تحديد الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار في زيادة فعالية الأداء المصرفي "دراسة في القطاع المصرفي الإسلامي"

*محمد يامن قواس ** محمد ضاهر

(الإيداع: 11 تموز 2018 ، القبول: 23 كانون الأول 2018)

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار في فعالية الأداء في القطاع المصرفي الإسلامي، ومن خلال مراجعة الإسهامات العلمية في هذا المجال تم صياغة نموذج الدراسة حيث تكونت عينة الدراسة من 100 موظف يعملون في الوظائف المصرفية التي لها علاقة بنظام دعم القرار المصرفي وكانت نسبة الاستجابة 74%، تم استخدام الحزمة الاحصائية SPSS في التحليل الاحصائي واستخدمت الاساليب الاحصائية المناسبة وقد أظهر تحليل النتائج وتفسيرها ان الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار (المادية، الفنية، التنظيمية) في القطاع المصرفي الإسلامي (بنك سورية الدولي الاسلامي – بنك الشام) تساهم في زيادة فعالية الأداء.

الكلمات المفتاحية: نظم دعم القرار، فعالية الأداء، الامكانات المتاحة.

*طالب دراسات عليا(دكتوراه)-قسم الإحصاء ونظم المعلومات الإدرية – كلية الاقتصاد- جامعة حلب.

**أستاذ مساعد في قسم الإحصاء ونظم المعلومات كلية الاقتصاد، جامعة حلب.

I dentify Dotential for use of decision support systems to increase the effectiveness of banking performance

"Study in the Islamic banking sector "

Mohammad Yamen Kawas **Dr.Mohammad Daher**

(Received: 11 Jule 2018, Accepted: 23 December 2018)

Abstract:

The objective of this study is to assess the role of the potential of decision support systems in increasing the effectiveness of performance in the private banking sector. In reviewing the scientific contributions in this field, the study model was formulated. The study sample consisted of 100 employees working in banking functions related to the banking decision support system, the response rate was 74%. The statistical package SPSS was used in the statistical analysis, and the appropriate statistical methods were used.

The analysis and interpretation of the results showed that the potential for using decision support systems (physical, technical, organizational) in the private banking sector (Syria International Islamic Bank - Sham Bank) contribute to increasing the efficiency of performance

المقدمة:

يعد القطاع المصرفي في الوقت الحاضر أكثر تعقيداً مما مضى مما يجعل توفر المعلومات فيه ضرورياً، لذلك لابد من استثمار هذه المعلومات بالشكل الأمثل من خلال توفير الامكانيات اللازمة لتشغيل نظم دعم القرار ومن ثم الحصول على ما يهم الإدارة منها في الوقت المناسب وبالقدر المطلوب مما يؤثر في فعالية الأداء المصرفي.

1. مشكلة الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال مجموعة من التساؤلات التالية:

هل يتم استخدام الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار والاستفادة منها بالشكل الأمثل في حال توافرها في المنظمة؟

1- هل يتم توظيف الإمكانات المادية بالشكل الأمثل.

2- هل يتم الاستثمار الأمثل لكل من الموارد الفنية والتنظيمية.

2. أهمية الدراسة:

- **من الناحية النظرية:**

يوضح البحث ماهية نظم المعلومات ويركز بشكل أساسي على نظم دعم القرار في القطاع المصرفي.

- **من الناحية التطبيقية:**

تساعد الدراسة في تقييم الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار في القطاع المصرفي الإسلامي (بنك سوريا دولي الاسلامي – بنك الشام).

3. أهداف الدراسة:

- دراسة الواقع الحالي للامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرارات، وأثرها على فعالية الأداء في القطاع المصرفي الإسلامي (بنك سوريا دولي الاسلامي – بنك الشام).
- تقديم التوصيات اللازمة لتعزيز دور الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرارات في تطوير الأداء بناء على نتائج الدراسة.

4. متغيرات الدراسة:

- **المتغير التابع:** فعالية الأداء.
- **المتغير المستقل:** الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار (الإمكانات المادية والفنية والتنظيمية).

5. فرضيات الدراسة:

بعد عكس نقاط أهمية الدراسة على فرضيات الدراسة:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$بين الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وفعالية الأداء في القطاع المصرفي الإسلامي (بنك سوريا دولي الاسلامي – بنك الشام).

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ بين الإمكانات المادية المتاحة في القطاع المصرفي الإسلامي لاستخدام نظم دعم القرار وفعالية الأداء.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ بين الإمكانات التنظيمية المتاحة في القطاع المصرفي الإسلامي لاستخدام نظم دعم القرار وفعالية الأداء.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ بين الإمكانات الفنية المتاحة في القطاع المصرفي الإسلامي لاستخدام نظم دعم القرار وفعالية الأداء.

6. منهجية الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الحقيقة، حيث تم وضع عدد من الفرضيات الرئيسية ليقرر الجانب العملي من الدراسة قبولها أو رفضها كونها تشكل إجابات حول التساؤلات المتعلقة بالظاهرة محل الدراسة.

7. مجتمع وعينة الدراسة:

1- مجتمع البحث:

تركزت مجتمع البحث على مجتمع القطاع المصرفي الإسلامي (بنك سوريا دولي الاسلامي – بنك الشام) حيث شملت الاستبانة موظفي الفروع والإدارات العامة والدوائر التابعة لهذين القطاعين والعاملين بشكل مباشر على الأنظمة المعتمدة للعمل المصرفي فيها.

2- عينة البحث:

تتكون عينة البحث من موظفي المصارف العاملة في سورية من القطاع الإسلامي ممن يحملون الشهادة الثانوية فما فوق، في الفروع المنتشرة في مختلف المدن السورية، وقد تم توزيع (100) استبانة على جميع الفروع، منوهين إلى عدم تعاون بعض الإدارات المصرفية مع الباحث، حيث تم استرداد (95) استبانة من أصل (100) والصالح للتحليل منها (74) استبانة وقد استبعدت (21) استبانة وذلك لنقص في المعلومات والإجابات، وقد امتدت فترة توزيع واسترداد الاستبيانات حوالي (30) يوماً.

نلاحظ مما سبق أن عدد أفراد العينة التي استخدمت في التحليل واختبار فرضيات البحث هو (74) استبانة، إذ يشكل هذا العدد من الاستبيانات عينة ميسرة، وتم اللجوء إلى اختيار جميع مفردات العينة بحسب المتوفر والمتيسر من الموظفين الذين أبدت إداراتهم استعداداً للتعامل بإيجابية مع الباحث.

بعد أن تم استعادة الاستبيانات، تم فرزها وإدخال بياناتها إلى الحاسوب بعد استبعاد (21) بسبب نقص البيانات، وبالتالي اقتصر التحليل الإحصائي على (74) استبانة، واعتمد البحث في التحليل الإحصائي على برنامج (SPSS 18).

8. الدراسات السابقة

- **الدراسات العربية**

1. دراسة (أبو سبت، 2005)، بعنوان:

"تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"

وتركز الدراسة على استكشاف مدى وجود فروق بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات (المعدات، البرمجيات، الاتصالات، وقواعد البيانات، المستوى التنظيمي، لدائرة نظم المعلومات، كفاءة الأفراد العاملين في النظام) كما ركزت الدراسة على قياس دور جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرار. استخدم الباحث في وضع خطة البحث وفرضياته استبانة لجمع البيانات وتألفت عينة الدراسة من 195 متخذ قرار موزعة على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتم اعتماد العينة الطبقية في اختبار عدد أفراد العينة.

وقد خلصت الدراسة بعد تحليل النتائج وتفسيرها إلى أن هناك فروق في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية ،كما أوصت الدراسة بالاستمرار في التعزيز، والتطوير، ورفع كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، وذلك تبعًا للمستحدثات التكنولوجية في الجامعة الإسلامية.

2. دراسة (المحاسنة، 2005) ، بعنوان :

" أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فاعلية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية، وقد خلصت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في دائرة الجمارك ذات جودة وكفاءة مرتفعة، وكذلك فاعلية عملية اتخاذ القرار جيدة، وأثبتت الدراسة وجود أثر هام لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية اتخاذ القرار، وقد أوصى الباحث بخلق جو من المشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها من أجل تطويرها ومتابعتها.

- **الدراسات الأجنبية**

1. دراسة (Arafat ,2007): بعنوان:

"The roles of user motivation to perform a task and decision support System (DSS) effectiveness and efficiency in DSS use"

هدفت الدراسة إلى تقييم المتطلبات الإدارية نحو الاستخدام الأمثل لنظم دعم القرارات في وزارات السلطة الفلسطينية في غزة من وجهة نظر المديرين (وزارتي التربية والتعليم والصحة)، حيث تم تقييم المديرين لعدة محاور للمساعدة في الاستخدام الأمثل لنظم دعم القرارات، وقد توصل الباحث لعدة نتائج أهمها:

– ملاءمة الهيكل التنظيمي الإداري بشكل مقبول بتسهيل استخدام نظم دعم القرارات.

– ملاءمة نظام إدارة العمليات الخاصة بالعمل بشكل مقبول بتسهيل استخدام نظم دعم القرارات.

– ملاءمة نظام السيطرة على التغير بشكل مقبول بتسهيل استخدام نظم دعم القرارات.

9. مقارنة الدراسة الحالية بالأبحاث والدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة والتي تناولت موضوعات تتعلق بكل من الأداء ونظم دعم القرارات أن هذه الدراسات تتفاوت في تناول هذا الموضوع، فبالرغم من تعدد البحوث والدراسات إلا أن هناك قلّة في الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع تحديدًا، مع وجود بعض الاتفاق سواء في الأسلوب المستخدم في البحث، أو المجتمع الذي أجريت عليه الدراسة، وكانت أوجه الاتفاق والاختلاف كما يلي:

- ❖ معظم الدراسات العربية تناولت بالبحث نظم المعلومات الإدارية، تقييمها، واقع استخدامها، علاقتها مع صنع واتخاذ القرارات، تأثير استخدامها على الأداء.
- ❖ بعض الدراسات العربية تناولت بالبحث نظم المعلومات، تقييمها، أثر استخدامها على الأداء والإنتاجية.
- ❖ بعض الدراسات الأجنبية تناولت تقييم متطلبات استخدام DSS أو تقديم أطر، ونماذج لاستخدام DSS بالشكل الذي يحقق أفضل أداء للمنظمات.
- ❖ طبقت معظم الدراسات العربية، وبعض من الدراسات الأجنبية على القطاع العام.

وبعد استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسات السابقة نجد أن هذه الدراسة تتميز في أنها تناولت تحديد دور الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار في زيادة فعالية الأداء في القطاع المصرفي الإسلامي تحديدًا حيث لم تتعرض أياً من الدراسات السابقة وخاصة المحلية لهذا الموضوع، فبعض الدراسات تناولت تطوير الأداء مع متغيرات أخرى (نظم المعلومات، نظم المعلومات الإدارية، التكنولوجيا ، نظم معلومات الموارد البشرية)، أما الدراسات التي تناولت نظم دعم القرارات فهي إما لتقييم متطلباتها، أو لدراسة العوامل المؤثرة على استخدامها أو عوامل نجاحها أو استخدمت نظم دعم القرار لبناء نماذج تساعد في تحقيق أهداف المؤسسات).

10. التعريف بنظم دعم القرار:

يوجد أكثر من تعريف لنظم دعم القرار:

تعرف نظم دعم القرارات بأنها : نظم تربط بين الموارد الفكرية والذهنية للأشخاص وإمكانيات الحاسب الإلكتروني من أجل تحسين نوعية القرارات، وتقدم هذه النظم المساعدة لمتخذي القرارات الذين يتعاملون مع المشاكل شبه الهيكلية، حيث تستخدم هذه النظم النماذج الرياضية والإحصائية وعناصر قاعدة البيانات لحل المشكلة موضوع الدراسة [1].

ويعرفه توربان بأنه "في الحد الأدنى نظام معلومات معتمد على الحاسب، متداخل ومرن ويمكن تطبيعه، ويُطور خصيصا لدعم حل مشكلة إدارية غير مهيكلة، لتحسين اتخاذ القرار. ويستخدم بيانات، ويوفر واجهة سهلة لتعامل المستخدم User Interface، ويسمح بتبصرات متخذ القرار. وسوف يضيف تعريف نظم دعم القرار الأكثر صقلا إلى ذلك: أنه يستخدم نماذج، سواء كانت نمطية أو معدة حسب الطلب أيضا، ويدعم كل مراحل اتخاذ القرار، ويشمل قاعدة معرفة"[2].

يمكن القول بأن نظم دعم القرارات إنما تطرح وجهة نظر جديدة عن أثر الحواسيب في المنظمات، وفي عملية صنع القرارات وذلك من خلال استخدامها في:[3]

- مساعدة المديرين والمستخدمين في اتخاذ قراراتهم.
- التدعيم، التعلم، التفاعل والتطوير بدلاً من الحلول محل المدير في القرارات الإدارية خاصة غير الهيكلية.
- تحقيق الوصول الأفضل إلى المعلومات.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تحديد خصائص نظم دعم القرار بما يلي:[4]

- تتعامل هذه النظم بشكل رئيسي مع المشكلات شبه المهيكلة، وغير المهيكلة.
- تُقدم هذه النظم الدعم لجميع المستويات الإدارية.
- إنها نظم مرنة ومتكيفة مع الأنماط الفكرية لمتخذي القرار، وسريعة الاستجابة.
- إنها نظم سهلة الاستخدام، حيث لا يحتاج المستخدم إلى مساعدة كبيرة من قبل المبرمجين.
- تستخدم هذه النظم البيانات، والنماذج للمساعدة في حل المشكلات.
- إنها نظم تفاعلية تساعد متخذ القرار، ولا تحل محله.

11. كيف سيتم تقييم فاعلية الأداء المصرفي:

1. مفهوم فاعلية الأداء المصرفي:

يقصد بالأداء[5] «المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها من خلال مجموعة من الوسائل»، ولذا فهو مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.

1- الدهراوي، كمال الدين وكامل، سميرة محمد،2000- نظم المعلومات المحاسبية. دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ،مصر، ص:352.

2- توربان، إيفرام، 2000- نظم دعم الإدارة: نظم دعم القرارات ونظم الخبرة .تعريب سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، ص:140.

3- العبيد، عبد الرحمن و الحميدي، نجم،2006- المدخل إلى نظم المعلومات. منشورات جامعة حلب، ص:129.

4- عوض، سليمان محمد، 2001- العوامل المفسرة لاختلاف توجه المديرين نحو استخدام نظم دعم القرار بالتطبيق على قطاع الأعمال العام الصناعي. رسالة ماجستير غير منشورة، تجارة عين شمس، ص :43-44.

5- عبد المحسن، توفيق، 2002- تقييم اداء المؤسسات في ظل معايير الداء المتوازن. القاهرة، منشورات جامعة القاهرة، مصر، ص: 36.

أما فاعلية الأداء فيقصد بها[1]: «قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها». ويتطلب تحقيق الفاعلية وجود ثقافة منسجمة ومتوافقة مع استراتيجية المنظمة وبيئتها والتقانات المستخدمة فيها.

2. كيف سيتم تقييم فاعلية الأداء المصرفي

يمكن تصنيف المعايير والمؤشرات التي ترتبط مع نظم دعم القرار والتي سنستند عليها في تقييم فعالية الأداء المصرفي إلى مجموعتين وهما:

المجموعة الأولى:

تشمل على المعايير والمؤشرات التي تستند على كيفية الإنجاز والطريقة المتبعة من قبل الإدارة والمستفيدين في استخدام النظام، والتي ترنو للوصول إلى تقديم أفضل النتائج والتي من ورائها يمكن تحقيق الأهداف المسطّرة، وبكلمة أخرى إن هذه المعايير تتعلق بالعاملين وأسلوب التعامل مع النظام من قبل الإدارة العليا ومن قبل الموظفين في الإستفادة من الإمكانيات المتاحة والتي توفرها المنظمة ونذكر منها ما يلي: [2]

1-وعي وإدراك الإدارة العليا لأهمية النظام.

2-الموارد البشرية المتاحة للنظام.

3-الإمكانيات المادية والتنظيمية والفنية المتوفرة للنظام.

4-الدورات التدريبية المتاحة على النظام.

5-نوع النظام المُستخدم.

وقد قام الباحث بالتركيز على البند الثالث والمتعلق بالإمكانيات المتاحة المادية والتنظيمية والفنية واختار دراسة تأثير هذه الإمكانيات على فعالية الأداء المصرفي.

المجموعة الثانية:

المعايير الرقمية للنتائج المصرفية:

إن هذه المعايير والمؤشرات توضح لنا رقميا ما تم تحقيقه من قبل المصرف في إطار تحقق الأهداف وهي تشمل على ما يلي:

1-مؤشرات تحقيق الأرباح والربحية 2- مؤشرات تحقق النمو3- مؤشرات قياس الأمان 4-مؤشرات قياس السيولة

12. الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات

✓ **ثبات أداة القياس (الوثوقية) للاستبانه:**

تم إجراء اختبار الثبات على العينة وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0,70)"[3].

1- الصرن، رعد، 2008- نظرية المنظمة. دمشق، سلسلة محاضرات ألقيت في جامعة دمشق، ص: 55.

2- محمد رمضان، فدوى، 2009- اثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الاداء.رسالة ماجستير جامعة فلادلفيا، الاردن، ص:

3- درة، عمر، **أثر إدارة العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل**(2007)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، كلية التجارة، عين شمس، ص 91.

الجدول رقم (1): معامل Alpha Cronbach لأقسام (محاور) الدراسة

المحور	قيمة معامل ALPHA وتقيمه	
	تقييم الثبات	
الإمكانات المادية المتاحة	0.841	جيد
الإمكانات الفنية المتاحة	0.783	وسط
الإمكانات التنظيمية المتاحة	0.831	جيد
فعالية الأداء المصرفي	0.774	وسط
المجموع	0.956	عالي جدا

نلاحظ من الجدول رقم (1) أن قيمة معامل Alpha لجميع محاور(أقسام) الاستبانة (المرفقة في الملحق) الخاصة بالقطاع المصرفي الإسلامي أكبر من (0,70) ، مما يدل على أن أداة الدراسة تتسم بالاتساق الداخلي بين عباراتها، كما أن قيمة المعامل الكلي لعبارات الاستبانة قد بلغ (0.956) وهذه القيمة مرتفعة نسبياً، والأمر الذي يدل على درجة ثبات جيدة جداً تتمتع بها الاستبانة وهي صالحة لقياس ما أُعدت له.

✓ **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة:**

تم الاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي للمحور لمعرفة درجة الموافقة على عبارات المحور وذلك وفق مقياس ليكرت:

1. محور الإمكانات المادية المتاحة لاستخدام نظام دعم القرار في القطاع المصرفي الإسلامي:

الجدول رقم (2) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الإمكانات المادية المتاحة:

الجدول رقم (2):

رمز السؤال	العبارات	المقاييس	
		Mean	Std.D
المتوسط		3.574324	1.017156

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان.

يتضح من الجدول السابق أن قيمتي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة في القطاع الإسلامي المصرفي والبالغ عددهم (74) مبحوثاً كانتا على التوالي:**(1.017156, 3.574324)** مما يدل على أن المحور يحصل على درجة موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي مما يدل على أن الإمكانات المادية في المصارف الإسلامية جيدة ومناسبة لاستخدام نظم دعم القرار.

2. محور الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار في القطاع المصرفي الإسلامي:

الجدول رقم (3): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الإمكانات الفنية المتاحة.

رمز السؤال	العبارات	المقاييس	
		Mean	Std.D
المتوسط		3.638031	0.928681

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان.

يتضح من الجدول السابق أن قيمتي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة في القطاع الإسلامي المصرفي والبالغ عددهم (74) مبحوثاً كانتا على التوالي:**(3.638031،0.928681)** مما يدل على أن المحور يحصل على درجة موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي أي أن المصارف الإسلامية تستخدم نظم دعم القرار جيدة ومتوافقة مع الشبكة والعتاد المستخدم.

3. محور الإمكانات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار في القطاع المصرفي الإسلامي:

الجدول رقم (4): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور الإمكانات التنظيمية المتاحة.

رمز السؤال	العبارات	المقاييس	
		Mean	Std.D
المتوسط		3.605574	0.850551

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان.

يتضح من الجدول السابق أن قيمتي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة في القطاع الإسلامي المصرفي والبالغ عددهم (74) مبحوثاً كانتا على التوالي:**(3.605574 , 0.850551)** مما يدل على أن المحور يحصل على درجة موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي أي أن الإمكانات التنظيمية للمصارف الإسلامية مناسبة لاستخدام نظم دعم القرار.

4. محور فعالية الأداء المصرفي:

الجدول رقم (5): يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات محور فعالية الأداء المصرفي

رمز السؤال	العبارات	المقاييس	
		Mean	Std.D
المتوسط		3.6470	0.44909

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان.

يتضح من الجدول السابق أن قيمتي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة في القطاع الإسلامي المصرفي والبالغ عددهم (74) مبحوثاً كانتا على التوالي:**(3.6470، 0.44909)** مما يدل على أن المحور يحصل على درجة موافق حسب مقياس ليكرت الخماسي أي أن نظم دعم القرار المستخدمة في المصارف الإسلامية تساهم في زيادة فعالية الأداء المصرفي.

✓ **اختبار الفرضيات:**

تم اختبار فرضيات البحث من خلال دراسة الارتباط بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع واستخدام اختبار سبيرمان عند مستوى دلالة (0.05) ومقارنة قيمة R المحسوبة مع القيمة الجدولية والتي تساوي (0.142) عند مستوى الدلالة المفروض ومعرفة شدة الارتباط بين المتغيرين وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (6):

قيمة معامل الارتباط	شدة الارتباط بين المتغيرين
0----------0.3	ارتباط ضعيف جداً
0.3----------0.5	ارتباط ضعيف
0.5----------0.7	ارتباط متوسط
0.7----------0.9	ارتباط قوي
0.9----------1	ارتباط قوي جداً

و من خلال قيمة Sig أو ما تسمى بالمعنوية الإحصائية، وذلك عند درجة ثقة (0.95).
حيث يتم الإقرار برفض الفرض أو قبوله كالآتي:

- إذا كانت قيمة Sig المحسوبة < (0.05) هذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة.
- أما إذا كانت قيمة Sig المحسوبة > (0.05) هذا يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وبالتالي قبول فرضية العدم ورفض الفرضية البديلة.

A. الفرضية الفرعية الاولى والتي تنص على: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالةα=0.05 بين الإمكانات المادية المتاحة في القطاع المصرفي الإسلامي لاستخدام نظم دعم القرار و فعالية الأداء.

إن الجدول رقم (7) التالي يوضح معامل الارتباط المتعلق بالفرضية الاولى.

الجدول رقم (7): معامل الارتباط المتعلق بالفرضية الاولى

المحور	الإحصاءات	فعالية الأداء
الإمكانات المادية المتاحة	معامل الارتباط	0.842
	المعنوية Sig	0.000
	حجم العينة	100

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.842) وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تساوي (0.142) عند مستوى دلالة (0.05) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرين كما أن قيمة المعنوية Sig تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات المادية المتاحة و فعالية الأداء المصرفي عند مستوى دلالة 5%.

وبالتالي يتم رفض فرضية العدم مقابل قبول الفرضية البديلة القائلة: بعدم بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات المادية المتاحة و فعالية الأداء المصرفي في القطاع الإسلامي.

B. الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالةα=0.05 بين الإمكانات الفنية المتاحة في القطاع المصرفي الإسلامي لاستخدام نظم دعم القرار و فعالية الأداء.

إن الجدول رقم (8) التالي يوضح معامل الارتباط المتعلق بالفرضية الثانية.

الجدول رقم (8): معامل الارتباط المتعلق بالفرضية الثانية

المحور	الإحصاءات	فعالية الأداء
الإمكانات الفنية المتاحة	معامل الارتباط	0.790
	المعنوية Sig	0.000
	حجم العينة	100

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.790) وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تساوي (0.142) عند مستوى دلالة (0.05) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية بين المتغيرين كما أن قيمة المعنوية Sig تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات الفنية المتاحة و فعالية الأداء المصرفي عند مستوى دلالة 5%.

وبالتالي يتم رفض فرضية العدم مقابل قبول الفرضية البديلة القائلة: بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات الفنية المتاحة و فعالية الأداء المصرفي في القطاع الإسلامي.

C. الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالةα=0.05 بين الإمكانات التنظيمية المتاحة في القطاع المصرفي الإسلامي لاستخدام نظم دعم القرار و فعالية الأداء.

الجدول رقم (9) التالي يوضح معامل الارتباط المتعلق بالفرضية الثالثة.

الجدول رقم (9): معامل الارتباط المتعلق بالفرضية الثالثة

المحور	الإحصاءات	فعالية الأداء
الإمكانات التنظيمية المتاحة	معامل الارتباط	0.667
	المعنوية Sig	0.000
	حجم العينة	100

الجدول من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي للاستبيان.

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.667) وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تساوي (0.142) عند مستوى دلالة (0.05) مما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغيرين كما أن قيمة المعنوية Sig تساوي (0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات التنظيمية المتاحة و فعالية الأداء المصرفي عند مستوى دلالة 5%.

وبالتالي يتم رفض فرضية العدم القائلة بعدم قبول الفرضية البديلة القائلة: بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات التنظيمية المتاحة و فعالية الأداء المصرفي في القطاع الإسلامي.

D. اختبار الفرضية الرئيسية والتي تنص على: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالةα=0.05 بين الإمكانات المتاحة في القطاع المصرفي الإسلامي لاستخدام نظم دعم القرار وفعالية الأداء.

إن الجدول رقم (10) التالي يوضح معامل الارتباط المتعلق بالفرضية الرئيسية، والتي تتمحور الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وفعالية الأداء المصرفي في القطاع المصرفي الإسلامي.

الجدول رقم (10): يوضح معامل الارتباط المتعلق بالفرضية الرئيسية

المحور	الإحصاءات	فعالية الأداء
الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار	معامل الارتباط	0.944
	المعنوية Sig	0.000
	حجم العينة	100

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط قد بلغت (0.944) وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تساوي (0.142) عند مستوى دلالة (0.05) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية جداً بين المتغيرين كما أن قيمة المعنوية Sig تساوي

(0.000) وهي أقل من (0.05) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وفعالية الأداء المصرفي عند مستوى دلالة 5%.

وبالتالي يتم رفض فرضية العدم مقابل قبول الفرضية البديلة القائلة: بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار وفعالية الأداء المصرفي في القطاع الإسلامي.

3. النتائج والتوصيات

من خلال نتائج التحليل الإحصائي لآراء المبحوثين يمكن أن نجمل أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة كالتالي:

1- الإمكانات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرارات في البنوك الإسلامية متوفرة بدرجة جيدة وتم قياس قوة العلاقة بينها وبين فعالية الأداء بدرجة 84.2%، من حيث أعداد الأجهزة وقدراتها في الإدخال والإخراج والتخزين وسرعة الاتصال، ووجود الصيانة اللازمة.

2- الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرارات في البنوك الإسلامية متوفرة بدرجة جيدة وتم قياس قوة العلاقة بينها وبين فعالية الأداء بدرجة 79%، من حيث تناسب البرامج والأنظمة المستخدمة مع الشبكة، والأجهزة المتوفرة وتغطيتها لكافة أنشطة العمل، وجود قواعد بيانات، تحديث البرامج حسب حاجة العمل.

3- الإمكانات التنظيمية التي تساعد في استخدام نظم دعم القرارات في البنوك الإسلامية متوفرة بدرجة جيدة وتم قياس قوة العلاقة بينها وبين فعالية الأداء بدرجة 66.7%، من حيث الحصول على المعلومات، تقديم الدعم المادي والمعنوي من قبل الإدارة، واهتمامها بآراء العاملين، تسهيل الاتصالات الإدارية.

4- يوجد دور للامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار في المصارف الإسلامية بدرجة جيدة جداً وتم قياس قوة العلاقة بينها وبين فعالية الأداء بدرجة 94.4%، من حيث تبسيط الإجراءات، إكساب العاملين مهارات جديدة، وقدرتهم على التصرف في المواقف الحرجة، إنجاز الأعمال بدقة، وجودة في الوقت المحدد، وبأقل جهد ممكن.

ثانيا: توصيات الدراسة

بعد استعراض نتائج الدراسة لا بد من تقديم بعض التوصيات وهي كالتالي:

1. الاستمرار والتعزيز في رفع كفاءة الامكانات المادية المتاحة واللازمة لاستخدام نظم دعم القرار تبعا للتطورات التكنولوجية الحديثة في المجال والعمل على التخلص من نقاط الضعف والعقبات التي تواجهها.
2. العمل على تطوير الانظمة المستخدمة بما يتلائم مع التطورات الحاصلة في المجال مما يساعد في زيادة فعالية المنظمة في اتخاذ القرار.
3. الاستفادة من تجارب القطاعات المصرفية في الدول المجاورة والمتقدمة في هذا المجال من خلال الزيارات والاطلاع على التجارب والتعاون على تطوير نظم جديدة واختبارها قبل البدء بتطبيقها أولا بأول.
4. الاستمرار بتطوير الامكانات التنظيمية لنظم دعم القرار في المؤسسات المصرفية وابراز اهمية دورها في عملية اتخاذ القرار.

13. المراجع

- **المراجع العربية**

1- الدهراوي، كمال الدين وكامل، سميرة محمد،2000-نظم المعلومات المحاسبية. دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية ،مصر.

2- العبيد، عبد الرحمن والحميدي، نجم،2006- المدخل إلى نظم المعلومات. منشورات جامعة حلب،سورية.

3- الصرن، رعد، 2008- نظرية المنظمة. دمشق، سلسلة محاضرات ألقيت في جامعة دمشق.

4- توربان، إيفرام، 2000- نظم دعم الإدارة: نظم دعم القرارات ونظم الخبرة .تعريب سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ للنشر.

5- عبد المحسن، توفيق، 2002- تقييم اداء المؤسسات في ظل معايير الداء المتوازن. القاهرة، منشورات جامعة القاهرة، مصر.

6- عوض، سليمان محمد، 2001- العوامل المفسرة لاختلاف توجه المديرين نحو استخدام نظم دعم القرار بالتطبيق على قطاع الأعمال العام الصناعي. رسالة ماجستير غير منشورة، تجارة عين شمس.

7- درة، عمر،2007- أثر إدارة العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، كلية التجارة، عين شمس.

8- قواس، محمد يامن، 2016- دور نظم دعم القرار في زيادة فعالية الاداء المصرفي. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة حلب.

9- محمد رمضان، فدوى، 2009- اثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الاداء.رسالة ماجستير جامعة فلادلفيا، الاردن.

14.**الملاحق**

استمارة الدراسة

الرقم	الفقرة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
محور الإمكانات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار						
1	يتناسب عدد الأجهزة مع عدد الموظفين في الدائرة مما يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
2	تتوفر مساحات كافية لتخزين المعلومات مما يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
3	تتوفر وسائل تخزين افتراضي (تخزين في مكان خارجي باستخدام الإنترنت) يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
4	توفر وسائل إدخال بيانات مناسبة لاحتياجات العمل في الدائرة يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
5	تتوفر وسائل إخراج تتناسب مع متطلبات العمل في الدائرة الأمر الذي يزيد من فعالية الأداء					
6	تتوفر أجهزة حاسوب سريعة تزيد من القدرة على إنجاز حجم العمل المطلوب مما يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
7	الشبكة المستخدمة تتمتع بسرعة اتصال تزيد من القدرة على إنجاز حجم العمل المطلوب مما ينعكس إيجابا على فعالية الأداء					
8	يتوفر تحديث دوري لتكنولوجيا المعلومات (الشبكة والأجهزة ذات العلاقة) مما يزيد من فعالية الأداء					
محور الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار						
1	يتوفر نظام دعم قرار يتناسب مع متطلبات العمل في المصرف مما يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
2	تحديث نظام دعم القرار بما يتناسب مع حاجة العمل في المصرف يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
3	توافق نظام دعم القرار المستخدم مع الأجهزة التي يتم استخدامها يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
4	تتناسب نظم دعم القرار مع الشبكة المستخدمة في العمل مما يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
5	نظام دعم القرار المتوفر يدعم كافة النشاطات المصرفية مما يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
6	يتم تقييم فاعلية نظام دعم القرار من قبل المستخدمين مما يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
7	تتوفر قاعدة بيانات نظام دعم القرار تساعد في زيادة فعالية الأداء					
محور الإمكانات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار						
1	تتناسب المعلومات المتاحة من نظام دعم القرار المستخدم مع احتياجات الوظيفة مما يؤدي لزيادة فعالية الأداء					
2	تقدم الإدارة الدعم المالي اللازم لاستخدام نظم دعم القرار مما ينعكس إيجابا على فعالية الأداء					
3	تتابع الإدارة سير العمل القائم على استخدام نظام دعم القرار مما ينعكس إيجابا على فعالية الأداء					
4	تهتم الإدارة بآراء واقتراحات العاملين حول استخدام نظام دعم القرار					
5	توفر الإدارة البرامج والدورات التدريبية المتعلقة باستخدام نظم دعم القرار مما ينعكس إيجابا على فعالية الأداء					
6	توفر الإدارة المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام نظم دعم القرار مما ينعكس إيجابا على فعالية الأداء					
7	الهيكل التنظيمي يسمح بتدفق المعلومات بسهولة مما ينعكس إيجابا على فعالية الأداء					
8	يسهل استخدام نظم مساندة القرارات الاتصالات الإدارية مما ينعكس إيجابا على فعالية الأداء بين الدوائر					

محور فعالية الأداء ودور الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرارفيه						
1	الامكانات المتاحة في النظم المستخدمة تزيد درجة التأكد من القرارات المتخذة مما يزيد من فعالية الأداء المصرفي					
2	الامكانات المتاحة في النظم المستخدمة تزيد قدرة العاملين على التصرف في المواقف الحرجة مما يزيد من فعالية الأداء المصرفي					
3	الامكانات المتاحة في النظم المستخدمة تسهم في إنجاز العمل في الوقت المحدد مما يزيد من فعالية أداء المصرف					
4	الامكانات المتاحة في النظم المستخدمة تسهم في إنجاز العمل بدقة وجودة عالية مما يزيد من فعالية أداء المصرف					
5	الامكانات المتاحة في النظم المستخدمة تبسط الإجراءات وتزيد من سرعة العمل مما يزيد من فعالية الأداء المصرفي					
6	الامكانات المتاحة في النظم المستخدمة تساعد في تخديم العملاء بالصورة المثلى					
7	الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار ساعد المصرف على زيادة الحصة السوقية ودخول مجالات وأسواق جديدة					
8	إن الامكانات المتاحة في استخدام نظم دعم القرار ساعد المصرف على زيادة الأرباح السنوية المحققة					

شكرا لكم لحسن تعاونكم