

أثر استخدام نظم دعم القرارات على تطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية

إعداد

الدكتور سهيل محمد بني مصطفى

جامعة المجمعة – أستاذ مساعد نظم المعلومات الإدارية

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام نظم دعم القرارات على تطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية حيث سعى الباحث إلى اختبار اثر أنظمة دعم القرارات بأبعادها المختلفة كمتغيرات مستقلة على المتغير التابع الذي يتمثل في تطوير الأداء لدى متخذي القرارات في البنوك التجارية. وقد تم توزيع إستبانة على عينة من متخذي القرارات بالبنوك التجارية، واعتمد تحليل الإجابات على استخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل ارتباط بيرسون والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية بواسطة الحزمة الإحصائية Spss 17. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين جميع متغيرات أنظمة دعم القرارات المختلفة (نوع أنظمة دعم القرارات، الإمكانيات المادية والبشرية، إدراك الإدارة العليا لهذه الأنظمة) وتطوير الأداء. وقد أوصى الباحث بضرورة الاهتمام بشكل كبير بنظم دعم القرارات في عملية اتخاذ القرارات وخاصة في ظل الظروف الصعبة التي تعاني منها المؤسسات وفي حالة وجود مشاكل إدارية لديها.

مقدمة:

لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات بنية الإدارة ووظائفها وأسلوب تخطيط وتنفيذ أنشطة الأعمال، كما تغيرت أدوار نظم المعلومات فلم تعد مجرد أدوات تسجيل ومعالجة بيانات وإنما أصبحت جزءاً محورياً في عملية دعم ودعم القرارات (ياسين ٢٠٠٦)، حيث تعيد نظم تكنولوجيا المعلومات تشكيل قواعد العمل في المنظمات فلا يوجد جانب من جوانب العمل لم يتأثر بالتكنولوجيا والمعلومات، لذا فقد أصبحت نظم المعلومات جزءاً أساسياً من مقومات نجاح أي منظمة حيث تساهم نظم المعلومات في تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظمات، كذلك في دعم عملية اتخاذ القرارات (الكردي والعبد، ٢٠٠٣).

وقد اتجهت بعض المنظمات حديثاً إلى تطبيق نظم معلومات تختلف عن نظم المعلومات الإدارية التقليدية، ومن ضمن هذه النظم التي تم استخدامها نظم دعم القرارات فهي نظم مبنية على الحاسب الآلي تم تصميمها بغرض تحسين الإنتاجية وزيادة الفاعلية من خلال دعم متخذي القرار ووضعي السياسات، وتطبق هذه النظم في مجالات التخطيط طويل الأجل والتخطيط الاستراتيجي ووضع السياسات (الكردي، العبد، ٢٠٠٣).

متغيرات الدراسة :

اعتمد البحث على متغيرين هما:

- المتغير المستقل : نظم دعم القرارات، (وعي وإدراك الإدارة العليا، إمكانات مادية وفنية وبشرية وتنظيمية، نوع نظم دعم القرارات).
- المتغير التابع : تطوير الأداء.

فرضيات الدراسة :

فرضية البحث الرئيسية: هناك علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرارات وتطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية وقد انبثق من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية:

١. هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين وعي وإدراك الإدارة العليا لنظم دعم القرارات وتطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
٢. هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية والفنية والبشرية والتنظيمية وتطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
٣. هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين نظم دعم القرارات وتطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

أهداف الدراسة :

تتلخص أهداف الدراسة في الآتي:

١. فحص الواقع الحالي لنظم دعم القرارات، وأثرها على تطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية.
٢. دراسة الإمكانيات المادية، والبشرية المتوفرة لدى البنوك التجارية الأردنية التي تساعد على استخدام نظم دعم القرارات.
٣. التعرف على أنواع نظم دعم القرارات المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية.
٤. بيان أهمية نظم دعم القرارات كأحد نظم الإدارة الحديثة، وأثره على تطور، ونمو البنوك التجارية الأردنية.
٥. التعرف على مدى الدعم الذي تقدمه الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرارات في البنوك التجارية الأردنية.
٦. تقديم التوصيات اللازمة لتعزيز دور نظم دعم القرارات في تطوير الأداء بناء على نتائج الدراسة.

أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة كونها تسلط الضوء على تطوير آليات اتخاذ القرارات في المؤسسات المالية و التفاعل مع تقنيات المعلومات الحديثة، حيث تعمل على تعزيز الكفاءة الأدائية التي تنعكس بشكل ايجابي على تطوير الأداء و تساهم الدراسة في تسليط الضوء على نظم دعم القرارات في البنوك التجارية الأردنية و بيان أهمية استخدامها، وتبرز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها.

الدراسات السابقة :

دراسة محارش، (٢٠٠٧) بعنوان : "تأثير تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية على فعالية العمل الإداري دراسة تطبيقية في المنظمات الحكومية بمدينة جدة" هدفت هذه الدراسة إلى اكتشاف مسببات تدني جودة الخدمة العامة بالمنظمات الحكومية والتعرف على سلبيات العمل الإداري داخلها، ومعرفة مدى تطبيق نظم معلومات الموارد البشرية، ومدى فعاليتها في تطوير العمل الإداري داخلها، وتكونت عينة مجتمع الدراسة من عدد من الموظفين الإداريين لخمسة من المنظمات الحكومية بمحافظة جدة والبالغ عددهم (٢٣٧٧ موظف).

توصلت الدراسة إلى ضعف اهتمام إدارات المنظمات الحكومية بتنظيم معلومات الموارد البشرية، وقد تكون مهمتها مهمشة داخلها، أي أنه لم يتم الاستفادة من الإمكانيات المتطورة التي يمكن أن توفرها هذه النظم لأساليب العمل الإدارية من حيث تطوير، وتعغير واستحداث أساليب جديدة لتطوير الخدمة المقدمة.

كما توصلت إلى أن طابع البيروقراطية يغلب على الأساليب الإدارية داخل المنظمات الحكومية أي أنها تعاني من الازدواجية والتضارب في إجراءاتها وأنظمتها الإدارية فيؤثر ذلك سلباً على معدلات الانجاز في هذه المنظمات الحكومية. ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة إيجاد شبكة معلوماتية موحدة تشمل كافة المنظمات الحكومية بحيث تحتوى على كافة

الخدمات العامة بطريقة سهلة وميسرة للمستفيد فيكتفي فقط بطلب المستندات الغير متوفرة مسبقاً حتى تقلل من إرهاق المستفيدين من الخدمة العامة، وتزيد من سرعة إنجازها وتحقق يقها بسهولة، وسرعة أفضل، وضرورة إعادة هيكلة الإجراءات

والقوانين اللازمة لإنجاز كل خدمة عامة لاختصار الإجراءات الغير ضرورية، و لاختصار الوقت، والجهد للموظف والمستفيد لزيادة سرعة الانجاز.

دراسة السعودي، (٢٠٠٦) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير استبانته لغرض جمع البيانات وتوزيعها على أفراد العينة البالغ عددهم (٣٦٩) عضواً، وقد تم استخدام لتحليل البيانات واستخدمت الأساليب الإحصائية (SPSS) الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد العينة لأبعاد نظم المعلومات والأداء الوظيفي، وتحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وأثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع وتحليل التباين الأحادي.

وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن تصورات الباحثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة، إن تصورات الباحثين تجاه الأداء الوظيفي جاءت بدرجة متوسطة، وجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب (المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية) في الأداء الوظيفي، وأظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات الباحثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، المؤهل العلمي، الخبرة، والمستوى الوظيفي).

وقد أوصت الدراسة بتوصيات من أهمها : زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم المختلفة واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها هذا بالإضافة لتزويد القسم المسئول عن نظام المعلومات بالمستلزمات الضرورية لكي يستطيع القيام بواجباته على أكمل وجه، توفير البرمجيات التي تلبى احتياجات مختلف المستخدمين والتي تتلاءم مع الأجهزة والشبكات المستخدمة في العمل عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية لزيادة إدراك المستخدمين لقدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز على كيفية استخدامها فقط.

دراسة البشاشة (٢٠٠٥) بعنوان: "دور أثر جودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني" حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الضمان الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطوير إستبانة مكونة من (٢٨) فقرة لقياس متغيرات الدراسة، وتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (٣٠٠) موظفاً، وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية في التحليل الإحصائي SPSS وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود أثر هام لجودة نظم المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين نظم المعلومات بأبعادها المختلفة والأداء الوظيفي وجود

فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين تعزى (للعمر، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي). وقد أوصت الدراسة بضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات.

استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة، ضرورة تأهيل وتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات توعية العاملين بأهمية جودة نظم المعلومات وأثرها في تحسين الأداء الوظيفي ضرورة مشاركة العاملين في عملية تصميم نظم المعلومات وتطويرها دراسة المحاسنة (٢٠٠٥) بعنوان: "أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية" حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية عدده ٢٥٠ موظفًا من العاملين ضمن الفئة الأولى والثانية المستخدمين لنظام المعلومات في دائرة الجمارك.

وقد خلصت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في دائرة الجمارك ذات جودة وكفاءة مرتفعة، وكذلك فاعلية عملية اتخاذ القرار جيدة، وأثبتت الدراسة وجود أثر هام لكفاءة نظم المعلومات الإدارية بكافة عناصرها مستلزمات مادية ومالية وفنية وبشرية وإدارية (في فاعلية عملية اتخاذ القرار) التي تتمثل في تحديد المشكلة، تطوير البدائل تقييم البدائل، تنفيذ البدائل، الرقابة والمتابعة وقد أوصى الباحث بخلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها من أجل تطويرها ومتابعتها.

وهنا لا بد من الإشارة الى الدراسات السابقة تناولت أنظمة المعلومات في مؤسسات غير مالية ولكن هذه الدراسة تناولت أنظمة المعلومات في مؤسسات مالية وتعتبر هذه الدراسة احد المراجع الهامة والتي تساعد في تطبيق أنظمة المعلومات في الحياة العملية في المؤسسات المالية بشكل تعزز تحقيق التنافسية العالية لهذه المؤسسات وتسهل عملياتها بشكل كبير .

مفهوم نظم دعم القرار:

هناك الكثير من التعريفات حول نظم دعم القرارات فقد عرفها ياسين ٢٠٠٦ بأنها نظم تفاعلية محوسبة تزود المستفيد النهائي بأدوات مفيدة لتحليل البيانات باستخدام النماذج وقواعد البيانات وتقديم الحلول الممكنة للمشكلات المعروضة وقد عرفها سلطان ٢٠٠٧ بأنها احد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسوب حيث تقوم هذه النظم بتسهيل عملية التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات لإنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين، أما العمري والسامرائي ٢٠٠٨ فقد عرفها بأنها نظام قادر على دعم تحليل بيانات وتقديم نماذج خاصة بموضوعات محددة بالذات وانه موجة نحو التخطيط الاستراتيجي وطويل الأجل .

أهداف نظم دعم القرار:

صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات في جزئها شبه الهيكلية وغير الهيكلية على ان تساعد المديرين في فصل أماكن وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها من خلال مكوناتها الأساسية ويمكن تحديد أهداف يجب ان يحققها نظام دعم القرار كما يلي Attaran ، (٢٠٠٤) Mohsen :

١ . مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات لحل المشكلات شبه الهيكلية

٢ . دعم قرارات المدراء بدلا من تغييرها

٣ . تحسين فعالية اتخاذ القرارات وليس كفاءتها فقط .

خصائص نظم دعم القرارات :

تختص نظم دعم القرار بدعم متخذي القرارات عن طريق توفير البيانات والنماذج اللازمة لحل المشكلات غير المهيكلة وشبه المهيكلة من هنا يمكن الإشارة إلى أهم خصائص نظم دعم القرار على النحو التالي (المغربي ، ٢٠٠٢)

- ١ . التركيز على القرارات شبه أو غير المهيكلة التي تتخذ في المستويات الإدارية العليا .
- ٢ . التركيز على خاصية التفاعل والمرونة والقدرة على التكيف مع متطلبات متخذ القرار والاستجابة السريعة لاحتياجاته .
- ٣ . إمكانية بدء التشغيل والتحكم في العمليات بواسطة المستخدم النهائي .
- ٤ . دعم عمليات كل من اتخاذ القرارات الفردية واتخاذ القرارات التنظيمية .
- ٥ . التركيز على جودة وفعالية القرار .

الأبعاد المؤثرة في نظم دعم القرارات :

القدرات التي تقدمها نظم دعم القرارات (ياسين ، ٢٠٠٦)

- ١ . التحليل المعمق للمعلومات باستخدام النماذج والرسومات والخرائط حيث يتم ذلك بسهولة من خلال واجهة بسيطة وصديقة للمستخدم النهائي .
- ٢ . الوصول المباشر إلى البيانات الوصفية والكمية التي تؤثر في قاعدة بيانات النظام .
- ٣ . تبرير البيانات المستخدمة التي تتلاءم مع ظروف القرار المعين .
- ٤ . عرض البيانات في الشكل الملائم الذي يفضله المستخدم .
- ٥ . الإجابة الفورية على الإجابات الفردية .
- ٦ . تأكيد العلاقات والاتجاهات المقارنة مما يساعد في حل المشاكل .
- ٧ . إمكانية التفاعل مع كل عناصر النظام المختلفة باستخدام لغة الأوامر التي تسمح بالوصول إلى النظام وسؤاله مباشرة .
- ٨ . تحسين جودة القرارات الإستراتيجية والتكتيكية في المنظمة .
- ٩ . اعتماد المعلوماتية والموضوعية في الحكم على الأشياء وتقويم البدائل .

ويعتبر اتخاذ القرارات الصائب في الوقت المناسب أساس العمل الإداري الكفيل بتحقيق أهداف المؤسسة والذي يكون في الواقع جوهر العملية الإدارية ونقطة الانطلاق بالنسبة لما يليه من نشاطات وتصرفات فاتخاذ القرار الإداري نشاط هادف يمثل الخطوة

الأولى في السير نحو تحقيق أهداف المنشأة (Bhandari et al ، ٢٠٠٨) .

حيث ميز حريم (٢٠٠٤) بين القرار وعملية صنع القرار فرأى ان القرار هو سلوك تصرف واعى من بين عدة بدائل انه اختيار واعى من بين بديلين فأكثر تم تحليلهما يتبعه فعل أو إجراء لتنفيذ هذا الاختيار أما عملية صنع القرار فتتضمن سلسلة من

الخطوات المترابطة المؤدية إلى قرار وتنفيذ هذا القرار ومتابعته أما ديسلر (٢٠٠٤) فيرى ان اتخاذ القرارات هي عملية الاختيار بين أساليب العمل البديلة .

وتتمثل أهمية القرار كما ذكر الشامي، نينو (٢٠٠١) بان عملية اتخاذ القرار عملية مستمرة ومتغلغلة في الوظائف الأساسية للإدارة فالوظائف الإدارية كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة كذلك نشاطات ووظائف كالتسويق والإنتاج والأفراد لا يمكن أن توجد لوحدها بل أن وجودها هو نتيجة عملية اتخاذ القرار كما أنها تنتشر في جميع المستويات الإدارية ويقوم بها كل مدير أو مشرف أو قائد ويتعامل مع كل موضوع محتمل في المنظمة .

الصعوبات التي تعترض عملية اتخاذ القرارات:

في أي قرار مهما كان لا يرضي الجميع بشكل كامل ولكنه يمثل على الأقل أحسن الحلول ضمن الظروف والمؤثرات الراهنة ويمكن إجمال هذه الصعوبات كما يلي: (طعمه، ٢٠١٠)

١. عدم إدراك المشكلة وتحديدها بدقة
٢. عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن تتحقق باتخاذ القرار.
٣. البيئة التي تعمل فيها المؤسسة
٤. شخصية متخذ القرار
٥. نقص المعلومات والخوف من اتخاذ القرارات

الأداء الإداري:

مفهوم الأداء:

يشكل الأداء السلوك الوظيفي للعاملين في المنظمات لتحقيق أهدافها حيث عرف الهيتمي (٢٠٠٣) الأداء بأنه التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها كما يعرف الأداء بأنه مجموعة من الشروط الواجب توافرها لانجاز عمل ما للوصول إلى تحقيق أهداف معينة (أبو شيخة، ٢٠٠٠) كما يمكن تعريفه بأنه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من الموظف الكفء المدرب (عبد الباقي، ٢٠٠٠).

مظاهر ضعف الأداء

١. الإنتاجية الضعيفة وغير الجيدة في مواصفاتها وعدم إنهاء الأعمال في الوقت المحدد.
٢. الصدام المستمر بين الإدارة والموظفين وخاصة الجدد.
٣. عدم الانسجام مع ثقافة المؤسسة السائدة وفقدان الحافزية وازدياد حالة اللامبالاة لدى العاملين.
٤. ضعف في المعرفة والمهارات وفقدان روح المخاطرة والتأخير في اتخاذ القرارات.
٥. عدم وجود الرغبة في النمو والتطور والوظيفي.

تطوير الأداء:

من أهم مفاهيم العصر الحالي أن المنافسة القوية، والإبداع لا ينتجان من استخدام الآلات والأجهزة الحديثة والمتقدمة ومحاولة تقليل النفقات فحسب، وإنما باستخدام أهم مصدر على الإطلاق وهو : الأشخاص، الموظفون، العاملون، و أصبح يحكم على نجاح أي مؤسسة بمدى اهتمامها بقدرات موظفيها وكفاءاتهم وحسن أدائهم لأعمالهم، وكيفية استثمار رأس المال البشري حيث يشكل العنصر البشري أهم مورد من موارد أية مؤسسة سواء كانت خاصة أم حكومية، كبيرة أم صغيرة إنتاجية أم خدمية، حيث تتوقف كفاءة وفعالية المؤسسة على كفاءة هذا المورد، وبالتالي تحرص إدارة أية مؤسسة على استثمار هذا المورد والاستفادة منه الاستفادة المثلى (شاويش، ٢٠٠٥ ، ص٨٥) إن عملية تحسين الأداء تتطلب نظرة شمولية تبدأ من الجذور، وعلى الرغم من أهمية التعليم والتدريب لزيادة الإنتاجية إلا أن تحسين الأداء مطلوب، لأن الصورة تتكامل عندما نركز على كل الموارد الممكنة لتحسين الأداء، وإن عملية تحسين الأداء ذاتها تعتبر نوعاً من أنواع التعليم المستمر، وبالتالي توفير مخزون ماهر محترف في المنظمة (أبو شيخه، ٢٠٠٠).

الطريقة والإجراءات

تعتبر البنوك إحدى الدعائم الأساسية والمهمة في بنية الاقتصاد الأردني، وزادت تلك الأهمية باضطراد خلال العقود الثلاثة خاصة مع التطور الكبير الذي شهده القطاع المصرفي الأردني نتيجة التطورات التكنولوجية الملموسة في هذا القطاع وللثقافة التنظيمية دور مهم في المجال المصرفي؛ حيث يعتبر المورد البشري هو الميزة التي تمكن المنظمات من المنافسة والتميز وقد جاءت هذه الدراسة لإضافة بعد معرفي أكاديمي وعملي؛ فعلى المستوى الأكاديمي ستوفر هذه الدراسة قاعدة معرفية ذات علاقة بمفهوم الثقافة التنظيمية السائدة في القطاع المصرفي في الأردن، وأبعادها ومقاييس علمي لقياس تلك الثقافة؛ الأمر الذي سيؤدي إلى تحسين أداء البنوك وزيادة كفاءة العاملين فيها؛ مما سينعكس إيجابياً على القطاع المصرفي، أما من الناحية العملية فتستوفر هذه الدراسة معرفة نمط ومكونات الثقافة التنظيمية السائدة في القطاع المصرفي في الأردن؛ بما يسهم في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي؛ وذلك عن طريق تحسين المستوى السلوكي لأداء العاملين في قطاع البنوك في الأردن، إضافة لبيان العلاقة بين أنظمة دعم القرارات وتحقيق مستويات عالية من الأداء لدى العاملين .

مجتمع الدراسة: تضمن مجتمع الدراسة جميع المدراء ورؤساء الأقسام العاملين في البنوك التجارية الأردنية.

عينة الدراسة: قام الباحث بأخذ عينة عشوائية من المدراء ورؤساء الأقسام العاملين في البنوك التجارية الأردنية حيث تكونت عينة الدراسة من ٢٥٠ موظفاً حيث تم توزيع الاستبانة وقد استعاد الباحث ٢١٠ استبانة صالحة للتحليل .

أداة القياس: عمل الباحث على تطوير أداة (استبانة) مكونة من ثلاث مجالات تضمن المجال الأول نوع نظم دعم القرار والمجال الثاني الإمكانيات المادية والبشرية، والمجال الثالث إدراك الإدارة العليا، وقد كانت أسئلة الاستبانة أسئلة مغلقة وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي .

ثبات أداة الدراسة:

عمل الباحث على استخراج ألفا كرونباخ لأجل قياس ثبات الدراسة حيث أشارت قيمة ألفا ٠.٩٠ وهذا قيمة مرتفعة وتشير إلى ثبات أداة الدراسة .

وصف متغيرات الدراسة:

الجنس:

الأوساط الحسابية لمجالات الأداة				التكرارات والنسب		الجنس
الإمكانات المادية والبشرية	إدراك الإدارة العليا	تطوير الأداء	نظم دعم القرار	النسبة المئوية	التكرارات	
٤.٠١	٤.١٤	٤.٠٧	٣.٧٩	٨٥.٢	١٧٩	ذكر
٣.٧١	٣.٧٨	٣.٨٥	٣.٥٩	١٤.٨	٣١	أنثى
٣.٩٦	٤.٠٩	٤.٠٣	٣.٧٦	%١٠٠	٢١٠	المجموع الكلي

أظهرت النتائج أعلاه إلى أن هناك ١٧٩ من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور وان هناك ٣١ من أفراد عينة الدراسة هم من الإناث وهذا ما يشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور .

وبالنسبة للذكور فقد كانت الفروق لصالح إدراك الإدارة العليا لأهمية نظم المعلومات اما بالنسبة للإناث فقد كانت الفروق لصالح تطوير الأداء عن طريق أنظمة نظم المعلومات.

عامل العمر:

الوسط الحسابي				التكرار والنسب		من - إلى
الإمكانات المادية والبشرية	إدراك الإدارة العليا	تطوير الأداء	نظم دعم القرار	النسبة المئوية	التكرارات	
٣.٩٩	٤.١٢	٤.٠٥	٣.٧٦	٢٤.٣	٥١	٣٠-٢٥
٣.٩٧	٤.١٣	٤.١٤	٣.٨٣	٤١.٤	٨٧	٣٦-٣١
٣.٩٢	٤.٠٠	٣.٨٤	٣.٦١	٢٠.٠	٤٢	٤١-٣٧
٣.٩٧	٤.٠٦	٣.٩٧	٣.٧٥	١٤.٣	٣٠	٤٦ فأكثر
٣.٩٦	٤.٠٩	٤.٠٣	٣.٧٦	%١٠٠	٢١٠	المجموع الكلي

أظهرت النتائج أعلاه إلى أن هناك ٥١ من أفراد عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٢٥-٣٠ وان هناك ٨٧ من أفراد عينة الدراسة أعمارهم ما بين ٣١-٣٦ وكذلك هناك ٤٢ فردا من أفراد عينة الدراسة أعمارهم ما بالنسبة للفئة العمرية من ٢٥-٣٠ سنة فقد كانت الفروق الإحصائية لصالح إدراك الإدارة العليا وفي الفئة العمرية من ٣١-٣٦ سنة فقد كانت الفروق الإحصائية لصالح تطوير الأداء وفي الفئة العمرية ٣٧-٤١ كانت الفروق الإحصائية لصالح إدراك الإدارة العليا لأهمية نظم المعلومات وفي الفترة ٤٦ سنة فأكثر كانت الفروق الإحصائية كذلك لإدراك الإدارة العليا بين ٣٧-٤١ وكذلك هناك ٣٠ من أفراد عينة الدراسة أعمارهم أكثر من ٤٦ سنة .

الخبرة:

الأوساط الحسابية				التكرار والنسب		
من - إلى	التكرارات	النسبة المئوية	نظم دعم القرار	تطوير الأداء	إدراك الإدارة العليا	الإمكانات المادية والبشرية
٥-١	٢١	١٠.٠	٣.٣٤	٣.٧٨	٣.٨٩	٣.٦١
١٠-٦	١١٤	٥٤.٣	٣.٨٠	٤.٠٣	٤.١٢	٣.٩٩
١٥-١١	٣٧	١٧.٦	٤.٠٤	٤.٣٤	٤.١٩	٤.١٢
١٦ فأكثر	٣٨	١٨.١	٣.٦١	٣.٨٨	٤.٠٣	٣.٩٢
المجموع الكلي	٢١٠	٪١٠٠	٣.٧٦	٤.٠٣	٤.٠٩	٣.٩٦

أشارت نتائج التكرارات أعلاه إلى أن هناك ٢١ من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين سنة إلى خمس سنوات وان هناك ١١٤ فردا من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة ما بين ست إلى ١٠ سنوات وكذلك هناك ٣٧ من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة من ١١ إلى ١٥ سنة وكذلك هناك ٣٨ من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة أكثر من ١٦ سنة .

ففي فترة الخبرة من سنة إلى خمس سنوات كانت الفروق الإحصائية لصالح إدراك الإدارة العليا لأهمية نظم المعلومات وفي فترة الخبرة من ٦-١٠ سنوات كانت الفروق الإحصائية كذلك لإدراك الإدارة العليا وفي الفترة من ١١-١٥ سنة كانت الفروق الإحصائية لصالح تطوير الأداء إما ١٦ سنة فأكثر من الخبرة فقد كانت الفروق الإحصائية لصالح إدراك الإدارة العليا .

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الدراسة:

المتغيرات المستقلة : نوع نظم دعم القرار، الإمكانات المادية والبشرية، إدراك الإدارة العليا.

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفترات نوع نظم دعم القرار :

أثر استخدام نظم دعم القرارات على تطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	أجهزة الحاسوب تعمل على انجاز عمليات متكررة	٣.٨٢٣٨	١.٠٧٧١٢
٢	أجهزة الحاسوب تمكن من استرجاع المعلومات	٣.٧٨١٠	١.٠٨٤٧٤
٣	أنظمة المعلومات تمكن من عمل تقارير دورية	٣.٩٣٣٣	١.٠٦٥٠٣
٤	تقوم أجهزة الحاسوب بعرض النتائج وفق طلب الإدارة	٣.٩٤٧٦	٠.٩٦٩٤٥
٥	تساعد أجهزة الحاسوب في التخطيط الاستراتيجي للحد من الأزمات	٣.٣٤٢٩	١.٢٧٤١٧
	الوسط الحسابي الكلي	٣.٧٦	٠.٧٤

أشارت نتائج الأوساط الحسابية أعلاه إلى أن غالبية فقرات هذا المجال هي أوساط حسابية مرتفعة ما عدا الفقرة الأخيرة ولكن الوسط الحسابي الكلي لهذه الفقرات هو درجة مرتفعة أي أن هناك أهمية كبيرة في قدرة الأجهزة الحاسوبية على تدعيم نظم دعم القرارات بطريقة كبيرة حيث أن لهذه الأجهزة اثر كبير في قدرة المنظمة على تحقيق أعلى درجات الأداء والانجاز في فترة زمنية محدودة .

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات إدراك الإدارة العليا :

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تعتمد الإدارة على نظم دعم القرارات في اتخاذ قراراتها	٤.٠٥٢٤	٠.٧٧١٥٨
٢	توفر الإدارة الأجهزة والبرامج اللازمة لاستخدام نظم دعم القرارات	٤.٠٦٦٧	٠.٨١٥٧١
٣	تحفز الإدارة العاملين الذين يعتمدون على نظم دعم القرارات	٤.١٤٧٦	٠.٧٧١٥٨
٤	هناك إدراك عالي من قبل الإدارة لأهمية نظم دعم القرارات	٤.١٨٥٧	٠.٧٢٤٦٧
٥	تعطي الإدارة العليا تطوير نظم دعم القرارات حيزا في عملية التطوير التنظيمي	٤.٠٢٨٦	٠.٩١١٩٨
	الوسط الحسابي الكلي	٤.٠٩	٠.٦٣

من خلال احتساب الأوساط الحسابية لفقرات الاستبانة في هذه الدراسة أشارت نتيجة التحليل الإحصائي إلى أن جميع القيم مرتفعة بدرجة كبيرة وهذا ما يشير إلى أن هناك إدراك عالي من قبل الإدارة العليا لنظم دعم القرارات في البنوك التجارية الأردنية

وهذا يساعد في إن عملية الإدراك من قبل الإدارة العليا لهذه النظم يجعلها متميزة باستمرار في تقديم خدماتها للجمهور بشكل سهل

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الإمكانيات المادية والبشرية :

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	عدد أجهزة الحاسوب يناسب عدد الموظفين في الدائرة	٣.٤٦٦٧	١.٣٧٦٩٦
٢	تتناسب سرعة أجهزة الحاسوب مع حجم العمل المطلوب انجازه	٣.٩٧٦٢	١.٠٦٤٦١
٣	يتم تحديث تكنولوجيا المعلومات بشكل دوري	٤.٠٤٧٦	٠.٨٢٨٦٨
٤	هناك عاملون يتمتعون بدرجة عالية من الكفاءة	٤.٠٠٩٥	٠.٩٣٨٢٤
٥	يعمل في البنوك أشخاص متخصصون ف تكنولوجيا المعلومات	٣.٨١٩٠	١.٠٦٥١٦
٦	يتفهم العاملون في القسم الفني المختص احتياجات العاملين من هذه البرامج	٣.٨٨٥٧	١.١٢٦٥٨
٧	البرامج سهلة الاستخدام والتحديث	٣.٧٦٥٧	٠.٩٥٠٤٠
	الوسط الحسابي الكلي	٣.٩٦	٠.٥٣

أشارت نتائج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الإمكانيات المادية والبشرية في البنوك التجارية الأردنية إلى أن غالبية الفقرات كانت مرتفعة بدرجة كبيرة وهذا ما يشير إلى تمتع البنوك التجارية الأردنية بهذه الإمكانيات والتي تساعد أنظمة دعم القرارات بشكل ساعد هذه البنوك في تحقيق مزايا تنافسية على مستوى المنطقة.

المتغير التابع : تطوير الأداء

الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات تطوير الأداء :

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	تساعد نظم دعم القرارات في تبسيط إجراءات العمل	٤.٠٦٦٧	٠.٨٧٢٤٠
٢	تعمل البرامج الحاسوبية على تنمية مهارات العاملين	٣.٨٣٣٣	١.٠٥١٦٩
٣	تساعد الحزم الحاسوبية على إنشاء فرق عمل متكاملة	٣.٨٦٦٧	١.١٧٠٣٤
٤	تساعد في انجاز العمل في الوقت المحدد	٤.٠٩٠٥	١.٠١٩٦٢
٥	تعمل أنظمة دعم القرار في ربط العمليات مع بعضها وتخفيض الجهد المبذول	٤.٣٣٨١	٠.٧٤١٧٧
	الوسط الكلي	٤.٠٤	٠.٦٥

أثر استخدام نظم دعم القرارات على تطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية

أظهرت نتائج الأوساط الحسابية أعلاه إلى أن جميع الأوساط الحسابية لفقرات الاستبانة هي مرتفعة بدرجة عالية وهذا ما يشير إلى أن عملية الاعتماد على نظم دعم القرار لها اثر كبير في تحقيق مستويات عالية من التطوير الإداري في عمليات اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية وهذا ما يمكن ملاحظته بشكل كبير في الكثير من البنوك خاصة في ظل عمليات التنافس الكبير فيما بينها.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين وعي وإدراك الإدارة العليا وتطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية.

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	إدراك الإدارة العليا
٠.٠٠	٠.٤١	تطوير الأداء

أشارت نتائج تحليل الارتباط إلى وجود علاقة ارتباطيه وذات دلالة إحصائية بين إدراك الإدارة العليا وتطوير الأداء في البنك التجاري الأردنية وهذا عائد إلى أن هناك التزام كبير بالية نظم دعم القرارات في البنوك التجارية .

الفرضية الثانية: هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية والفنية والبشرية والتنظيمية وتطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية .

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	الإمكانيات المادية والبشرية
٠.٠٠	٠.٥٢	تطوير الأداء

من خلال إجراء اختبار ارتباط بيرسون تبين أن هناك علاقة ارتباطيه وذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية والبشرية في البنوك التجارية الأردنية وتطوير الأداء وهذا ما يمكن مشاهدته بشكل كبير من وجود إمكانيات مادية بدرجة مؤهلة .

الفرضية الثالثة: هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين نظم دعم القرارات وتطوير الأداء في البنوك التجارية الأردنية .

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	نظم دعم القرارات
٠.٠٠	٠.٥٣	تطوير الأداء

أظهرت نتائج التحليل أعلاه إلى أن هناك علاقة ارتباطيه وذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرارات وتطوير الأداء وهذا ما يؤكد على أن لنظم دعم القرارات أهمية كبيرة في تطوير الأداء.

الفرضية الرابعة : هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرارات وإدراك الإدارة العليا لها في البنوك التجارية الأردنية

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	أنظمة دعم القرارات
٠.٠٠	٠.٣٨	إدراك الإدارة العليا لأنظمة دعم القرارات

أظهرت نتائج التحليل أعلاه إلى أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرارات وإدراك الإدارة العليا لهذه الأنظمة حيث أن هذه الأنظمة تساعد على عمليات اتخاذ القرارات بشكل مناسب وخاصة في ظل وجود أزمات مالية كبيرة .

الفرضية الخامسة: هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرارات والإمكانات المادية والبشرية .

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	أنظمة دعم القرارات
٠.٠٠	٠.٣٠	الإمكانات المادية والبشرية

أشارت نتائج التحليل أعلاه إلى أن هناك علاقة ارتباطيه بين أنظمة دعم القرارات والإمكانات المادية والبشرية حيث أن توفر إمكانات مادية وبشرية كثيرة تعمل على توفر أنظمة دعم القرارات بشكل كبير.

الفرضية السادسة: هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين إدراك الإدارة العليا لدعم أنظمة القرارات والإمكانات المادية والبشرية

مستوى المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	إدراك الإدارة العليا
٠.٠٠	٠.٣٩	الإمكانات المادية والبشرية

تشير النتائج أعلاه إلى أن هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين إدراك الإدارة العليا في البنوك التجارية الأردنية لدعم أنظمة القرارات والإمكانات المادية والبشرية فعند عملية الإدراك لنظم دعم القرارات يرتبط ذلك بمدى توفر إمكانات مادية وبشرية في الأقسام المختلفة التابعة للبنك .

وبناء على النتائج المبينة أعلاه يتم قبول جميع فرضيات الدراسة .

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

أشارت نتائج التحليل الإحصائي أعلاه إلى ما يلي :

١. هناك علاقة ارتباطيه وذات دلالة إحصائية بين انظم دعم القرارات وإدراك الإدارة العليا لها .
٢. هناك علاقة ارتباطيه وذات دلالة إحصائية بين أنظمة دعم القرارات والتطوير الإداري في البنوك التجارية الأردنية.
٣. هناك علاقة ارتباطيه وذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية والبشرية في البنوك الأردنية وانظم دعم القرارات .
٤. هناك علاقة ارتباطيه وذات دلالة إحصائية بين الإمكانيات المادية والبشرية في البنوك التجارية الأردنية وتطوير الأداء للعاملين في مجال اتخاذ القرارات.

ثانياً: التوصيات

اعتماداً على النتائج أعلاه يوصي الباحث بما يلي :

١. إعطاء أولوية كبيرة لنظم دعم القرارات في البنوك التجارية الأردنية وخاصة في ظل الأزمات المالية.
٢. الاهتمام بشكل كبير باليات التطوير الإداري وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية في البنوك التجارية الأردنية .

مراجع الدراسة:

١. نينو، ماركو إبراهيم، (٢٠٠١)، أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في فروع بنك الإسكان للتجارة والتمويل العاملة في إقليم الشمال /إربد للبحوث والدراسات، المجلد الرابع، العدد الأول.
٢. الكردي، منال محمد، والعيد، جلال إبراهيم : (٢٠٠٣) مقدمة في نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية
٣. ياسين، غالب (٢٠٠٦)، نظم دعم القرارات، ط ١ دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٤. المغربي، عبد الحميد (٢٠٠٢)، نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر
٥. محارث، " (٢٠٠٧) تأثير تطوير أنظمة معلومات الموارد البشرية على فعالية العمل الإداري دراسة تطبيقية في المنظمات الحكومية بمدينة جدة ، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض : السعودية.
٦. المحاسنة، محمد " (٢٠٠٥) أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات - دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية " المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١١، العدد ١
٧. إلهيتي، خال (٢٠٠٣) إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط١
٨. أبو شيخه، نادر (٢٠٠٠) إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن،
٩. البشاشة، سامر، (٢٠٠٥) أثر جودة المعلومات الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردني، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، عمان، العدد الأول، مجلد ١٠.
١٠. السعودي، أحمد (٢٠٠٦) اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي : دراسة ميدانية، دراسات، المجلد ٣٣، العدد ١.
١١. عبد الباقي، صلاح (٢٠٠٠) إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، مصر.
١٢. العمري، غسان، والسامرائي، سلوى : (٢٠٠٨) نظم المعلومات الإستراتيجية :مدخل استراتيجي معاصر، كلية العلوم الإدارية والمالية، الطبعة الأولى، جامعة الإسراء، دار المسيرة.
١٣. ديسلر، جاري : (٢٠٠٤) تعريب ومراجعة: عبد القادر عبد القادر ومرعي درويش، أساسيات الإدارة: المبادئ والتطبيقات الحديثة، دار المريخ للنشر، الرياض.
١٤. حريم، حسين : (٢٠٠٦) مبادئ الإدارة الحديثة: النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة، الطبعة الأولى دار الحامد للنشر، عمان.
١٥. طعمه، حسين ياسين . (٢٠١٠) نظرية اتخاذ القرارات -أسلوب كمي تحليلي، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع :عمان.

Mohsen (٢٠٠٤) Exploring the relationship between information ،١٦-Attaran
Information & Management ،technology and business process reengineering
NO. ٤١،journal

١٧-Bhandari , Bhandari & Hassanein, Khaled & Deaves, Richard (٢٠٠٨), Debiasing
investors with decision support systems An experimental investigation, Canada.