

تاريخ القبول: 2022/01/02

تاريخ الإرسال: 2021/12/23

أثر جودة مخرجات نظم دعم القرار علي عملية صنع القرارات - دراسة حالة جامعة البطانة

The Effect of Output Quality of Decision Support Systems on Decision-making Process - A case study of University of Albutanaحسن بشير حسن محمد¹ رمزي عاطف مطر²Dr.hassanmis@gmail.com (السودان) جامعة البطانة¹ra.matar @alaqsa.edu.ps (فلسطين) جامعة الاقصى²**الملخص:**

هدف البحث الي التعرف على ماهية خصائص المعلومات الجيدة، وماهية مكونات نظم دعم القرارات، وكذلك معرفة اثر مخرجات نظم دعم القرار في كل مراحل صنع القرارات؛ تحديد المشكلة، تحديد البدائل، تقييم البدائل، اختيار افضل بديل، تنفيذ القرار ومتابعته، استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة مكونة من 24 عنصر وزعت على عينة من الموظفين ذوي المناصب الاشرافية بجامعة البطانة باستخدام اسلوب الحصر الشامل. وتحليل استجابات المبحوثين باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). اهم نتائج البحث: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار وتحديد المشكلة، كذلك توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار واختيار أفضل بديل، وكذلك تساهم مخرجات قواعد البيانات الداخلية والخارجية في لفت الانتباه في كل مراحل عملية صنع القرار من خلال اصدار التقارير المختلفة، خاصة الاستثنائية. اهم توصيات البحث؛ ضرورة اعتماد الجامعات السودانية على نظم دعم القرارات لما له من فوائد في جميع مراحل صنع القرارات وكذلك ضرورة توفير متطلبات نظم دعم القرارات.

الكلمات المفتاحية: جودة المخرجات، نظم دعم القرارات، عملية صنع القرارات، جامعة

البطانة.

Abstract:

This study aims at identifying the characteristics of good quality information and the components of Decision Support Systems (DSS). It also aims at finding out the effect of DDS throughout all phases of decision-making process including problem definition, alternatives determination and evaluation, optimum alternative selection, decision execution and tracking. The researchers used the descriptive analytical approach, where a 24-item questionnaire was designed and distributed to employees with supervisory positions at University of Albutana using Complete Census method. Data was extracted and interpreted via Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The most important findings of the study include that: there is a statistically significant relation between the output quality of DDS and problem definition. There is also a statistically significant relation between output quality of DDS and selecting the optimum alternative. Additionally, the outputs of internal and external databases contribute in highlighting each phase of decision-making process throughout issuing different reports, especially the exceptional ones. The study recommended that Sudanese universities should adopt DDS for their benefits at all phases of decision-making process, and should secure DDS requirements.

Keywords: Output quality, Decision Support Systems, Decision-making process, University of Albutana.

المؤلف المرسل: حسن بشير حسن محمد: DR.HASSANMIS@GMAIL.COM

1. الإطار العام للدراسة

1.1. تمهيد : إن تطور نظم المعلومات الإدارية المعاصر، قد اسهم في دعم عملية صنع القرارات الإدارية ضمن المنظمات بمختلف نوعياتها وأهدافها، حيث ان عملية اتخاذ القرارات، تستند بالأساس إلى نوعية المعلومات المراد الاستفادة منها في مواجهة المشكلات أو التعامل مع التطوير وإجراء التغييرات المناسبة في المنظمة. إن مديري المنظمات اليوم يحرصون على توفير قاعدة بيانات أساسية من نظم المعلومات الشمولية والتخصصية بما يعزز دورهم في اتخاذ القرارات الناجحة، والتي توظف عبرها معلومات مُتيقن منها (المحاسنة، 2005م)، أي معلومات ببعدين أساسيين بعد شخصي وله أربعة أنماط (البعد الزمني، بعد المضمون، البعد

الشكلي، البعد المكاني)، وبعد تنظيمي وله أربعة اتجاهات (من الأعلى، من الأسفل، التدفق الأفقي، من الداخل والخارج (ياسين، 2009م). وبالتالي فإن إدراك الأبعاد الإدارية والتنظيمية لأنظمة المعلومات الإدارية بشكل عام، إضافةً للأبعاد الفنية يُعد من الأمور الأساسية في صناعة واتخاذ القرار وتُعتبر نظم دعم القرار هي أحد الأنظمة الجزئية المكونة لنظم المعلومات الإدارية الذي يكتسب أهمية بالغة كنظام جزئي، إذ يُعتمد على مخرجاته في اتخاذ العديد من القرارات (العدلوني، 2012). وتشكل نظم دعم القرار (Decision Support Systems) المزود الأساس للإدارة بالمعلومات المناسبة اللازمة لعملية اتخاذ القرارات في جميع مراحل صنع القرار في المؤسسة بدايةً من تحديد المشكلة وانتهاءً بتنفيذ القرار ومتابعته، تأتي هذه الدراسة والتي هي عبارة عن وصف تحليلي للتعرف على أثر جودة مخرجات نظم دعم القرار علي عملية صنع القرارات - دراسة حالة جامعة البطانة.

2.1. مشكلة البحث: يواجه التعليم العالي تغييرات وتحديات كبيرة في عصر تتلاحق فيه الأنفاس في محاولة مستميتة للحاق بركب التقدم، ولذلك كان لزاماً على المؤسسات التعليمية أن يكون لديها نظم دعم قرار تمدها بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب، إلا أن عملية صناعة القرار بجميع مراحلها تتأثر بشكل طردي بجودة مخرجات نظم دعم القرار، إلا أن القليل جدا من الأبحاث تطرقت لدراسة جودة مخرجات نظم دعم القرار لقياس أثرها في جميع مراحل عملية صنع القرار.

تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي ما اثر جودة مخرجات نظم دعم القرار علي عملية صنع القرارات دراسة حالة جامعة البطانة، ويتفرع منها الاتي:

- أ. ما هي خصائص المعلومات الجيدة.
- ب. ما هي مكونات نظم دعم القرارات.
- ت. ما أثر مخرجات نظم دعم القرار في تحديد المشكلة.
- ث. ما أثر مخرجات نظم دعم القرار في تحديد البدائل.
- ج. ما أثر مخرجات نظم دعم القرار في تقييم البدائل.
- ح. ما أثر مخرجات نظم دعم القرار في اختيار أفضل بديل.
- خ. ما أثر مخرجات نظم دعم القرار في تنفيذ القرار ومتابعته.

3.1. اهداف البحث: يهدف البحث إلى الآتي:

أ. ما هي خصائص المعلومات الجيدة

ب. ما هي مكونات نظم دعم القرارات

ت. معرفة أثر مخرجات نظم دعم القرار على عملية صنع القرار:

4.1. اهمية البحث: تتبع اهمية هذه الدراسة من اثر جودة مخرجات نظم دعم القرار على

عملية صنع القرارات في الجامعات السودانية وذلك من خلال توفير معلومات جيدة (البعد الشكلي، البعد الزمني، بعد المحتوى ، البعد الفني) تدعم كل مراحل عملية صنع القرارات الادارية (تحديد المشكلة، تحديد البدائل، تقييم البدائل، اختيار البديل الانسب، تنفيذ القرار ومتابعته) في جامعة السودان.

5.1. فروض البحث

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ≤ 0.05 بين جودة مخرجات نظم دعم القرار وعملية صنع القرار وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

أ. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار وتحديد المشكلة

ب. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في تحديد البدائل

ت. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في تقييم البدائل

ث. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في اختيار أفضل

بديل

ج. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في تنفيذ القرار

ومتابعته

6.1. حدود البحث:

- الحد المكاني: جامعة البطانة

- الحد الزمني: 2021

- الحد البشري: الموظفين ذوي المناصب الاشرافية في جامعة البطانة

- الحد الموضوعي: أثر جودة مخرجات نظم دعم القرار علي عملية صنع القرارات - دراسة

حالة جامعة البطانة

2. الاطار النظري

1.2. مفهوم نظم دعم القرار:

ظهر مفهوم نظم دعم القرارات في بداية السبعينات من قبل سكوت مورتن تحت اسم نظم دعم الإدارات اما نظم دعم القرارات فهو مصطلح حر أي انه غير متفق علي تعريف موحد له لكونه علماً جديداً واكثره المتخصصين الذين يتناولونه في الوقت الحاضر. حيث تعرف بأنها نظام معلومات مبني على استخدام الحاسب الآلي ويوفر للمديرين الوصول السهل والسريع للمعلومات الداخلية والخارجية التي يحتاجونها لأداء انشطتهم الإدارية (السالمي, 2005م).

تُعرّف نظم دعم القرار بأنها مجموعة متكاملة من البرمجيات، الحزم الجاهزة، أدوات المعالجة، تتفاعل مع البيانات والمعلومات لتقديم الحلول المقترحة، كما يمكنها دمج عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل فهو يسمح لصانع القرار بالتفاعل مع النظام والتخاطب المباشر معها لاسترجاع المعلومات التي تغيد في صنع القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة (مكليود, 2000م). كما يُعرّف نظام دعم القرارات على أنه هو نظام مرتبط بالحاسب، ذو تفاعل متبادل يقدم للمديرين طريقة تداول سهلة ومبسطة للمعلومات ونماذج اتخاذ القرار من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة (الروتينية) والغير مبرمجة " (خشبة, 1992م). كما تُعرّف نظم دعم القرارات الجماعية بأنها " نظام تفاعلي مبني على الحاسب الآلي يسهم في تسيير و حل المشكلات غير المبرمجة التي تسعى لحلها مجموعة من متخذي القرارات الذين يعملون معا كفريق " (الحسينه, 1998م). يلاحظ من التعاريف السابقة ان نظم دعم القرار هو نظام تفاعلي يعتمد على الحاسوب في توفر المعلومات التي تدعم القرارات شبه المهيكلة وغير المهيكلة.

المعلومات: هي بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها أي أنها بيانات معالجة (الحميدي وآخرون 2009م).

النظام بأنه مجموعة من المكونات ذات علاقات متداخلة مع بعضها، تعمل على نحو متكامل في ظل قيود معينة، لتحقيق هدف مشترك في بيئة ما، وفي سبيل ذلك تقبل مدخلات وتقوم بعمليات وتنتج مخرجات، وتسمح باستقبال مدخلات مرتدة (طه, 2007م).

2.2. خصائص نظم دعم القرارات:

يمكن شرح خصائص نظم دعم القرارات بالتفصيل كالآتي:

- أ. القدرة على دعم القرارات المهيكلة وغير المهيكلة: الدعم يقدم لصانع القرار في كل المستويات الإدارية يكون للمشاكل شبه المهيكلة وغير المهيكلة، والتي لا يمكن حلها بواسطة أنظمة المعلومات الأخرى (الحسنية، 2002م).
- ب. القدرة على دعم اتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية: يمكن ان يقدم الدعم لسلسلة متعاقبة ، و مترابطة من القرارات ، من حيث المبدأ تقوم التنظيمات عادة بتصميم نظام دعم القرارات في الأصل بغرض خدمة مجموعة محددة من أنشطة اتخاذ القرارات في مستوى تنظيمي واحد فقط هو في الأغلب مستوى الإدارة العليا حيث أنشطة التخطيط الاستراتيجي (السالمي، 2008م).
- ت. القدرة على دعم الأنشطة المختلفة في كافة مراحل عملية اتخاذ القرار: تنطوي عملية اتخاذ القرار على ثلاثة مراحل متتابعة : العثور على المشكلة و تعريفها ، حصر وتحديد بدائل الحل ، اختيار البديل الأفضل. إن نظام دعم القرارات الفعال يجب أن يقدم نظام الدعم المناسب لكافة هذه المراحل و ما تنطوي عليه من أنشطة و خاصة مراحل حصر و تحديد بدائل الحل (المغربي، 2000م).
- ث. القدرة على دعم الأنماط و النماذج السلوكية المختلفة لاتخاذ القرار: يمكن القول بأن انماط اتخاذ القرار ليست سيئة أو جيدة في حد ذاتها، وإنما يتوقف الأمر على طبيعة متخذ القرار و ظروف الموقف . النظام الفعال لدعم القرارات يجب أن يكون مرناً بحيث يتماشى مع الأنماط المختلفة لاتخاذ القرارات، ولعل من أهم مظاهر هذه المرونة أن تكون طريقة عرض و تحليل مشكلة القرارات تحت تحكم المستخدم نفسه.
- ج. القدرة على اتخاذ القرارات الفردية و القرارات الجماعية: أن يكون النظام قادراً على خدمة القرارات التي يتخذها الأفراد بمفردهم و القرارات التي تتخذ بصفة جماعية على السواء (المغربي، 2000م). فالقرارات غير المهيكلة عموماً، وبعض أنواع القرارات شبه المهيكلة ، تحتاج إلى مشاركة أكثر من مدير في اتخاذها، ويكونون فيما بينهم فريق عمل يضم أخصائيين من عدة إدارات مختلفة أو أقسام مختلفة ، ومن مستويات تنظيمية مختلفة (غالب، 2005م).
- ح. القدرة على توفير أقصى قدر من الملائمة وسهولة الاستخدام: أن يكون النظام سهل الاستخدام وقابل للتغيير تبعاً لاحتياجات المستخدم وصديقاً له ، والسبب في ذلك هو أن النظام

اختباري، ولن يلجأ المستخدم إليه إلا إذا كان سهل الاستخدام فبدون ذلك قد لا يستخدم النظام (الكردي و جلال, 2003م).

3.2. مبادئ نظم دعم القرارات (السالمي, 2003م):

أ. هيكلية المشكلة: من الصعب إيجاد مشكلة مهيكلة أو غير مهيكلة بشكل كامل، بل إن اغلب هذه المشكلات هي مشكلات شبة مهيكلة، وهذا يعني أن نظم دعم القرارات تشير إلى هذه المنطقة حيث يوجد معظم المشكلات.

ب. دعم القرارات: ليس المقصود من نظم دعم القرارات هو الاستغناء عن المدير، ولكن المدير يكون مسؤولاً عن الأجزاء غير المهيكلة، بحيث يعمل المدير والحاسوب جنباً إلى جنب كفريق لإيجاد الحلول للمشكلات التي تقع ضمن المشكلات غير المهيكلة (المركبة).

ت. فاعلية القرارات: لا تهدف نظم دعم القرارات إلى كفاءة اتخاذ القرارات فقط، ولكن الفائدة الحقيقية هي اتخاذ القرارات الجيدة

4.2. عوامل نجاح نظم دعم القرارات

هناك عدة عوامل يجب توافرها لنجاح نظم دعم القرارات (الفاقي, 2012م):

- أ. وجود نظام للحاسب الإلكتروني.
- ب. توافر مجموعة من الملفات المرتبطة ببعضها والمخزنة على وسائط التخزين المختلفة.
- ت. توافر الاموال اللازمة لتطوير نظام دعم القرارات.
- ث. إقناع الإدارة بأهمية توافر نظام دعم قرارات.
- ج. توافر مجموعة من المديرين على درجة عالية من الكفاءة الادارية.
- ح. التفاعل الدائم بين المديرين في المستويات الادارية المختلفة.
- خ. توافر مجموعة من المتخصصين في مجال الحاسبات الإلكترونية.
- د. أن يكون المتخصصون في مجال الحاسبات الإلكترونية على دراية تامة بالأعمال الادارية.

5.2. أنواع القرارات

يمكن تقسيم أنواع القرارات في الوحدات الاقتصادية إلى الآتي (الموسوي و الموسوي, 2015م):
علي أساس درجة الهيكلية في الوحدة الاقتصادية وتقسم إلى:

أ. **القرارات المهيكلة:** هي القرارات التي يكون اتخاذها محكوم بقوانين وقواعد وتعليمات كاملة ومحددة فلا تترك مجالاً للحكم الشخصي والتقدير الموضوعي من قبل متخذها وتمتاز هذه القرارات بأنها قرارات روتينية ومتكررة، ويمكن تفويضها لمستويات الإدارة الدنيا.

ب. **القرارات شبه المهيكلة:** هي القرارات التي يكون اتخاذها محكوم بقوانين وقواعد وتعليمات غير كاملة لتترك مجالاً محدوداً للحكم الشخصي والتقدير الموضوعي من قبل متخذها التي عادة ما تحدث من مدة لأخرى والتي تتخذ في الإدارة الوسطى.

ت. **القرارات غير المهيكلة:** هي قرارات نادرة التكرار وتحتاج إلى درجة عالية من التقدير الموضوعي والحكم الشخصي من قبل متخذها وتتخذ في الإدارة العليا.

6.2. مراحل صنع القرار

تُعد عملية صنع القرار عملية مستمرة متتابعة الخطوات تتخذها الإدارة لحل المشكلة التي تواجهها وبذلك فقد جرت محاولات عدة من قبل الباحثين لتحديد مراحل القرار، إذ يمكن تحديد هذه الخطوات بالآتي (يحي، 2012م):

أ. **تحديد مشكلة القرار:** تحديد المشكلة بعد أهم خطوة في عملية صنع القرار، وذلك يتطلب معلومات عن المشكلة والتعرف على أسبابها والعوامل المرتبطة بها، وقد تتحدد المشكلة بقدرة الإدارة على تشخيص المتغيرات البيئية (الفرص والتهديدات) ونقاط القوة ونقاط الضعف لاغتنام الفرص ومواجهة التحديات.

ب. **توليد الحلول البديلة:** تُعد هذه المرحلة مهمة ففيها يتم تحديد عدد من البدائل الممكنة لمعالجة المشكلة ويشترط وجود بديلين علي الأقل، لأن البديل الواحد لا يمثل اتخاذ قرار، إن وجود بدائل جيدة للقرار يضمن اتخاذ قرار قابل للتطبيق في المنظمة (Vittal و Shivraj, 2008).

ت. **تقييم البدائل:** إن المقارنة بين البدائل المتاحة تتم بموجب معايير التقييم من حيث نواحي الآثار الاجتماعية واستجابة العاملين والتوقيت والسرعة وغيرها، وبناءً عليه يتم تقييم البدائل من حيث الإيجابيات والسلبيات على وفق معايير وأسس موضوعية فضلاً عن الاعتماد على الحدس والحكم الشخصي لاختيار أفضلها.

ث. اختيار البديل الأفضل: تُعد هذه المرحلة أدق مرحلة في عملية صنع القرارات يتم فيها حسم اختيار البديل الأفضل بعد بحث وتقييم البدائل المتاحة.

ج. تنفيذ القرار: يعتقد متخذو القرار بأن عملية صنع القرارات تنتهي باختيار البديل الأفضل، لكن المهم في اختيار البديل لحل المشكلة هو التنفيذ لمعرفة مدى كفاءة القرار، لأن النتائج المتحققة منه لا تُعرف إلا من خلال تنفيذه.

ح. متابعة القرار وتقييم القرار: هي المرحلة الأخيرة من مراحل عملية صنع القرار من خلال المتابعة للتحقق من سلامة تنفيذ القرار على وفق ما خطط له ويتم ذلك من خلال التغذية العكسية التي هي أساس معرفة فاعلية القرار.

7.2. العلاقة بين نظم دعم القرار ومراحل صنع القرار

نظم دعم القرار DSS هي نظم معلومات تعتمد على الحاسوب قادرة على تحليل البيانات التنظيمية أو التجارية ومن ثم تقديمها بطريقة تساعد المستخدم على اتخاذ قرارات العمل بكفاءة وفعالية أكبر (Nowduri, 2011: 1)، وعادة ما يتم استخدام DSS من قبل جميع المستويات الإدارية داخل المنظمة. حيث تستخدمه إدارة المستوى الأعلى للقرارات الاستراتيجية، وتستخدمه الإدارة الوسطى للقرار التكتيكي بينما يستخدمه مشرفو المستوى التشغيلي للقرارات التشغيلية اليومية (Nowduri, 2011: 1). لذلك، فإن عملية صنع القرار في أي عمل هي جانب حيوي بطبيعته ليس فقط للمنظمات ولكن أيضًا للأفراد الذين يعتمدون بشكل كبير على هذه القرارات من أجل بقائهم في ساحة ريادة الأعمال شديدة التنافسية (Al-Zhrani, 2010: 1247). إن عملية صناعة القرار هو المحدد الرئيسي لنجاح المنظمة أو فشلها (Gabriel و Obara, 2013: 94-113). فلو لم يتم فهم المشكلة وتحديدها لن يتم صياغة بدائل الحلول بشكل صحيح وأيضاً إذا لم يتم صياغة بدائل الحل بشكل صحيح سيكون اختيارنا لأي بديل هو مجازفة بحد ذاتها ستؤثر على جميع المراحل الأخرى لعملية صنع القرار.

تزداد نظم دعم القرار أصحاب القرار بالمعلومات اللازمة والضرورية والتي تساعدهم في صناعة القرار في جميع مراحل صناعة القرار. تعتمد فعالية أو عدم فعالية أي منظمة على جودة القرارات التي تتخذها. إذا كانت القرارات صحيحة، فإنها تُترجم إلى نتائج تنظيمية إيجابية، ولكن عندما يتم تنفيذ الأنشطة التنظيمية في ظروف قرارات سيئة ناتجة عن معلومات غير كافية أو

غير دقيقة، فقد يكون مصير مثل هذه المنظمة هو الفشل (Gabriel و Obara, 2013: 113-94). وبهذا تحتاج نظم دعم القرار العمل في جميع مراحل صنع القرار، الفشل في جزء واحد يعني الفشل الشامل للأجزاء الأخرى لأنها مصممة جميعاً للعمل بشكل متكامل مع بعضها البعض (Davenport و Short, 1990).

2.8. الدراسات السابقة:

1.8.2. دراسة (Albadi, 2018)، بعنوان: جودة المعلومات ونظم دعم القرار ودورها على

فاعلية القرارات الإدارية دراسة ميدانية في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان

هدفت الدراسة إلى تقييم العلاقات المحتملة بين جودة المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات الإدارية وفاعلية القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عُمان، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات من 350 مشاركاً في وزارة التربية والتعليم العُمانية. تكون المقياس من 52 فقرة موزعة على ثلاثة تكوينات فرضية (جودة المعلومات، ونظم دعم القرار، وفاعلية القرارات الإدارية) وثمانية عوامل كامنة؛ وهي البعد الزمني، والبعد الشكلي، وبعد المحتوى، ونظم دعم القرار، وجودة القرار، ووقت اتخاذ القرار، وسهولة تنفيذ القرار، وقبول القرار. وتوصلت الدراسة إلى أن لجودة المعلومات علاقة سببية مباشرة بفاعلية القرارات الإدارية، كما أن لنظم دعم القرار كمتغير وسيط علاقة غير مباشرة كذلك بفاعلية القرارات الإدارية.

2.8.2. "The Effect of Usability and Information" (Atta, 2017: 257)

Quality on Decision Support Information System (DSS)".

تأثير قابلية الاستخدام وجودة المعلومات على نظم معلومات دعم القرار

هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم سهولة الاستخدام وجودة المعلومات بشكل عام ودراسة تأثيرها على نظام دعم القرار. وجدت الدراسة أن كلاً من قابلية الاستخدام وجودة المعلومات لهما تأثير قوي على مخرجات أي نظام معلومات وعلى وجه الخصوص نظم دعم القرار، وأوصت الدراسة بأن على مطوري نظم المعلومات إيلاء اهتمام كبير لتطوير المحتوى المقدم من قبل نظم المعلومات قبل معالجتها بواسطة نظم دعم القرار، بالإضافة إلى ضمان سهولة استخدام نظم دعم القرار والحصول على المعلومات المطلوبة لدعم عملية اتخاذ القرار، على سبيل المثال

التركيز على سهولة التنقل عبر النظام ، والواجهة الجيدة والوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب.

3.8.2. دراسة (مكاوي, 2014م)، بعنوان: نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في

عملية تحسين اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في عملية تحسين اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي، لغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة. وخلصت إلى أن نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال في مستشفى الملك عبد الله المؤسس الجامعي عبد الله تتمتع بدرجة عالية من الكفاءة، كما أن مستوى عملية اتخاذ القرارات في المستشفى مرتفع أيضاً، تبين وجود علاقة ارتباط ايجابية ودالة إحصائياً بين نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وعملية اتخاذ القرارات، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بنظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وتطويرها بما يعزز دورها تحسين عملية اتخاذ القرارات ، إضافة إلى إجراء المزيد من البحوث حول نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال ودورها في المنظمات في قطاع الصحة وغيره من القطاعات.

4.8.2. دراسة (الحسني, 2013م)، بعنوان: الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات

وفاعلية اتخاذ القرار.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة العُمانية ، وذلك من خلال معرفة العلاقة بين أبعاد جودة المعلومات وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار ، مشكلة البحث ما مدى تأثر عملية اتخاذ القرارات بجودة المعلومات التي تدخل في عملية اتخاذ القرار بالرغم من وجود أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (57) فقرة لجمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة المكون من (78) موظفاً . وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات وأبعاد فاعلية اتخاذ القرارات في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عُمان عند مستوى دلالة (0.05)، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرارات على أبعاد جودة المعلومات. وقد

أوصت الدراسة ؛ تعزيز إمكانات العاملين وزارة الخدمة المدنية العُمانية من خلال تمكينهم وتشجيعهم وتدريب وتعليم الموظفين الجدد وذلك من اجل التحسين المستمر لنظم دعم القرارات وتقديم معلومات ذات جودة عالية لمتخذي القرار، وكذلك زيادة الاهتمام بجودة المعلومات بأبعاها بوزارة الخدمة المدنية العُمانية من خلال التطوير والتحسين المستمر المضمون للمعلومات بهدف اتخاذ قرارات فعالة على المدى البعيد.

5.8.2.دراسة (ناجي و الديك, 2011م)، بعنوان: مدى تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية بأنواعها الثلاث(التشغيلية، الإدارية، دعم القرار) في جودة عملية صنع القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية

حيث هدفة إلى تحديد درجة ودور نظم المعلومات الإدارية في جودة عملية اتخاذ القرارات في شركة الجوال. ومن ابراز النتائج التي توصلت إليها التأكيد على الارتباط الوثيق بين نظم المعلومات الإدارية وعملية جودة صنع القرارات الإدارية والأثر الكبير لنظم المعلومات الإدارية في جودة صنع القرار . كما توصلت إلى أن هنالك ارتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية (التشغيلية، دعم القرار) وجودة القرارات الإدارية والمستويات الإدارية الدنيا والعليا وتأثير نظم المعلومات الإدارية تأثير إيجابي على جودة القرارات في هذه المستويات لدى شركة جوال الفلسطينية.

6.8.2. دراسة (جرادات وآخرون 2009م)، بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في جودة عملية صنع القرار الإداري في بنك الإسكان للتجارة والتمويل وأيضا من أجل اكتشاف المشاكل والصعوبات التي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات كما حاولت الدراسة دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في جودة اتخاذ القرارات في البنك. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم وتطوير الاستبانة، استخدم الباحثون استبانة لقياس متغيرات الدراسة، كما تكون مجتمع الدراسة من مديري الهيئات الإدارية المشرفة على مصرف الإسكان للتجارة والتمويل، ومن جميع المستويات الإدارية (الإدارة التشغيلية، الإدارة الوسطى والإدارة العليا). ومن أبرز النتائج التي تم التوصل إليها التأكيد على الارتباط الوثيق بين نظم المعلومات الإدارية وعملية جودة صنع القرارات

الإدارية والأثر الكبير لنظم المعلومات الإدارية في جودة صنع القرار الإداري من حيث (البعد الزمني، البعد الشكلي، بعد المحتوى) دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل نتائج أهمها: أكدت النتائج ومن أهم التوصيات ضرورة استمرار مصرف الإسكان للتجارة والتمويل في تطوير وتحديث نظم المعلومات الموجودة لديه ومحاولة الوصول إلى أحدث التقنيات في هذا مجال والعمل على توفير أدوات تكنولوجيا المعلومات غير موجودة لديهم حالياً. وكذلك ضرورة عمل دراسات ميدانية عن نظم دعم القرارات الجماعية والتي تساعد في صنع القرار من مكان العمل للموظف وتعمل توليد الأفكار.

9.2. التعليق على الدراسات

- يتفق البحث مع الدراسة (1) في تأثير عملية اتخاذ القرارات بجودة المعلومات (البعد الزمني، البعد الشكلي، بعد المحتوى) التي تدخل في عملية اتخاذ القرار من حيث ويختلف معها من حيث الزمان والمكان و منهجية الدراسة.
- يتفق البحث مع الدراسة (2) في دور نظم دعم القرارات ونظم نكاء الأعمال في رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات ويختلف معها من حيث الزمان والمكان و منهجية الدراسة.
- يتفق البحث مع الدراسة (3) في اثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرار الإداري في قطاع البنوك (بنك الإسكان للتجارة والتمويل) ويختلف معها من حيث الزمان والمكان و منهجية الدراسة.
- يتفق البحث مع الدراسة (4) مدى تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية بأنواعها الثلاث (التشغيلية، الإدارية، دعم القرار) في جودة عملية صنع القرارات الإدارية ويختلف معها من حيث الزمان والمكان و منهجية الدراسة.

3. الدراسة الميدانية

3.1. منهجية

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في تغطية الاطار النظري وعرض الدراسات السابقة والمنهج التحليلي في تحليل وتفسير نتائج الاختبارات الوصفية، وذلك بواسطة الاسلوب التطبيقي من خلال تصميم استبانة مكونة من 24 عنصر حيث تم توزيعها على عينة من العاملين

بجامعة البطانة بواسطة اسلوب الحصر الشامل. قام الباحثان بتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتم استخدام الاحصاءات الاتية: التكرارات والنسب المئوية: وقد استخدمت في عرض البيانات الشخصية الخاصة بالمجيبين. الوسط الحسابي: وقد استخدم لعرض الإجابات لبعض الأسئلة الواردة في الاستبانة لتعزيز التحليل.

معامل ارتباط الرتب سبيرمان Spearman: استخدم لقياس درجة معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

2.3. مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة في جامعة البطانة ، وقد تم اختيار هذا المجتمع من قبل الباحث لأنه يمثل جزءاً من الجامعات السودانية التي تقدم خدمات متميزة في السودان . واشتملت عينة الدراسة على الاتي:

جدول رقم (1) يمثل عينة الدراسة

المركز الوظيفي	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستلمة	نسبة الاستجابة
عميد	8	7	86%
نائب عميد	8	6	75%
مدير ادارة	6	4	67%
رئيس قسم	20	20	100%
مشرف اداري	8	8	100%
المجموع	50	45	90%

المصدر: دائرة شؤون الموظفين في الجامعة (2021)

3.3. قيمة معامل الثبات:

جدول رقم (2) قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

البيان	عدد العبارات	ألفا كرونباخ معامل
معامل الثبات الكلي	19	.89

المصدر: الباحث من المسح الميداني (2021م)

يوضح الجدول رقم (2) نتائج طريقة الاتساق الداخلي لقياس معامل الثبات لأداة الدراسة الاستبائية ويتضح من الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغت 89. ويدل ذلك على أن الاستبانة المصممة بواسطة الباحث إذا طبقت على فرد أو على مجموعة من الأفراد عدة مرات فإنها ستعطي نفس النتائج أو التقديرات، وبالتالي فإن استبانة الدراسة يمكن وصفها بأنها ثابتة.

4.3. مصادر جمع بيانات الدراسة:

أ. المصادر الثانوية: يتم الحصول على المصادر الثانوية للبحث من خلال جمع المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من المصادر العربية والأجنبية المتاحة والتي ترتبط بموضوع الدراسة من الكتب والمراجع والدوريات ومواقع الشبكة العنكبوتية والرسائل الجامعية و المجلات العلمية ذات الصلة

ب. المصادر الأولية: تم الحصول على البيانات الأولية من خلال البحث في الجانب الميداني.

5.3. الخصائص الأساسية لعينة الدراسة:**1.5.3. توزيع العينة حسب العمر:**

يوضح الجدول رقم (3) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر. يتضح من الجدول رقم (3) أن غالبية أفراد العينة هم من الفئة العمرية من (30 - 40) سنة بنسبة بلغت 53%، ثم تليها الفئة العمرية (أقل من 30) سنة بنسبة بلغت 27%، وأخيراً الفئة العمرية (أكبر من 40) بنسبة بلغت 20%. ويستنتج الباحث أن هنالك تلاحق بين الفئات العمرية لعينة الدراسة مما يعني قدرة الجامعة على الاحتفاظ بالثقافة التنظيمية وتوارث المعرفة المنتجة عبر الزمن.

جدول (3) التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب العمر

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 30	12	%27
30 - 40	24	%53
اكبر من 40	9	%20
المجموع	45	%100

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021 م)

2.5.3. توزيع العينة حسب النوع:

يوضح الجدول رقم (4) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع.

جدول (4) التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب النوع

النوع	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	29	%64
أنثى	16	%36
المجموع	45	%100

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021 م)

يشير الجدول رقم (4) إلي أن هنالك تفاوت بين الفئتين حيث بلغت نسبة الذكور %64 وهي النسبة الكبرى بينما بلغت نسبة الإناث %36 . ويرجع الباحث التفاوت إلى طبيعة العمل بالجامعات الذي يحتاج الى افراد لديهم القدرة على تحمل ضغوط العمل ، والتي تتوفر في الذكور أكثر منها في الإناث.

3.5.3. توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

يوضح الجدول رقم (5) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق سنوات الخبرة

جدول (5) التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5	14	%31
من 5 الي 10	17	%38

من 10 الي 15	9	20%
من 15 إلي 20	3	7%
اكثر من 20	2	4%
المجموع	45	100%

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021 م)

4.5.3. توزيع العينة حسب المؤهل العلمي:

يوضح الجدول رقم (6) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

جدول (6) التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
بكالوريوس	4	9%
دبلوم عالي	2	4%
ماجستير	14	31%
دكتوراه	25	56%
المجموع	45	100%

المصدر: الباحث من المسح الميداني(2021 م)

يشير الجدول رقم(6) غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملت درجة الدكتوراه بنسبة 56%، ثم

تلتها درجة الماجستير بنسبة بلغت 31%، بعد ذلك تلتها الدبلوم العالي بنسبة بلغت 4%،

وأخيرا المؤهل العلمي البكالوريوس بنسبة 9%.

يستنتج الباحث أن عينة الدراسة تحقيق أهداف الدراسة.

5.5.3. توزيع العينة حسب المركز الوظيفي

جدول رقم(7): التوزيع التكراري النسبي للعينة حسب المركز الوظيفي

المركز الوظيفي	التكرارات	النسبة
عميد	7	16%
نائب عميد	6	13%
مدير ادارة	4	9%

رئيس قسم	20	44%
مشرف اداري	8	18%
المجموع	45	100%

المصدر: الباحث من نتائج المسح الميداني، (2021 م)

يظهر الجدول رقم (7) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم فئة رئيس قسم بنسبة 44%، ثم يأتي في المرتبة الثاني فئة المشرفين الإداريين بنسبة 18%، ثم يليهم فئة العمداء بنسبة 16%، ثم يليهم فئة نواب العمداء بنسبة 13%، ثم يليهم مدراء الادارات بنسبة 9%. ويتضح للباحث أن معظم أفراد عينة الدراسة مهتمين بموضوع الدراسة بحكم موقعهم الوظيفي، مما يدل علي صدق الاستبانة في تحقيق أهداف الدراسة.

6.3. تحليل عبارات الدراسة

تناول الباحث في هذا الجزء الفرضيات التي لها علاقة بموضوع الدراسة من اجل الوصول إلى نتائج عن اثر جودة مخرجات نظم دعم القرار واتخاذ القرارات الإدارية بالجامعة ، ويمكن توضيح هذه الفرضيات كما يلي:

1.6.3. توجد علاقة ذات علاقة إحصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار وفعالية

عملية اتخاذ القرارات

جدول رقم (8) جودة مخرجات نظم دعم القرار وفعالية عملية اتخاذ القرارات

الاتجاه العام	الوسط الحسابي	غير موافق بشدة %	غير موافق %	محايد %	موافق بشدة %	موافق %	الموضوع
موافق بشدة	4	0	0	2	33	64	تتأثر جودة المعلومات بطريقة عرضها وبالشكل المناسب.
	3			2	3	4	

تتأثر جودة المعلومات بمدى توفرها في الوقت المناسب.	40.0	42.2	11.1	4.4	2.2	4.2	موافق بشدة
تتأثر جودة المعلومات بمدى توفرها بالمحتوي المناسب.	37.8	44.4	11.1	4.4	2.2	4.2	موافق بشدة
تتأثر جودة المعلومات بمدى توفر البعد التكنولوجي	44.4	35.6	8.9	4.4	6.7	4.0	موافق بشدة
المتوسط العام							الموافقة بشدة

المصدر: الباحث من نتائج المسح الميداني، (2021 م)

يلاحظ من الجدول رقم (8) ان معظم أفراد العينة يوافقون بشدة على أن أول خصائص المعلومات الجيدة هو تتأثر جودة المعلومات بطريقة عرضها وبالشكل المناسب بمتوسط حسابي (4.3) كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الثانية هو تتأثر جودة المعلومات بمدى توفرها في الوقت المناسب بمتوسط حسابي (4.2)، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الثالثة هو تتأثر جودة المعلومات بمدى توفرها بالمحتوي المناسب بمتوسط حسابي (4.2) ، كما يوافقون على ان العنصر في المرتبة الرابعة هو تتأثر جودة المعلومات بمدى توفر البعد التكنولوجي بمتوسط حسابي (4.0).

2.6.3. دور جودة مخرجات نظم دعم القرار في عملية صنع القرارات

يلاحظ من الجدول رقم (9) ان معظم أفراد العينة يوافقون بشدة علي أن اول عناصر دور نظم دعم القرار في تحديد المشكلة هو مخرجات نظم دعم القرار تساعد في تحديد اسباب المشكلة وابعادها بمتوسط حسابي (4.2)، كما يوافقون علي ان ثاني العناصر هو تساهم مخرجات قواعد البيانات الداخلية والخارجية في تحديد المشكلة بدقة بمتوسط حسابي

(4.0)، وكذلك يوافقون علي ان ثالث العناصر هو مخرجات نظم دعم القرار تساعد في لفت الانتباه لوجود مشكلة من خلال اصدار التقارير الاستثنائية بمتوسط حسابي (4.0).

جدول رقم (9) دور جودة مخرجات نظم دعم القرار في عملية صنع القرارات

الموضوع	موافق %	موافق بشدة %	محايد %	غير موافق %	غير موافق بشدة %	وسط حسابي	تجاه العام	
تحديد المشكلة	51.1	37.8	8.9	2.2	0	4.2	الموافقة بشدة	
مخرجات نظم دعم القرار تساعد في تحديد اسباب المشكلة وابعادها.	35.6	40.0	15.6	6.7	2.2	4.0	الموافقة	
مخرجات نظم دعم القرار تساعد في لفت الانتباه لوجود مشكلة من خلال اصدار التقارير الاستثنائية.	31.1	46.7	20.0	2.2	0	4.2	الموافقة بشدة	
تساهم مخرجات قواعد البيانات الداخلية والخارجية في تحديد المشكلة بدقة.	4.1	المتوسط العام						الموافق بشدة
تساعد مخرجات نظم دعم القرار في تحليل المشكلة الى عناصرها	42.2	35.6	13.3	6.7	2.2	4.0	الموافقة	

							الاولية.	
الموافقة	3.9	4.4	4.4	11.1	24.4	55.6	مخرجات نظم دعم القرار تسهم في توفير بدائل مختلفة لحل المشكلة.	
الموافقة	3.8	2.2	4.4	31.1	31.1	31.1	يسمح نظم دعم القرار للعاملين بطرح وجهة نظرهم لتوسيع بدائل الحل لمتخذ القرار .	
الموافقة	3.9	المتوسط العام						
الموافقة	4.1		6.7	17.8	40.0	35.6	نظم دعم القرار يساهم في تقييم البدائل من خلال توفير ادوات التحليل المناسبة.	تقييم البدائل
الموافقة	3.8		8.9	26.7	26.7	37.8	يعطي نظم دعم القرار متخذ القرار حرية لعمل عصف ذهني .	
الموافقة	4.0	4.4	2.2	20.0	42.2	31.1	يساعد نظم دعم القرار في تحديد آثار النتائج المتوقع من عملية التقييم.	
الموافقة	4.0	المتوسط العام						
الموافقة	4.0		8.9	24.4	42.2	24.4	.يساعد نظم دعم القرار في توفير	قرار

							تسهيلات تمكن من اختيار البديل الافضل.	
الموافقة	3.8		8.9	26.7	22.2	42.2	. يوفر نظم دعم القرار مخرجات جيدة تقليل من درجة عدم التأكد.	
الموافقة	4.0		4.4	22.2	35.6	37.8	. يوفر نظم دعم القرار تقارير مخصصة تساعد في اختيار البديل الافضل	
الموافقة	3.9	المتوسط العام						
الموافقة	4.0		4.4	24.4	40.0	31.1	. يساعد نظم دعم القرار في متابعة تنفيذ القرارات في كل مراحلها.	تنفيذ القرار ومتابعته
الموافقة	3.9		8.9	22.2	33.3	35.6	. يساعد نظم دعم القرار في اتخاذ القرارات التصحيحية في حال اكتشاف الخطأ من تقارير التغذية الراجعة.	
الموافقة	4.0		6.7	20.0	35.6	37.8	. يساعد نظم دعم القرار في الحكم علي فعالية صنع القرار	
الموافقة	4.0	المتوسط العام						

المصدر: الباحث من نتائج المسح الميداني، (2021 م)

يلاحظ من الجدول رقم (9) ان معظم أفراد العينة يوافقون على أن اول عناصر دور نظم دعم القرار في تحديد البدائل هو تساعد مخرجات نظم دعم القرار في تحليل المشكلة الى عناصرها الاولية بمتوسط حسابي (4.0)، كما يوافقون علي ان ثاني العناصر هو مخرجات نظم دعم القرار تسهم في توفير بدائل مختلفة لحل المشكلة (3.9)، وكذلك يوافقون علي ان ثاني العناصر هو يسمح نظم دعم القرار للعاملين بطرح وجهة نظرهم لتوسيع بدائل الحل لمتخذ القرار (3.8).

يلاحظ من الجدول رقم (9) ان معظم أفراد العينة يوافقون على أن اول دور نظم دعم القرار في تقييم البدائل هو نظم دعم القرار يساهم في تقييم البدائل من خلال توفير ادوات التحليل المناسبة بمتوسط حسابي (4.1)، كما يوافقون علي ان ثاني العناصر هو يساعد نظم دعم القرار في تحديد آثار النتائج المتوقع من عملية التقييم بمتوسط حسابي (4.0)، وكذلك يوافقون علي ان ثالث العناصر هو يعطي نظم دعم القرار متخذ القرار حرية لعمل عصف ذهني المناسبة بمتوسط حسابي (3.8).

يلاحظ من الجدول رقم (9) ان معظم أفراد العينة يوافقون على أن اول دور نظم دعم القرار في اختيار البديل الافضل هو يساعد نظم دعم القرار في توفير تسهيلات تمكن من اختيار البديل الافضل بمتوسط حسابي (4.0)، كما يوافقون علي ان ثاني العناصر هو يوفر نظم دعم القرار تقارير ملخصة تساعد في اختيار البديل الافضل بمتوسط حسابي (4.0)، وكذلك يوافقون علي ان ثالث العناصر هو يوفر نظم دعم القرار مخرجات جيدة تقليل من درجة عدم التأكد بمتوسط حسابي (3.8).

يلاحظ من الجدول رقم (9) ان معظم أفراد العينة يوافقون على أن اول عناصر دور نظم دعم القرار في تنفيذ القرار هو يساعد نظم دعم القرار في متابعة تنفيذ القرارات في كل مراحلها. ومتابعته بمتوسط حسابي (4.0)، كما يوافقون علي ان ثاني العناصر هو يساعد نظم دعم القرار في الحكم علي فعالية صنع القرار بمتوسط حسابي (4.0)، وكذلك يوافقون علي ان ثالث العناصر هو يساعد نظم دعم القرار في اتخاذ القرارات التصحيحية في حال اكتشاف الخطأ من تقارير التغذية الراجعة.

7.3. اختبار فرضيات الدراسة:

1.7.3. اختبار الفرضية الاولى توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم

دعم القرار و تحديد المشكلة

جدول رقم (10) معامل ارتباط spearman

معامل الارتباط	P-Value
.448**	.002

يلاحظ من الجدول رقم (10) ان هناك ارتباط طردي بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و تحديد المشكلة (.448**) كما يلاحظ أن قيمة p-value تساوي (0.000) وهي اقل من مستوي المعنوية 5%.

وبالتالي نقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و تحديد المشكلة.

2.7.3. اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم

دعم القرار في تحديد البدائل

جدول رقم (11) معامل ارتباط spearman

معامل الارتباط	P-Value
.644**	.000

يلاحظ من الجدول رقم (11) ان هناك ارتباط طردي بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و تحديد البدائل (.644**) كما يلاحظ أن قيمة p-value تساوي (0.000) وهي اقل من مستوي المعنوية 5%.

وبالتالي نقبل الفرضية وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في تحديد البدائل.

3.7.3. اختبار الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم

دعم القرار في تقييم البدائل

جدول رقم (12) معامل ارتباط spearman

معامل الارتباط	P-Value
.591**	.000

يلاحظ من الجدول رقم (12) ان هناك ارتباط طردي بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و تقييم البدائل (**.591). كما يلاحظ أن قيمة p-value تساوي (.000) وهي اقل من مستوي المعنوية 5%. وبالتالي نقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في تقييم البدائل.

4.7.3. اختبار الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في اختيار افضل بديل

يلاحظ من الجدول رقم (13) ان هناك ارتباط طردي بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و اختيار البديل الافضل (*.294).

كما يلاحظ أن قيمة p-value تساوي (.000) وهي اقل من مستوي المعنوية 5%. وبالتالي نقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في اختيار افضل بديل.

جدول رقم (13) معامل ارتباط spearman

معامل الارتباط	P-Value
*.294	.050

5.7.3. اختبار الفرضية الخامسة: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في تنفيذ القرار ومتابعته

جدول رقم (14) معامل ارتباط spearman

معامل الارتباط	P-Value
** .561	.000

يلاحظ من الجدول رقم (14) ان هناك ارتباط طردي بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و تنفيذ القرار ومتابعته (0.294^*) كما يلاحظ أن قيمة p-value تساوي (0.000) وهي اقل من مستوي المعنوية 5%. وبالتالي نقبل فرضية وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار في تنفيذ القرار ومتابعته.

ويستنتج الباحثان أن هذه النتائج تتفق مع الدراسات (1) و (2) و (3) و (4) من حيث تأثر عملية اتخاذ القرارات بجودة المعلومات (البعد الزمني، البعد الشكلي، بعد المحتوى) التي تدخل في عملية اتخاذ القرار، وكذلك اثر استخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرار الإداري في قطاع البنوك، وكذلك دور نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال في رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات، وكذلك تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية بأنواعها الثلاث (التشغيلية، الإدارية، دعم القرار) في جودة عملية صنع القرارات الإدارية .

4. النتائج البحث: خلصت الدراسة الى الاتي

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و تحديد المشكلة في الجامعات السودانية

- تساعد مخرجات نظم دعم القرار في تحديد اسباب المشكلة وابعادها .
- تساهم مخرجات قواعد البيانات الداخلية والخارجية في تحديد المشكلة بدقة.
- تساعد مخرجات نظم دعم القرار في لفت الانتباه لوجود مشكلة من خلال اصدار التقارير الاستثنائية.

توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و تحديد البدائل في الجامعات السودانية

- تساعد مخرجات نظم دعم القرار في تحليل المشكلة الى عناصرها الاولية
- تساهم مخرجات نظم دعم القرار في توفير بدائل مختلفة لحل المشكلة
- سمح نظم دعم القرار للعاملين بطرح وجهة نظرهم لتوسيع بدائل الحل لمتخذ القرار
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار و تقييم البدائل
- يساهم في تقييم البدائل من خلال توفير ادوات التحليل المناسبة
- يساعد نظم دعم القرار في تحديد آثار النتائج المتوقع من عملية التقييم

- يعطي نظم دعم القرار متخذ القرار حرية لعمل عصف ذهني.
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار واختيار افضل بديل
- يساعد نظم دعم القرار في توفير تسهيلات تمكن من اختيار البديل الافضل
- يوفر نظم دعم القرار تقارير ملخصة تساعد في اختيار البديل الافضل
- يوفر نظم دعم القرار مخرجات جيدة تقليل من درجة عدم التأكد .
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار وتنفيذ القرار ومتابعته
- يساعد نظم دعم القرار في متابعة تنفيذ القرارات في كل مراحلها.ومتابعته
- يساعد نظم دعم القرار في الحكم علي فعالية صنع القرار
- يساعد نظم دعم القرار في اتخاذ القرارات التصحيحية في حال اكتشاف الخطأ من تقارير التغذية الراجعة.

التوصيات : يوصي الباحثان بالاتي

- ضرورة توفير متطلبات نظم دعم القرار بالجامعات السودانية.
- ضرورة اعتماد الجامعات السودانية على نظم دعم القرارات لما له من فوائد في جميع مراحل صنع القرارات (تحديد المشكلة ، تحديد البدائل ، تقييم البدائل، اختيار افضل بديل، تنفيذ القرار ومتابعته).
- ضرورة اجراء مزيد من الدراسات العلمية في هذا المجال.

5. المراجع العربية:

1. الحسني, عبدالله بن حمود بن محمد. 2013م. الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطة عمان. رسالة ماجستير منشورة , **Master** جامعة الشرق الاوسط
2. الحسنية, سليم 2002م. نظم المعلومات الإدارية الأردن, دار الوراق للنشر , ص.824.
3. الحسينه, سليم إبراهيم 1998م. نظم المعلومات الإدارية. ط1. عمان، الأردن, مؤسسة الورق ص.250.

4. الحميدي, نجم عبد الله, السامرائي, سلوى أمين و العبيد, عبد الرحمن 2009م. ، نظم المعلومات الإدارية "مدخل معاصر". ط.2. عمان، الأردن, دار وائل للنشر, ص.35.
5. السالمي, علاء الدين عبد الرزاق 2005م. نظم دعم القرارات. ط.1. عمان, دار وائل للنشر والتوزيع ص.62-178.
6. السالمي, علاء عبدالرازق 2003م. نظم إدارة المعلومات. القاهرة, جمهورية مصر العربية, منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
7. السالمي, علاء عبدالرازق 2008م. نظم دعم القرار. ط.1. الأردن ، دار وائل للطباعة و النشر ص.58.
8. العدلوني, محمد أكرم 2012. نظم المعلومات الإدارية. عمان، الأردن, دار ابن حزم للنشر والتوزيع, ص.6.
9. الفقي, عيد الاله ابراهيم 2012م. نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرارات. عمان، الأردن, دار الثقافة للنشر والتوزيع.
10. الكردي, السيد و جلال, منال 2003م. نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية و التطبيقات القاهرة, مصر, دار الجامعة الجديدة, ص.309.
11. المحاسنة, محمد عبدالرحيم 2005م. اثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الاردنية. المجلة الاردنية في ادارة الاعمال, 1 (1).
12. المغربي, عبد الحميد 2000م. نظم المعلومات الإدارية. مصر, المكتبة العصرية للنشر والتوزيع, ص.263.
13. الموسوي, عباس نوار و الموسوي, اسماء حسين 2015م. أثر ضبابية المعلومات المالية في جودة القرارات الإدارية نموذج مقترح في ظل دراسة حالة عملية. مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية, 5 (11).
14. جرادات, عبد الناصر احمد, العجلوني, محمود محمد و المشاقبة, زياد محمد 2009م. دور نظم المعلومات الإدارية في جودة صناعة القرارات الإدارية دراسة تطبيقية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية, 13 (1).
15. خشبة, محمد السعيد 1992م. نظم المعلومات (المفاهيم ، التحليل ، التصميم) . ط.1. القاهرة مطابع الوليد, ص.113.

16. طه، طارق 2007م. نظم المعلومات والحاسبات الآلية والانترنت. الإسكندرية، دار الفكر الجامعي، ص.39.
17. غالب، سعد ياسين 2005م. أساسيات نظم المعلومات الإدارية ط.1. الأردن، دار المناهج للنشر، ص.114.
18. مكليود، رايموند 2000م. نظم المعلومات الإدارية، ترجمة: سرور علي سرور. المملكة العربية السعودية، الرياض، دار المريخ للنشر والطباعة، ص.425.
19. ملكاوي، نازم محمود 2014م. نظم دعم القرارات ونظم ذكاء الأعمال وأثرهما في عملية تحسين اتخاذ القرارات في مستشفى الملك عبد لله المؤسس الجامعي ، مجلة الدراسات الاقتصادية جامعة جدارا، الأردن.
20. ناجي، عدي و الديك، محمد. 2011م. مدى تأثير إستخدام نظم المعلومات الإدارية بأنواعها الثلاث(التشغيلية،الإدارية،دعم القرار) في جودة عملية صنع القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية. رسالة ماجستير. ماجستير، جامعة النجاح الوطنية.
21. ياسين، سعد غالب 2009م. نظم المعلومات الإدارية. عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص.22.
22. يحي، محمد وزيرة 2012م. علاقة معايير قياس جودة المعلومات الاستراتيجية بمراحل صناعة القرار دراسة تحليلية لأراء ورؤساء وأعضاء مجالس الكليات والمعاهد التغذية في الموصل مجلة تنمية الرافدين، 34 (11).
23. AL-ZHRANI, SALEH 2010. Management information systems role in decision-making during crises: case study. Journal of Computer Science, 6 (11).
24. ALBADI, YOUSUF HAMED MARZOUQ. 2018. دورها على فاعلنة القرارات الأدارية دراسة ميدانية في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان . Universiti Sains Islam Malaysia.
25. ATTA, MT 2017. The effect of usability and information quality on decision support information system (DSS). Arts and Social Sciences Journal, 8 (2).

26. DAVENPORT, THOMAS H و SHORT, JAMES E 1990. The new industrial engineering: information technology and business process redesign.
27. GABRIEL, JUSTIN MGBECHI ODINIOHA و OBARA, LAWYER CHUKWUMA 2013. Management information systems and corporate decision-making: a literature review. The international journal of management, 2 (3).
28. NOWDURI, SRINIVAS 2011. Management information systems and business decision making: review, analysis, and recommendations. Journal of Management and Marketing Research, 7.
29. VITTAL, ANANTATMULA و SHIVRAJ, KANUNGO 2008. Role of IT and KM in improving project management performance. Vine.