



## نُظْمُ المَعْلُومَاتِ الإِدَارِيَّةِ وَأَثْرَهَا فِي التَّعَلُّمِ المُنْظَمِيِّ

«دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية»

DOI: 10.33986/0522-000-011-002

### المُلخَص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر نُظْمِ المَعْلُومَاتِ الإِدَارِيَّةِ فِي التَّعَلُّمِ المُنْظَمِيِّ فِي البَنُوكِ التِّجَارِيَّةِ الأُرْدُنِيَّةِ. ولتحقيق هذا الهدف أُجريت الدراسة على جميع البنوك التجارية الأُرْدُنِيَّةِ، وعددها (١٣) بنكاً، وقد تمَّ اختيار عيِّنة عشوائية متناسبة من العاملين في الإدارات العامة بكل بنك، حيث تمَّ توزيع (٣٦٥) استبانة، وقد تمَّ استرداد (٣٠٤) استبانات. وتوصَّلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمكونات نظم المعلومات الإدارية في التعلُّم المنظمي بمستوياته الثلاثة في البنوك التجارية الأُرْدُنِيَّةِ. وقد كان للموارد البشرية - بوصفها أحد مكونات نظم المعلومات الإدارية - الأثر الأبرز في التعلُّم المنظمي، حيث استطاعت أن تفسِّر ما نسبته (٧١,٧٪) من التباين في التعلُّم المنظمي، تلاه الإجراءات وقواعد البيانات ونسبة تفسير أقل. ولم يُظهر التحليل وجود أثر للمكونات الأخرى. وأوصت الدراسة بالاستمرار بمواكبة التكنولوجيا المتطورة المعتمدة على توفير المتطلبات التكنولوجية (قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات، الأجهزة والمعدات) لزيادة كفاءة نظام المعلومات المعمول به في البنوك، وترسيخ القناعة لدى إدارات البنوك بضرورة الاهتمام بنظم المعلومات التي تحقق التعلُّم المنظمي، والعمل على تحقيق التكامل بين التعلُّم على مستوى الفرد والتعلُّم على مستوى الفِرْق لضمان الوصول إلى التعلُّم على مستوى المنظمة.

الكلمات المفتاحية: نُظْمُ مَعْلُومَاتِ إِدَارِيَّةِ، التَّعَلُّمِ المُنْظَمِيِّ، البَنُوكِ، الأُرْدُنِ.

## Abstract

This study aimed at identifying the impact of management information systems on the organizational learning in the Jordanian commercial banks. To achieve this goal, the study was conducted on all commercial banks in Jordan (N=13), from which suitable random sample of workers in public administration were chosen, (365) questionnaires were distributed and (301) were returned, The most important results of the study are a statistically significant effect of the components of management information systems on organizational learning with its three levels in the Jordanian commercial banks, human resources as one of the component of management information systems, had the most prominent impact on organizational learning, It was able to interpret (71,7%) of the variances in organizational learning, followed by procedures and databases and by a percentage interpretation, The analysis did not show the impact of the other components. And the study recommend for keeping up continuously with technology based on providing the technological requirements (databases, software, networking, hardware and equipment) to increase the efficiency of existing information systems in the banks. and consolidating the persuasion in banks to pay attention to information systems for achieving organizational learning, and integration between individual and teams levels to ensure reaching learning at the organizational level.

Key Ward: management information systems, organizational learning, banks, Jordan

## أولاً: المقدمة :

يواجه عالمنا الحالي تحديات كبيرة ومعقدة نتيجة التطورات المستمرة التي تشهدها مؤسساتنا بشقيها العامة والخاصة، سيما بعد ظهور ظاهرة العولمة والتطور الكبير في التكنولوجيا، وخصوصاً ثورة الاتصالات والمعلومات، مما أوجب على المنظمات استثمار هذه التكنولوجيا واستخدامها في تطوير أعمالها سواء داخل المنظمة أم خارجها، من أجل تحسين العمليات الإنتاجية والخدمية لديها لمواكبة البقاء ومواجهة التنافس.

إن منظمات العصر الحالي تعيش في مجتمع المعلومات، المجتمع الذي يتجاوز فيه الفرد حواجز الزمن والمسافات والحدود والوسائل التقليدية والبيروقراطية، المجتمع الذي يسعى إلى الإبداع والتجديد والجهود الجماعية، حيث أصبح الاقتصاد الحالي لا يعتمد على وسائل الإنتاج

التقليدية، وهي رأس المال، الأرض، الأيدي العاملة، والموارد البشرية، بل حلّ محلها المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.

إنَّ أنشطة الأعمال في منظمات الأعمال الحديثة لا يمكن تنفيذها إلا من خلال نظم وأدوات وتكنولوجيا المعلومات، وخصوصاً إذا كانت أنشطة الأعمال والعمليات الأخرى مصممة للعمل مع تكنولوجيا المعلومات، فالكثير من المنظمات يتوقف عملها بمجرد توقُّف عمل نظم المعلومات الإدارية الشبكية، كما هو الحال في البنوك التجارية وشركات التأمين والنقل، ولقد أصبح استخدام نظم المعلومات الإدارية وتفعيلها مقياساً مهماً لمدى نمو المنظمات وتقدمها؛ لذا سارعت الكثير من المنظمات اليوم لإيجاد وتطوير مثل هذه النظم والاستفادة منها في تحقيق أهدافها. ولعلَّ التطورات التكنولوجية المتلاحقة جعلت الحصول على المعلومات أمراً سهلاً وسريعاً، وخاصة في ظل انخفاض تكاليف الحصول على مثل هذه النظم واستخدامها؛ لتلبية احتياجات المنظمات ودعم القيام بالوظائف الإدارية داخلها.

### ثانياً: مشكلة الدراسة:

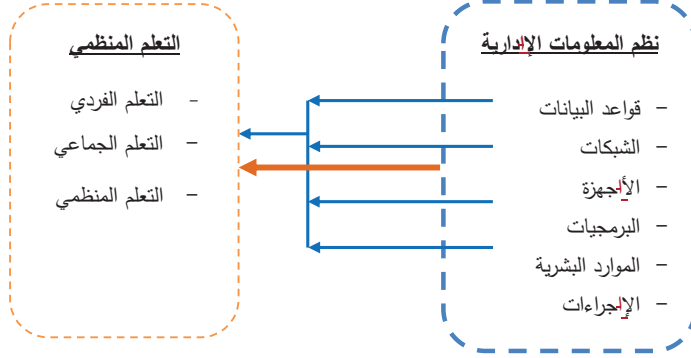
تواجه المنظمات، ومنها البنوك التجارية الأردنية، الكثير من التحديات الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية؛ وذلك نظراً لبيئة المنافسة، ممّا يفرض عليها اتباع إستراتيجيات وسياسات معينة، تضمن لها البقاء والمنافسة، وتتجلّى هذه السياسات في وجود التعلم المنظمي في المنظمات. ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي: هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية في التعلُّم المنظمي؟

ويتفرّع من التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى توافر مكوّنات نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية الأردنية؟
- ما مستوى التعلم المنظمي في البنوك التجارية الأردنية؟
- هل يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية في التعلم المنظمي بمستوياته الثلاثة: التعلم الفردي، التعلم الفرقي، التعلم على مستوى المنظمة، في البنوك التجارية الأردنية؟

### ثالثاً: أنموذج الدراسة :

المتغير المستقل والمتغير التابع



### رابعاً: فرضيات الدراسة :

سوف تقوم الدراسة باختبار الفرضيات التالية، وذلك بناءً على أهمية الدراسة ومشكلتها، وكما يلي:

الفرضية الرئيسية  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\geq 0,05\alpha)$  لنظم المعلومات الإدارية في التعلم المنظمي في البنوك التجارية الأردنية. وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى  $H_0-1$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\geq 0,05\alpha)$  لنظم المعلومات الإدارية في التعلم الفردي في البنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية  $H_0-2$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\geq 0,05\alpha)$  لنظم المعلومات الإدارية في التعلم الفرقي في البنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة  $H_0-3$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\geq 0,05\alpha)$  لنظم المعلومات الإدارية في التعلم على مستوى المنظمة في البنوك التجارية الأردنية.

### خامساً: أهمية الدراسة :

تأتي أهمية الدراسة من أهمية متغيراتها، والتي تعزز مفهوم اقتصاد المعرفة في البنوك التجارية الأردنية وترسخه، لما لهذا المفهوم من أهمية في إعطاء شكل جديد لأساليب المنافسة العالمية. ويتحقق ذلك من خلال استخدام نظم معلومات تتمتع بدقة ومرونة عاليتين؛ وذلك لأنَّ

العمل المصرفي بحاجة إلى الدقة والمرونة معاً؛ لتلبية رغبات زبائنهم، في ظل التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما تتبع أهمية الدراسة من التأثير الحيوي للتعليم في تحقيق أهداف المنظمة، بوصفه عاملاً يساعد على الارتقاء بمستوى أداء المنظمات، نظراً لحاجة المنظمات إلى التعلم، حاجة ملحة تفرضها التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية.

من هنا يؤدي التعلم دوراً بارزاً في مساعدة المنظمات في إجراء تغييرات جوهرية في المنتجات والخدمات؛ لتتسجم مع حاجات العملاء ورغباتهم.

### سادساً: أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر نظم المعلومات الإدارية في التعلم المنظمي، ولتحقيق ذلك فإن الدراسة حددت لها الأهداف التفصيلية التالية:
- التعرف إلى مدى استثمار البنوك التجارية الأردنية لنظام المعلومات لديها، والاستفادة منه في تعزيز خبرات العاملين لديها وتطويرها.
  - معرفة قدرة العاملين بالبنوك التجارية الأردنية على تطوير أعمال البنوك، وذلك من خلال التعرف إلى مستويات التعلم المنظمي.
  - تحديد طبيعة التأثير لنظم المعلومات الإدارية في التعلم المنظمي في البنوك التجارية الأردنية.

### الإطار النظري

#### ١- مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

تُعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب، والتي تجعل المعلومات متاحة للمستخدمين في المنظمة وفقاً لاحتياجاتهم، وتقوم بتزويد إدارة المنظمة بمعلومات سابقة وحالية وتبئية مستقبلية تساعدها على اتخاذ القرارات، أمّا (Stair & Reynolds) فقد عرفها بأنها جميع الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والموارد البشرية والإجراءات التي يتم تكوينها لجمع وتخزين ومعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات، وهذا ما أكد عليه (قتديجي والجنابي) حيث ذكر أن نظام المعلومات مجموعة من العناصر البشرية والآلية، التي تعمل معاً على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها، طبقاً لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة، بغرض إتاحتها للباحثين وصانعي القرارات والمستفيدين

الآخرين، على شكل معلومات مناسبة ومفيدة. وفي تعريف آخر لنظم المعلومات الإدارية تُعرّف بأنها أحد أنواع نظم المعلومات مصممة لتزويد العاملين بالمنظمة بالمعلومات للقيام بوظائفها على أكمل وجه واتخاذ القرارات المناسبة.

## ٢ - مكونات نظم المعلومات :

تسمى المنظمات إلى إدارة نظام المعلومات الإدارية وتشغيله، وهذا يتطلب توفير المستلزمات الضرورية لإدارته وتشغيله، إذ تستلزم إدارة نظام المعلومات الإدارية وتشغيله بكفاءة وفعالية توفير جملة من المستلزمات البشرية والمادية والبرمجيات والمستلزمات التنظيمية . أمّا (O'Brien) فقد ذكر أن نظم المعلومات الإدارية تتكون من خمسة مكونات تشمل: الموارد البشرية والأجهزة والمعدات والشبكات وقواعد البيانات والبرمجيات ، وقد أضاف العديد من الباحثين (stair) (oz) مكوناً سادساً إلى المكونات الخمسة السابقة، وهو الإجراءات. وعليه تتكوّن نظم المعلومات الإدارية من ستة مكونات رئيسة، والتي ستقوم هذه الدراسة باختبارها بوصفها مكونات للمتغير المستقل، وهي:

### قواعد البيانات Database

تُعرّف قواعد البيانات بأنها مجموعة من البيانات ذات الصلة، ومرتبطة مع بعضها بعلاقات منطقية ، كما تُعدّ قواعد البيانات نظاماً لإدارة ملف يجمع جميع البيانات في المنظمة، ويقدم أساليب متطورة للوصول إليها . وقد قدّم الحميدي تعريفاً أكثر شمولاً لقواعد البيانات، إذ عرفها بأنها مجموعة من البيانات التي تم تخزينها في الحاسوب بحيث تلبّي متطلبات المستخدمين بطريقة سهلة وفعّالة، ويتم تداولها بين الأنشطة المختلفة للمنظمة، وفق ما تقدّم من مفاهيم لقواعد البيانات التي جاءت نتيجة لما كانت تعانيه المنظمات من مشاكل كبيرة وعلى المستويات الإدارية كافة، والتي تعتمد الأسلوب التقليدي أو الورقي في حفظ بياناتها، لذا جاءت قواعد البيانات لتنتهي الأسلوب التقليدي في حفظ واسترجاع البيانات، فقواعد البيانات جاءت لعلاج المشاكل التي تعاني منها الملفات التقليدية كتكرار البيانات وتضاربها، وصعوبة الوصول إليها، بالإضافة إلى مشاكل أمن وسلامة البيانات وعدم الوصول المتزامن إليها، وتبعثها في عدد من الملفات.

### الشبكات Networks

وهي مجموعة من أجهزة الكمبيوتر والأجهزة الطرفية المرتبطة بها متصلة بوساطة قناة اتصال قادرة على تبادل المعلومات والموارد الأخرى ، حيث تعدّ الشبكات العمود الفقري لأعمال

المنظمات في العصر الحديث، العصر الذي ازدادت فيه كمية المعلومات والمعرفة والحاجة إلى تبادلها بين الأفراد والمنظمات والدول، حيث يوجد العديد من المنافع عند استخدام الشبكات في المنظمات، كتمكين مستخدمي الشبكة من التشارك في البرمجيات والأنظمة التي توفرها الشبكة، والمشاركة في الأجهزة والمعدات المرتبطة بالشبكة مثل الطابعات والراسمات وغيرها، وإتاحة تبادل الملفات والبيانات بين مستخدمي الشبكة بسهولة وسرعة ودرجة أمان عالية، وتوفير فرص التخاطب والنقاش بين مستخدمي الشبكة دون التقيد بالمسافات، بالإضافة إلى تأمين المعالجة الموزعة .

### الأجهزة والمعدات Hardware

يُقصد بالأجهزة والمعدات أجهزة الحاسوب وملحقاتها، أي إنها مجموعة من الأجهزة المترابطة فيما بينها، تقوم بوظائف محددة، وترتبط هذه الوظائف بعمل متناسق مع البرمجيات مكونة بذلك نظام الحاسوب . وتقسم الأجهزة والمعدات إلى أربعة أقسام، وهي :  
أجهزة الإدخال input devices، أجهزة الإخراج output devices، وحدة المعالجة المركزية central processing unit، وحدات التخزين storage units.

### البرمجيات Software

مجموعة من التعليمات تُعطى للكمبيوتر لأداء وظائف محددة، وهي ذات أهمية كبيرة، حيث تسمح لجميع مكونات الأجهزة في نظام الكمبيوتر بأن تتحدثت معاً ، وتقسم البرمجيات إلى نوعين رئيسيين، هما: برمجيات النظام وبرمجيات التطبيقات .  
فبرمجيات النظام هي مجموعة من البرامج التي تنسق أنشطة ومهام الأجهزة والبرامج الأخرى في جميع أنحاء أنظمة الكمبيوتر، وتُقسم إلى ثلاثة أقسام ( أنظمة التشغيل، والبرمجيات المساعدة، والبرمجيات الوسيطة ).

أما برمجيات التطبيقات فهي مجموعة البرامج التي تُستخدم لمعالجة البيانات وإجراء تطبيقات معينة على الحاسوب ، وتقسم إلى برمجيات التطبيقات ذات الأغراض العامة، وبرمجيات التطبيقات ذات الأغراض الخاصة .

### الموارد البشرية Human Resources

يوجد الكثير من التسميات للموارد البشرية، فمنهم من أطلق عليها العنصر البشري أو الأفراد أو رأس المال البشري، وجميعها تدلُّ على الموظفين العاملين بالمنظمة، والذين يعملون معاً؛ لتحقيق أهداف المنظمة، حيث إن عملية تنمية الموارد البشرية تعتبر عاملاً مهماً في تعزيز



القدرات الإنتاجية والتنافسية للمنظمات، ويجب إيلاء موضوع استقطابها وتوظيفها وتدريبها وتحفيزها عناية خاصة؛ وذلك بسبب انتقال أو تغيير مراكز القوة والحيوية من امتلاك الثروات الطبيعية إلى العقل المفكر وما ينتجه من معرفة؛ لذلك يجب على المنظمات أن تتجه نحو تطوير مواردها البشرية واستقطاب عاملين يملكون المعرفة والخبرة الكفيلة بتطوير المنظمات .

### الإجراءات Procedures

يُقصد بالإجراءات الإستراتيجيات والسياسات والأساليب والقواعد المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسب، والمضمنة: التشغيل والصيانة والأمن، كالإجراءات المستخدمة عند تشغيل البرامج، وصف للمستخدمين ما الحقائق أو المعلومات التي يمكن الوصول إليها في قواعد البيانات ، كما تعرف بالتعليمات الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، مثل تعليمات تعبئة نماذج البيانات، وتعليمات استخدام البرامج التطبيقية ، وقد أضاف (OZ) بأن الإجراءات تعني أنها القواعد لتحقيق العمليات المثلى والأمنة في معالجة البيانات. كما يطلق على الإجراءات في نظم المعلومات إجراءات التشغيل الموحدة Standard Operating Procedures وهي مجموعة من التعليمات المكتوبة، التي توثق النشاط الروتيني أو المتكرر في المنظمة، وإن تطوير إجراءات العمل الموحدة واستخدامها جزءاً لا يتجزأ من نجاح نظام المعلومات المعمول به في المنظمة، حيث يوفر للأفراد أداء ووظائفهم بشكل صحيح .

### ٣- مفهوم التعلم المنظمي:

يُعرف التعلم المنظمي بأنه عملية مستمرة في إيجاد الرؤية المشتركة للمنظمة، وتبني أساليب تفكير نظمية شمولية من خلال تغيير أساليب الأداء والاهتمام بالموظف على المستوى الفردي، وتوفير فرص التعلم الجماعي للعاملين بغية تطوير أداء المنظمة وتحسينه . ويُعرف أيضاً بأنه عملية التعلم المستخدم في المنظمة، أي التعامل مع السوق عن كيفية تعلم الأفراد داخل المنظمة، وما الذي يحصل نتيجة تفاعل الأفراد المستمر مع بعضهم خلال عملية التعلم، وينتج عن ذلك اكتسابهم للخبرات والمهارات على المدى البعيد . بينما عرّفه هيجان بأنه عملية مستمرة نابعة من رؤية أعضاء المنظمة، حيث تستهدف هذه العملية إلى استثمار خبرات وتجارب المنظمة ورصد المعلومات من هذه الخبرات والتجارب في ذاكرة المنظمة، ثم مراجعتها من حين لآخر للاستفادة منها في حل المشكلات التي تواجهها، وذلك في إطار من الدعم والمساندة من قيادة المنظمة بشكل خاص، والثقافة التنظيمية بشكل عام .

#### ٤- مستويات التعلم المنظمي

عملية التعلم واحدة من أبرز العمليات التي تستند إليها المنظمة، انطلاقاً من التركيز على الآلية التي تعكس تعلم الأفراد والفرق بتعلم المنظمة ككل، وتعتمد فاعلية منظمة التعلم على مدى نجاح هذه العملية في مختلف المستويات الفردية والجماعية والتنظيمية، وتوجيهها لخدمة أهدافها .

وقد اعتمدت هذه الدراسة تحديد ثلاثة مستويات للتعلم المنظمي، وهي: المستوى الفردي والمستوى الفرقي ومستوى المنظمة، وذلك وفق الآتي:

#### أولاً: التعلم الفردي

والمقصود به اكتساب الفرد خبرات معينة من خلال تجاربه وممارساته ، وهو التغيير النسبي والدائم في سلوك الفرد، ويحدث نتيجة الخبرة المكتسبة من التجارب أو الممارسات السابقة، والتي يتم تدعيمها من خلال التغذية العكسية، ويقوم التعلم على جملة من المبادئ تتمثل في ضرورة وجود هدف يسعى الفرد إلى تحقيقه، إلى جانب ضرورة توافر الرغبة والقدرة على التعلم ، كما أن هناك عدة عناصر تتمحور حول تعلم الفرد، وهي جدارة الفرد والقدرة والتحفيز لتولي المهام المطلوبة منه .

إن الأفراد بصفتهم جوهر عملية التفاعل الاجتماعي في المنظمة، يؤثرون ويتأثرون برصيد المنظمة من التجارب والمعلومات، ويتعلمون ويعبرون عن تصرفاتهم بناءً على المعلومات التي يكتسبونها، والتي تؤدي بالنتيجة إلى تعلمهم، حيث يتميز التعلم الفردي بعدد من الخصائص: كالتفكير الفردي والرؤية الفردية الشخصية، كذلك ارتباطه باحتياجات الفرد ودوافعه وقيمه واهتماماته، كما ينعكس التعلم الفردي على معارف الفرد وسلوكه وقيمه.

#### ثانياً: التعلم الفرقي

يقصد بالتعلم الفرقي درجة امتلاك العاملين للقدرة على العمل كفريق؛ لتطوير مهاراتهم عن طريق تبادل الخبرات، بصورة جماعية تساعدهم على تحسين أداء المهام بصورة فضلى ، كما يُعرف بأنه العملية التي يتم بموجبها تنظيم وترتيب وتوحيد جهود مجموعة من الأفراد لتحقيق النتائج التي يرغبون في تحقيقها ، وقد أشار جرادات إلى أن التعلم الجماعي يستلزم عملاً جماعياً بالإضافة إلى وسائل تضمن تحوّل المعارف والتعلم الفردي إلى معارف وتعلم جماعي، ممّا يتطلب ثقافة تركّز على الانفتاح في العلاقات وتقبل الآخرين. ومن خصائص الفرق المتعلمة

قدرتها على المنافسة المتبادلة بشكل نزيه وصريح بين جميع الأعضاء، ففي هذه المناقشات تكون جميع الأمور مكشوفة بين الأعضاء، وإنهم يشتركون في نماذجهم العقلية، بالإضافة إلى أن عملية التفاوض فيما بينهم تكون علانية في الحلول التي يقدمونها بخصوص مشكلة معينة، وكيف توصل إليها كل منهم. وكذلك يمتلكون عقلية متفتحة للأفكار والآراء تتفق معهم، ويحاولون بصدق تفهم الأفكار الأخرى الموجودة عند بقية الفريق. كما أنهم يملكون رؤية مشتركة يسعون إلى الوصول إليها، وهذه الرؤية هي التي توحد جهودهم. وأخيراً توفر المهارة التي تشجع الفرق على أن يفهموا العمليات والأنظمة التي تتف خلف تفاعل المجموعة كطريقة لمساعدتهم في الانشغال بنقاشات وحوارات ذات مهارة.

### ثالثاً : التعلم على مستوى المنظمة

يمثل التعلم في هذا المستوى الحالة التي يتم فيها تبادل المعرفة والمعلومات والخبرات بين الأفراد بغض النظر عن مستوياتهم التنظيمية، التي يتم على أساسها تغيير في الثقافة التنظيمية والإستراتيجيات والسياسات والإجراءات والأنظمة التي تعوق عملية التعلم، وتسبب المشكلات في العمل اليومي، ويعتمد نجاح المنظمة دائماً على مدى قدرتها على اكتساب المعلومات والمهارات باستمرار، وتبادلها بشكل سريع، والعمل على اكتشاف طاقات التعلم لدى جميع أفرادها وتقييمها والاستفادة منها، بما يخدم مصالح المنظمة، كما يُعرّف التعلم بهذا المستوى بالعمليات التي يتم من خلالها تغييرات المعرفة التنظيمية ويؤدي إلى إيجاد أفضل الحلول وخلق المعرفة المشتركة. وهناك بعض الخصائص للتعلم على مستوى المنظمة : أنه يقوم على التفكير الجماعي والرؤية الجماعية المشتركة. كذلك يقوم على حاجات الفرد بما ينسجم مع حاجات المنظمة والجماعة، وينعكس على معارف المنظمة وقيمها، ومستوى أدائها وقدرتها على حل المشكلات والتكيف مع المستجدات، كما أنه حصيلة التعلم الإيجابي لما يتعلمه أفراد التنظيم.

### الجانب العملي

#### ١- مجتمع الدراسة وعينها:

يتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين بالإدارة العامة في البنوك التجارية الأردنية، والبالغ عددها (١٣) بنكاً، تم اختيار عيّنة عشوائية متناسبة من العاملين في كل بنك، حيث بلغ عدد العاملين في الإدارات الرئيسة في جميع البنوك التجارية الأردنية (٧٣٢٨) موظفاً وموظفة، وتم توزيع (٣٦٥) استبانة، بحسب مقياس *sekaran*، حيث تم توزيعها نسبياً حسب عدد العاملين بكل بنك، وقد تمّ استرداد (٣٠٤) استبانات، أي ما نسبته (٢٨, ٨٣٪). وهي نسبة

مقبولة إحصائياً لمثل هذا النوع من الدراسات الميدانية.

الجدول رقم (١) إجمالي عدد العاملين بالإدارة العامة بالبنوك التجارية الأردنية

اسم البنك	ترتيب	حجم المجتمع	حجم العينة	الاستبانات المستردة	الاستبانات المستردة %
البنك العربي	1	1874	93	68	73.11%
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	2	970	48	40	83%
البنك القاهرة عمان	3	780	39	25	64.10%
بنك الأردن	4	778	39	33	84%
البنك الأهلي الأردني	5	678	34	27	79%
البنك الأردني الكويتي	6	423	21	21	100%
بنك الاتحاد	7	370	18	18	100%
البنك التجاري الأردني	8	295	15	15	100%
بنك المؤسسة العربية المصرفية	9	250	12	12	100%
بنك المال الأردني	10	282	14	13	92%
بنك الاستثمار العربي الأردني	11	257	13	13	100%
البنك الاستثماري	12	234	12	12	100%
بنك سوسيته جنرال	13	147	7	7	100%
<b>الإجمالي</b>		<b>7338</b>	<b>365</b>	<b>304</b>	<b>83.28%</b>

## ٢- صدق أداة الدراسة وثباتها:

### ١- الصدق الظاهري (صدق آراء المحكمين)

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس تمت الاستعانة بمجموعة من أعضاء الهيئة التدريسية المنتمين إلى نظم المعلومات الإدارية، وعلوم الإدارة، والإحصاء؛ بهدف الإفادة من خبرتهم العلمية والعملية. وقد تم إجراء ما يلزم من تعديلات وتفتيح على الاستبانة في ضوء المقترحات المقدمة.

### ٢- ثبات أداة الدراسة (صدق الاتساق الداخلي)

من أجل التأكد من أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، والتثبت من صدقها؛ تم إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، حيث تم تقويم تماسك المقياس بحساب كرونباخ ألفا، الذي يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذه الطريقة؛ طبقت معادلة كرونباخ ألفا على درجات أفراد عينة الثبات، وذلك كما في

الجدول (٢) (٣).

الجدول (٢) معامل ثبات الاتساق الداخلي لبعده نظم المعلومات الإدارية (باستخدام معادلة كرونباخ ألفا)

الرقم	البعده	قيمة ألفا
1	قواعد البيانات	0.837
2	الشبكات	0.758
3	الأجهزة	0.891
4	البرمجيات	0.858
5	الموارد البشرية	0.857
6	الإجراءات	0.891
	نظم المعلومات الإدارية	<b>0.937</b>

يبين الجدول (٢) أن قيمة ألفا تراوحت بين (٠,٧٥٨) و (٠,٨٩١)، كما أن قيمة ألفا لجميع فقرات نظم المعلومات الإدارية بلغت (٠,٩٣٧)؛ لذا يمكن وصف أداة هذه الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية مقبولة.

الجدول (٣) معامل ثبات الاتساق الداخلي لبعده التعلم المنظمي (باستخدام معادلة كرونباخ ألفا)

الرقم	البعده	قيمة ألفا
1	التعلم الفردي	0.866
2	التعلم الفرقي	0.934
3	التعلم على مستوى المنظمة	0.951
	التعلم المنظمي	<b>0.965</b>

يبين الجدول (٣) أن قيمة ألفا تراوحت بين (٠,٨٦٦) و (٠,٩٥١)، كما أن قيمة ألفا لجميع فقرات التعلم المنظمي بلغت (٠,٩٦٥)؛ لذا يمكن وصف أداة هذه الدراسة بالثبات، وأن البيانات التي تم الحصول عليها من خلالها مناسبة لقياس المتغيرات، وتخضع لدرجة اعتمادية مقبولة.

### ٣- وصف متغيرات الدراسة

يعرض هذا الجزء من الدراسة وصفاً لمتغيرات الدراسة، حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاستجابات؛ بغرض الحكم على درجة الموافقة، وتحديد

الأهمية النسبية عند كل فقرة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٤) يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية لكل محور من محاور نظم المعلومات الإدارية

الرقم	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	قواعد البيانات	4.28	0.61	2	مرتفع
2	الشبكات	4.38	0.66	1	مرتفع
3	الأجهزة	4.03	0.78	4	مرتفع
4	البرمجيات	4.07	0.64	3	مرتفع
5	الموارد البشرية	3.57	0.81	6	متوسط
6	الإجراءات	3.88	0.69	5	مرتفع
	مكونات نظم المعلومات الإدارية	4.04	0.69		مرتفع

تشير نتائج الجدول (٤) إلى أنّ مستوى مقياس مكونات نظم المعلومات الإدارية من حيث الأهمية النسبية مرتفع، إذ بلغ الوسط الحسابي (٤,٠٤) وانحراف معياري (٠,٦٩)، وكذلك أظهر الجدول أن محور (الشبكات) جاء في المرتبة الأولى، بمتوسط (٤,٣٨)، وانحراف معياري (٠,٦٦)، وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاء محور (الموارد البشرية) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٥٧) وانحراف معياري (٠,٨١)، وبأهمية نسبية متوسطة، فيلاحظ ممّا سبق أنّ البنوك التجارية الأردنية قطعت شوطاً لا بأس به في توفير نظم معلومات ذات كفاءة عالية، تساعد على إنجاز أعمالها المصرفية بشكل جيد، كما أنّها تولي اهتماماً جيداً بمكونات نظم المعلومات الإدارية، ويجب عليها أن تحافظ على هذا الاهتمام، وتمنحه مزيداً من المواكبة والتطور بشكل متساوٍ، لأنّ هذه المكونات تعمل معاً من أجل إنجاز العملية المصرفية، كما أنّه من الملاحظ أنّ البنوك التجارية الأردنية بحاجة إلى زيادة الاهتمام بالموارد البشرية من تحفيز، وتدريب، وتطوير، والتي تعتبر في نظر الباحث أهم مكون من مكونات نظم المعلومات الإدارية؛ وذلك لأنّ الموارد البشرية في أيّ منظمة هي التي تبذل وتطور.

جدول (٥) يبيّن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة والأهمية لمحاو

### التعلم المنظمي

الرقم	البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	التعلم الفردي	3.89	0.63	1	مرتفع
2	التعلم الفرقي	3.68	0.75	2	مرتفع
3	التعلم على مستوى المنظمة	3.59	0.86	3	متوسط
	التعلم المنظمي	3.72	0.75		مرتفع

تشير نتائج الجدول (٥) إلى أن مستوى مقياس مكونات التعلم المنظمي من حيث الأهمية النسبية مرتفع، إذ بلغ الوسط الحسابي (٣,٧٢)، بانحراف معياري (٠,٧٥)، وكذلك أظهر الجدول أن محور (التعلم الفردي) جاء في المرتبة الأولى بمتوسط (٣,٨٩)، وانحراف معياري (٠,٦٣)، وبأهمية نسبية مرتفعة، بينما جاء محور (التعلم على مستوى المنظمة) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (٣,٥٩)، وانحراف معياري (٠,٨٦)، وبأهمية نسبية متوسطة، وبالنظر إلى متغير التعلم المنظمي بأبعاده المختلفة، نجد أن البنوك التجارية الأردنية، تترك وتتنهم أهمية التعلم المنظمي، كما يدل هذا إلى إدراك البنوك التجارية الأردنية أن المنافسة في العصر الحالي ليست بموجودات البنك، أو الودائع أو رأس المال، إنما المنافسة بقدر ما تمتلكه البنوك من ثروة بشرية، تمتلك معرفة وقدرة على التعلم، فالمنافسة لم تعد محلياً أو عربياً، بل أصبحت عالمياً، فيها بنوك ضخمة ذات إمكانيات وقدرة عالية، ولا سبيل لمواجهة هذه المنافسة إلا بالمعرفة والتعلم لأنهما عمليتان متجددتان، لا تقفان عند حد معين، فعلى البنوك التجارية الأردنية أن تعمل على تطوير تعلم أفرادها باستمرار، وتشكيل فرق عمل منتظمة، تؤدي أعمالها بجدية، وتعمل على تعاون وتشارك فرق العمل بالبنوك على العمل والتعلم من بعضها، كما يجب على البنوك أن تولي موضوع التعلم على مستوى المنظمة تركيزاً أكثر، وجعل الثقافة السائدة في البنك ثقافة تعلم على جميع المستويات (الفردي، الفرقي، وعلى مستوى المنظمة)، والذي يؤدي إلى الإبداع والتميز.

#### ٤- اختبار الفرضيات ومناقشتها

تمّ اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد simple and multiple regression، وكذلك تحليل الانحدار الخطي المتدرج Stepwise linear regression. وكذلك تمّ التأكد من خلو المتغيرات المستقلة من ظاهرة الارتباط المتعدد (الامتداد الخطي) multicollinearity باحتساب معامل ارتباط بيرسون للمتغيرات المستقلة الفرعية المكونة لنظم المعلومات الإدارية.

## أولاً: اختبار الارتباط المتعدد Multicollinearity

تمَّ استخدام معاملات ارتباط بيرسون؛ للكشف عن مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين متغيرات الدراسة، حيث أظهرت قيم معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة المكوِّنة لنظم المعلومات الإدارية قيماً ذات دلالة إحصائية، وعند مستوى دلالة 0,01 (××)، وهذا مؤشراً على وجود العلاقة الخطية بين متغيرات أنموذج الدراسة.

وقد كان أعلى ارتباط بين المتغيرات المستقلة المكوِّنة لنظم المعلومات هو (0,629)، بين المتغيرين (البرمجيات) و(الإجراءات)، في حين أنَّ قيم معامل ارتباط بين المتغيرات المستقلة الأخرى كان أقلَّ من ذلك، وهذا يدلُّ على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد بين المتغيرات المستقلة، حيث يعتبر الارتباط الذي يصل إلى أعلى من (0,80) مؤشراً لوجود هذه المشكلة؛ لذا نقول إنَّ العيِّنة تخلو من مشكلة الارتباط الخطي العالي المتعدد.

والجدول التالي يبيِّن معاملات الارتباط بين متغيرات نظم المعلومات الإدارية.

جدول (6) مصفوفة الارتباط لمتغيرات نظم المعلومات الإدارية

المتغير	قواعد البيانات	الشبكات	الأجهزة	البرمجيات	الموارد البشرية	الإجراءات
قواعد البيانات	1					
الشبكات	0.488**	1				
الأجهزة	0.482**	0.483**	1			
البرمجيات	0.617**	0.467**	0.582**	1		
الموارد البشرية	0.412**	0.412**	0.421**	0.537**	1	
الإجراءات	0.594**	0.594**	0.461**	0.629**	0.619**	1

\*\* يكون الارتباط معنوياً عند مستوى دلالة 0.01

### اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\geq 0,05\alpha)$  لمكونات نظم المعلومات الإدارية في التعلم المنظمي في البنوك التجارية الأردنية.

وقد تمَّ إخضاع الفرضيات المتفرعة من هذه الفرضية لتحليل الانحدار الخطي المتعدد، ومن ثمَّ لتحليل الانحدار الخطي المتدرج لتحديد أي من مكونات نظم المعلومات الإدارية قد أثر في مستويات التعلم المنظمي، وقد كانت النتائج كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى  $H_0-1$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\geq 0,05\alpha)$  لمكونات نظم المعلومات الإدارية في مستوى التعلم الفردي في البنوك التجارية الأردنية.



جدول (٧) \* نتائج اختبار أثر نظم المعلومات الإدارية مجتمعة في التعلم الفردي

Sig.	t- statistics	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار		Prob (F- statistics)	F المحسوبة	R <sup>2</sup> معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
			$\beta$	البيان					
0.483	0.702	0.062	0.044	قواعد البيانات	0.000	42.012	0.459	0.678	التعلم الفردي
0.402	0.839	0.056	0.047	الشبكات					
0.884	0.147	0.045	0.007	الأجهزة					
0.543	0.610	0.064	0.039	البرمجيات					
0.000	8.915	0.044	0.394	الموارد البشرية					
0.020	2.335	0.059	0.138	الإجراءات					

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0,05$ ).

تشير نتائج الجدول (٧) إلى أن أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية في مستوى التعلم الفردي هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (٤٢, ٠١٢)، وبمستوى دلالة (Sig F = 0.000) وهو أقل من ٠,٠٥، في حين كان معامل الارتباط (R = 0.678) فيشير إلى العلاقة الموجبة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد كانت (R<sup>2</sup> = 0.459) وهي تشير إلى أن ٤٥,٩% من التباين في (التعلم الفردي) يمكن تفسيره من خلال التباين في (مكونات نظم المعلومات الإدارية).

أما معاملات الانحدار ( $\beta$ ) فهي تشير إلى الأثر المباشر لكل من الموارد البشرية والإجراءات في مستوى التعلم الفردي وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عند الموارد البشرية هي (٨, ٩١٥) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، في حين كانت قيمة t عند الإجراءات هي (٢, ٣٣٥) وبمستوى دلالة (Sig = 0.020)، ولم يكن أثر بقية المكونات أثراً معنوياً، على الرغم من أن المكونات مجتمعة كان أثرها معنوياً. ولتحديد أي المكونات له القدرة التفسيرية الكبرى في تفسير التباين في التعلم الفردي تم استخدام تحليل الانحدار المتدرج، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٨) نتائج تحليل الانحدار المتدرج لبيان أثر نظم المعلومات الإدارية في التعلم

الفردى

الأنموذج	التعلم الفردي	$\beta$	Sig*	R <sup>2</sup>	الخطأ المعياري	F المحسوبة	Sig*
1	الموارد البشرية	0.509	0.000	0.652	0.482	222.8	0.000
2	الموارد البشرية الإجراءات	0.406 0.195	0.000 0.000	0.673	0.471	124.5	0.000

عند استعراض الجدول (٨) نجد أن الأنموذج الأول الناتج عن الانحدار المتدرج يشير إلى أن محور (الموارد البشرية) قد فسّر ما نسبته (٢, ٦٥٪) من التباين الكلي الحاصل في مستوى التعلم الفردي، وقد زادت نسبة تفسير التباين الكلي الحاصل في مستوى التعلم الفردي إلى ما نسبته (٣, ٦٧٪)، وذلك عند إضافة متغير (الإجراءات) إلى (الموارد البشرية). وقد أظهرت قيمة  $\beta$  أن الأثر المباشر للمتغيرين في الأنموذجين الأول والثاني هو تأثير موجب وذو دلالة إحصائية.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن نتائج التحليل تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في التعلم الفردي في البنوك التجارية الأردنية. كما تشير نتائج التحليل إلى عدم وجود تأثير لكل من (قواعد البيانات، والشبكات، والأجهزة، والبرمجيات) في التعلم على مستوى الفرد، مع أن كلاً منها يعتبر من مكونات نظم المعلومات الإدارية.

الفرضية الفرعية الثانية H0-2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (  $\geq 0.05$  ) لمكونات نظم المعلومات الإدارية على التعلم الفرقي في البنوك التجارية الأردنية.

جدول (٩) \* نتائج اختبار أثر نظم المعلومات الإدارية مجتمعة في التعلم الفرقي

Sig.	t- statistics	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار		Prob (F- statistic s	R <sup>2</sup> معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
			β	البيان				
0.012	2.515	0.072	0.180	قواعد البيانات	0.000	47.384	0.489	0.699
0.795	0.260	0.065	0.017	الشبكات				
0.608	-0.514	0.052	-0.027	الأجهزة				
0.118	-1.567	0.074	-0.115	البرمجيات				
0.000	10.083	0.051	0.514	الموارد البشرية				
0.003	2.989	0.068	0.204	الإجراءات				

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0,05)$  .

تشير نتائج الجدول (٩) إلى أن أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية في التعلم الفرقي هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (٢٨٤, ٤٧)، وبمستوى دلالة (Sig F) = 0.000 وهو أقل من ٠,٠٥، في حين كان معامل الارتباط  $(R = 0.699)$  فيشير إلى العلاقة الموجبة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، بالإضافة إلى أن قيمة معامل التحديد كانت  $(R^2 = 0.489)$  وهي تشير إلى أن ٤٨,٩٪ من التباين في (التعلم الفرقي) يمكن تفسيره من خلال التباين في (مكونات نظم المعلومات الإدارية).

أما معاملات الانحدار  $(\beta)$  (فهي تشير إلى الأثر المباشر لكل من قواعد البيانات والموارد البشرية والإجراءات على مستوى التعلم الفرقي، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عند قواعد البيانات هي (٢, ٥١٥) وبمستوى دلالة (Sig = 0.012)، وكانت قيمة t عند الموارد البشرية هي (١٠, ٠٨٣) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، في حين كانت قيمة t عند الإجراءات هي (٢, ٩٨٩) وبمستوى دلالة (Sig = 0.003)، ولم يكن أثر بقية المكونات أثراً معنوياً، على الرغم من أن المكونات مجتمعة كان أثرها معنوياً. ولتحديد أي المكونات له القدرة التفسيرية الكبرى في تفسير التباين في التعلم الفرقي؛ تم استخدام تحليل الانحدار المتدرج، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠) نتائج تحليل الانحدار المتدرج لبيان أثر نظم المعلومات الإدارية في التعلم

الفرقي

الأنموذج	التعلم الفرقي	$\beta$	Sig*	R <sup>2</sup>	الخطأ المعياري	F المحسوبة	Sig*
1	الموارد البشرية	15.625	0.000	0.669	0.562	244.1	0.000
2	الموارد البشرية الإجراءات	10.065 4.066	0.000 0.000	0.690	0.548	136.6	0.000
3	الموارد البشرية الإجراءات قواعد البيانات	9.948 2.633 2.048	0.000 0.009 0.041	0.695	0.545	93.4	0.000

عند استعراض الجدول (١٠)، نجد أن الأنموذج الأول الناتج عن الانحدار المتدرج يشير إلى أن محور (الموارد البشرية) قد فسّر ما نسبته (٩, ٦٦٪) من التباين الكلي الحاصل في مستوى التعلم الفرقي، وقد زادت نسبة تفسير التباين الكلي الحاصل في مستوى التعلم الفرقي إلى ما نسبته (٠, ٦٩٪)، وذلك عند إضافة محور (الإجراءات) إلى (الموارد البشرية)، وأشار الأنموذج الثالث إلى أن إضافة محور (قواعد البيانات) إلى محوري (الإجراءات والموارد البشرية) قد زاد من نسبة التفسير الكلي لتصل إلى (٥, ٦٩٪). وقد أظهرت قيمة  $\beta$  أن الأثر المباشر للمتغيرات الثلاثة في النماذج الثلاثة هو تأثير موجب وذو دلالة إحصائية.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن نتائج التحليل تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية للتعلم الفرقي في البنوك التجارية الأردنية، كما تشير نتائج التحليل إلى عدم وجود تأثير لكل من (الشبكات، والأجهزة، والبرمجيات) في التعلم الفرقي مع أن كلاً منها يعتبر من مكونات نظم المعلومات الإدارية.

الفرضية الفرعية الثالثة H02-3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\geq 0.05$ ) لمكونات نظم المعلومات الإدارية في التعلم على مستوى المنظمة في البنوك التجارية الأردنية.

جدول (١١) \* نتائج اختبار أثر نظم المعلومات الإدارية مجتمعة في التعلم على مستوى

المنظمة

Sig.	t- statistics	الخطأ المعياري	β	البيان	Prob F- statistics	المستوى π	R <sup>2</sup> معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
0.040	2.059	0.081	0.167	قواعد البيانات	0.000	49.788	0.501	0.708	التعلم على مستوى المنظمة
0.707	-0.377	0.073	-0.027	الشبكات					
0.648	-0.457	0.059	-0.027	الأجهزة					
0.745	-0.325	0.083	-0.027	البرمجيات					
0.000	9.777	0.058	0.562	الموارد البشرية					
0.001	3.250	0.077	0.250	الإجراءات					

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0,05)$

تشير نتائج الجدول (١١) إلى أن أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية في التعلم على مستوى المنظمة هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (٤٩, ٧٨٨)، وبمستوى دلالة (Sig F = 0.000) وهو أقل من ٠,٠٥، في حين كان معامل الارتباط (R = 0.708) فيشير إلى العلاقة الموجبة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، إضافة إلى أن قيمة معامل التحديد كانت (R<sup>2</sup> = 0.501)، وهي تشير إلى أن ٥٠٪ من التباين في (التعلم على مستوى المنظمة) يمكن تفسيره من خلال التباين في (مكونات نظم المعلومات الإدارية).

أما معاملات الانحدار  $\beta$  (فهي تشير إلى الأثر المباشر لكل من قواعد البيانات والموارد البشرية والإجراءات في التعلم على مستوى المنظمة، وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عند قواعد البيانات هي (٢, ٠٥٩) وبمستوى دلالة (Sig = 0.040)، وكانت قيمة t عند الموارد البشرية هي (٩, ٧٧٧) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، في حين كانت قيمة t عند الإجراءات هي (٣, ٢٥٠) وبمستوى دلالة (Sig = 0.003)، ولم يكن أثر بقية المكونات أثراً معنوياً، على الرغم من أن المكونات مجتمعة كان أثرها معنوياً. ولتحديد أي المكونات كان له القدرة التفسيرية الكبرى في تفسير التباين في التعلم على مستوى المنظمة تم استخدام تحليل الانحدار المتدرج، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٢) نتائج تحليل الانحدار المتدرج لبيان أثر نظم المعلومات الإدارية في التعلم على مستوى المنظمة

الأنموذج	التعلم على مستوى المنظمة	$\beta$	Sig*	R <sup>2</sup> معامل التحديد	الخطأ المعياري	F المحسوبة	Sig*
1	الموارد البشرية	0.718	0.000	0.677	0.635	255.7	0.000
2	الموارد البشرية الإجراءات	0.560 0.298	0.000 0.000	0.703	0.614	147.0	0.000

عند استعراض الجدول (١٢)، نجد أن الأنموذج الأول الناتج عن الانحدار المتدرج يشير إلى أن محور (الموارد البشرية) قد فسّر ما نسبته (٧, ٦٧٪) من التباين الكلي الحاصل في التعلم على مستوى المنظمة، وقد زادت نسبة تفسير التباين الكلي الحاصل في التعلم على مستوى المنظمة إلى ما نسبته (٢, ٧٠٪)، وذلك عند إضافة متغير (الإجراءات) إلى (الموارد البشرية). وقد أظهرت قيمة  $\beta$  أن الأثر المباشر للمتغيرين في الأنموذجين الأول والثاني هو تأثير موجب وذو دلالة إحصائية.

إضافة إلى ما سبق، فإن نتائج التحليل تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على التعلم على مستوى المنظمة في البنوك التجارية الأردنية، كما تشير نتائج التحليل إلى عدم وجود تأثير لكل من (قواعد البيانات، والشبكات، والأجهزة، والبرمجيات) في التعلم على مستوى المنظمة مع أن كلاً منها يعتبر من مكونات نظم المعلومات الإدارية.

ولاختبار الفرضية الرئيسة تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وتحليل الانحدار الخطي المتدرج، حيث المتغير التابع هو التعلم المنظمي بمستوياته الثلاثة (الفردية، والفرقية، وعلى مستوى المنظمة)، في حين شكّلت مكونات نظم المعلومات الإدارية المتغيرات المستقلة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول (١٣) \* نتائج اختبار أثر نظم المعلومات الإدارية مجتمعة في التعلم المنظمي

Sig.	t- statistics	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار		Prob (F- statistics	F الاحتمالية	R <sup>2</sup> معامل التحديد	R معامل الارتباط	المتغير التابع
			β	البيان					
0.035	2.115	0.062	0.130	قواعد البيانات	0.000	62.546	0.558	0.747	التعلم المنظمي
0.828	0.217	0.055	0.012	الشبكات					
0.729	-0.346	0.045	-0.016	الأجهزة					
0.595	-0.532	0.063	-0.034	البرمجيات					
0.000	11.171	0.044	0.490	الموارد البشرية					
0.001	3.357	0.059	0.197	الإجراءات					

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \geq 0,05)$ .

تشير نتائج الجدول (١٣) إلى أن أثر مكونات نظم المعلومات الإدارية في مستوى التعلم المنظمي هو أثر ذو دلالة إحصائية، حيث كانت قيمة F المحسوبة هي (٦٢,٥٤٦)، وبمستوى دلالة (Sig F = 0.000) وهو أقل من ٠,٠٥، في حين كان معامل الارتباط (R = 0.747) فيشير إلى العلاقة الموجبة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، إضافة إلى أن قيمة معامل التحديد كانت (R<sup>2</sup> = 0.558) وهي تشير إلى أن ٨٠,٥٥٪ من التباين في (مستوى التعلم المنظمي) يمكن تفسيره من خلال التباين في (مكونات نظم المعلومات الإدارية).

أما معاملات الانحدار  $\beta$  (فهي تشير إلى الأثر المباشر لكل من قواعد البيانات والموارد البشرية والإجراءات في مستوى التعلم المنظمي وهو أثر معنوي، حيث كانت قيمة t عند قواعد البيانات هي (٢,١١٥) وبمستوى دلالة (Sig = 0.035)، وكانت قيمة t عند الموارد البشرية هي (١١,١٧١) وبمستوى دلالة (Sig = 0.000)، في حين كانت قيمة t عند الإجراءات هي (٣,٢٥٧) وبمستوى دلالة (Sig = 0.001)، ولم يكن أثر بقية المكونات أثراً معنوياً، على الرغم من أن المكونات مجتمعة كان أثرها معنوياً. ولتحديد أيّ المكونات كان له القدرة التفسيرية الكبرى في تفسير التباين في مستوى التعلم المنظمي؛ تمّ استخدام تحليل الانحدار المتدرج، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٤) نتائج تحليل الانحدار المتدرج لبيان أثر نظم المعلومات الإدارية في التعلم المنظمي بمستوياته الثلاثة

الأنموذج	التعلم المنظمي	$\beta$	Sig*	R <sup>2</sup>	الخطأ المعياري	F المحسوبة	Sig*
1	الموارد البشرية	0.616	0.000	0.717	0.487	320.4	0.000
2	الموارد البشرية الإجراءات	0.487 0.243	0.000 0.000	0.742	0.469	184.6	0.000
3	الموارد البشرية الإجراءات قواعد البيانات	0.481 0.187 0.116	0.000 0.001 0.036	0.747	0.466	125.9	0.000

عند استعراض الجدول (١٤)، نجد أن الأنموذج الأول الناتج عن الانحدار المتدرج يشير إلى أن محور (الموارد البشرية) قد فسّر ما نسبته (٧١,٧٪) من التباين الكلي الحاصل في التعلم المنظمي، وقد زادت نسبة تفسير التباين الكلي الحاصل في مستوى التعلم المنظمي إلى ما نسبته (٧٤,٢٪)، وذلك عند إضافة محور (الإجراءات) إلى (الموارد البشرية)، وأشار الأنموذج الثالث إلى أن إضافة محور (قواعد البيانات) إلى محوري (الإجراءات والموارد البشرية) قد زاد من نسبة التفسير الكلي لتصل إلى (٧٤,٧٪). وقد أظهرت قيمة  $\beta$  أن الأثر المباشر للمتغيرات الثلاثة في النماذج الثلاثة هو تأثير موجب وذو دلالة إحصائية.

بالإضافة إلى ما سبق، فإن نتائج التحليل تشير إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على التعلم المنظمي بمستوياته الثلاثة في البنوك التجارية الأردنية. كما تُشير نتائج التحليل إلى عدم وجود تأثير لكل من (الشبكات، والأجهزة، والبرمجيات) في التعلم المنظمي مع أن كلاً منها يُعدُّ من مكونات نظم المعلومات الإدارية.

### النتائج:

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة واختبار الفرضيات، توصل الباحث إلى النتائج التالية:

١- تعمل البنوك التجارية الأردنية على توفير مكونات نظم المعلومات الإدارية بشكل جيد، حيث جاءت درجة توافر جميع الأبعاد المتعلقة بمكونات نظم المعلومات الإدارية مرتفعة، باستثناء بُعد الموارد البشرية، حيث جاء بدرجة توافر متوسط، وقد بلغ الوسط الحسابي لمتغير نظم



المعلومات الإدارية بأبعاده المختلفة ( ٤,٠٤ ).

٢- حَقَّقَ التعلُّمَ المنظمي في البنوك التجارية الأردنية، بأبعاده المختلفة، درجة موافقة مرتفعة، باستثناء بعد التعلُّم على مستوى المنظمة، حيث جاء بدرجة موافقة متوسطة، حيث بلغ الوسط الحسابي للتعلُّم المنظمي بمختلف أبعاده (٣,٧٢).

٣- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نظم المعلومات الإدارية في التعلُّم على مستوى الفرد في البنوك التجارية الأردنية. وقد كان للموارد البشرية - بوصفها أحد مكونات نظم المعلومات الإدارية- الأثر الأبرز في التعلُّم الفردي، حيث استطاعت أن تفسِّر ما نسبته (٢, ٦٥٪) من التباين في التعلُّم الفردي، تلاه الإجراءات وبنسبة تفسير أقل، ولم يُظهر التحليل وجود أثر للمكونات الأخرى (قواعد البيانات، والشبكات، والأجهزة، والبرمجيات) في التعلُّم الفردي، مع أنَّ كلاً منها يعتبر من مكونات نظم المعلومات الإدارية.

٤- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نظم المعلومات الإدارية في مستوى التعلُّم الفرقي في البنوك التجارية الأردنية، وقد كان للموارد البشرية - بوصفها أحد مكونات نظم المعلومات الإدارية - الأثر الأبرز في التعلُّم الفرقي، حيث استطاعت أن تفسِّر ما نسبته (٩, ٦٦٪) من التباين في التعلُّم الفرقي، تلاه الإجراءات وقواعد البيانات وبنسبة تفسير أقل، ولم يُظهر التحليل وجود أثر للمكونات الأخرى (الشبكات، والأجهزة، والبرمجيات) في التعلُّم الفرقي مع أنَّ كلاً منها يعتبر من مكونات نظم المعلومات الإدارية.

٥- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نظم المعلومات الإدارية في مستوى التعلُّم على مستوى المنظمة في البنوك التجارية الأردنية، وقد كان للموارد البشرية - بوصفها أحد مكونات نظم المعلومات الإدارية- الأثر الأبرز في التعلُّم على مستوى المنظمة، حيث استطاعت أن تفسِّر ما نسبته (٧, ٦٧٪) من التباين في التعلُّم على مستوى المنظمة، تلاه الإجراءات وبنسبة تفسير أقل، ولم يظهر التحليل وجود أثر للمكونات الأخرى (قواعد البيانات، والشبكات، والأجهزة، والبرمجيات) في التعلُّم على مستوى المنظمة مع أنَّ كلاً منها يُعدُّ من مكونات نظم المعلومات الإدارية.

٦- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نظم المعلومات الإدارية في التعلُّم المنظمي بمستوياته الثلاثة في البنوك التجارية الأردنية، وقد كان للموارد البشرية - بوصفها أحد مكونات نظم المعلومات الإدارية - الأثر الأبرز في التعلُّم المنظمي، حيث استطاعت أن تفسِّر ما نسبته (٧, ٧١٪) من التباين في التعلُّم المنظمي، تلاه الإجراءات وقواعد البيانات وبنسبة تفسير أقل،

ولم يُظهر التحليل وجود أثر للمكونات الأخرى ( الشبكات، والأجهزة، والبرمجيات) في التعلم المنظمي مع أن كلاً منها يعدُّ من مكوّنات نظم المعلومات الإدارية.

### التوصيات:

من أجل أن تُؤدّي هذه الدراسة دورها، وتجزّ أهدافها على خير وجه لا بدّ من تقديم بعض التوصيات التي إذا ما تمّ الأخذ بها من قبل البنوك التجارية الأردنية، فسيكون لها تأثيرٌ إيجابي في عملها اليومي ونجاحها في المستقبل، ومن أهمّ هذه التوصيات:

- 1- تعزيز قدرات الموارد البشرية في البنوك وذلك من خلال:
  - العمل على اختيار أفضل الكفاءات من العاملين، الذين يتمتّعون بالخبرة والمرونة.
  - توفير المستلزمات الضرورية لهم (التكنولوجية، الإدارية، الاجتماعية) للقيام بأعمالهم على أكمل وجه.
  - إشراكهم في وضع أهداف البنك، وتقديم المقترحات والاستفادة من خبراتهم ومهاراتهم، لأنّها تزيد حالة الثقة بين العاملين والبنك، مما يؤدي إلى انفتاح البنك على العاملين.
  - الإيمان بالقدرات الإبداعية للعاملين، وبأنّهم قادرون على تقديم مقترحات تسهم إيجاباً في تحسين أداء البنك.
- 2- الاستمرار في مواكبة التكنولوجيا المتطورة المعتمدة على توفير المتطلبات التكنولوجية؛ لزيادة كفاءة نظام المعلومات المعمول به في البنوك، ويتحقق ذلك من خلال:
  - الاستمرار في توفير قواعد بيانات ذات كفاءة عالية، يتمّ تحديثها وتحديث المعلومات المخزنة باستمرار، وتتمتع بدرجة عالية من السرية والأمان.
  - التطوير الدائم للشبكات المعمول بها بالبنك (الإنترنت)؛ لأنّه من أساسيات عمل نظام المعلومات بالبنوك، وتوافر شبكات ذات كفاءة عالية وتتمتع بالأمان.
  - تحديث أجهزة نظام المعلومات باستمرار.
  - تطوير برمجيات نظام المعلومات وفق المتطلبات الحديثة لعمل البنوك.
  - تدريب العاملين بالبنوك على الاستخدام الجيد والأمن لنظام المعلومات وبشكل مستمر.
  - ونظراً للتقدم التكنولوجي المستمر في مجال عمل البنوك، أصبح لزاماً على البنوك البدء بالتخلي عن الأعمال الورقية المتعددة السلبية، والتوجّه نحو أعمال البنوك الخالية من الأعمال الورقية.

٣- ترسيخ القناعة لدى إدارات البنوك بضرورة الاهتمام بنظم المعلومات، التي تحقق التعلم المنظمي، والعمل على تحقيق التكامل بين التعلم على مستوى الفرد والتعلم على مستوى الفرق لضمان الوصول إلى التعلم على مستوى المنظمة.

٤- تشجيع الأفراد العاملين بالبنوك على استخدام نظام المعلومات المعمول به؛ لأنه يزيد من تفاعل الفرد مع مجتمع العمل المصرفي، ويزيد من قدراته ومهاراته، ويساعده في الاعتماد على النفس في زيادة التعلم والإبداع.

٥- ثقافة البنك يجب أن تُبنى على أساس التعلم وزيادة معارف العاملين، والعمل على إزالة المعوقات التنظيمية والإدارية التي تعوق عملية التعلم، والتأكيد المتواصل على أن إدارة البنك لا تعرقل عملية التعلم الفردي والفرقي للعاملين، بل تعمل على دعمها.

## المراجع

- جرادات، ناصر محمد سعود والمعاني، أحمد إسماعيل والصالح، أسماء رشاد (٢٠١١): إدارة المعرفة، عمان: إثراء للنشر والتوزيع، ص ٢٤٥.
- جودة، محفوظ أحمد (٢٠١١): التعلم التنظيمي وأثره في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، سلسلة العلوم الإنسانية، مج ١٣، ع ٢٤، ص ٢٥٥-٢٧٤.
- الحسنية، سليم (٢٠١١): نظم المعلومات الإدارية: إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، عمان: الوراق للنشر والتوزيع، ط ٢، ص ٥٣.
- الحسيني، جعفر صادق وداود، سرحان سليمان (٢٠٠٦): تكنولوجيا شبكات الحاسوب، عمان: دار وائل للنشر، ط ٢، ص ١٩.
- الحميدي، نجم عبد الله والسامرائي، سلوى أمين والعبيد، عبد الرحمن الأحمد (٢٠٠٩): نظم المعلومات الإدارية: مدخل معاصر، عمان: دار وائل للنشر، ط ٢.
- خريسات، عبد الحكيم عبد المهدي (٢٠٠٩): أثر نظم المعلومات الإدارية على فعالية التخطيط الإستراتيجي: دراسة ميدانية: المستشفيات الخاصة في الأردن، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم المالية والمصرفية، جامعة العلوم المالية والمصرفية، ص ٢٠.
- درة، عبد الباري إبراهيم والصبغ، زهير نعيم (٢٠١٠): إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين: منحى نظمي، عمان: دار وائل للنشر، ط ٢، ص ١١٧.
- رايس، وفاء (٢٠١١): «دور التعلم التنظيمي في تحسين الأداء التنافسي لمنظمات

الأعمال»، ملتقى دولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في الاقتصاديات الحديثة - يومي ١٢ و١٤ ديسمبر.

- الرجوب، غادا عارف أحمد (٢٠٠٨): التعلم التنظيمي من وجهة نظر الإداريين في جامعة اليرموك، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك.

- زايد، عبد الناصر حسين رياض وبوبشيت، خالد أحمد والمطيري، ذعار شجاع ضيف الله (٢٠٠٩): «المنظمة المتعلمة وتطبيقاتها في المملكة العربية السعودية: دراسة حالة القطاعات الرئيسية في الهيئة الملكية بالجبل» المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية - نحو أداء متميز في القطاع الحكومي من ١-٤ نوفمبر.

- السالم، مؤيد سعيد والحياضي، عبدالرسول (٢٠٠٧): «مستويات التعلم التنظيمي وعلاقتها بأداء المنظمة: دراسة حالة في مستشفى الأردن» المجلة العربية للإدارة، مج ٢٧، ع ١٤، ص ٢٥-٥١.

- الطائي، محمد عبد حسين آل فرج (٢٠٠٩): المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية: إدارة تكنولوجيا المعلومات، عمان: دار وائل للنشر، ط ٢.

- عبابنة، رائد إسماعيل، العدوان، ياسر مناع (٢٠٠٨): العوامل المؤثرة في ممارسة التعلم التنظيمي في البلديات الأردنية، دورية الإدارة العامة (معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية)، مج ٤٨، ع ٣، ص ٤٣٩-٤٥٥.

- عتوم، سوزان محمد محمود (٢٠١١): نموذج مقترح لقياس دور ثقافة التعلم التنظيمي والذكاء العاطفي في تحسين الأداء التنظيمي أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.

- الفروخ، فايز عبدالرحمن (٢٠١١): التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، عمان: دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.

- فيرا، دوسيا وكروسان، ماري (٢٠٠٥): «القيادة الإستراتيجية والتعلم التنظيمي» دورية الإدارة العامة، مج ٤٥، ع ٢، ص ٣٥٧-٣٨٥.

- قنديلجي، عامر إبراهيم والجنابي، علاء عبدالقادر (٢٠١٢): نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط ٦.

- المجالي، آمال ياسين (٢٠٠٩): مدى توافر التعلم التنظيمي وأثره في ممارسة السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية لآراء العاملين في مؤسسات الإقراض العامة الأردنية، دراسات العلوم

- 
- الإدارية، مج ٣٦، ع. ١، ص ٥٣-٧٧.
- نجم، نجم عبود (٢٠٠٨): إدارة المعرفة: المفاهيم والإستراتيجيات والعمليات، عمان، الأردن: الوراق للنشر والتوزيع، ط٢.
- ياسين، سعد غالب (٢٠١٢): أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- Aslam & other, (2011): op cit. U.S. Environmental Protection Agency ( 2007) : Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (SOP S), EPA QA\G-6.
- Elmasri, Ramez & Navathe, Shamkant (2004): fundamentals of database systems, Massachusetts : Pearson education, 4th ed.
- Hodgkinson, M. (2000): "Managerial Perceptions of Barriers to Becoming a Learning Organization", The Learning Organization, Vol.7, No.3, pp 156166-.
- Leonard M. Jessup & Joseph S. Valacich (2006): Information systems Today, New Jersey: Pearson prentice hall, 2nd.
- McLeod, Raymond, JR & schell, George ( 2007): management information systems, new jersey: prentice hall, 10th ed.
- O' Bren, James A (2004): Management Information Systems: managing information technology in the business enterprise, Boston: McGraw-Hill, 6th ed. Oz, Effy (2004): management information systems, usa: course technology, 4th ed.
- sekaran, Uma (2011) research methods for business: a skill-building approach, 5ed, new York : john Wiley and sons inc.
- silberschatz, Abraham & Henry f. Korth & S. sudarshan ( 2006) : database systems concepts, new York : mc grow hill, 5th ed.
- Stair, Ralph & Reynolds, George (2010): Information Systems, usa: course technology, Cengage learning, 9th ed.
- Whitely, David (2004): introduction to information systems: organizations, applications, technology and design, New York :Palgrave Macmillan.