أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الادارية في قطاع الاسكان الاردني

THE IMPACT OF INFORMATION TECHNOLOGY ELEMENTS ON THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE DECISIONS AT THE JORDANIAN HOUSING SECTOR

إعداد الطالب

غزوان عبدالله كاظم العامري

إشراف

الدكتور انور أحمد العزام

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال

كلية الأعمال

جامعة عمان العربية

2016

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

جامعة عمان العربية
AMMAN ARAB UNIVERSITY

تفويض

نحن الموقعون أدناه، نتعهد بمنح جامعة عمان العربية حرية التصرف في نشر محتوى الرسالة الجامعية، بحيث تعود حقوق الملكية الفكرية لرسالة الماجستير الى الجامعة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالملكية الفكرية وبراءة الاختراع.

المشرف الرئيس	الطالب
د. أنور أحمد العزام	غزوان عبد الله العامري
التوقيع:	التوقيع: .....
التاريخ:	التاريخ .....

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ج

قرار لجنة المناقشة

نُوقشت هذه الرسالة والمقدمة من الطالب : **غزوان عبد الله العامري**

وعنوانها: "**أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الادارية في قطاع الاسكان الاردني**"

وأجيزت بتاريخ: 2016/2/14.

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم		التوقيع
د.أنور العزام	مشرفا / رئيساً	
د. خلدون الخوالدة	عضواً / داخلياً	
د. محي الدين قطب	عضواً / خارجياً	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين وازكى الصلاة والتسليم على الرسول الكريم صلى الله عليه واله وسلم أشكر الله سبحانه وتعإلى الذي ألهمني الطموح وسدد خطاي.

وأتقدم بجزيل الشكر للدكتور انور أحمد العزام الذي تفضل بالإشراف على الرسالة، وأتقدم بجزيل الشكر لرئيس الجامعة الاستاذ الدكتور عمر الجراح على رعايته وادارته الحكيمة للجامعة، والشكر موصول لأعضاء الهيئة التدريسية في جامعة عمان العربية على ما قدموه لي طيلة فترة دراستي في الجامعة.

كما اتقدم بالشكر لاعضاء لجنة المناقشة لتفضلتهم بمناقشة رسالتي هذه وعلى جهدهم ووقتهم الثمين في مناقشة وتحكيم هذا العمل المتواضع وتقديم الملاحظات والتوجيهات التي ستسهم في إثرائه.

لكم مني جميعاً تحية إجلال وتقدير

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى:

الشمعة التي انارت ظلمة الطريق...

إلى روح الوالد المرحوم الشيخ عبد الله العامري رحمه الله واسكنه فسيح جناته، وجعل اعمالي الخيرة في ميزان حسناته

وإلى نبع الحنان و بسمة الحياة وسر الوجود.. إلى من كان دعاؤها سر نجاحي الوالدة الكريمة البسها الله ثوب الصحة والعافية.

كما اهدي هذا الجهد إلى عائلتي الكريمة.. رفقاء الدرب وبلسم الروح.

أُهدي لكم هذا البحث المتواضع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المحتويات

تفويض ..... ب

قرار لجنة المناقشة ..... ج

الشكر والتقدير ..... د

الإهداء ..... هـ

قائمة المحتويات ..... و

قائمة الجداول ..... ط

قائمة الأشكال ..... ك

قائمة الملاحق ..... ل

الملخص ..... م

Abstract ..... س

الفصل الأول الإطار العام للدراسة 1

المقدمة 1

مشكلة الدراسة (Research Problem): 2

عناصر مشكلة الدراسة (اسئلة الدراسة .Research Questions): 2

أهمية الدراسة (Significance of the Study) : 3

فرضيات الدراسة (Research Hypothesis) : 4

أنموذج الدراسة (Research Model) : 5

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

التعريفات الإجرائية 7

حدود الدراسة 9

محددات الدراسة:..... 9

الفصل الثاني مقدمة:..... 10

مفهوم تكنولوجيا المعلومات: 10

الدراسات السابقة ذات الصلة (Related Previous Studies) : 33

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات..... 41

منهج الدراسة..... 41

مجتمع الدراسة 41

أداة الدراسة 48

صدق الاستبانة وثباتها..... 49

الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات 51

عرض نتائج الدراسة..... 51

نتائج أسئلة الدراسة:..... 51

مناقشة الفرضيات:..... 65

الفصل الخامس النتائج والتوصيات..... 73

النتائج 73

التوصيات 75

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

المراجع 77

أولا: المراجع باللغة العربية: 77

ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية: 82

الملاحق 86

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

قائمة الجداول

رقم الجدول	الموضوع	الصفحة
1	توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي	41
2	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	42
3	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	43
4	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة داخل الشركة	44
5	توزيع عينة الدراسة حسب رأس مال الشركة	44
6	توزيع عينة الدراسة حسب عمر الشركة	45
7	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة	47
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الأجهزة والمعدات	51
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال البرمجيات	52
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الشبكات والاتصالات	54
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال قواعد البيانات	55
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال المستخدمون	57
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال شفافية القرارات	59
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تكاملية القرارات	61

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	62
16	اختبارات التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الاحصائي	64
17	تحليل الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسة الأولى	65
18	مستوى الدلالة لكل عنصر من تكنولوجيا المعلومات	66
19	اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى	67
20	اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية	68
21	اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	70

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الأشكال

رقم الشكل	الموضوع	الصفحة
1	أنموذج الدراسة	5

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحق

رقم الملحق	الموضوع	الصفحة
1	قائمة أسماء محكمي الإستبانة	86
2	أداة الدراسة (الإستبانة)	87

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الادارية في قطاع الاسكان الأردني

إعداد

غزوان عبدالله العامري

إشـراف

الدكتور انور أحمد العزام

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على جودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات)، حيث جرت الدراسة في قطاع الاسكان الاردني الذي يتكون من (30) شركة شملت مدراء الشركات ونوابهم ورؤساء الاقسام. حيث قد تم توزيع (177) استبانه على عينة الدراسة، وقد تمكن الباحث من استرداد (150) استبانه من عينة الدراسة تمثل ما نسبته (85%) من مجموع العينة التي تم توزيعها.

اظهرت نتائج الدراسة وجود اهمية كبيرة لعناصر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) المتوفرة في الشركات العاملة في قطاع الاسكان، حيث تساعدها في أداء عملها بكفاءة وفاعلية، وتؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية في أداء العمل. وهذا ما يدلل على وجود أثر لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على جودةالقرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات)،

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

واظهرت نتائج الدراسة اهمية عناصر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) المتوفرة في الشركات العاملة في قطاع الاسكان على جودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات)، مما تساعدها في أداء عملها بكفاءة وفاعلية، و تؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية في أداء العمل.

وقد اوصت الدراسة إلى ضرورة تركيز الشركات على الجوانب التي تؤدي إلى تحسين البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات. وضرورة تركيز الشركات على تطوير وتحسين الانظمة التكنولوجية الداعمة ووضع اسس لذلك. وان تقوم الشركات بتمكين وتدريب العاملين على جميع المهارات والقدرات التكنولوجية اللازمة للعمل وتعزيزها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

THE IMPACT OF INFORMATION

TECHNOLOGY ELEMENTS ON THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE DECISIONS

AT THE JORDANIAN HOUSING SECTOR

Prepared by

Ghzwan Alameri

Supervised by

Dr. Anwar Ahmad Al-azzam

Abstract

This study aimes to impact the elements of information dimensions technology (data and users, networks, telecommunications, software, hardware and equipment rules) on the quality of administrative decisions dimensions (the transparency of decisions and complementary decisions and participation of workers in decision-making), this study was that conducted in the Jordanian real estate sector, this study sample consists of (30) companies included corporate managers and their deputies and heads of departments. (177) questionnaire were distributed which means that (150) of the study sample questionnaire, representing 85% of the total sample was received.

The study results showed the presence of the importance of the information elements of technology (data and users, networks, telecommunications, software, hardware and equipment rules) are available in working in the housing sector companies, which assisted in the performance of their work efficiently and effectively, and leads to positive results in the performance of work. This is evidence of the existence of the effect of the elements of information technology dimensions (databases and users and networks, telecommunications, software, hardware and equipment)

www.manaraa.com

on the quality of administrative decisions dimensions (the transparency of decisions and complementary decisions and participation of workers in decision-making), and showed the results of the study to the need to provide opportunities for learning and personal and professional development through knowledge of training and educational needs of the workers.

The study recommends that the companies need to focus on the aspects that lead to the improvement of the infrastructure of information technology. the companies need to focus on the development and improvement of technological support systems and lay the foundations for it. Also there is the need to enable companies and by training workers at all skills and technological capabilities that needed for work and promotion.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول
الإطار العام للدراسة

المقدمة

تواجه المنظمات الادارية في البيئة المعاصرة تحديات كبيرة، تمثلت بظهور تطورات هائلة في مجال التكنولوجيا والمعلوماتية، وازدياد حدة المنافسة بين المنظمات العاملة في ذات المجال، حيث اتسمت تلك التغيرات بديناميكيتها وحركتها وتعقيدها، الامر الذي يفرض على المنظمات مزيدا من القدرة والمرونة لمواكبة تلك التحديات، وحل المشكلات التي تواجهها واتخاذ القرارات بشانها.

تعد تكنولوجيا المعلومات بعناصرها بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المنظمات، وذلك لجمع الكم الهائل من البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وتناقلها، بطريقة منظمة وسريعة ودقيقة، من خلال نظام معلوماتي يسهل عملية الحصول على مدخلات ذات جودة عالية ومعالجتها في الوقت الملائم والقدر المناسب، وصولاً إلى مخرجات ذات جودة عالية وبما يتوافق مع اهداف المنظمات العليا.

وتعتمد القرارات الادارية على مدى شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ومدى صحة ودقة وشمول المعلومات وحسن توقيت الحصول عليها، بالإضافة إلى الملائمة والتكامل مع بيئة القرار. حيث يعتمد نجاح المنظمات بشكل اساسي على مقدار كفائتها في صنع قرارات ناجحة، وصولا إلى جودة القرار الإداري التي تتخذه المنظمات في مختلف المستويات الادارية، وخاصة في حالات اللاتأكد من حدوث المخاطر المحيطة.

ومن هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الادارية في قطاع الاسكان الاردني.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مشكلة الدراسة (Research Problem):

تواجه البيئة المعاصرة ازدياد حدة الثورة التكنولوجية الهائلة والسريعة وتعقدها، الامر الذي يتطلب من الشركات العاملة في قطاع الاسكان تطوير ادواتها ووسائلها بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية وتغيرات البيئة الجديدة، من اجل تعزيز موقفها التنافسي وتقليل التكاليف التشغيلية، وتقليص دورة الوقت، وصولا إلى زيادة الأرباح وتحقيق النجاح المنشود. واشارت توصيات دراسة البحيصي (2005) بضرورة إحداث تحول في تكنولوجيا المعلومات والانظمة المعلوماتية الادارية التقليدية المستخدمة في الشركات وذلك عبر عمليات التخطيط والبرمجة والمتابعة، والتي تسمح بزيادة مقدرة منظمات الاعمال على دعم القرارت الادارية وجودتها وزيادة فعالية قرار المدراء.

كما بين الطائي (2005، ص223) ان نجاح المنظمات مرتبط بمعدل كفاءة المنظمات على صنع قرارات ناجحة تتمتع بالشفافية وتكاملية ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، من خلال نظام المعلومات الذي يشكل حجر الزاوية الذي ترتكز عليه القرارت ذات الجودة العالية.

لذا فإن الغرض من هذه الدراسة هو معرفة أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الادارية في قطاع الاسكان الاردني.

عناصر مشكلة الدراسة (اسئلة الدراسة .Research Questions):

ويمكن تحقيق غرض هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات الاتية:

السؤال الرئيس الأول:

ما أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على جودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) في قطاع الاسكان الاردني؟

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وينبثق عن هذا السؤال عدد من الأسئلة الفرعية الاتية:

ما أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على شفافية القرارات في قطاع الاسكان الاردني؟

ما أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على تكاملية القرارات في قطاع الاسكان الاردني؟

ما أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في قطاع الاسكان الاردني؟

أهمية الدراسة (Significance of the Study) :

تأتي أهمية الدراسة من جانبين، هما:

أولا: الأهمية النظرية:

تبرز الاهمية النظرية للدراسة من خلال محاولتها لبناء اطار نظري يوضح عناصرتكنولوجيا المعلومات (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات)، وبناء اطار نظري لجودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات)، كما من المؤمل ان تكون الدراسة الحالية ممهدة لإفادة الباحثين والدارسين لاحقا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: الأهمية التطبيقية:

تنبثق الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من ضرورة التأكيد على شركات الاسكان من متابعة التطورات الحاصلة في عناصر تكنولوجيا المعلومات وأثرها على جودة القرارات الادارية، وصولا إلى تحسين جودة قراراتها. كما تبرز الاهمية التطبيقية للدراسة في مساعدة مديري الشركات ونوابهم ورؤساء الاقسام إلى تبني اساليب وعناصر تكنولوجية جديدة في اتخاذ قراراتهم لرفع جودتها وتحسينها. كما يعتبر قطاع الاسكان الاردني من القطاعات المهمة في ازدهار الاقتصاد الأردني وعاملا من عوامل نموه.

فرضيات الدراسة (Research Hypothesis) :

في ضوء مشكلة الدراسة و أسئلتها فقد تم صياغة الفرضيات الآتية:-

الفرضية الرئيسة الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على جودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) في قطاع الاسكان الاردني.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات)على شفافية القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

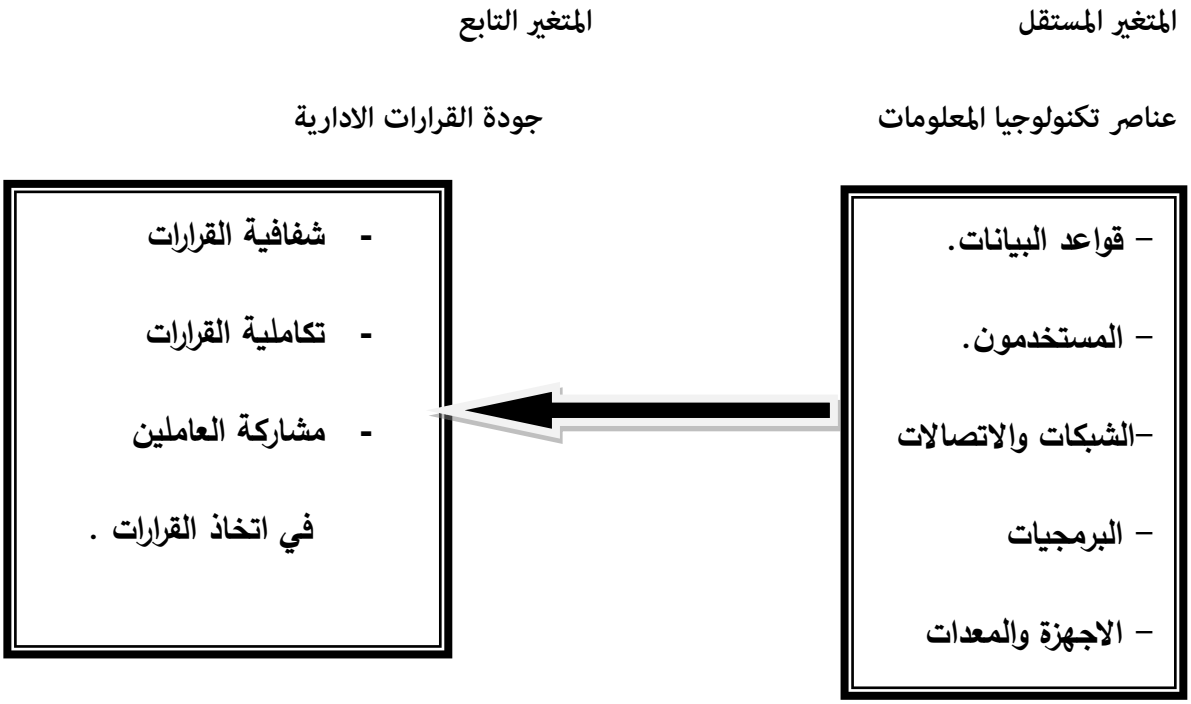
H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على تكاملية القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

أنموذج الدراسة (Research Model) :

لتحقيق الغرض من هذه الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة في تحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، فقد قام الباحث بتطوير نموذج خاص بالدراسة. والشكل (1) يوضح أنموذج الدراسة ومتغيراتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com



الشكل (1): أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء المراجع والدراسات المبينة أدناه:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

متغيرات الدراسة	المرجع والدراسات التي تم الاعتماد عليها
المتغير المستقل: عناصر تكنولوجيا المعلومات	O'Briene (2002) Laudon& Laudon (2006)
المتغير التابع: جودة القرارات الادارية	Arvia et al (2010))07Petkov et al (20

التعريفات الإجرائية

قام الباحث بتحديد المعاني الإجرائية للمصطلحات المستخدمة في الدراسة وكما يلي:

عناصر تكنولوجيا المعلومات: التقنيات والمستلزمات التكنولوجية المستخدمة في الشركات الاسكان، لتحويل المدخلات (المواد والأفكار والبيانات) إلى مخرجات ذات قيمة والمتعلقة بالجوانب الاتية: قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات. ويمكن تعريف تلك المستلزمات إجرائياً كما يلي:

قواعد البيانات: مخازن البيانات والمعلومات ذات العلاقة، والتي تحفظ فيها البيانات في وسائط الخزن الحاسوبية المستخدمة في شركات الاسكان، وتحتفظ بها الشركات كونها تتضمن وصفا لكل عملياتها وأنشطتها التي قامت بها داخليا وخارجيا، ويتم تجميعها وترتيبها وفق نظام معين على هيئة جداول وسجلات، بحيث تضمن سهولة استرجاعها والوصول اليها والمحافظة إلى سلامتها ودقتها وامنها.

المستخدمون: وهم العاملون في شركات الاسكان والذين يعملون على متابعة التقنيات والحواسيب المختلفة بناءا على اختصاص كل منهم تجاه المهمات المختلفة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشبكات والاتصالات: تشير إلى مجموعة الأنظمة، المستخدمة في شركات الاسكان، والتي تقوم بربط أجهزة الحاسوب ببعضها سلكيا او لاسلكيا وتعمل على تشارك وتبادل المعلومات فيما بينها.

البرمجيات: مجموعة البرامج المستخدمة في شركات الاسكان، والتي تقوم بتشغيل قواعد البيانات وشبكات الاتصال والأجهزة للقيام بالعمليات المطلوبة منها، وتزويد العاملين بكل ما يحتاجونه من معلومات وموارد.

الأجهزة والمعدات: هي المكونات المادية والمعدات الأساسية التي تستخدم في عمليات إدخال البيانات والمواد والأفكار ومن ثم تحويلها إلى مخرجات ذات قيمة، وتخزينها ونشرها للمستخدمين.

جودة القرارات الادارية: تتعلق باتخاذ قرارات ادارية ذات مواصفات وخصائص محددة، تبنى على معلومات صحيحة ودقيقة تهدف إلى حل المشكلات المحتملة، وتعكس تلك القرارات نزاهة عملية صنعها، وسيتم قياسها من خلال الأبعاد الاتية: شفافية القرارات، تكاملية القرارات، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات. ويمكن تعريف هذه الجوانب إجرائياً كما يلي:

شفافية القرارات: يشير إلى إتاحة كافة المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية لشركات الاسكان، وجعلها متاحة ومفهومة وبشكل أكثر تحديد، وتوفير المعلومات وجعل القرارات متاحة لكل الأطراف ذوي العلاقة.

تكاملية القرارات: يشير إلى توافر كافة متطلبات ومكونات اتخاذ القرار في شركات الاسكان، وجعلها مترابطة ومتصلة مع بعضها، وفهم محتوياتها ومكوناتها.

مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات: هو التفاعل مع الاقتراحات والآراء والأفكار والتوصيات الفردية والجماعية التي يبديها العاملون في شركات الاسكان، عبر مراحل صناعة القرارات الخاصة بها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على الشركات الاردنية في قطاع الاسكان.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على مدراء الشركات ونوابهم ورؤساء الاقسام في قطاع الاسكان الاردني.

الحدود الزمانية: انجزت هذه الدراسة خلال الفصل الاول من العام الدراسي 2016/2015.

الحدود العلمية: تقتصر هذه الدراسة على قياس أثر المتغير المستقل وهو عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات)، على المتغير التابع وهو جودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) في قطاع الاسكان الاردني.

محددات الدراسة:

من المعوقات والصعوبات التي واجهت الباحث:

صعوبة توزيع الإستبانة على عينة الدراسة واستردادها.

تشتت مجتمع الدراسة وتباعده عن بعضه، الامر الذي صعب من وصول الباحث إلى افراد المجتمع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

مقدمة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف أنواع منشآت الأعمال الهادفة وغير الهادفة إلى الربح في عملياتها المختلفة، سواء كان ذلك في عمليات التخطيط أو الإشراف أو التوثيق أو الشؤون الإدارية، أو المحاسبية أو غيرها من أوجه النشاط، المختلفة.

مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

عرّف (حسان، 2008) تكنولوجيا المعلومات على انها الاساليب والوسائل والمعدات والاجهزة التي استخدمها البشر من اجل الحصول على المعلومات، سواءاً معلومات صوتيّة، او معلومات رقميّة، او معلومات مصوّرة، ومعالجة تلك المعلومات من حيث تنظيمها، وتخزينها، واسترجاعها، وعرضها ونشرها وتوصيلها في الوقت المناسب إلى طالبيها.

وعرف (حمزة، 2010) تكنولوجيا المعلومات في أنها المكونات المادية والبرمجيات، ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب.

أما (Laudon & Laudon, 2006) فعرف تكنولوجيا المعلومات بانها عبارة عن أنظمة بالغة الدقة تتكون من مجموعة أدوات تستخدم لتخزين وتحليل ومعالجة وبث ونقل المعلومات بجميع أشكالها وفق معايير تطبقها برامج الحواسيب والتكنولوجيا الأخرى لمعالجة النظم والارتقاء بخدمات المعلومات التي قد يعجز المستخدم عن تقديمها بالطرق التقليدية في ظل حجم تشابك وتضخم المعلومات.

كما قام (Alter, 2002) بتعريف تكنولوجيا المعلومات "بأنها ذلك الإطار الذي يحوى علوم الحاسب ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها التي تعمل على تفعيل المعلومات وتسخيرها لخدمة أهداف المنظمة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعرفها (Laudon & Laudon, 2004) على أنها المكونات المادية للحاسوب والبرمجيات، البيانات وتقنيات الخزن من حفظ وتوفير المعلومات والبيانات كموارد لتكنولوجيا معلومات المنظمة.

ويشير (O'Brien, 2003) أن تكنولوجيا المعلومات هي جميع الأجهزة والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والتي يجري استقبال البيانات من خلالها ليتم معالجتها وتخزينها وتعديلها واسترجاعها سواء على شكل نصوص أو رسائل صوتية.

وأشار (قندلجي، وآخرون، 2002، ص195) إلى أن تكنولوجيا المعلومات تحدد بالمعالم التالية:

أنها العلم الجديد الذي يهتم بجمع وتخزين وبث مختلف أنواع البيانات والمعلومات.

أنها علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة، لإيصال المعرفة.

تفاعل رائع بين أجهزة الحواسيب، ووسائل الاتصال المختلفة، مثل الألياف الضوئية والأقمار الصناعية، والتكنولوجيا الأخرى، وذلك للسيطرة على المعلومات واستثمارها في المجالات المتعددة.

ويرى الباحث ان تكنولوجيا المعلومات انها عبارة عن الوسائل والاليات التقنية التي تستخدم في كافة العمليات الادارية، وتتضمن عددا من الاجهزة والمعدات والشبكات وقواعد البيانات والتي تعمل بطريقة منتظمة وفقا لاليات محددة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد الشركات في الحصول على المعلومات المطلوبة الأداء أعمالها بشكل فعال، فالمنظمة الناجحة تلك التي تستطيع الموازنة مابين كثرة المعلومات وندرتها فتكنولوجيا المعلومات تساعد الشركات في إيجاد فرص جديدة وتزداد أهميتها من خلال توفيرها معلومات واسعة ودقيقة لجميع أنشطة الشركات (Turban, 2002).

اشار الباحثون إلى ان هناك الكثير من الجوانب لاهمية التكنولوجيا للمنظمات منها:

تقديم خدمة بجودة عالية وبتكلفة منخفضة، والمحافظة على الوضع التنافسي، والارتقاء بجودة العمليات (Williams, 2003).

الغاء بعض الوظائف او تغيير مستويات وظائف أخرى، والتفاعل المباشر بين طرفي الخدمة وتقليص الهدر في الموارد البشريّة والماليّة والارتقاء بخدمة الزبون (النجار، 2007).

تقديم عمليات ذات مرونة عالية من خلال مواكبة التغيرات المعرفيّة وبما يتضمن ارضاء الزبون وتطوير وسائل الاتصال به (Thompson, 2003).

الظفر بفرص جديدة في الاعمال وتحقيق مواقع تنافسيّة في السوق. (اللامي، 2007).

زيادة العوائد الربحيّة والكفاءة في خدمة الزبون وزيادة الحصّة السوقيّة من خلال تنوع الخدمات المقدَّمة للزبون (Davis et al., 2004).

وتتمتع تكنولوجيا المعلومات بمرونة وقابلية عالية من خلال استخدم تقنيات متعددة الأغراض (عصام الدين، 2015، ص52)، لتعمل على إعطاء نظرة كلية متكاملة للمنظمة مما يمنحها القدرة على انسيابية عملياتها وجعلها مرنة متفاعلة مع بيئتها(Hajela, 2004).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويشير (حيدر، 2002) إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على تطوير أداء المنظمات من خلال توفر قوة عمل فعلية داخل المنظمة، تعمل على زيادة فعالية قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات، وتوفر رقابة فعالة في العمليات التشغيلية، وتقليص حجم التنظيمات الإدارية في الهيكل التنظيمي، وتساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ لإعمال أكثر أهمية.

تكنولوجيا المعلومات أحد الموارد الرئيسية لمنظمات الأعمال لمساهمتها الفاعلة في تحويل المدخلات إلى مخرجات بشكل أكثر تميز، حيث أشار (جواد، 2000، ص97) إلى أن التكنولوجيا هي مزيج من المهارات والمعرفة والقدرات والتقنيات والموارد والآلات والحواسيب والأدوات التي يستخدمها الناس من اجل تحويل أو تغيير المواد الأولية إلى سلع وخدمات نهائية لها قيمة.

وأكد (العبد، 2000) أن المنظمات تقوم باستخدام عناصر تكنولوجيا المعلومات للقيام بمعالجة نظام المعلومات في المنظمات، كالآتي:

1- استقبال المعلومات: وهي عملية الحصول على المعلومات من مصادرها.

2- عرض المعلومات: وهي عبارة عن عرض المعلومات بالطرق الصحيحة التي تسهل عملية استخدامها.

3- توليد المعلومات: وهي معالجة المعلومات المتوافرة لدى المنظمة للحصول على معلومات جديدة.

4- تخزين المعلومات: وهي عملية تخزين المعلومات من أجل استخدامها في وقت لاحق .

5- تبادل المعلومات: وهي الاتصال بالأفراد أو الأماكن أو المنظمات الأخرى من أجل أعطاء المعلومات أو الحصول عليها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عناصر تكنولوجيا المعلومات

ويشير (Turban, et al., 2002) إلى أن عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأنها تتكون من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والأجهزة الأخرى.

كما ويشير (Laudon & Laudon, 2006) على أنها الموارد التكنولوجية المشتركة التي تزود الأرضية لتطبيقات نظام المعلومات في المنظمة، ويعتبران أنها تتكون من الأجهزة والبرمجيات والخدمات الأخرى.

يعرف (Tarnow, 2002) عناصر تكنولوجيا المعلومات على أنها البنية التحتية التي تستخدم لوصف مجموعة الحواسيب والتطبيقات والشبكات والبرمجيات والتي تعمل على معالجة وتوزيع المعلومات، وتتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر الأساسية، بحيث تكون مترابطة مع بعضها البعض بشكل يجعل النظام يعمل بطريقة فعالة. وهي:

الأجهزة أو المكونات المادية.

البرامج.

قواعد البيانات.

الشبكات.

المستخدمون.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا: الأجهزة والمعدات:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها من البنية التحتية مهمة في إنجاز المهام والمسوؤليات المختلفة في المنظمات، حيث تعتني المنظمات بمواجهة الصعوبات وحل المشاكل المختلفة التي قد تظهر خلال تنفيذ عملها (الحسيني، 2014).

وتشمل الاجهزة والمعدات مجموعة المكونات المادية والأجزاء الملموسة في النظام والتي تتضمن جميع المعدات والوسائط المادية المستخدمة في نشاطات المنظمة مثل: الحواسيب بمختلف أنواعها وأشكالها، وأجهزة الفاكس (الطائي، 2001).

وتتكون أجهزة الحاسوب وملحقاتها من أربعة أجزاء رئيسية (Davenport, 2013):

أجهزة الإدخال:

هي الأجهزة المخصصة لإدخال المعلومات وتحميل الملفات مثل: لوحة المفاتيح والفأرة ومشغلات الأقراص وغيرها.

وحدة المعالجة المركزية:

هي عبارة عن الوحدات التي تقوم بتشغيل كافة عمليات الحاسوب سواء كانت العمليات الحسابية أم المنطقية، وتتكون من وحدة الحساب والمنطق، السجلات، ووحدة التحكم.

أجهزة الإخراج:

تعتبر أجهزة الاخراج من المعدات التي تسمح بإخراج البيانات من النظام المحوسب وتقديمها على شكل تقارير مكتوبة أو رئيسية أو مسموعة مثل الشاشة/ الطابعة/ السماعات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أجهزة الاتصالات:

وهي الأجهزة التي تعمل على مراقبة الاتصالات التي تجري بين وحدة المعالجة المركزية وأجهزة الإدخال والإخراج والمستخدمين.

الماسح الضوئي.

عصا التحكم.

الكاميرا الرقمية.

مشغلات الأقراص.

الراسمات.

المنسقات الضوئية.

وحدة الذاكرة الفرعية.

كرة المسار .

القلم الضوئي.

ثانيا: البرمجيات

وهي مجموعة من الأوامر تنفذ على شكل خطوات تبين كيفية معالجة البيانات المختلفة مثل حل المسائل العلمية والعلميات الحسابية وتحليل الإحصائيات وتوزيعها وتصنيفها وغيرها من العمليات الإدارية والاقتصادية (O'Brien, 2004).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

واشار (Tran et al.,2013) إلى ان البرمجيات عبارة عن اصطلاح يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل الأجهزة لتشغيل ودعم وتنظيم عمل الوحدات المختلفة

ويشير (همشري، 2001، ص366) إلى أن البرمجيات تستخدم كتقنية كثيرة لغرض خزن وجمع ومعالجة ونشر المعلومات في المنظمة،

الفوائد الرئيسية للبرمجيات (الخفاف، العتيبي، 2012):

يوجد العديد من الفوائد للبرمجيات ومنها:

القدرة على دعم حلول المشاكل المعقدة.

ردود الفعل السريعة للمواقف الغير متوقعة التي تنتج بالظروف.

تحسين السيطرة للإدارة وأدائها.

إنتاج قرارات اكثر إيجابية.

تحسين فعالية الإدارة حيث تساعد المدارء في إخراج أو الحصول على قرار في وقت قصير.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثا: قواعد البيانات

وأشار (Choi et al, 2010) إلى أن قواعد البيانات تشكل مجموعة المعلومات المبوبة الكترونيا التي يتم جمعها والسيطرة عليها وترتيبها بعلاقات منطقية والدخول لها من خلال أجهزة الحاسوب.

وقد بين (Turban, et al., 2002) إن قواعد البيانات تشكل الترتيب المنطقي لمجموعة من البيانات المتكاملة والمترابطة مع بعضها بعضا بعلاقات محددة بحيث تكون تلك البيانات مرتبة ومخزنة بطريقة يسهل الرجوع إليها واسترجاعها.

وقد بين (Turban, 2002) مجموعة مميزات وخصائص تتعلق بقواعد البيانات وهي: سهولة تداول البيانات، تخزين البيانات في أكثر من موقع، استقلالية البيانات، توحيد أشكال البيانات، سلامة وامن البيانات.

كما أشار(Bates et al, 2010) إلى وجود ستة أنواع من قواعد البيانات وهي قواعد بيانات تشغيلية، قواعد بيانات تحليلية، مخازن البيانات، قواعد بيانات موزعة، قواعد بيانات المستخدم النهائي، وقواعد البيانات الخارجية.

أهمية قواعد البيانات: (العوض، 2008، ص81)

تخزين جميع البيانات بكافة الأنشطة لجهة ما بطرق متكاملة ودقيقه وتصنيف وتنظيم هذه البيانات بحيث يسهل استرجاعها في المستقبل.

متابعة التغيرات التي تحدث في البيانات المخزنة وإدخال التعديلات اللازمة عليها، حتى تكون دائماً في الصورة الملائمة لاستخدامها فور طلبها.

تخزين كم هائل من البيانات التي تتجاوز الإمكانيات البشرية في تذكر تفاصيلها ومن ثم إجراء بعض العمليات والمعالجات التي يستحيل تنفيذها يدوياً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تساعد على تخزين البيانات بطريقه متكاملة، بمعنى الربط بين النوعيات المختلفة للبيانات المعبرة عن كافة الأنشطة.

تساعد على تحقيق السرية الكاملة للبيانات المخزنة بها بحيث لا تتاح أية معلومات لأي شخص ليس له الحق في الإطلاع عليها.

رابعا: الشبكات والاتصالات

تقوم الشبكات والاتصالات بتوزيع ونقل البيانات بين موقعين أوأكثر بخطوط اتصال بحيث يمكن مستخدميها من تبادل ونقل المعلومات، واتخاذ القرارات بسهولة وسرعة اتصال، وشبكات الاتصالات تبدأ من ابسط انواع الربط بين اجهزة المايكروكمبيوتر، إلى اكثر شبكات الاتصالات تعقيداً مثل شبكات الربط المحلي لاجهزة المايكروكمبيوتر، انتهاءاً بالشبكات الدوليّة المعقدة (الشرابي، 2008).

ويعرف (محمود، 2004) الاتصالاتبأنها عملية بث إشارة من المرسل إلى المستقبل تحتوي على بيانات ومعلومات ورموز من خلال وساطة اتصال، بحيث تقوم الشبكات والتي هي عبارة عن وسائط اتصال وأجهزة وبرمجيات بنقل البيانات والمعلومات بالسرعة والكفاءة المطلوبتين.

فالشبكات هي مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم (Tanenbaum, 2003).

وقد اشار ايضاً (الشرابي، 2008) إلى وجود الكثير من انواع شبكات الاتصالات نذكر منها:

الشبكة النجميّة (Star Network): وهي تتالف من كمبيوتر مركزي مرتبط مع عدد من اجهزة الكمبيوترات الاخرى من خلال محطات طرفية، بحيث تمر جميع المعلومات التي يتم تداولها عبر الكمبيوتر المركزي، اي انه هو الاساس في التحكم بعملية نقل البيانات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشبكة الحلقية (Ring Network): وهنا لا يوجد كمبيوتر مركزي، وكل كمبيوتر له تطبيقاته المستقلّة عن الكمبيوترات الأخرى، وفي حال تعطل الكمبيوترات الاخرى لا تتعطل هذة الشبكة.

الشبكة الخطيّة (Bus Network): وهنا لا يوجد كمبيوتر مركزي للسيطرة على الشبكة، ولا يؤثر تعطل كمبيوتر في الشبكة على عملهان وهذا النوع يستخدم في الشبكات المحلية.

شبكة الاتصال المحلي (Local Area Network): وتقوم بربط اجهزة الكمبيوتر مع اجهزة اخرى في نطاق محلي، مثل نطاق جغرافي معيّن، او ربط اجهزة كمبيوتر في بناية ما مع بعضها على سبيل المثال.

شبكة المنطقة الواسعة (Wide Area Network): ويتم فيها ارسال المعلومات بين اجهزة الكمبيوتر المختلفة، في مناطق مختلفة، وتقدم خدمات اتصال الكتروني بين اجهزة الكمبيوتر المختلفة من خلال الكمبيوتر المركزي.

شبكة الانترنت (Internet): وهي عبارة عن شبكة كونيّة للمعلومات تضم حزما كبيرة من الشبكات المحوسبة والموزعة في مختلف انحاء العالم.

يعرف (Mckeown, 2003) الشبكات بأنها وسائط اتصال تعمل على توزيع البيانات والمعلومات بين موقعين أوأكثر بشكل مكتوب أو مسموع أو مرئي.

ان التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات واندفاع الشركات خلف هذا التطور لتحقيق التكامل وخفض تكلفة الوصول إلى أسواق جديدة مهما بعدت أدى إلى بروز ثلاثة أشكال لتبادل العمليات البينية إلكترونياً (Laudon & Laudon, 2006) :

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النوع الأول: الشبكة المحلية Local Area Network (LAN)

هي أبسط أنواع الشبكات، حيث تتصل بين أجهزة الحاسوب الموجودة في منطقة جغرافية محدودة نسبيا، مثل الجامعات أو أحد فروع الشركات الكبيرة أو شبكة الحاسوب في منزل ما،حيث تسمح باتصالات سريعة بين الأجهزة الموجودة على شبكة المنطقة المحلية والتي تحتوي على أكثر من عدة مئات من أجهزة الحاسوب المتصلة مع بعضها، وعلى مجموعة من الأجهزة العاملة على الشبكة مثل طابعة أو طابعتين أو ماسح ضوئي Scanner ، وقد توجد هنا كأجهزة إضافية أخرى للحفظ أو التصوير أو طبع الرسومات واللوح الهندسية Plotter ، وتتميز LAN بسرعات نقل عالية لمسافات قصيرة، وقلة الأخطاء أثناء التراسل، وتدفق وانسياب المعلومات.

النوع الثاني: الشبكات الواسعة Wide Area Networks - WANs

هذا النوع هو عبارة عن شبكات واسعة ولها حاسوب مركزي وقاعدة بيانات خاصة بها، يمتد عبر مساحات شاسعة في مناطق جغرافية واسعة وقد تكون مدينة أو قارة أو العالم بكامله، ومن أهم الأجهزة المستخدمة في الشبكات الواسعة هي المسيرات (Router) حيث تقوم هذه الأجهزة بربط شبكات ذات عناوين Internet Protocol (IP) مختلفة مع بعضها بواسطة مواثيق (بروتوكولات) التسيير المتعددة.

وتستخدم في الشركات التي لها أكثر من فرع في أنحاء العالم، أو للاتصال والتراسل بين الشركات المختلفة في أنحاء العالم.

وتكون السرعة فيها أقل من الشبكات المحلية، وتكون نسبة الأخطاء وضياع الرسائل فيها أكثر بكثير، ويحصل تباطؤ كلما زادت المسافة بسبب زيادة عدد الدوائر التي تمر فيها الرسالة.

أحيانا مع التطور الطبيعي للشبكات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النوع الثالث: الشبكات الاقليمية (Metropolitan area network (MAN

من حيث المدى يعد هذا النوع هو الوسط بين الـ Lan و Wan فهو أطول من الـ Lan وأقصر من الـ Wan ويستخدم هذا النوع في وصل الشبكات المحلية ببعضها البعض من خلال روترات أو سويتشات وضمن نطاق محدود مثل نطاق المدينة ويستخدم هذا النوع ثقنيات متنوعة مأخوذة من الـ Wan أو Lan بحسب المسافة و المكان الجغرافي للشبكة لذلك نجدها أحيانا تستخدم الـ Ethernet أو الـ ATM أو ....الخ

خامسا: المستخدمين

تحرص المنظمات على استقطاب المؤهلين أكاديميا وفنيا وتقنيا، وتقوم بتدريبهم على استخدام التكنولوجيا الحديثة، حيث يشكل الأفراد بخبراتهم ومعارفهم وجدارتهم الجزء المهم من تكنولوجيا المعلومات (السيد، 2000).

أشار (الطائي، 2004، ص158) إلى أنواع المستخدمين العاملين على نظام تكنولوجيا المعلومات وهم:

مدراء النظم.

محللي ومصممي النظم.

المبرمجين.

الفريق الفني.

مدخلي البيانات.

موظفي بحوث العمليات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتشير (ابو بكر،2001) إلى أنواع المستخدمين العاملين على نظام تكنولوجيا المعلومات وهم:

المستخدمين النهائيين: وهم الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام.

الاختصاصيين الفنيين: وهم الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنيا، وهم:

محللو النظم.

مطوروالبرامج.

مشغلو النظام.

قد يكون المستخدم فردا معينا أو عدة أفراد في شكل لجنة لديها حق اتخاذ القرار، لذلك نجد أن عملية اتخاذ القرار تقوم على ثلاثة أطراف. هذه الأطراف هي: الفرد متخذ القرار، والموقف، ومجموعة الأفراد المشتركين مع صانع القرار. ولذلك وجب علينا تحديد شخصية متخذ القرار، وأهمية ذلك تنبع من كون أن لكل قرار صانعا له يؤثر على محتوى القرار بشخصيته وأهدافه وما يتاح له من إمكانات وما يخضع له من محددات ومؤهلات (الشرابي، 2008)

المهارات الواجب توافرها في المستخدم:

يجب على المستخدم ان يتحلى بجملة من الصفات والمهارات الشخصية والمكتسبة من بيئة العمل ليتمكن اداء العمل بشكل فعال (الشمري، 2013):

مهارة التخصص والكفاءة والمقدرة: إن المستخدم المتخصص صاحب الكفاءة والخبرة له دوره الفعال في العمل.

مهارة القيادة: وتبرز في الشخص الذي يفسر العوامل الخارجية المتغيرة ويسير بالمنظمة وفقا للأهداف الموضوعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارة الاتصال: إن كفاءة الاتصال مهمة بالنسبة للمستخدم، وعليه أن يهيئ القنوات والوسائل المناسبة لضمان إيصال المعلومة إليه من أهل التجربة والخبرة والكفاءات المؤهلة ومن مصادرها الرئيسية.

مهارة الرقابة والسيطرة: تتطلب هذه المهاره الالمام بمجريات العمل وطرقه وحيثياته الادارية على الاقل ان لم تكن الفنية ايضا في بعض الاحيان؛ ليتمكن المستخدم بدوره هنا متخذ قرار من مراقبة دقة المعلومات الواردة الية بسيطرته على تفرعات العمل وتشعباته.

مهارة التخطيط: ان التخطيط يفرض على المستخدم وضع الأهداف الرئيسية والتي تكون محور الاهتمام أثناء التصميم والتنفيذ، وهنا يتطلب التخطيط توزيعا للنشاطات والمهام ويبين أوجه الترابط والتكامل. وهذا يساهم بشكل كبير في التنسيق بين الإدارات المختلفة في المنظومة وسعيها جميعا لتحقيق الهدف المنشود كل في مجاله وتخصصه.

مهارة التطوير: يعرف التطوير بأنه عملية تغيير هادفة، والهدف النهائي منها هو تحسين فعالية أو كفاءة المنظمة أو الاثنين معا، وأن أي تغيير نحو الأحسن في أداء المستخدم أو في طرق ووسائل العمل في تحقيق الجودة في العمل.

واشار (القفي، 2012) ان المستخدم يجب أن يكون لديه الخبرات والمؤهلات التي تساعده في مجال المعلومات، ونتيجة للتطور التكنولوجي الهائل يتم تدعيم خبراتهم بدورات ذات علاقة وصلة، وعليه أن يكون ذو اطلاع شامل عن جميع الامور الخاصة بالعمل.

اثار تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الاعمال: (رمضان، 2009)

هناك مجموعة من الاثار التي تتضح في مجال الاعمال والتكنولوجيا وهي:

الاثار السياسية والاجتماعية: تمثل بالآثار التي تتعلق بسيادية الدولة وأمنها، ومنها ما يتعلق بالجانب الاجتماعي من خلال توفير المعلومات المطلوبة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاثار الاقتصادية والمالية: أن استخدام التكنولوجيا من شأنه أن يقلل التكاليف على المستوى البعيد على المستخدمين المنظمة على حد سواء.

الاثار الادارية والتنظيمية: ينبغي على المنظمات الادارية التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات توجيه الأنشطة والعمليات بأنسيابية وكفاءة وفاعلية، ودعم الوضوح والشفافية، والتقليل من التعقيدات إلادارية، واختصار التكاليف وإلانشطة الزائدة.

الاثار التكنولوجية: أن عملية التغيير والتحويل من المعاملات والخدمات التقليدية الورقية إلى معاملات وخدمات إلكترونية، من شأنه أن يعزز دور تكنولوجيا المعلومات ببعديها المادي والمعرفي.

جودة القرارات الادارية:

تعتبر القرارات الادارية جوهر العملية الادارية، وهي نقطة الانطلاق لجميع النشاطات والتصرفات التي تتم داخل المنظمات، وتوقف اتخاذ القرارات مهما كان نوعها يؤدي إلى تعطيل العمل وتوقف النشاطات والتصرفات فالقرار الإداري هو قلب العملية الإدارية وجوهرها. (صالح، 2009).

ان اتخاذ القرارات الإدارية هو نشاط إنساني يستوجب التفكير المنظم والواعي حيث يذكر (Arvia, 2010) أن عملية اتخاذ القرارات الفعالة تتميز بأنها عملية تراكمية، ولا تنشأ من فراغ، وإنما تتم في تنظيم حقيقي ملموس، ولا تتوقف على قدرات الشخص متخذ القرار، وهي نتاج ومحصلة تفاعل متخذ القرار مع غيره من والمرؤوسين وأصحاب المصالح.

ويرى (كنعان، 2003) ان هناك فرق بين عملية صنع القرار واتخاذ القرار في العملية الادارية. فعملية صنع القرار التي يقوم بها المدير وحده أو بمشاركة العاملين فإنها تشمل العديد من المجالات في العمل مثل وضع السياسات والاجراءات وأليات التنفيذ. أما عملية اتخاذ القرار يقصد به الخطوة الأخيرة لاختيار بديل من البدائل المطروحة بالنسبة لحل مشكلة معينة في إطار صلاحيات القائمين بالعمل في المنظمة سواء أكان ذلك من مدير منفرداً أو بمشاركة العاملين معه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويرى الباحث ان عملية اتخاذ القرار ليست عملية اعتباطية تقوم على البداهة والحدس الشخصي، بل هي عملية تتسم بالرشد وتقوم على أسس ومبادئ علمية، لذا فإن على الإدارة الالتزام بالخطوات الآتية حتى يكون بالإمكان الوصول بها إلى قرار يكون قريب جداً إلى الصواب والدقة ويخدم مصلحة جميع العاملين في المنظمة ويقود في النهاية إلى تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة.

أهمية القرار:

تنبع أهمية اتخاذ القرارات الادارية في المنظمات من خلال عدة عوامل منها:الآثار وخاصة الاقتصادية المترتبة علي عدم سلامة القرار، ارتباط القرار بأهداف وعناصر متغيرة لا يمكن تحديدها بدقة عند اتخاذ القرار، ارتباط القرار بنواحي بشرية فالإنسان بعكس الآلة يحكم تجاوباته للموقف بنواحي عاطفية نفسية متعددة ومتشابكة بالإضافة للنواحي المادية والعقلانية، ارتباط القرار بعنصر المخاطرة والخسارة الممكن حدوثها فالقرار يقع تنفيذه في المستقبل والمستقبل يخضع دائما لمتغيرات يستحيل التنبؤ لأبعادهما الدقيقة التي تنعكس آثارها بطريق مباشر أو غير مباشر عن القرار (زريق، 2001).

مراحل اتخاذ القرارات

تمر عملية اتخاذ القرارات الادارية بمجموعة من المراحل الهامة التي يجب على المدير ان يقوم بها حتى يضمن اصدار قرارات صحيحة وتصب في صالح اهداف المنظمة وهي كالاتي (ياغي، 2010):

اولاً: تشخيص المشكلة

ينبغي على المدير ان يتعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها وطبيعة الموقف الذي هو بصدده.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: جمع البيانات والمعلومات

حيث يقوم المدير بعملية مسح لجمع البيانات والمعلومات لتحقيق اقصى قدر من المعرفة عن طبيعة المشكلة وابعادها. وتتضمن البيانات والمعلومات الأولية والثانوية الكمية والنوعية والآراء والحقائق.

الثالثة: تحديد البدائل المتاحة وتقويمها

حيث يتم المفاضلة بين البدائل المتنوعة بحيث يتم دراسة كل بديل لمعرفة نقاط القوة والضعف لكل واحد منها، وذلك وفق معايير موضوعية وفق اهداف الشركة.

رابعاً: اختيار البديل المناسب

وهو الاختيار من البدائل المتاحة واختيار أفضلها من خلال المعايير الاتية:

مدى ملائمة كل بديل مع العوامل البيئية الخارجية للمنظمة.

الموعد الذي يراد الحصول فيه على النتائج المطلوبة.

تناسب البديل مع أهمية المنظمة وأهدافها وقيمها ونظمها وإجراءاتها.

خامساً: متابعة تنفيذ القرار وتقويمه

يجب على متخذ القرار اختيار الوقت المناسب لإعلانه، حتى يؤدي القرار إلى أحسن النتائج. وعندما يطبق القرار وتظهر نتائجه، يقوم المدير بتقويم هذه النتائج ليرى درجة فعاليتها، ومقدار نجاح القرار في تحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويرى الباحث انه مما زاد من أهمية القرارات في مجال الإدارة الحديثة، ما تشهده المنظمات اليوم من مشكلة تعدد وتعقد أهدافها، ووجود التعارض بين هذه الأطراف أحيانا بحيث لم تعد المنظمة تسعى لتحقيق هدف واحد كما كان من قبل، وإنما عليها أن تسعى إلى تحقيق الكثير من الأهداف المعقدة والمتشابكة، مما زاد من المشاكل التي تواجه قيادات هذه المنظمات، وما يتبعه من صنع الكثير من القرارات لمواجهة هذه المشاكل.

شفافية القرارت

تزامن تاريخ الشفافية مع ظهور الفساد في المجتمعات باعتبار الشفافية تهدف السعي للإصلاح العمل على منع الفساد تقليل آثاره، وفي عال اليوم وبمستجداته يمكن القول إن المجتمع المثالي الفاضل المنتظم والمتميز بوجود ثلاثة شروط أساسية (المساءلة، والشفافية، وحسن الحكم)التي تعمل عمى الإصلاح، للجهود الدولية لنشر الشفافية عن طريق الامم المتحدة من طريق المنظمات التابعة والمعتنية بشؤون التجارة والمالية والزراعية والصحة التعليم (ماهر، 2008).

مفهوم الشفافية

تعرف الشفافية بأنها وضوح التشريعات وسهولة فهمها واستقرارها وانسجامها مع بعضها وموضوعيتها ووضوح لغتها ومرونتها وتطورها، وفقا للتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية وبما يتناسب مع روح العصر إضافة إلى تبسيط الإجراءات ونشر المعلومات والإفصاح عنها وسهولة الوصول إليها بحيث تكون متاحة للجميع. (ماهر، 2008)

ويعد (هلال، 2010) الشفافية ليست لغزاً ...إنها التدفق المستمر للمعلومات المتعلقة بالحكم من مصادرها الحقيقة من أجل أن يكون الشعب المعني الأول بهذه المعلومات وعلى بينة بما يجري في أروقة الحكم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما (الراشدي2007) فيعد الشفافية انها الحكم الشفاف يعني أن المسؤولين الحكوميين يعملون بشكل علني مع ضرورة معرفة المواطن بالقرارت التي يتخذها المسؤولون.

ويعبر (ابو قاعود، 2011) لما كانت احتياجات مؤسسات إدارة الاعمال اليوم أكثر من أي وقت مضى على المدراء الذين يعرفون كيفية خلق معمارية اجتماعية للإنفتاح وإن إدارة الشفافية أخذ ينظر اليها وبشكل متزايد كتفويض في جدية المدراء في إخضاع متطلبات المجتمع لمقدار اكبر من المسؤولية المشتركة، من هنا ظهرت الحاجة الملحة للشفافية.

ويعود (الطروانة واخرون، 2010) ليحدد الشفافية من الجانب الإداري ب (الشفافية عامل مهم للتخفيف من نسبة العلاقات المشبوهة وغير الشرعية المحتملة عند المسؤولين والتصدي للفساد يتطلب أول ما يتطلبه درجة عالية من الشفافية ولاسيما أن الجميع اصبح ينظر إلى الفساد الإداري بأنه من الأعمال والممارسات الخطرة التي تهدد مصالح الأجيال القادمة).

المتطلبات الأساسية لشفافية اتخاذ القرارات (جودة، 2010)

تتطلب عملية اتخاذ القارارت في العمليات الإدارية والتنظيمية إلى متطلبات نجاح الشفافية ومن أهمها كما اشار جودة يلي:

ضرورة توفير قنوات اتصال واضحة ومحددة وتمكن جمهور المراجعين من الإبلاغ عن وجود حالات الانحراف بسهولة ويسر، ودون التعرض للإجراءات الطويلة والمعقدة.

التركيز علي تحسين كفاءة القيادات الإدارية من خلال التدريب الأفضل للقوى العاملة واختيار أفضل العاملين، وتقييم ومراجعة طبيعة الأعمال التي يمارسها الموظف داخل المنظمة بهدف تحقيق الاستقرار الوظيفي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تحفيز الموظفين بضرورة الإعلان عن أي تضارب في المصالح التي يمكن أن ينتج عنه شبهة في إظهار الفساد الإداري من خلال العمل على توفير نظام للحوافز يشجع الموظف بالتمسك بأخلاقيات الوظيفة والأمانة والنزاهة والتمسك بقواعد العمل ونظمه بهدف تعزيز الشفافية الإدارية.

تبني إجراءات محددة لضمان إمكانية النزاهة والمساءلة وتوفير الإجراءات التأديبية الفعالة للأفراد العاملين في هذه المنظمات بهدف تشجيع الموظف على الابتعاد عن السلوكيات التي تقربه من الانحراف الإداري.

الاعتماد على تدوير الموظف بحيث لا يستمر الموظف في مكان واحد لفترة طويلة تمكنه من بناء علاقات شخصية وتعرضه لضغوطات خارجية حتى يتم تعزيز النزاهة والشفافية على أكمل وجه ممكن.

راجعة القوانين والأنظمة بشكل دوري من أجل معالجة الفقرات الغامضة وتوضيحها سواء كان للموظف أو المواطن

تبسيط إجراءات العمل بشكل يسمح بأداء الأنشطة الإدارية دون تقصير.

تقييم الأداء المؤسسي والفردي للقيادات العليا فيها أمر يتصل مباشرة بأهداف الشفافية ومحاربة الفساد وتطوير آليات ومعايير التقييم بشكل منتظم.

نشر الوعي وإيضاح فوائد توفر النزاهة والشفافية للمواطنين في مختلف نواحي الحياة من خلال التمسك بالقيم الأخلاقية التي تساهم في مكافحة الفساد في جميع العمال داخل وخارج المنظمات.

تطوير آليات الإشراف من قبل المدراء على ادعاء موظفيهم ومتابعتهم وتوزيع الأدوار بما يكفل سير العمل بوضوح وسهولة وإشعار الموظفين بالاستقرار الوظيفي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ضرورة توثيق وكتابة نظم وأساليب العمل وهذا لايأتي إلا بوجود قيادات تتصف بنزاهة والمسؤولية.

المهنة الإدارية وهذا يعني أن الإدارة يجب أن تبنى على أهداف وسياسات واضحة ومحددة تقوم على توجيه موظفين مدربين على العمل تتوفر فيهم صفات النزاهة وتحمل المسؤولية ويتقاضون رواتب وأجور معقولة وفقا للأوضاع الاقتصادية والسياسية السائدة.

مشاركة العاملين:

تعرف الإدارة بالمشاركة على أنها نوعا من أنواع الإدارة الحديثة التي تشجع العاملين في جميع المستويات الإدارية على تبادل الأفكار بهدف تحديد وصياغة الأهداف التنظيمية، وحل المشكلات واتخاذ القرارات. فمظلة الإدارة بالمشاركة تتسع لتشمل ليس فقط المشاركة في صنع القرار الإداري بل لتشمل أيضا المشاركة في الأرباح ومعاملة آراء العاملين باهتمام والمشاركة المباشرة في ملكية الشركة وهي أعلى درجات المشاركة (Arvia, 2010).

وتعتبر مشاركة العاملين في صنع القرارات وسيلة فعالة لرفع أداء المنظمة إذا ارتبطت بتنوع الحوافز كالحوافز الجماعية في فرق العمل وحق شراء الأسهم أو المشاركة في الأرباح فجميعها تزيد من الإنتاجية بشكل كبير (B. Scott-Ladd et al., 2006).

ويشار إلى أن" الإدارة الجماعية "تتعلق بمشاركة جميع العاملين، حيث يشارك الرئيس مرؤوسيه كجماعة و معاً يقومون بتوليد وتقييم البدائل بهدف الوصول إلى اتفاق جماعي فهو لا يقوم بإجبار مرؤوسيه لقبول حلوله، كما يكون مستعدا بإخلاص لقبول وتنفيذ أي حل يحصل على دعم الجماعة (Ryan M, 2009).

المشاركة الفعالة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لتحقيق مشاركة أكثر فعالية ينبغي توافر الشروط التالية (جلدة، 2008):

توفير نظام معلومات يقدم تغذية راجعة فورية عن الأداء التنظيمي.

قيادة ديناميكية قادرة على التفاف المنظمة حول رؤية مشتركة.

تمثيل منظم لجميع المستويات في عملية صنع القرار

إيمان القيادة التنظيمية بإبداعات وطاقات الموظفين.

تقديم النصح والمساعدة والإرشاد والابتعاد عن أسلوب الرقابة المحكمة.

تحفيز العاملين والمشرفين على إبداء الرأي وتقديم المقترحات دون الخوف من النقد

تكاملية القرار

ان القرارات الادارية في هذا الزمان وفي المؤسسات المعاصرة سواءا كانت حكومية او خاصة او عسكرية حتى تفتقر في بعضها وفي بعض الاحيان إلى التكاملية في قراراتها. فالنقص واضح في قراراتها من النتائج الناجمة. فيصدر القرار آخذا بعين الاعتبار جوانبا معينه ومتساهلا او ربما ناسيا لبعضها الاخر ولكن الاهمية في القصوى عند اتخاذ القرارات تكمن في التكاملية في اتخاذ القرار وشمولية الجوانب باكملها ومجملها.

وتتوقف فاعلية التكامل على عدة عوامل أهمها مقدار الدعم من الادارة العليا، والتمويل، توفر التكنولوجيا والآليات اللازمة، الادارة الواعية للنظام، كوادر بشرية متخصصة ومؤهلة، التحليل الاحصائي والاقتصادي، دراسة فرص التحسين واخذها بعين الاعتبار عن رسم القرارت.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما تبرز عدة معوقات وإشكاليات تعيق عملية تكاملية القرارات أهمها: (العبيدي، 2009، ص 96)

ضعف بيئة القرار.

ومقاومة التغيير

وغياب فكر التخطيط الاستراتيجي.

يبرز هنا الترابط بين عناصر جودة القرارات الادارية فشفافية القرارات والتقيد بمعايير اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب واستخدام اصحاب الكفاءآت والشفافية في البيانات والمعلومات واشراك العاملين في اتخاذ القرارات، كل هذا يساعد صانع القرار في رسم الخطة الاجرائية التي تشتمل على جميع النقاط والمحاور فلا تكون هناك الحاجة إلى التستر او الغموض عن أحد المحاور لضمان الشفافية فهنا تبرز وتتجلا التكاملة في اتخاذ القرار. كل هذا يقود إلى سرعة ودقة اتخاذ القرارات.

الدراسات السابقة ذات الصلة (Related Previous Studies) :

قام الباحث بمسح الدراسات السابقة حول موضوع هذه الدراسة، وتم الاستعانة والإستفادة من بعض الدراسات التي لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة وفيما يلي بعض هذه الدراسات:

أولا: الدراسات باللغة العربية

الجداية (2004): المنظمة الالكترونية مع التركيز على عمليات الأعمال: دراسة تحليلية للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج لتوضيح العلاقة ما بين استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتوجه نحو عمليات الأعمال وبين الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة، وكانت العينة مقدارها (46) شركة صناعية عاملة مساهمة محدودة شملت مدراء الدوائر ورؤساء الاقسام، وذلك من أجل الوقوف على واقع الربط الالكتروني ومدى التركيز على عمليات الأعمال الأساسية وتم توضيح ارتباطها وانعكاساتها على الأداء التنظيمي.

لقد تم استخدام المنهج التحليلي من خلال استبيان لقياس متغيرات الدراسة المستقلة والوسيطة والتابعة، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبين الأداء التنظيمي، وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين التوجه نحو عمليات الأعمال وبين الأداء التنظيمي، واوصت الدراسة بضرورة زيادة العلاقة بين التوجه نحو عمليات الأعمال وبين الأداء التنظيمي وزيادة الترابط والتماسك بين الدوائر والأقسام.

وقد افادت دراسة الجداية (2004) في ضرورة التوجه نحو عمليات الأعمال للتاثير على جودة القرارات الادارية من جهة وبين تحسين الاداء التنظيمي من جهة اخرى.

الكساسبة (2004): دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تأثير تقنيات المعلومات المستخدمة في الشركات المبحوثة، وقدرات تكنولوجيا المعلومات، على العمليات التي تتم إعادة هندستها، بغية بناء نموذج للدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إعادة الهندسة، وقد صممت استبانه لجمع البيانات من مديري ورؤساء أقسام تكنولوجيا المعلومات في شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن وعددها 85 شركة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وخلصت الدراسة إلى أن (63%) من الشركات المبحوثة قد نفذت برامج إعادة هندسة العمليات أو بدأت بتنفيذها، وان (28.3%) من الشركات المبحوثة تخطط لإعادة هندسة جميع عملياتها أو بعضها، أوصت الدراسة بربط العمليات التي تتم إعادة هندستها – المتغير التابع- بالمتغيرات المستقلة: قواعد البيانات المشتركة، وبرمجيات العمل الجماعي، والنظم الخبيرة، قدرات التكامل، والقدرات الجغرافية.

وقد افادت دراسة الكساسبة (2004) في بناء نموذج للمتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات وأثره في إعادة هندسة عمليات الاعمال، وأثر ذلك على رفع جودة القرارات الادارية.

العمري (2004): الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية.

هدفت الدراسة إلى تحليل الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات والمعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية، تم جمع البيانات من (116) مديرا وخبيرا ومستشارا يعملون في (16) بنكا تجاريا أردنيا عن طريق استبانه تم تصميمها كأداة لقياس النموذج.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباط قوية ومعنوية بين إدارة المعرفة والقيمة العالية لأعمال البنوك، وبين تكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية لأعمال البنوك، وبين الاستخدام المشترك لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات والقيمة العالية لأعمال البنوك التجارية، واوصت الدراسة التركيز على تحقيق القيمة العالية لأعمال الشركات من خلال الاستخدام المنظم لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة.

وقد وضحت دراسة العمري (2004) للباحث علاقة تكنولوجيا المعلومات بادارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية للأعمال، كما أنها عززت الجانب النظري للدراسة الحالية.

ارتيمة (2006): تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء سلاسل التوريد: دراسة مسحية على قطاع صناعة الأدوية الأردني.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هدفت الدراسة إلى تحليل علاقة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في تحسين أداء سلاسل التوريد في شركات صناعة الأدوية الأردنية، حيث تكونت العينة من (78) مدير قسم من جميع شركات الأدوية الأردنية المسجلة في سوق عمان المالي ووزارة الصناعة والتجارة الأردنية. ونوابهم (169) عضو، وتمت بالطريقة العشوائية البسيطة.

وتوصلت الدراسة إلى أن شركات صناعة الأدوية الأردنية تكنولوجيا معلومات بمكوناتها المختلفة تمتلك بدرجة عالية الأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال وقواعد البيانات، وأيضا تقوم شركات صناعة الأدوية الأردنية باستغلال قدرات وخصائص تكنولوجيا المعلومات من أجل تفعيل عملياتها المختلفة، وأيضا توجد علاقة ارتباطيه قوية ذات دلالة إحصائية بين توافر عناصر تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء سلاسل التوريد، واوصت الدراسة بضرورة زيادة وتحديث عناصر تكنولوجيا المعلومات بشكل ايجابي مباشر لتحسين أداء سلاسل التوريد.

وقد شكلت دراسة ارتيمة (2006) تحديدا واضحا لأبعاد المتغير المستقل وهو عناصر تكنولوجيا المعلومات، و اسهمت في تحديد أبعاد المتغير المستقل للدارسة الحالية.

الكساسبة (2007): دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية.

هدفت الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة الأردنية خلال الفترة 1996-2005، حيث شملت عينة الدراسة على 92 شركة تعمل في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى وجود تحسن في جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات، مع اختلاف في نسب التحسن في المؤسسة، ووجدت الدراسة أن المؤسسة حققت جميع الأهداف التي تم قياسها، وكانت أكبر نسبة تحسن في هدف العائد على الاستثمار، أما أقل نسبة تحسن فكانت في هدف تحسين الحصول على الموارد البشرية،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين كل من حجم الاستثمار، والأجهزة، والبرمجيات، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي باستثناء هدف العائد على الكلفة. واوصت الدراسة بضرورة قياس تأثيرات تكنولوجيا المعلومات على مدى تحقيق أهداف للمؤسسة التي تم تحديدها في خطتها الإستراتيجية وهي: جذب رؤوس الأموال المحلية والأجنبية، وتوفير فرص عمل للقوى العاملة الأردنية، وتحسين جذب الموارد المالية، وتحسين جذب الموارد البشرية، وتحسين جذب المستثمرين.

واستفاد الباحث من دراسة الكساسبة (2007) في معرفة طبيعة علاقة قواعد البيانات والشبكات والاتصالات مع جميع مؤشرات فاعلية جودة القرارات الادارية.

العزام (2007): أثر استراتيجيات التكنولوجيا على عناصر بناء الجدارات الجوهرية في الشركات الصناعية الأردنية.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استراتيجيات التكنولوجيا على عناصر بناء الجدارات الجوهرية في الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، فتم تحديد أربع استراتيجيات للتكنولوجيا في هذه الدراسة هي (إستراتيجية قيادة الكلفة، وإستراتيجية الكوة التكنولوجية، وإستراتيجية التبعية التكنولوجية، وإستراتيجية الترشيد التكنولوجي)، وأيضا تم تحديد عناصر بناء الجدارات الجوهرية وهي العناصر التي تسهم في زيادة القيمة المضافة في منتجات الشركات وهي (الابتكار، البحث والتطوير، وإدارة الجودة، وإدارة سلسلة التوريد)، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة مؤثرة ما بين الابتكار كأحد عناصر بناء الجدارات الجوهرية والحوافز والثقافة التنظيمية الداعمة لها، وان امتلاك تكنولوجيا متقدمة يؤدي إلى تحقيق مستوى عالي من الجودة، وتوصلت الدراسة أيضا إلى وجود أثر ايجابي لاستراتيجيات التكنولوجيا على بناء الجدارات الجوهرية للشركات الصناعية الأردنية بشكل كلي، واوصت الدراسة إلى ضرورة قيام الشركات الصناعية الأردنية بوضع استراتيجيات واضحة للتكنولوجيا تحدد مستوى التكنولوجيا التي تستخدمها عملياتها، والعمل على الإهتمام بمفهوم الجدارات وبناءها والعمل على تعميمها في جميع أقسام الشركات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد افادت دراسة العزام (2007) في بناء الإطار النظري للدراسة الحالية.

ثانيا: الدراسات باللغة الانجليزية:

Tarazi, 2001: The Impact of Information Technology on Customer' Satisfaction: A Case Study at HSBC Bank Middle East Jordan.

هدفت هذه الدراسة في تبيان أهمية تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء المنظمات من ناحية الإنتاجية والربحية بشكل عام، وعلى رضا الزبائن في قطاع المصارف بشكل خاص من خلال معرفة مستوى توقعات العملاء وإدراكهم للخدمات المقدمة من مصرفهم عن طريق الأخذ بخمس أبعاد لقياس الأهمية والرضا وهي: التسهيلات والصورة المادية، والأسعار، والتفاعل بين الموظف والعميل، والاستجابة لمتطلبات العملاء، والتكنولوجيا. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المنظمات من حيث الإنتاجية والربحية، تعتمد على نوع الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من حيث سهولة التقليد، وطبيعة المنافسة، وطبيعة الصناعة نفسها، وعوامل أخرى كعوامل الطلب، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في التأثير على أداء المنظمات من خلال التحسين في الأساليب الإدارية المستخدمة، والسرعة في اتخاذ القرارات، واوصت الدراسة إلى ضرورة استخدم نظم وتكنولوجيا معلومات حديثة والتي لها دور كبير في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة وفاعلية.

وقد بينت دراسة Tarazi (2001) العلاقة الايجابية بين تكنولوجيا المعلومات ورضى العملاء.

Ioannou & Mavri (2007): Performance –Net: A Decision Support System For Reconfiguring a Banks Branch Net Work

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام نظم دعم قرار للبنوك لتقييم واعادة تشكيل الفروع وتقديم خدمات فعالة لزيادة عوائد البنك في اليونان، وكانت عينة الدراسة مكونة 10 فروع بنوك كبيرة في اليونان، وقد استخدم الباحث المنهج التحليلي الاحصائي في استخراج النتائج ، وقد ابرز النتائج لهذه الدراسة ان استخدام النظام المقترح في هذه الدراسة يساعد على زيادة عمل شبكة الفروع بكفاءة وفعالية وايضا في حالة تعرض للبنك لاية ظروف وتغيرات مفاجئة اقتصادية يساعد هذا النظام على التعامل مع هذه التغير ات بكفاءة وفعالية وكانت ابرز التوصيات لهذه الدراسة إلى ضرورة ايجاد وسائل تساعد على ديمومة هذا النظام بشكل اكبر وبقاءه لفترة اطول.

واستفاد الباحث من دراسة Mavri & Ioannou (2007) في بناء الاطار النظري للدراسة الحالية.

George, and Jones (2013) Decision Support Systems and Strategic Public Sector Decision Making

هدفت الدراسة إلى وصف المرحلة الاولية لعملية تطوير نظم دعم القرار للتوزيع التعاوني، فهي تحلل اسباب عدم الاستخدام الواسع لنظم دعم القرار، وتقدم اقتراحات لتحسين هذا الوضع، فهي تبين ان الجزء الاكبر من التوزيعات الحديثة للحاسبات الالكترونية في الهندسة المعمارية يستطيع ان يحل العديد من القضايا الحالية، واستخدم الباحث المنهج التحليلي الاحصائي في استخراج البينات والوصول إلى النتائج، واظهرت النتائج وجود مشاكل لدى الكوادر البشرية المستخدمة لنظم دعم القرارات، ووجود مشاكل تقنية تواجه استخدام نظم دعم القرار، واوصت بضرورة استخدام برامج متعددة ولغات برمجة حديثة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد اسهمت دراسة George, and Jones (2013) في التأكيد على ضرورة الإهتمام باستخدام نظم دعم القرار واستخدام البرامج الحديثة المختلفة التي تساعد في حل المشاكل المختلفة في المشاريع المختلفة.

Mixing Multiple Criteria Decision Making with Soft Systems "Petkov et al (2007)

Thinking Techniques for Decision Support in Complex Situations

هدفت الدراسة إلى عرض عدة معايير لاتخاذ القرار وتقنيات من برمجيات نظم دعم اتخاذ القرار في مراحل معينة من حل المشاكل المعقدة، وتستند هذه الدراسة على مشاركتها في ثلاث مشاريع ضمن المعلومات والاتصالات وقطاع التكنولوجيا، ومبررات استخدام البرنامج المشترك لمعايير اتخاذ القرار وتقنيات اخرى من تقنيات التفكير المنظم قد تمناقشتها، واستخدم الباحث المنهج الاحصائي التحليلي في تحليل البيانات والوصول إلى النتائج، وقد كانت ابرز النتائج هو اظهار كيفية مزج هذه الطرق والاساليب والتي هي اجزاء من انظمة برمجيات البرنامج المشترك لمعايير اتخاذ القرار والتي قد تخدم وتدعم نواحي متعددة واعادة طرح المشاكل الادارية المعقدة، كما اوصت الدراسة بضرورة الاستفادة من هذه الحالات الثلاث (المعلومات والاتصالات وقطاع التكنولوجيا).

وقد وضحت دراسة Petkov et al (2007) للباحث إلى كيفية الاستفادة من التكنلوجيا والاتصالات والمعلومات في رفع جودة اتخاذ القرار.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث
الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الإدارية في قطاع الإسكان الأردني، ويسعى الباحث من خلال هذا المنهج أن يوضح ويفسر ويقيم نتائج الدراسة.

مصادر جمع البيانات والمعلومات

استخدم الباحث مصدرين أساسيين لجمع البيانات والمعلومات:

المصادر الثانوية: حيث اعتمد الباحث في الجانب النظري للبحث على مصادر البيانات الثانوية والتي تمثلت بالكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة للبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، صممت خصيصا لهذا الغرض، ووزعت على عينة الدراسة ومقدارها (150) استبانه.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الشركات العاملة في قطاع الاسكان الاردني والمسجلة في جمعية المستثمرين في قطاع الاسكان الاردني

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وحدة المعاينة وعينة الدراسة

وتمثلت وحدة المعاينة من مدراء الشركات ونوابهم ورؤساء الاقسام، فقد تم توزيع (177) استبانه وقد تمكن الباحث من استرداد (150) استبانه من عينة الدراسة تمثل ما نسبته (85%) من مجموع العينة التي تم توزيعها.

المعلومات الشخصية

وفيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق المعلومات الشخصية:-

توزيع أفراد العينة حسب النوع الاجتماعي

جدول رقم (1): يبين توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي

النوع الاجتماعي	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	129	86.0
أنثى	21	14.0
المجموع	150	100.0

يتضح من الجدول السابق أعلاه أن النسبة المئوية للذكور كانت أعلى من النسبة المئوية للإناث، حيث بلغت النسبة المئوية للذكور (86%)، والإناث (14%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

توزيع أفراد العينة حسب العمر

جدول رقم (2): يبين توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
30-20 سنة	14	9.3
40 -31 سنة	115	76.7
50 - 41 سنة	15	10.0
60 - 51 سنة	6	4.0
المجموع	150	100.0

يلاحظ من خلال مطالعة الجدول السابق أن الأفراد الذين يتراوح عمرهم بين (31-40 سنة) شكلوا اعلى نسبة مئوية من العينة (76.7%) من اجمالي العينة، ثم الفئة العمرية التي تراوحت بين (41-50 سنة) وشكلوا ما نسبته (10%%) من اجمالي العينة، ثم الفئة العمرية (20-30 سنة) شكلوا ما نسبته (9.3%) من اجمالي العينة، وشكلت الفئة العمرية التي تراوحت بين (51-60 سنة) على اقل نسبة مئوية من العينة (4%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

جدول رقم (3): يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
شهادة الثانوية العامة فما دون	16	10.7
الشهادة الجامعية المتوسطة (الدبلوم) فما دون	10	6.7
الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس)	118	78.7
درجة الماجستير	6	4.0
المجموع	150	100.0

يوضح جدول (3) المؤهل العلمي لأفراد العينة، حيث تبين أن الأفراد الذين يحملون درجة (البكالوريوس) حصلوا على أعلى نسبة مئوية (78.7%) من اجمالي العينة، والأفراد الذين يحملون درجة (الماجستير) حصلوا على أقل نسبة مئوية من العينة (4%) من اجمالي العينة، وبلغت درجة الدبلوم على ما نسبته (6.7%)، وحصلت درجة (شهادة الثانوية العامة فما دون) على نسبة مئوية (10.7%) من اجمالي العينة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة داخل الشركة

جدول رقم (4): يبين توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة داخل الشركة

سنوات الخبرة داخل الشركة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	8	5.3
5 - 10 سنوات	10	6.7
11 - 16 سنة	113	75.3
17 - 22 سنة	10	6.7
23 سنة فأكثر	9	6.0
المجموع	150	100.0

يلاحظ من خلال مطالعة الجدول السابق أن سنوات الخبرة داخل الشركة والنسبة الأعلى من عينة الدراسة يتركزون في الخبرة (11-16 سنة) شكلوا نسبة مئوية (75.3%) من اجمالي العينة، وشكلت النسبة المئوية الاقل من 5 سنوات اقل نسبة مئوية من العينة (5.3%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

توزيع أفراد العينة حسب رأس مال الشركة

جدول رقم (5): يبين توزيع عينة الدراسة حسب رأس مال الشركة

رأس مال الشركة	العدد	النسبة المئوية %
10.000 – اقل من 20.000 دينار	16	10.7
20.000 - أقل من 30.000 دينار	58	38.7
30.000 دينار فما فوق	76	50.7
المجموع	150	100.0

يلاحظ من خلال مطالعة الجدول السابق أن رأس المال الذي يبلغ 30.000 دينار فما فوق شكل اعلى نسبة مئوية من العينة (50.7%)، ثم تلاه رأس مال الشركة الذي يتراوح بين (20.000 – اقل من 30.000 دينار) بنسبة مئوية (38.7%)، وأخيرا شكل رأس مال الشركة الذي يتراوح بين (10.000-اقل من 20.000 دينار) أقل نسبة مئوية من العينة (10.7%)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

توزيع أفراد العينة حسب عمر الشركة

جدول رقم (6): يبين توزيع عينة الدراسة حسب عمر الشركة

عمر الشركة	العدد	النسبة المئوية %
5 سنوات فأقل	32	21.3
من 6-10 سنوات	57	38.0
من 11-15 سنة	53	35.3
16 سنة فأكثر	8	5.3
المجموع	150	100.0

يتبين من الجدول السابق أن أعمال الشركات التي تتراوح من (6-10 سنوات) حصلت على أعلى نسبة مئوية من العينة (38%)، تلتها الشركات التي تراوحت أعمارها (11-15 سنة) بنسبة مئوية (35.3%) من اجمالي العينة، ثم الشركات التي يتراوح عمرها 5 سنوات فأقل (21.3%) من اجمالي العينة، وأخيرا شكلت الشركات التي تراوحت أعمارها من16 سنة فأكثر على اقل نسبة مئوية من العينة (5.3%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أداة الدراسة

خطوات بناء الاستبانة:

تم بناء استبانه حول أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الإدارية في قطاع الإسكان الأردني، وذلك بالاعتماد على أهداف الدراسة ومتغيراتها والرجوع إلى آراء الخبراء والمختصين في هذا المجال.

لقد تم اختيار مقياس ليكرت (Likert) الخماسي لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعين للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من المتغيرات على النحو التالي:

أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
(5) درجات	(4) درجات	(3) درجات	(2) درجة	(1) درجة

الأهمية النسبية: تم تصنيف الإجابات إلى ثلاثة فئات (ضعيف، ومتوسط، ومرتفع) وفقاً لما يلي:

الأهمية النسبية

القيمة	التقدير
2.33 فأقل	منخفض
3.67-2.34	متوسط
3.68 فأكثر	مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

صدق الاستبانة وثباتها

أ- صدق الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس الأسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقام الباحث بالتأكد من صدق الاستبانة من خلال عرض الباحث الاستبانة على مجموعه من المحكمين تألفت من 10 من أعضاء الهيئة التدريسية والمتخصصين وقد استجاب الباحث لأراء المحكمين وقام بأجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة.

ب- ثبات الأداة

وقد تحقق الباحث من ثبات استبانه الدراسة من خلال اختبار معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

جدول رقم (7): يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

تسلسل الفقرات	المحور	معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل: عناصر تكنولوجيا المعلومات		
6-1	الأجهزة والمعدات	0.805
13-7	البرمجيات	0.748
20-14	الشبكات والاتصالات	0.697
27-21	قواعد البيانات	0.622
33-28	المستخدمون	0.820

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المتغير التابع: جودة القرارات الإدارية		
39-34	شفافية القرارات	0.733
44-40	تكاملية القرارات	0.742
51-45	مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات	0.787

يتبين من نتائج الموضحة في جدول (7) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ أكبر من (0.60)، وبذالك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانه الدراسة مما يجعله على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضيتها.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام الاختبارات الإحصائية في برنامج (SPSS) حيث أن المقياس المستخدم (1-5) وهو مقياس ليكرت ذي التوزيع الخماسي، ولقد أخذ الباحث عينة مقدارها (150) من مدراء الشركات ونوابهم ورؤساء الاقسام في قطاع الاسكان الاردني، وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية في معالجة بيانات الدراسة:

مقاييس النزعة المركزية: مثل النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري يستخدم هـذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينــة الدراسة.

اختبار ألفا كرونباخ (cronbach's alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression): وذلك من أجل اختبار تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع وهو جودة القرارات الإدارية.

تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression): وذلك من أجل اختبار تأثير المتغيرات المستقلة منفردة في المتغير التابع وهو جودة القرارات الإدارية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع
نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

عرض نتائج الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الإدارية في قطاع الإسكان الأردني حيث تم توزيع (177) استبانه على أفراد عينة الدراسة وتم استرداد (150) استبانه صالحة لأغراض التحليل.

وبعد تطبيق أداة الدراسة، جمعت استجابات أفراد عينة الدراسة، وحولت استجاباتهم إلى درجات خام، ثم وجدت التكرارات والنسب المئوية، كما استخدم اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا والمتوسطات الحسابية واختبار الانحدار لإيجاد أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الإدارية في قطاع الإسكان الأردني وذلك عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

نتائج أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيسي الأول: ما أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على جودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات وتحقيق الهدف بأقل كلفة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) في قطاع الاسكان الاردني؟

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات

الأجهزة والمعدات

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول رقم (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الأجهزة والمعدات

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	تعد المعدات التكنولوجية جزءا مهما في انجاز عمليات الشركة.	3.9067	0.95781	مرتفع
3	تتيح الأجهزة المستخدمة معالجة البيانات الاولية بسرعة.	3.8067	0.98782	مرتفع
6	تهيء الشركة المتطلبات اللازمة لتشغيل الأجهزة التكنولوجية .	3.76	0.86451	مرتفع
2	تعد الأجهزة المستخدمة متوافقة مع نشاطات الشركة.	3.7333	0.96005	مرتفع
4	تتوفر لدى الشركة أجهزة متطورة لمعالجة البيانات.	3.12	1.12876	متوسط
5	تتوفر لدى الشركة أجهزة متطورة لتخزين والمعلومات.	3.1	1.13368	متوسط
الدرجة الكلية لمجال الأجهزة والمعدات		3.571117	1.005438	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال الأجهزة والمعدات كانت متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي (3.5) والنسبة المئوية التي بلغت (71%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة (1) التي نصت على " تعد المعدات التكنولوجية جزءا مهما في انجاز عمليات الشركة" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.9) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة (5) والتي تنص على " تتوفر لدى الشركة أجهزة متطورة لتخزين والمعلومات"، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (3.1)، وهي درجة متوسطة.

2- البرمجيات

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال البرمجيات

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
7	توفر الشركة الأنظمة البرمجية المطلوبة لانجاز العمليات المختلفة.	3.78	0.83441	مرتفع
8	تمتاز البرمجيات المستخدمة ببساطة التشغيل.	3.6	1.14692	متوسط
12	تضع الشركة أنظمة مناسبة لتشغيل الشبكات.	3.34	1.05442	متوسط
13	تستخدم الشركة أنظمة مناسبة لمعالجة قواعد البيانات.	3.3067	1.04879	متوسط
11	تراعي الشركة التناسب بين الأنظمة ونوعية الأجهزة المستخدمة .	2.8133	1.17802	متوسط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

10	توفر الشركة البرمجيات المناسبة للقيام بالعمليات المطلوبة.	2.7533	1.27935	متوسط
9	تحرص الشركة على تحديث البرمجيات المستخدمة لمواكبة التطورات التكنولوجية.	2.48	1.43644	متوسط
الدرجة الكلية لمجال البرمجيات		3.153	1.1397	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال البرمجيات كانت متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي (3.1) والنسبة المئوية التي بلغت (63.06%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة (7) التي نصت على "توفر الشركة الأنظمة البرمجية المطلوبة لانجاز العمليات المختلفة" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.7) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة (9) والتي تنص على "تحرص الشركة على تحديث البرمجيات المستخدمة لمواكبة التطورات التكنولوجية"، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (2.4)، وهي درجة متوسطة.

3- الشبكات والاتصالات

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الشبكات والاتصالات

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
15	تتوفر المعلومات باستمرار للمستخدمين عبر الشبكة	4.2333	1.09555	مرتفع
16	تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية عبر الشبكة بسهولة	4.02	1.01974	مرتفع
19	مرونة شبكات الاتصال تمهد لتلبية احتياجات الزبائن	4.0067	0.95886	مرتفع
17	تتوفر في الشركة اكثر من شبكة اتصال لانجاز عملياتها المختلفة.	3.9533	1.03843	مرتفع
20	تمتاز الشبكات في الشركة بسهولة تحرير المعلومات والبيانات بين المستخدمين.	3.92	1.04605	مرتفع
18	تواكب الشركة التطورات الحديثة لتكنولوجيا الاتصالات.	3.66	1.13416	متوسط
14	تمتاز الشبكات التي تربط الأقسام المختلفة في الشركة بفاعليتها بتعزز عملية تبادل المعلومات الكترونيا.	2.4333	1.28186	متوسط
الدرجة الكلية لمجال الشبكات والاتصالات		3.7466	1.082	مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال الشبكات والاتصالات كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (3.7) والنسبة المئوية التي بلغت (74.9%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة (15) التي نصت على " تتوفر المعلومات باستمرار للمستخدمين عبر الشبكة" حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.2) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة (14) والتي تنص على " تمتاز الشبكات التي تربط الأقسام المختلفة في الشركة بفاعليتها بتعزز عملية تبادل المعلومات الكترونيا "، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (2.4) وهي درجة متوسطة.

4- قواعد البيانات

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال قواعد البيانات

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
22	يتم التعامل بسرية مع البيانات الالكترونية المخزنة على قاعدة البيانات	4.4133	0.92095	مرتفع
27	تخدم قواعد البيانات المستخدمة في الشركة جميع الأقسام الإدارية	4.1267	1.01199	مرتفع
21	تقوم الشركة بتخزين المعلومات على قاعدة بيانات خاصة	3.6933	1.20372	مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

25	تتيح قواعد البيانات إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابات بين الأطراف ذات العلاقة	3.1933	1.01464	متوسط
24	تسمح قواعد البيانات المستخدمة في الشركة بتوفير البيانات المطلوبة للمستخدمين	2.98	1.16705	متوسط
26	يتم تحديث قواعد البيانات الموجودة بشكل دوري	2.92	1.2613	متوسط
23	تقوم الشركة بتحديث قواعد البيانات دوريا	2.58	1.34249	متوسط
الدرجة الكلية لمجال قواعد البيانات		3.4152	1.1317	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال قواعد البيانات كانت متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي (3.4) والنسبة المئوية التي بلغت (68.30%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة (22) التي نصت على " يتم التعامل بسرية مع البيانات الالكترونية المخزنة على قاعدة البيانات" حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.4) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة (23) والتي تنص على " تقوم الشركة بتحديث قواعد البيانات دوريا "، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (2.5) وهي درجة متوسطة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5- المستخدمون

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال المستخدمون

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
29	تستقطب الشركة العاملين وفقا للوصف الوظيفي المطلوب	4.06	1.0506	مرتفع
30	توفر الشركة نظام حوافز للقيام بالأعمال الإضافية.	3.8333	0.99944	مرتفع
31	تحرص الشركة على استثمار مهارات العاملين من اجل أداء الواجبات المطلوبة.	3.8333	1.16098	مرتفع
28	تقوم الشركة بتوظيف ذوي الاختصاص في تكنولوجيا المعلومات.	3.8133	1.13153	مرتفع
32	يتم اكساب المستخدمين مهارات تكنولوجيا المعلومات الجديدة للتعامل مع متطلبات عمل الشركة	3.78	0.95447	مرتفع
33	يتم إجراء تقييم دوري لأداء مستخدمي تكنولوجيا المعلومات	3.6867	1.21587	مرتفع
الدرجة الكلية لمجال المستخدمون		3.834433	1.085482	مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال المستخدمون كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (3.8) والنسبة المئوية التي بلغت (76.68%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة (29) التي نصت على " تستقطب الشركة العاملين وفقا للوصف الوظيفي المطلوب" حيث بلغ المتوسط الحسابي لهما (4.06) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة (33) والتي تنص على" يتم إجراء تقييم دوري لأداء مستخدمي تكنولوجيا المعلومات"، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (3.68) وهي درجة مرتفعة

السؤال الفرعي الأول: ما أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على شفافية القرارات في قطاع الاسكان الاردني؟

المتغير التابع: جودة القرارات الإدارية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شفافية القرارات

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال شفافية القرارات

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
37	يشعر العاملين بشفافية الاجراءات المتبعة في الشركة الشفافة الموظفين	3.9533	79.066	1.12528	مرتفع
36	تقوم الشركة بتبسيط إجراءات العمل امام جميع العاملين	3.8333	76.666	1.05815	مرتفع
34	تدعم شفافية القرارات تمسك الشركة بأخلاقيات العمل	3.7933	75.866	1.0186	مرتفع
35	تتوفر قنوات اتصال ذات إنسيابية للجميع من اجل تحقيق الشفافية	3.6067	72.134	1.15797	متوسط
38	يسهل على الزبائن إيصال استفساراتهم إلى الشركة	3.22	64.4	1.07983	متوسط
39	تضع الشركة إجراءات محددة لضمان الشفافية	3.1533	63.066	1.18002	متوسط
الدرجة الكلية لمجال شفافية القرارات		3.593317	71.86633	1.103308	متوسط

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال شفافية القرارات كانت متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي (3.5) والنسبة المئوية التي بلغت (71.8%).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة (37) التي نصت على "يشعر العاملين بشفافية الاجراءات المتبعة في الشركة الشفافة الموظفين" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.9) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة (39) والتي تنص على " تضع الشركة إجراءات محددة لضمان الشفافية "، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (3.1)، وهي درجة متوسطة.

السؤال الفرعي الثاني: ما أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على تكاملية القرارات في قطاع الاسكان الاردني؟

تكاملية القرارات

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تكاملية القرارات

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
44	تدعم تكاملية متطلبات القرارات لتحقيق رسالة الشركة	3.6533	73.066	3.6533	متوسط
42	يتم الاعلان عن جهة القرار للرجوع اليها	3.5933	71.866	3.5933	متوسط
41	تتوائم القرارات المتخذة مع سياسة الشركة العامة	3.3133	66.266	3.3133	متوسط
40	تساعد تكاملية مكونات القرارات في تنفيذ الاعمال وفق ما هو مخطط	3.2867	65.734	3.2867	متوسط
43	تنسجم القرارات المتخذة مع اهداف الشركة	2.9467	58.934	2.9467	متوسط
الدرجة الكلية لمجال تكاملية القرارات		3.35866	67.1732	3.35866	متوسط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال تكاملية القرارات كانت متوسطة بدلالة المتوسط الحسابي (3.35) والنسبة المئوية التي بلغت (67.1%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة (44) التي نصت على "تدعم تكاملية متطلبات القرارات لتحقيق رسالة الشركة" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.6) وهي درجة متوسطة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة (43) والتي تنص على "تنسجم القرارات المتخذة مع اهداف الشركة"، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (2.9)، وهي درجة متوسطة.

السؤال الفرعي الثالث: ما أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في قطاع الاسكان الاردني ؟

مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات

تم حساب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة، وذلك كما يلي:

الجدول رقم (15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات

الرقم	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
45	تلتزم الشركة بمشاركة العاملين في اتخاذ القرار كمنهج دائم.	4.0533	81.066	0.94682	مرتفع
46	تؤدي مشاركة العاملين في اتخاذ القرار من زيادة فعاليته	3.9733	79.466	1.02941	مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

47	تؤدي مشاركة العاملين في اتخاذ القرار من اتزام العاملين بتطبيق القرار	3.8733	77.466	1.0186	مرتفع
49	تتبع الشركة اسلوب العصف الذهني في اتخاذ القرارات	3.8667	77.334	1.00112	مرتفع
50	يشعر العاملون بأن رأيهم معتبر حين اتخاذ القرارات	3.8533	77.066	1.03876	مرتفع
51	تراعي الشركة اختصاص العاملين عند مشاركتهم في اتخاذ القرارات	3.8	76	1.11126	مرتفع
48	تتيح الشركة فرصة للعاملين من اجل إبداء الرأي لاتخاذ القرارات	3.7067	74.134	1.15594	مرتفع
الدرجة الكلية لمجال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات		3.8752	77.504	1.043	مرتفع

يتضح من الجدول السابق أن درجة الموافقة على مجال مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات كانت مرتفعة بدلالة المتوسط الحسابي (3.8) والنسبة المئوية التي بلغت (77%).

ويتضح من الجدول السابق أن أعلى الفقرات موافقةً هي الفقرة (45) التي نصت على "تلتزم الشركة بمشاركة العاملين في اتخاذ القرار كمنهج دائم" حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4) وهي درجة مرتفعة، وكما اتضح أيضا أقل الفقرات موافقةً هي الفقرة (48) والتي تنص على " تتيح الشركة فرصة للعاملين من اجل إبداء الرأي لاتخاذ القرارات "، حيث كان المتوسط الحسابي لها يساوي (3.7)، وهي درجة مرتفعة.

اختبار التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي

قبل البدء بتطبيق تحليل الانحدار المتعدّد لاختبار الفرضيّات، يتمّ التّأكد من عدم وجود أي ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multi collinearity)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وذلك باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (VIF) وبالاضافة إلى اختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل المتغيرات المستقلة، وتم التأكد أيضاً من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) من خلال اختبار معامل الالتواء (Skewness)؛ مع الاخذ بعين الاعتبار عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10)، وأن تكون قيمة اختبار التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من (0.05)، وأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت القيمة لمعامل الالتواء تقل عن (1). ويتضح من الجدول رقم (16) أن جميع هذه الشروط قد تحققت، وذلك لضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار المتعدد.

جدول (16): اختبارات التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الاحصائي

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح به (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)	معامل الإلتواء (Skewness)
الأجهزة والمعدات	.756	1.323	710.
البرمجيات	.541	1.848	370.
الشبكات والاتصالات	.363	2.752	0.70
قواعد البيانات	.326	3.063	0.64
المستخدمون	.376	2.658	0.73

يلاحظ من الجدول اعلاه بأنه لم تشر أيٌّ قيمة من القيم السابقة (VIF) المستخدمة لقياس الارتباط المتعدد لمتغيرات الدراسة إلى وجود أي مشكلة ارتباط عالٍ، إذ كانت جميع القيم أقل من (10)؛ بالتالي لا توجد مشكلة الارتباط العالي (Multicollinearity).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مناقشة الفرضيات:

الفرضية الرئيسة الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والأجهزة والمعدات) على جودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات وتحقيق الهدف بأقل كلفة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) في قطاع الاسكان الاردني.

ولاختبار مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار لمتوسطات آراء عينة الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والأجهزة والمعدات) على جودة القرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات وتحقيق الهدف بأقل كلفة ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات) في قطاع الاسكان الاردني على مستوى دلالة إحصائية (α=0.05)، والجدول (17) يفسر نتائج الاختبار.

جدول رقم (17): تحليل الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسة الأولى

Sig	R	R Square	Adjusted R Square	F
.000	0.868	0.753	0.751	450.00

وجدول (18) يوضح أثر تكنولوجيا المعلومات التي درسها الباحث على جودة القرارات الإدارية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (18): مستوى الدلالة لكل عنصر من تكنولوجيا المعلومات

القيم	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
الأجهزة والمعدات	.014	.153	.015	.374	.709
البرمجيات	.364	.036	.421	.6263	.000
الشبكات والاتصالات	.362	.042	.373	.2622	.000
قواعد البيانات	.203	.058	.204	.2482	.001
المستخدمون	.036	.063	.045	.768	.444

يتبين من الجدول رقم (18) تأثير متغيري الأجهزة والمعدات، المستخدمون حيث بلغت قيمة بيتا لكل منهما على التوالي (0.015، 0.045) وأن قيمة (ت) للمتغيرات بلغت على التوالي (0.374، 0.768) وهي قيم ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (α = 0.05)، بينما بلغت قيم بيتا للمتغيرات البرمجيات، الشبكات والاتصالات، قواعد البيانات على التوالي (0.421، 0.373، 0.204) وأن قيمة (ت) للمتغيرات بلغت على التوالي (3.626، 2.262، 2.248) وهي قيم ليست دالة احصائياً عند مستوى الدلالة (0.05 = α) . وفيما يلي مناقشة الفرضيات الفرعية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية الفرعية الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على شفافية القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

ولاختبار مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لمتوسطات آراء عينة الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات و شفافية القرارات في قطاع الاسكان الأردني على مستوى دلالة إحصائية (α=0.05)، والجدول (16) يفسر نتائج الاختبار.

الجدول رقم (19): اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى

ANOVAb

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.198	1	33.198	109.872	.000a
	Residual	44.718	148	.302		
	Total	77.916	149			

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

a. Predictors: (Constant), Mostaqel

b. Dependent Variable: TT1

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.552	.294		1.880	.062		
	Mostaqel	.858	.082	.653	10.482	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: TT1

كانت قيمة الاختبار F تساوي (109.872)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية. أما مستوى الدلالة الإحصائية بلغ (.000a) وهي أصغر من القيمة المحددة 0.05، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا معزز بقيمة R والتي بلغت (0.653) التي تفسر قوة العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات و شفافية القرارات في قطاع الاسكان الأردني، بالإضافة إلى قيمة معامل التحديد R2 التي بلغت (0.426) التي تفسر مستوى التباين في شفافية القرارات في قطاع الاسكان الأردني الذي يفسره مستوى التباين في تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات، حيث يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على شفافية القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية الفرعية الثانية:

H02: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على تكاملية القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

ولاختبار مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار لمتوسطات آراء عينة الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات و تكاملية القرارات في قطاع الاسكان الأردني على مستوى دلالة إحصائية (α=0.05) ، والجدول (16) يفسر نتائج الاختبار.

الجدول رقم (20): اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.724a	.524	.521	.58591

a. Predictors: (Constant), Mostaqel

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ANOVAb

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.937	1	55.937	162.945	.000a
	Residual	50.807	148	.343		
	Total	106.744	149			

a. Predictors: (Constant), Mostaqel

b. Dependent Variable: TT2

كانت قيمة الاختبار F تساوي (162.945)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية. أما مستوى الدلالة الإحصائية بلغ (.000a) وهي أصغر من القيمة المحددة 0.05، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا معزز بقيمة R والتي بلغت (0.724) التي تفسر قوة العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات وتكاملية القرارات في قطاع الاسكان الأردني، بالإضافة إلى قيمة معامل التحديد R2 التي بلغت (0.524) التي تفسر مستوى التباين في تكاملية القرارات في قطاع الاسكان الأردني الذي يفسره مستوى التباين في تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات، حيث يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها(قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على تكاملية القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

الفرضية الفرعية الثالثة:

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

H03: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

ولاختبار مدى صحة الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار لمتوسطات آراء عينة الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر تكنولوجيا المعلومات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في قطاع الاسكان الأردني على مستوى دلالة إحصائية (α=0.05)، والجدول (16) يفسر نتائج الاختبار.

الجدول رقم (21): اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795a	.631	.629	.42186

a. Predictors: (Constant), Mostaqel

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ANOVAb

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.102	1	45.102	253.431	.000a
	Residual	26.339	148	.178		
	Total	71.441	149			

a. Predictors: (Constant), Mostaqel

b. Dependent Variable: TT3

كانت قيمة الاختبار F تساوي (253.431)، وهي أكبر من قيمة F الجدولية. أما مستوى الدلالة الإحصائية بلغ (.000a) وهي أصغر من القيمة المحددة 0.05، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا معزز بقيمة R والتي بلغت (0.795) التي تفسر قوة العلاقة بين عناصر تكنولوجيا المعلومات و مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في قطاع الاسكان الأردني، بالإضافة إلى قيمة معامل التحديد R2 التي بلغت(0.631) التي تفسر مستوى التباين في مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في قطاع الاسكان الأردني الذي يفسره مستوى التباين في تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات، حيث يمكن القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات في قطاع الاسكان الاردني.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس
النتائج والتوصيات

النتائج:

فإن هذه الفصل يتناول عرضاً لمجمل النتائج التي توصل إليها الباحث كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة، والتي مثلت بمشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وفي ضوء هذه النتائج قدم الباحث عددا من التوصيات يمكن تلخيص أهما بما يلي:

اظهرت نتائج الدراسة اهمية عناصر تكنولوجيا المعلومات المتمثلة (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) المتوفرة في الشركات العاملة في قطاع الاسكان، حيث تساعدها في أداء عملها بكفاءة وفاعلية، و تؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية في أداء العمل. وهذا ما يدلل على وجود أثر لعناصر تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (قواعد البيانات والمستخدمون والشبكات والاتصالات والبرمجيات والاجهزة والمعدات) على جودةالقرارات الادارية بأبعادها (شفافية القرارات وتكاملية القرارات ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات)

أشارت نتائج الدراسة ان امتلاك الشركات العاملة في قطاع الاسكان من معلومات مخزنة في قواعد بيانات وموثقة سيساعدها في اتخاذ القرارات. وهذا ما يتوافق مع دراسة (Petkov et al., 2007) والتي اظهرت كيفية مزج الطرق والاساليب في انظمة البرمجيات وتناسبها مع معايير اتخاذ القرار والتي قد تخدم وتدعم نواحي متعددة وتحل المشاكل الادارية المعقدة .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دلت النتائج على أنه يتوجب على انه يتوجب على ادارة الشركات العاملة في قطاع الاسكان دمج وربط العمليات التي تتم إعادة هندستها بقواعد البيانات المشتركة ، وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصل اليه (الكساسبة، 2004) والتي تؤكد ان على الشركات التي تخطط لإعادة هندسة جميع عملياتها أو بعضها يجب ان تقوم بربط العمليات التي تتم إعادة هندستها بقواعد البيانات المشتركة، وبرمجيات العمل الجماعي، والنظم الخبيرة، قدرات التكامل، والقدرات الجغرافية.

عكست نتائج الدراسة اهمية وجود الاجهزة والاتصالات في النشاطات المختلفة والتركيز على عمليات الأعمال الأساسية لتحقيق التواصل الفعال بين جميع العمليات التي تسهل النقل الملائم للمعلومات داخل الشركات وخارجها. وهذا ما يتوافق مع (الجداية 2004) والتي تؤكد على واقع الربط الالكتروني ومدى التركيز على عمليات الأعمال الأساسية

أظهرت نتائج الدراسة اهمية توفير فرص التعلم و التطور الشخصي و المهني من خلال معرفة الاحتياجات التدريبية و التثقيفية التي لدى العاملين. وهذا ما تؤكد عليه دراسة (العزام، 2007) والتي توصلت إلى وجود أثر ايجابي لاستراتيجيات التكنولوجيا على بناء الجدارات الجوهرية للشركات.

أظهرت النتائج على عملية صنع القرارات بابعادها المختلفة تعتمد على المعلومات الملائمة والجيدة التي تاتي في الوقت المناسب.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، فإن الباحث يقدم جملة من التوصيات، وهي كما يلي:

العمل على ربط عمليات الأعمال مع عمليات اتخاذ القرارات الادارية، والعمل على زيادة الترابط والتماسك بين جميع عمليات الشركة وتتابعها تسلسليا.

التركيز على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة وإدارة المعرفة لتحقيق القيمة العالية لأعمال الشركات.

تحقيق كفاءة العمليات في الشركة والقيام بعمليات التحديث المستمر لتحسين الأداء وتحقيق الانتاجية.

ضرورة قيام الشركات بوضع استراتيجيات واضحة يتم من خلالها استخدام تكنولوجيا تحدد مستوى التكنولوجيا التي تستخدمها عملياتها.

ضرورة تركيز الشركات على الجوانب التي تؤدي إلى تحسين البنية التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.

يوصي الباحث باهمية تركيز الشركات على تطوير وتحسين الانظمة الداعمة لعلعمليات الادارية في الشركة ووضع اسس لذلك.

ان تقوم الشركات بتمكين وتدريب العاملين على جميع المهارات والقدرات التكنولوجية اللازمة للعمل وتعزيزها.

ضرورة الاهتمام بمستوى تطبيقات نظم دعم القرار.

يوصي الباحث بضرورة إجراء المزيد من الدراسات على جودة القرارات الادارية و العوامل المؤثرة فيها.

يوصي الباحث باجراء مزيد من البحث عن عناصر وابعاد تقيس كلا من المتغير المستقل والمتغير.

اجراء نفس الدراسة الحالية على مجتمع دراسة اخر، ومقارنة النتائج فيما بين المجتمعين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوصي الباحث بان يقوم الباحثون باجراء الدراسة الحالية على نفس مجتمع الدراسة الحالي في فترة زمنية مختلفة، ثم مقارنة النتائج للنظر في ثبات او تغير النتائج وفقا لتغير الزمن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية:

إبراهيم، السعيد (2013). المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الإستراتيجي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة: مصر.

أبو بكر، فاتن (2001م). نظم الإدارة المفتوحة ـ ثورة الأعمال القادمة للقرن الحادي العشرين، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة.

أبو غليطة، الهام (2013). أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في قطاع المحروقات بسكيكدة. مجلة الباحث، عدد 13، ص 135 -144.

أبو قاعود، غازي (2011). إطار مقترح لقياس أثر ممارسة أبعاد الشفافية الإدارية في محاور تطوير الأعمال: دراسة تقييمية، مجلة النهضة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، العدد الثاني، المجلد الثاني عشر، ابريل

ارتيمة، هاني (2006). تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين أداء سلاسل التوريد: دراسة مسحية على قطاع صناعة الأدوية الأردني. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان.

أيوب، ناديا (2006). نظرية القرارات الإدارية. دمشق: منشورات جامعة دمشق.

البحيصي، عدنان (2005). تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارت الادارية في منظمات الاعمال، مجلة الجامعة الاسلامية، المجلد14، العدد1، ص175-176.
http://www2.iugaza.edu.ps/ar/periodical/articles/volume%2014-%20Issue%201%20-Human%20-6.pdf، تاريخ الدخول 2015/6/16

البستنجي، غالب (2002). مدى تطبيق شبكات الأعمال في المشاريع الإنشائية في الأردن وأثرها على التكاليف من وجهة نظر مديري هذه المشاريع –دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجداية، محمد (2004). المنظمة الالكترونية مع التركيز على عمليات الأعمال : دراسة تحليلية للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان.

جلدة، سليم (2008). اساليب اتخاذ القرارات الادارية الفعالة، ط1، عمان: الراية للنشر والتوزيع.

جواد، شوقي (2000). إدارةالأعمال منظور كلي، دار الحامد للنشر، عمان.

جودة، محفوظ (2010). إدارة الموارد البشرية، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، ص.21 .

حسان، محمد (2008). نظم المعلومات الادارية. الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والطباعة.

الحسيني، عبدالله (2014). الاثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار. رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن.

حمزة، سيد (2010). نظم دعم القرارات كمتغير وسيط في تعزيز اثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الاستراتيجية. رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن .

حيدر، معالي (2002). نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية،

الخفاف، مها، والعتيبي، غسان (2012). نظم دعم القرار والنظم الذكية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الراشدي، علي (2007). الإدارة بالشفافية، عمان، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.

رمضان، فدوى (2009). اثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الاداء، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم – محافظات قطاع غزة ،رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الاسلامية، غزة.

زريق، ايهاب (2001). ادارة العمليات واتخاذ القرارات السليمة، دار الكتاب العلمية للنشر والتوزيع، ط1، عمان -الأردن.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

السيد، سمير (2000). نظم المعلومات الإدارية، مكتبة عين شمس، القاهرة.

الشرابي، فؤاد (2008). نظم المعلومات الإدارية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.

الشمري، فراج (2013). استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في فاعلية تطبيقات بوابة الحكومة إلالكترونية في دائرة الجمارك الكويتية، رسالة ماجدستير غير منشورة، جامعة عمان العربية .

صالح، فاتن (2009). اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الوسط ،عمان ،الاردن .

الصيرفي، محمد (2009). إدارة تكنولوجيا المعلومات"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

الطائي، محمد (2001). نظم المعلومات الادارية المتقدمة، دار وائل، ط1، ص223-224.

الطراونة، رشا، والعضايلة، محمد (2010). أثر تطبيق الشفافية على مستوى المساءلة الإدارية في الوزارات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 6، العدد1، ص،63-94.

العبد، جلال، والكردي، منال (2000). مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: النظرية ـ الأدوات ـ التطبيقات، مطابع الدار الجامعية، الإسكندرية.

العزام، احمد (2007). أثر استراتيجيات التكنولوجيا على عناصر بناء الجدارات الجوهرية في الشركات الصناعية الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان.

عصام الدين، علي (2005). تأثير نظم المعلومات على الإدارة الحكومية في المدينة العربية في ظل الثورة الرقمية، المؤتمر المعماري الدولي السادس، جامعة أسيوط، جمهورية مصر العربية.

علي، محمد (2008). القرارات الادارية وجودة التنفيذ، القاهره، دار العصر الحديث.

العمري، غسان (2004). الاستخدام المشترك لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة لتحقيق قيمة عالية لأعمال البنوك التجارية الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

العوض، سليمان (2008). نظم المعلومات الإدارية، دمشق: سلسلة محاضرات ألقيت في جامعة دمشق.

القفي، عبد اللاه (2012). نظم المعلومات المحوسبة ودعم أتخاذ القرار " دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

القريوتي، محمد (2010). نظرية المنظمة والتنظيم، عمان، دار الوائل للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة.

قندلجي، عامر، والسامرائي، إيمان (2002). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان.

الكساسبة، محمد (2004). دور تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال: دراسة ميدانية على شركات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان.

الكساسبة، وصفي (2007). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة عمان العربية، عمان.

كنعان، نواف (2003). اتخاذ القرارات الإدارية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط1، عمان – الاردن.

اللامي، غسان (2007). إدارة التكنولوجيا، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان.

ماهر، أحمد (2008).اتخاذ القرارات بين العلم والابتكار، الدار الجامعية، مصر.

محمود، حاتم (2004). الثورة الرقمية وتأثيرها على عمارة القرن الحادي والعشرين، رسالة ماجستير، كلية الهندسة، جامعة جنوب الوادي، أسوان.

النجار، فائز (2007). نظام المعلومات الادارية، دار حامد للنشر والتوزيع ط2، الاردن.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

همشري، عمر (2001). الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.

هلال، محمد (2010). مهارات مقاومة ومواجهة الفساد: دور الشفافية والمساءلة والمحاسبة في محاربة الفساد، مصر الجديد، مركز تطوير الأداء والتنمية.

ياغي، محمد (2010). اتخاذ القرارات التنظيمية، ط (3)، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية:

Arvai, L., and Froschauer, A. (2010). Good Decisions, Bad Decisions: the Interaction of Process and Outcome in Evaluations of Decision Quality. Journal of Risk Research, 13(7), 845-859. http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13669871003660767, cited on 2015/6/17.

Alter, S. (2002). Information System: the Foundation of E-Business, 4thEdition, Printice Hall, New Jersy.

Arvia, F. (2010). good decisions bad decisions: the interaction of process and outcome in evaluations of decisions quality, journal of risk research ,vol .13,No.7,pp: 845-859.

Baird, L., and Henderson, J. (2001). Knowledge Management, Prentice Hall Inc. San Francisco.

Bates, W., and Bitton, A. (2010). The future of health information technology in the patient-centered medical home. Health Affairs, 29(4), 614-621.

Choi, Y., Lee, H., and Yoo, Y. (2010). The Impact of Information Technology and Transactive Memory Systems on Knowledge Sharing, Application, and Team Performance: A Field Study. MIS quarterly, 34(4), 855-870.

Davenport, T. (2013). Process innovation: reengineering work through information technology. Harvard Business Press.

Davis, M., Aquiland, J., and Chase, B. (2004). Fundamental of Operations Management. 3rd ed, McGraw-Hill companies. Inc.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

Gachet, A. (2000). A Framework for Developing Distributed Cooperative Decision Support Systems: Inception Phase. Department of Informatics-University of Fribourg.

George, and Jones (2013). Decision Support Systems and Strategic Public Sector Decision Making. Journal Of Management Research And Analysis,2 (1) 98-107 .

Hajela, S., Cummings, M., and McCubbery, D. (2004). Management Information System for the Information Age. Boston MC Graw-Hill.

Ioannou, G., and Mavri, M. (2007). Performance-net: a Decision Support System for Reconfiguring a Bank's Branch Network. Omega, 35(2), 190-201. http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305048305000824, cited on 2015/6/17

Jensen, L., Lowry, B., and Jenkins, L. (2011). Effects of Automated and Participative Decision Support in Computer-aided Credibility Assessment. Journal of Management Information Systems, 28(1), 201-234. http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2753/MIS0742-1222280107, cited on 2015/6/17

Laudon, C., and Laudon, J. (2004). Essentials of Management Information System, 5th.ed. USA: prentice-hal.

Laudon, C., and Laudon, P. (2004). Management information systems: managing the digital firm. New Jersey, 8.

Laudon, K., and Laudon, J. (2006). Management Information Systems-Managing The Digital Firm, 8th ed, Pearson International Firm.

www.manaraa.com

McKeown, I., and Philip, G. (2003). Business transformation, information technology and competitive strategies: learning to fly. International Journal of Information Management, 23(1), 3-24.

O'Brien, J. (2003). Introduction to Information Systems: Essentials For The E-Business Enterprise, 11th ed. High Education, New Yourk: McGraw-Hill.

O'Briene, J. (2002). Management Information Systems: Managing Information Technology in The E-Business Enterprise. 5th ed, Boston: Irwin: MC Graw-Hill Companies, Inc.

O'Brian, J. (2004). Management Information Systems: managing Information Technology in The E-Business Enterprise. 5th ed, Boston: Irwin: McGraw-Hill companies, Inc.

Petkov, D., Petkova, O., Andrew, T., and Nepal, T. (2007). Mixing Multiple Criteria Decision Making with Soft Systems Thinking Techniques for Decision Support in Complex Situations. Decision Support Systems, 43(4), 1615-1629. http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0167923606000443, cited on 2015/6/17

Ryan, M. (2009). The Role of Social Process in Participative Decision Making in an International Context, Participation & Empowerment: An International Journal, Vol. 7, No. 2, 2009, pp. 33-42.

Scott-Ladd B., Travaglione, A., and Marshall, V. (2006). Causal Inferences between Participation in Decision Making, Task Attributes, Work Effort, Rewards, Job Satisfaction and Commitment", Leadership & Organization Development Journal, Vol. 27, No. 5, 2006, pp. 399-414. 66.

Stair, R., and Reynolds, G., (2003),Information Systems:Amanagerial Approach.6th ed, Canada:Thomas learning,Inc.

www.manaraa.com

Sutherland, M., and Gaylard, M., and Viedge, C. (2005). The Factors perceived to Iinfluence the Retention of Information Technology workers. South Africa journal Business Management. 36(3),87.pp87-91

Tanenbaum, A. (2003). Computer Networks, prentice-Hall PTR, Upper saddle River, New Jersy.

Tarnow, B. (2002). project Management Techniques That contribute to Information Technology project Success in The Finance Industry, DM, Colardo Technical University

Thompson, R., and Cats-Baril. W. (2003). Information Technology and Management. 2nd Edition, Boston: McGraw-Hill.

Tran, T., Le Ngoc Thanh, N., and Phuong, B. (2013). Introduction to information technology. Massachusetts Institute of Technology and Harvard University, MA, US: Proceedings of the 9th International CDIO Conference: June.

Tarazi, S. (2001). The Impact of Information Technology on Customer Satisfactiona Sase Study at HSBC Bank Middle East Jordan. http://dspace.ju.edu.jo/xmlui/handle/123456789/45903, cited on 2015/6/25.

Turban, E., and Wetherbe, J. (2002). Informalin Technology for Management, New York: John Wiley and sons, Inc., New York.

Williams, H. (2003). Using Information Technology, Intro. McGraw-Hill Higher Education.

www.manaraa.com

الملاحق

ملحق رقم (1)

أسماء المحكمين

الإســـــــم	الرتبة الاكاديمية	الجامعـــــــة
ا.د محمد ابو صالح	استاذ	جامعة عمان العربية
أ.د. شوقي جواد	أستاذ	جامعة عمان العربية
ا.د اكثم الصرايرة	استاذ	جامعة عمان العربية
ا.د نعمة الخفاجي	استاذ	جامعة عمان العربية
د. احمد صالح السكر	مشارك	جامعة عمان العربية
د. الحارث ابو حسين	مساعد	جامعة عمان العربية
د. مراد عطياني	مشارك	جامعة الاسراء
د. ابراهيم عقل	مساعد	جامعة البتراء
د محمد عطية	مساعد	مدرس غير متفرغ

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (2): أداة الدراسة

استبانة

تحكيم استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سعادة الدكتور/ الدكتورة ..... المحترم

يقوم الباحث بإعداد دراسة علمية بعنوان " أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الادارية في قطاع الاسكان الاردني " وذلك من أجل استكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال من كلية الأعمال في جامعة عمان العربية.

ونظرا لما عرف عنكم من خبرة واسعة في مجال البحث العلمي فإن الباحث يرجو حضرتكم التكرم بتحكيم الاستبيان للاسترشاد برأيكم والتعرف على وجهة نظركم وملاحظاتكم حول محاور هذه الإستبانه ودرجة موافقة الفقرات لأغراض الدراسة ووضوح الصياغة وسلامتها وأي اقتراحات ترونها مناسبة.

ولكم فائق الشكر والتقدير

المشرف **الطالب**

الدكتور أنور أحمد العزام **غزوان عبدالله العامري**

0795750106

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

إستبانة

السادة المديرين المحترمين

تحية طيبة وبعد،

أرجو التكرم بالاطلاع وتعبئة الاستبانة المرفقة، واختيار الإجابة التي تتناسب ووجهة نظركم، حيث أن الباحث يقوم بإعداد رسالة ماجستير بعنوان" أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الادارية في قطاع الاسكان الاردني"، كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الأعمال / جامعة عمان العربية.

تهدف هذه الاستبانة إلى قياس مدى تأثير أثر عناصر تكنولوجيا المعلومات على جودة القرارات الادارية التي تقوم بها شركتكم، ويقدر الباحث تعاونكم بإعطاء المعلومات التي تعبر عن رأيكم، علما بأن إجابتكم ستعامل بالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم تعاونكم ومشاركتكم

المشرف **الباحث**

الدكتور أنور أحمد العزام **غزوان عبدالله العامري**

0795750106

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

القسم الأول: المعلومات الأساسية

1. النوع الاجتماعـي:

□ ذكر □ أنثى

2. العمـــــــر:

□ 20-30 سنة □ 31- 40 سنة

□ 41 - 50 سنة □ 51 - 60 سنة □ 61 - 70 سنة □ أكبر من 70

3. المؤهل العلمـــي:

□ شهادة الثانوية العامة فما دون .

□ الشهادة الجامعية المتوسطة (الدبلوم) فما دون .

□ الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) .

□ درجة الماجستير .

□ درجة الدكتوراه .

4. عدد سنوات الخبرة داخل الشركة :

□ أقل من 5 سنوات □ 5 - 10 سنوات □ 11 - 16 سنة

□ 17 - 22 سنة □ 23 سنة فأكثر .

5. رأس مال الشركة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

☐ ل من 10000 دينار ☐ 10000 من 20000 دينار

☐ 2000 - أقل من 30000 دينار ☐ 30000 فما فوق

6. عمر الشركة

☐ 5 سنوات فأقل ☐ من ☐ سنوات

☐ من 11- 15 سنة ☐ 16 سنة فأكثر

القسم الثاني: تكنولوجيا المعلومات

فيما يلي مجموعة من الفقرات التي تعبر عن أبعاد عناصر تكنولوجيا المعلومات

ت	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الأجهزة والمعدات : هي المكونات المادية والمعدات الأساسيةالتي تستخدم في عمليات إدخال البيانات والمواد والأفكار ومن ثم تحويلها إلى مخرجات ذات قيمة، وتخزينها ونشرها للمستخدمين						
1	تعد المعدات التكنولوجية جزءا مهما في انجاز عمليات الشركة.					
2	تعد الأجهزة المستخدمة متوافقة مع نشاطات الشركة.					
3	تتيح الأجهزة المستخدمة معالجة البيانات الاولية بسرعة.					
4	تتوفر لدى الشركة أجهزة متطورة لمعالجة البيانات.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5	تتوفر لدى الشركة أجهزة متطورة لتخزين والمعلومات.					
6	تهيء الشركة المتطلبات اللازمة لتشغيل الأجهزة التكنولوجية .					
البرمجيات : مجموعة البرامج المستخدمة في شركات الاسكان، والتي تقوم بتشغيل قواعد البيانات وشبكات الاتصال والأجهزة للقيام بالعمليات المطلوبة منها، وتزويد العاملين بكل ما يحتاجونه من معلومات وموارد						
7	توفر الشركة الأنظمة البرمجية المطلوبة لانجاز العمليات المختلفة.					
8	تمتاز البرمجيات المستخدمة ببساطة التشغيل.					
9	تحرص الشركة على تحديث البرمجيات المستخدمة لمواكبة التطورات التكنولوجية.					
10	توفر الشركة البرمجيات المناسبة للقيام بالعمليات المطلوبة.					
11	تراعي الشركة التناسب بين الأنظمة ونوعية الأجهزة المستخدمة .					
12	تضع الشركة أنظمة مناسبة لتشغيل الشبكات.					
13	تستخدم الشركة أنظمة مناسبة لمعالجة قواعد البيانات.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الشبكات والاتصالات : تشير إلى مجموعة الأنظمة، المستخدمة في شركات الاسكان، والتي تقوم بربط أجهزة الحاسوب ببعضها سلكيا او لاسلكيا وتعمل على تشارك وتبادل المعلومات فيما بينها.						
14	تمتاز الشبكات التي تربط الأقسام المختلفة في الشركة بفاعليتها بتعزز عملية تبادل المعلومات الكترونيا.					
15	تتوفر المعلومات باستمرار للمستخدمين عبر الشبكة.					
16	تتدفق المعلومات بين المستويات الإدارية عبر الشبكة بسهولة.					
17	تتوفر في الشركة اكثر من شبكة اتصال لانجاز عملياتها المختلفة.					
18	تواكب الشركة التطورات الحديثة لتكنولوجيا الاتصالات.					
19	مرونة شبكات الاتصال تمهد لتلبية احتياجات الزبائن.					
20	تمتاز الشبكات في الشركة بسهولة تحرير المعلومات والبيانات بين المستخدمين.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قواعد البيانات: مخازن البيانات والمعلومات ذات العلاقة، والتي تحفظ فيها البيانات في وسائط الخزن الحاسوبيةالمستخدمة في شركات الاسكان،وتحتفظ بها الشركات كونها تتضمن وصفا لكل عملياتها وأنشطتها التي قامت بها داخليا وخارجيا، ويتم تجميعها وترتيبها وفق نظام معين على هيئة جداول وسجلات، بحيث تضمن سهولة استرجاعها والوصول اليها والمحافظة إلى سلامتها ودقتها وامنها.						
21	تقوم الشركة بتخزين المعلومات على قاعدة بيانات خاصة.					
22	يتم التعامل بسرية مع البيانات الالكترونية المخزنة على قاعدة البيانات.					
23	تقوم الشركة بتحديث قواعد البيانات دوريا.					
24	تسمح قواعد البيانات المستخدمة في الشركة بتوفير البيانات المطلوبة للمستخدمين.					
25	تتيح قواعد البيانات إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابات بين الأطراف ذات العلاقة.					
26	يتم تحديث قواعد البيانات الموجودة بشكل دوري.					
27	تخدم قواعد البيانات المستخدمة في الشركة جميع الأقسام الإدارية.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المستخدمون: وهم العاملون في شركات الاسكانوالذين يعملون على متابعة التقنيات والحواسيب المختلفة بناءا على اختصاص كل منهم تجاه المهمات المختلفة .						
28	تقوم الشركة بتوظيف ذوي الاختصاص في تكنولوجيا المعلومات.					
29	تستقطب الشركة العاملين وفقا للوصف الوظيفي المطلوب.					
30	توفر الشركة نظام حوافز للقيام بالأعمال الإضافية.					
31	تحرص الشركة على استثمار مهارات العاملين من اجل أداء الواجبات المطلوبة.					
32	يتم اكساب المستخدمين مهارات تكنولوجيا المعلومات الجديدة للتعامل مع متطلبات عمل الشركة.					
33	يتم إجراء تقييم دوري لأداء مستخدمي تكنولوجيا المعلومات.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

القسم الثاني: جودة القرارات الادارية :

ت	الفقرة	أوافق تماماً	أوافق	أوافق بدرجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
شفافية القرارات: يشير إلى إتاحة كافة المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية لشركات الاسكان،وجعلها متاحة ومفهومة وبشكل أكثر تحديد، وتوفير المعلومات وجعل القرارات متاحة لكل الأطراف ذوي العلاقة						
34	تدعم شفافية القرارات تمسك الشركة بأخلاقيات العمل.					
35	تتوفر قنوات اتصال ذات إنسيابية للجميع من اجل تحقيق الشفافية.					
36	تقوم الشركة بتبسيط إجراءات العمل امام جميع العاملين.					
37	يشعر العاملين بشفافية الاجراءات المتبعة في الشركة الشفافة الموظفين.					
38	يسهل على الزبائن إيصال استفساراتهم إلى الشركة .					
39	تضع الشركة إجراءات محددة لضمان الشفافية .					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تكاملية القرارات: إلى توافر كافة متطلبات ومكونات اتخاذ القرار في شركات الاسكان، وجعلها مترابطة ومتصلة مع بعضها، وفهم محتوياتها ومكوناتها.						
40	تساعد تكاملية مكونات القرارات في تنفيذ الاعمال وفق ما هو مخطط .					
41	تتوائم القرارات المتخذة مع سياسة الشركة العامة.					
42	يتم الاعلان عن جهة القرار للرجوع اليها.					
43	تنسجم القرارات المتخذة مع اهداف الشركة .					
44	تدعم تكاملية متطلبات القرارات لتحقيق رسالة الشركة.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات : هوالتفاعل مع الاقتراحات والآراء والأفكار والتوصيات الفردية والجماعية التي يبديها العاملون في شركات الاسكان، عبر مراحل صناعة القرارات الخاصة بها						
45	تلتزم الشركة بمشاركة العاملين في اتخاذ القرار كمنهج دائم.					
46	تؤدي مشاركة العاملين في اتخاذ القرار من زيادة فعاليته.					
47	تؤدي مشاركة العاملين في اتخاذ القرار من اتزام العاملين بتطبيق القرار.					
48	تتيح الشركة فرصة للعاملين من اجل إبداء الرأي لاتخاذ القرارات.					
49	تتبع الشركة اسلوب العصف الذهني في اتخاذ القرارات.					
50	يشعر العاملون بأن رأيهم معتبر حين اتخاذ القرارات.					
51	تراعي الشركة اختصاص العاملين عند مشاركتهم في اتخاذ القرارات.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com