر الباحثين لهذا المفهوم. إن دراسة السلوك الإبداعي يتطلب تحديد الأنماط السلوكية المميزة للشخص المبدع، التي ليس بالضرورة أن ينتج عنها منتج جديد أو خدمة جديدة، ويتجسد هذا السلوك الإبداعي في كل أو أحد العناصر أو الممارسات التالية (القطاونة وأبو تايه، 2016):

- **القدرة على اتخاذ القرار:** تعد عملية اتخاذ القرار، "عملية فكرية نفسية سلوكية معقدة، تتضمن السعي للحصول على أكبر كم ممكن من المعلومات المرتبطة بالبدائل المتاحة لحل المشكلة، ثم اختيار البديل الأنسب من هذه البدائل ضمن استراتيجيات ملائمة للوصول إلى الهدف المنشود والمخطط له" (الساعدي، 2020، 328). واتخاذ القرار هو أحد أبرز وظائف القيادة في المنظمات، ومن خلاله يقوم القائد في المنظمة بالمفاضلة بين عدة بدائل متاحة لاختيار البديل الأنسب، وذلك لحل مشكلة معينة أو القيام بأحداث تغيير أو تحسين ما في عمل المنظمة" (Alhawamdeh & Alsmairat, 2019, 95-96).
- **القدرة على التغيير:** التغيير هو "عملية إدارية ترتبط بإعادة تصميم الأنشطة والعمليات، وتحسين المنتجات والخدمات، وتطوير الهيكل التنظيمي، وتعزيز الثقافة التنظيمية تماشيًا مع التطورات والتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، وبهدف تحسين الأداء الفردي والأداء المؤسسي بشكل عام" (Wanza & Nkuraru, 2016, 192). وهو يستهدف عادة كافة مستويات وأنشطة المنظمة، بحيث يشمل البعد الإنساني، والبعد التنظيمي، والبعد الفني، بهدف تحقيق مستوى عالي من الكفاءة والفعالية التنظيمية، وتحقيق البقاء والاستمرار للمنظمة، في ظل الظروف والأوضاع البيئية المتغيرة. إن التغيير عبارة عن إدخال بعض التحسين أو التطوير على جوانب محددة في المنظمة، بحيث تكون مختلفة عند وضعها الحالي، دون أن يؤثر ذلك على تحقيق أهدافها بالشكل المطلوب والمحدد" (سعد، 2021، 668). ومن التعريفات السابقة يستنتج الباحث أن التغيير يعتبر نهجًا وسياسة إدارية، تتمثل بتحديد عناصر التغيير في البيئة الداخلية والخارجية للمنشأة، وخاصة العناصر التي لها علاقة بنشاطات المنشأة ضمن الأولويات المحددة، وذلك بهدف جعل المنشأة تتأقلم في أنشطتها وممارستها لوظائفها مع المتغيرات المتوقعة وتعمل على تحسين أدائها وسلوكها باستمرار.

- **روح المخاطرة:** يقصد بالمخاطرة "مدى تشجيع العاملين للإقدام على أداء مهام وتقديم أفكار غير مألوفة، والتحدي في العمل، والأخذ بالمبادرة باتجاه قبول هامش مخاطرة محسوبة في التصرف، وتجربة أساليب جديدة للعمل" (حواطي ودروم، 2020، 168). والمخاطرة تكون على مستوى فردي أو جماعي، وهي مخاطر عادة ما تحتسب وتدار، وتتضمن القدرة على قياس المخاطر بعقلانية مع تحمل المسؤولية في احتمال الفشل وتكلفته (مسلم، 2014). وتقوم المنظمات المتميزة بتحمل هامش من المخاطر المحسوبة سواء على مستوى الأفراد أم الجماعات، وهناك طريقة واحدة يتم اعتمادها وتعمل بنجاح من أجل إدارة المخاطر، وهي العمل بالتحالف مع الأطراف الأخرى، لأن هذه المنظمات تعتقد أن بإمكانها معاً أن تقدم القدرات المكملّة للبعض والمساعدة على تحويل المخاطر إلى أطراف أخرى" (عبد الرحمن، 2021، 422). وتسعى المنظمات إلى تقليل مخاطرها للحد الأدنى، ولكن إذا كان سلوكها محكوماً أو موجهاً بمحاولة تجاوزها أو التهرب منها فقد تنتهي إلى اختيار أكبر المخاطر وأقلها معقولة وقبولاً، وهو خطر عدم القيام بشيء، فهناك سبب جيد يسوغ عدم القيام بأي عمل إذا أرادت المنظمة، والأعمال التي تقوم بها المنظمة يجب أن تكون منتقاة ومختارة لزيادة الفرص. فالمنظمات المتميزة لها القدرة على قياس المخاطر بعقلانية، وهي لا تجازف كثيراً، لكن المبدعون يفهمون المخاطر من إدراك الإبداع التكنولوجي الفكري، والبنية الاقتصادية هي أصلاً حالة عدم تأكد تتطلب العقلانية (Miles, Gilmore, Harrigan, Lewis & Sethna, 2015).

كما سبق يستنتج الباحث أن تحمل المخاطرة يتمثل بمدى قيام الإدارة بتشجيع العاملين للإقدام على المخاطرة وقبول التحدي في العمل، كما أن العمل يتيح للفرد الأخذ بالمبادرة باتجاه قبولها كمخاطرة محسوبة في التصرف، وتجربة أساليب جديدة للعمل، وهو ما يدفع إلى تعزيز وتنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين.

- **تشجيع الإبداع:** ويتمثل بتوفير البيئة المناسبة المحفزة والداعمة للإبداع من خلال دعم الأفكار والمقترحات الجديدة وتوفير المعلومات اللازمة وفي الوقت المناسب (القطاونة وأبو تايه، 2016، 372). من جهة أخرى، فإنه وبحسب النموذج الذي قدمه (Street & Kleysen) فقد تم تحديد خمسة عناصر أساسية للسلوك الإبداعي وهي (Sethibe & Steyn, 2017):

1. **استكشاف الفرص (Opportunit Exploration):** وهو السلوك الفردي الذي يهتم باكتشاف الفرص الإبداعية بهدف التعلم والاستفادة منها. حيث يرتبط السلوك الإبداعي

باستكشاف المنظمة للفرص الجديدة في البيئة الخارجية، من خلال مراقبة أعمال المنافسين، والحصول على المعلومات الإستراتيجية عنها لتطوير منتجاتها وخدماتها بشكل يختلف عن الوضع الحالي المتبع في المنظمة.

**2. الحركية الفكرية (Generativity):** وهو السلوك الموجه نحو خلق الأفكار الجديدة والمبادرات التي تهتم بالتغيير في المنظمة. فالإبداع هو نوع من أنواع التفكير التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالقدرة على التفكير والتخيل، ذلك أن الموظف الذي يمتلك قدرات عالية من الإبداع، يشارك ذهنياً في كافة الأنشطة المنظمة بصورة ناجحة، ويتمكن من الابتعاد عن الوسائل المألوفة أثناء مساهمته في حل المشكلات التنظيمية.

**3. الاختبار العلمي (Formative Investigation):** وهو السلوك الذي يُعنى بالتحقق بالوسائل العلمية من الأفكار والحلول والأداة الإبداعية المطروحة.

**4. التحدي (Championing):** وهو السلوك المتعلق بعمليات الإبداع الأساسية وذلك بملاحظة الأفكار والحلول الإبداعية الكامنة وتحريكها وتحمل المخاطرة في سبيل دعمها، وهو يتمثل بالاستقصاء المستمر عن طرق أفضل لإنجاز الأعمال.

**5. التطبيق (Application):** وهو السلوك الذي يتضمن إدخال الإبداع وتطبيقه ووضعه موضع التنفيذ، ومتابعته والتأكد من أنه أصبح جزءاً من العملية التنظيمية والإنتاجية، والاستفادة منه كتجربة رائدة، والسعي للبناء عليه وتطويره بكافة السبل والوسائل.

### المنظمات الذكية:

تسعى المنظمات إلى إحداث التغييرات اللازمة للتكيف مع التطورات العميقة التي تحدثها تحديات العولمة، والثورات المتلاحقة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أصبح لزاماً على كل منظمة ترغب في البقاء، أو تريد زيادة في مقدرتها التنافسية؛ العمل سريعاً على تغيير ممارساتها واعتقاداتها، وإعادة التفكير بكل أنشطتها؛ أدت هذه التحديات إلى تبني المنظمات مفاهيم إدارية جديدة للتكيف مع هذه المتغيرات، ولتردم الفجوة بين ما هي عليه وما يجب أن تكون عليه، وأهم هذه المفاهيم المنظمة الذكية. حيث أصبح التقدم التكنولوجي وثورة المعلومات وتدفق المعرفة حافزاً رئيسياً لدفع المؤسسات ومنظمات الأعمال على اختلاف أنشطتها وفي كافة أرجاء العالم إلى الانتقال من المنظمة التقليدية إلى المنظمة الذكية والمتعلمة.

### تعريف المنظمة الذكية:

المنظمة الذكية كوجهة نظر حديثة، تدعو إلى نقلة أساسية في الطريقة التي تدار بها المنظمات مع الأخذ في الاعتبار التعليم والتدريب والتنمية. فهي "مدخل أو نظاماً يراود به زيادة الذكاء في المنظمة مع استعدادها للقبول والترحيب بالنقد مما يكسب المنظمة المقدرة على التعامل الإيجابي مع التغيير" (Abbas, 2020). والمنظمات الذكية تختلف عن غيرها من المنظمات، فهي تتألف من أنشطة وبرامج وأعمال تتعلق بالعاملين والتنفيذ والرقابة لأنشطة المنظمة المختلفة (فرعون والعنزي والخالدي، 2015، 127).

وعلى الرغم من تعدد وتباين التعريفات التي قدمت لتحديد مفهوم المنظمة الذكية، وعدم وجود تعريف موحد وشامل، إلا أنها تشترك في عناصر محددة تبرز الصورة العامة لمفهوم المنظمة الذكية، فهي المنظمة التي تركز على وجود رؤية إستراتيجية وفهم واضح للبيئة التي تعمل بها والقدرة على التنبؤ بالمشكلات التي قد تواجهها وإيجاد الحلول لها قبل وقوعها بطرق إبداعية ومبتكرة، إضافة إلى اعتمادها على التعلم المستمر ونقل المعرفة (Lima, 2020).

فقد تم تعريف المنظمة الذكية على أنها "منظمة تتصف بمستويات أداء عالية من خلال أهدافها التي تسعى لتحقيقها والمتمثلة بتحقيق المرونة والمعرفة والمهارة لدى العاملين" (AlSayegh, 2017). كما أن المنظمة الذكية هي "وحدة تنظيمية هادفة تمتلك إدارتها مستوى عال من المعرفة والحكمة للتعامل مع الأحداث والتغيرات الطارئة والمستجدة" (القاضي وأبو بكر، 2021، 266).

مما سبق يمكن تعريف المنظمة الذكية بأنها المنظمة القادرة على اتخاذ قرارات ذكية والتكيف بسرعة مع التغيرات في البيئة الخارجية، فالشركات الناجحة تبني ثقافة مؤسسية تؤكد على اتخاذ القرار الاستراتيجي الصحيح في الوقت المناسب، ومواءمة الممارسات التنظيمية لدعم هذه القرارات، والحفاظ على النتائج الجيدة التي تم تحقيقها. ويستنتج الباحث هنا أن المنظمات الذكية تعدّ مطلباً أساسياً لخلق ميزة تنافسية للمنظمات لزيادة قدرتها على المنافسة ومواجهة كافة التحديات وتحويلها إلى فرص يمكن استثمارها في تحقيق التميز التنظيمي، وبالتالي فإن التحول إلى هذا النمط التنظيمي يتطلب إتباع استراتيجيات جديدة في التعامل مع الظروف والمتغيرات الخارجية، والدقة والسرعة في اتخاذ القرارات التنظيمية الملائمة.

### أبعاد المنظمات الذكية:

- هناك عدد من الأبعاد التي تمثل العناصر الرئيسية لتحقيق مفهوم المنظمات الذكية، حيث يمكن حصرها وتحديدتها على النحو الآتي:
- إيجاد البدائل الإستراتيجية: البدائل الإستراتيجية هي الخيارات التي تسعى المنظمة إلى تحديد الأنسب منها في سبيل تحقيق أهدافها الإستراتيجية، التي يجب أن تكون متوافقة مع رؤيتها ورسالتها وأهدافها الإستراتيجية (Vincent et al., 2019). وهي أيضاً قيام المنظمة باختيار الأسلوب الأمثل لتحقيق أهدافها الإستراتيجية بما يتماشى مع إمكانياتها المتاحة، وخصائص بيئتها الداخلية، وبما يمكنها من استثمار الفرص المتاحة والحد من التهديدات ضمن بيئتها الخارجية" (Aithal & Aithal, 2018).
  - التعلم المستمر: التعلم التنظيمي هو العملية المستمرة لإحداث تعديل وتغيير في سلوك الموارد البشرية من خلال اكتساب المعارف والخبرات والمعارف المتجددة، واستخدامها بما يحقق أهداف المنظمة (شنشونة، 2014، 109). والتعلم التنظيمي هو أيضاً اكتشاف الأخطاء وتصحيحها، وعدا أن هذا التعلم يحدث عند الأفراد أثناء قيامهم بالعمل. يفترض هذا التعريف وجود أخطاء، والتعلم التنظيمي هو عملية كشف الأخطاء الموجودة تمهيدا لتداركها مما يزيد من فعالية المنظمة" (Gomez, Cortes & Briones, 2020).
  - ومع بدايات انتشار استخدام الحاسوب والمعلوماتية في العمليات الإدارية المختلفة، دخل مفهوم انتقال المعلومات إلى المنظمة وبين أجزائها كمكون أساسي في عملية التعلم التنظيمي، فقد عُرف التعلم التنظيمي بأنه "عملية تحسين العمليات التي تقوم بها المنظمة من أجل استخدام واستيعاب المعلومات بصورة أفضل" (Fitriastuti, Sujoko, Herawan & Vemberi, 2019).
  - وبناءً على ما سبق، يمكن للباحث تعريف التعلم التنظيمي بأنه عملية مستمرة نابعة من رؤية أعضاء المنظمة، تستهدف استثمار خبراتهم وتجاربهم، ورصد المعلومات والاستفادة منها في حل المشكلات.
  - فهم البيئة: إن فهم البيئة يتطلب رصد المنظمة للمعلومات في بيئتها الداخلية والخارجية وتقييمها وتحليلها، والاستفادة منها في تجنب المنظمة للأزمات والتغيرات المفاجئة. فالتغيرات المتسارعة التي تشهدها البيئة الخارجية أملت على المنظمات في العصر الحاضر ضرورة الاعتماد على قيادات إستراتيجية تمكنها من التكيف مع تلك التغيرات والقدرة على الاستجابة في الوقت المناسب (Azbari et al., 2015، 456). ولعل الازدياد المتتابع في حجم المعرفة في مختلف العلوم في وقتنا الحاضر يعد من أبرز تلك التغيرات التي تحتم على المنظمات بناء فرق عمل قادرة على توليد وتبادل المعرفة والاتصال الفعال في

نقل المعلومات ويمتلكون مهارات التواصل والتفاعل فيما بينهم وحل المشكلات، إضافة إلى أنهم قادرون على الابتكار والإبداع (Bilgin et al., 2017, 847).

- ثقافة الجدارة: تعرف الجدارة بأنها "مجموعة من السمات والخصائص الشخصية المرتبطة بأداء العاملين داخل المنظمة، ومن أبرز هذه السمات، الخبرة التخصصية، والمرونة، والتزاهة والاستقامة، وسرعة الاستجابة، إضافة إلى التفكير التحليلي" (كلام والصرن، 2019). وهي أيضاً مجموعة من الخصائص التي ترتبط بالمجالات التي تتطلب أداء عالي المستوى من قبل الموظف، إضافة إلى المعرفة والمهارة والقدرة التي يتوجب توفرها في الموظف لتساعده على القيام بعمله بالشكل المطلوب" (عامر، 2017).

ومن وجهة نظر (Puteh, Kaliannan & Alam, 2016) فإن الجدارة هي العناصر والسمات المتعلقة بكفاءة الموظف الفنية والإدارية، إضافة إلى السمات الشخصية كالانضباط في العمل وحسن التعامل مع الزملاء ومتلقي الخدمة، وهو مفهوم شامل، ذلك أن المهارات والخبرات التي يتمتع بها الموظف في كافة الجوانب الفنية والإدارية في العمل لا تكفي وحدها حتى يمتلك الجدارة في العمل، بل يجب أن يترافق مع ذلك توفر الخصائص الشخصية التي تلعب دوراً مكملاً في امتلاك الموظف لخصائص الجدارة في العمل.

- نظام الحوافز: تحرص المنظمات على اختلاف أنشطتها على تطوير نظام حوافز لتعزيز القدرة التنافسية لديها، ومساعدتها على مواجهة التحديات والتغيرات المتسارعة في البيئة المحيطة، إذ إن الحوافز تعدّ من أهم العوامل التي تجعل العاملين يقدمون أفضل ما لديهم لتحقيق أهداف المؤسسة، من خلال تلبية احتياجاتهم واستثارة دافعيتهم نحو العمل (فراونة والديب ومرباط، 2016، 115).

إن عملية تحفيز الموارد البشرية في المنظمات تعتمد إلى حد كبير على استخدامها لمحفزات من أجل استثارة العاملين وتوجيههم نحو أداء أعمالهم بصورة أفضل، وبالتالي فإن عملية تحفيز العاملين تعد من أفضل الوسائل لرفع كفاءة الموارد البشرية في المنظمات، وتلعب دور فاعلاً في تحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء. إن تحفيز الموارد البشرية في المنظمات يؤدي إلى زيادة أرباح المنظمة وذلك من خلال رفع مستوى الإنتاجية، كما أنها تسهم في زيادة دخل العاملين في المنظمة وتزيد من شعورهم نحو الاستقرار الوظيفي، وزيادة الولاء والانتماء للمنظمة، وكل ذلك من شأنه أن يؤدي إلى تخفيض تكاليف الإنتاج فيها، وتقليل الهدر في عناصر العملية الإنتاجية، والتغلب على الكثير من مشكلات العمل كالغياب والاختلاف بين

أفراد المجموعة العاملة في المنظمة مما يساعد على زيادة مستوى استقرار الموارد البشرية في المنظمة (أحمد، 2019، 562).

### مفهوم الحوسبة السحابية:

مع تطور التقنيات والتطبيقات الحديثة المتاحة على شبكة الإنترنت، والزيادة المطردة في سرعات الإنترنت، اتجهت العديد من شركات المعلومات والبرمجيات إلى إتاحة تطبيقاتها للاستخدام من خلال شبكة الإنترنت فيما يعرف باسم الحوسبة السحابية Clouds Computing.

تقوم فكرة الحوسبة السحابية على مفهوم السحابة (Cloud)، وهي عبارة عن شبكة ضخمة Huge Network مرتبطة بخوادم Servers، أو أجهزة حواسيب فردية Individual Computers تعمل معًا بشكل متواز ومتكامل مع موارد الحوسبة لتوليد طاقة حوسبة Computing Power فائق، كما تعتمد في عملها على تقنية المحاكاة الافتراضية Virtualization التي تساعد على تحقيق أقصى درجة من الاستفادة من هذه الموارد، وزيادة مرونتها أو تقليلها حسب حجم العمل Workload، وفوترتها Invoicing وفقًا لحجم الاستخدام Usage Size، وتكون ملكيتها لطرف خارجي Third Party يسمى موفر خدمة السحابة Cloud Service Provider يقوم بتحمل كلف الخوادم والمعدات والبرمجيات وكافة متطلبات التشغيل والصيانة (يس، 2014، 20-21). وقدمت هذه التقنية للمستخدمين مميزات خاصة تتمثل في توفير النفقات وإتاحة الخدمات المعلوماتية لأكثر شريحة من المستخدمين، كما أنها توفر للمستخدم وشركات المعلومات إمكانية تخزين المعلومات ومعالجتها وتبادلها والتشارك بها من أي مكان وفي أي وقت دون الالتزام باستخدام جهاز الحاسوب الشخصي، كوسيلة لتخزين البيانات والمعالجة وتبادل المعلومات والتشارك بها، يتم إنجاز جميع هذه الإجراءات من خلال أجهزة وخوادم خارجية متاحة على شبكة الإنترنت وتوفر كافة الضمانات لأمن وحماية المعلومات (Haimes, 2018).

والحوسبة السحابية هي "مصدر أو مجموعة من المصادر الافتراضية المتاحة تحت الطلب عبر شبكة الإنترنت، التي يمكن لأي مستخدم الوصول إليها من أي جهاز حاسوب مرتبط بالشبكة، وتتيح له معالجة البيانات، وتوفير مكان لتخزين البيانات والنسخ الاحتياطية، بحيث



يمكن المستخدم عند اتصاله بالشبكة التحكم في هذه الموارد بسهولة ويسر" (محمد، 2018، 171).

كما سبق يستنتج الباحث أن الحوسبة السحابية هي عبارة عن المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوفرة تحت الطلب عبر شبكة الإنترنت، التي تستطيع أن تؤمن عدداً من الخدمات الحاسوبية المتكاملة للمؤسسات على اختلاف أنواعها، دون التقيد بالموارد والبنية التحتية لهذه المؤسسات، بهدف تنظيم عملياتها التشغيلية والإدارية والتنظيمية والمحاسبية، وهذه المنظومة تتميز بخفض كلف التشغيل، وتوفير الاتصال بهذه الأنظمة من أي مكان وبأي وقت وفق شروط خاصة بأمن المعلومات.

#### أنواع خدمات الحوسبة السحابية:

تقسم خدمات الحوسبة السحابية إلى ثلاثة أنواع، وهي:

1. البنية التحتية كخدمة (Infrastructure as a Service): وتعرف اختصاراً بالرمز (IaaS)، وهي أدنى مستوى في السحابة وتمثل القاعدة الأساسية للحوسبة السحابية، فهي عبارة عن خدمة توفير تطبيقات جاهزة للعمل من خلال شبكات الإنترنت وتتضمن خدمات التخزين والنسخ الاحتياطي، وقواعد البيانات والأمن، وتستخدم بشكل يومي مثل متصفحات الإنترنت والفيس بوك، ولا يتطلب استخدامها الاستعانة بمختصين في مجال تقنية المعلومات (مكاوي، 2013).

2. المنصة كخدمة (Platform as a Service): وتعرف اختصاراً بالرمز (PaaS)، وهي المستوى الثاني في السحابة، وتمثل مجموعة من البرمجيات وأدوات تطوير المنتجات المضافة على البنية التحتية للمزود، وتدعم أصحاب التطبيقات في إضافة تطبيقاتهم عليها، ويتطلب استخدامها المعرفة الكافية بأمور البرمجة، حيث يوفر مزود خدمة الحاسبة السحابية للمستخدمين سيرفرات افتراضية، ونظم تشغيل، ونظم قواعد بيانات، وأدوات للبرمجة. ومن أمثلتها تطبيقات جوجل (Google Apps) (حسن، 2015).

3. البرمجيات كخدمة (Software as a Service): وتعرف اختصاراً بالرمز (SaaS)، وهي أعلى مستوى في السحابة، وتعني إضافة وتطبيق وتوصيل البيانات والبرمجيات على شبكة الإنترنت، حيث تتيح إمكانية الوصول إلى البرمجيات وأداء وظائفها عن بعد، وتمتاز هذه الخدمة بالسماح للمستخدمين من المنظمات والشركات بالوصول إلى وظائف البرمجيات بالحد الأدنى من التكلفة والموارد (كلو، 2015).

**الدراسات السابقة:**

هدفت دراسة (Zhang et al., 2019) إلى التعرف إلى مفهوم الإبداع الإداري وتحديد تأثير الإبداع الإداري والتكنولوجي على أداء الشركات الباكستانية، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، من خلال توزيعها على عينة الدراسة البالغة (304) مديرين من الرؤساء التنفيذيين وكبار المديرين التنفيذيين الباكستانيين. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها، أن الإبداع الإداري هو سلوك تنظيمي تسعى الشركات إلى غرسه في أذهان العاملين وتشجيعهم على إبداء الأفكار الإبداعية الجديدة التي تسعى إلى إيجاد وسائل وطرق مبتكرة لإنتاج السلع، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لعناصر الإبداع الإداري والتكنولوجي على أداء الشركات الباكستانية عينة الدراسة من خلال إيجاد قيمة مضافة تميز هذه الشركات عن غيرها من الشركات المنافسة. وقد أوصت الدراسة الرؤساء التنفيذيين وكبار المديرين لإعطاء الاهتمام اللازم بالإبداع الإداري والإبداع التكنولوجي لتعزيز الاستدامة وبقاء الشركات واستمراريتها على المدى الطويل.

وهدف دراسة (Okour, 2019) إلى التعرف على أثر حوكمة تكنولوجيا المعلومات في ظل إطار عمل COBIT5 على الحد من مخاطر الحوسبة السحابية بأبعادها (إدارة الهوية والوصول، حماية البيانات، مخاطر التشغيل الظاهري، دعم تكنولوجيا المعلومات، التنظيم) في الشركات الصناعية الأردنية، من وجهة نظر المحاسبين القانونيين الاردنيين. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي وتم تطوير استبانة لهذا الغرض، وتوزيعها على عينة الدراسة البالغ عددها (192) مدققاً. وقد أشارت النتائج إلى أن الحوسبة السحابية مفهوم حديث التطبيق والاستخدام في الشركات الأردنية وبالتالي هناك مخاطر متوقعة لهذا الاستخدام، وعلى إدارة الشركات اتخاذ كافة التدابير اللازمة للتنبؤ بهذه المخاطر ومواجهتها حال حدوثها، وأن جميع قرارات لجنة (COBIT5) بما في ذلك التخطيط والتنظيم، الحياة والتنفيذ، الدعم والتسليم، المراقبة والتقييم، التوجيه والتحكم لها تأثير واضح في الحد من مخاطر الحوسبة السحابية. في ضوء ذلك أوصت الدراسة بضرورة قيام الشركات الصناعية الأردنية باتخاذ التدابير اللازمة لمواجهة المخاطر المتوقعة من استخدام مفهوم الحوسبة

السحابية وذلك من خلال تفعيل دور الضوابط الأمنية (أمن المعلومات) وزيادة مستوى التطبيق ضد المخاطر البيئية المحيطة بالشركة المحتمل حدوثها نتيجة لتطبيق الحوسبة السحابية. وهدفت دراسة (Pazireh et al. 2019) إلى التعرف على الجوانب الداخلية التي يجب مراعاتها لإنشاء منظمات ذكية قائمة على توفير المعرفة الدقيقة لاتخاذ القرارات الإدارية الكفؤة، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق نمذجة المعادلات الهيكلية باستخدام طريقة المربعات الصغرى. وبعد إجراء التحليل الإحصائي المطلوب توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها أن متغيرات التعلم التنظيمي، الذكاء التنظيمي، الاتصالات التنظيمية، والإدارة التنظيمية، والتفكير المنهجي هي انعكاس للمنظمة الذكية، وأن الإدارة التنظيمية هي الأكثر تأثيراً على تكوين المنظمات الذكية، وحتى يمكن إطلاق مصطلح منظمة ذكية على أية منظمة لا بد أن تركز على هذه الأبعاد والعناصر في خططها الإستراتيجية، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية كبيرة بين مستوى ومكونات المنظمة الذكية في منظمة الضمان الاجتماعي. كشفت هذه النتيجة أن المنظمات، التي تستخدم مثل هذه الأنظمة بفعالية، يمكنها تحقيق مستويات أعلى من التطوير التنظيمي وتعزيز الجودة الشاملة والقدرة على اتخاذ القرارات في المواقف المختلفة. وبناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد أوصت بقيام منظمات الأعمال ببذل المزيد من الاهتمام لموضوع الذكاء التنظيمي وتوفير كافة السبل لتعزيزه، وتبنيه كمنهج استراتيجي، فتبني مفهوم المنظمة الذكية يعتبر من أفضل الضمانات لنجاح المنظمة في تحقيق أهدافها وما تصبو إليه من تحقيق أفضل مستويات الأداء، وذلك من خلال القضاء على جميع التعقيدات والضغط التنافسي والاستجابة السريعة للتغيرات البيئية التي تهدد المنظمة.

وهدفت دراسة (أحمد وإسماعيل , 2018) إلى البحث في علاقة الارتباط والتأثير بين أبعاد التمكين (الاتصال ومشاركة المعلومات، امتلاك المعرفة، التحفيز والمكافآت، والقوة) وخصائص المنظمة الذكية (إيجاد البدائل الإستراتيجية، تعلم مستمر، وفهم البيئة) لدى المديرين في منظمات الأعمال في محافظة دهوك، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغة (57) من مديري الوحدات الإدارية في (12) منظمة من منظمات الأعمال الصغيرة في محافظة دهوك

العراقية، ولغايات تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة استخدمت عدداً من الأساليب الإحصائية كالإحصاء الوصفي وتحليل الانحدار البسيط واختبار (t). توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد التمكين وخصائص المنظمة الذكية، ووجود تأثير معنوي لأبعاد التمكين في المنظمة الذكية. وقد أوصت الدراسة بمنح الصلاحيات والمسؤوليات للأفراد العاملين في منظمات الأعمال الصغيرة عينة الدراسة من أجل مواجهة التغيرات في البيئة الخارجية والقدرة على الاستجابة السريعة لها مما يعزز من قدرة المنظمة على التحول إلى منظمة ذكية وذات خصائص متميزة.

وقدمت دراسة (Al-Shura et al., 2018) إلى أن الوقوف على مفهوم الحوسبة السحابية من حيث تعريفها وخصائصها وأهمية استخدامها في شركات الصناعة الدوائية الأردنية، كذلك تحديد أثر بعض العوامل والمتمثلة بـ (العوامل التنظيمية، العوامل التكنولوجية والعوامل البيئية) على تبني شركات الأدوية الأردنية لموضوع الحوسبة السحابية ونجاحها في تطبيق هذا المفهوم أثناء أدائها لأنشطتها المختلفة، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغة (250) موظف من الموظفين العاملين في قسم تكنولوجيا المعلومات في (16) شركة من شركات تصنيع الأدوية في الأردن. وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أبرزها أن تطبيق مفهوم الحوسبة السحابية هو أمر في غاية الأهمية لعمل الشركات بشكل عام لما يمثله من اختصار للوقت والكلف، كما بينت الدراسة أن العوامل الثلاثة (التنظيمية، التكنولوجية والبيئية) كانت مترابطة مع بعضها البعض ولها تأثير كبير على اعتماد الحوسبة السحابية في شركات تصنيع الأدوية الأردنية. وبناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فقد أوصت بإجراء المزيد من الدراسات حول تطبيق مفهوم الحوسبة السحابية في قطاعات أخرى غير القطاع الصناعي الذي تناولته هذه الدراسة، وتحديد المخاطر المتوقعة حدوثها جراء هذا الاستخدام واقتراح السبل الكفيلة لمواجهة هذه المخاطر والتغلب عليها.

وهدفت دراسة (Elzamly et al., 2018) إلى إلقاء الضوء على مفهوم الحوسبة السحابية والاستخدام الأمثل لهذه التقنية في الخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال تقديم واقتراح نموذج للحوسبة السحابية خاص بإدارة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وقد بينت الدراسة أن

الحوسبة السحابية تقدم اليوم الكثير من الفوائد للمصارف التجارية وخاصة في المعاملات المصرفية الإلكترونية، لكن هناك تحديات لهذا الاستخدام من أبرزها توفير عناصر أمن المعلومات، كما قدمت الدراسة نموذجاً لنجاح استخدام الحوسبة السحابية في الإدارة يشمل (4) مراحل، تشمل نماذج الخدمة السحابية، الخدمات المصرفية السحابية كخدمة، سحابة البرنامج كخدمة، النظام الأساسي السحابي كخدمة، البنية التحتية السحابية كخدمة. كما بينت الدراسة أن قضايا الحوسبة السحابية ونماذج المخاطر تصنف إلى العوامل التكنولوجية والعوامل التنظيمية والعوامل البيئية والتشغيلية. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك التجارية باستخدام الأمن لنظام الخدمات المصرفية الإلكترونية نظراً لدوره في تعزيز عوامل نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية في المؤسسات المصرفية.

أما دراسة (Lakshmi & Rani, 2018) فهدفت إلى إلقاء الضوء على مفهوم الحوسبة السحابية واستخداماتها في المؤسسات المصرفية المصرية، إضافة إلى تحليل استخدام الحوسبة في البنوك فيما يتعلق بنطاق الخدمات المصرفية السحابية ومزايا الخدمات المصرفية السحابية وعيوب الخدمات المصرفية السحابية والمقارنة بين الخدمات المصرفية السحابية والخدمات المصرفية التقليدية. وقد أشارت الدراسة إلى أن الحوسبة السحابية هي الأداة المتقدمة لتقنية المعلومات التي تستخدمها منظمات الأعمال ومنها المؤسسات المصرفية لتحقيق أقصى استفادة من الإنترنت والبرامج التي تقدمها السحابة، وقد تبين إن استخدام الحوسبة السحابية زاد بشكل كبير في المؤسسات المصرفية المصرية في الآونة الأخيرة، نظراً للخدمات التي تقدمها لهذا القطاع، وازدياد المعاملات المصرفية الخارجية بشكل كبير، حيث تساعد الحوسبة السحابية على التعامل مع كافة هذه الخدمات بكفاءة وفاعلية عالية، مواجهة كل هذه التحديات، كما إن استخدام الحوسبة السحابية في المؤسسات المصرفية تقلل من الاستثمار في الأجهزة والبرامج المتخصصة والموظفون، كما تمنح السحابة للمؤسسات المصرفية القدرة على الاستجابة بسرعة لتغيرات السوق ومتطلبات العملاء والاحتياجات التكنولوجية. وقد أوصت الدراسة للبحث في سبلات استخدام الحوسبة السحابية في القطاع المصرفي ومحاولة معالجتها، واستثمار الفرص المتاحة من هذا الاستخدام، لتحقيق التميز التنظيمي والميزة التنافسية المطلوبة.

وهدفت دراسة (Yan, 2018) إلى إلقاء الضوء على مفهوم الحوسبة السحابية ومزايا استخدامها في البنوك التجارية، والخروج بتوصيات من شأنها ضمان الاستخدام الأمثل والأمن لهذه التقنية. وقد توصلت الدراسة إلى إن استخدام تقنية الحوسبة السحابية من شأنها إن توفر مزايا عديدة للبنوك مثل توفير التكاليف وتحسين القدرة معالجة البيانات، خاصة في البنوك الصغيرة التي تحتاج إلى توفير مثل هذه التكاليف، إضافة إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية، وبالتالي من الضروري أن تقوم البنوك التجارية بالانتقال التدريجي لاستخدام هذه التقنية على نطاق واسع، ابتداء من الأعمال التجارية الطرفية للبنوك، ثم الانتقال تدريجياً إلى أعمالها الأساسية. وقد أوصت الدراسة بضرورة قيام البنوك التجارية بتوفير كافة مستلزمات أمن المعلومات في حال قيامها بتطبيق تقنية الحوسبة السحابية في أعمالها.

وهدفت دراسة (راضي وحسين، 2017) إلى تحديد مستوى توافر أبعاد التعلم التنظيمي المتمثلة بكل من (اكتساب المعرفة، توزيع المعلومات، تفسير المعلومات، والذاكرة التنظيمية) وأبعاد المنظمات الذكية المتمثلة بكل من (الرؤية الاستراتيجية، المصير المشترك، الرغبة بالتغيير، الانسجام والتوافق، تطوير المعرفة، وضغط الأداء) في جامعات الفرات الأوسط من وجهة نظر عينة من رؤساء الأقسام فيها، والتعرف على الدور الذي تلعبه أبعاد التعلم التنظيمي في المنظمة الذكية في الجامعات عينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وقد تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة البالغة (116) موظفاً من رؤساء الأقسام في مختلف الكليات في عدد من جامعات الفرات الأوسط، من أصل (150) فرداً يمثلون مجتمع الدراسة. ولغايات تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة استخدمت عدد من الأساليب الإحصائية كالإحصاء الوصفي ومعامل ارتباط بيرسون، والنسب المئوية، CR، ومعاملات P-Value. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة إيجابية بين السلوك الإبداعي كمتغير مستقل وبين الميزة التنافسية. وقد أوصت الدراسة بإجراء وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد التعلم التنظيمي من جهة، وابعاد المنظمات الذكية من جهة أخرى. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على غرس مفهوم التعلم بين جميع العاملين في الكليات، وبصورة لا تجعلهم يشعرون بأنه عمل إضافي، من خلال توفير الآليات المناسبة لتبادل المعلومات وتوزيعها بين جميع العاملين في الكلية.

**ما يميز هذه الدراسة:**

- لدى استعراض الدراسات السابقة ومقارنتها مع موضوع الدراسة الحالية، يتبين تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بعدة جوانب تتمثل أبرزها فيما يأتي:
1. ربطت الدراسة الحالية بين السلوك الإبداعي والمنظمات الذكية بشكل مباشر، والدور المعدل للحوسبة السحابية، حيث تبين أن الغالبية من الدراسات ربطت هذه المواضيع بمواضيع أخرى كالتمكين والميزة التنافسية والتعلم التنظيمي والتشارك المعرفي والأداء، في حين تبين عدم وجود دراسات ربطت بين هذه الأبعاد بشكل مباشر.
  2. اشتملت الدراسة الحالية على كافة أبعاد السلوك الإبداعي المتمثلة بـ (القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على التغيير، روح المخاطرة، وتشجيع الإبداع)، وأبعاد المنظمات الذكية المتمثلة بـ (إيجاد البدائل الإستراتيجية، التعليم المستمر، فهم البيئة، ثقافة الجدارة، ونظام الحوافز)، حيث تبين أن الدراسات السابقة تناولت بعض هذه الأبعاد وليس جميعها.
  3. أجريت الدراسة الحالية على المصارف التجارية الأردنية، التي تعد من أهم القطاعات في البيئة الأردنية، حيث تبين من خلال مراجعة الدراسات السابقة أنها تمت على قطاعات مختلفة.
  4. تناولت الدراسة آراء الأفراد العاملين في الإدارة التنفيذية في المصارف التجارية الأردنية، حيث يمثل هؤلاء الأفراد أصحاب العلاقة المعنيين بالسلوك الإبداعي والمنظمات الذكية وتطبيق الحوسبة السحابية في المصارف التجارية الأردنية.

**منهجية الدراسة وأدواتها****منهجية الدراسة:**

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج الاستدلالي كونهما يتناسبان مع طبيعة الدراسة.

**مجتمع الدراسة:**

اشتمل مجتمع الدراسة على كافة العاملين في المصارف التجارية الأردنية كما تم تقدير عدد العاملين في الإدارة التنفيذية بواقع (10114) موظفا والموزعين على (13) مصرفا تجاريا علما بأن عدد جميع العاملين في المصارف التجارية الأردنية بلغ (15535) موظفا وذلك حسب تقرير جمعية البنوك الأردنية عام 2019.



**عينة الدراسة:**

تم اختيار عينة عشوائية طبقية تناسبية، نظراً لملاءمتها مع طبيعة هذه الدراسة، حيث يستخدم هذا النوع من العينات في المجتمعات غير المتجانسة التي تتباين مفرداتها وفقاً لخواص معينة، وتعرف العينة العشوائية التناسبية عينة عشوائية بسيطة يتم اختيارها من كافة طبقات أو فئات المجتمع بحيث يكون حجم تلك العينة متناسباً مع حجم الفئة المأخوذة منها، وقد تم تحديد حجم العينة بواقع (370) مفردة وذلك حسب الجدول الاسترشادي (Sekaran & Bougie, 2016)، والذي أظهر أن حجم العينة المقابل لمجتمع الدراسة المؤلف من (10114) مفردة هو (370) مفردة. ولغايات الحصول على العدد المطلوب قام الباحث بتوزيع (480) استبانة إلكترونيًا على أفراد عينة الدراسة، واسترداد (427) استبانة، كان منها (391) استبانة صالحة للتحليل، وذلك بعد استبعاد (36) استبانة لعدم اكتمالها، وبهذا تكون نسبة الاستبانات المستردة والقابلة للتحليل الإحصائي (81.5%)، وهي نسبة مقبولة إحصائياً.

**ثبات أداة الدراسة:**

يهدف اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Test) إلى التحقق من درجة ثبات الاستبانة، ومدى الاتساق بين فقراتها المختلفة، وذلك بالاعتماد على قيمة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha Coefficient)، حيث تشير قيمة المعامل التي تتراوح من (0.70) وأكثر إلى ثبات أداة الدراسة، وكلما اقتربت قيمة المعامل من (100%) دل ذلك على ارتفاع درجة ثبات الاستبانة (Sekaran & Bougie, 2016). والجدول (1) يوضح نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة.

الجدول (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة

| المتغير         | رقم البعد | البعد                      | قيمة ألفا    |
|-----------------|-----------|----------------------------|--------------|
| المتغير المستقل | 1         | القدرة على اتخاذ القرارات  | 0.812        |
|                 | 2         | القدرة على التغيير         | 0.850        |
|                 | 3         | روح المخاطرة               | 0.803        |
|                 | 4         | تشجيع الإبداع              | 0.917        |
|                 |           | <b>السلوك الإبداعي</b>     | <b>0.939</b> |
| المتغير التابع  | 5         | إيجاد البدائل الاستراتيجية | 0.857        |
|                 | 6         | التعلم المستمر             | 0.893        |
|                 | 7         | فهم البيئة                 | 0.892        |
|                 | 8         | ثقافة الجدارة              | 0.900        |
|                 | 9         | نظام الحوافز               | 0.900        |
|                 |           | <b>المنظمات الذكية</b>     | <b>0.955</b> |
| المتغير المعدل  |           | <b>الحوسبة السحابية</b>    | <b>0.934</b> |

يتضح من نتائج الجدول (1) أن قيم معاملات كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة تراوحت ما بين (0.784-0.955)، وهي أكبر من القيمة 0.70، وهذا يدل على ثبات الاستبانة والاتساق بين فقراتها المختلفة، وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي.

**اختبار ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة:**

للتحقق من ملائمة نموذج الدراسة للاختبارات المعلمية وتحليل الانحدار، تم اختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام معامل الارتباط بيرسون ومعامل تضخم التباين، إذ يهدف اختبار الارتباط الخطي المتعدد إلى التحقق من عدم وجود تداخل كبير بين متغيرات الدراسة، أي التأكد من عدم وجود ارتباط خطي عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل (بعدان أو أكثر)، وبالتالي الوصول إلى القيمة الفعلية لمعامل التفسير ( $R^2$ )، وذلك من خلال إيجاد مصفوفة الارتباط لقيم معامل الارتباط بيرسون، وإيجاد معامل تضخم التباين والتباين المسموح به عند أبعاد المتغير المستقل والمعدل، وكما يأتي:

1. اختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام مصفوفة الارتباط بيرسون: تشير مصفوفة الارتباط إلى خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد إذا بلغت قيم معامل الارتباط بين الأبعاد المختلفة للمتغير المستقل أقل من القيمة (0.80)، وخلاف ذلك قد يدل على وجود ارتباط خطي عالٍ بين الأبعاد المستقلة (Guajarati, 2004, 359). وفيما يأتي نتائج اختبار معامل الارتباط لأبعاد المتغير المستقل والمعدل.

الجدول (2): مصفوفة الارتباط لقيم معامل الارتباط

| المتغير                   | القدرة على اتخاذ القرارات | القدرة على التغيير | روح المخاطرة | تشجيع الإبداع | الحوسبة السحابية |
|---------------------------|---------------------------|--------------------|--------------|---------------|------------------|
| القدرة على اتخاذ القرارات | 1                         |                    |              |               |                  |
| القدرة على التغيير        | .550**0                   | 1                  |              |               |                  |
| روح المخاطرة              | .469**0                   | .609**0            | 1            |               |                  |
| تشجيع الإبداع             | .395**0                   | .516**0            | .469**0      | 1             |                  |
| الحوسبة السحابية          | .477**0                   | .468**0            | .389**0      | .291**0       | 1                |
| (**) عند مستوى دلالة 0.01 |                           |                    |              |               |                  |

يتضح من نتائج الجدول (2) أن قيم معامل الارتباط بين الأبعاد المستقلة والمتغير المعدل قد تراوحت ما بين (0.291-0.609)، وهي أقل من القيمة 0.80، وأن أكبر قيمة معامل ارتباط قد بلغت (0.609)

وهي بين المتغيرين (القدرة على التغيير) و(روح المخاطرة)، وهذا يدل على خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد.

2. اختبار الارتباط الخطي المتعدد باستخدام معامل تضخم التباين والتباين المسموح به: يهدف اختبار معامل تضخم التباين إلى تقديم تأكيد لنتيجة اختبار معامل الارتباط، حيث تشير قيم معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF)) التي تتراوح قيمها ما بين (1-10) وقيم والتباين المسموح به (Tolerance) التي تتراوح قيمها ما بين (0.1-1) إلى خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد. وفيما يأتي نتائج اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به لأبعاد المتغير المستقل والمعدل.

الجدول (3): معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

| المتغير                   | معامل تضخم التباين VIF | التباين المسموح به Tolerance |
|---------------------------|------------------------|------------------------------|
| القدرة على اتخاذ القرارات | 1.638                  | 0.610                        |
| القدرة على التغيير        | 2.081                  | 0.480                        |
| روح المخاطرة              | 1.743                  | 0.574                        |
| تشجيع الإبداع             | 1.457                  | 0.687                        |
| الحوسبة السحابية          | 1.418                  | 0.705                        |

يتضح من نتائج الجدول (3) خلو البيانات من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد، حيث تراوحت قيم معامل تضخم التباين (VIF) ما بين (1.418-2.081) وهي أكبر من القيمة 1.0 وأقل من القيمة 10، وتراوحت قيم التباين المسموح به ما بين (0.480-0.705) وهي أكبر من القيمة 0.1 وأقل من القيمة 1.

#### وصف متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات وصف متغيرات الدراسة:

لغرض وصف متغيرات الدراسة، تم تطبيق أساليب الإحصاء الوصفي، والمتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى الرتبة والأهمية النسبية، وذلك بهدف التعرف على مستوى السلوك الإبداعي والمنظمات الذكية والحوسبة السحابية في المصارف التجارية الأردنية. وفيما يأتي وصف لمتغيرات نموذج الدراسة.

**وصف متغير السلوك الإبداعي وأبعاده الفرعية:**

يمثل متغير السلوك الإبداعي المتغير المستقل في الدراسة، وقد اشتمل هذا المتغير على (4) أبعاد فرعية، وهي: القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على التغيير، روح المخاطرة، وتشجيع الإبداع. وفيما يأتي تحليل لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس هذه الأبعاد.

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد السلوك الإبداعي

| الرقم | البعد                     | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الأهمية النسبية |
|-------|---------------------------|-----------------|-------------------|--------|-----------------|
| 1     | القدرة على اتخاذ القرارات | 3.889           | 0.577             | 1      | مرتفع           |
| 2     | القدرة على التغيير        | 3.433           | 0.697             | 2      | متوسط           |
| 3     | روح المخاطرة              | 3.216           | 0.689             | 3      | متوسط           |
| 4     | تشجيع الإبداع             | 3.097           | 0.627             | 4      | متوسط           |
|       | المتوسط العام             | 3.409           |                   |        | متوسط           |

يتضح من الجدول (4) توسط مستوى السلوك الإبداعي في المصارف التجارية الأردنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام (3.409). وقد جاء بعد (القدرة على اتخاذ القرارات) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.889) وبانحراف معياري (0.577) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاء بعد (تشجيع الإبداع) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.097) وبانحراف معياري (0.627) وبأهمية نسبية متوسطة.

وبناءً على الجدول السابق يمكن الإجابة على السؤال الرئيس الأول من أسئلة الدراسة، حيث تبين توسط مستوى السلوك الإبداعي في المصارف التجارية الأردنية، ويدل توسط الأهمية النسبية للسلوك الإبداعي على اتباع الإدارة التنفيذية في المصارف التجارية الأردنية الأنماط السلوكية التي تساعد على تحقيق الإبداع في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية، والتكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة، وتعزز من قدرتها على استغلال الفرص المتاحة ومواجهة التحديات بمختلف أنواعها، وذلك بهدف تعزيز قدرتها التنافسية وتحسين مركزها في السوق.

**وصف متغير المنظمة الذكية وأبعادها الفرعية:**

يمثل متغير المنظمة الذكية المتغير التابع في الدراسة، وقد اشتمل هذا المتغير على (5) أبعاد فرعية، وهي: إيجاد البدائل الاستراتيجية، التعلم المستمر، فهم البيئة، ثقافة الجدارة، ونظام الحوافز. وفيما يأتي تحليلاً لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس هذه الأبعاد، ووصفاً للأبعاد الفرعية والمتغير التابع ككل.

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على متغير المنظمة الذكية

| الرقم         | البعد                      | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الأهمية النسبية |
|---------------|----------------------------|-----------------|-------------------|--------|-----------------|
| 1             | إيجاد البدائل الاستراتيجية | 3.522           | 0.632             | 3      | متوسط           |
| 2             | التعلم المستمر             | 3.596           | 0.681             | 2      | متوسط           |
| 3             | فهم البيئة                 | 3.455           | 0.668             | 4      | متوسط           |
| 4             | ثقافة الجدارة              | 3.736           | 0.698             | 1      | مرتفع           |
| 5             | نظام الحوافز               | 3.121           | 0.890             | 5      | متوسط           |
| المتوسط العام |                            | 3.486           |                   |        | متوسط           |

يتضح من الجدول (5) توسط مستوى المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام (3.486). وقد جاء بعد (ثقافة الجدارة) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.736) وبانحراف معياري (0.698) وبأهمية نسبية مرتفعة، في حين جاء بعد (نظام الحوافز) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.121) وبانحراف معياري (0.890) وبأهمية نسبية متوسطة. وبناءً على الجدول السابق يمكن الإجابة على السؤال الرئيس الثاني من أسئلة الدراسة، حيث تبين توسط مستوى المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، ويدل توسط الأهمية النسبية للمنظمة الذكية على امتلاك المصارف التجارية الأردنية القدرة على التكيف والتعلم، واتخاذ قرارات ذكية، ومواكبة التطورات والتغيرات المحيطة بها، ومواءمة ممارساتها التنظيمية لدعم قراراتها الاستراتيجية، واتباع طرق إبداعية ومبتكرة في حل المشاكل التي تواجهها.

## وصف متغير الحوسبة السحابية:

يمثل متغير الحوسبة السحابية المتغير المعدل في الدراسة. وبعد تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات التي تقيس هذا المتغير تبين من الجدول (6) والمتوسط الحسابي ودرجة الأهمية النسبية.

الجدول (6): المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة على متغير الحوسبة السحابية

| المتغير          | المتوسط الحسابي | الأهمية النسبية |
|------------------|-----------------|-----------------|
| الحوسبة السحابية | 3.821           | مرتفع           |

يتضح من الجدول (6) ارتفاع مستوى الحوسبة السحابية في المصارف التجارية الأردنية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام (3.821). وبناءً على الجدول السابق يمكن الإجابة على السؤال الرئيس الثالث من أسئلة الدراسة، حيث تبين ارتفاع مستوى تطبيق المصارف التجارية الأردنية للحوسبة

السحابية، ويدل ارتفاع الأهمية النسبية للحوسبة السحابية على اهتمام إدارة المصارف التجارية الأردنية بشكل كبير بتطبيق تقنية الحوسبة السحابية، واستثمارها بالشكل الأمثل، لما لها من دور في تحقيق التطور والنمو للمصارف من خلال تقديم أفضل الخدمات للعملاء والاستفادة من مزايا خفض التكلفة، وتحقيق السرعة في أداء الأعمال المصرفية، بالإضافة إلى التحول من العمل التقليدي للعمليات المصرفية إلى التطبيقات السحابية.

#### نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

تمت صياغة الفرضية الرئيسة الأولى بهدف تحديد أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، حيث نصت هذه الفرضية على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للسلوك الإبداعي بأبعاده مجتمعة (القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على التغيير، روح المخاطرة، تشجيع الإبداع) في المنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة (إيجاد البدائل الاستراتيجية، التعلم المستمر، فهم البيئة، ثقافة الجدارة، نظام الحوافز) في المصارف التجارية الأردنية.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد  $\text{Multiple Linear Regression}$ ، وفيما يأتي نتائج تحليل الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسة الأولى:

الجدول (7): نتائج تحليل الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسة الأولى

| ANOVA تحليل التباين                               |                 |              | ملخص النموذج           |                                            |                            |                  | المتغير التابع  |
|---------------------------------------------------|-----------------|--------------|------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|------------------|-----------------|
| Sig F                                             | قيمة F المحسوبة | درجات الحرية | الخطأ المعياري للنموذج | معامل التحديد المعدل $\text{Adjusted R}^2$ | معامل التحديد $\text{R}^2$ | معامل الارتباط R |                 |
| .000*0                                            | 102.377         | 4            | 0.464                  | 0.523                                      | 0.528                      | 0.727            | المنظمات الذكية |
| * دال إحصائياً عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) |                 |              |                        |                                            |                            |                  |                 |

يتضح من نتائج الجدول (7) ارتباط السلوك الإبداعي بعلاقة قوية موجبة مع المنظمات الذكية، وذلك بالاعتماد على قيمة معامل الارتباط R، التي بلغت (0.727)، وأشارت قيمة معامل التحديد  $\text{R}^2$  التي بلغت (0.528) إلا أن ما نسبته (52.8٪) من التغير الحاصل في المنظمات الذكية يمكن تبريره من خلال السلوك الإبداعي، مع الأخذ بعين الاعتبار ثبات العوامل الأخرى.

كما يتضح من نتائج الجدول معنوية النموذج، وذلك بالاعتماد على قيمة F المحسوبة التي بلغت (102.377) عند مستوى معنوية ( $\text{SigF}=0.000$ ) وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود أثر دال

إحصائياً للسلوك الإبداعي في المنظمات المنظمة في المصارف التجارية الأردنية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ )، وعند 4 درجات حرية. والجدول (8) يبين نتائج معاملات الانحدار لأبعاد السلوك الإبداعي والخاص بالفرضية الرئيسة الأولى.

الجدول (8): نتائج معاملات الانحدار للفرضية الرئيسة الأولى

| معاملات الانحدار                                  |             |                |           |                 |        |
|---------------------------------------------------|-------------|----------------|-----------|-----------------|--------|
| أبعاد السلوك الإبداعي                             | المعاملات B | الخطأ المعياري | قيمة Beta | قيمة T المحسوبة | Sig T  |
| ثابت الانحدار                                     | 0.689       | 0.155          |           | 4.452           | .0000  |
| القدرة على اتخاذ القرارات                         | 0.192       | 0.045          | 0.189     | 4.286           | .000*0 |
| القدرة على التغيير                                | 0.303       | 0.044          | 0.351     | 6.910           | .000*0 |
| روح المخاطرة                                      | 0.212       | 0.043          | 0.235     | 4.974           | .000*0 |
| تشجيع الإبداع                                     | 0.109       | 0.040          | 0.117     | 2.693           | .007*0 |
| * دال إحصائياً عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) |             |                |           |                 |        |

يتضح من نتائج الجدول (8) أن قيمة المعامل B عند بعد (القدرة على اتخاذ القرارات) قد بلغت (0.192)، وهي تدل على أن زيادة القدرة على اتخاذ القرارات بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية بمقدار (0.192) وحدة، كما يتضح من الجدول وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للقدرة على اتخاذ القرارات في المنظمات الذكية، وذلك بالاعتماد على قيمة T المحسوبة التي بلغت (4.286) عند مستوى معنوية ( $\text{SigT}=0.000$ )، وهي أقل من 0.05. ويتضح من نتائج الجدول أن قيمة المعامل B عند بعد (القدرة على التغيير) قد بلغت (0.303)، وهي تدل على أن زيادة القدرة على التغيير بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية بمقدار (0.303) وحدة، كما يتضح من الجدول وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للقدرة على التغيير في المنظمات الذكية، وذلك بالاعتماد على قيمة T المحسوبة التي بلغت (6.910) عند مستوى معنوية ( $\text{SigT}=0.000$ )، وهي أقل من 0.05. ويتضح من نتائج الجدول أن قيمة المعامل B عند بعد (روح المخاطرة) قد بلغت (0.212)، وهي تدل على أن زيادة روح المخاطرة بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية بمقدار (0.212) وحدة، كما يتضح من الجدول وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لروح المخاطرة في المنظمات الذكية، وذلك بالاعتماد على قيمة T المحسوبة التي بلغت (4.974) عند مستوى معنوية ( $\text{SigT}=0.000$ )، وهي أقل من 0.05. كما يتضح من نتائج الجدول أن



قيمة المعامل B عند بعد (تشجيع الإبداع) قد بلغت (0.109)، وهي تدل على أن زيادة تشجيع الإبداع بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية بمقدار (0.109) وحدة، كما يتضح من الجدول وجود أثر إيجابي دال إحصائياً لتشجيع الإبداع في المنظمات الذكية، وذلك بالاعتماد على قيمة T المحسوبة التي بلغت (2.693) عند مستوى معنوية ( $\text{SigT}=0.007$ )، وهي أقل من 0.05.

وبناءً على النتائج السابقة الواردة في الجدول (7) والجدول (8) تم رفض الفرضية العدمية الرئيسة الأولى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للسلوك الإبداعي بأبعاده مجتمعة (القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على التغيير، روح المخاطرة، تشجيع الإبداع) في المنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة (إيجاد البدائل الاستراتيجية، التعلم المستمر، فهم البيئة، ثقافة الجدارة، نظام الحوافز) في المصارف التجارية الأردنية".

ويستنتج الباحث من ذلك أن اهتمام المصارف التجارية الأردنية بتنمية القدرات الإبداعية للعاملين لديها والارتقاء بها من خلال تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات وتبني التغيير، والتشجيع على الإقدام على المخاطرة في العمل ودعم الأفكار الإبداعية يحقق لدى المصارف التجارية الأردنية المنظمة الذكية.

ولتحديد أي من أبعاد السلوك الإبداعي أكثر تأثيراً وأهمية في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية تم إجراء اختبار تحليل الانحدار المتدرج Stepwise Linear Regression، وفيما يأتي نتائج تحليل الانحدار المتدرج للفرضية الرئيسة الأولى:

الجدول (9): نتائج تحليل الانحدار المتدرج للفرضية الرئيسة الأولى

| النموذج | السلوك الإبداعي           | المعاملات B | قيمة T المحسوبة | SigT  | معامل الارتباط R | معامل التحديد R <sup>2</sup> | قيمة F المحسوبة | SigF  |
|---------|---------------------------|-------------|-----------------|-------|------------------|------------------------------|-----------------|-------|
| الأول   | القدرة على التغيير        | 0.568       | 16.783          | .00*0 | 0.658            | 0.433                        | 281.678         | .00*0 |
| الثاني  | القدرة على التغيير        | 0.408       | 10.088          | .00*0 | 0.701            | 0.491                        | 177.576         | .00*0 |
|         | روح المخاطرة              | 0.274       | 6.488           | .00*0 |                  |                              |                 |       |
| الثالث  | القدرة على التغيير        | 0.335       | 7.869           | .00*0 | 0.720            | 0.519                        | 131.839         | .00*0 |
|         | روح المخاطرة              | 0.235       | 5.591           | .00*0 |                  |                              |                 |       |
|         | القدرة على اتخاذ القرارات | 0.205       | 4.586           | .00*0 |                  |                              |                 |       |
| الرابع  | القدرة على التغيير        | 0.303       | 6.910           | .00*0 | 0.727            | 0.528                        | 102.377         | .00*0 |
|         | روح المخاطرة              | 0.212       | 4.974           | .00*0 |                  |                              |                 |       |

|                                          |  |  |  |       |       |       |                           |  |
|------------------------------------------|--|--|--|-------|-------|-------|---------------------------|--|
|                                          |  |  |  | 0.00* | 4.286 | 0.192 | القدرة على اتخاذ القرارات |  |
|                                          |  |  |  | 0.07* | 2.693 | 0.109 | تشجيع الإبداع             |  |
| * دال إحصائيًا عند مستوى معنوية (P≤0.05) |  |  |  |       |       |       |                           |  |

يتضح من نتائج الجدول (9) أن بعد (القدرة على التغيير) يعد من أكثر أبعاد السلوك الإبداعي تأثيراً وأهمية في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، حيث جاء في المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (43.3٪) من التغير الحاصل في المنظمات الذكية، وجاء بعد (روح المخاطرة) في المرتبة الثانية، حيث أدت إضافته للبعد السابق إلى ارتفاع نسبة التفسير لتصل إلى (49.1٪)، وجاء بعد (القدرة على اتخاذ القرارات) في المرتبة الثالثة، حيث أدت إضافته للبعدين السابقين إلى ارتفاع نسبة التفسير لتصل إلى (51.9٪)، بينما جاء بعد (تشجيع الإبداع) في المرتبة الرابعة والأخيرة، حيث أدت إضافته للأبعاد السابقة إلى ارتفاع نسبة التفسير لتصل إلى (52.8٪). ويتبين من الجدول أن أثر جميع أبعاد السلوك الإبداعي كان معنوياً عند مستوى معنوية (P≤0.05). ويستنتج الباحث من ذلك أن امتلاك المصارف التجارية الأردنية القدرة على التغيير يساهم في تعزيز قدرتها على استغلال الفرص المتاحة في بيئتها بالشكل الأمثل، وزيادة كفاءتها في مواجهة التحديات والتحديات المحيطة بها من خلال ما يتولد لديها من معرفة وهو ما ينعكس إيجاباً في تحقيقها للمنظمة الذكية.

#### نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

تمت صياغة الفرضية الرئيسة الثانية بهدف تحديد دور الحوسبة السحابية في تحسين أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، حيث نصت هذه الفرضية على أنه: لا يوجد دور للحوسبة السحابية كمتغير معدل في تحسين أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الهرمي Hierarchical Regression، وفيما يأتي نتائج تحليل الانحدار الهرمي للفرضية الرئيسة الثانية:

الجدول (10): نتائج تحليل الانحدار الهرمي للفرضية الرئيسة الثانية

| المتغير التابع  | المتغيرات المستقلة                       | النموذج الأول |                 |        | النموذج الثاني |                 |        |
|-----------------|------------------------------------------|---------------|-----------------|--------|----------------|-----------------|--------|
|                 |                                          | المعامل B     | قيمة T المحسوبة | Sig T  | المعامل B      | قيمة T المحسوبة | Sig T  |
| المنظمات الذكية | القدرة على اتخاذ القرارات                | 0.192         | 4.286           | .00*0  | 0.143          | 3.125           | .002*0 |
|                 | القدرة على التغيير                       | 0.303         | 6.910           | .00*0  | 0.268          | 6.118           | .00*0  |
|                 | روح المخاطرة                             | 0.212         | 4.974           | .00*0  | 0.197          | 4.690           | .000*0 |
|                 | تشجيع الإبداع                            | 0.109         | 2.693           | .007*0 | 0.109          | 2.741           | .006*0 |
|                 | الحوسبة السحابية                         |               |                 |        | 0.185          | 3.907           | .00*0  |
|                 | معامل التحديد R <sup>2</sup>             |               | 0.528           |        |                | 0.547           |        |
|                 | $\Delta R^2$                             |               | 0.528           |        |                | 0.019           |        |
|                 | $\Delta F$                               |               | 102.377         |        |                | 15.268          |        |
|                 | Sig $\Delta F$                           |               | .00*0           |        |                | .00*0           |        |
|                 | * دال إحصائياً عند مستوى معنوية (P≤0.05) |               |                 |        |                |                 |        |

يتضح من نتائج الجدول (10) قيام الانحدار الهرمي على نموذجين، حيث مثلت نتائج النموذج الأول أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، إذ تبين وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد السلوك الإبداعي مجتمعة في المنظمات الذكية، حيث بلغت قيمة  $\Delta F(102.377)$  عند مستوى معنوية (Sig  $\Delta F=0.000$ ) وهي أقل من 0.050، وأشارت قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> التي بلغت (0.528) إلى أن ما نسبته (52.8٪) من التغير الحاصل في المنظمات الذكية يمكن تبريره من خلال أبعاد السلوك الإبداعي مجتمعة. وفي النموذج الثاني، تم إضافة المتغير المعدل (الحوسبة السحابية) لنموذج الانحدار، حيث ازدادت قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> بنسبة (1.9٪)، وهي دالة إحصائياً، إذ بلغت قيمة  $\Delta F(15.268)$  عند مستوى معنوية (Sig  $\Delta F=0.000$ ) وهي أقل من 0.050، وبلغت قيمة معامل B عند بعد (الحوسبة السحابية) ما مقداره (0.185)، وبمستوى معنوية (Sig T=0.000)، وهذا يدل على الاختلاف في الأثر المعنوي لأبعاد السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية تبعاً لاختلاف الحوسبة السحابية.

وبناءً على النتائج السابقة الواردة في الجدول (10) تم رفض الفرضية العدمية الرئيسة الثانية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد دور للحوسبة السحابية كمتغير معدل في تحسين أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية".

ويستتج الباحث من ذلك أن الحوسبة السحابية تساهم بشكل إيجابي في تفعيل عناصر السلوك الإبداعي نحو تحقيق المنظمات الذكية وذلك من خلال تحفيز هذه العناصر على إيجاد البدائل الإستراتيجية والتعلم المستمر واستكشاف البيئة المحيطة وفهمها، وتنمية ثقافة الجدارة وتطبيق نظام الحوافز بالشكل الأمثل. إذ إن استخدام الحوسبة السحابية يتيح المجال أمام المنظمات للوصول بمرونة إلى البيانات، وتحقيق التواصل والتعاون والتبادل السريع والفعال للمعلومات، والمشاركة في الأفكار والمعرفة وتوليدها وإلهامها بما يعكس إمكاناتها الإبداعية. كما أنها تساهم في تحقيق أفضل تكامل لخدمات البيانات والمعلومات، وتوفير بيئة تفاعلية ديناميكية على نطاق واسع، وتقديم الخدمات الإبداعية والابتكارية لتلبية احتياجات بيئة العمل المتغيرة والوفاء بمتطلبات العملاء، بالإضافة إلى ضبط أنظمة العمل والتشغيل، وهو ما يساهم في تحقيق خدمات ومتطلبات المنظمة الذكية.

### النتائج والتوصيات

#### نتائج الدراسة:

- أشارت نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة إلى توسط الأهمية النسبية للسلوك الإبداعي في المصارف التجارية الأردنية، وهذا يدل على تبني الإدارة التنفيذية في المصارف التجارية الأردنية لتطبيق عناصر السلوك الإبداعي في العمل من تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات، واختيار البدائل المناسبة لحل المشكلات، إضافة إلى قدرتها على التغيير من خلال ابتكار أساليب جديدة في العمل، وامتلاكها لعنصر المخاطرة المحسوبة، كذلك تشجيعها للإبداع وتوجيه العاملين لتقديم الأفكار الإبداعية، وعلى الرغم من ذلك فهي ما زالت بحاجة إلى مزيد من الاهتمام والرعاية وأخذها بجدية أكبر، وذلك لرفع مستوى السلوك الإبداعي في المصارف التجارية الأردنية، وهذا يتطلب من الإدارة التنفيذية أخذ السلوك الإبداعي في أولويات اهتمامها وتحفيز العاملين على تقديم الأفكار الإبداعية في العمل والأخذ بها وتطبيق المناسب منها. وقد توافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Seoyeon, Zhang, Umair, 2019) التي أظهرت توسط الأهمية النسبية للإبداع الإداري في المنظمات الباكستانية (مجتمع الدراسة).

- أشارت نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة إلى توسط الأهمية النسبية لتغيير المنظمة الذكية في المصارف التجارية الأردنية، وهذا يدل على أن قدرة الإدارة التنفيذية في المصارف التجارية الأردنية على إيجاد البدائل الإستراتيجية وتحليلها من أجل الوصول إلى القرار السليم، ومستوى الإجراءات التي تقوم بها إدارات المصارف بهدف التعليم المستمر لمواجهة المتغيرات البيئية، إضافة إلى قدرة هذه المصارف على

تشخيص حالات عدم التأكد البيئي والاستفادة منها في عملية اتخاذ القرار، كذلك مستوى تعزيز التمكين الإداري وإيجاد قيم تنظيمية مشتركة ملائمة، وتوفير نظام عادل للحوافز من قبل إدارة المصرف، ما زالت بحاجة إلى مزيد من الاهتمام والرعاية وأخذها بجدية أكبر، وذلك لرفع مستوى تطبيق مبادئ المنظمة الذكية في المصارف التجارية الأردنية. وهذا يتطلب من الإدارات التنفيذية في المصارف التجارية، اتخاذ الإجراءات اللازمة لتبني مفهوم المنظمة الذكية بكافة عناصرها ومكوناتها، من خلال الاطلاع على تجارب المنظمات التي تتبع هذا الأسلوب في العمل، وتمكين العاملين وتدريبهم على اتباع الطرق والإجراءات التي تؤدي إلى تحول المنظمة من منظمة تقليدية إلى أخرى ذكية. وقد اختلفت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (أحمد وإسماعيل، 2018) التي أظهرت ارتفاع الأهمية النسبية لأبعاد المنظمة الذكية في منظمات الأعمال الصغيرة في محافظة دهوك العراقية، وهو ما يشير إلى اهتمام هذه المنظمات بشكل كبير بفهم البيئة وإيجاد البدائل الإستراتيجية والتعلم المستمر.

- أشارت نتائج تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة إلى ارتفاع الأهمية النسبية لتغيير تطبيق الحوسبة السحابية في المصارف التجارية الأردنية، وهذا يدل على اهتمام الإدارة العليا في المصارف التجارية الأردنية بتطبيق تقنية الحوسبة السحابية في أعمال المصرف بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، وذلك لقناعة إدارة المصرف في أن تطبيق مفهوم الحوسبة السحابية يساهم في الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة ويسر، وإتاحة الوصول والدخول إلى البرمجيات عند الحاجة من أي مكان وأي وقت ومن أي جهاز ما يساعد على استمرارية العمل، وإدارة الاتصال بين الأقسام المختلفة في المصرف بكفاءة وفاعلية، وبالتالي تعزيز وتميز أداء المصرف في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بالشكل الأمثل. وقد توافقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Okour, 2019) التي أشارت إلى ارتفاع الأهمية النسبية لمحددات تطبيق الحوسبة السحابية في الشركات الصناعية الأردنية.

- أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $P \leq 0.05$ ) للسلوك الإبداعي بأبعاده مجتمعة (القدرة على اتخاذ القرارات، القدرة على التغيير، روح المخاطرة، تشجيع الإبداع) في المنظمات الذكية بأبعادها مجتمعة (إيجاد البدائل الإستراتيجية، التعلم المستمر، فهم البيئة، ثقافة الجدارة، نظام الحوافز) في المصارف التجارية الأردنية. وهذا يشير إلى أن اهتمام إدارات هذه المصارف بتعزيز القدرات الإبداعية لدى العاملين، والمرتكزة على تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات والقدرة على التغيير وتبني هامش محسوب من المخاطرة في العمل إضافة تشجيع العاملين على

تقديم الأفكار الإبداعية الجديدة وتبنيها في العمل من شأنه أن يعزز من مفهوم المنظمة الذكية التي يمكن أن توصف بها المصارف التجارية. وقد توافقت هذه النتيجة مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة (أحمد وإسماعيل، 2018) التي أشارت إلى أن استمرارية منظمات الأعمال وبقائها ونجاحها وديمومتها في المستقبل مرهون بكيفية الاستجابة بأسلوب إبداعي وذكي للتحديات والتغيرات البيئية، وضرورة إيجاد طرق وأساليب ابتكارية ذكية تساهم في إحداث تغيرات جذرية في ممارسات الإدارة والابتعاد عن الإجراءات التقليدية الروتينية.

- أشارت نتائج تحليل الانحدار المتدرج إلى أن بعد (القدرة على التغيير) يعتبر من أكثر أبعاد السلوك الإبداعي تأثيراً في المنظمة الذكية، حيث فسر ما نسبته (43.3٪) من التغير في المنظمة الذكية. ويعود السبب في ذلك إلى أن دوافع التغيير التنظيمي تنوع من الرغبة في التطوير والمواكبة والتكيف مع متطلبات البيئة التي تعمل بها المنظمة أو التغيير من أجل تحسين الأداء الحالي واستشراف المستقبل، وبالتالي فإن امتلاك إدارات المنظمات للقدرة على إحداث هذا التغيير للوصول إلى هذا التغيير، يساهم بشكل كبير زيادة قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة وتوليد المعرفة واستخدامها للتعامل مع الأحداث والتغيرات الطارئة والمستجدة في بيئة العمل سواء الداخلية أو الخارجية، وهذا هو جوهر وأساس المنظمة الذكية.
- أشارت نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الثانية إلى وجود دور للحوسبة السحابية كمتغير معدل في تحسين أثر السلوك الإبداعي في المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية. حيث يعد ظهور الأثر الوسيط للحوسبة السحابية عند دراسة أثر السلوك الإبداعي في تحقيق المنظمة الذكية، مؤشراً لدور الحوسبة السحابية المتمثلة بالتقنية المعتمدة على نقل عمليات المعالجة، ومساحة التخزين، والبيانات الخاصة بالحواسيب إلى ما يسمى بالسحابة، في تفعيل عناصر السلوك الإبداعي في إيجاد البدائل الاستراتيجية والتعلم المستمر وتحليل وفهم البيئة وتعزيز ثقافة الجدارة وتطبيق أفضل أنظمة الحوافز في المصارف التجارية الأردنية، وهو جوهر وأساس الذكاء التنظيمي.

#### التوصيات:

##### بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإنها توصي بما يلي:

- زيادة وعي وإدراك المصارف التجارية الأردنية بأهمية تعزيز السلوك الإبداعي لكافة العاملين، وحثهم على تبني الأفكار الإبداعية وتبنيها عند اتباع أساليب جديدة في العمل وتقديم الخدمات المصرفية المختلفة، لما لها من دور إيجابي في تحقيق متركزات المنظمة الذكية، القادرة على التعلم والنمو باستمرار. وذلك من خلال

- تشجيع ثقافة الإبداع والاستماع إلى الأفكار الإبداعية من قبل الموظفين، والأخذ بالمناسب منها وتنفيذها على أرض الواقع.
- اهتمام المصارف التجارية الأردنية بشكل أكبر في توفير الأدوات اللازمة للتعلم لمواجهة المتغيرات البيئية المستمرة وتوليد قيمة أعلى لها ولعملائها، والاستفادة بشكل أكبر من المعارف والمعلومات لديها لتحسين المواءمة بين المصرف والبيئة المحيطة به.
  - توفير المصارف التجارية الأردنية قيماً تنظيمية مشتركة ملائمة، واستخدام أنظمة إدارية وأنظمة معلومات متطورة تتيح المجال أمام العاملين لأداء الأعمال الموكلة إليهم بأعلى درجات الكفاءة.
  - قيام المصارف التجارية الأردنية بتطبيق إجراءات وسياسة محددة وأمنة لمستخدمي تقنيات الحوسبة السحابية للحد من المخاطر المتعلقة بأمن البيانات.
  - تبني المصارف التجارية الأردنية خطة وإجراءات موحدة لاستخدام تقنيات الحوسبة السحابية، يضمن تبادل الخبرات بين هذه المصارف في هذا المجال، وبما يصب في تطوير العمل المصرفي الأردني بشكل عام، وأن تتضمن تقارير الإفصاح في المصارف مدى تطبيقها واستخدامها لتقنيات الحوسبة السحابية.
  - الاستمرار في تبني السلوكيات الإبداعية من خلال الحوسبة السحابية، وذلك لما أظهرته نتائج الدراسة من وجود دور للحوسبة السحابية كمتغير معدل في تحسين أثر السلوك الإبداعي في تحقيق المنظمات الذكية في المصارف التجارية الأردنية، مع التأكيد على أهمية توفير كافة الوسائل والإجراءات التي تضمن تحقيق أمن المعلومات، خاصة وأن البيانات المصرفية تعدّ بيانات حساسة وسرية، وبالتالي تحتاج إلى إجراءات حماية عالية.
  - إجراء هذه الدراسة على قطاعات أخرى واستخدام أساليب نوعية للتحقيق في العلاقات بين المتغيرات مثل المقابلات مع المدراء ورؤساء الأقسام، وذلك للحصول على المزيد من الرؤى والتصورات حول هذه العلاقات.



**المصادر والمراجع:****المراجع العربية:****القرآن الكريم**

- أحمد، أفين وإسماعيل، جكر (2018). دور أبعاد التمكين في تحقيق خصائص المنظمة الذكية: دراسة ميدانية لعينة من المدراء في منظمات الأعمال الصغيرة في محافظة دهوك. **مجلة جامعة دهوك**، 21 (1)، 205-225.
- أحمد، دن. (2019). أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في التخفيض من ضغوط العمل: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، **مجلة البشائر الاقتصادية**، 4 (2)، 559-577.
- بن أحمد، لخضر وقرميطي، وردة. (2021). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في تنمية السلوك الإبداعي لدى الموارد البشرية: دراسة ميدانية باتصالات الجزائر بالجلقة. **مجلة دراسات وأبحاث**، 13 (1)، 431-443.
- تقرير جمعية البنوك الأردنية. (2019). متاح على الموقع الإلكتروني <https://www.abj.org.jo>، تاريخ الدخول 2020/11/25.
- جمال، لينا. (2017). **إدارة التميز والإبداع الإداري**. ط1، دار خالد اللحياني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسن، نهر. (2015). فاعلية برنامج قائم على الحوسبة السحابية في تنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات التعليمية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم بكلية التربية النوعية. **مجلة بحوث التربية النوعية**، (29)، 192-230.
- حواطي، وردة ودروم، أحمد. (2020). السلوك الإبداعي ومساهمته في دعم متطلبات التميز المؤسسي: دراسة على عينة من شركات التأمين الجزائرية بولاية الجلفة والأغواط. **مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال**، 6 (3)، 163-184.
- الخالد، خيرية. (2018). التمكين النفسي وتأثيره على السلوك الإبداعي: دراسة تطبيقية في مديرية بيئة القادسية. **مجلة المثني للعلوم الإدارية**، 8 (1).
- راضي، جواد وحسين، سجي. (2017). دور أبعاد التعلم التنظيمي في التحول إلى منظمات ذكية: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام في بعض جامعات الفرات الأوسط. **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية**، 19 (3)، 6-33.
- الساعدي، حنان. (2020). لقدرة على اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام في الجامعات العراقية وعلاقتها ببعض المتغيرات. **حوليات آداب عين شمس**، 48، 328-344.
- سعد، محمد. (2021). العلاقة بين الشفافية الإدارية وإدارة التغيير في المنظمات العامة: دراسة ميدانية على مديريات الخدمات بمحافظة الدقهلية. **المجلة العلمية للاقتصاد والإدارة**، (2)، 665-704.
- شنشونة، محمد. (2014). أهمية التعلم التنظيمي في نجاح المؤسسات الاقتصادية. **مجلة العلوم الإنسانية**، (33).

- عامر، سامح. (2017). دور الجداريات الإدارية في تحسين الأداء التنظيمي للموارد البشرية: رؤية تنموية للمؤسسة التعليمية. المؤتمر الدولي لمعهد التخطيط القومي، بعنوان: نحو تعليم داعم للتنمية المستدامة في مصر، شبرا الخيمة، 6-8 مايو.
- عبد الرحمن، أسماء. (2021). إمكانية تطبيق إدارة المخاطر في الجامعات الأردنية من وجهة نظر القادة الأكاديميين والإداريين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 29 (1)، 420 - 443.
- عمر، أحمد. (2008). معجم اللغة العربية المعاصرة. ط1، المجلد1، عالم الكتب للنشر، القاهرة، مصر.
- الفاخري، سالم. (2018). سيكولوجية الإبداع. مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن.
- فراونه، حازم؛ الدب سليمان ومرابط، سليمان. (2016). أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في شركة الكهرباء - محافظة غزة. مجلة كلية فلسطين التقنية، (3)، 107-136.
- فرعون، محمد؛ العتري، سعد والخالدي، عواد. (2015). صياغة إستراتيجية ريادية الأعمال لتطوير نموذج المنظمات الذكية؟ مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 10 (33)، 113-137.
- القاضي، صفاء وأبو بكر، سحر. (2021). أثر الإدارة الاستراتيجية في بناء المنظمة الذكية: الدور المعدل للقيادة الاستراتيجية في شركات صناعة الأدوية الأردنية. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 10 (2)، 259 - 284.
- القطاونة، منار وأبو تايه، بندر. (2016). أثر الاتصالات الإدارية في السلوك الإبداعي للعاملين في منظمات الأعمال الأردنية. المجلة العربية للإدارة، 36 (1)، 314 - 331.
- الكفاوين، عبد المجيد والزعي، خالد. (2021). أثر العوامل التنظيمية في التخطيط الاستراتيجي بوجود السلوك الإبداعي كمتغير وسيط: دراسة ميدانية في الشركات الاستخراجية في الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإنسانية، 29 (2)، 209، 245.
- كلدام، محمود والصرن، رعد. (2019). أثر خصائص المنظمات الذكية في تعزيز الاستدامة البيئية في شركات الاتصالات السورية. مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، 41 (23)، 11 - 39.
- كلو، صباح. (2015). الحوسبة السحابية: مفهومها وتطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات. المؤتمر السنوي الحادي والعشرين لجمعية المكتبات الخاصة، فرع الخليج العربي، يومي 17 - 19 مارس، جامعة حمد بن خليفة، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
- محمد، محمد. (2018). أثر استخدام الحوسبة السحابية على التحصيل الدراسي وتنمية الأداء التقني لدى طلاب مقرر مهارات الحاسب الآلي بكلية التربية في جامعة شقراء. مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، 40، 169-182.
- مسلم، عبد الله. (2014). الإبداع والابتكار والتنسيق. ط1، دار المعز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مكاوي، مرام. (2015). الحوسبة السحابية: هل تغلب الميزات السحرية على الهواجس الأمنية؟ مجلة القافلة، (60).
- يس، نجلاء. (2014). الحوسبة السحابية للمكتبات حلول وتطبيقات. ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

## المراجع الأجنبية:

- Abbas, A. (2020). Educational Competition as a Moderating Variable of the Relationship between Electronic Management and Intelligent Organizations. **Times and Spaces in Education Magazine**, 13 (32), 1 – 25.
- Adamik, A. & Sikora-Fernandez, D. (2021). Smart Organizations as a Source of Competitiveness and Sustainable Development in the Age of Industry 4.0: Integration of Micro and Macro Perspective. **Energies**, 14 (6), 1-27.
- Aithal, P. & Aithal, A. (2018). The Concept and Important of Alternative Strategy as Parallel Strategy to be Followed in Organizational Decision to Ensure Success. **International Journal of Management and Social Sciences**, 3(2), 1-15.
- Al – Shura, M.; Zabadi , A.; Abughazaleh, M. & Alhadi, M. (2018). Critical Success Factors for Adopting Cloud Computing in the Pharmaceutical Manufacturing Companies. **Advances in Economics and Business** 6(3), 168-178.
- Alhawamdeh, H. & Alsmairat, M. (2019). Strategic Decision Making and Organization Performance: A Literature Review. **International Review of Management and Marketing**, 9 (4), 95-99.
- AlSayegh, M.; AlShammary, S. & AlKariawy, M. (2017). The Characteristics of Smart Organization and its Impact on Strategic Vigilance: an Applied Study in Asia Cell Telecommunication Mobile Services. **Al-Qadisiyah Journal for Administrative and Economic Sciences**, 19 (3), 80-98.
- Anderson, N; Potonik, K. & Zhou, J. (2014). Innovation and Creativity in Organizations: A State of the Science Review and Prospective Commentary. **Journal of Management**, 40 (5), 1297-1333.
- Azbari, M., Akbari, M., Chaijani, M (2015). The Effect of Strategic Leadership and Empowerment on Job Satisfaction of the Employees of University of Guilin. **International Journal of Organizational Leadership**, 4 (4), 453-464.
- Bilgin, Y.; Bilgin, G.; Kilinc, M. & Izzet, K. (2017). Strategic Leadership in Civil Society Organizations: A Research on Turkish Charities Performing International Operations. **Voluntas: International Journal of Voluntary & Nonprofit Organizations**, 28 (2), 839-863.
- Elzamy, A.; Nabil, M.; Mohamed, D.; Ahmed, M.; Abd Samad, B. H.; Nizar, A. S. & Sayed, S. (2018). Adoption of Cloud Computing model for Managing e-Banking System in Banking Organizations, **International Journal of Advanced Science and Technology** Vol. 28, No. 1, pp. 318-326.
- Fitriastuti, L., Sujoko, S., Herawan, T. & Vemberi, Y. (2019). Knowledge Management System Usage and Organization Learning: Recent Trends and Open Problems. **Journal of Advanced Research in Low and Economics**, 10 (44).

- Gomez, C., Cortes, J. & Briones, M. (2020). Organizational Learning Model (OLM) for Small and Medium-Sized Enterprises (Smes): The Manufacturing Industry Case in Chile and Colombia. **Revista Espacios**, 41(01).
- Gujarati, D. (2004). **Basic Econometrics**. 4<sup>th</sup> ed., McGraw Hill, UNA, New York.
- Haimes, Y. (2018). **Modeling and Managing Interdependent Complex Systems of Systems**. John Wiley & Sons, USA.
- Hosseini, A.; Soltani, S. & Mehdizadeh, M. (2018). Competitive Advantage and its Impact on New Product Development Strategy: Case Study: Toos Nirro Technical Firm. **Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity**, 4 (2), 1-12
- Kanagal, N. (2015). Innovation and Product Innovation in Marketing Strategy. **Journal of Management and Marketing Research**, 18, 1-25.
- Lakshmi, S. & Rani, J. (2018). Cloud Computing in Banking: An Overview. **Research Review International Journal of Multidisciplinary**, 3(10), 802-806.
- Lima, M. (2020). Smarter Organizations: Insights from a Smart City Hybrid Framework. **International Entrepreneurship and Management Journal**, 16(4), 1281-1300.
- Markevičiūtė, I. & Jucevičius, G. (2013). The Role of Creativity in Organizational Value Creation: Creative Competencies in Different Organizational Contexts. **Economics and Management**, (2), 44-55.
- Miles, M., Gilmore, A., Harrigan, P., Lewis, G. & Sethna, Z. (2015). Exploring Entrepreneurial Marketing. **Journal of Strategic Marketing**, 23(2), 94-111.
- Okour, S. (2019). The Impact of the Application of IT Governance According to (COBIT 5) Framework in Reduce Cloud Computing Risks. **Modern Applied Science**, 13 (7), 25 - 37.
- Pazireh, T., Rahimi, G., Irani, F. & Bohloul, N. (2019). Model Development for Establishment of Smart Organizations: Case Study of the Social Security Organization. **International Transaction Journal of Engineering, Management, and Applied Sciences and Technologies**, 10 (4), 559 - 565.
- Puteh, F., Kaliannan, M. & Alam, N. (2016). Employee Core Competencies and Organizational Excellence: an Interpretative Analysis. **Australian Journal of Business and Economic Studies**, 2(1), 45-55.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). **Research Methods for Business: A Skill Building Approach**. John Wiley and Sons Inc., New York, USA.
- Sethibe, T. & Steyn, R. (2017). The Impact of Leadership Styles and the Components of Leadership Styles on Innovative Behavior. **International Journal of Innovation Management**, 21(02).

- Vincent, O.; Osondu, O. & Onyemachi, U. (2019). Strategic Alternative and Choice: Organizational Perspective. **Strategic Journal of Business and Social Science**, 2 (2), 1-15.
- Waheed, A., Miao, X., Waheed, S., Ahmad, N. & Majeed, A. (2019). How New HRM Practices, Organizational Innovation, and Innovative Climate Affect the Innovation Performance in the IT Industry: A Moderated-Mediation Analysis. **Sustainability**, 11 (3).
- Wanza, L. & Nkuran, J. (2016). Influence of Change Management on Employee Performance: A Case of University of Eldoret, Kenya. **International Journal of Business and Social Science**, 7 (4), 190-199.
- Yan, G. (2018). Application of Cloud Computing in Banking: Advantages and Challenges, **Advances in Economics, Business and Management Research (AEBMR)**, 23, 29-32.
- Zhang, Y.; Umair, K.; Seoyeon, L. & Madiha, S. (2019). The Influence of Management Innovation and Technological Innovation on Organization Performance, A Mediating Role of Sustainability. **Sustainability**, 11 (2), 1-21.