

## أثر جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن «دراسة تطبيقية»

أ. د. محمد عبد الرحيم المحاسنة

قسم الإدارة العامة

كلية إدارة الأعمال

جامعة مؤتة

المملكة الأردنية الهاشمية

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل جودة المعلومات وأثرها في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؛ لتحقيق أهداف الدراسة تمّ تطوير استبانة، وتم توزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (333) مفردة من مجتمع الدراسة خضع للدراسة (265) استبانة؛ أي ما نسبته (79.58%) من عينة الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: يوجد اثر هام ذو دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لجودة المعلومات في فاعلية العمليات الابداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، ويوجد اثر هام ذو دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين للمحتوى الزمني في فاعلية العمليات الابداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، ويوجد اثر هام ذو دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمحتوى المعلومات في فاعلية العمليات الابداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن. وأوصت الدراسة بتوجيه اهتمام إدارات البنوك التجارية المبحوثة نحو الاهتمام بكيفية وزمن تقديم المعلومة المنتجة في المصرف، واستمرار تطوير وتجديد الخدمات ممثلة بالعمليات الابداعية، حيث أظهرت الدراسة ضعف أثرهما.

الكلمات المفتاحية: جودة المعلومات، فاعلية العمليات الداخلية.

### المقدمة

لا شك أن المنافسة الحالية تتسم بالاحترام والعالمية، وتسعى أغلب المنظمات جاهدة لتحقيق النجاح والتميز في البيئة التنافسية، حيث تسعى هذه المنظمات للبحث عن سبل النجاح والتفوق على جميع الأصعدة. وبمراجعة الأدب الإداري نجد أن الموارد المادية الملموسة كانت هي أهم الموارد التي تفسر نجاح المنظمات في أعمالها، إلا أنه في الآونة الأخيرة برز دور المعلومات في نجاح المنظمات، وأصبحت ضرورية جدا للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل المنظمة، فإجراء العمليات المختلفة من تخطيط وتنظيم واتخاذ قرارات وتشغيل يتطلب التعامل مع حجم كبير من المعلومات. ويمكننا تشبيه أهمية المعلومات في المنظمة بأهمية الدم بالجسم البشري، حيث يتدفق في الشرايين ولا يمكن أن يحيى الجسم بدونه.

يعتبر توفر المعلومات من الأمور الضرورية لإنجاز الأعمال ونجاح المنظمات، إلا أن الأمر لا يقف عند هذا الحد بل أصبح الأهم من ذلك هو نوعية وجود المعلومات التي نحتاج لاستخدامها، حيث يعتمد نجاح المنظمات على قدرتها على التنبؤ بظروف بيئاتها، وسرعتها في اقتناص الفرص المتاحة، واستعدادها لتقليل أثر التهديدات البيئية، ومن جهة أخرى يعتمد نجاحها على معرفتها بظروفها الداخلية لمعالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة. وكل هذه المتطلبات تعتمد على نوعية المعلومات التي تتوفر لدى صانعوا القرار في المنظمة لاتخاذ التدابير اللازمة للتعامل مع الظروف البيئية. لهذا فان

نجاح المنظمات يعتمد بشكل كبير على فاعلية عملياتها الداخلية مما يحسن من قدرتها على التعامل مع الظروف البيئية من فرص وتهديدات ويحسن من فرص نجاحها وقدراتها التنافسية، لذا تأتي هذه الدراسة لمحاولة معرفة مستوى جودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، وأثرها في فاعلية العمليات الداخلية.

### مشكلة الدراسة تساؤلاتها

تعتبر فاعلية العمليات الداخلية للمنظمات الإدارية من أهم الاستراتيجيات المتبعة التي تفسر تباين نجاح المنظمات في مجالات الأعمال المختلفة؛ كونها تحسن قدرة المنظمات على تحقيق أهدافها في تقديم منتجات وخدمات متميزة عن منافسيها، من خلال تحديد وتنفيذ الأهداف والاستراتيجيات لكل عملية تنفيذية تؤثر على الأداء الكلي للمنظمة. كما يعتمد جزء كبير من فاعلية العمليات الداخلية على مستوى جودة المعلومات التي يعتمد عليها النشاط؛ في إدارة العمليات الداخلية بمستوى الفاعلية المنشود. وبما أن فاعلية العمليات الداخلية تعتمد على نوعية المعلومات التي تبني عليها، فإن عدم توافر خصائص نوعية المعلومات سيؤدي إلى ضعف الأداء. وقد لوحظ من خلال المقابلات المبدئية مع عدد من القياديين في البنوك العاملة في مدينة عمان في الأردن أن هناك ضعف في المعلومات وجودتها من حيث التعامل معها في تادية النشاط، لذا فإن الباحث يلخص مشكلة الدراسة في تحديد أثر مستوى جودة المعلومات في فاعلية عملياتها الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، حيث تحاول الدراسة الحالية الإجابة عن السؤال الرئيس التالي (ما مستوى إدراك عينة الدراسة لأثر جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؟) وينبثق عنه الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما مستوى إدراك عينة الدراسة لجودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؟
- 2- ما مستوى إدراك عينة الدراسة لفاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؟

### أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؟

وانبثق عن الهدف الرئيس الأهداف الفرعية الآتية:

- 1- تعرف مستوى جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؟
- 2- تعرف مستوى فاعلية العمليات الداخلية بأبعادها (الابداعية، والتشغيلية، والتفاعل الاجتماعي).
- 3- تقديم توصيات مبنية على نتائج الدراسة الميدانية للإفادة منها في تطوير الفاعلية الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن.

### فرضيات الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى اختبار صحة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الداخلية (الابداعية، التشغيلية، التفاعل الاجتماعي) في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؟

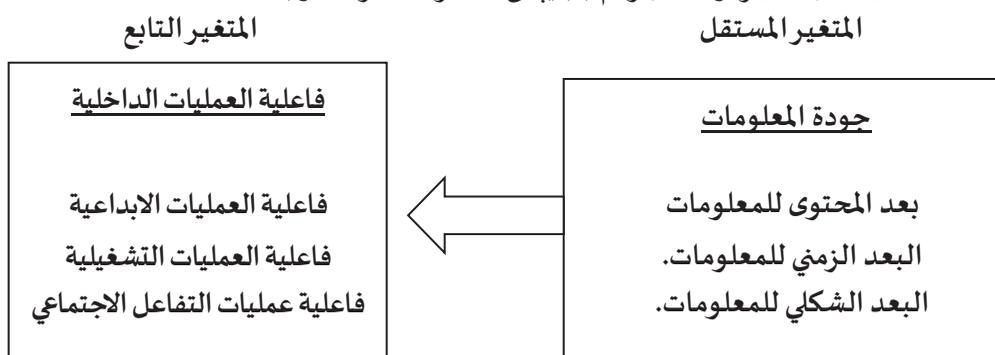
وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )؟

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .
- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

## إنموذج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية متغير تابع هو فاعلية العمليات الداخلية ومتغير مستقل هو جودة المعلومات ضمن ثلاثة من الأبعاد الأساسية لكل متغير. والشكل رقم (1) يبين متغيرات الدراسة وأبعادها:



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة

شكل رقم (1) أنموذج الدراسة

## التعريفات الإجرائية

جودة المعلومات: مدي توفر خصائص نوعية تعظم من فائدة مستخدميها لاتخاذ قرارات أكثر فاعلية. وتحدد هذه الجودة بثلاثة عوامل أساسية هي: فائدة المعلومات، ودرجة الرضا عن المعلومات، وقلة الأخطاء. وتتضمن الأبعاد التالية:

- **بُعد المحتوى:** ويشير إلى دقة المعلومات وسهولة قياسها، وارتباطها وصلتها بالأنشطة، وان تكون مختصره وشاملة وكاملة، وذات موثوقية عالية واقتصادية.
- **البُعد الزمني:** أي الحصول على المعلومات في الوقت المناسب دون تأخير، لأن التأخير في إيصال المعلومات يؤثر في فائدتها، حتى ولو كانت ذات جودة عالية، وهنا تؤدي جودة البرمجيات الدور المهم في حصول المنظمة على المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.
- **البُعد الشكلي:** درجة وضوح الإجراءات الخاصة بالإفادة من المعلومات وخلوها من الغموض، وأن تكون خالية من الشك والالتباس، وطريقة عرض المعلومات التي ستستخدم، وذلك بالشكل المناسب سواء أكانت في صورة أرقام أو رسوماً بيانية أو جداول أو بالألوان. والمهم أن يكون الشكل الذي تقدم به ذا جودة عالية. ويمثل العرض الطرائق التي تجعل تقرير المعلومات شاملاً ومفيداً.
- **فاعلية العمليات الداخلية:** وتشير إلى الأفعال والأنشطة المتعلقة بالجوانب الإبداعية والتشغيلية وعمليات التفاعل الاجتماعي التي تتم داخل البنك التجاري والذي يسعى إلى تقديم قيمة مضافة لإشباع حاجات ومقابلة وتوقعات الزبائن لضمان تحقيق الأهداف والاحتفاظ بالحصصة السوقية واستدامتها. وتتضمن الأبعاد التالية:
- **فاعلية العمليات الإبداعية:** وتعلق بتطوير المنتجات والعمليات التي ستقابل احتياجات الزبائن من منتجات البنوك التجارية الأردنية.

- فاعلية العمليات التشغيلية: وتتمثل في عمليات الإنتاج وتوصيل المنتجات إلى العملاء والمبادرات الاستراتيجية للمصارف الرائدة في تحسين جودة الخدمات البنكية وتقليل وقت التوصيل للخدمة ومقابلة أوقات التوصيل المحددة من إيصال الخدمة في الوقت المحدد.
- فاعلية التفاعل الاجتماعي: وتشير إلى توافر السلعة ومساندة العميل بعد البيع وتوصيل الخدمة.

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً - جودة المعلومات *Information Quality*

تعد جودة المعلومات من الموضوعات التي حظيت باهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء، حيث حدد Liu (2000) عددًا من البحوث والتطبيقات العملية، ومن بين هذه القضايا اللغة والتعليم، والأنثروبولوجيا، وعلم الحاسوب ونظم المعلومات والنظرية التنظيمية. يمكن تقسيم المنظمة إلى ثلاثة مستويات متداخلة من نظم المعلومات. فالمستوى الخارجي، يجد المرء نظام المعلومات الرسمي، والثقافة الفرعية حيث يتم تأسيس المعاني، وفهم النوايا، وتشكل المعتقدات والالتزامات مع المسؤوليات، وغيرها (Liu, 2000). ونظم المعلومات الرسمية، التي تتألف من الأشكال والقواعد البيروقراطية، التي تعمل على استبدال المعنى من خلال أنظمة مقننة. ويتكون المستوى الداخلي من أنظمة تقنية المعلومات، حيث يتم نشر تكنولوجيا المعلومات لأتمتة أجزاء من النظم الرسمية. وقد تركز الاهتمام بقدر كبير على ضرورة وضع تعريف دقيق لجودة المعلومات (Otto et al., 2009; Obeidat et al., 2012; Jingjun et al., 2013; Ayala and Franch, 2014). كما برز وعي جودة المعلومات كقضية تدريجية خلال السنوات الأولى من الحوسبة وأجهزة الكمبيوتر. ففي عام 1958، على سبيل المثال، كتبت Maffei: "إن هناك حاجة إلى نظرية التكلفة وقيمة المعلومات. وإلى معرفة الكمية والسعر الذي يدفعه الانحراف عن مسار "أفضل" من العمل والموازنة بين هذا وتكلفة الحصول على معلومات أفضل باعتبار جودة المعلومات قضية تكلفة (Maffei, 1958).، كما أشار إلى التكلفة بأوسع معنى ممكن، بما في ذلك مفاهيم مثل تكلفة الفرصة البديلة وتكلفة صنع القرارات غير الفاعلة بناء على معلومات ذات جودة ضعيفة. وبالمثل، ركز Trueblood (1960) على المجال الناشئ حديثًا والمتعلق ببحوث العمليات. حيث أشار إلى أن الغرض من بحوث العمليات ليس لتحل محل تقدير الإدارة ولكن لتوفير معلومات أكثر وأفضل. كما عرفت جودة المعلومات على أنها الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة إلى الذين يستخدمونها والى المنظمة بشكل عام (قمر، 2012). كما إن قيمة المعلومات تترجم في دعم المديرين أثناء أداءهم لوظائفهم في المنظمة من تخطيط وتنظيم ورقابة وتوجيه واتخاذ قرار، وذلك لرفع كفاءة المنظمة وفعاليتها في تحقيق أهدافها، ومن الجدير بالذكر أن جودة المعلومات تترجم إلى خصائص للمعلومات، كلما توفرت هذه الخصائص بدرجة كبيرة، كلما ارتفعت جودة المعلومات، وبالتالي قيمتها في إنجاح المنظمات من خلال دعم وظائف مديرها أثناء ممارستهم لوظائفهم، ولا يغيب عن بالنا أن جودة المعلومات تعتبر أحد المقاييس الرئيسية التي تقاس بها فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة (الفاعوري، 2012).

وتعتبر البيانات والمعلومات عالية الجودة شرطًا مسبقًا هامًا لا محالة لاتخاذ القرارات الإدارية، خاصة عندما يكون للقرارات المتخذة عواقب بعيدة المدى على المنظمة. ومن ثم، فإن التدقيق في المعلومات التي تم الحصول عليها والمطالبة بأن المعلومات التي تليها بعض الميزات ذات أهمية قصوى فهذا يعكس في إيجاد وتحقيق حالة تنظيمية مستدامة للأداء، وفعالية صنع القرار (Alshikhi & Abdullah, 2018).

إن تزايد كمية البيانات التي يتم إنشاؤها في الشركات بسبب تقنيات الاتصال الحديثة وتقليل تكاليف تخزين البيانات، يؤدي إلى النهوض بأساليب تحليل البيانات وكذلك إلى زيادة الوعي بالفوائد الناتجة عن المعرفة القائمة على البيانات، وفي سياق أنظمة خدمة المنتج وتطوير المنتج، هناك مفهوم رئيسي لتوفير معلومات المنتج، وهما: الجمع الإلكتروني (الرقمي) لكل المعلومات الممكنة، وعمليات التحليل الإلكتروني (الرقمي) التي تحقق الصورة الكافية للمنتج ذات الصلة بالمحتوى. ونظرًا لأن هذه المفاهيم تدمج البيانات من مصادر مختلفة، فإن فهم جودة المعلومات وعلاقتها بجودة البيانات يصبح مهمًا بشكل جوهري (Riesener; Dölle; Schuh & Tönnes, 2019).

وأشار (Bae: An & Kim, 2020) إلى الآليات الكامنة وراء العلاقة بين جودة المعلومات المحاسبية وتكلفة رأس المال للسهم، حيث بين ن جودة المعلومات ترتبط ارتباطاً سلبياً بتكلفة رأس المال للأسهم، وقد تكون العلاقة مدفوعة بالوسطاء الذين يربطون بين المتغيرين، وبين أن حوالي 42٪ من التأثيرات الإجمالية لجودة المعلومات على تكلفة رأس المال للأسهم تُعزى إلى التأثيرات غير المباشرة التي يتوسطها عدم تناسق المعلومات وجودتها ومخاطر السوق ومخاطر السيولة بهذا الترتيب.

كما تناول (Alenezi et al., 2015) العلاقة الاستراتيجية بين جودة المعلومات ومزايا الحكومة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية بينهما تفضي إلى تعزيز المزايا المتحققة من جودة المعلومات في الأبعاد الفنية والإدارية والسياسية. وأكد (Hanna et al., 2015) على أن هناك علاقة بين جودة المعلومات والعناصر المتحققة من خلالها هذه المعلومات والمتعلقة بمدى الانسجام والتوافق مع المستخدم من خلال الإنترنت. كما أشار (Argyropoulou, 2015) إلى أن هناك علاقات إيجابية بين جودة المعلومات والأداء التنظيمي المالي والتنظيمي والتسويقي والنمو والتطوير والديناميكي في التنظيم. أما (Kumala, 2015) فقد تناولت أثر جودة المعلومات وجودة نظام المعلومات على رضا المستخدمين لأنظمة مواقع المعلومات وتوصلت إلى أن جودة المعلومات لها تأثير على رضا المستخدمين كما إن جودة نظام المعلومات تؤثر في رضا المستخدمين. أما (Guess, 2002) فيشير إلى أن تحسين جودة المعلومات في الثقافة التنظيمية بواسطة نظم تكنولوجيا المعلومات يعد من المسائل المهمة للمنظمات المعاصرة. وإن تكامل الجودة مع تكنولوجيا نظم المعلومات يزيد من فاعلية هذه النظم وما يعزز هذه العلاقة الاتجاه نحو الأعمال الإلكترونية وممارستها المتنوعة وزيادة الاهتمام بمتطلبات واحتياجات الزبائن التي جعلت الكثير من المنظمات تميل إلى استخدام المداخل والطرائق الرئيسة لتعزيز جودة معلوماتها (Caballero et al., 2007). يرى (Aggarwal & Rezaee, 1996) من ناحية أخرى أن الجودة تؤثر في تطوير نظم المعلومات لأن تبني فلسفة الجودة الشاملة يساعد في تنفيذ نشاطات نظم المعلومات وتحقيق إمكانية أكبر لفهم احتياجات الزبائن وإرضاء متطلباتهم. مما يتطلب التحسين المستمر في جودة نظم المعلومات من خلال المشاركة الفاعلة لفعاليات المنظمة جميعها، وتعزيز فكرة العمل الجماعي وتنفيذ، برامج التدريب والتنمية والتعليم المستمر لأفراد النظم وتطوير الخطط الإستراتيجية للمشروعات، وتبني نظم رقابة فاعلة والتوضيح الشامل لخطط جودة نظم المعلومات القصيرة والطويلة.

مما سبق يتضح أن المعلومات التي نحن بصدد دراستها معرفة مواصفات جودتها وأثرها على فاعلية العمليات الداخلية، تبدأ على شكل حقائق أولية حول الظواهر والأحداث، بحاجة إلى تجميع ربما من مصادر متعددة، ثم معالجة من خلال التصنيف والتفسير والتحليل، وغالباً ما يشترك بها عناصر مختلفة تشكل مكونات نظم المعلومات الإدارية (المحاسنة، 2005). أما (وادي وغنيم، 2007) فقد توصلوا إلى وجود علاقة معنوية طردية بين وجود نظام المعلومات الإدارية المحوسبة وبين إنتاج المعلومات اللازمة لصنع القرار، حيث خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من شأنها تقوية وتدعيم دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في بلديات محافظات غزة. في حين بين (الهاشم، 2004) أن هناك علاقة ارتباطية طردية بين جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية و أبعادها وبين فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات العاملة في مدينة عمان في الأردن بقطاعها العام والخاص. كما بينت الدراسة أن جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الحكومية تتمتع بجودة متوسطة المستوى من وجهة نظر الباحثين، وبمستوى مرتفع نسبياً في الجامعات الخاصة، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية وأبعادها على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات العاملة في مدينة عمان في الأردن بقطاعها العام والخاص، وقد تبين أن فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات العاملة في مدينة عمان في الأردن بقطاعها العام والخاص متوسطة المستوى من وجهة نظر الباحثين.

ويرى (Wilkin & Castleman, 2003) أن العلاقة بين الجودة ونظم المعلومات تتضح في ثلاثة مكونات أساسية هي: جودة النظام، وجودة المعلومات، وجودة الخدمة، أما (Certo, 2003) فيرى أن جودة المعلومات هي المعلومات الواقعية، وتحدد بقدرتها على تحفيز متخذ القرار لاتخاذ قرار أكثر فاعلية. وتحدد هذه الجودة برأي (Ravichandran & Rai, 2000) بثلاثة عوامل أساسية هي: فائدة المعلومات، ودرجة الرضا عن المعلومات، وقلة الأخطاء والتحيز. كما لا يمكننا مبادلة السرعة بالجودة للمعلومات التي تم تجميعها، كما إن معالجة المعلومات تأخذ وقت أقل وتعطي جودة أعلى عندما

يكون عدد المدراء المعالجين أقل. وأشار (Gruner & Schulte, 2010) إلى أن السرعة والجودة في صنع القرارات لا يتم النظر إليهما كأهداف متصارعة، حيث أن المعالجة المتوازنة للمعلومات الكبيرة المتجمعة ومستخدمة على نطاق واسع في المنظمات المختلفة، وذلك من خلال تفويض مهام جزئية إلى أفراد مختلفين يعالجوا المعلومات بشكل متزامن وهذا من مظاهر اللامركزية، حيث يقلل من الوقت المستغرق في معالجة المعلومات، وأن سرعة الإجراءات في التعامل جمع البيانات ومعالجتها ليست متضاربة مع جودة القرارات (قمر، 2012؛ النجار، 2010؛ Schulte & Gruiner, 2007).

ويوفر الأدب الإداري تصنيف مفصل لأبعاد جودة المعلومات؛ ومع ذلك، فإن معظم الأبعاد تحتوي على تناقضات في تعريفها نظرًا للطبيعة السياقية للجودة. وتقدم التصنيفات الستة أهم أبعاد الجودة من خلال (Naumann, 2002؛ Bovee et al., 2004؛ Redman, 2005). نستنتج من التعارف السابقة لمفهوم الجودة في نظم المعلومات أنه يجب أن يستند إلى مجموعة من الأسس أهمها جودة النظام، وجودة المعلومات وجودة الخدمة من أجل تقديم معلومات مفيدة بالأبعاد المناسبة من ناحية البعد الفني والوقت والشكل والمحتوى (Khalil et al., 1999؛ Kahn et al., 2002). ويصف (النجار، 2010؛ Haag et al., 2007) أبعاد جودة المعلومات فيما يلي:

أ- **البُعد الزمني:** يصف البعد الزمني أهمية عامل الزمن في المنظمات، وتقسم إلى:

- 1- التوقيت وذلك بتوفير المعلومات في الزمن المناسب الذي نريد، فقد تكون المعلومة مفيدة في الوقت الحاضر وتفقد أهميتها بعد زمن قليل.
- 2- الحدثة وهي أن تكون المعلومات مجددة وحديثة للاستفادة منها وتقديمها وتداولها في المنشأة.
- 3- التواتر حيث يشير إلى مدى تكرار الحاجة إلى المعلومات المتواجدة، لأن المعلومات يجب أن تقدم طالما نحتاجها وبطريقة تناسب المستخدم الذي يطلبها.
- 4- الفترة الزمنية وهي الفترة التي تقدم بها المعلومات حيث تغطي المعلومة عن ما يحدث الآن وعن ما حدث في الماضي.

ب- **بُعد المحتوى** حيث يصف بعد المحتوى مجال المعلومات ويتعلق بالعناصر الآتية:

- 1- الدقة خلو المعلومات من الأخطاء حيث تساهم دقة المعلومات في جودة القرار.
- 2- الصدق والثبات وهي إعطاء المعلومات لنفس النتائج التي أعطتها التجربة السابقة.
- 3- الواقعية أن تمثل المعلومات الواقع، وإن تكون مرتبطة باحتياجات المستفيدين مع التأكيد على خلو المعلومات من التحيز.
- 4- الملائمة أن تكون ملائمة ووثيقة الصلة ومفيدة في تحسين العمليات الداخلية.
- 5- الشمولية وهي قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أو عن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة.

ج- **البُعد الشكلي**

يتعلق البُعد الشكلي بكيفية تقديم المعلومة، وجاهزيتها لمن يطلبها من خلال العناصر الآتية:

- 1- الوضوح وهو تقديم المعلومات بطريقة واضحة خالية من الغموض يسهل فهمها من قبل المستخدم.
- 2- الترتيب وهو تقديم المعلومة ضمن سياق متناسق وضمن معايير موحدة.
- 3- المرونة وهي قابلية المعلومات على التكيف لأكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق.
- 4- التقديم وهو الشكل الذي تقدم فيه المعلومة، ودرجة تفصيلها وطبيعة الوسائط المستخدمة في تقديمها.

**ثانيًا: فاعلية العمليات الداخلية**

لتوضيح فاعلية العمليات الداخلية لا بد من تحديد مفهوم الفاعلية الإدارية، حيث عرفت الفاعلية بأنها قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف طويلة وقصيرة الأجل التي تعكس موازين القوى للجهات ذات التأثير ومصالح الجهات المعنية بالتصميم ومرحلة النمو أو التطور الذي يمر به التنظيم (القريوتي، 2000). أما فاعلية العمليات الداخلية فهي

مجموعة الأنشطة والفعاليات الحيوية المتعلقة بالجوانب (الابداعية والتشغيلية والتفاعل الاجتماعي) للمنظمة التي تعكس قدرتها على الأداء المتميز وإنجاز الأهداف المتعلقة بالزبائن والمتعاملين معها، وأظهرت دراسته الكساسبه (2010) وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الفكري في فاعلية العمليات الداخلية. كما أظهرت عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الهيكلي على فعالية العمليات الإبداعية. و بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير رأس المال الفكري على فعالية العمليات الداخلية في شركات الاتصالات الأردنية تعزى إلى متغير الشركة، وذلك في كل من العمليات الإبداعية، والعمليات التشغيلية، وعمليات التفاعل الاجتماعي.

أ- فاعلية العمليات الإبداعية وهي الأنشطة والفعاليات المتعلقة بالتعرف الدقيق على احتياجات السوق وتقديم وتطوير خدمات تلبى هذه الاحتياجات. وتتعلق العمليات الإبداعية بقدرة المؤسسة على تطوير منتجات جديدة وتعلم أو ابتكار تقنية متقدمة وتطبيق سياسات إدارية حديثة. وتشمل هذه المهام تطبيق أسلوب إداري جديد، يقوم على تقدير، وتقديم عدد من المنتجات الجديدة وعدد الاقتراحات المقدمة والمنفذة من الموظفين، والدوافع والحوافز لدى الموظفين للابتكار والتطوير، لأنه بدون التعلم والإبداع والابتكار لا يمكن الاستمرار، وذلك لأن المنافسين يتطورون، وبالتالي ستخرج المنظمة التي لا تتطور من المنافسة والسوق (كاظم، 2008).

وقد توصل (AL Dujaili, 2012) إلى أن الإبداع هو المصدر الرئيس للتنافسية وينظر إليه على إنه ميزه ويكون شرطاً مسبقاً للنجاح التنظيمي واستمرار ديمومته وفقاً لذلك، وأن هناك علاقة وثيقة بين رأس المال الفكري والإبداع التنظيمي. ويعود عدم قدرة المنظمات على الاستفادة من العمليات الإبداعية إلى الفهم غير الصحيح لها، حيث يسود الاعتقاد بأن الإبداع هو ضربة حظ أو مهارة فريدة من نوعها لا تملكها سوى فئة معينة، بينما أشارت الأبحاث إلى أن العمليات الداخلية الإبداعية هي عبارة عن عمليات يمكن أن يمتلكها أي شخص في المنظمة، بالإضافة إلى إمكانية وجودها في مختلف المستويات في المنظمة، حيث لا يمكن للمنظمة الاعتماد على وجود العمليات الداخلية في مستوى واحد منها فحسب، بل تعد المنظمة الناجحة هي تلك التي تستثمر العمليات الداخلية في كافة مستوياتها، كما تعتبر العمليات الداخلية الإبداعية مؤشراً لتطور الشركة وتقديمها في المجالات الأخرى (Smends, 1997).

ويعتبر أخذ مصادر الإبداع في العمليات أمراً ضرورياً كونه يحدد استراتيجيات الشركات، حيث أظهر إجراء مسح على الشركات البولندية من قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة حدد من خلاله مصادر وحوافز عمليات الإبداع المفتوحة (Mierzwa et al., 2019). وميزت دراسة أجريت في صناعة الأجهزة المنزلية باستخدام عينة من 864 موظفاً (283 فكرة) و 239 مستخدماً (66 فكرة) بين جودة الأفكار الإبداعية للمنتجات الجديدة التي تم تبنيها من الموظفين التنظيميين ومجموعة المستخدمين الحالية، وأوضحت الدراسة أهمية جودة الأفكار الإبداعية من وجهة نظر وحدة تطوير المنتجات الجديدة (Schweisfurth, 2019).

ب- فاعلية العمليات التشغيلية وهي الأنشطة والفعاليات المتعلقة بتصميم خدمات مريحة وموثوق بها وتسليمها في الوقت الملائم والمطلوب. ويمكن تعريف العمليات التشغيلية على أنها العمليات التي تتكون من الأعمال الأساسية وتعمل على إنشاء القيمة الأساسية للمنظمة. ومن أهم أنماط العمليات الأساسية البيع والتصنيع والإعلام والتسويق والمبيعات (Hall & Johnson, 2009). كما تشمل العمليات التشغيلية كلاً من الهياكل الرسمية وغير الرسمية والتي من شأنها إدارة الأنشطة والفعاليات في المنظمة والمساعدة على حل المشاكل والصعوبات التي قد تواجه المنظمة. ومن الأمثلة على العمليات التشغيلية التنفيذ والتدقيق والعمليات التنموية مثل مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ومراقبة الأهداف ذات الصلة بالمعلومات والتكنولوجيا مؤشر نموذج القدرة التنموية للمنظمة، العملية المنطقية الموحدة، إطار عمليات مايكروسوفت، إطار حلول مايكروسوفت، هذا بالإضافة إلى وجود عمليات تشغيلية غير رسمية في مركز البيانات والذي لا بد من فهمة من اجل الوصول إلى مفاتيح الحلول ضمن بيئة العمل (Hall & Johnson, 2009).

ج- فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي وهي الأنشطة والفعاليات المتعلقة بالاهتمام بشكاوى العملاء وحسن إدارتها وحسمها بأسرع وقت ممكن في إطار أخلاقي واجتماعي يحقق رفاهية المجتمع ويديم الصلة به. ويعد التفاعل الاجتماعي من أكثر المفاهيم انتشاراً وهو الأساس في دراسة كيفية تفاعل العنصر البشري في البيئة وما ينتج عن هذا التفاعل من قيم

وعادات واتجاهات. إذ يعد التفاعل الاجتماعي بشكل عام نوعاً من المؤثرات والاستجابات في شركات الأعمال والتي ينتج عنها تغيير في الأطراف الداخلة فيما كانت عليه عند البداية كالعملاء والموردين والموظفين، بحيث يؤدي ذلك إلى تعديل طريقة عملهم مع تحسين سلوكهم تبعاً للاستجابات التي يستجيب لها العنصر (Trapper, 2002). لذا تعددت وتباينت استخدامات التفاعل الاجتماعي، فهو مثلاً يستخدم كعملية لأنه يتضمن نوعاً من النشاط الذي تستثيره حاجات معينه منها الحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى الحب والحاجة إلى التقدير والنجاح. وهو حالة لأنه يستخدم في الإشارة إلى النتيجة النهائية التي يترتب عليها تحقيق هذه الحاجات، وهو مجموعة من السمات التي هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبياً تميز استجابات العنصر البشري في سلوكه الاجتماعي التي تدعى بالسمات الأولية للاستجابات الشخصية المتبادلة وهو سلوك ظاهر لأنه يحوي التعبير اللفظي والحركات والإيماءات. وهو سلوك باطن لأنه يتضمن العمليات العقلية الأساسية كالإدراك والتذكر والتفكير والتخيل وجميع العمليات النفسية الأخرى (Bahar, M. and Kian, 2012).

وعلى الرغم من تسليط الضوء على أهمية رأس المال الاجتماعي التفاعلي في الدراسات السابقة، إلا أن نتائج تأثير تفاعل رأس المال الاجتماعي على مخرجات الإبداع في المنظمة ليست محددة. وقد بينت بعض الدراسات أن هناك نتائج متضاربة فيما يتعلق بدور تفاعل رأس المال الاجتماعي في الإبداع من خلال الفحص المنفصل للابتكار الاستكشافي والاستغلالي والتحقيق في آلية التأثير بعمق من خلال إدخال استقرار شبكة الأنا كوسيط. علاوة على ذلك، أن المسافة التكنولوجية قد تعمل على تعديل العلاقة بين تفاعل رأس المال الاجتماعي واستقرار شبكة الأنا. وأظهرت النتائج أن الفجوات الهيكلية لها آثار إيجابية على الإبداع الاستكشافي والاستغلالي للمنظمة، وأنها تؤثر على الابتكار الاستغلالي من خلال استقرار شبكة الأنا. وبالمثل، فإن مركزية درجة المنظمة لها علاقات مقلوبة على شكل حرف U مع ابتكاراتها الاستكشافية والاستغلالية، وتؤثر درجة المركزية على الإبداع الاستكشافي من خلال استقرار شبكة الأنا. علاوة على ذلك، تعمل المسافة التكنولوجية على تعديل العلاقة بين رأس المال الاجتماعي واستقرار شبكة الأنا الخاصة بالمنظمة بطريقة أنه عندما تكون المسافة التكنولوجية عند مستوى منخفض، يكون للفجوات الهيكلية تأثير إيجابي أقوى على استقرار شبكة الأنا. بالإضافة إلى ذلك، عندما تكون المسافة التكنولوجية عند مستوى منخفض، يكون لدرجة المركزية تأثير إيجابي أقوى على استقرار شبكة الأنا (Wang, Yang & Guo, 2020).

### منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الإحصائي، الذي تضمن أسلوب المسح المكتبي وأسلوب المسح الميداني لجمع المعلومات بواسطة أداة الدراسة (الاستبانة) واختبار صدقها وثباتها وكذلك تحليلها إحصائياً لفحص واختبار صحة متغيرات الدراسة جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية.

### المجتمع والعينة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن في والبالغ عددها (23) مصرفاً، وقد بلغ تعدادهم الكلي (2550) موظفًا حسب كشوف دوائر إدارة الموارد البشرية في البنوك التجارية المبحوثة. وقد اختار الباحث عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بلغ عددها (333) مفردة بالاعتماد على جدول مورجان لتحديد حجم العينة، مثلت ما نسبته (13.3%) من المجتمع الأصلي للدراسة. وبعد فحص الاستبانات المسترجعة لبيان مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي، استبعد منها (68) استبانة لعدم صلاحيتها لعملية التحليل الإحصائي نتيجة عدم استكمالها لشروط التحليل. وبهذا يصبح إجمالي عدد الاستبانات الصالحة لعملية التحليل الإحصائي (265) استبانة بنسبة (79.58%) من إجمالي عدد الاستبانات المسترجعة.

### أداة الدراسة

عمد الباحث إلى تصميم استبانة لقياس متغيرات الدراسة التي اشتملت على ثلاثة أجزاء: تضمن الجزء الأول معلومات شخصية ووظيفية للمبحوثين (1-5)، بينما تناول الجزء الثاني أسئلة القياس (6-27) التي تناولت المتغير المستقل جودة المعلومات أما الجزء الثالث، فخصص لأسئلة القياس التي تناولت المتغير التابع (فاعلية العمليات الداخلية)، وقد غطته العبارات من (28-39). وقد صممت إجابات هذه الفقرات على أساس مقياس ليكرت (Likert)

الخماسي الذي يتضمن خمسة مستويات، أدناها (1) وأعلىها (5) على النحو التالي: تنطبق دائماً (5)، تنطبق غالباً (4)، تنطبق أحياناً (3) تنطبق نادراً (2)، لا تنطبق أبداً (1). وبناء عليه يكون القرار لمستوى الأهمية على النحو التالي: الأهمية المنخفضة من 1 أقل من 2.33، الأهمية المتوسطة من 2.33 لغاية 3.66، الأهمية المرتفعة من 3.67 فأكثر. ومعامل كرونباخ ألفا ومعامل الاتساق الداخلي لها وغيرها من الأساليب الإحصائية.

### صدق وثبات الأداة

عرضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أساتذة الإدارة المختصين، والمديرين العاملين في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، للتحقق من مدى صدقها، وتم الأخذ بملاحظاتهم، بشكل دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة وقراتها. وقد جرى استخراج معامل الثبات للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية لكل متغير بجميع أبعاده طبقاً لكرونباخ ألفا (Cronbach Alpha). ويتبين من الجدول رقم (1) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة وأبعادها مرتفعة وتتراوح ما بين (0.824-0.905) وهي نسبة ثبات عالية لأغراض التحليل الإحصائي للدراسة. وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (1).

الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها:

السؤال الأول - ما مستوى تصورات عينة الدراسة حول جودة المعلومات (بعد المحتوى، البعد الزمني، البعد الشكلي) في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؟

لوصف وتحليل جودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، لجأ الباحث إلى استخدام الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار «T» للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (2). إذ يشير الجدول (2) إلى مستوى جودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.401 - 3.879)، أما المتوسط الحسابي العام لمستوى جودة المعلومات فكان (3.832) وبمستوى تطبيق مرتفع على مقياس ليكرت الخماسي. وقد جاء بعد المحتوى بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.879) وانحراف معياري (6150). وبمستوى تطبيق مرتفع. فيما جاء بعد الزمن بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.862) وانحراف معياري (6480) وحصل على مستوى تطبيق مرتفع. وأخيراً، جاء البعد الشكلي في المعلومات بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.401) وانحراف معياري (8170). بمستوى متوسط.

أما بالنسبة ل فقرات كل بعد من أبعاد جودة المعلومات فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة «t» للتحقق من معنوية الفقرة ومستوى التطبيق للفقرة، كما هو موضح بالجدول (3)؛ (4)؛ (5).

### جدول رقم (1)

معامل الثبات للاتساق الداخلي لكل متغير وأبعاده

رقم الفقرة	اسم المتغير والبعد	معامل الثبات كرونباخ ألفا
27-6	المتغير المستقل جودة المعلومات (المحتوى، الزمن، الشكلي)	0.905
13-6	بعد المحتوى	0.863
19-14	البعد الشكلي	0.824
27-20	البعد الزمني	0.893
39-28	المتغير التابع فاعلية العمليات الداخلية	0.902
31-28	فاعلية العمليات الإبداعية	0.900
35-32	فاعلية العمليات التشغيلية	0.896
39-36	فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي	0.858

### جدول رقم (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار «t» لجودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان الأردن

ت	جودة المعلومات	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة «t» المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب الأهمية	مستوى التطبيق
1	بعد المحتوى	8	3.879	6150	28.761	0.000	1	مرتفع
2	البعد الزمني	6	3.862	6480	23.873	0.000	2	مرتفع
3	البعد الشكلي	8	3.401	8170	9.535	0.000	3	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لجودة المعلومات	22	3.832	5400	25.078			مرتفع

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0.05) (a) (1.96).

## جدول رقم (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لبُعد المحتوى في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن

ت	جودة محتوى المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التطبيق
6	تتسم المعلومات المتوفرة بالدقة و خلوها من الأخطاء.	4.520	.6800	36.397	0.00	1	مرتفع
7	تتسم المعلومات المتجمعة بالصدق والصحة.	4.328	.7390	29.234	0.00	2	مرتفع
8	تتطابق المعلومات مع معطيات الواقع شكلاً ومضموناً	3.992	.9040	17.862	0.00	4	مرتفع
9	المعلومات المتوفرة تعكس الواقع بطريقة خالية من التحيز.	4.132	.7490	24.582	0.00	3	مرتفع
10	المعلومات المقدمة مرتبطة باحتياجات المستفيدين بشكل كبير.	3.962	.8560	18.291	0.00	5	مرتفع
11	تعطي المعلومات المتوفرة دورة كاملة عن المشكلة.	3.584	1.070	8.897	0.00	6	متوسط
12	المعلومات المتوفرة غالباً ما تكون وثيقة الصلة بالمشكلة.	3.221	0.877	11.884	0.00	8	متوسط
13	تقدم المعلومات بما يتناسب مع كل مستوى إداري بطريقة يسهل فهمها.	3.297	0.854	10.885	0.00	7	متوسط
	المتوسط الحسابي العام لبعد المحتوى في جودة المعلومات	3.879	.6150				مرتفع

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0.05) (a E 1.96)، حسب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

إذ يوضح الجدول (3) إجابات وحدة والتحليل عن العبارات المتعلقة بمحتوى جودة المعلومات، حيث تراوحت الأوساط الحسابية لهذا المتغير بين (3.221 - 4.520) بمتوسط كلي مقداره (3.879) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لمحتوى جودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة «تتسم المعلومات المتوفرة بالدقة و خلوها من الأخطاء» بمتوسط حسابي بلغ (4.520) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.879)، وانحراف معياري بلغ (0.6800)، فيما حصلت الفقرة «المعلومات المتوفرة غالباً ما تكون وثيقة الصلة بالمشكلة» على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.221) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.879) وانحراف معياري (0.877).

كما يبين الجدول (4) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بالبعد الزمني في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.422 - 4.105) بمتوسط كلي مقداره (3.862) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للبعد الزمني في جودة المعلومات. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة «تتوفر المعلومات المتعلقة بالمشكلة في الوقت المناسب دون تأخير» بمتوسط حسابي بلغ (4.105) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.862)، وانحراف معياري بلغ (0.7410)، فيما حصلت الفقرة «تغطي المعلومات حال توفرها ظروف الظاهرة في الماضي والحاضر والمستقبل» على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.422) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.862) وانحراف معياري (0.7450).

## جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t للبعد الزمني في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن

ت	البعد الزمني لجودة المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التطبيق
14	تتوفر المعلومات المتعلقة بالمشكلة في الوقت المناسب دون تأخير.	4.105	.7410	24.283	0.000	1	مرتفع
15	تتوفر إمكانية الرجوع إلى أرشيف المؤسسة للحصول على المعلومات المطلوبة بسهولة.	3.909	.7270	20.342	0.000	3	مرتفع
16	تتميز المعلومات المتوفرة بالحدثة والتداول.	4.026	.7850	21.277	0.000	2	مرتفع
17	تتوفر المعلومات بشكل دائم عند تكرار الحاجة لها.	3.815	.9080	14.604	0.000	5	مرتفع
18	يتم تقديم المعلومات عند الحاجة لاتخاذ القرار	3.898	.8570	17.044	0.000	4	مرتفعة
19	تغطي المعلومات حال توفرها ظروف الظاهرة في الماضي والحاضر والمستقبل.	3.422	0.745	18.554	0.000	6	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد الزمني لجودة المعلومات	3.862	.6480				مرتفع

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (0.05) (a E 1.96)، تم حساب قيمة (t) الجدولية حسب إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

وأخيراً، يبين الجدول (5) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بالبعد الشكلي للمعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.114 - 3.879) بمتوسط كلي مقداره (3.401) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المتوسط للبعد الشكلي للمعلومات. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة « المعلومات المتوفرة قابلة للتكيف لأكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق » بمتوسط حسابي بلغ (3.879) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.401)، وانحراف معياري بلغ (0.9770)، فيما حصلت الفقرة « يتم استخدام الوسائط الإلكترونية المناسبة لتقديم المعلومات (ورق، فيديو، حاسوب... الخ » على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.114) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.401) وانحراف معياري (0.845).

#### جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t للبعد الشكلي لجودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان

ت	البعد الشكلي لجودة المعلومات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التطبيق
20	المعلومات المتوفرة قابلة للتكيف لأكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق.	3.879	.9770	14.646	0.00	1	مرتفع
21	يتم تقديم المعلومات بشكل تفصيلي وعن طريق رسومات و مخططات.	3.547	1.003	8.879	0.00	3	متوسط
22	يتم تقديم ملخص في بداية التقارير قبل الدخول في التفاصيل.	3.377	.9530	6.439	0.00	4	متوسط
23	تستخدم المؤسسة الوسائط المكتوبة لتقديم المعلومات مثل(الفيديو أو الورق المطبوع).	3.207	1.040	3.248	0.00	6	متوسط
24	تحرص المؤسسة على تقديم المعلومات المناسبة لمن يطلبها أو يستخدمها و على مختلف المستويات.	3.550	.9870	9.080	0.00	2	متوسط
25	يتم تقديم المعلومات بترتيب صحيح وطريقة متناسقة.	3.309	.9850	5.109	0.00	5	متوسط
26	يتم عرض المعلومات بطريقة مناسبة وقابلة للاستخدام.	3.228	0.744	7.554	0.00	7	متوسط
27	يتم استخدام الوسائط الإلكترونية المناسبة لتقديم المعلومات (ورق، فيديو، حاسوب... الخ	3.114	0.845	9.524	0.00	8	متوسط
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للبعد الشكلي	3.401	.8170				متوسط

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (a E 0.05) (1.650). حسب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

السؤال الثاني: ما مستوى تصورات عينة الدراسة حول فاعلية العمليات الداخلية (الابداعية، والتشغيلية، والتفاعل الاجتماعي) في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن؟

لوصف وتحليل فاعلية العمليات الداخلية ( الابداعية، والتشغيلية، والتفاعل الاجتماعي) في البنوك التجارية

العاملة في مدينة عمان في الأردن، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي «t» للتحقق من معنوية الفقرة ومستوى التحقق، كما هو موضح بالجدول (6).

#### جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبار التائي «t» لمستوى فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن

ت	العمليات الداخلية	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب الأهمية النسبية	مستوى التحقق
1	الابداعية	4	3.459	.6650	18.456	0.000	3	متوسط
2	التشغيلية	5	4.135	.7140	24.500	0.000	1	مرتفع
3	التفاعل الاجتماعي	4	3.901	.8240	17.814	0.000	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لفاعلية العمليات الداخلية	14	3.911	.5640	26.268	0.000		مرتفع

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (a E 0.05) (1.650). تم حساب قيمة (t) الجدولية حسب الوسط الافتراضي والبالغ (3).

إذ يشير الجدول (6) إلى مستوى فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.459 - 4.135)، أما المتوسط الحسابي العام لمستوى فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان

في الأردن فبلغ (3.911) وبمستوى تحقق مرتفع. وقد جاء مستوى فاعلية العمليات التشغيلية بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.135) وانحراف معياري (0.7140). وبمستوى مرتفع. فيما جاءت فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.901) وانحراف معياري (0.8240). وحصلت على مستوى تحقق مرتفع. وأخيراً، وبالمرتبة الثالثة جاءت فاعلية العمليات الإبداعية بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (3.459) وانحراف معياري (0.6650). وحصلت على مستوى تحقق متوسط. أما بالنسبة لفقرات كل فاعلية من فاعليات العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، فقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبار التائي «t» للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (7)؛ (8)؛ (9).

#### جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لفاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان الأردن

ت	العمليات الإبداعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التحقق
28	تهتم البنوك التجارية بالتنبؤ الأسعار المتوقعة لسوق المنافسة.	3.784	.7800	16.37	0.000	1	مرتفعة
29	تحرص البنوك التجارية على تخفيض أسعار منتجاتها مقارنة مع الشركات المنافسة.	3.773	.7790	16.15	0.000	2	مرتفعة
30	جودة المنتجات من أهم الأهداف التي تحرص البنوك التجارية على توافرها.	3.110	.9150	11.73	0.000	4	متوسطة
31	تحرص البنوك التجارية على تلبية احتياجات المستهلك من منتجاتها.	3.172	.8630	12.59	0.000	3	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف العام للعمليات الإبداعية	3.459	.6650				متوسط

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (a E 0.05) (1.650)، تم حساب قيمة (t) الجدولية حسب الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يوضح الجدول (7) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بالعمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.110 - 3.784) بمتوسط مقداره (3.459) الذي يشير إلى المستوى المتوسط للعمليات الإبداعية للبنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة «تهتم البنوك التجارية بالتنبؤ الأسعار المتوقعة لسوق المنافسة» بمتوسط حسابي بلغ (3.784) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.459)، وانحراف معياري بلغ (0.7800)، فيما حصلت الفقرة «تحرص البنوك التجارية على تلبية احتياجات المستهلك من منتجاتها» على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.110) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.459) وانحراف معياري (0.9150).

#### جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لفاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان

ت	فاعلية العمليات التشغيلية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التحقق
32	تحرص البنوك التجارية على التعاقد مع موردين موثوق بهم.	4.188	.867	22.312	0.00	2	مرتفعة
33	تولي البنوك التجارية الأولوية في الإيفاء بالوعود المقدمة لزيائهم.	4.271	.759	27.243	0.00	1	مرتفعة
34	تبعت البنوك التجارية موظفيها دورات تدريبية في مجال تقديم الخدمة.	4.003	.809	20.186	0.00	4	مرتفعة
35	تلتزم البنوك التجارية بمواصفات جودة الخدمة.	4.079	.877	20.019	0.00	3	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف العام لفاعلية العمليات التشغيلية	4.135	.7140				مرتفع

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (a E 0.05) (1.650)، تم حساب قيمة (t) الجدولية حسب الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

كما يبين الجدول (8) إجابات وحدة التحليل عن فقرات فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.003 - 4.271) بمتوسط مقداره (4.135) الذي يشير إلى المستوى المرتفع لفاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة «تولي البنوك التجارية الأولوية في الإيفاء بالوعود المقدمة لزيائهم» بمتوسط حسابي بلغ (4.271) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.135)، وانحراف معياري بلغ (0.7590)، فيما حصلت

الفقرة «تبعث البنوك التجارية موظفيها دورات تدريبية في مجال تقديم الخدمة» على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.003) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.135) وانحراف معياري (0.890).

### جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t مستوى فاعلية التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن

ت	فاعلية التفاعل الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى التحقق
36	تصنف الشركة شكاوى الزبائن وفقاً لمؤشرات جودة منتجاتها.	4.052	.8860	19.343	0.00	1	مرتفعة
37	يتوفر لدى الشركة نظام مفعّل لتوثيق شكاوى الزبائن بانتظام.	3.762	.9650	12.854	0.00	4	مرتفعة
38	تحرص الشركة على أن تكون منتجاتها صديقة للبيئة.	3.792	.9600	13.430	0.00	3	مرتفعة
39	تعتبر صحة الموظفين والزبائن من أهم أولويات الشركة.	4.000	.9450	17.217	0.00	2	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لفاعلية	3.901	.8240				مرتفعه

قيمة (t) الجدولية عند مستوى (a E 0.05) (1.650). تم حساب قيمة (t) الجدولية حسب الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

وأخيراً، يبين الجدول (9) إجابات وحدة التحليل عن العبارات المتعلقة بفاعلية التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.762 - 4.052) بمتوسط مقداره (3.901) الذي يشير إلى المستوى المرتفع لفاعلية التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة «تصنف الشركة شكاوى الزبائن وفقاً لمؤشرات جودة منتجاتها» بمتوسط حسابي بلغ (4.052) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.901)، وانحراف معياري بلغ (0.8860)، فيما حصلت الفقرة «يتوفر لدى الشركة نظام مفعّل لتوثيق شكاوى الزبائن بانتظام» على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.762) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.901) وانحراف معياري (0.9650).

اختبار الفرضيات: قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، إذ تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة باستخدام معامل تضخم التباين (VIF) Factor واختبار التباين المسموح به Tolerance لكل متغير من متغيرات الدراسة مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين المسموح به (VIF) للقيمة (10). وأن تكون قيمة التباين المسموح به Tolerance أكبر من (0.05). كما تم التأكد أيضاً من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء Skewness، إذ إن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء محصورة بين (±1)، والجدول رقم (10) يبين نتائج هذه الاختبارات.

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (10) عدم وجود تداخل خطي متعدد Multicollinearity بين أبعاد المتغير المستقل (جودة المعلومات)، وإن ما يؤكد ذلك قيم معيار اختبار معامل تضخم التباين (VIF) للأبعاد المتمثلة بـ (بُعد المحتوى، والبُعد الزمني، والبُعد الشكلي) والبالغة (1.256 ؛ 1.361 ؛ 1.286) على التوالي وهي تقل عن القيمة (10). كما يتضح أن قيم اختبار التباين المسموح به (Tolerance) تراوحت بين (0.735-0.796) وهو أكبر من (0.05) ويُعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل. وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Skewness) حيث كانت القيم أقل من (1). وتأسيساً على ما تقدم وبعد التأكد من عدم وجود تداخل خطي بين أبعاد المتغير المستقل، وإن بيانات متغيرات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي فقد أصبح بالإمكان اختبار فرضيات.

### جدول رقم (10)

نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء

ت	المتغيرات المستقلة الفرعية	VIF	Tolerance	Skewness
1	الزمن	1.256	0.796	0.643
2	الشكل	1.361	0.735	0.445
3	المحتوى	1.286	0.778	0.367

الفرضية الرئيسية  $H_{01}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الداخلية (الابداعية، التشغيلية، التفاعل الاجتماعي) في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة (0.05 ≤ α).



و(12.042) للمحتوى والزمن، و(5.570) للمحتوى والزمن والشكل عند مستوى (0.05  $\alpha$ ). ولتحقق من تأثير جودة المعلومات بأبعادها في كل بعد من أبعاد فاعلية العمليات الداخلية (العمليات الإبداعية، والتشغيلية، والتفاعل الاجتماعي)، قام الباحث بتجزئة الفرضية الرئيسة إلى ثلاث فرضيات فرعية، وكما هو موضح أدناه.

**الفرضية الفرعية الأولى  $H_{01}$ :** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول (13).

#### جدول رقم (13)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير جودة المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان

المتغير التابع	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	$\beta$	T	Sig*
الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة	
فاعلية العمليات الإبداعية	0.435	0.189	20.293	بين المجاميع 3 البواقي 261 المجموع 264	0.000	الزمن 0.1350 الشكل 0.2530 المحتوى 0.1660	2.157 3.886 2.620	0.0320 0.0000 0.0090

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.05  $\alpha$ )

يوضح الجدول (13) أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.435) عند مستوى (0.05  $\alpha$ ). أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فقد بلغ (0.189)، أي أن ما قيمته (0.189) من التغيرات في تحقيق فاعلية العمليات الإبداعية ناتج عن التغير في جودة المعلومات بأبعادها، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.1350) للزمن، و(0.2530) للشكل، و(0.1660) للمحتوي في المعلومات. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (20.293) وهي دالة عند مستوى (0.05  $\alpha$ ). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة) الأولى، وتقبل الفرضية البديلة لها التي تنص على: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة (0.05  $\alpha$ )، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Alenezi et al., 2015) التي توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين جودة المعلومات وتعزيز المزايا المتحققة في الأبعاد الفنية والإدارية والسياسية، حيث إن العمليات الإبداعية تترجم في النشاطات الفنية والإدارية. ولتحقق أي المتغيرات ذات التأثير الأكبر في جودة المعلومات بأبعادها في تحقيق فاعلية العمليات الإبداعية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise، وكما هو موضح بالجدول (14).

يوضح الجدول (14) أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك

#### جدول رقم (14)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد التدريجي لأبعاد جودة المعلومات في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن.

المتغير التابع	المتغيرات	(R <sup>2</sup> )	F	Sig* F Change
التابع	المتغيرات	معامل التحديد التراكمي	المحسوبة	
فاعلية العمليات الإبداعية	الزمن	0.1440	44.341	0.0000
	الزمن + المحتوى	0.1750	27.727	0.0000
	الزمن + المحتوى + الشكل في المعلومات	0.1890	20.293	0.0000

التجارية العاملة في مدينة عمان. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فقد بلغ (0.1440) للزمن عند مستوى (0.05  $\alpha$ )، و(0.1750) للزمن والمحتوي في المعلومات عند مستوى (0.05  $\alpha$ ). ويؤكد معنوية هذا التأثير التغير في قيمة F والتي بلغت (44.341) للزمن عند مستوى (0.05  $\alpha$ )

و(0.05)، و(9.655) للزمن والمحتوى في المعلومات عند مستوى (a £ 0.05)، و(4.652) للزمن والمحتوى والشكل في المعلومات عند مستوى (a £ 0.05).

الفرضية الفرعية الثانية  $H_{01}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوى) في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة (0.05). لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوى) في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول (15).

جدول رقم (15)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير جودة المعلومات في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان

المتغير التابع	(R)	(R <sup>2</sup> )	F المحسوبة	DF درجات الحرية	Sig* مستوى الدلالة	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة
فاعلية العمليات التشغيلية	0.486	0.236	26.861	3 بين المجاميع البواتي	0.000	الزمن	1.184	.2370
				261		المحتوى	6.904	.0000
				264 المجموع		الشكل	.5350	.5930

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (a £ 0.05)

يوضح الجدول (15) أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوى) في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات في فاعلية العمليات التشغيلية، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.486) عند مستوى (a £ 0.05). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.236)، أي أن ما قيمته (0.236) من التغيرات في فاعلية العمليات التشغيلية ناتج عن التغير في المحتوى، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.4360) للمحتوى، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بمحتوى المعلومات يؤدي إلى زيادة في فاعلية العمليات التشغيلية. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (26.861) وهي دالة عند مستوى (a £ 0.05). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية جزئياً، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمحتوى المعلومات في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة (a £ 0.05).

جدول رقم (16)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد التدريجي لتأثير محتوى المعلومات في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان

المتغير التابع	المتغيرات	(R <sup>2</sup> )	F المحسوبة	Sig* F Change
فاعلية العمليات التشغيلية	المحتوى	.230	78.539	.000

وللتحقق من مستوى تأثير محتوى المعلومات تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise، وكما هو موضح بالجدول (16).

يوضح الجدول (16) أثر محتوى المعلومات في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمحتوى المعلومات في فاعلية العمليات التشغيلية، أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.2300). عند مستوى (a £ 0.05). ويؤكد معنوية هذا التأثير التغير في قيمة F والتي بلغت (78.539) عند مستوى (a £ 0.05).

الفرضية الفرعية الثالثة  $H_{01}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوى) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة (0.05) ≤ α. لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوى) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول (17).

جدول رقم (17)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير جودة المعلومات في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان

المتغير التابع	(R)	(R <sup>2</sup> )	F	DF	Sig*	β	T	Sig*
المتغير التابع	الارتباط	معامل التحديد	المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة	معامل الانحدار	المحسوبة	مستوى الدلالة
عمليات التفاعل الاجتماعي	0.481	0.231	26.149	261	0.000	المحتوى	2.953	.0030
				3		الزمن	4.850	.0000
				264		الشكل	1.896	.0590

\*يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (a £ 0.05)

يوضح الجدول (17) أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والمحتوي) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.481) عند مستوى (a £ 0.05). أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فقد بلغ (0.231)، أي أن ما قيمته (0.231) من التغيرات في عمليات التفاعل الاجتماعي ناتج عن التغير في جودة المعلومات بأبعادها (الزمن،

والمحتوي) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (1.800). للمحتوى، (0.3070). للزمن. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (26.149) وهي دالة عند مستوى (a £ 0.05). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفريّة)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

جدول رقم (18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير أبعاد جودة المعلومات في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان

المتغير التابع	(R <sup>2</sup> )	F	Sig*
المتغير التابع	معامل التحديد	المحسوبة	FChange
عمليات التفاعل الاجتماعي	.1860	60.162	.0000
المحتوى + الزمن	.2210	37.060	.0010

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات

بأبعادها (الزمن، والمحتوي) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة (a £ 0.05). وللتحقق أي المتغيرات ذات التأثير الأكبر تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise للتحقق من أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان، وكما هو موضح بالجدول (18).

يوضح الجدول (18) أثر جودة المعلومات بأبعادها (الزمن، والشكل، والمحتوي) في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان. أما معامل التحديد R<sup>2</sup> فقد بلغ (0.1860). للمحتوى عند مستوى (a £ 0.05)، و (0.2210) للمحتوى والزمن عند مستوى (a £ 0.05). ويؤكد معنوية هذا التأثير التغير في قيمة F والتي بلغت (60.162) للمحتوى عند مستوى (a£0.05)، (11.545) للمحتوى والزمن عند مستوى (a £ 0.05).

النتائج

- 1- أشارت النتائج إلى أن مستوى جودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.832)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لجودة المعلومات في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن بين (3.401 - 3.879)، وقد جاء بُعد المحتوى بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.879)، يليه بُعد الزمن بمتوسط حسابي (3.862). وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، جاء بُعد الشكل في المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (3.401).
- 2- أشارت النتائج إلى أن فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن كانت مرتفعة وبمتوسط حسابي بلغ (3.911)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لفاعلية العمليات الداخلية

بين (3.459 - 4.135)، وقد جاءت فاعلية العمليات التشغيلية بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (4.135)، يليها فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي بمتوسط حسابي (3.901). وفي المرتبة الثالثة والأخيرة، جاءت فاعلية العمليات الإبداعية بمتوسط حسابي بلغ (3.459) وهو ما يمكن تفسيره بأن البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان تسعى لتحقيق فاعلية في العمليات الداخلية وذلك من خلال تحقيق مستوى عال من الجودة في العمليات التشغيلية بالدرجة الأولى ومن ثم تعزيز عمليات وفاعلية التفاعل الاجتماعي مع العملاء والموظفين بالدرجة الثانية مع الأخذ بعين الاعتبار فاعلية العمليات الإبداعية.

- 3- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (المحتوى، والزمن، والشكل) في فاعلية العمليات الداخلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة (a £ 0.05).
- 4- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات بأبعادها (المحتوى، والزمن، والشكل) في فاعلية العمليات الإبداعية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).
- 5- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للمحتوى والزمن في فاعلية عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).
- 6- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لمحتوى المعلومات في فاعلية العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## التوصيات

تأسيسًا على النتائج السابقة، تقدم الدراسة التوصيات الآتية:

- 1- توجيه إدارات البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان للاهتمام بتطوير كيفية تقديم المعلومة (البُعد الشكلي للمعلومات) حيث تبين أن هناك اهتمام متوسط من وجهة نظر المبحوثين حول هذا البعد.
- 2- توجيه اهتمام البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان نحو استمرار تطوير وتجديد الخدمات المتمثلة بالعمليات الإبداعية حيث تبين أن هناك ضعف فيها من خلال متوسطها الحسابي الذي جاء متوسط من حيث التقدير من وجهة نظر المبحوثين.
- 3- التأكيد على ضرورة الاهتمام بالجانب الزمني والشكلي للمعلومات المقدمة حيث تبين أن أثرهما ضعيف من حيث التأثير في العمليات التشغيلية في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن.
- 4- التأكيد على ضرورة الاهتمام بالشكل حيث تبين أن أثرها ضعيف من حيث التأثير في عمليات التفاعل الاجتماعي في البنوك التجارية العاملة في مدينة عمان في الأردن.
- 5- توجيه اهتمام الباحثين نحو إجراء المزيد من الدراسات حول أثر جودة نظم المعلومات وجودة خدمات المعلومات في فاعلية العمليات الداخلية.

## قائمة المراجع

### أولاً - مراجع باللغة العربية:

- الفاعوري، أسماء مروان. (2012). «أثر فاعلية أنظمة تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان الكبرى»، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط. <http://www.meu.edu.jo/ar/images/document/a3mal/elec>
- القريوتي، محمد قاسم. (2009). *نظرية المنظمة والتنظيم*. عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- الكساسبة، صالح على الشيخ. (2010). «تأثير رأس المال الفكري على فاعلية العمليات الداخلية في شركات الاتصالات الأردنية»، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، الأردن.
- المحاسنة، محمد عبد الرحيم. (2005). «أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات»، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، مجلد (1)، العدد (1) ص 78-100.
- النجار، فايز جمعة. (2010). *نظم المعلومات الإدارية: منظور إداري*. ط3. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الهاشم، عادل عودة. (2004). «أثر جودة مخرجات نظم المعلومات الإدارية على فاعلية الرقابة الإدارية في الجامعات الأردنية، دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والخاصة»، رسالة ماجستير، كلية الإدارة العامة، جامعة مؤتة - الأردن
- قمر، شادية داوود سيرة. (2012). «خصائص جودة المعلومات المحاسبية المحوسبة ودورها في فاعلية وكفاءة المحاسبة الإدارية كنظام للمعلومات في التخطيط والرقابة وتقويم الأداء: دراسة ميدانية على عينة من المنشآت الصناعية السودانية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
- كاظم عبد الله. (2008). «أثر رأس المال الفكري في الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في عينة من شركات القطاع الصناعي المختلط»، *مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية*، المجلد (10)، العدد (3)، 65-80.
- وادي، رشدي عبد اللطيف؛ وغنيم ماهر أحمد محمود. (2007). «مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظات غزة»، *مجلة جامعة الأقصى*، المجلد الحادي عشر، العدد 2، يونيو.

### ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Aggarwal, Rajesh & Zabiho Rezaee. (1996). "Total quality management for bridging: the expectations gap in systems development", *The Journal of the International Project Management Association*, Vol. 14, No. 2, April, pp. 115 – 120.
- Al-Dujaili, M. (2012). "Influence of intellectual capital in the organizational innovation", *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3 (2), pp: 128-135.
- Alenezi, H.; Tarhini A. and Masa'deh, R. (2015). "Investigating the strategic relationship between information quality and e-government benefits: A literature review", *International Review of Social Sciences and Humanities*, Vol. 9, No. 1 (2015), pp. 33-50.
- Alshikhi, O. A. & Abdullah, B. M. (2018). "Information quality: definitions, measurement, dimensions, and relationship with decision making", *European Journal of Business and Innovation Research*, Vol. 6, No. 5, 36-42.
- Argyropoulou A.; Reid I. Wilkins P. & Ioanno G. (2015). "Information quality, reporting and organisational performance", In: *22<sup>nd</sup> Euroma Conference 2015*, 26<sup>th</sup> June - 1<sup>st</sup> July 2015, Neuchâtel, Switzerland.
- Ayala C. and Franch X. (2014). "Dealing with information quality in software package selection: An empirically based approach", *IET Software*, 8(5): 204-218.
- Bae, S. M.; An, H. T. & Kim, J. D. (2020). Mediators linking information quality and the cost of equity capital", *Asia-Pacific Journal of Financial Studies*, Vol. 49, No. 3, 410-437.

- Bahar, M. and Kian, S. F. (2012). "Theoretic study of social capital and effective factors", *International Journal of Social Science Tomorrow*, 1 (4), 1-6.
- Bovee M. W. (2004). *Information quality: A conceptual framework and empirical validation*, DAI, 65 (07), 2668, (UMI 3141462).
- Caballero, Ismael & Mario Piattini. (2007). *Assessment and improvement of data*.19 and information quality, Idea Group, Inc., Hershey.
- Certo, Samuel C. (2003). *Modern management: Adding digital focus*. (9.20<sup>th</sup> ed.), Pearson education, Inc., N.J.
- Gruner Hans Peter & Schulte Elisabeth. (2010). "Speed and quality of collective decision making: Incentive for information provision", *Journal of Economic Behavior & Organization*, pp1-14.
- Guess, Frank M. (2002). *Improving information quality and information*. 26 technology systems in the 21<sup>st</sup> Century, Department of Statistics University of Tennessee.
- Gupta, M. (2018). "The innovation process from an idea to a final product: A review of the literature", *Int. J. Comparative Management*, Vol. 1, No. 4, pp. 400–421.
- Haag, S. & Others. (2007). *Management information systems for the information age*. 6<sup>th</sup> ed., McGraw- Hill, Inc., New York.
- Hall, J. & Johnson, M. (2009). "When should process be art, not science", *Harvard Business Review*, 3 (5), pp 58 – 65.
- Hanna K.; Brennan D.; Sambrook, P. and Armfield J. (2015). "Third molars on the internet: A guide for assessing information quality and readability", *Interact J Med Res*, Vol. 4, No. 4, e19, PP: 1-12.
- Jingjun, X.; Benbasat I. and Cenfetelli, R. (2013). "Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the e-service context", *MIS Quarterly*, 37 (3): 777-794.
- Kahn, Beverly K. & Others. (2002). "Information quality benchmarks: Product and service performance", *Communications of the ACM*, April, Vol. 45, No. 4, pp. 184-192.
- Khalil, Omar E. M. & Others. (1999). "Teaching information quality in information systems undergraduate education", *Informing Science*, Vol. 2, No. 3, pp. 53- 59.
- Kumala R. (2015). The impact of information quality and syatem quality on user satisfaction in web-based information system: Study on the employees of Bank Rakyat Indonesia Malang", *Journal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 2 No. 2:1-12.
- Liu, K. (2000). *Semiotics in Information Systems Engineering*. Cambridge, UK., Cambridge University Press.
- Maffei, R. (1958). "Simulation, sensitivity and management decision rules", *Journal of Business*, 31(3): 177-186.
- Mierzwa, D.; Walecka-Jankowska, K. and Zimmer, J. (2019). "Open innovation model in enterprises PF the SME sector-sources and barriers", In: Wilimowska, Z., Borzemski, L., Grzech, A. and Swiatek, J. (Eds.): *Information Systems Architecture and technology: Proceedings of 37th International Conference on Information Systems Architecture and Technology-ISAT 2016-part IV*. Advances in Intelligent Systems and Computing, Vol. 524, Springer, Cham.
- Naumann F. (2002). *Quality-driven query answering for integrated information systems*. Springer-Verlag, Berlin.
- Obeidat B.; Sweis R.; Zyod D.; Masa'deh R. and Alshurideh M. (2012). "The effect of perceived service quality on customer loyalty in internet service providers in Jordan", *Journal of Management Research*, 4 (4): 224-242.

- Otto B.; Huener K. and Oesterle H. (2009). "Identification of business oriented data quality metrics", Proceedings of: **The 14<sup>th</sup> International Conference on Information Quality, Germany**: 122-134.
- Ravichandran, T. & Arun Rai. (2000). "Total quality management in information systems development: Key constructs and relationships", **Journal of Management information systems**, M.E. Sharpe, Inc., Vol. 16, No. 3, pp.199-155.
- Redman T. C. (2005). "Measuring data accuracy: A framework and review", In: R. Y. Wang, E. M. Pierce, S. E. Madnick and C. W. Fisher (Eds.), **Information Quality**, , 2136, New York: M. E. Sharpe.
- Riesener, M.; Dölle, C.; Schuh, G. & Tönnes, C. (2019). "Framework for defining information quality based on data attributes within the digital shadow using LDA", **Procedia CIRP**, Vol. 83, 304-310.
- Schulte, Elisabeth & Gruner Hans Peter. (2007). "Speed and quality of collective decision making: Imperfect information processing", **Journal of Economic Theory**, pp 138- 154.
- Schweisfurth, T. G. (2019). "Comparing internal and external lead users as sources of innovation", **Research Policy**, Vol. 46, No. 1, pp.238–248.
- Smends, R. (1997). "Radical change through incremental innovations: Generic principles and cultural differences in evolution management", **International Journal of Technology Management**, 14 (1): 146-162.
- Trepper, C. (2002). **Tools Help Personalize the Customer Experience**, available online: <http://www.informationweek.com>.
- Trueblood, R. (1960). "Operations research: A challenge to accounting", **Journal of Accountancy**, 109(5): 47-51.
- Wang, J., Yang, N. & Guo, M. (2020). "How social capital influences innovation outputs: an empirical study of the smartphone field", **Innovation**, 1-21.
- Wilkin, Carla & Tanya cast leman. (2003). Development of an interment to. 57 evaluate the quality of delivered information systems", proceedings of: **The 36<sup>th</sup> Hawaii international conference on system sciences**, Deakin University.

## The Effect of Information Quality on the Internal Operation Effectiveness At Commercial Banks in Jordan: Applied Study

Dr. Mohammad AL-mahasneh  
Public Administration Department  
Faculty of Business Administration  
Mutah University  
Hashemite Kingdom of Jordan

### ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the information quality on the **Internal operation Effectiveness** at Commercial Banks in Jordan. To achieve the objective goals of the study, a questionnaire has been developed and distributed to simple random sample which consists of (333) subjects, (265) questionnaire were retimed and valid to statistical analysis which represent 79.58% of the sample size. The study has reached the following results: There is a significant statistic effect of information quality on the **Internal operation Effectiveness**, an effect of information content and time on the social interaction, and an effect of the information content on the **Internal operation Effectiveness** at commercial Banks in Jordan. The study recommended that the bank's management should direct the banks to pay more attention for the process and time of offering information, through developing and modernizing the services, especially innovation process.

*Keywords: Information Quality, Internal operation Effectiveness*