Assessing The Potential For Banking Decision Support Systems And Their Role In Making Unstructured Decision Field Study On Syrian Private Commercial Banks

Dr. Ali Younis Maya[*]
Dr. Jamil Issa[**]
Hassan Ismail[***]

(Received 10 / 10 / 2019. Accepted 1 / 12 / 2019)

□ ABSTRACT □

There is an urgent need for accurate information as soon as possible to make quick decisions based on accurate and importance studies, and emerged several systems dealing with these areas, including management information systems, operational information systems, expert systems, including: Decision-making system Support System (DSS), which assists senior management in decision-making that serves the organization's objectives, and decision support systems assist all users regardless of administrative level in administrative decision making.

The research aims at assessing the potential of the decision support systems, including the material potential, human potential, technical potential, organizational potential of the studied banks, and their role in decision-making to solve the unstructured problems left by the war. In order to achieve this, two main hypotheses were formulated. The researcher used the questionnaire technique to collect the data analyzed using statistical tests, the most important of which were the one-sample T. test and the Pearson Correlation. The researcher found several results, the most important of which are: The necessary resources for decision support systems are at a good level, and there is a strong positive relationship between the availability of the necessary capabilities for the banking decision support systems and their role in the decision making process in the studied banks.

Keywords: Banking Decision Support Systems, Material Resources, Human Potential, Technical Potential, Organizational Potential, Decision-Making Process, Unstructured Decisions.

[*]**Professor - The Department Of Business Administration - Faculty Of Economics - Tishreen University Lattakia – Syria.**
[**]**Assistant Professor - The Department Of Business Administration - Faculty Of Economics - Tishreen University - Lattakia – Syria.**
[***]**Postgraduate Student(Master) - Department Of Business Administration - Faculty Of Economics - Tishreen University - Lattakia – Syria.**

تقييم الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرارات المصرفية ودورها في اتخاذ القرارات غير المهيكلة "دراسة ميدانية على المصارف التجارية السورية الخاصة"

الدكتور علي يونس ميا *
الدكتور جميل عيسى **
حسن إسماعيل ***

(تاريخ الإيداع 10 / 10 / 2019. قُبِل للنشر في 1 / 12 / 2019)

□ ملخّص □

أصبحت هناك حاجة ماسة إلى المعلومات الدقيقة بأسرع وقت لاتخاذ قرارات سريعة صائبة مبنية على دراسات بالغة الدقة والأهمية، وظهرت عدة نظم تهتم بهذه المجالات منها نظم المعلومات الإدارية، نظم المعلومات التنفيذية، والنظم الخبيرة ومن ضمن هذه النظم: النظام المتخصص في عملية اتخاذ القرار Decision Support System (DSS) ، الذي يساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار الذي يخدم أهداف المنظمة، كما أن نظم دعم القرار يساعد كافة المستخدمين بغض النظر عن المستوى الإداري في اتخاذ القرارات الإدارية.

ويهدف البحث إلى تقييم الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار وتشمل: الإمكانات المادية، والإمكانات البشرية، والإمكانات الفنية، والإمكانات التنظيمية في المصارف محل الدراسة، ودراسة دورها في اتخاذ القرارات لحل المشكلات غير المهيكلة التي خلفتها الحرب.

ولتحقيق ذلك تمّ صياغة فرضتين رئيستين، واستخدم الباحث أسلوب الاستبانة لجمع البيانات الّتي تمّ تحليلها باستخدام اختبارات إحصائيّة أهمّها: اختبار الوسط الحسابي One- Sample t. test، واختبار الارتباط الثّنائي Pearson Correlation. وقد توصل الباحث إلى عدّة نتائج أهمّها: تتوافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار بمستوى جيد، كما توجد علاقة طردية قوية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرارات المصرفية ودورها في اتخاذ القرارات غير المهيكلة في المصارف محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: نظم دعم القرار المصرفية، الإمكانات المادية، الإمكانات البشرية، الإمكانات الفنية، الإمكانات التنظيمية، عملية اتخاذ القرار، القرارات غير المهيكلة.

* أستاذ – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.
** مدرس – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.
*** طالب ماجستير – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة تشرين – اللاذقية – سورية.

مقدّمة:

تطورت نظم المعلومات بشكل متسارع خلال العقود الماضية تبعاً للتطورات التكنولوجية والتقنية والمعلوماتية التي شهدها العالم، وتعد نظم دعم القرار أحد أهم أشكال هذه النظم باعتبارها نظم تفاعلية قائمة على الكمبيوتر، تهدف إلى مساعدة صناع القرار على استخدام تقنيات الاتصالات والبيانات والمستندات والمعارف والنماذج لإكمال مهام عملية اتخاذ القرار. وتربط بين ثلاث عناصر رئيسية وهي قواعد البيانات، والنماذج الكمية (الرياضية والإحصائية وبحوث العمليات)، وبين متخذ القرار.

وتبرز أهميتها في أنها تقدم للمديرين السبل الكفيلة للتعامل مع المشكلات والقضايا الجديدة، والتي تحتاج إلى التنبؤ بها في بيئة تتسم بالديناميكية، وارتفاع مستويات المخاطر، حيث أنها تسهم في إنجاح عمليات صنع القرارات المختلفة شبه وغير المهيكلة، من خلال توفير الوصول إلى المعلومات وأدوات التحليل، كما أنها وسيلة لنمذجة البيانات واتخاذ قرارات الجودة بناءً عليها.

وتشكل أنظمة دعم القرار فئة من أنظمة المعلومات القائمة على المعرفة التي تدعم أنشطة صنع القرار، ويعتمد اتخاذ القرار الصحيح في العمل عادة على جودة البيانات، والقدرة على فحصها، وتحليلها للعثور على الاتجاهات التي يمكن أن تخلق حلولًا واستراتيجيات، كما يتطلب نجاحها توافر الإمكانات المادية والبشرية والتنظيمية والتكنولوجية.

وتكتسب هذه النظم أهمية كبيرة في المؤسسات المصرفية نظراً لدورها في توفير المعلومات الضرورية في الوقت المناسب، بما يحقق السرعة في الاستجابة، وتقديم الخدمات على مستوى عالي من الاعتمادية والأمان، وبالتالي تمكن المصارف من تلبية حاجات ورغبات العملاء والتنبؤ بتطلعاتهم، وبالتالي تحسين جودة الأداء.

مشكلة البحث:

يمكن تصنيف المشكلات الاقتصادية التي خلفتها الحرب التي واجهتها سورية منذ عام 2011 بالمشكلات غير المهيكلة والتي أدت إلى تراجع كبير في مؤشرات المنظمات الاقتصادية السورية ومن بينها المصارف، مما انعكس سلباً على مستوى الخدمات المصرفية التي قدمتها خلال فترة الحرب، مما يجعل من الأهمية بمكان البحث في مدى نجاح نظم المعلومات المستخدمة من قبل المصارف السورية في اتخاذها قرارات فعالة قادرة على حل المشكلات غير المهيكلة التي واجهتها المصارف، وبهذا تتبلور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما مدى نجاح نظم دعم القرار المطبقة في المصارف محل الدراسة في اتخاذ القرارات غير المهيكلة للمشكلات التي خلفتها الحرب؟

أهميّة البحث و أهدافه:

تتجسد **الأهميّة النظرية** للبحث من خلال أهمية نظم دعم القرار كنظام تفاعلي يسهم في توفير المعلومات الدقيقة بأسرع وقت لاتخاذ قرارات سريعة صائبة وتسريع التقدم في حل المشاكل، وتسهيل الاتصال، وتقديم الدعم للمستويات الإدارية المختلفة، وزيادة الرقابة التنظيمية من قبل متخذ القرار، كما أنها تساعد على أتمتة العمليات الإدارية، وتوفير الدعم للقرارات المتسلسلة والمتعددة والمعتمدة كل منها على الآخر، وتضييق الهوّة بين مستويات أداء متّخذي القرار.

أما **الأهمية العملية** فتتجسد من خلال بيئة تطبيق الدراسة وهي القطاع المصرفي باعتباره من أكثر القطاعات الاقتصادية أهمية، وتقييم مدى نجاح نظم المعلومات المطبقة به في اتخاذ قرارات فعالة قادرة على حل المشكلات غير المهيلكة التي واجهت المصارف في الحرب.

ويهدف البحث إلى تقييم الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار والمتمثلة في: الإمكانات المادية، والإمكانات البشرية، والإمكانات الفنية، والإمكانات التنظيمية في المصارف محل الدراسة، ودراسة دورها في اتخاذ القرارات لحل المشكلات غير المهيكلة التي خلفتها الحرب.

فرضيات البحث:

يقوم البحث على الفرضيّات الآتية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي؛ ويتفرع عنها الفرضيات الآتية:

أ- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات المادية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

ب- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات البشرية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

ت- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات الفنية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

ث- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات التنظيمية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين اتخاذ القرارات غير المهيلكة.

منهجيّة البحث:

اعتمدت الدّراسة المقاربة الاستنباطيّة، وتمّ استخدام المنهج الوصفي التّحليلي لتوصيف متغيّرات الدراسة، كما اعتمدت الدّراسة الميدانية الاستبانة الّتي تمّ توزيعها على عينة الدراسة لجمع البيانات الأوليّة المتعلّقة بمتغيّرات الدّراسة.

وتمّ استخدام المصادر الثانويّة للبيانات بالاعتماد على الكتب والمقالات العلميّة وغيرها من المراجع المحكّمة.

6- تصميم البحث: تعدّ الدّراسة دراسة ميدانية لتقييم الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة ودورها في اتخاذ القرارات غير المهيلكة باستخدام أسلوب الاستبانة الّتي تمّ تصميمها بالاعتماد على الدراسات السابقة التي استخدمت أدوات محكمة تتميز بالصدق والثبات. ولتحقيق أهداف الدّراسة تمّ استخدام الأساليب الإحصائيّة الآتية:

1 – المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

2-اختبار One-Sample Test .

2- اختبار الارتباط الثنائي باستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation.

وتمّ تطبيق الدّراسة وجمع البيانات باستخدام الاستبانة خلال شهر آب 2019.

تم الاعتماد على معيار حكم مقياس ليكرت الخماسي في تحليل نتائج المتوسطات الحسابية وفق الآتي:

الجدول (1) معيار حكم مقياس ليكرت الخماسي

المجال	1 – 1.8	1.81 – 2.60	2.61 – 3.40	3.41 – 4.20	4.21 – 5
التقييم	ضعيف جداً	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جداً

المصدر: من إعداد الباحث

مجتمع وعيّنة الدّراسة

تألف مجتمع الدّراسة من العاملين في المصارف التجارية السورية الخاصة وشملت عينة الدراسة العاملين في المصارف الآتية: المصرف الدولي للتجارة والتمويل، وبنك عودة، وبنك بيبلوس، بنك سورية والمهجر، بنك العربي، بنك بيمو السعودي الفرنسي، بنك قطر الوطني، بنك الأردن – سورية، بنك سورية والخليج، فرنسبنك، بنك الشرق.

وبلغ عدد الاستبانات الموزعة 80 استبانة، تم استرداد 75 استبانة صالحة للتحليل وبنسبة استجابة 94%؛ ويعود قلة عدد العاملين لأنه اقتصر توزيع الاستبانة على الأفراد المختصين في معرفة التكنولوجية وتقنيات المعلومات.

الدّراسات السابقة:

أولا: الدراسات العربية:

1- دراسة (عرابة، 2018) : البيانات الضخمة ودورها في دعم اتخاذ القرار والتخطيط الاستراتيجي: دراسة وصفية.

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين علم البيانات أو ما يعرف بالبيانات الضخمة، وأخصائي المعلومات الذين يتعاملون مع هذه البيانات، ودورهم في تحليلها من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات، كذلك هدفت للتعريف بالاتجاهات الحديثة في البيانات الضخمة والمهارات اللازمة للاستفادة منها مهنياً. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي من حيث تحليل الإنتاج الفكري المرتبطة بدور علم البيانات (البيانات الضخمة) في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات على مستوى المؤسسات المهنية والشركات.

وتشير نتائج الدراسة إلى الدور المهم والمتعاظم للبيانات الضخمة في توجيه قرارات الشركات والمؤسسات الضخمة ودورها الإيجابي في تطوير الإنتاج وزيادة كفاءة وأرباح هذه الشركات. وللاستفادة القصوى من هذه البيانات لا بد من الاستعانة بخبراء البيانات المؤهلين في مجالات مختلفة، والقادرين على صياغة هذه البيانات بطريقة تساعد على اتخاذ قرارات منطقية ودقيقة، ووضع خطط استراتيجية. كما أن نجاح التحول نحو استخدام البيانات الضخمة يعتمد أساساً على رؤية المؤسسة للنجاح، ووجود قيادة لديها رؤية إيجابية حول أهمية البيانات الضخمة في عملية التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات.

2- دراسة (سلطان، 2018): نظم دعم القرارات التسويقية ودورها في فاعلية الأداء المصرفي.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى أهمية نظم المعلومات في تحقيق مستوى أفضل في فاعلية الأداء المصرفي فضلاً عن التعرف على مكونات النظام، وتحديد مستوى العلاقات والارتباطات، والتأثير المباشر بين نظام المعلومات واتخاذ القرارات، وبين الأداء المصرفي المتعلق بتحسين العوائد وتحقيق أفضل المزايا التنافسية في مجال العملاء. واعتمدت الدراسة على تحليل النسب المالية المتعلقة بالسيولة والاحتياطي القانوني والسيولة القانونية.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: تحقق نظم دعم القرارات التسويقية تحسين في فاعلية الأداء المصرفي على مستوى الأشخاص، ولكنها تسبب تراجعاً في المهارات البشرية للعاملين حيث أن المصرف محل الدراسة لا يستعمل أحدث البرمجيات المتعلقة بنظم دعم القرار، كما توصلت الدراسة إلى وجود حالة من عدم الرضا لدى العاملين في المصرف محل الدراسة وذلك لعدم توافر أنواع التحفيز الملائمة لهم، كما أن الأجهزة والأدوات المستخدمة في المصرف محل الدراسة لا تسهم في زيادة فاعلية الأداء المصرفي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

3- دراسة (Kitsios and Kamariotou, 2016):

Decision Support Systems and Business Strategy: A conceptual framework for Strategic Information Systems Planning

نظم دعم القرار واستراتيجية الأعمال: إطار مفاهيمي لتخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية

تهدف الدراسة إلى التعرف إلى دور نظم المعلومات الاستراتيجية Strategic Information Systems Planning (SISP) ونظام دعم القرار Decision Support System(DSS) ، في زيادة قدرة الشركات على المنافسة، واتخاذ قرارات فعالة من أجل تحقيق أهدافها. واقتراح خطوات إطار مفاهيمي يجمع بين مفهوم SISP و DSS بناءً على نماذج الدراسات السابقة، واعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي الوصفي في مراجعة الأدبيات السابقة. وتوصلت الدراسة إلى بناء إطار ناجح لصنع القرار يجمع بين نظام SISP ونظم DSS. وبالتالي، فإن هذه الدراسة تسد الفجوة في الأدبيات المتعلقة بالعلاقة بين عملية SISP وDSS. ويمكن تنفيذ الإطار المقترح باتباع الخطوات الآتية: يحدد النظام الأهداف والفرص والمشاكل والأزمات. بعد ذلك، يحتاج النظام إلى جمع بيانات أو معلومات لتوضيح العناصر السابقة. ثم يستكشف صانع القرار الحلول الممكنة للمشكلة، ثم يدعم النظام صانع القرار في اختيار الحل البديل الأمثل خلال أقصر وقت ممكن.

4- دراسة (Felsberger *et al*, 2017): A Review of Decision Support Systems for Manufacturing Systems

استعراض لنظم دعم القرار لأنظمة التصنيع

هدفت الدراسة إلى تقديم مراجعة عامة لدور نظم دعم القرار في مجال أنظمة التصنيع وتطوير الابتكارات التكنولوجية، مثل أنظمة تنفيذ التصنيع (MES)، تخطيط موارد المنظمة (ERP)، نظم التخطيط المتقدمة (APS)، الاتجاهات الجديدة في البيانات الكبيرة وذكاء الأعمال (BI)، واعتمدت الدراسة أسلوب المراجعة الأدبية لدراسة حالة تطبيق نظم دعم القرار في أنظمة التصنيع في المنظمات الصناعية الاسترالية.

وتوصلت الدراسة إلى اختلاف تطبيقات نظم دعم القرار باختلاف أنواعها بما في ذلك نظم دعم القرار المستندة إلى البيانات، أو على النموذج، أو على الوثائق، أو المدفوعة بالمعرفة، أو النظم التي تعتمد على التواصل، حيث تتطلب نظم دعم القرار المبنية على البيانات توافر الكثير من البيانات، ويمكن التعامل مع سلسلة زمنية داخلية، وكذلك مع بيانات الشركة الخارجية، ومع البيانات في الوقت الحقيقي. أما نظم دعم القرار القائمة على النموذج تتيح لصانع القرار المرونة في التعامل مع المعلومات في تحليل حالة معينة، كما لا تعتمد نظم دعم القرار المبنية على النموذج على البيانات بشكل مكثف، بينما تستخدم نظم دعم القرار القائمة على الوثائق لتقديم المستندات لتحسين دعم اتخاذ القرار. وتتيح نظم دعم القرار القائمة على المعرفة استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، أما نظم دعم القرار القائمة على التواصل تعتمد على شبكة مختلطة وتقنيات الاتصال الإلكترونية للاتصال بصناع القرار، وتخلق بيئة من تقاسم الموارد والمعلومات والتعاون بين مجموعة من صانعي القرار.

5- دراسة (Farshidi *et al*, 2018) : A decision support system for software technology selection

نظام دعم القرار كأداة لاختيار تكنولوجيا البرمجيات

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور نظم دعم القرار في مساعدة المنظمات المنتجة للبرمجيات في مواجهة التحدي المتمثل في اختيار التكنولوجيا الجديدة لمنتجاتها، مثل التقنيات السحابية وأنظمة إدارة قواعد البيانات، كما هدفت إلى تقديم حلول لصانعي القرارات في اختيار التكنولوجيا الأمثل، واعتمدت الدراسة على أسلوب دراسة حالة منظمات البرمجيات والتكنولوجيا في هولندا. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة رئيسية مفادها أن نظم دعم القرارات تمكن المنظمات من اختيار التكنولوجيا الأمثل لمنتجاتها البرمجية، وتوفر التكلفة المترتبة على اتخاذ القرار الأمثل من خلال الاعتماد على معايير دقيقة تتيحها نظم دعم القرار.

6- دراسة (Rahim *et al*, 2018): TOPSIS Method Application for Decision Support System in Internal Control for Selecting Best Employees

تطبيق طريقة TOPSIS لنظام دعم القرار في الرقابة الداخلية لاختيار أفضل الموظفين

هدفت الدراسة إلى تطبيق طريقة TOPSIS لنظام دعم القرار في الرقابة الداخلية لاختيار أفضل الموظفين بالاعتماد على المعايير القياسية التي تحقق السرعة والموضوعية في عملية الاختيار، وتشمل هذه المعايير هي: العمل والمسؤوليات وانضباط العمل وجودة العمل والسلوك، وفي منهجية الدراسة اعتمدت الدراسة الطريقة الحسابية لنظام دعم القرار (طريقة TOPSIS)؛ وهي تقنية ترتيب الأفضليات بالتشابه مع المثل الأعلى لاختيار أفضل المرشحين، ويتم ذلك من خلال حساب المسافة الإقليدية لتحديد القرب النسبي للبدائل إلى الحل الأمثل، حيث أن البدائل المختارة يجب أن تكون الأقصر مسافةً من الحل المثالي الإيجابي، والأبعد عن الحل المثالي السلبي.

وتوصلت الدراسة إلى نتيجة رئيسة مفادها أن استخدام طريقة TOPSIS في نظام دعم القرار يمكن أن تساعد الإدارة في الحصول على المرشحين المختصين، وكذلك تمكن من التقليل من البيانات التي تم الحصول عليها من نظام دعم القرار.

مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

توصلت أغلب الدراسات السابقة إلى أهمية نظم دعم القرار في عملية اتخاذ القرارات شبه المهيلكة وغير المهيكلة، وفي تحسين عمليات الرقابة والتخطيط والأداء، وتتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة في كل من أبعاد المتغير المستقل التي تضم الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار وتشمل: الإمكانات المادية، والإمكانات البشرية، والإمكانات الفنية، والإمكانات التنظيمية في المصارف محل الدراسة، وفي المتغير التابع الذي يتعلق باتخاذ القرارات لحل المشكلات غير المهيكلة التي خلفتها الحرب، وفي بيئة التطبيق من خلال تطبيق الدراسة في القطاع المصرفي السوري ضمن البيئة الاقتصادية السورية.

9- الإطار النّظري للبحث

أولاً: ماهية نظم دعم القرار

يتمثل المفهوم الرئيس لنظم دعم القرار في تقديم نظام يسمح بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي ومتخذ القرار، دون الحاجة إلى وساطة خبراء المعلومات أثناء عملية الاستخدام، حيث تختص نظم دعم القرار بدعم متخذي القرار عن طريق توفير البيانات والنماذج اللازمة لحل المشكلات غير المهيكلة وشبه المهيكلة. وعرف العديد من الباحثين نظم دعم القرار، ويمكن للباحث أن يذكر بعضاً منها وفقاً للآتي:

تعرف نظم دعم القرار بأنها: هي النظم التفاعلية الحوارية التي تقدم الدعم للمدير عند اتخاذ القرارات غير المهيكلة والشبيهة بها (حجازي، 2006، 23).

كما تعرف نظم دعم القرار على أنها: النظام الذي يزود المدراء في المستوى التكتيكي بالمعلومات الضرورية والحيوية والحديثة، من خلال عمليات تفاعلية بين عناصر النظام وعملياته من المعلومات، حول موضوع معين يحتاجه المدراء

من أجل اتخاذ قراراتهم بشكل صائب وفعال، من خلال تفاعل خبرة المدير مع الاستجابة السريعة لنظم دعم القرار، والتكيف مع حاجة المدراء حول موضوع القرار (السامرائي والزعبي، 2015، 14).

كما تعرف نظم دعم القرار بأنها: نظم تفاعلية ومرنة وقابلة للتعديل، تستخدم قواعد القرار، والنماذج، وقواعد البيانات الشاملة بالإضافة إلى رؤى صانع القرار الخاصة؛ وهذه المكونات تؤدي إلى قرارات ملموسة قابلة للتنفيذ في حل المشاكل عندما يتعلق الأمر باتخاذ القرارات المعقدة (Kitsios and Kamariotou, 2016,34)

كما عرفت بأنها: نظم معلومات حاسوبية تفاعلية تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة، وذلك من خلال استخدام النماذج، وقاعدة البيانات، وواجهة بسيطة وصديقة للمستفيد (ياسين، 2005، 17).

وتعرف نظم دعم القرار بأنها: نظم معلومات حاسوبية قائمة على أحد أو بعض أو جميع المكونات الآتية: قاعدة بيانات، وقاعدة نماذج، وقاعدة معرفة، وتكنولوجيا الاتصالات، وتقنيات الذكاء الصناعي، والتي تساعد متخذ القرار سواء أكان فرداً أو مجموعة على اتخاذ القرارات شبه وغير المهيكلة (صغيور،2011، 54).

وتعرف أنظمة دعم القرار بأنها: أنظمة تفاعلية قائمة على الكمبيوتر، تساعد المستخدمين في أنشطة الحكم والاختيار، حيث أنها توفر إمكانية تخزين البيانات واسترجاعها، كما تعزز وظائف الوصول إلى المعلومات التقليدية واسترجاعها، مع تقديم الدعم لبناء النماذج والاستدلال القائم على النموذج، وبالتالي تهدف لوضع الأطر وحل المشكلات باستخدام النمذجة (Druzdzel and Flynn, 2002).

وبناء على ما سبق؛ يعرف الباحث نظم دعم القرار بأنها: نسخة محدثة من نظم المعلومات التي تدعم الإدارة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمشكلات شبه المهيكلة وغير المهيلكة، بالاعتماد على أنظمة الحاسوب التي تربط النماذج بقواعد البيانات الشاملة عبر واجهة تفاعلية.

ثانياً: أنواع نظم دعم القرار

إن التطور الكبير والمستمر في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جعل تصنيف نظم دعم القرار التي ارتبطت منذ نشأتها بالتكنولوجيا عملية أكثر صعوبة، حيث أنها مجموعة متكاملة من البرمجيات، والحزم الجاهزة، والنماذج، وأدوات المعالجة تتفاعل مع البيانات والمعلومات لتقديم الحلول المقترحة، كما يمكنها دمج عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل، وتقديم برامج إدارة وإنتاج الحوار الذي يسمح لصانعي القرار بالتفاعل مع النظام والتخاطب المباشر معه، لاسترجاع المعلومات التي تفيد في صنع القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة (النجار،2007،).

وبالتالي اختلف الباحثون في تصنيف نظم دعم القرار تبعاً لمعيار التصنيف؛ وفقاً (الشوبكي، 2010) هناك سبعة أنواع من نظم دعم القرارات ترتبط هذه الأنواع بمجموعة من العمليات العامة التي يمكن أن تؤديها نظم دعم القرارات وهذه الأنواع وضحها على النحو التالي:

1- نظم إدراج الملفات (File Drawer): وتسمح هذه النظم بوصول مباشر إلى وحدات البيانات.

2- نظم تحليل البيانات (Data Analysis System):

تسمح بمعالجة البيانات عن طريق معاملات ذات طبيعة عامة أو خاصة بالمهام.

3- نظم معلومات التحليل (Analysis Information System):

هذه النظم توفر دخولا إلى سلسلة قواعد البيانات والنماذج البسيطة.

4- نظم النماذج المحاسبية (Accounting Models):

هذه النظم تقوم بحساب تأثيرات الأعمال التي تم التخطيط لها بناء على أسس التعريفات المحاسبية.

5- نظم النماذج التمثيلية (Representational Models): وهي نظم تقوم بالتنبؤ بالتأثيرات المستقبلة للقرارات.

6- نظم نماذج الأمثلية (Optimization Models Systems): وهي نظم تقوم باختيار البديل الأمثل ضمن مجموعة بدائل على أسس عددية.

7- نظم نماذج الاقتراح (Suggestion Models):

هذه النظم تقوم بأعمال تؤدي إلى اقتراح قرار محدد لمهام مهيكلة إلى حد ما.

ويطلق على الأنواع الثلاثة الأولى نظم دعم القرار الموجهة بالبيانات (Data Oriented DSS) لاعتمادها على البيانات. أما الأنواع الأربعة الأخيرة فتسمى نظم دعم القرار الموجهة بالنماذج (Model Oriented DSS) لاعتمادها على النماذج.

بينما قسم (الصيرفي، 2009) نظم دعم القرار إلى ثلاث مجموعات وفقاً لمستخدم النظام وهي:

1- نظم دعم القرارات الفردية:

وتركز على وجود مستخدم فرد، ويؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات، وقد تتكرر على فترات زمنية مختلفة، مثل استخدام الأسهم أو المستندات (المغربي، 2002).

2- نظم القرارات الجماعية:

وهي نظام تفاعلي مبني على الحاسوب يسهل حل المشاكل غير المهيكلة، ومن قبل مجموعة من متخذي القرار يعملون مع بعضهم البعض كمجموعة واحدة كمستخدمين للنظم، حيث يكون كل منهم مسؤولاً عن أداء مهام مستقلة عن تلك التي يؤديها الآخرين، ولكنها مرتبطة بها لدرجة عالية جداً (السالمي وآخرون، 2012).

3- نظم دعم القرارات التنظيمية :

يكون التركيز فيها على أداء مهام تنظيمية، وتتضمن تتابع العمليات، وتنتمي إلى مجالات وظيفية مختلفة، مثل القرارات المتعلقة بالتخطيط طويل الأجل (المغربي، 2002) .

ويرى الباحث أن جميع التصنيفات التي صنفت نظم دعم القرار إلى أنواع عديدة، يمكن أن تكون جميعها موجودة في أي منظمة تطبق نظم دعم القرار، ولكن الاختلاف هو في أهداف هذه المنظمات، وأولوياتها، وطبيعة عملها، وظروف بيئتها الداخلية التي تدفعها للتركيز على نوع أو أكثر من هذه النظم.

ثالثاً: أنواع القرارات في نظم دعم القرار

تقسم أنواع القرارات في نظم دعم القرار إلى ثلاثة أنواع رئيسة يمكن توضيحها وفقاً للآتي: (تعلب، 2011؛ حجاحجه، 2010؛2007 .Haag *et al*)

1- القرارات المهيكلة أو المتكررة (Structured (Recurring) Decisions):

وهي تلك القرارات التي تكون جميع خطوات عملية اتخاذ القرار لها مبرمجة، وذلك لحل المشاكل المهيكلة أو الروتينية، وهنا لا تدخل الجوانب النفسية والعاطفية في عملية اتخاذ القرار، لأن هذا النوع من القرارات يمكن برمجته باستخدام مدخلات ومعالجات محددة مثل: حساب الأجر الأسبوعي للعاملين، حيث يمكن أتمتة هذا النوع من القرارات المهيكلة باستخدام تكنولوجيا المعلومات (Information Technology (IT)).

2- القرارات شبه المهيكلة أو شبه القابلة للبرمجة (Semi – Structured Decisions):

وهي تلك القرارات التي تكون بعض خطوات عملية اتخاذ القرار لها مبرمجة والبعض الآخر ليست مبرمجة، وفي الواقع فإن معظم القرارات تندرج ضمن هذا النوع، فمثلاً حساب الرواتب يتطلب قرارات مهيلكة، بينما إيجاد فرص التقدم

للمنظمة يتطلب اتخاذ قرارات غير مهيلكة. وتقع بين الاثنين القرارات شبه المهيكلة مثل تحليل استثمار سوق الأسهم، حيث يمكن حساب المعدلات المالية واستخدام مؤشرات الأداء في الماضي بقرارات مهيكلة، أما حساب معدل الفائدة الأولية للمشروع ومعدلات عدم التوظيف والمنافسة فيتخذ بشأنها قرارات غير مهيلكة، لذا فتحليل استثمار سوق الأسهم يعد من المشاكل شبه المهيلكة والتي تتطلب اتخاذ قرارات شبة مهيكلة بشأنها.

3- القرارات غير المهيكلة أو غير القابلة للبرمجة (Non-Structured Decisions):

وهي نوع من القرارات التي تحتمل عدة حلول، وتكون كافة خطوات عملية اتخاذ القرار لها غير مبرمجة؛ كما لا توجد قواعد أو معايير تؤكد لمتخذ القرار بأنه سيحصل على حل جيد، كما يطلق عليه القرارات غير المتكررة، والتي لا تتخذ باستمرار لعدم حصول المشاكل غير الروتينية أو غير المتكررة باستمرار فقد يجري تحديثها مرة واحدة بالسنة، وهنا يمكن لمتخذ القرار استخدام معايير مختلفة في كل مرة باختيار البديل الأمثل، ومن الأمثلة على هذا النوع من القرارات تقديم منتجات جديدة للسوق، أو القيام بحملة تسويقية جديدة، أو تغيير تصور العملاء عن الشركة.

ومن خلال ما سبق، ومن خلال مراجعة الباحث لنتائج أعمال المصارف السورية من خلال تقاريرها السنوية المنشورة فإن المشكلات غير المهيلكة التي واجهتها المصارف السورية بسبب الحرب تتمثل في تدمير البنى التحتية لها، وتراجع أعمالها التشغيلية التي انعكست سلباً على الأداء، وتوقف العديد من المصارف عن تقديم خدماتها التقليدية، إضافة إلى العقوبات الاقتصادية على سورية التي فرضت عليها البحث عن خطوط جديدة للتعاون الدولي، كما واجهت مشكلات غير متوقعة تتعلق بتغير حاجات العملاء وتطلعاتهم تجاه ما يمكن ان تقدمه لهم المصارف في هذه الظروف، وبالتالي نتجت هذه المشكلات بشكل رئيس من الظروف الاقتصادية غير المتوقعة التي واجهتا هذه المصارف خلال سنوات الحرب.

رابعاً: الأبعاد المؤثرة في نظم دعم القرار

تتأثر نظم دعم القرار بمجموعة من المتغيرات وتؤثر بها، ويمكن توضيحها وفقاً للآتي:

1- دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار:

إن عملية اتخاذ القرارات هي عصب الإدارة، ولكي يكون القرار رشيداً فإنه من الضروري أن يكون البديل الذي وقع عليه الاختيار هو أفضل البدائل، التي تعمل على تحقيق أهداف المنظمة، وتقوم عملية اتخاذ القرارات على الاختيار والمفاضلة بين البدائل المختلفة، فالأساس في اتخاذ القرار هو وجود عدة بدائل، كما أن وجود العديد من البدائل يخلق مشكلة الاختيار، ولا يعني إتباع هذه الخطوات بالضرورة التوصل إلى الحل الأمثل للمشكلة التي تواجه إدارة المنظمة، فقد يصبح القرار المتخذ غير مناسب إذا ما تغيرت الظروف والأحوال المحيطة بالمنظمة، وتعد المعلومات ذات أهمية خاصة لإدارة المنظمة في اتخاذ القرارات الرشيدة؛ حيث أن اتخاذ بعض القرارات غير المدروسة قد يحرم على المنظمة فرصة تحقيق ربح أكبر، أو قد يؤدي إلى إلحاق خسائر كبيرة بها، حيث تتوقف فعالية النظام على قدرة دعم الإدارة العليا للمنظمة التي يخدمها النظام سواءً كان على مستوى مدخلاته من بيانات، أو مستوى مخرجاته من سياسات، وبدون الدعم على مستوى أيهما لا يؤدي النظام المطلوب منه (الشوبكي، 2010).

ويرى الباحث أنه من الأهمية بمكان أن تدرك المصارف التجارية السورية أهمية دعم الإدارة العليا لتطبيق نظم دعم اعتباره من أكثر العوامل تأثيراً في فعالية هذه النظم، والذي قد يكون السبب الرئيس في إخفاق توظيف نظم دعم القرار في المصارف.

2- الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار:

أصبحت المعلومات والنظم المسئولة عن إنتاجها (نظم المعلومات) مورداً أساسياً من موارد المنظمات على اختلاف أنواعها، حيث يمكن تقسيم الإمكانات المتاحة إلى: الإمكانات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات البشرية المتوفرة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار (الشوبكي، 2010؛ عيساني وجابري، 2016؛ بشور، 2016).

أولا :الإمكانات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار:

تتضمن الإمكانات المادية جميع الأجهزة المادية والمواد المستخدمة في تشغيل المعلومات وهي تشمل الحاسبات والطرفيات والوسائط، حيث يتوقف مقدار التمويل المطلوب على قدر نوعية المشاكل التي يتعامل معها النظام، ولكن بكل تأكيد أنه بقدر الدعم التمويلي تكون كفاءة النظام، وذلك في ظل اعتماده على تكنولوجيا مكلفة وكوادر بشرية عالية التجهيز، وديناميكية عالية لمواكبة التغيير، والتحديث المستمر على كافة مكونات النظام.

ويرى الباحث أن العائق الأبرز أمام المنظمات في توفير الإمكانات المادية والتجهيزات اللازمة لنظم دعم القرار هو التكلفة المرتفعة للتجهيزات المادية الحديثة، وبالتالي يتوجب على المنظمات النظر إلى هذه الإمكانات المادية كاستثمار يتوجب عليها توفير رأس المال اللازم له، واستثماره بطريقة سليمة لتتمكن من تحقيق أرباح على المدى طويل الأجل.

ثانياً :الإمكانات البشرية المتوفرة لاستخدام نظم دعم القرار:

يشكّل العنصر البشري أهم مورد من موارد أية منظمة سواء كانت خاصة أم حكومية، كبيرة أم صغيرة، إنتاجية أم خدمية، حيث تتوقف كفاءة وفعالية المنظمة على كفاءة هذا المورد، وبالتالي تحرص إدارة أية منظمة على استثمار هذا المورد، والاستفادة منه الاستفادة المثلى، كما أن تحقيق النجاح التنظيمي في المنظمات يتطلب تغيير مفاهيم الإدارة عن قوة العمل، وعن العلاقة بين الإدارة والعاملين، واستقطاب العاملين وفق أسس علمية سليمة، حيث أن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلومات وهناك نوعين أساسيين من الموارد البشرية اللازمة وهما:

1- **المستخدمون النهائيون:** وهم الأفراد الذين يستخدمون النظام بطريقة مباشرة أو يستخدمون مخرجاته المجهزة بواسطة الآخرين.

2- **الأخصائيون في نظم المعلومات:** وهم الذين يطورون ويشغلون النظام ويشملون أفراد مثل محللي النظم، ومطوري البرامج، ومشغلي النظام.

ويرى الباحث أن المصارف التجارية السورية تمتلك الكثير من الإمكانات البشرية ذات الكفاءة الجيدة، كما أن المصارف التجارية الخاصة تهتم بشكل كبير في تدريب العاملين المستمر، وتعد هذه نقطة إيجابية يتوجب على المصارف تطويرها وتوسيع مجالات التدريب للموظفين واستقطاب الخبرات البديلة التي تعوض الخبرات والكفاءات التي تسربت من المصارف خلال الحرب.

ثالثاً: الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار

تكتسب الإمكانات الفنية أو التكنولوجية الخاصة باستخدام نظم دعم القرار أهمية خاصة كونها العصب الأساسي في استخدام هذه النظم القائمة أصلاً على استخدام الحاسب، ففي الوقت الحالي لا تعتمد القرارات الإدارية على التخمين أو أسلوب التجربة والخطأ، وإنما تستند إلى أسلوب علمي سليم يهدف للوصول إلى قرارات أكثر دقة ومنطقية لتسهم في حل المشاكل الإدارية معتمدة على تحليل المعلومات تحليلاً كمياً بالاعتماد على تقنيات المعلومات الإدارية، وأهم هذه

التقنيات النظام الحاسوبي والاتصالات، حيث تقوم هذه التقنيات بتقديم المعلومات والبيانات الضرورية، وهذا يؤثر على عمل المنظمة من حيث: زيادة الفعالية، توفير الوقت والجهد المبذول، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقليل التكلفة، تبسيط الإجراءات، زيادة الإنتاجية الإدارية.

ويرى الباحث أن أحد الحلول التي يمكن للمصارف التجارية أن تلجأ إليها لتدعيم إمكاناتها الفنية هو إبرام اتفاقيات تعاون مع منظمات أخرى غير مصرفية توفر الدعم الفني المتخصص بنظم دعم القرار، مما يسهم في ضمان جودة المستلزمات الفنية اللازمة لنجاحها.

رابعاً :الإمكانات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار:

تتمثل الإمكانيات التنظيمية في القوى الكامنة في الموقف الإداري، الاتصالات الإدارية، التفويض واللامركزية الإدارية ونطاق التمكين. فاتخاذ القرارات عملية مستمرة ويومية، وتتضمن كل المراحل الإدارية بدءاً بالتخطيط ومروراً بالتنظيم والتوجيه والرقابة، إذ لا تخطيط دون اتخاذ قرار بذلك سواء كان على المدى البعيد أو القصير، وكذلك الأمر بالنسبة لباقي الوظائف.

ويرى الباحث أنه من المهم أن تدرك المصارف التجارية السورية أن عليها إجراء تغييرات تنظيمية في هيكلية عملها لتسهيل عملية تطبيق نظم دعم القرار، والتي ستسهم في تحسين البعد الإجرائي للأداء المتعلق بعمل الموظفين وتسهيل إجراءات العمل والاتصالات بين مختلف المستويات الإدارية.

3– نوع نظام القرارات المستخدم

قام الباحث بتوضيح هذه الأنواع التي اختلف الباحثون في تصنيفها وفق معايير مختلفة، ومن هذه التصنيفات الأنواع الآتية التي سبق توضيحها: نظم إدراج الملفات، نظم تحليل البيانات، نظم معلومات التحليل، نظم النماذج المحاسبية، نظم النماذج التمثيلية، نظم نماذج الأمثلية، نظم نماذج الاقتراح.

وبالتالي يرى الباحث أن تركيز المنظمة على نوع من أنواع نظم دعم القرار يعود إلى أسباب تتعلق بأهدافها المنشودة من استخدام هذه النظم، ولكنها بالمجمل أنواع متكاملة تحت مسمى واحد وهو نظام دعم القرار.

10– النتائج والمناقشة

الدّراسة الإحصائيّة

1– **مقياس معامل الثّبات Reliability Coeffcient** بلغت قيم معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha كالآتي:

الجدول (2) اختبار ثبات أداة البحثReliability Statistics

اختبار ثبات الاستبانة	N of Items	Cronbach's Alpha
محور الإمكانات المادية	5	.899
محور الإمكانات البشرية	5	.885
محور الإمكانات الفنية	5	.948
محور الإمكانات التنظيمية	5	.867
محور فاعلية اتخاذ القرارات غير المهيلكة	5	.969
معامل الثبات لجميع بنود الاستبانة	25	.982

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPPS

يتبيّن من خلال الجدول (2) أنّ قيم معاملات الثّبات لكلّ محور من محاور الاستبانة ولجميع عبارات الاستبانة تقع ضمن المجال [.867 – .982]، وهي معاملات ثبات مقبولة.

1- اختبار الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

أولاً: الإحصائيّات الوصفيّة الخاصّة بمحور الإمكانات المادية:

الجدول(3) الإحصائيّات الوصفيّة لبنود الاستبانة الخاصّة بالإمكانات المادية

بنود الاستبانة	N	Mean	Std. Deviation	Sig
1- يتوافر في المصرف جهاز حاسوب حديث لكل موظف.	75	3.97	1.000	.000
2- ترتبط الحواسيب في المصرف بشبكة حديثة تلبي المهام المطلوبة بالسرعة المناسبة.	75	4.07	1.044	.000
3- تتوافر في المصرف وسائل إدخال بيانات مناسبة لاحتياجات العمل.	75	4.01	1.020	.000
4- تتناسب وسائل الإخراج مع متطلبات العمل.	75	4.02	1.033	.000
5- تتم الصيانة السريعة لمختلف الأعطال للأجهزة المستخدمة.	75	3.97	1.039	.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول (3) أن قيم المتوسّطات الحسابيّة لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات المادية الخاصة بنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد، وجميع الفروق معنوية.

ثانياً اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات المادية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات المادية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الجدول (4)One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإمكانات المادية	75	4.0080	.86646	.10005

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPPS

يبيّن الجدول (4) أن قيمة المتوسّط الحسابيّ الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات المادية الخاصة بنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد.

الجدول (5) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
مادية	10.075	74	.000	1.00800	.8086	1.2074

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPPS

يبيّن الجدول (5) أنّ قيمة Sig < 0.05 وبالتّالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات المادية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

ثالثاً: الإحصائيّات الوصفيّة الخاصّة بمحور الإمكانات البشرية:

الجدول(6) الإحصائيّات الوصفيّة لبنود الاستبانة الخاصّة بالإمكانات البشرية

Sig	Std. Deviation	Mean	N	بنود الاستبانة
.000	1.060	4.11	75	6- يتم تدريب الموظفين بشكل مستمر على استخدام أنظمة المعلومات الحديثة.
.000	1.026	4.03	75	7- يتميز العاملون الفنيون في المصرف بدرجة عالية من المهارة والكفاءة في أدائهم أعمالهم.
.000	1.039	3.97	75	8- يعتمد المصرف على الخبرات المتوافرة فيه لحل مشكلات البرامج والشبكة.
.000	1.000	3.96	75	9- يقوم العاملون الفنيون في المصرف بأعمال الصيانة بحرفية.
.000	.999	3.95	75	10- يتم تدريب العاملين الفنين في المصرف على أحدث النظم والبرامج.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPPS

يبيّن الجدول (6) أن قيم المتوسّطات الحسابيّة لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات البشرية الخاصة بنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد، وجميع الفروق معنوية.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات البشرية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات البشرية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الجدول (7) One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإمكانات البشرية	75	4.01	.84851	.09798

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPPS

يبيّن الجدول (7) أن قيمة المتوسّط الحسابيّ الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات البشرية الخاصة بنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد.

الجدول (8) One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
بشرية	10.261	74	.000	1.00533	.8101	1.2006

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPPS

يبيّن الجدول (8) أنّ قيمة Sig < 0.05 وبالتّالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات البشرية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

خامساً: الإحصائيّات الوصفيّة الخاصّة بمحور الإمكانات الفنية:

الجدول(9) الإحصائيّات الوصفيّة لبنود الاستبانة الخاصّة بالإمكانات الفنية

Sig	Std. Deviation	Mean	N	بنود الاستبانة
.000	1.245	3.83	75	11- يستخدم المصرف إصدار متطور لنظام دعم القرارات.
.000	.977	3.93	75	12- يعتمد المصرف على نظام دعم القرارات في عملية اتخاذ القرارات.
.000	1.031	4.27	75	13- يتميز نظام دعم القرارات ببرمجيات سهلة الاستخدام.
.000	1.025	4.24	75	14- تتيح برمجيات نظام دعم القرارات تبادل وتدفق المعلومات بسرعة بين مختلف الأقسام.
.000	1.084	3.99	75	15- يدعم نظام دعم القرارات جميع مجالات عمل المصرف.

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPPS

يبيّن الجدول (9) أن قيم المتوسّطات الحسابيّة لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات الفنية الخاصة بنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد للبنود 11، 12، 15، وضمن مجال التقييم الجيد جداً للبنود 13، 14، وجميع الفروق معنوية.

سادساً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات الفنية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات الفنية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الجدول (10) One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإمكانات الفنية	75	4.10	.84851	.09798

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPPS

يبيّن الجدول (10) أن قيمة المتوسّط الحسابيّ الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات الفنية الخاصة بنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد.

الجدول (11) One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
فنية	10.261	74	.000	1.00533	.8101	1.2006

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول (11) أنّ قيمة Sig < 0.05 وبالتّالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات الفنية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

سابعاً: الإحصائيّات الوصفيّة الخاصّة بمحور الإمكانات التنظيمية:

الجدول(12) الإحصائيّات الوصفيّة لبنود الاستبانة الخاصّة بالإمكانات التنظيمية

Sig	Std. Deviation	Mean	N	بنود الاستبانة
.000	1.127	3.97	75	16- يناسب شكل الهيكل التنظيمي في المصرف استخدام نظام دعم القرارات.
.000	1.109	4.01	75	17- يسهم العاملون في المصرف في تقييم أداء نظام دعم القرارات.
.000	1.186	3.84	75	18- يشارك العاملون في المصرف في اتخاذ القرارات الجماعية بناء على مخرجات نظام دعم القرارات.
.000	1.095	3.87	75	19- يتم تفويض السلطة ضمن الهيكل التنظيمي بما يزيد من فعالية استخدام نظم دعم القرارات.

20- تسهل قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية في المصرف عمل نظام دعم القرارات.	75	3.95	1.012	.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول (12) أن قيم المتوسّطات الحسابيّة لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات التنظيمية الخاصة بنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد، وجميع الفروق معنوية.

ثامناً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات التنظيمية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الفرضية البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات التنظيمية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الجدول (13) One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإمكانات التنظيمية	75	3.93	.89421	.10325

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول (13) أن قيمة المتوسّط الحسابيّ الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات التنظيمية الخاصة بنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد.

الجدول (14) One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تنظيمية	8.988	74	.000	.92800	.7223	1.1337

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول (14) أنّ قيمة Sig < 0.05 وبالتّالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات التنظيمية لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

تاسعاً: اختبار الفرضيّة الرئيسة الأولى

الفرضيّة العدم: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الفرضيّة البديلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

الجدول (15) One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
إمكانات	75	3.9980	.86522	.09991

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول (15) أن قيمة المتوسّط الحسابيّ الإجمالي لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد.

الجدول (16) One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
إمكانات	9.989	74	.000	.99800	.7989	1.1971

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول (16) أنّ قيمة Sig < 0.05 وبالتّالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي.

2- الفرضية الرئيسة الثانية

الفضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين اتخاذ القرارات غير المهيلكة.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين اتخاذ القرارات غير المهيلكة.

أولاً الإحصائيّات الوصفيّة الخاصّة بمحور اتخاذ القرارات غير المهيلكة:

الجدول(17) الإحصائيّات الوصفيّة لبنود الاستبانة الخاصّة بمحور اتخاذ القرارات غير المهيكلة

بنود الاستبانة	N	Mean	Std. Deviation	Sig
21- يتم الاعتماد على مخرجات نظم دعم القرار في حل المشكلات التي أفرزتها الحرب.	75	4.09	1.068	.000
22- تسهم نظم دعم القرار المستخدمة في توفير المعلومات الحديثة اللازمة لاتخاذ القرارات.	75	4.05	1.055	.000
23- تسهم نظم دعم القرار في إيجاد حلول للمشكلات المفاجئة.	75	3.89	1.085	.000
24- تسهم نظم دعم القرار في مساعدة متخذي القرار في فهم دقيق لاحتياجات العملاء الجديدة.	75	4.20	1.090	.000
25- يتم الاعتماد على مخرجات دعم القرار في تقديم منتجات جديدة تلبي حاجات العملاء الجديدة.	75	4.04	1.032	.000

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS

يبيّن الجدول (17) أن قيم المتوسّطات الحسابيّة لإجابات أفراد العيّنة على بنود الاستبانة المتعلقة بمحور اتخاذ القرارات غير المهيكلة ترتفع عن الوسط الحيادي لمقياس ليكرت الخماسي وتقع ضمن مجال التقييم الجيد، وجميع الفروق معنوية.

ثانياً :اختبار الفرضية الرئيسة الثانية

ولاختبار صحة الفرضية قام الباحث باختبار الارتباط الثنائي بيرسون وفقاً للجدول الآتي:

الجدول (18)Correlations

		إمكانات نظم القرار	اتخاذ القرار
إمكانات نظم القرار	Pearson Correlation	1	.957**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	75	75
اتخاذ القرار	Pearson Correlation	.957**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	75	75

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS .**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

يتضح من خلال الجدول (18) أن معامل الارتباط البسيط المحسوب للعلاقة بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين اتخاذ القرارات غير المهيكلة موجب ويبلغ (0.957) > (0.70) وهو يعبّر عن علاقة طرديّة قوية بين المتغيّرين وقيمته معنويّة.

وبالتّالي نرفض الفرضية العدم للفرضية الرئيسة ونقبل الفرضيّة البديلة الّتي تقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين اتخاذ القرارات غير المهيكلة.

الاستنتاجات والتّوصيات:

الاستنتاجات:

1- تتوافر الإمكانات المادية اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة بشكل جيد، وذلك فيما يتعلق بالمعدات اللازمة من أجهزة حاسوب وأجهزة إدخال للبيانات ووسائل الإخراج والتي تتناسب بشكل جيد مع متطلبات العمل المصرفي، ومن حيث قدرة المصارف محل الدراسة في تحقيق الصيانة الجيدة لمختلف الأعطال التي تطرأ على الإمكانات المادية.

2- تتوافر الإمكانات البشرية اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف المدروسة بشكل جيد، حيث تهتم إدارة المصارف محل الدراسة بتدريب الموظفين بشكل مستمر على استخدام أنظمة المعلومات الحديثة، وكما تهتم بتدريب الطاقم الفني المسؤول عن صيانة ومتابعة جودة عمل هذه النظم بشكل جيد.

3- تتوافر الإمكانات الفنية اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة بشكل جيد، حيث تهتم هذه المصارف في استخدام إصدارات متطورة لنظم دعم القرار بمستوى جيد، وذلك بهدف الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات المتعلقة بجميع المجالات التي يعمل بها المصرف، حيث أن نظم دعم القرارات تحقق مستوى جيد جداً من كونها برمجيات سهلة الاستخدام، وقدرتها على تبادل وتدفق المعلومات بسرعة بين مختلف الأقسام.

4- تتوافر الإمكانات التنظيمية اللازمة لنظم دعم القرار بشكل جيد في المصارف محل الدراسة، وذلك فيما يتعلق بملائمة شكل الهيكل التنظيمي لاستخدام مثل هذا النظام، ومن حيث قنوات الاتصالات وتفويض السلطة، ومشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

5- تتوافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار بشكل إجمالي بشكل جيد في المصارف محل الدراسة من وجهة نظر العاملين في هذه المصارف.

6- يتم الاعتماد على مخرجات نظم دعم القرار في حل المشكلات غير المهيلكة التي أفرزتها الحرب بشكل جيد، حيث أنها توفر المعلومات الحديثة اللازمة لمتخذي القرار، كما أنها تسهم بشكل جيد في إيجاد حلول للمشكلات المفاجئة، وتسهم نظم دعم القرار بشكل جيد في مساعدة متخذي القرارات في المصارف محل الدراسة في فهم دقيق لاحتياجات العملاء الجديدة، كما يتم الاعتماد على مخرجات هذا النظام في تقديم منتجات مصرفية تلبي حاجات العملاء في هذه المرحلة.

7- توجد علاقة طردية قوية بين توافر الإمكانات اللازمة لنظم دعم القرار في المصارف محل الدراسة وبين اتخاذ القرارات غير المهيلكة.

التّوصيات:

1- يتوجب على المصارف محل الدراسة تخصيص ميزانية لتحديث المعدات المادية الخاصة بنظم دعم القرار، بهدف رفع مستوى جاهزيتها استعداداً لمرحلة إعادة الإعمار، والتي تتطلب من المصارف دوراً فاعلاً باعتبارها محور العمليات الاقتصادية الحديثة.

2- يتوجب على المصارف محل الدراسة تعويض تسرب الكفاءات البشرية خلال الحرب بالاعتماد على الموارد البشرية الوطنية المتاحة، تدعيم برامجها التدريبية بهدف تأهيل كوادر فينة متخصصة بنظم دعم القرار وتطوير هذه النظم.

3- يتوجب على المصارف محل الدراسة تحديث البرمجيات الخاصة بنظم دعم القرار بشكل أكثر ومواكبة الإصدارات الحديثة من نظم دعم القرار لما لهذه النظم من فاعلية في اتخاذ القرارات شه المهيلكة وغير المهيلكة.

4- يتوجب على المصارف محل الدراسة أن تقوم بإحداث إدارة خاصة بنظم دعم القرار ضمن هياكلها التنظيمية، حتى على مستوى الفروع، وإعادة هيكلة الهياكل التنظيمية فيها بما يعزز ربط هذه الإدارة بمختلف الإدارات فيها.

5- يتوجب على المصارف الاستفادة من قدرة نظم دعم القرار في حل المشكلات غير المهيلكة التي خلفتها الحرب من خلال تحليل المعلومات الدقيقة لتقديم منتجات مصرفية تقدم الحلول التي تلامس المشاكل الحقيقة الجديدة للعملاء، حيث لم تلبي هذه المصارف خلال فترة الحرب تطلعات العملاء بالشكل المطلوب، وذلك على مستوى الخدمات المصرفية المقدمة، وسرعة الاستجابة لمتطلبات المرحلة الراهنة.

References:

[1] Samurai, Iman Fadhil, Haitham Al-Zoubi (2015). Management information systems. Safa Publishing House, Amman, Jordan, 78.

[2] Salmi Alaa, et al. (2012). Fundamentals of Management Information Systems. Fourth Edition, Dar Al-Manahj for Publishing and Distribution, Amman, 242.

[3] Shobaki, Mazen (2010). Relationship between Decision Support and Reengineering Systems in Palestinian Universities in Gaza Strip. Master Thesis, Al-Azhar University, Gaza, Palestine, 31-35.

[4] Serafi, Mohammed (2009). IT Management. University Thought Center, Alexandria, Egypt, 244-245.

[5] Maghrabi, Abdul Hamid (2002). Management information systems (principles and principles). Modern Library Mansoura, Cairo, 63.

[6] Najjar, Fayez (2007). Management information systems . Dar Al-Hammed for Publishing and Distribution, Amman: Jordan, 125.

[7] Bachour, Demotilla (2016). The Role of Technical, Human and Organizational Capabilities in Adopting Decision Support Systems in the Banking Sector: A Survey Study on Banks in the Syrian Coast. Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies, Economic and Legal Sciences Series, Vol. 38, No. 3, 305-319.

[8] Nassour R, Qasem S, Saleh K. Sales Promotion Effect on Customer-based Brand Equity: "A Survey Study". Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research-Economic Science Series . 2012;34(5).

[9] Hajjah, Ali (2010). Making administrative decisions. Qandil Publishing House, Amman, Jordan, 69.

[10] Hijazi, Mohammed Hafez (2006). Decision support in organizations. First edition, Dar Al Wafa, Alexandria, 224.

[11] Sultan, Dia (2018). Marketing decision support systems and their role in the effectiveness of banking performance. University of Qadisiyah, Iraq.

[12] *Mourhij M*. TESTING THE STABILITY OF SYSTEMATIC RISK COEFFICIENT OF THE STOCKS LISTED IN DAMASCUS SECURITIES EXCHANGE. Tishreen University Journal for Studies and Scientific Research-Economic Science Series . 2014;36(5).

[13] Araba, Said (2018). Big Data and its Role in Decision Support and Strategic Planning: A Descriptive Study. Sultan Qaboos University, Oman.

[14] Assani and Jabri (2016). The Role of Strategic Decision Support Systems in the Economic Institution: Case Study: Omar Bin Omar Mills Est. Master Thesis, Arab Tebsi University, Algeria, 29-31.

[15] Yassin, Saad Ghalib (2005). Analysis and design of information systems. First edition, Dar Al-Manahj, Amman, Jordan, 40.

[16] DRUZDZEL, MAREK J. ,ROGER R. FLYNN (2002). *Decision Support Systems*. Encyclopedia of Library and Information Science, Second Edition, Allen Kent (ed.), New York: Marcel Dekker, Inc. ,6.

[17] HAAG , S, CUMMINGS , M, MCCUBBREY, D (2009), *Management Information Systems For the information age.* McGraw –Hill Irwin, USA. ,182.

[18] FARSHIDI,SIAMAK, SLINGER JANSEN, ROLF DE JONG & SJAAK BRINKKEMPER (2018) **.***A decision support system for software technology selection***.** Journal of Decision systems, Vol. 27 , No. s1, 98–110.

[19] FELSBERGER ET AL (2017) .*A Review of Decision Support Systems for Manufacturing Systems.* University of Klagenfurt, Austria.

[20] KITSIOS,FOTIS ,MARIA KAMARIOTOU (2016). *Decision Support Systems and Business Strategy: A conceptual framework for Strategic Information Systems Planning*. Department of Applied Informatics, University of Macedonia, Thessaloniki, Greece , 3.

[21] RAHIM ET AL (2018). *TOPSIS Method Application for Decision Support System in Internal Control for Selecting Best Employees*. Journal of Physics: Conf. Series 1028 (2018) 012052, 1-8.