

أثر تطبيق نظم دعم القرار على بناء الجدارات الجوهرية: دراسة ميدانية في وزارة العدل الأردنية.

**The Impact of Applying Decision Support Systems
For Core Competences Building:**

A field study in Jordanian Ministry of Justice

إعداد الطالبة

أسماء علي شحده عليان

إشراف

الدكتور بلال خلف السكارنة

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة

الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسرائء

الفصل الدراسي الثاني 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

[رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَ

لِي وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي

بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ]

صدق الله العظيم

القرآن الكريم

سورة النمل: الآية (19)

ب

التفويض

أنا الطالبة أسماء علي شحدة عليان، أفوض جامعة الأسراء بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو الأشخاص أو الهيئات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها:

الاسم:- أسماء علي عليان

التوقيع:-

التاريخ:-

Authorization Form

I am Asma Ali Alyan; authorize Israa University to supply copies of thesis to library or establishments or individuals on requests.

Signature: -

Date: -

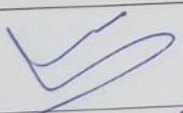
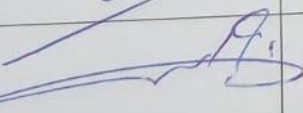
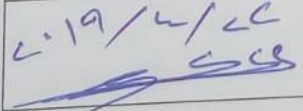
قرار لجنة المناقشة

نوقشت رسالة الماجستير للطالبة اسماء علي عليان بتاريخ 2019/4/15 والموسومة بـ (أثر

تطبيق نظم دعم القرار على بناء الجدارات الجوهرية: دراسة ميدانية في وزارة العدل الأردنية) .

وأجيزت بتاريخ: 2019/ 4 /22م.

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	الجامعة	الأسم	
	جامعة الإسراء	رئيساً ومشرفاً	د. بلال خلف السكارنة
	جامعة الإسراء	مناقشاً داخلياً	د. نعمه عباس الخفاجي
 ٢٠١٩/٤/٢٢	جامعة العلوم الإسلامية	مناقشاً خارجياً	د. عبدالله أحمد الشوره

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالبة: أسماء علي شحدة عليان بعنوان "أثر تطبيق نظم دعم القرار على

بناء الجدارات الجوهريّة: دراسة ميدانية في وزارة العدل الأردنيّة"

وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم: محمد مصلح خلف الجرابعة

التاريخ: 2019/4/3

التوقيع:

الأهداء

إلى صاحبة القلب الرقيق، والصدر الحنون، والدعاء الخالص لي بالتوفيق لأصل إلى هذا

اليوم...أسأل الله العلي القدير أن يطيل في عمرها ويحفظها

أمي الغالية

إلى من طال إنتظاره في هذه المرحلة، رافعاً يديه بالدعاء إلى الله سبحانه أن أكون ما يتمنى،

والذي غمرني بعطفه ومساندته لي طوال حياتي

الى والدي الحبيب

الى من وقف بجانبني وتحمل معي مشقة الدرب...

زوجي الغالي

والى أولادي الأعزاء

إلى رفقاء دربي في الشدة والرخاء

إلى كل من شجعني وساعدني على إتمام هذا العمل المتواضع

الباحثة

أسماء علي عليان

الشكر والتقدير

قال تعالى (وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ

لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ) القرآن الكريم- سورة النحل آية (78).

بعد شكر الله عز وجل على منحه إياي الصبر والجلد لمتابعة هذا العمل، الذي كان معي في كل

خطواتي، أحمداك اللهم حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، ملء السماوات، وملء الأرض، وملء ما

بينهما.

فيسعدني أن أتقدم بعظيم الشكر والأمتنان لكل من أعانني في إتمام هذه الدراسة، وأتقدم

بوافي شكري وعظيم امتناني الى أستاذي الفاضل

الدكتور بلال خلف السكارنة

المشرف على هذه الدراسة، والذي تكرم عليّ بوقته وجهده، فقدم ليّ كل الدعم والمساندة في

إتمامه فجزاه الله عني كل خير.

كما أتقدم بخالص شكري وتقديري للدكاترة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقراءة

ومناقشة هذه الرسالة وإبداء ملاحظاتهم القيّمة عليها.

كما وأشكر كل من أسهم وساعدني في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع، أو المساندة ولكل

أصحاب الفضل في نجاح إتمام الدراسة الميدانية، لما أبدوه من تعاون وتسهيلات سائلة المولى عز

وجل أن يجزيهم عني خير الجزاء.

الباحثة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	نموذج التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	نموذج إقرار السلامة اللغوية
هـ	الأهداء
و	الشكر والتقدير
ز-ط	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ك	قائمة الملاحق والاشكال
ل-م	الملخص باللغة العربية
ن-س	الملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول: الأطار العام للدراسة	
2	1-1 المقدمة
3	2-1 مشكلة الدراسة وعناصرها
4	3-1 أسئلة الدراسة
5	4-1 أهمية الدراسة
7	5-1 أهداف الدراسة
8	6-1 أنموذج الدراسة
9	7-1 فرضيات الدراسة
10	8-1 المصطلحات المفاهيمية والأجرائية
13	9-1 حدود الدراسة

الفصل الثاني: الأطار النظري والدراسات السابقة	
الصفحة	الموضوع
15	1-2 المقدمة
15	2-2 <u>المبحث الأول نظم دعم القرار</u>
15	1-2-2 مفهوم نظم دعم القرار
17	2-2-2 مكونات نظم دعم القرار
23	3-2-2 أهداف تطبيق نظم دعم القرار
23	4-2-2 أنواع نظم دعم القرار
24	5-2-2 إيجابيات ومعوقات تطبيق نظم دعم القرار
27	6-2-2 الأبعاد المؤثرة على تطبيق نظم دعم القرار
31	3-2 <u>المبحث الثاني الجدارات الجوهرية</u>
31	1-3-2 مفهوم الجدارات الجوهرية
34	2-3-2 خصائص الجدارات الجوهرية
38	3-3-2 أهمية الجدارات الجوهرية
40	4-3-2 أبعاد الجدارات الجوهرية
50	4-2 <u>المبحث الثالث وزارة العدل الأردنية</u>
50	1-4-2 نبذة عن وزارة العدل الأردنية
51	2-4-2 واقع تطبيق نظم دعم القرار في وزارة العدل الأردنية
56	3-4-2 الخطط والمشاريع المستقبلية
59	5-2 <u>المبحث الرابع الدراسات السابقة</u>
59	1-5-2 الدراسات باللغة العربية
66	2-5-2 الدراسات باللغة الإنجليزية
70	6-2 <u>ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة</u>
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
الصفحة	
72	1-3 المقدمة
72	2-3 منهج الدراسة
72	3-3 مصادر جمع البيانات

73	4-3 مجتمع الدراسة
74	5-3 عينة الدراسة
74	6-3 الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
80	7-3 أداة الدراسة
81	8-3 صدق أداة الدراسة وثباتها
83	9-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة
الفصل الرابع: عرض النتائج واختبار الفرضيات	
85	1-4 المقدمة
85	2-4 تحليل نتائج أسئلة الدراسة
90	3-4 ملائمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة
92	4-4 اختبار فرضيات الدراسة
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	
100	1-5 المقدمة
100	2-5 مناقشة النتائج
100	1-2-5 النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة
101	2-2-5 نتائج المتعلقة باختبار فرضيات الدراسة
103	3-5 التوصيات
قائمة المراجع	
104	المراجع باللغة العربية
109	المراجع باللغة الإنجليزية
124-110	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
8	مراجع انموذج الدراسة	(1-1)
40	أبعاد الجدارات الجوهريّة	(1-2)
75	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير النوع الاجتماعي	(1-3)
76	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير العمر	(2-3)
77	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير المؤهل العلمي	(3-3)
78	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير المسمى الوظيفي	(4-3)
79	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير الخبرة	(5-3)
82	قيم معامل الإتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة	(6-3)
86	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأستبيان المتعلقة مستوى نظم دعم القرار	(1-4)
88	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأستبيان المتعلقة بأبعاد نظم دعم القرار	(2-4)
88	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأستبيان المتعلقة بمستوى الجدارات الجوهريّة	(3-4)
90	المتوسّطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الأستبيان المتعلقة بأبعاد الجدارات الجوهريّة	(4-4)
91	مصفوفة الارتباط لأبعاد نظم دعم القرار	(5-4)
92	نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين أبعاد الدراسة	(6-4)
93	اختبار أثر أبعاد نظم دعم القرار على الجدارات الجوهريّة	(7-4)
94	اختبار أثر أبعاد نظم دعم القرار على العمل الجماعي	(8-4)
96	اختبار أثر أبعاد نظم دعم القرار على تمكين العاملين	(9-4)
97	اختبار أثر أبعاد نظم دعم القرار على الإتصال والتأثير	(10-4)

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
8	إنموذج الدراسة	(1-1)
22	مكونات نظم دعم القرار	(1-2)
42	وصف العمل الجماعي	(2-2)
55	خدمات الشاشة الألكترونية	(3-2)
75	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير النوع الاجتماعي	(1-3)
76	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير العمر	(2-3)
77	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير المؤهل العلمي	(3-3)
78	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير المسمى الوظيفي	(4-3)
79	توزيع أفراد وحدة المعاينة حسب متغير الخبرة	(5-3)

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
114	الهيكل التنظيمي لوزارة العدل الأردنية	1
115	الهيكل التنظيمي لمديرية تكنولوجيا المعلومات في وزارة العدل	2
116	كتاب تسهيل مهة	3
117	كتاب تسهيل مهة باحث في المحاكم	4
118	أسماء المُحكّمين	5
119	الأستبانة بصورتها النهائية	6

الملخص

أثر تطبيق نظم دعم القرار على بناء الجدارات الجوهرية: دراسة ميدانية في وزارة العدل الأردنية

إعداد الطالبة

أسماء علي عليان

إشراف الدكتور

بلال خلف السكارنة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على أثر تطبيق نظم دعم القرار بأبعاده (دعم الإدارة العليا، الأماكن الفنية، الأماكن التنظيمية) على بناء الجدارات الجوهرية بأبعادها (العمل الجماعي، تمكين العاملين، الإتصال والتأثير) دراسة ميدانية في وزارة العدل الأردنية، وأعدمت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي، للتعامل مع البيانات وتصنيفها، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين (مدير مديرية، رئيس قلم، مدير محكمة، رئيس ديوان) ومن بمستواهم بمسمى (قائم بأعمال) في وزارة العدل الأردنية، والبالغ عددهم (385) موظف، أما عينة الدراسة تكونت من (130) موظف تم اختيارهم من مجتمع الدراسة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وأستخدمت الأستبانة كأداة للدراسة، كما تم إستخدام الأساليب الملائمة للإجابة عن الإسئلة وإختبار الفرضيات.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها أن مستوى تطبيق نظم دعم القرار في وزارة العدل كان بتقدير مرتفع واحتل بُعد (دعم الإدارة العليا كان بالمرتبة الأولى)، كما جاء مستوى الجدارات الجوهرية بتقدير مرتفع واحتلت جدارة (تمكين العاملين) المرتبة الأولى، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظم دعم القرار بأبعادها (دعم الإدارة العليا، الأماكن الفنية، الأماكن التنظيمية) على بناء الجدارات الجوهرية بأبعادها (العمل الجماعي، تمكين العاملين، الإتصال والتأثير).

وكان من أبرز التوصيات تعزيز عملية تدريب وتأهيل الموظفين بهدف تطوير وتنمية المهارات وذلك من خلال إشراكهم بالدورات التدريبية، والحفاظ على هيكل تنظيمي يسمح بتدفق المعلومات بكل سهولة ويسر .

الكلمات المفتاحية: نظم دعم القرار، دعم الإدارة العليا، الإمكانيات التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الجدارات الجوهرية، العمل الجماعي، تمكين العاملين، الإتصال والتأثير

Abstract

The Impact of Applying Decision Support Systems For Core Competencies Building:

A field study in Jordanian Ministry of Justice

Prepared by
Asma Ali Alyan

Supervised by
Dr.Belal Khalaf Al-Sakarneh

This study aimed to identifying the impact of applying decision support systems in their dimensions (supporting the senior management, technical capabilities, and organizational capabilities) on core competencies building in their dimensions (Team work, empowerment of works, communication and impact) : a Field study on Jordanian Mnistry of Justice. The current study is based on the descriptive analytical approach for data collection and classification. The population of the study is composed of all administrative staff (head of department, head of record, president of the court, chief of staff) and other staff with their career level (acting) in Jordanian Ministry of Justice, whose number was (385) employee. The study sample consisted of (130), they were selected from the study community in the simple random sample way, The questionnaire was used as a tool for study. The appropriate methods were used to answer the questions and test hypotheses..

The study found a number of results, the most prominent of which is that the level of implementation of decision support systems in the Ministry of Justice was highly

appreciated and ranked after (the support of senior management was first), the level of the fundamental levels was high and the merit (Empowerment of workers) ranked first, (Supporting the senior management, technical capabilities, and organizational capabilities) to build the fundamental dimensions in their dimensions (teamwork, empowerment of employees, communication and influence).

One of the most prominent recommendations was to enhance the training and qualification of employees in order to develop and develop skills by engaging them in training courses and maintaining an organizational structure that allows the flow of information with ease.

Key Words: decision support systems, senior management support, organizational potential, technical potential, core competencies, teamwork, staff empowerment, communication and impact