

أثر التخطيط الاستراتيجي على الفاعلية المنظمة: الدور المعدل لتكنولوجيا المعلومات دراسة تطبيقية في قطاع التأمين في الأردن

إعداد

أماني داود حمد جودة

المشرف

د. محمد اقبال أحمد العجلوني

جامعة الزيتونة الأردنية، 2020

الملخص

هدفت هذه الدراسة للبحث في أثر التخطيط الاستراتيجي بأبعاده (التحليل الاستراتيجي، الأهداف الاستراتيجية، الخيار الاستراتيجي) على الفاعلية المنظمة بأبعادها (الجودة، الإنتاجية، رضا العاملين) والدور المعدل لتكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر العاملين في قطاع التأمين في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أسلوب المسح الميداني، اعتماداً على استبيان أُعد لهذا الهدف تكوّن من (57) فقرة، وقد توجهت الدراسة إلى تبني التحليل باستخدام النمذجة بالمعادلة البنائية SEM-AMOS والذي يقوم على اختبار النماذج والهياكل لتقييم العلاقات السببية بين المتغيرات وعلى وجه الخصوص النماذج التي تقوم على اختبار المتغيرات الوسيطة والمعدلة على عدة مراحل.

تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات التأمين العاملة في الأردن والبالغ عددها (24) شركة، تم اعتماد (15) شركة منها لغايات المشاركة في الدراسة حيث استخدم أسلوب العينة القصدية لتحديد

الشركات، ومن ثم تم سحب عينة عشوائية من الأفراد العاملين في الشركات المختارة بلغ عددهم (295) عامل.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها وجود أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على الفاعلية المنظمة بمستويات تفسير متدنية، وأن تكنولوجيا المعلومات تلعب دور المعدل السلبي للأثر بين التخطيط الاستراتيجي والفاعلية المنظمة.

استخلصت الدراسة مجموعة من التوصيات كان أبرزها ضرورة استفادة قطاع التأمين من التوجه العالمي إلى تبني البيانات الضخمة لغايات التنبؤ والتحليل لصياغة الخطط الاستراتيجية والذي ينعكس على الفاعلية المنظمة، وإشراك كافة العاملين في اعداد الخطة الاستراتيجية.

الكلمات المفتاحية: التخطيط الاستراتيجي، الفاعلية المنظمة، تكنولوجيا المعلومات.