



أثر نظم ذكاء الأعمال على اتخاذ القرارات الإستراتيجية
في دائرة الجمارك الأردنية

**The Impact of Business Intelligence Systems on
Strategic Decision Making at Jordan Customs
Department**

إعداد

صالح زياد الشريده

إشراف الدكتور

بلال خلف السكارنة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

الفصل الثاني 2018/2019

الآية الكريمة

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

"صدق الله العظيم"

سورة البقرة [الآية 32]

جامعة الإسراء

التفويض

أنا صالح زياد الشريده أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبهم وحسب التعليمات النافذة بالجامعة.

الاسم: صالح زياد الشريده

التاريخ:

التوقيع:

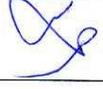
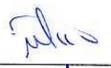
قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: " أثر نظم ذكاء الاعمال على اتخاذ القرارات الاستراتيجية

في دائرة الجمارك الاردنية".

وقد أجزت بتاريخ:

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	الجامعة	الاسم	
	جامعة الإسراء	رئيساً ومشرفاً	الدكتور بلال خنف السكارنة
	جامعة الإسراء	مناقشاً داخلياً	الدكتور محمد عبد أبو قلة
	جامعة عمان العربية	مناقشاً خارجياً	الدكتور غسان عيسى العمري

نموذج إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب: صالح زياد الشريده بعنوان " أثر نظم ذكاء الاعمال على اتخاذ القرارات الاستراتيجية في دائرة الجمارك الاردنية، وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم : حامد محمد كياض

التاريخ : 2019/05/09

التوقيع :
مس

الإهداء

أقدم ثمرة هذا الجهد العلمي المتواضع

إلى وطني العزيز وإلى دائرتي الحبيبة التي قدمت لي الكثير ومهما عملت لن أعطيها حقها
إلى قدوتي الأولى...إلى من علمني وشجعني.. والدي العزيز الذي قدم لي كل الدعم والعون

إلى من رعيتي في طفولتي... إلى من كان دعائها سر نجاحي والدتي الحنونة

إلى من قاسموني الحياة بطلوها ومرها.... إلى أشقائي وشقيقاتي

إلى من نظرت إليها فأسررتني، وإذا أمرتها أطاعتني، وإذا غبت عنها حفظتني... زوجتي

إلى من أناروا دربي بالعلم والمعرفة... إلى من زرعوا في نفسي الإرادة والعزيمة

إلى أساتذتي

أرحب بالحضور من الأهل والزلاء الذين يشاركوني فرحتي

الذين يفرحون لفرحي ويحزنون لحزني

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

{رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي * وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي * وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي * يَفْقَهُوا قَوْلِي}

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وبعد. فإنني احمد الله وأشكره على توفيقى بإتمام هذه الرسالة، وانطلاقاً من قول سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم { لا يشكر الله من لا يشكر الناس}، أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذي ومشرفي الدكتور بلال السكارنة، الذي كان عوناً لي في كل مراحل إعداد الرسالة ولم يدخر جهداً في توجيهي ونصحي وإرشادي، كما وأشكر أيضاً أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة رسالتي والتي تكونت من السادة؛ الدكتور غسان العمري مناقشاً خارجياً، والدكتور محمد أبو قلة مناقشاً داخلياً، والدكتور بلال السكارنة رئيساً ومشرفاً فبارك الله فيكم وجزاكم الله جميعاً خير الجزاء ورفع قدركم ونفع بعلمكم. والشكر موصول إلى جامعتي جامعة الإسراء الحبيبية ممثلةً برئيسها وإدارتها وأخص بالذكر كلية الأعمال / قسم إدارة الأعمال وكما أتقدم بالشكر للأساتذة الأفاضل أعضاء هيئة التدريس في جامعة الإسراء مما قدموه لنا من العلم والرعاية والاهتمام كما وأتقدم بالشكر إلى كل من مد لي يد العون لانجاز هذا العمل وأخص بالذكر مديري رائد بيك الشباب على ما قدم لي من عون والمساعدة.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	
ا	الآية الكريمة	
ب	تفويض الجامعة	
ج	قرار لجنة المناقشة	
د	السلامة اللغوية	
هـ	الإهداء	
و	شكر وتقدير	
ز	قائمة المحتويات	
ي	قائمة الجداول	
م	قائمة الاشكال	
ن	قائمة الملاحق	
س	الملخص باللغة العربية	
1	الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	
2	المقدمة	1-1
3	مشكلة الدراسة واستئلتها	2-1
4	أهمية الدراسة	3-1
6	أهداف الدراسة	4-1
7	انموذج الدراسة	5-1
8	فرضيات الدراسة	6-1
9	مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية	7-1
11	حدود الدراسة	8-1

الصفحة	الموضوع	
12	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
13	المبحث الاول: نظم ذكاء الاعمال	
13	تمهيد: نظم ذكاء الأعمال	1-1-2
13	تعريف نظم ذكاء الأعمال	2-1-2
15	أهمية توافر أنظمة ذكاء الأعمال في دائرة الجمارك	3-1-2
15	الفرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة وعلاقتها بنظم ذكاء الأعمال	4-1-2
17	نظم ذكاء الأعمال والذكاء التنافسي والذكاء الاقتصادي والذكاء الاستراتيجي	5-1-2
19	مكونات المهمات الأساسية لنظم ذكاء الأعمال	6-1-2
23	المبحث الثاني: القرارات الاستراتيجية	
23	تمهيد: القرارات الإستراتيجية	1-2-2
23	تعريف القرارات الإستراتيجية	2-2-2
24	خصائص القرارات الإستراتيجية	3-2-2
25	العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات الإستراتيجية	4-2-2
26	أبعاد ومراحل تطبيق القرارات الإستراتيجية	5-2-2
29	دور ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الإستراتيجية	6-2-2
	المبحث الثالث: الدراسات السابقة	
30	الدراسات باللغة العربية.	1-3-2
38	الدراسات الأجنبية.	2-3-2
46	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.	3-3-2

الصفحة	الموضوع	
47	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والاجراءات)	
48	تمهيد.	1-3
48	منهجية الدراسة.	2-3
49	مجتمع وعينة الدراسة.	3-3
50	مصادر جمع البيانات والمعلومات	4-3
51	أداة الدراسة.	5-3
53	صدق وثبات أداة الدراسة.	6-3
56	إختبار التوزيع الطبيعي.	7-3
58	ملائمة أنموذج الدراسة للأساليب الإحصائية المستخدمة.	8-3
61	الأساليب الإحصائية المستخدمة.	9-3
62	الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها	
63	وصف خصائص عينة الدراسة.	1-4
67	الإجابة عن أسئلة الدراسة.	2-4
77	اختبار فرضيات الدراسة.	3-4
92	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	
93	نتائج الدراسة	1-5
98	التوصيات.	2-5
100	قائمة المراجع	
106	قائمة الملاحق	
114	الملخص باللغة الانجليزية	

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
7	مراجع متغيرات الدراسة	.1
52	توزيع فقرات الاستبانة التي تقيس متغيرات الدراسة	.2
52	مقياس ليكرت الخماسي التدريجي	.3
54	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد نظم نكاه الأعمال والدرجة الكلية لمحورها	.4
55	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد اتخاذ القرارات الإستراتيجية والدرجة الكلية لمحورها	.5
56	قيم معامل الاتساق الداخلي (Cronbach Alpha) لفقرات أداة الدراسة	.6
57	التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على معامل الالتواء (Skewness)	.7
59	نتائج اختبار قوة الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة	.8
59	مصفوفة معاملات ارتباط (Pearson) للمتغيرات المستقلة	.9
60	نتائج اختبار الارتباط الذاتي (D-W) للفرضية الرئيسية والفرضيات المنبثقة عنها	.10
61	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	.11
63	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب الجنس	.12
63	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب العمر	.13
64	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	.14

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
65	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في الدائرة	.15
65	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب المستوى	.16
66	التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب مركز العمل في الدائرة	.17
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة نحو أبعاد نظم ذكاء الأعمال	.18
68	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو تجميع وتحليل البيانات وتخزينها	.19
69	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو المعالجة الآتية للبيانات	.20
70	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو إدارة أداء الأعمال	.21
71	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الذكاء التنافسي	.22
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة نحو أبعاد اتخاذ القرارات الإستراتيجية	.23
73	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو الرشد والشمول	.24
74	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو شبكات الاتصالات	.25

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
75	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة الاتفاق	.26
76	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو درجة اللامركزية	.27
78	نتائج اختبار أثر نظم نكاه الأعمال بأبعاده مجتمعة على اتخاذ القرارات الإستراتيجية	.28
80	نتائج اختبار أثر نظم نكاه الأعمال بأبعاده مجتمعة على الرشد والشمول	.29
83	نتائج اختبار أثر نظم نكاه الأعمال بأبعاده مجتمعة على شبكة الاتصالات	.30
86	نتائج اختبار أثر نظم نكاه الأعمال بأبعاده مجتمعة على درجة الاتفاق	.31
89	نتائج اختبار أثر نظم نكاه الأعمال بأبعاده مجتمعة على درجة اللامركزية	.32

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
7	إنموذج الدراسة	.1
50	أعدد ونسب الاستبانات (الموزعة، والمستردة، والمستبعدة، والصالحة)	.2
57	التوزيع الطبيعي لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو (نظم ذكاء الأعمال)	.3
58	التوزيع الطبيعي لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو (اتخاذ القرارات الإستراتيجية)	.4

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
107	استبانة الدراسة	(1)
113	قائمة محكمين الاستبانة	(2)

أثر نظم ذكاء الأعمال على اتخاذ القرارات الإستراتيجية في

دائرة الجمارك الأردنية

إعداد

صالح زياد الشريده

إشراف

الدكتور بلال خلف السكارنة

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر نظم ذكاء الأعمال بأبعادها (تجميع وتحليل وتخزين البيانات، والمعالجة الآنية للبيانات، وإدارة أداء الأعمال، والذكاء التنافسي) على اتخاذ القرارات الإستراتيجية بأبعادها (الرشد والشمول، وشبكات الاتصالات، ودرجة الاتفاق، ودرجة اللامركزية "درجة المشاركة") في دائرة الجمارك الأردنية، ولغايات تحقيق أهداف الدراسة، فقد تم استخدام استبانة، وزعت على عينة الدراسة البالغة (113) مساعد مدير عام ومدير مديرية ومساعد مدير مديرية ورئيس قسم، ولغرض تحليل إجابات عينة الدراسة، فقد استخدمت أساليب التحليل الإحصائي المتمثلة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لاختبار فرضيات الدراسة، وقد أظهرت نتائج؛ مستوى تطبيق أبعاد نظم ذكاء الأعمال، حيث احتل بُعد تجميع وتحليل البيانات وتخزينها المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، وكذلك أظهرت نتائج؛ أبعاد اتخاذ القرارات الإستراتيجية في الجمارك الأردنية، وجاء بُعد شبكات الاتصالات المرتبة الأولى وبدرجة مرتفعة، وأظهرت نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة والفرعية؛ وجود أثر إيجابي لنظم ذكاء الأعمال على القرارات الإستراتيجية، وقد جاء أكثر الأبعاد تأثيراً لنظم ذكاء الأعمال بُعدي (الذكاء التنافسي، وتجميع وتحليل البيانات وتخزينها)، وأوصت الدراسة مواكبة البرمجيات وأنظمة المعلومات المتطورة لأنظمة تحليل ومعالجة البيانات للحصول على معلومات فورية عن مستوى الأداء الكلي لدائرة الجمارك.

الكلمات الدالة: نظم ذكاء الأعمال، القرارات الإستراتيجية، دائرة الجمارك الأردنية.