



جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم الإدارة

أثر نظم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال

The Impact of Decision Support Systems on Human Resource Outputs at the Jordanian Private Universities in the North Region

إعداد

الطالب: محمد يحيى محمد المشاقبة

(١٦٧٠٥٠٢٠٠٢)

إشراف

الدكتور: هايل السرحان

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة

عمادة الدراسات العليا

٢٠١٨

التفويض

أنا محمد يحيى محمد المشاقبة، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع:

التاريخ: ٢٠١٨ / /

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها

الرقم الجامعي: ١٦٧٠٥٠٢٠٠٢

أنا الطالب: محمد يحيى محمد المشاقبة

التخصص: إدارة الكلية: الاقتصاد والعلوم الإدارية

أعلن بأنني قد التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي بعنوان:

"أثر نُظْم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال"

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني أتحمّل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب:

التاريخ / / ٢٠١٨

قرار لجنة المناقشة

أثر نظم دعم القرار على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال

The impact of decision support systems on human resource outputs at the Jordanian private universities in the north region

إعداد الطالب

محمد يحيى محمد المشاقبة

(١٦٧٠٥٠٢٠٠٢)

إشراف

الدكتور: هائل السرحان

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة
.....	الدكتور هائل السرحان، (جامعة آل البيت)
.....	الدكتور (جامعة آل البيت)
.....	الدكتور (جامعة آل البيت)
.....	الدكتور (جامعة)

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية / قسم إدارة الأعمال في جامعة آل البيت

نوقشت وأوصى بإجازتها بتاريخ / ٢٠١٨

الإهداء

إليك يا أحب رجل إلى قلبي.. يا من أحمل اسمه بافتخار..
إليك يا من كلله الله بالهيبة والوقار.. إلى من علمني العطاء بدون انتظار
.. يا أبي الغالي.
إلى حكمتيوعلمي
إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل
إلى الأعلى في الوجود...أمي الغالية
إلى من هم نور يضيء الظلمة التي كانت تقف في طريقي..
إخوتي ... وأخواتي
إلى كل العيون التي غرست نفسها داخل روحي..
أقربائي وأصدقائي.

الشكر والتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم قدرته وسلطانه، بأن منّ علي بإتمام هذه الرسالة، ومنّ عليّ بفضله ونعمه التي لا أحصيها.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل الدكتور هايل السرحان حيث كان لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة أكبر الأثر في إثرائها بأفكاره النيرة، ومعلوماته القيمة فلم يبخل بجهده أو نصائحه وكان مثلاً للعالم المتواضع في توجيهاته وتشجيعه المتواصل والذي كان أقرب إليّ من ظلي جزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان للأساتذة الكرام الأفاضل، أعضاء لجنة المناقشة الموقرين على ما بذلوه من جهدٍ في قراءة رسالتي المتواضعة وعلى ما أبدوه من مقترحاتٍ قيمة بما يُثري الرسالة وتفضّلهم بقبول مناقشتها.

ويسرني أن أتقدم لكافة الأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة آل البيت وخص بالذكر الأستاذ الدكتور عميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ورئيس قسم إدارة الأعمال وأعضاء الهيئة التدريسية والإداريين في الكلية بعظيم الامتنان والعرفان،

ولا يفوتني أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى كل من قدّم لي المساعدة أو ساهم في إبداء النصح والمشورة في مسيرتي فجزاهم الله عني خيراً.

قائمة المحتويات

ب	التفويض.....
د	قرار لجنة المناقشة.....
هـ	الإهداء.....
و	الشكر والتقدير.....
ز	قائمة المحتويات.....
ط	قائمة الجداول.....
ي	قائمة الأشكال.....
ك	الملخص باللغة العربية.....
ل	Abstract.....
١	الفصل الأول : مقدمة الدراسة.....
١	تمهيد :.....
٢	مشكلة الدراسة :.....
٣	أهداف الدراسة :.....
٣	أهمية الدراسة :.....
٤	فرضيات الدراسة :.....
٥	نموذج الدراسة :.....
٥	مصطلحات الدراسة :.....
٧	حدود الدراسة :.....
٨	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة.....
٨	المبحث الأول: نظم دعم القرارات.....
٩	اتخاذ القرارات :.....
١١	نُظم دعم القرارات :.....
١٢	مفهوم نُظم دعم القرارات :.....
١٣	مكونات نظم دعم القرارات :.....
١٧	الموارد البشرية :.....

١٨.....	مفهوم إدارة الموارد البشرية :
١٩.....	أهمية إدارة الموارد البشرية وفوائدها :
٢٠.....	مُخرجات الموارد البشرية :
٢٢.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٢.....	أولاً: الدراسات باللغة العربية :
٢٤.....	ثانياً: الدراسات باللغة الانجليزية :
٢٦.....	ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.....
٢٧.....	الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات.....
٢٧.....	منهج الدراسة :
٢٧.....	مجتمع الدراسة :
٢٨.....	أسلوب جمع البيانات :
٢٩.....	أداة جمع البيانات :
٢٩.....	صدق الأداة :
٢٩.....	ثبات الأداة :
٣٠.....	أساليب التحليل الإحصائي للبيانات :
٣١.....	الفصل الرابع : تحليل البيانات واختبار الفرضيات.....
٣١.....	خصائص أفراد عينة الدراسة :
٣٢.....	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :
٤١.....	نتائج اختبار فرضيات الدراسة :
٤٧.....	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات.....
٤٧.....	النتائج :
٤٨.....	التوصيات.....
٥٠.....	قائمة المراجع.....
٥٠.....	أولاً: المراجع باللغة العربية :
٥٤.....	ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية :
٥٦.....	قائمة الملاحق.....

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(١-٣)	مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل	٥٥
(٢-٣)	قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة	٥٨
(١-٤)	خصائص أفراد عينة الدراسة	٦١
(٢-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير دعم الإدارة العليا	٦٤
(٣-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير أجهزة الحاسوب	٦٦
(٤-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير البرمجيات	٦٨
(٥-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير قواعد البيانات	٧٠
(٦-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير الكفاءات البشرية	٧٢
(٧-٤)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للمتغير التابع: مخرجات الموارد البشرية	٧٤
(٨-٤)	نتائج اختبار (VIF) والتباين المسموح به ومعامل الالتواء	٧٧
(٩-٤)	نتائج معاملات الارتباط لنموذج الانحدار المتعدد	٧٩
(١٠-٤)	اختبار دلالة نموذج الانحدار	٨٠
(١١-٤)	اختبار تحليل معاملات (Coefficients) معادلة الانحدار	٨٠

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
٩	نموذج الدراسة	(١-١)

أثر نُظْم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال

إعداد: محمد يحيى محمد المشاقبة

إشراف: الدكتور هايل السرحان

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مكونات نُظْم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، تكون مجتمع الدراسة من الجامعات الخاصة في إقليم الشمال وهي: جامعة جدارا، جامعة جرش، جامعة عجلون الوطنية، وجامعة اربد الأهلية، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الميسرة من الأكاديميين المعيّنين بوظيفة إدارية والإداريين في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال، وبلغ عددهم (٨٢) مبحوثا يعملون في الجامعات المشمولة بالدراسة، تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية التي إتبع فيها المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على نوعين من مصادر المعلومات هما البيانات الثانوية والأولية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نُظْم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. كما أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي والمتوسطات الحسابية أن استجابات عينة الدراسة كانت مرتفعة، وقد تبين أن نُظْم دعم القرار تسهم في إكساب الأفراد معارف جديدة وتساعد في توفير الموارد البشرية لإجراء عملية التحديث والتطوير وفي إحداث التغييرات المقصودة في اتجاهات الأفراد واتخاذ التدابير اللازمة لاتخاذ القرارات.

وأوصت الدراسة باستمرار الجامعات الأردنية بتطبيق نُظْم دعم القرار، وذلك لما أثبتته الدراسة من أثر هذه النظم في مُخرجات الموارد البشرية، وذلك بالعمل على توفير مكوناتها وإرساء ثقافة تنظيمية تتوافق مع طبيعة نُظْم دعم القرار لدى الجامعة لتكون سمة من سمات ثقافتها التنظيمية.

The Impact of Decision Support Systems on Human Resource Outputs at the Jordanian Private Universities in the North Region

Prepared By:

Mohammed Yahya Mohammed Al - Mashqaba

Supervised By:

Dr. Hayel Al Sarhan

Abstract

This study aimed to identify the impact of decision support systems on human resource outputs at the Jordanian private universities in the North Region. The study population composed of private universities in the North Region: Jadra University, Jerash University, Ajloun National University and Irbid National University. The sample of the study consist of appointed to administrative positions and administrators in the private universities in the North Region. The number of (82) respondents working in the universities, the study is a field study that followed the descriptive analytical method. Information generation is secondary and primary data.

The study result that there is a statistically significant effect of the components of decision support systems on human resource outputs in the private Jordanian universities in the North Region. The results of the descriptive statistics showed that the responses of the sample of the study were high, and decision support systems were found to contribute to the acquisition of new knowledge and help to provide human resources for the process of modernization and development.

The study present some of recommendations, continually of the implementation of decision support systems by the Jordanian universities, as the study demonstrated the impact of these systems on human resources outputs by providing their components and establishing an organizational culture that is compatible with the nature of the university's decision support systems.

الفصل الأول : مقدمة الدراسة

تمهيد :

يشهد العالم في الوقت الحاضر ثورة علمية وتطورات تكنولوجية سريعة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ونتيجة لذلك فقد سارعت المنظمات إلى تبني تلك التكنولوجيا، وبينت المداخل الإدارية الحديثة أن المنظمات ما هي إلا نظام مفتوح ودائم التفاعل مع البيئة المحيطة (جواد، ٢٠١٥، ص١٦).

كما فرضت شدة المنافسة والتطور التكنولوجي السريع في عالم الأعمال تحديات كبيرة وتغيرات معقدة، مما يتطلب من المنظمات التركيز على أهمية الإدراك السليم لهذه التحديات، والتقدير الصحيح والواقعي لفرص التعامل معها، ومن التحديات التي تواجه المنظمات ظهور ما يسمى بالمنظمة الرقمية التي تمارس جميع أنشطتها إلكترونياً، ولكي تستطيع المنظمات التحول نحو الرقمية عليها أن تدرك ما يعرف بثقافة نظم المعلومات الإدارية وأدواتها المختلفة التي أصبحت الركيزة الأساسية والقاعدة التقنية للنهوض في هذا المجال، حيث أن نظم المعلومات الإدارية تعد من ضروريات بقاء المنظمات وازدهارها، كونها تساعد في إعادة تشكيل الوظائف، واتخاذ القرارات فيها، وتأمين عدد من البدائل والحلول للمشاكل التي تتعرض لها المنظمات (قندلجي والجنابي، ٢٠١٥، ص٣٨).

كما تحتاج المنظمات الرقمية إلى تبني تصاميم وإجراءات إدارية جديدة، بالإضافة إلى إيجاد وتوفير نموذج إنترنت ناجح ومتطور مما يتطلب عملية إعادة الهيكلة، وبالتالي فإن إدراك الأبعاد التنظيمية والإدارية لنظم المعلومات عموماً، بالإضافة للأبعاد الفنية التي تقدمها ثقافة الحاسوب والأجهزة والمعدات، البرمجيات، والموارد البشرية والاتصالات والشبكات وغيرها يعد أمراً أساسياً في هذا المجال، الذي باتت فيه نظم المعلومات الإدارية تقوم بدور هام في تزويد المؤسسات بالمعلومات التي يستعملونها في اتخاذ القرارات الرشيدة، التي تقود إلى برّ الأمان، وأحد الأنظمة الجزئية المكونة لنظم المعلومات الإدارية هو نظام دعم القرارات الذي يكتسب أهمية بالغة كنظام جزئي، حيث يعتمد على مخرجاته في اتخاذ العديد من القرارات (العدلوني، ٢٠١٢، ص٦).

وتشكل نظم دعم القرارات (Decision Support Systems) جزء من الحاسوب المستند إلى نظم المعلومات المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعملية اتخاذ القرارات في المنظمة، وبشكل هذا النظام مجموعة من الموارد والمكونات المترابطة مع بعضها بشكل منتظم، حيث انه يقوم على الربط بين البيانات والنماذج التحليلية الصعبة والمعقدة وأدوات التحليل للبيانات من أجل إنتاج المعلومة المفيدة التي تدعم أنشطة اتخاذ القرارات (قاسم، ٢٠٠٨، ص١٥).

وقد جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على أثر نظم دعم القرار على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، ومن اجل التعرف على هذا الأثر فقد قام الباحث باختيار الموظفين الأكاديميين المعيّنين بوظيفة إدارية والموظفين الإداريين في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال كوحدة معاينة وذلك لعلاقتهم المباشرة بموضوع الدراسة.

مشكلة الدراسة :

نظراً للتطور الكبير الذي يشهده العالم في مجال المعلوماتية وبشكل خاص نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها الكبير على فاعلية الأداء، وانعكاس ذلك التأثير على قدرة المنظمات على تحقيق النجاح والاستمرار بالعمل في ظل الديناميكية التي يشهدها العالم الآن، حيث فرض التزايد المستمر لدى المنظمات في استبدال النظم اليدوية بنظم ادارية محوسبة مهاماً ومسؤوليات جديدة على العاملين في تلك المنظمات.

والجامعات من المنظمات التي أصبح لزاماً عليها تطوير الأساليب والإجراءات التقليدية التي اعتادوا عليها في إجراء المعاملات الإدارية المستندة إلى أساليب وإجراءات حديثة تتطلب منهم أن يكونوا على دراية وخبرة عالية ليس فقط بالتقنيات الخاصة باستخدامات تلك النظم في جميع مراحلها بدءاً بعملية إدخال البيانات ومروراً بتشغيلها وإمّا أيضاً بالتقنيات الخاصة بمخرجات تلك النظم.

تتمحور مشكلة الدراسة حول الحاجة الماسة لتطوير نظم دعم القرارات في مؤسسات التعليم العالي من خلال الاستفادة من التطورات التقنية في ظل بيئة الأعمال الحالية التي تتصف بالتغير السريع، الأمر الذي يتيح للعاملين في هذه المؤسسات إدارة مختلف أنشطتها اليومية المتعلقة باتخاذ القرارات والذي يسهم في سرعة انجاز مختلف العمليات والذي ينعكس على تحسين مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية.

ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة من خلال الإجابة على التساؤل الرئيسي الآتي: هل يوجد أثر لمكونات نُظم دعم القرار المتمثلة بـ(دعم الإدارة العليا، أجهزة الحاسوب، البرمجيات، قاعدة البيانات، الكفاءات البشرية) على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟ وينبثق عن هذا السؤال الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: هل يوجد أثر لدعم الإدارة العليا على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟.

السؤال الثاني: هل يوجد أثر لأجهزة الحاسوب على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟.

السؤال الثالث: هل يوجد أثر للبرمجيات على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟.

السؤال الرابع: هل يوجد أثر لقاعدة البيانات على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟.

السؤال الخامس: هل يوجد أثر للكفاءات البشرية على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟.

أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف على أثر مكونات نُظم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟ وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية:

١- التعرف على أثر دعم الإدارة العليا على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

٢- التعرف على أثر أجهزة الحاسوب على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

٣- التعرف على أثر البرمجيات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟

٤- التعرف على أثر قاعدة البيانات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

٥- التعرف على أثر الكفاءات البشرية على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في تناولها لأحد الموضوعات الهامة والتطبيقات المعاصرة في الواقع العملي لنظم دعم القرار في المنظمات، إذ جاءت لترتبط بين هذه النظم وبين مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. وبالتالي فإن النتائج التي يمكن التوصل إليها في هذه الدراسة سوف تخدم الجامعات الأردنية بشكل عام والجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال بشكل خاص.

كما تبرز أهمية الدراسة الحالية من الإثراء الفكري الذي قد تساهم فيه من خلال تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة للمفاهيم المتعلقة بالمتغيرات الرئيسة المعتمدة في هذه الدراسة سواء المستقلة منها أو التابعة بالشكل الذي يكون إطار مفاهيمي متكامل عن منهجية دراستهم ولكون هذه المتغيرات ذات طبيعة مؤثرة في الجامعات الأردنية.

كذلك فإن أهمية الدراسة تظهر من خلال إمكانية استفادة متخذي القرار في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال من النتائج والتوصيات التي أسفرت عنها هذه الدراسة لاتخاذ القرارات المتعلقة بتحسين مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

فرضيات الدراسة :

استنادا الى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها فقد امكن صياغة الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية الاولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمكونات نُظم دعم القرار المتمثلة بـ(دعم الإدارة العليا، أجهزة الحاسوب، البرمجيات، قاعدة البيانات، الكفاءات البشرية) على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدعم الإدارة العليا على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

الفرضية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأجهزة الحاسوب على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

الفرضية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرمجيات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

الفرضية الرابعة:

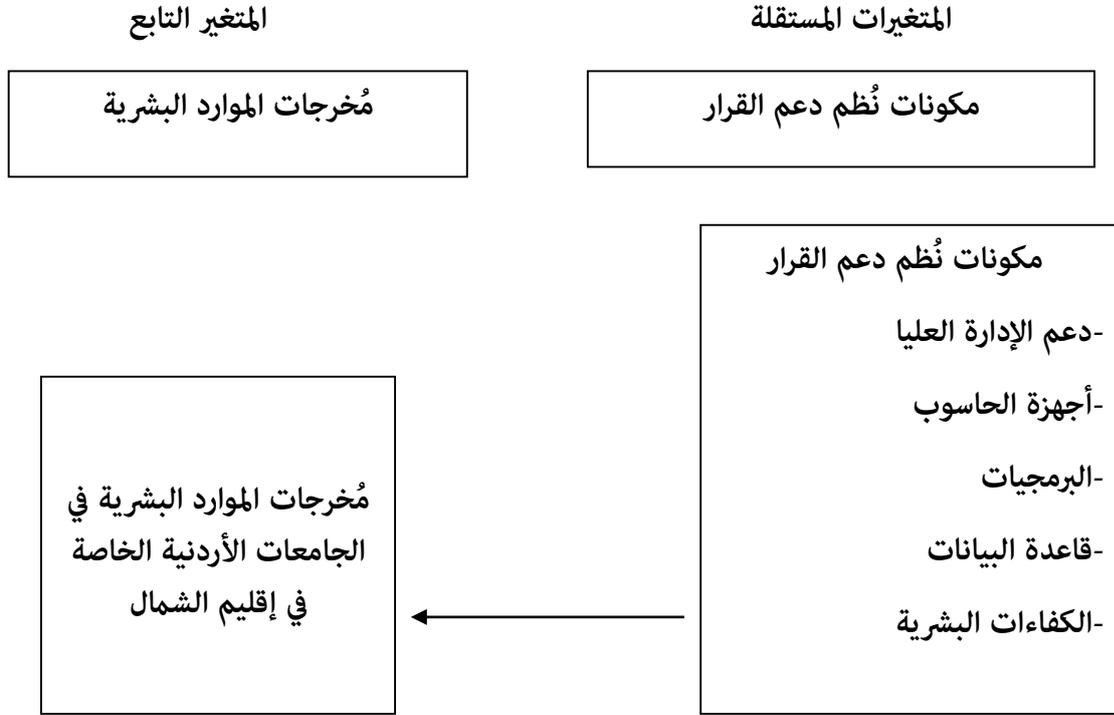
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لقاعدة البيانات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

الفرضية الخامسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات البشرية على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

نموذج الدراسة :

الشكل التالي رقم (١-١) يوضح علاقات متغيرات المستقلة في المتغير التابع:



الشكل رقم (١-١) نموذج الدراسة

المصدر: النموذج من إعداد الباحث اعتماداً على المتغيرات الواردة في الدراسات السابقة والتي تم عرضها في الفصل الثاني في المبحث الثاني من هذه الدراسة.

مصطلحات الدراسة :

تم تحديد المعاني الإجرائية للمتغيرات المستقلة والتابعة والتي تم استخدامها في الدراسة:

نظم المعلومات الإدارية: هي طريقة منظمة لعرض معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية. وتدعم نظم المعلومات عملية التخطيط والسيطرة والإدارة، بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعّالة في اتخاذ القرارات (Sajady et al, 2016, p:17).

نُظْم دعم القرار: هي نُظْم تقوم بدعم القرارات من خلال تقديم نظام قادر على التفاعل المُباشر بين جهاز الحاسوب وبين مُتخذ القرارات في المنظمة بدون الحاجة إلى وجود وساطة من خبراء المعلومات، وهذه النُظْم تختص بدعم مُتخذي القرارات في المنظمة من خلال توفير المعلومات والبيانات والنماذج اللازمة لحل المُشكلات (الجزراوي والجناي، ٢٠٠٩، ص٧٩).

وسيتم قياسها من خلال المكونات الآتية:

-دعم الإدارة العليا: هو عبارة عن اقتناع الإدارة العليا في المنظمات بأهمية نُظم دعم القرار والعمل بها من خلال وضع البرامج والسياسات التي تدعم عملية اتخاذ القرارات في المنظمة، وتوفير الدعم المادي والمعنوي لجميع المديرين في المنظمة وتشجيعهم على توظيف هذا المفهوم وممارسته (احمد، ٢٠١٦، ص ٤١).

-أجهزة الحاسوب: هي مختلف أنواع أجهزة الحاسوب والمعدات الأساسية الملحقه بها والتي يتم استخدامها في المنظمات من أجل استقبال البيانات والمعلومات من كافة الأطراف ومعالجتها وتخزينها لاتخاذ القرارات اللازمة (Turban, et al., 2017, p:162).

-البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة من الأنظمة التي تقوم بتشغيل الأجهزة والمعدات والشبكات وقواعد البيانات، بحيث تجعل الأجهزة قادرة على القيام بالعمليات المطلوبة والتي تتناسب مع عملية اتخاذ القرارات (الهزاجة، ٢٠١١، ص ١٢).

-قاعدة البيانات: هي مجموعة من البيانات والمعلومات والملفات تحتفظ بها المنظمات ويكون لها علاقة متبادلة ومخزنة على الوسائط الحاسوبية، وتتضمن وصف لكافة العمليات والأنشطة التي يتم تنفيذها فيما يتعلق باتخاذ القرارات، وهذه القواعد توفر البيانات المشتركة والمعلومات المطلوبة لعملية اتخاذ القرار (Alter, 2012, p:161).

-الكفاءات البشرية: وتشير إلى الأفراد العاملين الذين يستخدمون النظام، ويكون لديهم المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات من أجل أداء المهام والواجبات المحددة والموكلة إليهم في المنظمة (السامرائي والزعبي، ٢٠٠٤، ص ٥٥)

مُخرجات الموارد البشرية: وهي تتمثل في ما اكتسبه الأفراد من معارف جديدة ومهارات وخصائص أو معلومات جديدة أحدثتها التغييرات المقصودة في اتجاهاتهم، على شكل نتائج ملموسة كالسياسات والقرارات والاستراتيجيات والأداء، وإنتاجية المنظمات أو نتائج غير ملموسة كرضا الأفراد واتجاهاتهم والقيم والمعتقدات التي يكتسبونها نتيجة التعامل مع المنظمة (السامرائي، ٢٠١٠، ص ٦١).

الجامعات الأردنية الخاصة: هي تلك المؤسسات الوطنية والتي تحمل طابع خاص للتعليم العالي تملكها جهة غير حكومية، ويتم إنشاء هذه الجامعات بموجب قانون التعليم العالي والبحث العلمي الأردني المعمول به، بشروط منها أن لا تقل مدة الدراسة في هذه الجامعات عن أربع سنوات أو ما يُعادلها لمنح الدرجة الجامعية الأولى (البكالوريوس) (دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي - هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن لعام ٢٠١٥).

حدود الدراسة :

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- ١- الحدود المكانية: تقتصر هذه الدراسة على الجامعات الخاصة في إقليم الشمال.
- ٢- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على آراء الموظفين الأكاديميين المعينين بوظيفة إدارية والموظفين الإداريين في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال.
- ٣- الحدود الزمانية: تم انجاز هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة ما بين شهر شباط ٢٠١٨ وحتى شهر أيار ٢٠١٨.

الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: نظم دعم القرارات

تمهيد :

لقد دعت حالة عدم الاستقرار في البيئة التي تعمل بها منظمات الأعمال إلى وجود حاجة إلى هيكلة نظام المعلومات الإدارية بشكل يضمن انسياب المعلومات والخدمات الإلكترونية من مصادرها المختلفة إلى طالبها بكل سهولة ويسر، فالكثير من المنظمات اليوم تعمل على بناء نظم المعلومات الإدارية الجديدة بغرض تحسين أعمالها، بشكل يتوافق مع منظومة إعادة الهيكلة الجذرية للعمليات الإدارية، والكثير من المنظمات تبحث عن مفاهيم وأساليب إدارية جديدة متطورة ذات كفاءة وفعالية من أجل المحافظة على بقائها واستمرارها.

وتعد عملية بناء نظام معلومات إداري جديد واحدة من أنواع التغيير التنظيمي والإداري، والفني في المنظمات والذي عادةً ما يكون ضمن عملية الهيكلة الإدارية للمنظمات، هذا ويجب على من يبني نظام المعلومات الإداري أن يفهم كيف سيؤثر هذا النظام على المنظمة ككل، وأن يعرف أيضاً ما الذي سيغيره النظام في المنظمة، وكم هي حاجة المنظمة للتغيير. وتتضمن التغييرات التنظيمية والإدارية تدريب المدراء والموظفين، استقطاب الخبرات، وتغييرات في ممارسات الإدارة.

تعتبر نظم دعم القرار أداة قوية للتغيير التنظيمي والإداري، وبالتالي فإنها تمكن المنظمات من اتخاذ القرارات المتعلقة بإعادة هيكلتها، وتصميمها، ومجالها، وعلاقاتها القوية، وانسيابية العمل، منتجاتها وخدماتها وغيرها من التغييرات التنظيمية التي أدت إليها تكنولوجيا المعلومات الشبكة العالمية والحواسيب المحمولة والتي أسهمت بتوسيع نطاق العمل على في المنظمة (Laudon et al, 2014, p: 382).

تعد عملية اتخاذ القرارات محرك رئيسي يضمن للمنظمة النجاح والتطور في حال أن اتخاذها بشكل مناسب، كما أن متخذي القرارات بما يمتلكونه من قدرات ومعارف على اتخاذ القرار هو ما يميزهم عن غيرهم من الموظفين في الهيكل التنظيمي للمنظمة.

وبما أن عملية اتخاذ القرارات سواء كانت إدارية أو مالية أو تشغيلية فهي في الواقع قرارات تهدف إلى تحقيق أهداف وغايات المنظمة والتي تتمثل في تحقيق الأرباح، فإن عملية اتخاذ القرارات هي محور العملية التنظيمية للمنظمة، وان مفتاح النجاح الذي تحققه أية منظمة يتوقف على قدرة الإدارة وكفاءتها على اتخاذ القرارات السليمة، حيث أن القرارات بشكل عام من أهم العناصر وأكثرها أثراً في حياة الأفراد والمنظمات على اختلاف أنواعها.

اتخاذ القرارات :

تعتبر عملية اتخاذ القرارات من العمليات المتداخلة في كافة الوظائف الإدارية، فعندما تمارس الإدارة وظيفة التخطيط أو التنظيم أو التوجيه أو الإشراف أو الرقابة أو غيرها، فإنها تتخذ قرارات معينة في كل وظيفة من هذه الوظائف، وكذلك الأمر عند قيامها بوضع الأهداف أو رسم السياسات أو إعداد البرامج أو تحديد الموارد الملائمة أو اختيار الطرق والأساليب لتشغيلها، فأية عملية إدارية يقوم بها الإداري إنما تتضمن عملية اتخاذ القرارات التي تعتمد بالدرجة الأولى على فعالية اتخاذ القرار، فالمدير الذي يقوم باتخاذ القرار يسمى بمتخذ القرارات.

تعتبر عملية اتخاذ القرارات مهمة من أبرز المهام في منظمات الأعمال، حيث يتوقف عليها مدى النجاح في تحقيق الأهداف المرسومة لها، ومن هنا فقد أصبحت عمليات التفكير في الأعمال الإدارية تركز بشكل أساسي على عملية اتخاذ القرارات والمناهج المتبعة والعوامل التي تؤثر عليها، لذلك فإن عملية اتخاذ القرارات تعتبر جوهر العملية الإدارية ومحوراً أساسياً من المحاور التي تستند عليها.

ويشير (كنعان، ٢٠١٠، ص ٥٦) إلى أن اتخاذ القرارات تقوم على الاختيار بين عدد من البدائل المتاحة، وهو عملية من العمليات العقلية التي يتم فيها ممارسة مجموعة من الخطوات المنطقية في التفكير التي تتلخص في وجود هدف يجب تحقيقه أو يتمثل بوجود مشكلة ينبغي حلها، حيث أن متخذ القرار يقوم بتحليل هذه المشكلة من أجل التوصل إلى البدائل التي قد تساعده في الحل ثم يقوم بالاختيار بين أحدها.

ويقصد بعملية اتخاذ القرارات كافة ما يتخذه المديرين وأصحاب العلاقة في المنظمة من قرارات من أجل مواجهة موقف أو مشكلة معينة، وذلك بعد دراسة شاملة وموسعة وتحليل للجوانب المتعلقة بموضوع القرار على أن يتم الاختيار بين مجموعة من البدائل أو الحلول المطروحة، ومن ثم القيام بالاختيار للبدائل الأنسب منها لتحقيق الأهداف على أحسن وجه، وذلك بهدف التوصل إلى القرارات المناسبة والفعالة التي تسهم في التعامل مع الموقف وحل المشكلة (العواودة، ٢٠٠٧، ص ٤٤).

ويشير (عباس، ٢٠١٧، ص ١٠٤) إلى أنه يمكن تقسيم المشاكل التي تواجه متخذ وينبغي اتخاذ القرارات بخصوصها إلى ثلاثة أقسام هي:

١-المشاكل التقليدية: وهي تلك المشاكل المتكررة والتي تحدث بشكل دائم في المنظمة وهذه المشاكل نوعان، الأول منها يتعلق بمشاكل روتينية يتم اتخاذها بصورة عفوية مثل الإجراءات الجزائية، والنوع الثاني منها يرتبط بتصريف شؤون الأعمال اليومية وحل المشاكل التي تعترض تنفيذها.

٢-المشاكل الحيوية: وهي تلك المشاكل المرتبطة بخطط المنظمة وسياساتها وإجراءات العمل فيها، حيث يتم اختيار لطريقة السليمة لمعالجة مثل هذه المشاكل، التي يتطلب أحياناً إشراك العاملين وذوي الاختصاص للوصول إلى القرار السليم.

٣-المشاكل الطارئة: وهي تلك المشاكل التي تحصل في المنظمة بدون أن يكون مؤشرات أو أدلة على حصولها، حيث أن علاج هذه المشاكل يعتمد على المدير أو الرئيس الذي ينبغي أن يتخذ قراره بسرعة وحزم.

ويشير (الشيخ وآخرون، ٢٠١٥، ص١٥٦) إلى أن هنالك ثلاثة نماذج لاتخاذ القرارات، وهذه النماذج هي:

١- النموذج الكلاسيكي: وهو نموذج تقليدي، يقضي بأنه يتوجب على المديرين ومنتخذي القرارات اتخاذ القرارات المنطقية التي تصب في مصلحة المنظمة وتركز على تعظيم الأرباح وتحسين الحصة السوقية.

٢- النموذج الإداري: وهو نموذج وصفي، ويقوم في الواقع على وصف وبيان الكيفية التي يتخذ بها المديرون قراراتهم في الظروف التي تتصف بعدم التأكد والغموض، وفي هذه الحالة لا يطمح المديرون باتخاذ القرارات المثالية، وإنما يحاولون اتخاذ القرار المرض أو المقبول، لان ظروف العمل والبيئة لا تجعل كافة البدائل المتعلقة باتخاذ القرار واضحة.

٣- النموذج السياسي: وهذا النموذج شائع استخدامه في الحالات والبيئات شديدة التعقيد ويتم إتباعه بحالة وجود خلافات بين المديرين حول الخطط أو الغايات أو الأهداف المنوي الوصول إليها، وفي هذه الحالة يتم صياغة القرار عن طريق التحالف.

وفيما يتعلق بخطوات اتخاذ القرار حول حل مشكلة معينة أو إزالة المعوقات التي تحول دون تحقيق الأهداف التنظيمية، فانه هذه الخطوات تتلخص بما يلي:

الخطوة الأولى: تحديد المشكلة: ويتم هذه الخطوة التعرف على مختلف الجوانب المرتبطة بالمشكلة التي سيتم اتخاذ القرار فيها، ويعتبر تحديد المشكلة في غاية الأهمية لأنه بدون تحديدها فان متخذ القرار يسير بدون هدف واضح، كما ينبغي التعرف على مختلف الظروف التي تحيط بالمشكلة، لكون القرار الذي سيتم اتخاذه يتأثر بالظروف المحيطة والتي تسمى "حالات الطبيعية" وأن كان هناك اختلاف بهذه الظروف فان القرار سوف يكون مختلفا (عباس، ٢٠١٧، ص١٠٤).

الخطوة الثانية: تطوير بدائل حل المشكلة: وهذه الخطوة تتعلق بتطوير بدائل حل المشكلة واكتشاف البدائل المختلفة للحل الذي يعتبر أمر غاية الأهمية، فوجود بديل واحد لحل أي مشكلة يعتبر في الواقع العملي نادر الحدوث، لذلك فانه ينبغي البحث عن البدائل وتقييمها ومن ثم اختيار البديل الأنسب من بينها اعتمادا على الأسلوب العلمي الصحيح في دراسة هذه البدائل

الخطوة الثالثة: تقييم بدائل حل المشكلة: وتقييم البدائل يعتبر الهدف الأساسي لعملية اتخاذ القرارات، حيث يتم عادة عزل المتغيرات التي يمكن قياسها كميا مثل التكاليف والأرباح التي تعتبر مهمة، مع الأخذ بالاعتبار الجوانب الأخرى التي من غير الممكن وضعها بشكل كمي مثل الأحوال السياسية أو العلاقات العمالية الجيدة، وفي حالة القدرة على تقييم هذه المتغيرات تصبح عملية اتخاذ القرار عملية سهلة (عباس، ٢٠١٧، ص١٠٤).

الخطوة الرابعة: اختيار البديل الأنسب لحل المشكلة: يتطلب اختيار البديل الأنسب لحل المشكلة من بين البدائل المختلفة استخدام (الخبرة، والتجربة، والبحث والتحليل) حيث أن الاعتماد على الخبرة يعتبر الأساس في اتخاذ القرار، فالإداري المتمرس يعتقد بأن إنجازاته وأخطائه تشكل الدليل على استخدام المعرفة بالمستقبل، كما يعتبر أسلوب التجربة طريقه من الطرق العلمية عند دراسة مختلف البدائل لمعرفة ما سيحدث بالمستقبل، ويعتبر أسلوب البحث والتحليل من الأساليب الأكثر استخداما وتأثيرا في تحليل المشكلة واكتشاف العلاقات بين المتغيرات المهمة (كنعان، ٢٠١٠، ص١٤٣).

الخطوة الخامسة: متابعة القرار المتخذ لحل المشكلة وتقييمه: وهنا ينبغي معرفة مدى التأثير الذي يحدثه هذا القرار ومدى قدرته على تحقيق الأهداف التي اتخذ القرار من أجل تحقيقه، كما انه ينبغي إبلاغ القرار لجميع لأصحاب العلاقة لكي تضمن المنظمة مؤازرة الجميع للقرار، كذلك فإن ردود الفعل التي يمكن أن تحصل عليها المنظمة قد تساعد في إجراء التعديلات اللازمة لضمان تحقيق الهدف (عباس، ٢٠١٧، ص ١٠٥).

ويرى الباحث أن عملية إتخاذ القرارات وتحتاج إلى المعرفة والدراية والمهارات الخاصة، الأمر الذي يتطلب من متخذي القرارات في جميع المستويات الإدارية في المنظمة إدراك ماهية المفهوم الذي تنطوي عليه عملية إتخاذ القرارات من خلال تنمية معارف ومهارات متخذي القرارات من أجل حل المشكلات التي يواجهونها.

نُظم دعم القرارات :

لقد شهد العالم خلال السنوات الأخيرة العديد من التغيرات الواضحة والملموسة في البيئة التكنولوجية، ومن أبرز معالمها التوسع في استخدام الحواسيب الآلية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات، ومنها نظم المعلومات الإدارية، حيث اعتمدت أغلب المنظمات على استخدام النظم الآلية للتحكم بالبيانات والمعلومات الخاصة بها. ومع التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال، ومن المعروف بأن الحاسوب يتصف بالقدرة العالية على التخزين والسرعة العالية في إيجاد المعلومات ومعالجتها، بالإضافة إلى الدقة العالية في جميع أعماله والعديد من المميزات الأخرى، وهذه المميزات كانت الإغراء الأكبر للتحويل إلى الأنظمة المحوسبة ومنها نظم دعم القرارات

كما أدت التطورات الكبيرة في استخدام تقنيات نظم المعلومات إلى تبنيها من قبل الإدارة العليا في المنظمات لمساعدتها على إتخاذ القرارات بسرعة ولدعم العمليات التي تؤذيها بصورة عامة، وتشكل المعلومات عنصر هام ومورد استراتيجي يتم الاعتماد عليه لمواجهة المنافسة، وذلك بالاعتماد على أنظمة معلوماتية تساعد متخذ القرار على إتخاذ القرار بسرعة ودقة مما يمنح المنظمة الميزة التنافسية. حيث تعمل نظم المعلومات الإدارية على وضع إستراتيجية إدارية للأعمال ووظائف وأنشطة المنظمات. تستخدم نظم المعلومات الإدارية لإنشاء مخطط سير عمل المنظمات وانسيابية المعلومات فيها، لإدارة المعلومات والموارد البشرية ومختلف المصادر على نحو سلس بهدف تقديم الخدمات بشكل أسهل وأسرع. فنظم المعلومات الإدارية توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، وتركز على تحسين وتعزيز وظائف الأعمال عموماً، حيث تتيح للمنظمات تنفيذ إجراءاتها على الدوام في جميع الأقسام والإدارات (النجار، ٢٠١٧، ص ٤٥).

تعد نظم دعم القرار نظاماً من أهم نظم المعلومات الإدارية التي تعتمد بشكل رئيسي على الحاسوب من اجل توفير الدعم المناسب لتحسين جودة القرارات في المنظمة، والذي يتم بدمج البيانات والبرمجيات والنماذج في نظام إتخاذ قرارات فعال، حيث تستخدم هذه النظم بشكل خاص في دعم القرارات غير الهيكلية التي تخدم بشكل أساسي الإدارة الوسطى، فهي تمتاز بقدرتها على الدمج بين تكنولوجيا المعلومات وبين بحوث العمليات، مما يساعد على دعم عملية إتخاذ القرارات في كافة المراحل التي يمر القرار (يحيى ورشيد، ٢٠١٥، ص ٢).

ويمزج نظم دعم القرارات (Decision Support Systems) بين البيانات وبين النماذج من اجل دعم القرارات، حيث يعمل هذا النظام على تقديم دعم مباشر للإدارات العليا والوسطى، فهو يحتوي بالإضافة إلى المعلومات والبيانات على الإجراءات والبرامج التي تقوم بمعالجة المعلومات والبيانات في النماذج المعدة لاتخاذ القرارات، مثل نماذج: المسار الحرج، والبرمجة الخطية، وصفوف الانتظار وغيرها من النماذج، وذلك لتقديم المعلومات بشكل يساهم في استخدامها بصورة مباشرة في عملية صنع واتخاذ القرارات على مستوى الإدارة العليا والوسطى (الجزراوي والجناي، ٢٠٠٩، ص ٨١).

ويرى الباحث أن نظم دعم القرارات الذي يعتبر جزءاً من نظام المعلومات الإدارية يعتبر المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة لعملية اتخاذ القرار الإداري. وقد ساهمت هذه الأنظمة المعتمدة على الحاسوب وبفضل التطورات في مجال تقنية المعلومات في تغيير طريقة أداء العمليات الإدارية، حيث زودت المدراء بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفهم الإدارية كالخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة.

مفهوم نظم دعم القرارات :

لقد مرت أنظمة المعلومات الإدارية المعتمدة على الحاسوب منذ ظهورها ولغاية الوقت الحالي بمراحل تطويرية عديدة، كان لها انعكاس واضح على الأنشطة الإدارية داخل المنظمات وعلى طبيعة عمل الأفراد العاملين والمدراء، إضافة إلى تأثيرها الواضح على علاقة المنظمات بمتغيرات البيئة المحيطة، لما للمعلومات من أهمية كبيرة في التعرف على الواقع الاقتصادي والمالي تحديداً للمنظمة وعلاقات المنظمة المالية مع البيئة المحيطة بها (قاسم، ٢٠٠٨، ص ٢٨).

تعد نظم المعلومات الإدارية جزءاً من النظام الكلي للمعلومات وتلعب هذه النظم دوراً مهماً وفعالاً يتمثل في تزويد مختلف مستويات اتخاذ القرار بمعلومات جاهزة صحيحة ودقيقة في الوقت المناسب تساعدهم في اتخاذ مختلف القرارات الإدارية، ويتم توفير هذه المعلومات عن طريق التقارير والقوائم التي تعد من واقع البيانات اليومية الفعلية (السامرائي والشريدة، ٢٠١٦، ص ١٠).

تمثل نظم المعلومات الإدارية أداة لا يمكن الاستغناء عنها لضمان الميزة التنافسية من خلال دورها المباشر في تحسين الجودة، وتعزيز الإنتاجية ودعم أنشطة الأعمال على مستوى إدارة سلسلة التجهيز، وإدارة العلاقات مع الزبائن وإدارة المعرفة، إضافة إلى ذلك يتم العمل في الوقت الحالي من اجل تكريس نظم المعلومات لإسناد العمليات الرئيسية في منظمة الأعمال والتي من شأنها تحقيق رضا الزبائن من خلال تقديم منتجات وخدمات بمواصفات فريدة ومنافسة وهذا يعني إن نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب هي ضرورة تنافسية للإعمال وضرورة لابتكار أساليب جديدة في أداء الأعمال (الداية، ٢٠٠٩، ص ١٤).

ويعرف نظام المعلومات الإدارية أيضاً بأنه " عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات ومعالجتها وتخزينها ومن ثم بثها على شكل معلومات وتوزيعها على المستفيدين لغرض دعم صناعة القرارات وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة أو الجهة المستفيدة" (قنديلجي والجناي، ٢٠١٥، ص ٢٧).

ويعرف قاسم (٢٠٠٨، ص١٨) نظام المعلومات الإدارية بأنه: " مجموعة من المكونات المترابطة مع بعضها البعض بشكل منتظم من أجل إنتاج المعلومات الإدارية المفيدة، وإيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم، والوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في اتخاذ القرارات المناسبة".

وبما إن نظم دعم القرار تمثل امتداداً لنظم المعلومات الإدارية، فإنها تقوم بإمداد المدراء بالأدوات والبيانات المناسبة والتي قد يحتاجون إليها من أجل اتخاذ القرارات، في حين أن نظم المعلومات الإدارية تعمل على توفير المعلومات الهيكلية والروتينية الضرورية من أجل اتخاذ القرارات الإدارية، لذلك فإن المجالات التي تغطيها نظم دعم القرار تساعد المدراء على حل المشكلات غير الروتينية

ومفهوم نظم دعم القرار هو أحد أنظمة المعلومات المبنية على استخدام الحواسيب، وهذه النظم تقوم بإدارة عمليات التفاعل بين المورد البشري وبين تكنولوجيا المعلومات من أجل إنتاج معلومات مناسبة لاحتياجات مستخدمي هذه المعلومات في نظم دعم القرارات بهدف توفير دعم كافٍ لترشيد عملية اتخاذ القرار، وتعتبر هذه النظم من الأنظمة التفاعلية المحوسبة والتي تساعد متخذ القرار على استخدام المعلومات والبيانات والنماذج في حل المشاكل شبه الهيكلية وغير الهيكلية، بأسلوب هؤلاء المديرين الشخصي في حل المشاكل التي تواجههم، باعتبارها نظم قائمة على تجهيزهم بالأدوات التي تساعدهم في حل هذه المشاكل (ياسين، ٢٠١٦، ص٢١).

عرف (O'Brien, 2016, p: 96) نظم دعم القرار بأنها نظام معلوماتي يرتبط بالحاسوب الذي يعمل على توفير المعلومات الكافية من أجل دعم المديرين في منظمات الأعمال أثناء اتخاذهم للقرارات المختلفة، وقد تم تطوير هذا النظام لتحسين عملية اتخاذ القرار المتعلقة بدعم مشاكل الإدارة وحلها.

ونظم دعم القرار هي أنظمة تفاعلية تعتمد بشكل رئيسي على الحاسب والبرمجيات ونماذج المعدة لاتخاذ القرارات، وكذلك قواعد البيانات المتخصصة لتساعد المدير مستخدم النظام ومتخذي القرار في اتخاذ القرارات، فهي تعتبر نتاجاً طبيعياً لأنظمة التقارير المعلوماتية والتي بفضلها أسهمت في تغيير طريقة أداء العمليات الإدارية، حيث زودت المدراء بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قراراتهم

ويلاحظ الباحث أن نظم دعم القرار تقدم لمتخذي القرارات دعماً كاملاً لمساعدتهم في اتخاذ القرارات المترتبة بالإدارة العليا والوسطى، حيث أن الفكرة الرئيسية التي يقوم عليها نظم دعم القرارات هي بناء النظم التي تمنح المستفيد النهائي منها الأدوات المفيدة من أجل تحليل البيانات باستخدام البرمجيات والنماذج وقواعد البيانات لتقديم حلول مناسبة للمشاكل التي تواجه متخذي القرارات.

مكونات نظم دعم القرارات :

تمثل عملية اتخاذ القرارات تحدياً صعباً من التحديات التي تواجه المدراء في المنظمات، وذلك بسبب التطور الكبير الذي أصاب التقنيات المستخدمة في نظم المعلومات، وهذا ما دفع إلى استخدامها من قبل الإدارة العليا في المنظمات وذلك لمساعدتها على اتخاذ القرارات بسرعة، حيث تعتبر نظم دعم القرار تطوراً طبيعياً لأساليب وطرق استخدام الحواسيب، ويركز نظم دعم القرار على توفير دعم مناسب من أجل تحسين جودة القرارات، وذلك من خلال دمج البيانات والبرمجيات والنماذج في نظام فعال لاتخاذ القرارات (الجزراوي والجناي، ٢٠٠٩، ص٨١).

ويرى الباحث انه ونظرا لطبيعة تكوينها فإن لها أهمية بالغة لكونها تحمل في إنشائها العديد من التقنيات المعلوماتية الفائقة التطوير، مما يؤدي إلى حصول المنظمة على الميزة التنافسية التي تميزها عن بقية المنافسين الذين لا يقومون باستخدام نظم دعم القرار.

وتبعاً لذلك فقد تعددت المجالات التي يتم تطبيق هذه النظم فيها في منظمات الأعمال. ولتحقيق التطبيق الفعال لنظم دعم القرارات فإنه ينبغي النظر إلى مكونات هذه النظم، منها مقدار الدعم الذي تناله من قبل الإدارة العليا، ومدى توفر التكنولوجيات الحديثة من أجهزة الحاسوب والبرمجيات وقاعدة البيانات، وتوافر الكفاءات البشرية المتخصصة والقادرة على التحليل الاقتصادي والإحصاء وبحوث العمليات، وفيما يلي نبذة عن هذه المكونات التي تم اعتمادها كمتغيرات مستقلة في الدراسة الحالية:

أولاً: دعم الإدارة العليا :

يعتمد نجاح المنظمات في تطبيق نظم دعم القرار بشكل كبير على دعم الإدارة العليا والتزامها وقناعتها بتبني هذه الفلسفة في كل الأنشطة والعمليات المتعلقة باتخاذ القرارات، وقدرتها على الإقناع والتأثير في أفراد المنظمة حول ضرورة تطبيق هذه النظم، حيث أن اقتناع الإدارة العليا بأهمية نظم دعم القرار والعمل به من خلال وضع البرامج والسياسات التي تدعم تطبيق هذا المفهوم، وتوفير الدعم المادي والمعنوي لجميع العاملين في المنظمة وتشجيعهم على توظيف هذا المفهوم وممارسته

ويرى (Okland & Sohal, 2016, p: 27) أن هناك مرتكزات يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة العليا ملتزمة بتطبيق نظم دعم القرار على المدى الطويل، فينبغي أن تكون عملية التطبيق مخطط لها على نطاق المنظمة ككل، كما يجب إدراك الحاجة لوجود إدارة لعملية تطبيق هذه النظم في المنظمة، بالإضافة إلى تبني الطرق الحديثة في الإشراف والتدريب وتفعيل الاتصالات والتخلص على بعض الممارسات الخاطئة مثل تحديد الأهداف عشوائياً بدون وجود طرق أو وسائل لتحقيق هذه الأهداف.

ويرى الباحث أن من أهم صور التزام الإدارة العليا بتطبيق نظم دعم القرار هو قدرتها على تغيير الثقافة السائدة في المنظمة نحو ثقافة داعمة لفلسفة نظم دعم القرارات، وأنه لا سبيل إلى تحقيق ذلك بدون قيادة فعالة قادرة على التأثير في قيم وسلوك وثقافة العاملين في المنظمة لتطبيق نظم دعم القرار.

ثانياً: أجهزة الحاسوب :

تشكل أجهزة الحاسوب وملحقاته أهم الإمكانيات التي يجب توفيرها لنظم دعم القرار، ويعد جهاز الحاسوب الدعامة الأساسية في هذه النظم، بسبب الوظائف التي يؤديها في حفظ وتداول المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات. ويتم اختيار أجهزة الحاسوب وفق ما تتطلبه الحاجة داخل المنظمة، وخارجها، وحسب إمكانياتها. وعادة ما تواجه المنظمات تحديات كثيرة في تحديد نوع الأجهزة والمعدات المؤلفة لنظم دعم القرار، إذ عادة ما تكون عالية التكاليف مقارنة مع البرمجيات وغيرها، مما يفرض على الإدارة دراسة شاملة لاختيار نوع هذه الأجهزة، وهذا يعيق أهدافها في أداء وظيفة اتخاذ القرارات

وتتكون الحواسيب من أجزاء رئيسية تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل الإداري داخل المنظمات، وهذه الوحدات هي: (الهزامة، ٢٠١١، ص ٦٣)

١- وحدات الإدخال (Input Devices): وهي عبارة من كافة التجهيزات التي يتم عن طريقها القيام بإدخال البيانات إلى الحاسوب، وتعمل أجهزة الإدخال على التقاط البيانات وتحويلها إلى شكل إلكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسوب. وهذه الوحدات هي التي يتم من خلالها إدخال جميع البيانات وتحميل الحاسوب بها مثل لوحة المفاتيح (Key Board)، والفأرة (Mouse)، ومشغلات الأقراص (Disk Drivers) وغيرها من أجهزة الإدخال.

٢- وحدات المعالجة المركزية (The Central Processing Unit): هي عبارة عن الوحدات التي يتم بداخلها معالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات أكثر فائدة، كما تقوم بعملية الرقابة على باقي الأجزاء الأخرى في نظام الحاسب، والتنسيق بين جميع العمليات التي تتم فيه. وهذه الوحدات تقوم منفردة بتشغيل كافة عمليات الحاسب، سواءً كانت العمليات حسابية، أم منطقية، وتتكون من وحدة الحساب والمنطق، المسجلات وهي مواقع الحفظ الرئيسية، والثانوية، ووحدة التحكم.

٣- وحدات التخزين الرئيسة والثانوية (Main and Secondary Volumes): وتقوم وحدة التخزين الرئيسية بعملية التخزين المؤقت للبيانات والتعليمات خلال عملية المعالجة والتشغيل. أما أجهزة التخزين الثانوية فهي تقوم بعملية تخزين البيانات والبرامج التي لا تستعمل أثناء عملية المعالجة والتشغيل.

٤- وحدات المخرجات (Output Devices): وهي الوسائل التي يتم عن طريقها عرض المعلومات، حيث تعمل وحدات الإخراج على تحويل البيانات الإلكترونية الناتجة عن نظام الحاسب وعرضها بشكل مفهوم للمستخدم النهائي. وهذه الوحدات تسمح بإخراج البيانات من الحاسوب وتقديمها على شكل تقارير مكتوبة، أو مرئية، أو مسموعة مثل الشاشة، الطابعة، السماعات.

٥- أجهزة الاتصالات (Communications Devices): وتساعد أجهزة الاتصالات على مراقبة الاتصالات بين وحدة المعالجة المركزية، وبين أجهزة الإدخال والإخراج، وبين المستخدمين للحاسوب.

ثالثاً: البرمجيات:

تعتبر البرمجيات العنصر الثاني لتكنولوجيا المعلومات، فهي تضم جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الأجهزة (Hardware) وتنظيمها، وهذه البرامج مسؤولة عن دعم وتشغيل جميع العمليات التي يؤديها الحاسوب ومنها العمليات المتعلقة بنظم دعم القرار. أي أنها تمثل الجانب العملي لتكنولوجيا المعلومات، وهي تستخدم تقنيات عديدة إضافة إلى الحواسيب لغرض خزن وجمع ومعالجة ونشر المعلومات التي حققت مساهمة فاعلة في أداء الوظائف الإدارية ومنها نظم دعم القرار، من حيث إمكانية الخزن الهائل للمعلومات ومعالجتها من جهة وفي الاتصالات الإلكترونية وإدارة الملفات وحل مشكلات الطباعة التقليدية من جهة أخرى. وتعتبر البرمجيات الوسيلة التي تستخدمها الأجهزة والمعدات في أداء عملها الإداري، وهي مجموعة من الإيعازات تنفذ في وحدة المعالجة المركزية للبيانات بالطريقة التي تضمن تحقيق أهداف المنظمة. وبطبيعة الحال تحتاج البرمجيات إلى إمكانيات فنية مؤهلة للعمل وتصميم الأنظمة وبرمجتها (الطائي، ٢٠١٠، ص ١٤٨).

ويمكن تعريف البرمجيات على أنها " سلسلة من الأنظمة والبرامج التي تبين كيفية تشغيل الأجهزة ومعالجة البيانات المختلفة وتحويلها إلى معلومات مثل برامج النظم التي تدير عمليات الحاسوب والبرامج التطبيقية والنصوص وحل المسائل العلمية، أو احتساب العمليات الإدارية أو تحليل الإحصائيات وتوزيعها حسب أصنافها المحددة وغيرها من العمليات العلمية والإدارية والاقتصادية ومنها نظم دعم القرار. ويتم وضع هذه الأوامر أو التعليمات من قبل مبرمجين على شكل برامج تكون مهمتها إنجاز وظائف معينه، بحيث تدخل هذه التعليمات إلى الحاسوب مع إمكانية إجراء أي تعديل أو تحسين على هذه الأوامر أو التعليمات في المستقبل (السامرائي والشريفة، ٢٠١٦، ص٥).

رابعاً: قاعدة البيانات :

تمثل قواعد البيانات مجموعة من البيانات المتصلة مع بعضها البعض، وذات العلاقة المتبادلة فيما بينها، والمخزنة بطريقة نموذجية ودون تكرار إلكترونيًا في جهاز الحاسوب، ويتم السيطرة والوصول إليها من خلال أوامر معينة، وتكون مرتبة بناءً على علاقات محددة ومعروفة مسبقاً بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال المحاسبية أو الحالات أو المشاكل. كما أن قواعد البيانات تشكل التنظيم المنطقي لمجموعات كبيرة من الملفات المتكاملة والمتراصة مع بعضها بعضاً بعلاقات معينة، بحيث تكون البيانات مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية تسهل عملية إيجاد المعلومات المطلوبة لنظم دعم القرار (قندلجي والجنابي، ٢٠١٥).

وهناك ستة أنواع من قواعد البيانات هي: (O'Brien, 2016, p: 70)

١- قواعد البيانات التشغيلية Operational Databases: وهي قواعد تقوم بتخزين البيانات التفصيلية التي تدعم عمليات نظم دعم القرار في المنظمة، ومنها: قواعد بيانات العميل وقواعد بيانات الأفراد وقواعد بيانات المخزون وغيرها.

٢- قواعد بيانات تحليلية Analytical Databases: وهي قواعد تقوم بتخزين البيانات والمعلومات المستخلصة من قواعد البيانات التشغيلية والخارجية، المطلوبة من قبل المديرين والمستخدمين لنظم دعم القرار في المنظمة.

٣- مخازن البيانات Data Warehouses: وهي قواعد تقوم بتخزين البيانات عن السنة الحالية والسنوات السابقة في المنظمة، وتعد هذه القواعد مصدراً رئيساً للبيانات التي تمت غربلتها ومراجعتها وتوحيدها وتكاملها مما يسهل استخدامها.

٥- قواعد بيانات المستخدم النهائي End User Databases: وهي قواعد تتكون من أنواع مختلفة من ملفات البيانات المعدة من قبل المستخدمين النهائيين في حواسيب محطات العمل العائدة لهم.

٦- قواعد البيانات الخارجية External Databases: وهذه القواعد تسمح بالوصول إلى ثروة من المعلومات، مقابل رسوم من مقدمي الخدمة التجارية، أو بدون رسوم من الإنترنت، وخاصة الشبكة العالمية World Wide Web التي توفر عدداً غير محدود من الصفحات ذات العلاقة فيما بينها وبسرعة كبيرة جداً.

خامسا: الكفاءات البشرية :

وتتمثل بالأشخاص العاملين والمحاسبين في مجال تكنولوجيا المعلومات، والعاملين المتخصصين في تنفيذ عمليات جمع البيانات وتحليلها ومصممي البرامج ومشغلي الأجهزة والمعدات وعمال الصيانة، سواءً ما يتعلق منها بصيانة البرامج أو صيانة الأجهزة، إذ تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير على الفكر البشري، مما يكسبها أهمية كبرى في تنمية الموارد البشرية وبناء ما يسمى برأس المال الفكري القابل للتكيف مع الظروف والتكنولوجيا المتغيرة (القضاة، ٢٠١٠، ص ٥٩).

وتقسم القوى البشرية العاملة في نظم دعم القرار إلى قسمين هما:

١- مجموعة فنيين نظم دعم القرار، وهم الفريق الذي يعمل ضمن دائرة نظم المعلومات وحفظ وحماية قواعد البيانات.

٢- فريق الدعم الفني، وهم الأفراد العاملون ضمن دائرة الحاسوب، يكونون مسؤولين عن صيانة وإدامة عمل الأجهزة والشبكات والنظم والبرمجيات، ومستخدمي النظم، وهم الأفراد المسؤولون عن استخدام تطبيقات نظم دعم القرار مثل مدخلو البيانات.

الموارد البشرية :

تعتبر الموارد البشرية مورداً مهماً من الموارد في منظمات الأعمال وهي تشكل أصل مهم من الأصول التي تملكها والتي تساعد على تحقيق أهدافها، فلذلك فإنه ينبغي على تلك المنظمات التركيز عليه لكونه القادر على إكساب المنظمات الميزة التنافسية غير القابلة للتقليد من المنافسين، فهذه الميزة يتعامل معها الإنسان الذي من الصعب تقليده في احتياجات والرغبات والتوقعات، فمنظمات الأعمال وبدون عناصر بشرية تكون عبارة عن مجموعة أصول ثابتة التي لا يمكن أن تنتج أي شئ بدون وجود هذا المرء البشري القائد والمحرك لبقية الأصول في المنظمة (حمود والخرشة، ٢٠١٥، ص ١٣).

ولقد زاد الاهتمام بإدارة الموارد البشرية من قبل المدراء، وذلك بسبب أهمية هذه الموارد في نمو واستمرار المنظمات، كذلك زادت أهمية ومكانة مدراء إدارات الموارد البشرية وباتت مكانتها كبقية وظائف المنظمة الرئيسية مثل وظائف إدارة الإنتاج وإدارة التسويق وإدارة التمويل وغيرها، كذلك فقد تغيرت النظرة إليهم فأصبحوا معنيين في ممارسة بعض المهام الفعالة في عمليات التخطيط الاستراتيجي وفي عملية اتخاذ القرارات، وامتدت أيضا لتشمل قيامها بدراسات تتعلق في الميول والاتجاهات والعوامل التي تؤثر على الروح المعنوية وكفاءة العمليات الإنتاجية، بمعنى أن وظائفهم لم تعد محصورة في تقديم خدمات استشارية أثناء عمليات التعيين والاستقطاب واختيار العاملين الجدد

وهما أن دور وظيفة إدارة الموارد البشرية تتمثل في تحقيق أهداف المنظمة، فإنه ينبغي أن ترتبط الأنشطة التي تمارسها هذه الإدارة برؤية المنظمة ورسالتها، فهي تمارس يتعلق بالمهمة الإدارية التي تشترك فيها هذه الإدارة مع مختلف الوحدات التنظيمية في المنظمة، مثل وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والإبداع وتخصيص الموارد، ويتمثل الدور الآخر الذي تمارسه بالدور التخصصي الذي تهتم من خلاله بعمليات التخطيط والتحليل والتدريب وتقييم الأداء والسلامة والصحة المهنية ورعاية العاملين وغيرها من العمليات (أبو شيخة، ٢٠١١، ص ٢٤).

وكما هو معروف فإن منظمات الأعمال تعمل في بيئة ديناميكية غير مستقرة تعتمد عليها في الحصول على مواردها البشرية منها، وهذا يتطلب من منظمات ضرورة التكيف مع هذه الديناميكية والحركية الموجودة في البيئة الخارجية والعمل على تحقيق الانسجام والتوافق الداخلي والخارجي مع البيئة التي تعمل فيها، وكذلك الاستجابة للمتطلبات السياسية والاقتصادية والاجتماعية، إذ أنه يترتب على استخدام المنظمة لمواردها البشرية الكثير من التكاليف والمزايا، كما يُفرض عليها تحقيق درجة أفضل من التوازن بينهما، وذلك باستخدام الموارد البشرية بشكل صحيح، والعمل على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وبالتالي إعطاء هذه الموارد الأهمية التي تستحقها من الناحية الوظيفية والتنظيمية (الهيتمي، ٢٠١٦، ص ٣١).

ويرى الباحث أن إدارة الموارد البشرية هي من الإدارات الأساسية في المنظمة وإن دورها لم يعد محددًا بالأدوار الإدارية الوظيفية التقليدية، بل امتد ليشمل ونشاطات ووظائف تهتم بصياغة الاستراتيجيات والأفكار الإبداعية التي تستجيب للمؤثرات في البيئة الخارجية على البيئة الداخلية، وبما يحقق توجيه الموارد البشرية من أجل لإسهام المباشر في تحقيق أهداف المنظمة.

مفهوم إدارة الموارد البشرية :

لقد مر مصطلح إدارة الموارد البشرية بالعديد من التغيرات في التسمية وفي المضمون أو بالممارسة المرافقة لهذه التسمية والمضمون، فقد كانت تسمى إدارة القوى العاملة أو إدارة الأفراد التي تمارس مهام تتعلق باختيار وتعيين وتدريب وتطوير وتحفيز العاملين، وانتهاء بالتقاعد وإنهاء الخدمات للعاملين، ومع التطورات في علم الإدارة تغيرت النظرة وأصبحت للأفراد العاملين في المنظمة كموارد بشرية من أهم موارد المنظمة، ثم تحولت النظرة إلى تبني مفهوم إدارة الموارد البشرية لبيد الاهتمام بإنشاء الإدارات المتخصصة التي تعنى بتوفير احتياجات المنظمة من الموارد البشرية بما يحقق أهدافها التي ترغب في الوصول إليها (بني هاني، ٢٠٠٩، ص ١٤).

ومصطلح إدارة الموارد البشرية يَدُلُّ على الأنشطة والوظائف التي تتطلبها عملية الحصول على الموارد البشرية واستخدامها وتطويرها والحفاظ عليها، فهي إدارة مسؤولة عن زيادة فاعلية هذه الموارد في المنظمة لتحقيق أهداف كافة الأطراف (الفرد والمنظمة والمجتمع)، فالموارد البشرية تمثل الأفراد الذين توظفهم المنظمة لتنفيذ مختلف المهام والواجبات والوظائف مقابل الأجور والرواتب والمكافآت الأخرى (برنوطي، ٢٠١٧، ص ١٩).

وإدارة الموارد البشرية تضع السياسات والممارسات المتعلقة باختيار الموارد البشرية أو العاملين وتوظيفهم والمفاضلة باختيار الموارد البشرية، حيث أن جميع المنظمات تعمل من خلال مواردها البشرية سواء كانت حكومية أو خاصة، أو ربحية أو غير ربحية (Dissler, 2015, p: 12).

وتعرف إدارة الموارد البشرية بأنها تلك الإدارة المعنية بالاهتمام بكافة الجوانب المتعلقة بالموارد البشرية والأفراد الذين تحتاجهم المنظمة تقوم باستخدامهم لأداء الوظائف والمهام لتحقيق أهدافها وهذا يشمل تأمين العدد الكافي منهم والإشراف عليهم والحفاظ عليه وتوجيهه لتحقيق أهدافها وتطويرها بمقابل أجر وراتب أو تعويضات أو أية مكافآت أخرى (DeNisi & Griffin, 2015, p: 5).

وتتمثل الوظائف التي تمارسها إدارة الموارد البشرية بتخطيط الموارد البشرية، وتصميم الوظائف وتعبئتها بما فيها قواعد العمل والاختيار والتعيين، كما تتضمن تطوير أداء العاملين وإكسابهم المهارات اللازمة وتطوير حياتهم المهنية، وتقييم أدائهم ومكافأتهم وتعويضهم وتحديد أجورهم ورواتبهم وتحفيزهم، إضافة إلى حماية العاملين من خلال تطبيق إدارة الصحة والسلامة العامة، وحرية انضمامهم إلى النقابات وتنظيم العضوية فيها وإدارة المفاوضات والاتفاقيات مع العاملين، وتحديد حقوقهم وبيان واجباتهم وتحديد مسؤولياتهم (Frensh, 2013, p: 13).

ويعرّف (Byars & Rue, 2016, p: 14) إدارة الموارد البشرية بأنها عبارة عن مجموعة من الأنشطة والوظائف والبرامج التي تعمل على إدارة شؤون الموارد البشرية في المنظمة، وهذه النشاطات تهتم بتزويد المنظمة بالموارد البشرية، وتوصيف الوظيفة المعنية بجذب واستقطاب الموارد البشرية، والعمل على تطويرها والمحافظة عليها بالعدد والنوعية الملائمين لتحقيق أهداف الأفراد والمنظمة والمجتمع.

ويرى الباحث أن إدارة الموارد البشرية هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة الرئيسة المتعلقة بالتعامل مع العنصر البشري في المنظمة، وتشمل هذه الوظائف تخطيط الموارد البشرية، وتحليل مهام العمل، وتصميم الوظيفة، والاختيار والتعيين والاستقطاب، والتدريب الوظيفي والتطوير، والأجور والتعويضات والحوافز، وتقييم الأداء بهدف تحقيق الأهداف التي تسعى لها المنظمة.

أهمية إدارة الموارد البشرية وفوائدها :

وتكمن أهمية إدارة الموارد البشرية في أنها تقوم على الاختيار بين مجموعة من البدائل المتاحة في المنظمة، لأجل وضع نظام لإدارة الموارد البشرية باستخدام خرائط انسياب العمل، وإشغال الوظائف ووضع الموظفين في أماكن محددة، وتقييم أداء العاملين وتنمية مهاراتهم عن طريق التدريب، إضافة إلى تحديد تعويضات العاملين وحقوقهم وتنظيم العلاقات بينهم (Megia, et.al, 2014, p: 16).

كما تظهر أهمية إدارة الموارد البشرية من خلال انه يمكن أن تجنب المنظمة الأخطاء التي يمكن تتعرض لها بدون إدارة الموارد البشرية، ومن هذه الأمور ما يلي: (Dissler, 2015, p: 35)

١- اختيار وتعيين الأشخاص الغير مناسبين، مما يؤدي إلى زيادة في التكاليف المادية وعدم القدرة على تحقيق المنظمة لأهدافها.

٢- استنزاف وقت العمل في إجراء المقابلات التي لا قيمة لها، بسبب سياسات الاستقطاب غير الموجهة بالشكل الصحيح.

٣- ارتفاع معدلات دوران العمل بين الموظفين بسبب التنقلات غير المخططة وغير المنظمة.

٤- تباطؤ الأفراد العاملين في تنفيذ المهام الموكلة إليهم بسبب ضعف الرقابة والمتابعة.

٥- ضعف أنشطة التدريب والتطوير.

ويشير (Daft, 2013, p: 390) إلى أن فشل منظمات الأعمال وإخفاقها في وضع المورد البشري المناسب في الوظيفة التي تتناسب مع قدراته ومهاراته ومؤهلاته، يمكن أن يؤثر بشكل سلبي على نجاح المنظمات وفوها وبقائها، كما أن إدارة الموارد البشرية في المنظمة تسهم في تحقيق الفوائد الآتية:

1- تقوم إدارة الموارد البشرية بإظهار الفائض أو العجز في قدرات ومهارات العاملين، مما يتيح الفرصة أمام المنظمة لتوسع من نطاق الأعمال والنشاطات التي تمارسها.

2- تقوم ببناء قاعدة أساسية للخطط والاستراتيجيات الخاصة بالموارد البشرية في المنظمة مثل الاختيار والتعيين والاستقطاب والتعويض والتدريب وغيرها.

3- تعمل إدارة الموارد البشرية على توزيع العاملين وتخصيصهم على النشاطات المختلفة بالمنظمة مما يساعد على ضبط التكاليف.

مُخرجات الموارد البشرية :

تتمثل مخرجات الموارد البشرية بالمخرجات المتوقعة من هذه الموارد وتحديد الأهداف المرجوة منها سواء على كانت بالمدى القريب أو البعيد، وذلك من خلال اكتسابها للمهارات والمعارف الجديدة والصفات المطلوبة لأداء الأعمال المناطة بها بشكل يحقق أهداف المنظمة، وبالتالي تحقيق معادلة الربط بين الأعمال التي تؤديها المنظمة وبين احتياجات السوق، وكذلك تركيز الجهد نحو انجاز الأعمال المطلوبة من هذه الموارد، وبالتالي توفير النفقات في هذا المجال والارتفاع بالعوائد المتوقعة من التعامل مع هذه الموارد وتحقيق الأهداف الوظيفية من خلال توفير كافة الجوانب المتعلقة بذلك، وتشير مخرجات الموارد البشرية أيضا إلى المعلومات الجديدة التي تحدثها هذه الموارد من تغييرات في اتجاهاتهم، أو تلك المتعلقة بإيجاد المعارف والمهارات التي تؤهلهم للتعامل مع المهام والواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم

تعتبر مخرجات الموارد البشرية ذات تأثير كبير الأهمية على الاستخدام الأمثل لهذه الموارد في المنظمة، إذ أن هذه المخرجات سد احتياجات المنظمة المختلفة بشكل سريع وفعال، وما يتبعها من مهارات كفاءة وتأهيل مطلوبة الأفراد لشغل الوظائف، وبالتالي فإن مخرجات الموارد البشرية تلبى الاحتياجات التي تحتاجها المنظمة، على اعتبار أن المورد البشري هو بمثابة الأداة التي ينبغي التركيز عليها بناءً على الأوضاع التي تمر بها المنظمة التي يتوجب أن يتم بناءها على أساس احتياجاتها الفعلية سواء في المدى القريب أو المتوسط أو البعيد.

وتنعكس مخرجات الموارد البشرية على زيادة معدلات إنتاجية المنظمة وتعمل على تحسين مستوى أداءها، كما تساعد على زيادة الطاقة الإنتاجية عبر تحسين المعارف والمهارات والأداء الوظيفي لهذه الموارد، كذلك تنعكس الموارد البشرية على زيادة الجودة في المنتجات التي تقدمها المنظمة فتزيد من درجة الإشباع لحاجات العملاء وتلبي متطلباتهم، بالإضافة إلى أن مخرجات الموارد البشرية تؤدي إلى تحسين صورة المنظمة مما يؤدي إلى تحسين قدراتها على جذب المزيد من العملاء المتوقعين والمحتملين مع تقليل التكلفة وتزيد من الأرباح، فضلا عن أن للموارد البشرية أثر تطبيقي إذ أن الجيد والناجح منها في أداء المهام والمسؤوليات المناطة به يشجع الآخرين على اكتساب المعارف والمهارات والأفكار والتقنيات الجديدة (العبيدي، ٢٠١٣، ص ٣٧).

ويشير (علي، ٢٠١٥، ص ٨) إلى أن الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية تركز على الاستفادة من نتائج دراسات بحوث علم النفس المتعلقة بالعلاقات الإنسانية، وقد أدت تلك الاتجاهات إلى زيادة معدلات استخدام مصطلحات العلوم الإنسانية، إذ أنه من المصطلحات الأكثر شمولاً، لكونه يضع بعين الاعتبار كافة الجوانب المتعلقة ببيئة العمل والظروف المحيطة وأثرها على سلوك العاملين، وينبغي هنا الإشارة إلى أن العلوم السلوكية هي أداة تساعد الإدارة في اكتشاف دوافع السلوكيات الإنسانية للعاملين، وأثر تلك العوامل على تلك السلوكيات، والتي تضيف المعارف الجديدة التي يمكن الاستفادة منها في مجال إدارة الموارد البشرية مثل سياسات التحفيز المعنوي والتنظيمات غير الرسمية.

كما أن مخرجات الموارد البشرية تتمثل في مختلف الجوانب النفسية التي تكتسبها هذه الموارد، والتي تظهر على شكل ارتفاع في المعنويات، أو بإثارة الأحاسيس الإيجابية تجاه المنظمة أو المجتمع، إذ أنه يوجد درجة من الارتباط المباشر بين تنمية الموارد البشرية وبين المعنويات التي يتمتع بها العاملين، إذ أن تنمية مهارات وقدرات الموارد البشرية تزيد من المعرفة الجديدة، وتؤثر في اتجاهاتهم النفسية وتعمل على تعديل الأفكار والسلوكيات تجاه العمل، وتطوير الطرق والأساليب والعادات التي يستخدمها العاملون لتحقيق النجاح المنشود (السامرائي، ٢٠١٠، ص ٦١).

ويرى الباحث أن أهمية مخرجات الموارد البشرية تنعكس بشكل إيجابي على المنظمة، حيث إنها تعمل على زيادة الفعالية والكفاءة التنظيمية وتعمل على إشباع احتياجات هذه الموارد وتحقيق رغباتهم، فمدخل الموارد البشرية يعتبر أن أهداف المنظمة واحتياجات الأفراد يكملان بعضهما، لذلك تظهر الحاجة إلى معاملة العاملين في المنظمة على أنهم موارد مهمة بدل من اعتبارهم أحد عوامل الإنتاج.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات باللغة العربية :

-دراسة (احمد، ٢٠١٦)، بعنوان: أثر نُظْم دعم القرار على تخطيط الموارد البشرية بالتطبيق على بنك التنمية الاجتماعية في السودان.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور نُظْم دعم القرار في أداء تخطيط الموارد البشرية ومعرفة هدف نظام معلومات الموارد في توفير المعلومات الضرورية لإدارة تخطيط الموارد البشرية في عملية إتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها أن نُظْم دعم القرار تُساهم بشكل كبير في عمليات التخطيط للموارد من خلال البيانات التي يستفيد منها مُتخذي القرارات، كما تبين أن تخطيط الموارد البشرية يحتاج إلى نُظْم فعالة لدعم الإدارة بالمعلومات اللازمة مثل نُظْم معلومات الموارد البشرية. وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها أن عملية تخطيط الموارد البشرية يجب أن يعتمد على نُظْم تعطي المعلومات المناسبة التي يحتاجها التخطيط ومن الجيد إدارة الموارد البشرية الاعتماد على نظم معلومات الموارد البشرية في قياس ورفع كفاءة الأداء.

-دراسة (الملكاوي، ٢٠١٥)، بعنوان: نُظْم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المُستشفيات الأردنية: دراسة حالة المُستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نُظْم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة من ثلاثة أجزاء، استهدف الجزء الأول التعرف على البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة، والجزء الثاني لقياس مُستوى نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال، في حين يقيس الجزء الثالث مُستوى عملية اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي. وقد خلصت الدراسة إلى أن نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة. وتبين أن مُستوى عملية اتخاذ القرارات في المستشفى مرتفع أيضاً، كذلك تبين وجود علاقة ارتباط ايجابية ودالة إحصائية بين نُظْم دعم القرارات ونُظْم ذكاء الأعمال وعملية اتخاذ القرارات. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وتطويرها بما يعزز دورها في تحسين عملية اتخاذ القرارات، إضافة إلى إجراء المزيد من البحوث حول نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال ودورها في المنظمات في قطاع الصحة وغيره من القطاعات.

-دراسة جيلالي، (٢٠١٣)، بعنوان: دور نظم دعم القرار في قيادة الأداء: حالة مجمع اتصالات الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم دعم القرار في قيادة الأداء، وذلك من خلال دراسة حالة مجمع اتصالات الجزائر، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليل، وبينت الدراسة أن نظم دعم القرار الحديثة التي تعتمد على منصات ذكاء الأعمال إذا كانت مصممة جيداً ستؤدي إلى زيادة درجة الوضوح وتسمح للمستعمل تغيير أبعاد المؤشرات والمعلومات باستعمال عدد من الأدوات كالتقارير والرسوم البيانية وغيرها.

كما أن تمكين هذه النظم من والبحث في التفاصيل وإعادة التجميع لها من جديد سيسهم بشكل كبير في توفير المعلومات الشاملة التي تغطي جزء أكبر من جوانب الموضوع من مختلف الأبعاد، كما تبين إمكانية إيصال هذه المعلومات إلى الشخص المناسب وفي الوقت المناسب بواسطة بوابات موجودة على شبكة الانترنت، إلا أن مصممي ومبرمجي النظام لا يمكنهم التحكم بمدى دقة وموثوقية هذه المعلومات لأنظمة معالجة المعاملات والملفات الداخلية الأخرى المخزنة، بالإضافة إلى أن البيانات التي تستمدتها من المصادر الخارجية تجعل عملية التحقق منها أمر صعب لكون نظم دعم القرار الحديثة من شأنها توفير المعلومات الجيدة بدون عيوب فيها، وهذا لا يعني أن القرارات التي تستند إليها جيدة لسببين، الأول أن هذه النظم موجهة لدعم القرارات غير المهيكلة وتتأثر بالكثير من العوامل الداخلية والخارجية، أما السبب الثاني فأن الحكم على جودة القرار يعتمد على النتائج المترتبة عليه.

-دراسة جهاد فؤاد ذياب سواق، وأديب محمد حسن الهزاية (٢٠١٣)، بعنوان: واقع ممارسات أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية (دراسة مقارنة بين قطاع البنوك وقطاع التأمين في الأردن)

هدفت الدراسة إلى التعرف مدى انخراط قطاعي البنوك والتأمين في الأردن في تبني المدخل القائم على نظم المعلومات في مجال إدارة المورد البشري، ومدى تأثيره على أداء الأنشطة ذات العلاقة بهذا المورد، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطوير استبانته وزعت على جميع مديري إدارة الموارد البشرية العاملين في البنوك وشركات التأمين في الأردن التي تحوي دائرة مختصة بإدارة الموارد البشرية / شؤون الموظفين، حيث بلغ عددهم (١٧) مديراً في البنوك و (٢٧) مديراً في شركات التأمين. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى توفير جميع مقومات ومتطلبات إدامة ودعم أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في البنوك وشركات التأمين في الأردن كان متوسط نسبياً. وأن مستوى مساهمة أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية في تقديم معلومات دقيقة عن كيفية القيام بعملياتها ووظائفها واكتشاف الثغرات والانحرافات بشكل مبكر احتلت المرتبة الأولى وبدرجة مساهمة متوسطة. كذلك أظهرت النتائج أن هنالك جملة من المعوقات التي تحول دون تبني البنوك وشركات التأمين في الأردن المشمولة في الدراسة لأنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية وتفعيل دورها.

-دراسة الحسن، (٢٠١٣)، بعنوان: الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عُمان

هدفت هذه الدراسة بشكل عام إلى التعرف على الأثر بين أبعاد جودة المعلومات ونظم دعم القرار وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار. وقد بينت النتائج أن مستوى نظم دعم القرار في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان محل الدراسة كان مرتفعاً من وجهة نظر عينة الدراسة، كما تبين أن مستوى كافة أبعاد فاعلية إتخاذ القرار من حيث سهولة تنفيذ القرار وجودة القرار، وقبول القرار، ووقت إتخاذ القرار كانت مرتفعة. كذلك تبين وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني، والبعد الشكلي، والبعد المحتوي) وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار، وجودة القرار قبول القرار؛ وقت اتخاذ القرار) من وجهة نظر مُتخذي القرار بوزارة الخدمة المدنية العُمانية.

-دراسة (الغزالي، 2012)، بعنوان: أثر القيادة التحويلية على فاعلية عملية إتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية.

هدفت هذه الدراسة لتسليط الضوء على نمط القيادة التحويلية وتأثيرها في فاعلية عملية إتخاذ القرار في شركات التأمين الأردنية. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أبرزها أن مستوى توافر القيادة التحويلية بأبعادها (التأثير المثالي، التحفيز، الاعتبارية الفردية، الإستثارة الفكرية، التمكين) كان مرتفعا. وكان مستوى توافر فاعلية عملية إتخاذ القرار مرتفعا، وتبين أن المدبرون العاملون يمتلكون القدرة على إتخاذ القرارات بما يتماشى مع أهداف الشركة. وقد أوصت الدراسة إلى تعزيز اهتمام القادة العاملين باستشارة العاملين عند إتخاذ القرارات مما يزيد من فاعليتها ويُسهل قبولهم لها.

-دراسة (جواد ، ٢٠١١)، بعنوان: نُظْم دعم القرار واختيار الأداة الملائمة لبنائها.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على ماهية نُظْم دعم القرار والتعرف على أدوات بنائها وتقديم إطار يُساعد المُنظمة العراقية من خلال تحديد مدى اقتراب أو ابتعاد المُنظمة من هذه التطورات وتحديد نقطة الشروع المُمكنة لتبني نُظْم دعم القرار. وقد توصلت الدراسة إلى أن المُنظمات العراقية مازالت بعيدة عن تطبيق نُظْم دعم القرار بأنواعها المُختلفة ويُفضل قيام المُنظمة العراقية باستخدام نُظْم دعم القرار المُستندة على الشبكة العنكبوتية لان ذلك سيوفر الكثير من التكاليف والوقت والجُهد في عملية صنع القرار.

ثانيا: الدراسات باللغة الانجليزية :

-دراسة (Junia, 2016)، بعنوان:

Application of Decision Support Systems and Its Impact on Human Resources Output: A Study of Selected Universities in Zimbabwe,

اثر نُظْم دعم القرار السريري على مرضى الرعاية الأولية للسكري في دولة النامية

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل الجدوى وسهولة الاستخدام والتأثير السريري لنظام دعم إتخاذ القرار على مرضى السُكري الرعاية الأولية البرازيلية. وخلصت الدراسة إلى أن تحسين التحكم في نسبة السكر في الدم قبل التطبيق على المرضى الأكثر تعويضا ربما يعكس منهج رعاية مرضى السكري. وتبين أن استخدام نُظْم دعم القرار لم تحسن على مستوى علاج مرضى السكري، وربما بسبب المتابعة القصيرة، أو الاستخدام غير المحدود من قبل مُمارسي الرعاية الصحية.

-دراسة (Andersen etal, 2015)، بعنوان:

"Is strategic Human Resource Management Strategic? The Fit Between Strategy and Strategic Human Resource Management".

هل إستراتيجية الموارد البشرية هي إدارة إستراتيجية؟ التوافق بين أنظمة إدارة الموارد البشرية واستراتيجياتها وبين إستراتيجية المنظمات

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل درجة الاتساق والتوافق بين أنظمة إدارة الموارد البشرية واستراتيجياتها وبين إستراتيجية المنظمات الدأماركية. وقد توصلت الدراسة إلى أن الاتساق والتوافق في هذا المجال لا بد وأن يتوافرا من جانبين، يتمثل الأول بالتوافق الأفقي بين ممارسات ووظائف إدارة الموارد البشرية، ويتمثل الثاني بالتوافق العمودي بين إستراتيجية المنظمة وإستراتيجية الموارد البشرية، كما بينت وجود علاقة طردية بين درجة التوافق والاتساق بجانبه الأفقي والعمودي وبين أداء المنظمات، حيث تزداد درجة التوافق بتبني المنظمات استراتيجيات المبادرة والاستراتيجيات الابتكارية، وفي المنظمات التي يتميز بناء الموارد البشرية فيها بالعضوي عنه في الميكانيكي.

-دراسة (Ngwenya, 2013)، بعنوان:

Application of Decision Support Systems and Its Impact on Human Resources Output: A Study of Selected Universities in Zimbabwe,

تطبيق نظم دعم القرار وتأثيره حول مخرجات الموارد البشرية: دراسة مختارة جامعات في زيمبابوي. هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر الاستخدام المتزايد لأنظمة دعم القرار المُستندة إلى الكمبيوتر. وخلصت هذه الدراسة إلى أن نُظم دعم القرار إلى حد كبير فعالة في المُساعدة على اتخاذ القرار في المنظمات، وتركزت الردود من الإدارة على الجانب الإيجابي الأعلى، وتبين أن معظم عناصر الموارد البشرية قد تم تحسينها عن طريق استخدام نُظم دعم القرار. كذلك فقد تبين أن كبار السن الذين أجابوا على الأسئلة السريعة كانوا يحلون مشاكل و تم العثور على جمع البيانات الدقيقة لزيادة نطاق القرار.

-دراسة (Antunes, 2012)، بعنوان:

The Impact of Online Social Networks on Decision Support Systems

أثر الشبكات الاجتماعية على الإنترنت على نظام دعم القرارات.

هدفت هذه الدراسة إلى اكتساب المزيد من المعرفة حول كيف أثرت المفاهيم على البحوث ذات الصلة بنُظم دعم القرار، وتحديدًا من حيث دعمهم الفعلي للثلاث مراحل صنع القرار التقليدية. وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدم الشبكات الاجتماعية على الإنترنت ليس فقط كبنية تقنية لدعم صنع القرار. وتبين أن هناك ثلاث مراحل لدعم إدارة المعارف والمُجتمعات المحلية على الإنترنت. وتبين أن المجموعات الأخرى لا تنظر إلا في مرحلة الذكاء من عملية اتخاذ القرار.

-دراسة (Abu-Naser, 2011)، بعنوان:

Prototype Decision Support System FOR Optimizing the Effectiveness of Relearning in Educational Institutions,

نُظِم دعم القرار الأولي لتحسين فعالية التعليم الإلكتروني في المؤسسات التعليمية.

هدفت هذه الدراسة لتوفير المعرفة لتحسين إستراتيجية التعلم الإلكتروني في المؤسسات التعليمية المُعتمَدة حديثاً. وخلصت الدراسة إلى انه من الممكن استخدام هذه المعرفة لتوجيه وتحسين إستراتيجية جديدة لتنفيذها المؤسسة. وأوصت الدراسة باستخدام محرك قاعدة البيانات ومُحرك "استخراج البيانات" ومُحرك الذكاء الاصطناعي، وجميع هذه المُحركات تعمل معاً من أجل استخراج المعرفة اللازمة لتحسين فعالية أي إستراتيجية.

-دراسة (Gary, 2005)، بعنوان:

Effects of Computerized Clinical Decision Support Systems on Practitioner Performance and Patient Outcomes

آثار نُظِم دعم اتخاذ القرارات السريرية المحوسبة على ممارسة الأداء ونتائج المرضى.

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض الشواهد لتقييم آثار نُظِم دعم اتخاذ القرارات السريرية المحوسبة وتحديد خصائص الدراسة والتنبؤ بالفائدة. وخلصت الدراسة إلى هناك العديد من الجوانب التي التحسن في مُمارسة الأداء، وحتى الآن ما زالت آثار نتائج المرضى وعند دراستها على المُداريين غير مُتناسقة.

ثالثاً: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تُعد الدراسة الحالية امتداد للدراسات السابقة التي تناولت موضوع نُظِم دعم القرار ومُخرجات الموارد البشرية، حيث تلقي هذه الدراسة الضوء على مدى مواكبة الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال (مجتمع الدراسة) للأنظمة والمفاهيم والنماذج الإدارية الحديثة وعلى وجه التحديد أثر نُظِم دعم القرار كأحد الأساليب لتحسين مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية التي تعتبر من القطاعات الهامة في نهضة الأردن.

لا شك أن الباحث استفاد من خلال الإطلاع على هذه الدراسات في جوانب أضافت أبعاداً هامة في إجراء هذه الدراسة، وفي وضع تصور عام للدراسة والتحديد الدقيق لمشكلة الدراسة وأهدافها، حيث تطرقت إلى دراسة أثر نُظِم دعم القرار على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، على اعتبار أن كثيراً من الدراسات لم تتعرض إليها، ورصد أهم الجوانب المنهجية، كما ساهمت على المستوى الإجرائي في تحديد طبيعة الدراسة، وصياغة التساؤلات التي تعرضت لها.

بعد أن قام الباحث باستطلاع الدراسات السابقة بالرغم من أن بعضها قد تم إجراؤها في البيئة الأردنية، إلا انه وجد أن جميع الدراسات لم تتناول تحديداً موضوع نُظِم دعم القرار ومُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، وبناء عليه يعتقد الباحث أن دراسته جديدة في هذا المجال، وانه من الممكن أن تبني الدراسة مفهوم إداري حديث نسبياً في البيئة الأردنية.

الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصف للمنهجية وللطريقة والإجراءات التي استخدمها الباحث لانجاز هذه الدراسة، إذ يشمل بيان لمنهجية الدراسة ومجتمعها والعينة، وكذلك أداة جمع البيانات وصدقها وثباتها، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليلها.

منهج الدراسة :

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحديد أثر مكونات نُظُم دعم القرار المتمثلة بـ(دعم الإدارة العليا، أجهزة الحاسوب، البرمجيات، قاعدة البيانات، الكفاءات البشرية) على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، وذلك من وجهة نظر الموظفين الأكاديميين المعيّنين بوظيفة إدارية والموظفين الإداريين في هذه الجامعات.

مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من الجامعات الخاصة في إقليم الشمال وهي: جامعة جدارا، جامعة جرش، جامعة عجلون الوطنية، وجامعة اربد الأهلية، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة الميسرة من الجامعات الأربعة وحسب استجابة أفراد وحدة المعاينة التي تكونت من الأكاديميين المعيّنين بوظيفة إدارية والإداريين في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال، حيث تم توزيع الاستبانة في هذه الجامعات، وبمعدل (٢٥) استبانة في كل جامعة، وتم استرداد (٨٣) استبانة بنسبة (٨٣%) من إجمالي عدد الاستبانة الموزعة، وبعد فرزها تم استبعاد استبانة واحدة منها لعدم اكتمال تعبئتها والعشوائية الواضحة أثناء التعبئة، وبذلك استقرت العينة على (٨٢) مبحوثا يعملون في الجامعات المشمولة بالدراسة التي خضعت للتحليل وبنسبة (٨٢%) من المجتمع الكلي، ويوضح الجدول (٣-١) الإطار العام للدراسة، ومجموع الاستبانة الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي والنسب المئوية من إجمالي عدد الاستبانة الموزعة.

الجدول (٣-١)

مجموع الاستبانة الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

الاستبانة الموزعة		الاستبانة المستردة		الاستبانة الصالحة للتحليل		الاستبانة
العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	
١٠٠	%١٠٠	٨٣	%٨٣	٨٢	%٨٢	

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

أسلوب جمع البيانات :

استخدم الباحث نوعين من البيانات هما:

أولاً: البيانات الثانوية: تم جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة لكتابة الإطار النظري بالرجوع إلى الكتب العلمية والمواد التي كتبت حول المتغير المستقل المتمثل بنظم دعم القرار بمكوناتها دعم الإدارة العليا، وأجهزة الحاسوب، والبرمجيات، والكفاءات البشرية، وقاعدة البيانات، والمتعلقة بالمتغير التابع مخرجات الموارد البشرية.

ثانياً: البيانات الأولية: وهي تلك البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استبانة خاصة لموضوع هذه الدراسة، حيث غطت الجوانب التي تناولها الإطار النظري والتساؤلات والفرضيات التي استندت عليها الدراسة. وتكونت الاستبانة من جزأين، وعلى النحو الآتي:

الجزء الأول: واشتمل على بيانات تتعلق بالعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

الجزء الثاني: واشتمل على مجالات من الأسئلة موزعة على متغيرات الدراسة ومصممة بناءً على مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، حيث تحددت خيارات الإجابة بخمسة مستويات وهي: أوافق بشدة (5 درجات)، أوافق (4 درجات)، موافق إلى حد ما (3 درجات) لا أوافق (درجتين) ولا أوافق بشدة (درجة واحدة). وتناول هذا الجزء فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيراتها المستقلة والتابعة وتكون من (57) فقرة، وذلك على النحو التالي:

١- الفقرات من (١-٤٦) تقيس المتغير المستقل نظم دعم القرار والمتمثلة بـ(دعم الإدارة العليا، أجهزة الحاسوب، البرمجيات، الكفاءات البشرية، قاعدة البيانات)، وقد توزعت هذه الفقرات مجالات الدراسة كالتالي:

-الفقرات من (١ - ١٠) تقيس المتغير الأول: دعم الإدارة العليا.

-الفقرات من (١١ - ١٨) تقيس المتغير الثاني: أجهزة الحاسوب.

-الفقرات من (١٩-٢٨) تقيس المتغير الثالث: البرمجيات.

-الفقرات من (٢٩ - ٣٨) تقيس المتغير الرابع: قاعدة البيانات.

-الفقرات من (٣٩ - ٤٦) تقيس المتغير الخامس: الكفاءات البشرية.

٢- الفقرات من (٤٧-٥٧) تقيس المتغير التابع وهو مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

٣- الملحق رقم (١) يبين نموذج الاستبانة كما تم توزيعه على المستجيبين.

أداة جمع البيانات :

قام الباحث بتصميم استبانة خاصة بالدراسة الحالية، حيث قام الباحث ببناء هذه الأداة لتغطي الفرضيات التي استندت عليها، وباستخدام عبارات تقييميه لتحديد إجابات عينة الدراسة على الأسئلة المحددة. وقد اعتمد الباحث في تصميم الاستبانة على عدد من الدراسات السابقة منها: دراسة (احمد، ٢٠١٦)، ودراسة (Junia, 2016)، ودراسة (الملكاوي، ٢٠١٥)، ودراسة (Ngwenya, 2013)، ودراسة (الحسني، ٢٠١٣)، ودراسة (جواد ، ٢٠١١)، ودراسة (Gary, 2005)

صدق الأداة :

وللتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات، فقد تم عرضها على أساتذة وخبراء مختصين بعلم الإدارة والإحصاء للحكم على مدى صدقها الظاهري والمنطقي وعلى مدى صلاحيتها كأداة لجمع البيانات، ليتم بعد ذلك إجراء التعديلات المقترحة من المحكمين قبل توزيعها على عينة الدراسة. والملحق رقم (٢) يبين أسماء محكمي استبانة الدراسة.

ثبات الأداة :

وللتأكد من مدى صلاحية الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية تم اختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات باستخدام كرونباخ ألفا (Cronpach's Alpha) للاتساق الداخلي، وذلك بهدف اختبار مدى الاعتمادية على الاستبانة، إذ تم استخراج معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لجميع محاور وفقرات الاستبانة. وقد بلغت درجة اعتمادية هذه الاستبانة حسب اختبار كرونباخ ألفا (٧٩.٥ %) وهي نسبة مقبولة لأغراض التحليل وذات اعتمادية عالية لنتائج الدراسة الحالية، إذ إن النسبة المقبولة لتعميم نتائج مثل هذه الدراسات هي ٧٠% (Sekaran, 2016, p: 311). ويوضح الجدول (٣-٢) معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة

الجدول (٣-٢) قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

تسلسل الفقرات	اسم المتغير	معامل الثبات كرونباخ ألفا
(١٠ - ١)	دعم الإدارة العليا	% ٧٦.٩
(١٨- ١١)	أجهزة الحاسوب	% ٧٤.٧
(٢٨-١٩)	البرمجيات	% ٧٩.٨
(٣٨ -٢٩)	قاعدة البيانات	% ٧٨.١
(٤٦- ٣٩)	الكفاءات البشرية	% ٨١.٨
(٥٧-٤٧)	مُخرجات الموارد البشرية	% ٧٥.١
٥٧-١	المعدل العام للثبات	%٧٩.٥

المصدر: الجدول من إعداد الباحث.

وفيما يتعلق بالحدود التي اعتمدها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة فهي ولتحديد درجة المقياس فقد حدد الباحث ثلاثة مستويات هي (منخفض، متوسط، مرتفع) بناء على المعادلة الآتية: (Sekaran, 2016, p: 97).

طول الفئة = (الحد الأعلى للبيدليل - الحد الأدنى للبيدليل) / عدد المستويات

$3/(1-0) = 3/4 = 0.75$. وبذلك تكون المستويات كالتالي:

المنخفض من (1) - أقل من (2.33).

المتوسط من (2.34) - (3.67).

المرتفع من (3.68) إلى (5).

أساليب التحليل الإحصائي للبيانات :

تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (Ver. 19) Statistical Package for Social Science وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية الآتية:

١- مقياس النزعة المركزية: مثل الوسط الحسابي والتكرارات والنسب المئوية والانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم إجابات مجتمع الدراسة عن الوسط الحسابي لكل فقرة.

٢- تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression): وذلك لاختبار اثر المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع والمتمثل في مخرجات الموارد البشرية.

٣- اختبار كرونباخ ألفا: (Cronbach's alpha) وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها متغيرات الدراسة.

الفصل الرابع : تحليل البيانات واختبار الفرضيات

خصائص أفراد عينة الدراسة :

جدول رقم (١-٤)

خصائص أفراد عينة الدراسة

النسبة %	التكرار	الفئات	الخاصية
13.4	11	اقل من ٣٠ سنة	العمر
18.3	15	من ٣٠ سنة - أقل من ٣٥ سنة	
23.2	19	من ٣٥ سنة - أقل من ٤٠ سنة	
28.0	23	من ٤٠ سنة - أقل من ٤٥ سنة	
17.1	14	٤٥ سنة فأكثر	
١٠٠%	٨٢	المجموع	
13.4	11	دبلوم	المؤهل العلمي
73.2	60	بكالوريوس	
9.8	8	ماجستير	
3.7	3	دكتوراه	
١٠٠%	٨٢	المجموع	
11.0	9	اقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
17.1	14	من ٥ سنوات - أقل من ١٠ سنوات	
29.3	24	من ١٠ سنوات - أقل من ١٥ سنة	
42.7	35	١٥ سنة فأكثر	
١٠٠%	٨٢	المجموع	

يلاحظ من خلال مطالعة النتائج الواردة في الجدول (٤-١) ما يلي:

أولاً: العمر: يتبين أن أعمار عينة الدراسة من الأكاديميين المعيّنين بوظيفة إدارية والإداريين في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال توزعت على الفئات العمرية الخمس وبنسب متفاوتة وان معظمهم ينتمون إلى الفئة العمرية من ٤٠ سنة - أقل من ٤٥ سنة وبلغت ما نسبته (28.0%) من حجم العينة المبحوثة، أما الفئة العمرية من ٣٥ سنة - أقل من ٤٠ سنة فقد شكلت نسبة قدرها (23.2%)، فيما بلغت الفئة العمرية من ٣٠ سنة - أقل من ٣٥ سنة فقد شكلت نسبة قدرها (17.1%)، وشكلت الفئة العمرية ٤٥ سنة فأكثر نسبة قدرها (18.3%)، وكانت الفئة العمرية الأقل للذين بلغت أعمارهم أقل من ٣٠ سنة إذ شكلت ما نسبته (13.4%). ويفسر هذا التوزيع للعينة حسب العمر فإننا نلاحظ أن أغلبهم من المستجيبين ذوي الأعمار المناسبة ولديهم خبرة للعمل في الجامعات.

ثانياً: المؤهل العلمي: أن حملة البكالوريوس من أفراد عينة الدراسة من الأكاديميين المعيّنين بوظيفة إدارية والإداريين في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال شكلوا ما نسبته (73.2%) وهي النسبة الأكبر بين مستويات التحصيل العلمي الأخرى، وقد تلاها في المرتبة الثانية نسبة الحاصلين على شهادة الدبلوم المتوسط قد شكلت نسبتهم (13.4%). أما حملة شهادة الماجستير فقد شكلوا نسبة (9.8%)، وأخيراً جاء حملة شهادة الدكتوراه وشكلوا نسبة (3.7%)، وهذا يفسر أن هناك توجهات كبيرة إلى التعليم الذي يعتبر مطلب أساسي للعمل الإداري في الجامعات.

ثالثاً: سنوات الخبرة: أن ما نسبته (42.7%) من أفراد عينة الدراسة من الأكاديميين المعيّنين بوظيفة إدارية والإداريين في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال يمتلكون خبرات ١٥ سنة فأكثر، تلاها بعد ذلك ما نسبته (29.3%) ممن يتمتعون بخبرة من (١٠ سنوات - أقل من ١٥ سنة)، وأن ما نسبته (17.1%) هم ممن يتمتعون بخبرة ٥ سنوات أقل ١٠ سنوات. وأن ما نسبته (11.0%) هم ممن يتمتعون بخبرة أقل ٥ سنوات. ويتضح من هذه النتائج أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة مناسبة في مجال الأعمال التي يمارسونها في الجامعة.

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة :

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة والتي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وقد تم استخراج جميع المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأسئلة الخاصة بمتغيراتها، والجداول التالية تبين استجابات عينة الدراسة من الأكاديميين المعيّنين بوظيفة إدارية والإداريين في الجامعات الخاصة في إقليم الشمال، وتبين النتائج الواردة في الجداول ذات الأرقام (٤-٢) و(٤-٣) و(٤-٤) و(٤-٥) و(٤-٦) و(٤-٧) نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، وذلك على الفقرات الخاصة بكل متغير من المتغيرات المستقلة والتابعة، وكانت النتائج على النحو الآتي:

أولاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفقرات التي تخص متغير: دعم الإدارة العليا

الجدول (٤-٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير دعم الإدارة العليا

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الأهمية النسبية	المرتبة
١	تضع الإدارة العليا في الجامعة جميع البرامج والسياسات التي تدعم نظم دعم القرار	3.743	.7168	مرتفعة	٧
٢	تولي الإدارة العليا أهمية قصوى لنظم دعم القرار وتعتبره أحد أهم أولوياتها	3.548	.7054	متوسطة	١٠
٣	تدعم الإدارة العليا الجهود الخاصة بتشجيع توظيف مفهوم نظم دعم القرار وممارسته	3.756	.5996	مرتفعة	٥
٤	توفر الإدارة العليا في الجامعة الدعم المادي والمعنوي لجميع المديرين في المنظمة للتعامل مع نظم دعم القرار	3.646	.8221	متوسطة	٩
٥	تهتم الإدارة العليا في الجامعة بتوفير متطلبات تطبيق نظم دعم القرار	3.951	.6066	مرتفعة	١
٦	تمنح الإدارة العليا في الجامعة الأقسام المختلفة المرونة الكافية لحل المشاكل التي تواجهها	3.743	.6631	مرتفعة	٦
٧	تقوم الإدارة العليا بتوفير التسهيلات والمعدات اللازمة لتنفيذ برامج نظم دعم القرارات	3.902	.6208	مرتفعة	٢
٨	تلتزم الإدارة العليا بتطبيق نظم دعم القرارات في كل الأنشطة والعمليات المتعلقة باتخاذ القرارات	3.768	.7420	مرتفعة	٤
٩	تقوم الإدارة العليا بتنفيذ التزاماتها في الأنشطة المتعلقة بتطبيق نظم دعم القرار	3.853	.7048	مرتفعة	٣
دعم الإدارة العليا		3.762	مرتفعة		

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (٤-٢) أن المتوسطات الحسابية لمتغير (دعم الإدارة العليا) قد تراوحت ما بين (3.951- 3.548) وأن العبارة رقم (٥) والتي تنص على أن " تهتم الإدارة العليا في الجامعة بتوفير متطلبات تطبيق نُظْم دعم القرار " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.951)، وبانحراف معياري بلغ (0.6066). وقد كانت أهميتها النسبية (مرتفعة). كما تشير النتائج إلى أن العبارة رقم (٢) التي تنص على أنه " تولى الإدارة العليا أهمية قصوى لنُظْم دعم القرار وتعتبره أحد أهم أولوياتها " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.548) وبانحراف معياري بلغ (0.7054). وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة (متوسطة).

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من الوسط الفرضي المستخدم وهو (٣) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة من كانت متقاربة على جميع العبارات، ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت للاختبار الفرضية وبلغت (3.762). أما الانحراف المعياري فإنه يشير إلى مدى تشتت القيم عن الوسط الحسابي، حيث أن هذه القيم المنخفضة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة كانت متقاربة ومتشابهة إلى حد ما.

ويلاحظ الباحث أن قيم الانحراف المعياري تتجمع حول الوسط الحسابي وتتركز حوله أكثر القيم والمشاهدات، وهي تعطي تصور واضح وكامل التوافق والتقارب في إجابات العينة حول البيانات التي تم تطبيقها في الاختبار.

ثانياً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفقرات التي تخص متغير: أجهزة الحاسوب :

الجدول (٤-٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير أجهزة الحاسوب

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الأهمية النسبية	المرتبة
١١	تتوافر أجهزة حاسوب متطورة في جميع الإدارات والأقسام لتداول المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	3.561	.8329	متوسطة	٧
١٢	تتوافر أجهزة الحاسوب والأجزاء الأساسية لتطبيق نُظْم دعم القرار	3.548	.7054	متوسطة	٨
١٣	يتوفر لدى الجامعة الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات اللازمة لتطبيق نُظْم دعم القرار	3.756	.5996	مرتفعة	٥

٦	متوسطة	.8221	3.646	لدى الجامعة الأجهزة اللازمة لمعالجة البيانات المتعلقة بُنظم دعم القرار	١٤
١	مرتفعة	.6066	3.951	تتوافر في الجامعة أجهزة حاسوب ومعدات ملحقة بها تستخدم من أجل استقبال البيانات من أطراف عدة لها علاقة بُنظم دعم القرار	١٥
٤	مرتفعة	.6769	3.756	توفر الجامعة وسائل إدخال البيانات الكافية لاحتياجات نُظم دعم القرار	١٦
٢	مرتفعة	.6208	3.902	تتوافر في جميع الأقسام بالجامعة أجهزة حاسوب ذات سرعة عالية	١٧
٣	مرتفعة	.7420	3.768	تمتلك الجامعة أجهزة ذات قدرة عالية على التعامل مع نُظم دعم القرار	١٨
		مرتفعة	3.736	أجهزة الحاسوب	

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (٤-٣) أن المتوسطات الحسابية لمتغير (أجهزة الحاسوب) قد تراوحت ما بين (3.951 - 3.548) وأن العبارة رقم (١٥) والتي تنص على أن " تتوافر في الجامعة أجهزة حاسوب ومعدات ملحقة بها تستخدم من أجل استقبال البيانات من أطراف عدة لها علاقة بُنظم دعم القرار " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.951)، وبانحراف معياري بلغ (0.6066) وقد كانت أهميتها النسبية (مرتفعة). كما تشير النتائج إلى أن العبارة رقم (١٢) التي تنص على أن " تتوافر أجهزة الحاسوب والأجزاء الأساسية لتطبيق نُظم دعم القرار " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.548) وبانحراف معياري بلغ (0.7054). وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة (متوسطة).

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من الوسط الفرضي المستخدم وهو (٣) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت متقاربة على جميع العبارات، ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت لاختبار هذه الفرضية وبلغت (3.736). أما الانحراف المعياري فإنه يشير إلى مدى تشتت القيم عن الوسط الحسابي.

ويلاحظ الباحث أن قيم الانحراف المعياري هي منخفضة وتشير إلى أن إجابات عينة الدراسة كانت متقاربة ومتشابهة إلى حد ما، وأن القيم متجمعة حول وسطها الحسابي.

ثالثاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفقرات التي تخص متغير:
البرمجيات

الجدول (٤-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير البرمجيات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الأهمية النسبية	المرتبة
١٩	تتوافر في الجامعة البرمجيات المطلوبة لنُظَم دعم القرار	3.865	.6985	مرتفعة	٣
٢٠	تتوافر في الجامعة البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة لنُظَم دعم القرار	3.707	.7112	مرتفعة	8
٢١	تتوافر في الجامعة البرمجيات المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات لتطبيق نُظَم دعم القرار	3.695	.6972	مرتفعة	٩
٢٢	تتوافر في الجامعة برامج متخصصة لنُظَم دعم القرار	3.768	.6903	مرتفعة	٦
٢٣	تقوم الجامعة بتحديث البرمجيات المستخدمة بنُظَم دعم القرار كلما اقتضت الحاجة	3.548	.7054	متوسطة	١٠
٢٤	تساعد البرمجيات المستخدمة في الجامعة على توفير الربط اللازم في البيانات المختلفة	3.768	.5730	مرتفعة	٥
٢٥	تتوافر في الجامعة برمجيات نُظَم دعم القرار لمساعدة العاملين على اتخاذ القرارات	3.707	.8238	مرتفعة	٧
٢٦	برمجيات نُظَم دعم القرار المستخدمة في الجامعة حديثة وسهلة وتتناسب مع متطلبات العمل	4.000	.5211	مرتفعة	١
٢٧	برمجيات نُظَم دعم القرار المستخدمة في الجامعة تتناسب مع الأجهزة المستخدمة في الجامعة	3.804	.6747	مرتفعة	٤
	البرمجيات	3.776	مرتفعة		

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (٤-٤) أن المتوسطات الحسابية لمتغير (البرمجيات) قد تراوحت ما بين (3.548 - 4.000) وأن العبارة رقم (٢٦) والتي تنص على أن " برمجيات نُظِم دعم القرار المستخدمة في الجامعة حديثة وسهلة وتتناسب مع متطلبات العمل " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، ومتوسط حسابي بلغ (4.000)، وانحراف معياري بلغ (5211). وقد كانت أهميتها النسبية (مرتفعة). كما تشير النتائج إلى أن العبارة رقم (٢٣) التي تنص على أن " تقوم الجامعة بتحديث البرمجيات المستخدمة بنُظْم دعم القرار كلما اقتضت الحاجة " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، ومتوسط حسابي بلغ (3.548) وانحراف معياري بلغ (7054). وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة متوسطة.

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من الوسط الفرضي المستخدم وهو (٣) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت متقاربة على جميع العبارات، ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت لاختبار هذه الفرضية وبلغت (3.776).

ويلاحظ الباحث أن قيم الانحراف المعياري تشير إلى مدى تشتت القيم عن الوسط الحسابي، حيث أن هذه القيم المنخفضة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة كانت متقاربة ومتشابهة إلى حد ما، حيث تركزت القيم والمشاهدات حول الوسط الحسابي.

رابعاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لل فقرات التي تخص متغير: قواعد البيانات:

الجدول (٤- ٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير قواعد البيانات

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الأهمية النسبية	المرتبة
٢٩	تتيح قواعد البيانات المشتركة المستخدمة في الجامعة إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابة	3.792	.7815	مرتفعة	٧
٣٠	تخزن الملفات ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات على قاعدة بيانات الجامعة	3.865	.7159	مرتفعة	٤
٣١	تحتفظ الجامعة بوصف كامل لكل عملياتها وأنشطتها في قاعدة بيانات	3.573	.8466	متوسطة	٩

٣٢	تحتفظ الجامعة بقواعد بيانات تفصيلية حول احتياجات العمل	3.548	.6694	متوسطة	١٠
٣٣	تحتفظ الجامعة بقواعد بيانات لكل عملياتها في ملفات خاصة للحفاظ عليها من السرقة والتلف	3.878	.6361	مرتفعة	٣
٣٤	يتم تحديث قواعد البيانات بسهولة دون تعقيد لتتوافق مع احتياجات العمل	3.804	.7443	مرتفعة	٦
٣٥	توفر الجامعة قواعد بيانات مشتركة تخدم عملياتها المختلفة	4.012	.4841	مرتفعة	١
٣٦	تقدم قواعد البيانات التي تستخدمها الجامعة خدمة تتناسب واحتياجات العمل	3.658	.6888	متوسطة	٨
٣٧	تتوفر قواعد البيانات المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب	3.853	.5692	مرتفعة	٥
٣٨	تسمح قواعد البيانات بتبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة والمعدات	3.890	.7028	مرتفعة	٢
قواعد البيانات		3.787		مرتفعة	

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (٤-٥) أن المتوسطات الحسابية لمتغير (قواعد البيانات) قد تراوحت ما بين (3.548- 4.012) وأن العبارة رقم (٣٥) والتي تنص على أن " توفر الجامعة قواعد بيانات مشتركة تخدم عملياتها المختلفة " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبتوسط حسابي بلغ (4.012)، وبانحراف معياري بلغ (4.841). وقد كانت أهميتها النسبية (مرتفعة). كما تشير النتائج إلى أن العبارة رقم (٣٢) التي تنص على أن " تحتفظ الجامعة بقواعد بيانات تفصيلية حول احتياجات العمل " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبتوسط حسابي بلغ (3.548) وبانحراف معياري بلغ (6.694). وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة متوسطة.

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من الوسط الفرضي المستخدم وهو (٣) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت متقاربة على جميع العبارات، ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت لاختبار هذه الفرضية وبلغت (3.787). أما الانحراف المعياري فإنه يشير إلى مدى تشتت القيم عن الوسط الحسابي.

ويلاحظ الباحث أن قيم الانحراف المعياري التي تعطي التصور حول توزيع البيانات ومدى قربها من الوسط الحسابي، حيث أن القيم المنخفضة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة تتقارب من قيم الوسط الحسابي.

خامسا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفقرات التي تخص متغير: الكفاءات البشرية:

الجدول (٤-٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لمتغير الكفاءات البشرية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الأهمية النسبية	المرتبة
٣٩	يملك العاملون في الجامعة المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات	3.792	.6801	مرتفعة	٣
٤٠	يستخدم العاملون في الجامعة مهارات لتطوير أعمالهم	3.609	.6805	متوسطة	٨
٤١	يوظف العاملون في الجامعة مهاراتهم من أجل أداء المهام والواجبات الموكلة إليهم	3.804	.5970	مرتفعة	٢
٤٢	تحرص الجامعة على تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين	3.719	.8501	مرتفعة	٥
٤٣	تهتم الجامعة بتحقيق أكبر استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات	3.975	.6280	مرتفعة	١
٤٤	يتمتع العاملون في تكنولوجيا المعلومات في الجامعة بالخبرة الفنية المناسبة لأداء عملهم	3.768	.6721	مرتفعة	٤
٤٥	يستطيع العاملون في الجامعة التعامل مع الأجهزة بسهولة	3.719	.5725	مرتفعة	٦
	الكفاءات البشرية	3.754	مرتفعة		

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (٤-٦) أن المتوسطات الحسابية لمتغير (الكفاءات البشرية) قد تراوحت ما بين (3.609 - 3.975) وأن العبارة رقم (٤٣) والتي تنص على أن " تهتم الجامعة بتحقيق أكبر استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات " هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.9756)، وبانحراف معياري بلغ (0.6280). وقد كانت أهميتها النسبية (مرتفعة). كما تشير النتائج إلى أن العبارة رقم (٤٠) التي تنص على أن " يستخدم العاملون في الجامعة مهارات لتطوير أعمالهم " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.609) وبانحراف معياري بلغ (0.6805). وقد كانت الأهمية النسبية لها (مرتفعة) أيضا.

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من الوسط الفرضي المستخدم وهو (٣) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت متقاربة على جميع العبارات، ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت لاختبار هذه الفرضية وبلغت (3.754).

سادسا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للفقرات التي تخص المتغير التابع: مخرجات الموارد البشرية :

الجدول (٤-٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية للمتغير التابع: مخرجات الموارد البشرية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحرافات المعيارية	الأهمية النسبية	المرتبة
٤٧	تسهّم نُظْم دعم القرار في إكساب الأفراد معارف جديدة	3.926	.6242	مرتفعة	١
٤٨	تساعد نُظْم دعم القرار على اتخاذ التدابير اللازمة لاتخاذ القرارات	3.792	.5824	مرتفعة	٤
٤٩	توفر نُظْم دعم القرار رأس مال بشري يسهم في تحقيق أهدافها الإستراتيجية	3.743	.7338	مرتفعة	٦
٥٠	تساعد نُظْم دعم القرار في إكساب الأفراد مهارات وخصائص جديدة	3.695	.6793	مرتفعة	8
٥١	تسهّم نُظْم دعم القرار في تدريب القوى البشرية في رسم سياسات وبرامج عامه للتدريب في الجامعة	3.695	.5813	مرتفعة	7
٥٢	نُظْم دعم القرار قادرة على تنمية مهارات العاملين بكافة الوسائل	3.609	.8128	متوسطة	١١
٥٣	تساعد نُظْم دعم القرار في إحداث التغييرات المقصودة في اتجاهات الأفراد	3.878	.6164	مرتفعة	٢
٥٤	تسهّم نُظْم دعم القرار في سد احتياجات الجامعة بشكل سريع وفعال	3.694	.6608	مرتفعة	٩

٣	مرتفعة	.6180	3.841	٥٥	تساعد نُظْم دعم القرار في توفير الموارد البشرية لإجراء عملية التحديث والتطوير
١٠	متوسطة	.7238	3.658	٥٦	تسهّم نُظْم دعم القرار في ارتفاع معنويات العاملين وتحسين العلاقات الإنسانية
٥	مرتفعة	.6853	3.780	٥٧	تساعد نُظْم دعم القرار في الكشف عن دوافع السلوك الإنساني للعاملين في الجامعة
	مرتفعة		3.745		مُخرجات الموارد البشرية

يتضح من خلال مطالعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه رقم (٤-٧) أن المتوسطات الحسابية للمتغير التابع (مُخرجات الموارد البشرية) قد تراوحت ما بين (3.926-3.609) وأن العبارة رقم (٤٧) والتي تنص على أن " تسهّم نُظْم دعم القرار في إكساب الأفراد معارف جديدة" هي الأعلى بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.926)، وبانحراف معياري بلغ (6242). وقد كانت أهميتها النسبية (مرتفعة). كما تشير النتائج إلى أن العبارة رقم (٥٢) التي تنص على أن " نُظْم دعم القرار قادرة على تنمية مهارات العاملين بكافة الوسائل " هي الأقل بين متوسطات الإجابات، وبمتوسط حسابي بلغ (3.609) وبانحراف معياري بلغ (8128). وقد كانت الأهمية النسبية لهذه الفقرة (مرتفعة) أيضاً.

ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من الوسط الفرضي المستخدم وهو (٣) وهذا يشير إلى أن استجابات عينة الدراسة كانت متقاربة على جميع العبارات، ومن خلال معرفة المتوسط الحسابي لجميع العبارات التي خصصت لاختبار هذه الفرضية وبلغت (3.7458).

ويلاحظ الباحث أن قيم الانحراف المعياري التي تم استخراجها قريبة وحول قيمة الوسط الحسابي، حيث أن هذه القيم المنخفضة تشير إلى أن إجابات عينة الدراسة كانت متشابهة إلى حد ما.

نتائج اختبار فرضيات الدراسة :

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة قامت الباحثة بإجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام تضخم التباين (VIF) واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (١٠). وأن تكون قيمة التباين المسموح به (Tolerance) أكبر من (0.05).

وتم التأكد أيضاً من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Skewness)، إذ إن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تساوي صفر، والجدول رقم (٤-٨) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول (٨-٤)

نتائج اختبار (VIF) والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

ت	المتغيرات المستقلة الفرعية	VIF	Tolerance	Skewness
١	دعم الإدارة العليا	٣.٠٧	٠.٣٩٨	٠.٣١٩
٢	أجهزة الحاسوب	٢.٩٣	٠.٣٥١	٠.٣٧٧
٣	البرمجيات	٢.٧١	٠.٣٨٧	٠.٢٢٧
٤	قاعدة البيانات	٣.٥٦	٠.٣١٨	٠.٤٩١
٥	الكفاءات البشرية	٢.٩٨	٠.٣٣٤	٠.٢٩٩

يتضح من النتائج الواردة في الجدول رقم (٨-٤) عدم وجود تداخل خطي متعدد (Multicollinearity) بين أبعاد المتغير المستقل (نظم دعم القرار)، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار الاختبار (VIF) للأبعاد المتمثلة بـ (دعم الإدارة العليا، أجهزة الحاسوب، البرمجيات، قاعدة البيانات، الكفاءات البشرية) وبالباقي (٣.٠٧، ٢.٩٣، ٢.٧١، ٣.٥٦، ٢.٩٨) على التوالي. ويتضح أن جميع هذه القيم أقل من القيمة الحرجة للاختبار والبالغة (٥) وان قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (٠.٣٩٨-٠.٣١٨) وهي أعلى من (٠.٠٥) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة. وتأسيساً على ما تقدم وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي متعدد بين أبعاد المتغير المستقل، وان بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي فقد أصبح بالإمكان اختبار أثر المتغير المستقل والمتمثل نظم دعم القرار في المتغير التابع والمتمثل في الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

وعليه يمكن اختبار الفرضيات المرتبطة بموضوع الدراسة، باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Regression) وكانت النتائج على النحو الآتي:

أولاً: النتائج المتعلقة باختبار الفرضية الرئيسية:

وتنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمكونات نظم دعم القرار المتمثلة بـ (دعم الإدارة العليا، أجهزة الحاسوب، البرمجيات، قاعدة البيانات، الكفاءات البشرية) على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

الجدول (٩-٤) نتائج معاملات الارتباط لنموذج الانحدار المتعدد

النموذج Model	Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R
		معامل التحديد المعدّل	معامل التحديد	معامل الارتباط
١	.15387	.719	.737	.858

يبين الجدول (٩-٤) أن قيمة العلاقة بين مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال وبين نُظم دعم القرار التي تم استخدامها في التنبؤ بقيمة هذا الأثر (R) قد بلغت (.858) وهي قيمة مرتفعة وتشير إلى علاقة ايجابية طردية، ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (.737) وهي تشير إلى أن نُظم دعم القرار يفسر من التغير أو التباين الحاصل في مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال بقيمة النسبة المذكورة، كما يمكن استخدام قيمة (R^2) المعدلة والتي تأخذ بالحسبان عدد المتغيرات المستقلة لتصبح نسبة معامل التحديد المعدل (.382) وتعتبر القيمة المتبقية من أي من النسبتين تعود أو ترتبط بعوامل أخرى قد تؤثر في مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

أما فيما يتعلق بنتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار دلالة نموذج الانحدار بين الجدول التالي (٤-١٠) النتائج التي تم التوصل إليها في هذا الاختبار:

الجدول (٤-١٠) اختبار دلالة نموذج الانحدار

مصدر التباين Model	مجموع المربعات Sum of Squares	درجات الحرية df	متوسط المربعات Mean Square	قيمة F	مستوى الدلالة Sig.
الانحدار Regression	5.037	5	1.007	42.548	.000
البواقي Residual	1.799	76	.024		
الكلي Total	6.837	81			

كما يبين الجدول التالي (٤-١١) نتائج اختبار معاملات الانحدار الخطي المتعدد والمتعلقة بنموذج التنبؤ الذي يمكن التوصل إليه من خلال متغيرات هيكلية نظم دعم القرار.

الجدول (١١-٤)

اختبار تحليل معاملات (Coefficients) معادلة الانحدار

مستوى الدلالة Sig. t	قيمة t المحسوبة	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient s	المتغيرات المستقلة / المعاملات
		B	الخطأ المعياري Std. Error	المعاملات المعيارية (Beta)	
.148	1.461	.606	.415		الحد الثابت (.606)
.000	6.323	.934	.148	.816	دعم الإدارة العليا
.001	2.591	.329	.127	.320	أجهزة الحاسوب
.149	-2.004	-.168	.084	-.128	البرمجيات
.668	0.430	.032	.073	.027	قاعدة البيانات
.101	-3.497	-.290	.083	-.336	الكفاءات البشرية

تشير بيانات الجدول السابق (١١-٤) إلى اختبار t المستخدم في اختبار فرضية تقاطع خط الانحدار (الحد الثابت) والتي تشير إلى أن خط الانحدار يمر بنقطة الأصل أم يقطع محور الصادات عند نقطة معينة (الحد الثابت)، إذ يتبين من خلال قيمة مستوى الدلالة البالغة (٠.٠٠٠) رفض الفرضية الصفرية والتي تشير إلى أن قيمة الحد الثابت لا تساوي صفرًا، وعليه فإن خط الانحدار لا يمر بنقطة الأصل، ولذلك فإن نُظْم دعم القرار تؤثر في المتغير التابع وهو مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال ومن هنا يتم الاستنتاج بأهمية نُظْم دعم القرار في إيجاد نموذج (معادلة) للتنبؤ بقيم مُخرجات الموارد البشرية) وعليه يمكن اختبار الفرضيات المرتبطة بموضوع الدراسة وكانت النتائج على النحو الآتي:

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية:

وتنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمكونات نُظْم دعم القرار المتمثلة بـ(دعم الإدارة العليا، أجهزة الحاسوب، البرمجيات، قاعدة البيانات، الكفاءات البشرية) على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

يبين الجدول (٤-١٠) أن قيمة F المحسوبة قد بلغت (42.548) وهي قيمة دالة إحصائية لان قيمة مستوى الدلالة المرافقة قد بلغت (٠.٠٠٠) وهي أقل من ٠.٠٥ مما يعني رفض فرضية الدراسة الصفرية الرئيسة وقبول الفرضية البديلة والتي تشير إلى انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمكونات نُظْم دعم القرار المتمثلة بـ(دعم الإدارة العليا، أجهزة الحاسوب، البرمجيات، قاعدة البيانات، الكفاءات البشرية) على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

ثانياً: اختبار الفرضية الأولى:

وتنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدعم الإدارة العليا على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

يبين الجدول (٤-١١) أن قيمة t المحسوبة قد بلغت (6.323) بمستوى دلالة (0.000) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة ٠.٠٥ يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أقل من ٠.٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية الدراسة الصفرية الأولى وقبول البديلة وبالتالي الاستنتاج بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدعم الإدارة العليا على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، كما يبين الجدول أن قيمة المعامل المعياري (Beta) قد بلغ (0.816) وهي قيمة دالة إحصائية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الثانية:

وتنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأجهزة الحاسوب على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

يبين الجدول (٤-١١) أن قيمة t المحسوبة قد بلغت (2.591) بمستوى دلالة (0.001) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة ٠.٠٥ يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من ٠.٠٥ مما يشير إلى رفض فرضية الدراسة الصفرية الثانية وقبول البديلة، وبالتالي الاستنتاج بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأجهزة الحاسوب على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

رابعاً: اختبار الفرضية الثالثة:

وتنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرمجيات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

يبين الجدول (٤-١١) أن قيمة t المحسوبة قد بلغت (-2.004) بمستوى دلالة (0.149) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة ٠.٠٥ يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أقل من ٠.٠٥ مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة الصفرية الثالثة، وبالتالي الاستنتاج بعدم أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرمجيات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، كما يبين الجدول أن قيمة المعامل المعياري (Beta) قد بلغ (-0.128) وهي غير دالة إحصائية.

خامسا: اختبار الفرضية الرابعة:

وتنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لقاعدة البيانات على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

يبين الجدول (١١-٤) أن قيمة t المحسوبة قد بلغت (430). مستوى دلالة (0.668). وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة 0.05 يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من 0.05 مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة العدمية الرابعة وبالتالي الاستنتاج بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لقاعدة البيانات على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، كما يبين الجدول أن قيمة المعامل المعياري (Beta) قد بلغ (0.027). وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

سادسا: اختبار الفرضية الخامسة:

وتنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات البشرية على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال.

يبين الجدول (١١-٤) أن قيمة t المحسوبة قد بلغت (-3.497) مستوى دلالة (0.101). وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة 0.05 يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من 0.05 مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة الصفريّة الخامسة وبالتالي الاستنتاج بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءات البشرية على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، كما يبين الجدول أن قيمة المعامل المعياري (Beta) قد بلغ (0.326). وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

الفصل الخامس : النتائج والتوصيات

فإن يتناول هذا الفصل عرضاً لمجمل النتائج التي توصل إليها الباحث كإجابة عن الأسئلة التي تم طرحها في الفصل الأول من هذه الدراسة والتي مثلت مشكلتها والفرضيات التي بنيت عليها، وعلى ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية قدم الباحث عدداً من التوصيات.

ويمكن تلخيص أهم نتائج الدراسة وفق ما تم التوصل إليه من خلال إجابات عينة الدراسة بما يلي:

النتائج :

أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نُظْم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (احمد، ٢٠١٦) التي توصلت الدراسة إلى أن نُظْم دعم القرار تُساهم بشكل كبير في عمليات التخطيط للموارد البشرية من خلال البيانات التي يستفيد منها مُتخذي القرارات، كما تبين أن تخطيط الموارد البشرية يحتاج إلى نُظْم فعالة لدعم الإدارة بالمعلومات اللازمة مثل نُظْم معلومات الموارد البشرية. كما أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي والمتوسطات الحسابية أن استجابات عينة الدراسة كانت مرتفعة، وقد تبين أن نُظْم دعم القرار تسهم في إكساب الأفراد معارف جديدة وتساعد في توفير الموارد البشرية لإجراء عملية التحديث والتطوير وفي إحداث التغييرات المقصودة في اتجاهات الأفراد واتخاذ التدابير اللازمة لاتخاذ القرارات. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة (الملكاوي، ٢٠١٥) التي خلصت الدراسة إلى أن نُظْم دعم القرارات تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة. أما فيما يتعلق باختبار الفرضيات المنبثقة عن هذه الفرضية، فقد تبين ما يلي:

١-النتائج المتعلقة بمتغير دعم الإدارة العليا:

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. وبينت نتائج الإحصاء الوصفي والمتوسطات الحسابية لهذا المتغير أن استجابات عينة الدراسة كانت مرتفعة، وقد تبين أن الإدارة العليا في الجامعة تهتم بتوفير متطلبات تطبيق نُظْم دعم القرار، وتقوم بتوفير التسهيلات والمعدات اللازمة لتنفيذ برامج نُظْم دعم القرارات، كما تبين أن الإدارة العليا تلتزم بتطبيق نُظْم دعم القرارات في كل الأنشطة والعمليات المتعلقة بتطبيق نُظْم دعم القرار وبتخاذ القرارات.

٢-النتائج المتعلقة بمتغير أجهزة الحاسوب:

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. وبينت نتائج الإحصاء الوصفي والمتوسطات الحسابية لهذا المتغير أن استجابات عينة الدراسة كانت مرتفعة، وقد تبين أنه تتوافر في الجامعة أجهزة حاسوب ومعدات ملحقة بها تستخدم من أجل استقبال البيانات من أطراف عدة لها علاقة بِنُظْم دعم القرار، وهذه الأجهزة الحاسوبية المتوافرة في جميع الأقسام بالجامعة ذات سرعات وذات قدرة عالية على التعامل مع نُظْم دعم القرار.

٣-النتائج المتعلقة بمتغير البرمجيات:

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. وبينت نتائج الإحصاء الوصفي والمتوسطات الحسابية لهذا المتغير أن استجابات عينة الدراسة كانت مرتفعة، وقد تبين أن برمجيات نُظّم دعم القرار المستخدمة في الجامعة حديثة وسهلة وتتناسب مع متطلبات العمل، وتتميز أيضا بالقدرة على التبادل المرن للمعلومات، كما تبين أن الجامعة يتوافر فيها البرمجيات المطلوبة لنُظّم دعم القرار وتتناسب مع الأجهزة المستخدمة في الجامعة.

٤-النتائج المتعلقة بمتغير قواعد البيانات:

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لقاعدة البيانات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. وبينت نتائج الإحصاء الوصفي والمتوسطات الحسابية لهذا المتغير أن استجابات عينة الدراسة كانت مرتفعة، وقد تبين أن الجامعة توفر قواعد بيانات مشتركة تخدم عملياتها المختلفة وتسمح بتبادل المعلومات والبيانات بين مستخدمي الأجهزة والمعدات، وتبين أن الجامعة تحتفظ بقواعد بيانات لكل عملياتها في ملفات خاصة للحفاظ عليها من السرقة والتلف.

٥-النتائج المتعلقة بمتغير الكفاءات البشرية:

أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للكفاءات البشرية على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال. كما بينت نتائج الإحصاء الوصفي والمتوسطات الحسابية لهذا المتغير أن استجابات عينة الدراسة كانت مرتفعة، وقد تبين أن الجامعة تهتم بتحقيق أكبر استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات، وان العاملون في الجامعة يمتلكون المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات ويقومون بتوظيف مهاراتهم من أجل أداء المهام والواجبات الموكلة إليهم. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جيلالي، (٢٠١٣) التي بينت أن مصممي ومبرمجي النظام لا يمكنهم التحكم بمدى دقة وموثوقية هذه المعلومات لأنظمة معالجة المعاملات والملفات الداخلية الأخرى المخزنة.

التوصيات

يوصي الباحث بما يلي:

١- استمرار الجامعات الأردنية بتطبيق نُظّم دعم القرار، وذلك لما أثبتته الدراسة من أثر هذه النظم في مُخرجات الموارد البشرية، وذلك بالعمل على توفير مكوناتها وإرساء ثقافة تنظيمية تتوافق مع طبيعة نُظّم دعم القرار لدى الجامعة لتكون سمة من سمات ثقافتها التنظيمية.

٢- إن الوصول إلى مستوى عال من في تطبيق نُظّم دعم القرار يعتمد بالضرورة على مدى قناعة الإدارة العليا أولا والتزامها، لذا ينبغي توفير الدعم المادي والمعنوي لجميع المديرين في المنظمة للتعامل مع نُظّم دعم القرار، وان تضع باعتبارها جميع البرامج والسياسات التي تدعم تطبيق هذه النُظّم، ويمكن أن يتحقق ذلك بإنشاء وحدة مستقلة لنُظّم دعم القرار يكون اتصالها بالإدارة العليا.

٣- إن نجاح تطبيق نُظم دعم القرار يقتضي توفير أجهزة الحاسوب والأجزاء الأساسية لتطبيق نُظم دعم القرار، لذلك فإن الجامعات الأردنية مطالبة بتوفير أجهزة الحاسوب المتطورة والمعدات الملحقة بها في جميع الإدارات والأقسام، كونها تعتبر جزءاً أساسياً في اتخاذ القرارات ولأهميتها في تحسين مخرجات الموارد البشرية.

٤- إن عملية التحديث المستمر للبرمجيات المستخدمة بنُظم دعم القرار هي روح وجوهر هذه النظم، فلذلك يوصي الباحث الجامعات الأردنية بالاستمرار بالبحث والتطوير للبرمجيات المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات والقادرة على القيام بالعمليات المطلوبة لنُظم دعم القرار.

٥- تبني منهجيات واضحة تضمن إجراء مراجعات دورية ومستمرة لقواعد البيانات التفصيلية التي تحتفظ بها الجامعة والمتعلقة باحتياجات العمل وتضمينها الوصف الكامل لكافة عملياتها وأنشطتها في قاعدة بيانات وبما يتوافق مع نُظم دعم القرار.

٦- استمرار الجامعات الأردنية بتوفير الكفاءات البشرية من مبرمجين داخليين، ومشغلي الأجهزة والمعدات، والعاملين المتخصصين ممن يتمتعون بمستوى جيد من الكفاءة للتعامل مع نُظم دعم القرار، وتدريبهم وتنمية مهاراتهم أيضاً على تطوير أعمالهم على استخدام أجهزة الحاسوب بسهولة وتطوير البرمجيات المستخدمة فيها.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية :

أبو شيخة، نادر أحمد ، (٢٠١١)، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

احمد، أسامة حسين سيد، (٢٠١٦)، أثر نُظْم دعم القرار علي تخطيط الموارد البشرية بالتطبيق على بنك التنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، جامعة الزعيم الأزهرى، السودان.

برنوطي، سعاد نائف، (٢٠١٧)، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع والطباعة.

بني هاني، خلود (٢٠٠٩). إدارة الموارد البشرية وعلاقتها بإدارة المعرفة في كليات التربية الرياضية الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الجزراوي، إبراهيم، والجنابي، عامر، (٢٠٠٩)، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

جواد، شوقي ناجي (٢٠١٥)، المرجع المتكامل في إدارة الإستراتيجية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

جواد، مها كامل، (٢٠١١) ، نُظْم دعم القرار واختيار الأداة الملائمة لبنائها، المجلة الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، المجلد ١، العدد ٣، ص ٤٠-٦١.

جيلالي، شنافي مولاي عبد القادر ، (٢٠١٣)، دور نظم دعم القرار في قيادة الأداء: حالة مجمع اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

الحسني، محمد، (٢٠١٣) ، الأثر بين نُظْم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار: دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عُمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

حمود، خضير كاظم، (٢٠١٢)، أساسيات الإدارة. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان، الأردن.

حمود، خضير كاظم والخرشة، ياسين كاسب (٢٠١٥)، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة، عمان: الأردن.

الداية، منذر، (٢٠٠٩)، "أثر استخدام نظم المعلومات على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة: دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.

دليل إجراءات ومعايير ضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي - هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي في الأردن لعام ٢٠١٥.

السامرائي، أحمد هشام، (٢٠١٠)، أثر استراتيجيات التدريب لتطوير الموارد البشرية في القطاع الحكومي قطاع الكهرباء في العراق أمودجا، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، الأكاديمية العربية في الدمام.

السامرائي، إيمان والزعبي، هيثم، (٢٠١٤)، "نظم المعلومات الإدارية"، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
السامرائي، عمار، والشريفة، نادية، (٢٠١٦)، أثر استخدام تقنية الأنظمة المحاسبية المؤتمتة في تعزيز كفاءة نظام الرقابة الداخلية (دراسة ميدانية على عينة من الوحدات المالية في جامعة بغداد)، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد السابع والثمانون، ص ص ١٣-٥٩.

سواق، جهاد فؤاد ذياب والهزايمة، أديب محمد حسن (٢٠١٣)، واقع ممارسات أنظمة معلومات إدارة الموارد البشرية (دراسة مقارنة بين قطاع البنوك وقطاع التأمين في الأردن)، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الأول، بعنوان: الموارد البشرية شريك استراتيجي في العمل والتطوير المؤسسي بالتعاون مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، المنعقد في دبي - دولة الإمارات العربية المتحدة، خلال الفترة 13 - 12 مارس، ٢٠١٣.

الشوبكي، مازن جهاد إسماعيل، (٢٠١٠)، العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة الأزهر، غزة.

الشيخ سالم، فؤاد، ومخامرة، محسن، ورمضان، زياد، (٢٠١٥)، المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، عمان.

صالح، محمد (٢٠١٤). إدارة الموارد البشرية: عرض وتحليل. دار حامد للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.

الصباغ، عماد، (٢٠١٥)، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، دار الثقافة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

الطائي، محمد عبد، (٢٠١٠)، نظم المعلومات الإدارية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق.

عباس، علي، (٢٠١٧)، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان: الأردن.
عباس، سهيلة محمد وعلي، علي حسين (٢٠١٧)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

العبيدي، جواهر (٢٠١٣)، أثر التوجه الإبداعي وإستراتيجية التدريب على أداء العاملين في شركة نفط الكويت، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

العدلوني، محمد أكرم، (٢٠١٢)، نظم المعلومات الإدارية، دار ابن حزم للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

علي، علي أحمد سيد، (٢٠١٥)، سياسات عامة لربط مخرجات التدريب التقني والمهني واحتياجات سوق العمل، ورقة مقدمة إلى الندوة القومية حول: "دور منظمات أصحاب الأعمال في تضييق الفجوة القائمة بين مخرجات التدريب واحتياجات سوق العمل"، منظمة العمل العربية، المنعقدة في القاهرة من ٩-١١ نوفمبر/ تشرين الثاني ٢٠١٥.

العواودة، عاطف، (٢٠٠٧) العوامل المؤثرة على اتخاذ القرارات لدى العاملين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

قاسم، عبد الرزاق محمد، (٢٠٠٨) نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

القضاة، غسان مصطفى أحمد، (٢٠١٠). أثر نظم المعلومات على فاعلية عملية الرقابة في البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا: عمان، الأردن.

قنديلجي، عامر، والجنابي، علاء الدين (٢٠١٥)، "نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، دار المسيرة، عمان، الأردن.

كنعان، نواف (2010)، اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

مصطفى، نهال وعباس، نبيل (٢٠١٦)، أساسيات الأعمال في ظل العولمة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.

الملكاوي، نازم محمد، (٢٠١٥) ، نُظْم دعم القرارات ونُظْم ذكاء الأعمال وأثرهما في تحسين عملية اتخاذ القرارات في المُستشفيات الأردنية، دراسة حالة مُستشفى الملك عبدالله المؤسس الجامعي، مجلة دراسات اقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، المجلد ٧، العدد ١، ص ١٢٠-١٤٣.

النجار، فائز جمعة النجار، (٢٠١٧)، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الهزامة، أديب محمد حسن، (٢٠١١)، أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على تحسين الميزة التنافسية في الشركات المساهمة العامة، أطروحة دكتوراه، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.

الهيتمي، خالد عبد الرحيم (٢٠١٦)، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

ياسين، سعد غالب، (٢٠١٦)، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع والطباعة، عمان.
ياغي، محمد عبد الفتاح، (٢٠١٢)، اتخاذ القرارات التنظيمية، ياسين للخدمات المكتبية والطلابية، عمان، الأردن.

يحيى، زياد هاشم، ورشيد، ناظم حسن، (٢٠١٥)، المعرفة التقنية ودورها في تطوير نظم المعلومات الإدارية في ظل استخدام تقنيات المعلومات الحديثة، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي العاشر، المنعقد في جامعة الزيتونة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، خلال شهر نيسان ٢٠١٥.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية :

Abu-Naser S., (2011), Prototype Decision Support System FOR Optimizing the Effectiveness of Relearning in Educational Institutions, Master Dissertation, Al Azhar University Gaza, Palestine.

Alter, Steven, (2012). "Information Systems: The Foundation of e-Business, New Jersey: Prentice-Hall, Pearson Education, Upper Saddle River.

Andersen, Torben, Eriksen, Bo, Lemmergaard Jeanette & Povlsen, Line (2015). Is strategic Human Resource Management Strategic? – The Fit Between Strategy and Strategic Human Resource Management. Dept. of Marketing and Management, University of South Denmark.

Antunes, F., (2012), The Impact of Online Social Networks on Decision Support Systems, Master Dissertation, Francisco University, USA.

Byars, Lloyd L. & Rue, Leslie W. (2016), Human Resource Management. Boston: McGraw Hill Irwin.

Daft, Richard L. (2013). New Era of Management. Australia: Thomson South-Western.

Dessler, Gary, (2015). Human Resource Management. 10th. ed., New Jersey: Pearson Prentice Hall.

De-Nisi, Angelo S. & Griffen, Rickey W. (2015) . Human Resource Management. Boston: Houghton Mifflin Company.

Fisher, Philip, (2013), Human Resources Management, New York: Houghton Mifflin Company.

Garg, A., (2005), Effects of Computerized Clinical Decision Support Systems on Practitioner Performance and Patient Outcomes. International Journal of Public Administration. Vol. 29, No. 4. p: 517-523.

Junia M., (2016), The Impact of a Clinical Decision Support System in Diabetes Primary Care Patients in a Developing Country, Brazilian.

Laudon, Kenneth C., Laudon, and Price, Jane (2014)," Management Information Systems", Prentice Hall New Jersey, USA.

Mejia, Luis R. Gomez Balkin, David B. & Cardy, Robert L. (2014). Managing Human Resources. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Ngwenya, B., (2013), Application of Decision Support Systems and Its Impact on Human Resources Output: A Study of Selected Universities in Zimbabwe, Faculty of Business, Solusi University, Bulawayo, Zimbabwe.

O'Brien, J. A., (2016). Management Information systems: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise, Boston: Irwin: Mc Graw-Hill Companies, Inc.

Okland, J. S. And Sohal, A. S. (2016), Management Information systems. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Patterson, Malcolm, & Warr, Peter (2014). Organizational Climate and Company Productivity, CEP Discussion Paper, center for economic performance.

Sajady, H; Dastgir, M & Nejad, H (2008). Evaluation Of The Effectiveness Of Accounting Information Systems, International Journal of Information Science and Technology, Vol. 6, No. 2, pp. 49-59.

Sekaran, U. (2016), Research Methods For Business, A Skill-Building Approach. John Wiley and Sons Inc, New York.

Silva, M., G. W. (2015), Principles of Information Systems, Boston: Thomson Course Technology.

Truban, F. Rainer, R. Porter, R.(2017). "Introduction To Information Technology", New York, John Wiley & Sons, Inc.

قائمة الملاحق

ملحق (١)

استبانة الدراسة

أختي المستجيبة:

أخي المستجيب:

تحية احترام وتقدير،،

استبانة حول موضوع:

أثر نُظْم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال
تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نُظْم دعم القرار على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات
الأردنية الخاصة في إقليم الشمال، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة
من جامعة آل البيت، ولأهمية رأيكم حول موضوع الدراسة، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة علماً
بأنه سيتم التعامل مع هذه البيانات بسرية تامة ولإغراض البحث العلمي فقط.

وشكراً لتعاونكم

القسم الأول: البيانات الشخصية

الخاصية	توزيع الخاصية
٣- العمر	<input type="checkbox"/> أقل من ٣٠ سنة <input type="checkbox"/> من ٣٠ سنة - أقل من ٣٥ سنة <input type="checkbox"/> من ٣٥ سنة - أقل من ٤٠ سنة <input type="checkbox"/> من ٤٠ سنة - أقل من ٤٥ سنة <input type="checkbox"/> ٤٥ سنة فأكثر
٢- المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> دبلوم متوسط <input type="checkbox"/> بكالوريوس <input type="checkbox"/> ماجستير <input type="checkbox"/> دكتوراه
٣- سنوات الخبرة	<input type="checkbox"/> أقل من ٥ سنوات <input type="checkbox"/> من ٥ سنوات - أقل من ١٠ سنوات <input type="checkbox"/> من ١٠ سنوات - أقل من ١٥ سنة <input type="checkbox"/> ١٥ سنة فأكثر

القسم الثاني: معلومات حول متغيرات الدراسة.

يرجى قراءة العبارات وبيان مدى موافقتكم عن كل منها على المقياس المحاذي، وذلك بوضع إشارة (٧) إزاء الجواب المناسب.

أولاً: الفقرات التي تخص المتغير المستقل: مكونات نُظْم دعم القرار

التسلسل	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق بشدة	لا أوافق إطلاقاً
	السؤال الأول: هل يوجد أثر لدعم الإدارة العليا على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟					
١	تضع الإدارة العليا في الجامعة جميع البرامج والسياسات التي تدعم نُظْم دعم القرار					
٢	تولي الإدارة العليا أهمية قصوى لِنُظْم دعم القرار وتعتبره أحد أهم أولوياتها					
٣	تدعم الإدارة العليا الجهود الخاصة بتشجيع توظيف مفهوم نُظْم دعم القرار وممارسته					

				توفر الإدارة العليا في الجامعة الدعم المادي والمعنوي لجميع المديرين في المنظمة للتعامل مع نُظم دعم القرار	٤
				تهتم الإدارة العليا في الجامعة بتوفير متطلبات تطبيق نُظم دعم القرار	٥
				تمنح الإدارة العليا في الجامعة الأقسام المختلفة المرونة الكافية لحل المشاكل التي تواجهها	٦
				تقوم الإدارة العليا بتوفير التسهيلات والمعدات اللازمة لتنفيذ برامج نُظم دعم القرارات	٧
				تلتزم الإدارة العليا بتطبيق نُظم دعم القرارات في كل الأنشطة والعمليات المتعلقة باتخاذ القرارات	٨
				تقوم الإدارة العليا بتنفيذ التزاماتها في الأنشطة المتعلقة بتطبيق نُظم دعم القرار	٩
				تحرص الإدارة على تطبيق نُظم دعم القرارات في جميع الوحدات والأقسام الإدارية	١٠
السؤال الثاني: هل يوجد أثر لأجهزة الحاسوب على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟					
				تتوافر أجهزة حاسوب متطورة في جميع الإدارات والأقسام لتداول المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	١١
				تتوافر أجهزه الحاسوب والأجزاء الأساسية لتطبيق نُظم دعم القرار	١٢
				يتوفر لدى الجامعة الأجهزة اللازمة لتخزين البيانات والمعلومات اللازمة لتطبيق نُظم دعم القرار	١٣
				لدى الجامعة الأجهزة اللازمة لمعالجة البيانات المتعلقة بنُظم دعم القرار	١٤
				تتوافر في الجامعة أجهزة حاسوب ومعدات ملحقة بها تستخدم من أجل استقبال البيانات من أطراف عدة لها علاقة بنُظم دعم القرار	١٥
				توفر الجامعة وسائل إدخال البيانات الكافية لاحتياجات نُظم دعم القرار	١٦
				تتوافر في جميع الأقسام بالجامعة أجهزة حاسوب ذات سرعة عالية	١٧
				تمتلك الجامعة أجهزة ذات قدرة عالية على التعامل مع نُظم دعم القرار	١٨

السؤال الثالث: هل يوجد أثر للبرمجيات على مخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟

					١٩	تتوافر في الجامعة البرمجيات المطلوبة لنُظم دعم القرار
					٢٠	تتوافر في الجامعة البرمجيات القادرة على القيام بالعمليات المطلوبة لنُظم دعم القرار
					٢١	تتوافر في الجامعة البرمجيات المطلوبة لتشغيل قواعد البيانات لتطبيق نُظم دعم القرار
					٢٢	تتوافر في الجامعة برامج متخصصة لنُظم دعم القرار
					٢٣	تقوم الجامعة بتحديث البرمجيات المستخدمة بنُظم دعم القرار كلما اقتضت الحاجة
					٢٤	تساعد البرمجيات المستخدمة في الجامعة على توفير الربط اللازم في البيانات المختلفة
					٢٥	تتوافر في الجامعة برمجيات نُظم دعم القرار لمساعدة العاملين على اتخاذ القرارات
					٢٦	برمجيات نُظم دعم القرار المستخدمة في الجامعة حديثة وسهلة وتتناسب مع متطلبات العمل
					٢٧	برمجيات نُظم دعم القرار المستخدمة في الجامعة تتناسب مع الأجهزة المستخدمة في الجامعة
					٢٨	تتميز برمجيات نُظم دعم القرار المستخدمة في الجامعة بالقدرة على التبادل المرن للمعلومات

السؤال الرابع: هل يوجد أثر لقاعدة البيانات على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟					
				٢٩	تتيح قواعد البيانات المشتركة المستخدمة في الجامعة إمكانية طرح الأسئلة وتلقي الإجابة
				٣٠	تخزن الملفات ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات على قاعدة بيانات الجامعة
				٣١	تحتفظ الجامعة بوصف كامل لكل عملياتها وأنشطتها في قاعدة بيانات
				٣٢	تحتفظ الجامعة بقواعد بيانات تفصيلية حول احتياجات العمل
				٣٣	تحتفظ الجامعة بقواعد بيانات لكل عملياتها في ملفات خاصة للحفاظ عليها من السرقة والتلف
				٣٤	يتم تحديث قواعد البيانات بسهولة دون تعقيد لتتوافق مع احتياجات العمل
				٣٥	توفر الجامعة قواعد بيانات مشتركة تخدم عملياتها المختلفة
				٣٦	تقدم قواعد البيانات التي تستخدمها الجامعة خدمة تتناسب واحتياجات العمل
				٣٧	تتوفر قواعد البيانات المعلومات المطلوبة بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب
السؤال الخامس: هل يوجد أثر للكفاءات البشرية على مُخرجات الموارد البشرية في الجامعات الأردنية الخاصة في إقليم الشمال؟					
				٣٩	يملك العاملون في الجامعة المهارة الكافية في استخدام أجهزة الحاسوب والبرمجيات
				٤٠	يستخدم العاملون في الجامعة مهارات لتطوير أعمالهم
				٤١	يوظف العاملون في الجامعة مهاراتهم من أجل أداء المهام والواجبات الموكلة إليهم
				٤٢	تحرص الجامعة على تنمية مهارات استخدام تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين
				٤٣	تهتم الجامعة بتحقيق أكبر استفادة ممكنة من تكنولوجيا المعلومات
				٤٥	يستطيع العاملون في الجامعة التعامل مع الأجهزة بسهولة
				٤٦	تعتمد الجامعة على مبرمجين داخليين في تطوير البرمجيات المستخدمة

ثانيا: الفقرات التي تخص المتغير التابع: مُخرجات الموارد البشرية :

التسلسل	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أوافق إلى حد ما	لا أوافق بشدة	لا أوافق إطلاقا
٤٧	تسهّم نُظُم دعم القرار في إكساب الأفراد معارف جديدة					
٤٨	تساعد نُظُم دعم القرار على اتخاذ التدابير اللازمة لاتخاذ القرارات					
٤٩	توفّر نُظُم دعم القرار رأس مال بشري يسهم في تحقيق أهدافها الإستراتيجية					
٥٠	تساعد نُظُم دعم القرار في إكساب الأفراد مهارات وخصائص جديدة					
٥١	تسهّم نُظُم دعم القرار في تدريب القوى البشرية في رسم سياسات وبرامج عامه للتدريب في الجامعة					
٥٢	نُظُم دعم القرار قادرة على تنمية مهارات العاملين بكافة الوسائل					
٥٣	تساعد نُظُم دعم القرار في إحداث التغييرات المقصودة في اتجاهات الأفراد					
٥٤	تسهّم نُظُم دعم القرار في سد احتياجات الجامعة بشكل سريع وفعال					
٥٥	تساعد نُظُم دعم القرار في توفير الموارد البشرية لإجراء عملية التحديث والتطوير					
٥٦	تسهّم نُظُم دعم القرار في ارتفاع معنويات العاملين وتحسين العلاقات الإنسانية					
٥٧	تساعد نُظُم دعم القرار في الكشف عن دوافع السلوك الإنساني للعاملين في الجامعة					

انتهت الاستبانة شاكرا لكم تعاونكم

ملحق رقم (٢)

قائمة بأسماء محكمي استبانة الدراسة

التسلسل	الاسم	الجامعة
1	أ. د وليد العواودة	جامعة آل البيت
2	أ. د بهجت جوازنة	جامعة آل البيت
3	د.عبدالله العظومات	جامعة آل البيت
٤	د. هاييل السرحان	جامعة آل البيت
٥	د. مرزوق القعيد	جامعة عجلون التطبيقية
6	د. زياد الصمادي	جامعة آل البيت
٧	د. صالح الخطيب	جامعة اليرموك