

## تأثير نظم دعم القرار المصرفي في تحسين اتخاذ القرارات في المصارف التجارية

(دراسة ميدانية على المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية)

علي سمير الخنسه \* د. رامي محمد محمد \*\* د. سومر ناصر \*\*\*

(الإيداع: 21 تشرين الثاني 2024، القبول: 23 شباط 2025)

### الملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير نظم دعم القرار المصرفي في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي كمنهج عام للبحث، واتباع منهجية المسح، وقد تمثلت عينة البحث بـ 151 مفردة من كادر العاملين في المصارف التجارية، ومن ثم أجرى الباحث دراسة ميدانية بغرض بيان هذه العلاقة. وقد خلصت الدراسة إلى أن نظم دعم القرار المصرفي ونظم المعلومات المصرفية ونظم المعلومات التشغيلية المصرفية لها تأثير في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف التجارية الخاصة وذلك كونها تتسجم مع السياسة العامة للمصارف، وتتسجم مع أهدافه، وتسهم في مجموعها بتحقيق رسالة المصرف، وتمكن من اتخاذ قرارات مصرفية غير متضاربة. أوصت الدراسة بضرورة أن تزيد المصارف من اهتمامها بنظم دعم القرار المصرفي لأنها بذلك ستحسن من القرارات المصرفية من خلال تحقيق الأرباح باستخدام أقل الموارد، وتقديم الخدمات بتكاليف أقل.

**الكلمات المفتاحية:** نظم دعم القرار المصرفي، نظم المعلومات المصرفية، نظم المعلومات التشغيلية المصرفية، القرارات المصرفية.

\* طالب دراسات عليا (دكتوراه) في قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية

\*\* أستاذ مساعد - عضو هيئة تدريسية قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية

\*\*\* مدرّس - عضو هيئة تدريسية قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين اللاذقية -

## The Impact of Banking Decision Support Systems in Improving Decision-Making in Commercial Banks

(Field study on private banks in Lattakia Governorate)

Ali Samir Al-Khansa\* Dr. Rami Mohamed Mohamed\*\* Dr. Sumer Nasser\*\*\*

(Received: 21 November 2024, Accepted: 23 February 2025)

### Abstract:

The study aimed to determine the impact of banking decision support systems in improving banking decision-making. The researcher relied on the descriptive approach as a general research approach and followed the survey methodology. The research sample consisted of 151 individuals from the staff of commercial banks. The researcher then conducted a field study to demonstrate this relationship. The study concluded that banking decision support systems, banking information systems, and banking operational information systems have an impact on improving banking decision-making in private commercial banks, as they are consistent with the bank's general policy, consistent with its objectives, and contribute to achieving the bank's mission as a whole, and enable non-conflicting banking decisions to be made. The study recommended that banks should increase their interest in banking decision support systems because this will improve banking decisions by achieving profits using fewer resources and providing services at lower costs.

**Key words:** Banking decision support systems, banking information systems, banking operational information systems, banking decisions..

\*PhD student, Department of Business Administration, faculty of economics, , Lattakia university.

\*\*Assistant Professor - Faculty Member, Department of Business Administration - Faculty of Economics - Lattakia university.

\*\*\* Lecturer. Department of Business Administration, faculty of economics, Lattakia university.

## 1- مقدمة:

تمثل نظم دعم القرار DSS أحد اشكال نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي، ولقد ظهرت نظم دعم القرار في أوائل السبعينات كأداة أكثر مرونة وقوة من نظم دعم القرار المصرفي في صورتها التقليدية، بهدف مساعدة المستخدم النهائي في صنع القرارات الهيكلية وغير الهيكلية؛ حيث القرارات الغير الهيكلية هي تلك القرارات التي لا بد لمتخذ القرار ان يستخدم الحنكة والتقييم وبعد النظر في تعريف المشكلة وهذه القرارات تكون مهمة وغير روتينية وهي غير كاملة الفهم ولم يكن هنالك اتفاق على طريقة حلها. إما القرارات الهيكلية فهي على العكس تماماً فهي متكررة وروتينية وهنالك إجراءات محددة تتبع عند التعامل معها.

وتمثل نظم دعم القرار طريقة جديدة نسبياً في التفكير بشأن استخدام الحاسب الآلي في الأغراض الإدارية، فهي نظم مبنية على الحاسب تم تصميمها بغرض تحسين الانتاجية وزيادة الفعالية، وذلك من خلال دعم متخذي القرار وواضعي السياسات، وتقوم نظم دعم القرار على التفاعل المباشر بين المستخدم النهائي والنظام، وذلك من خلال توفير قاعدة بيانات ضخمة تقدم تقارير وإجابات عن احتياجات المستخدم، كما تتضمن قاعدة للنماذج تتضمن نماذج رياضية وإحصائية ومنطقية يمكن استخدامها في تحسين عملية صنع القرار. وطالما ان القرارات هي محور وهدف نظم دعم القرار ( Partovy et al, 2022, P: 290)، لذلك تم في هذه الدراسة معرفة تأثير نظم دعم القرار المصرفي في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف التجارية الخاصة.

## 2- مشكلة البحث Research Problem:

تفعيل أبعاد نظم دعم القرار يساعد على جعل المصارف أكثر توجهاً لتلبية حاجات السوق والتواصل معه، وبناءً على ما سبق تم صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس الآتي: ما تأثير نظم دعم القرار المصرفي في تحسين جودة اتخاذ القرارات التسويقية في المصارف التجارية الخاصة؟ وعن هذا التساؤل تفرع التساؤل الفرعيين الآتيين:

- 1- ما تأثير نظم دعم المعلومات المصرفية في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف التجارية الخاصة؟
- 2- ما تأثير نظم المعلومات التشغيلية المصرفية في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف التجارية الخاصة؟

## 3- أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1- بيان تأثير نظم دعم القرار المصرفي في تحسين جودة اتخاذ القرارات التسويقية المصرفية في المصارف التجارية الخاصة.
- 2- تحديد تأثير نظم المعلومات المصرفية في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف التجارية الخاصة.
- 3- تحديد تأثير نظم المعلومات التشغيلية المصرفية في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف التجارية الخاصة.

## 4- أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من خلال:

- 1-4 الأهمية النظرية: تأتي أهمية هذا البحث من خلال الربط بين متغيري نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية، بيان كيفية تحقيق تأثير نظم دعم القرار ونظم المعلومات المصرفية ونظم المعلومات التشغيلية في تحقيق جودة القرارات التسويقية المصرفية من خلال نظم دعم القرار المصرفي ونظم المعلومات المصرفية ونظم المعلومات التشغيلية المصرفية.

**4-2 الأهمية العملية:** قَدَّمت الدِّراسة معلومات ونتائج مهمَّة ذات فائدة لأصحاب القرار والمعنيين؛ فيما يتعلق بضرورة إعطاء الأهمية لنظم دعم القرار التسويقي المصرفي، وذلك من أجل التأثير في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدِّراسة.

#### **5- الدِّراسات السابقة:**

من خلال هذه المراجعة قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات السابقة العربيَّة منها والأجنبية وذلك للوقوف على الدِّراسات التي تناولت هذه العلاقة للانطلاق مما توصل إليه الباحثين الآخرين في دراساتهم.

#### **5-1 الدِّراسات العربيَّة Arabic Studies:**

**5-1-1 دراسة (بكار ولطيف، 2019) وهي بعنوان: " دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية، وكالة تبسة 488".**

**مشكلة الدراسة:** تمثلت مشكلة الدِّراسة بالإجابة على التساؤلات الرئيسيَّة الآتية: هل لنظم المعلومات المصرفية دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية لبنك الفالحة والتنمية الريفية وكالة تبسة 488؟

**هدف الدِّراسة:** هدفت الدِّراسة إلى توضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية. **بعض نتائج الدِّراسة:** إجماع بين جميع الموظفين بالوكالة محل الدراسة على أن أهم بعد لنظم المعلومات المصرفية هو نظام الخدمة المصرفية واحتلت المرتبة الأولى بنسبة 64% بدرجة مرتفعة.

**5-2-1 دراسة (النفيش، 2024) وهي بعنوان: "أثر نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية: في بنك اليمن الدولي بأمانة العاصمة صنعاء"**

**مشكلة الدِّراسة:** تمثَّلت مشكلة الدِّراسة بالإجابة على التَّساؤلين الرئيسيَّين الآتيين: ما أثر نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي بأمانة العاصمة صنعاء؟

**هدف الدِّراسة:** هدفت الدِّراسة إلى بيان أثر نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي بأمانة العاصمة صنعاء.

**بعض نتائج الدِّراسة:** توصلت الدِّراسة إلى جملةٍ من النتائج كان منها، وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) لنظم المعلومات المصرفية بأبعادها (الموارد البشرية، التقنية، الاتصالات)، في تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (الاستجابة، الأمان، الاعتمادية، الملموسية، الثقة) في بنك اليمن الدولي.

#### **5-2 الدِّراسات الأجنبيَّة Foreign studie:**

**5 – 2 – 1 دراسة (Hashem, 2016) وهي بعنوان:**

**(.) Commercial Banks Use of Decision Support System to Achieve Marketing Creativity)**

**العنوان باللغة العربيَّة:** (استخدام البنوك التجارية لنظم دعم القرار لتحقيق الإبداع التسويقي).

**مشكلة الدِّراسة:** تمثَّلت مشكلة الدِّراسة بالإجابة على التَّساؤل الرئيسي الآتي: ما هو دور نظم دعم القرار في تحقيق الإبداع التسويقي في البنوك التجارية؟

**هدف الدِّراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام البنوك التجارية لنظم دعم القرار لتحقيق الإبداع التسويقي.

**بعض نتائج الدِّراسة:** توصلت الدِّراسة إلى جملةٍ من النتائج كان منها، (1) إن استخدام البنوك التجارية لنظم دعم القرار ساهم في تحقيق الإبداع التسويقي. (2) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور استخدام البنوك التجارية لنظم دعم القرار في تحقيق الإبداع التسويقي تعزى لمؤهل مدير التسويق. (3) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور استخدام البنوك التجارية لنظم دعم القرار في تحقيق الإبداع التسويقي تعزى إلى الخبرة العملية لمدير التسويق.

5 - 2 - 2 دراسة (Partovy et al, 2022) وهي بعنوان:

### (A Decision-Support System for Strengthening the Banking Sector with an Emphasis on Resiliency).

العنوان باللغة العربية: (نظام دعم القرار لتعزيز القطاع المصرفي مع التركيز على المرونة).

**مشكلة الدراسة:** تتضح مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيس الآتي: ما دور نظام دعم القرار لتعزيز القطاع المصرفي مع التركيز على المرونة؟

**هدف الدراسة:** يعد القطاع المصرفي من أكثر المجالات تأثراً في الاقتصاد من حيث التمويل وضبط السيولة وتحسين بيئة الأعمال، وقد واجهت المصارف العديد من القيود في السنوات الأخيرة، ويلعب تعزيز هذا القطاع دوراً مهماً في تنمية الاقتصاد، وتسعى الدراسة إلى تعزيز هذا المجال بنهج مرن، ولتحقيق هذا الهدف تم تحديد عوامل مرونة القطاع المصرفي وإعطائها الأولوية.

**بعض نتائج الدراسة:** في البداية، تم تحديد 22 عاملاً مؤثراً في مرونة البنوك من خلال مراجعة الأدبيات والمقابلات مع خبراء البنوك. وتم فحص العوامل المرغوبة باستخدام اختبار ثنائي الحدود. وتم استبعاد 13 عاملاً بمعامل دلالة أعلى من 5% وتم تحليل العوامل التسعة المتبقية باستخدام Dematel. وتم تقييم 5 عوامل على أنها فعالة. يساعد فحص العوامل قبل تحديد الأولويات النهائي على اتساق النتائج وجودتها. وأخيراً، تم تحديد أولوية العوامل الخمسة باستخدام Codas..

**موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:** خلصت معظم الدراسات أن نظم دعم القرار المصرفي ونظم المعلومات المصرفية ونظم المعلومات التشغيلية المصرفية ذات أهمية بالنسبة للمنظمات باختلاف أنواعها؛ حيث تلعب دوراً رئيسياً في تحسين اتخاذ القرارات المصرفية. ومن هنا جاءت أهمية هذه الدراسة؛ حيث تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المتغير المستقل والتابع؛ وكان الاختلاف الرئيس للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، في بيئة التطبيق، وقد اختار الباحث نظم دعم القرار المصرفي نظراً لدوره في التأثير على اتخاذ القرارات المصرفية بجودة عالية، حيث أن هذه الدراسة لم ترد في أي من الدراسات السابقة.

#### **6- فرضيات البحث:**

ينطلق البحث من فرضية رئيسية مفادها:

**فرضية البحث الرئيسية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدراسة. ويمكن اشتقاق الفرضيتين الفرعيتين الآتيتين:

**1- الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدراسة.

**2- الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات التشغيلية المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدراسة.

#### **7- منهجية البحث:**

اعتمد الباحث على اعتمد على المنهج الوصفي لتوصيف متغيرات البحث وتحليلها فقام:

في الدراسة النظرية: اعتمد في تغطية الجانب النظري على المصادر العربية والأجنبية التي تشتمل على الرسائل الجامعية وأوراق العمل والمؤتمرات والكتب والدوريات، كما تم الاستفادة من شبكة الإنترنت لجمع المعلومات الخاصة بموضوع البحث وصولاً إلى إطار علمي واضح لمعالجة مشكلة البحث.

بينما في الدراسة الميدانية: اعتمد الباحث على الاستبانة والمقابلات كمصدر رئيس في الحصول على البيانات والمعلومات، حيث تم تصميم استبانة موجهة إلى العاملين في المصارف محل الدراسة وقام بدراسة ميدانية على جميع فروع المصارف الخاصة، ومن ثم استخدم في معالجة البيانات البرنامج الإحصائي SPSS.20.

#### **8- حدود البحث:**

- الحدود الزمانية: فترة توزيع الاستبانة في تشرين الأول. لعام 2024 - الحدود مكانية: المصارف التجارية الخاصة.
- الحدود البشرية: العاملون في المصارف التجارية الخاصة.

#### **9- الإطار النظري للبحث:**

##### **9-1 مفهوم نظم دعم القرار الإداري:**

9-1-1 مفهوم نظم دعم القرار المصرفي: لقد تعددت تعريفات نظم دعم القرار المصرفي بتعدد الباحثين في هذا الموضوع، وحتى نفق على مضمون هذا المصطلح، ما هو مفهوم نظم دعم القرار المصرفي؟. تناول الباحث وجهات نظر بعض الباحثين حول هذا المفهوم؛ بحسب دراسة (Hashem, 2020, P: 1060) يتمثل نظام دعم القرار بأنه نظام قادر على تحليل بيانات وتقديم نماذج خاصة بموضوعات محددة بالذات، وموجه نحو التخطيط الاستراتيجي طويل الاجل، كما تعد أحد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسوب لتسهيل عملية التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات لإنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين

(Liker, 1999, P: 44) كما تخدم نظم دعم القرار مستوى الإدارة في المنظمة حيث تساعد المدراء على اتخاذ القرارات المصرفية التي تتفرد بخصائص معينة منها انها منفردة او تتعرض للتغيير السريع وليست محددة بسهولة مقدماً كما تحقق الاستجابة الشريعة للمشكلات وقت حدوثها (إدريس، 2005، ص 242)

9-1-2 مفهوم نظم المعلومات المصرفية: وهي نوع من أنواع نظم المعلومات التي تصمم لتزويد الإداريين في المنظمة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاط المنظمة ومساعدتهم على صنع القرارات، حيث تهدف نظم المعلومات المصرفية الى زيادة فعالية اتخاذ القرار، ومتابعة النمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات، وتوفير عملية الاتصال من وإلى المستخدمين وتخفيض تكلفة وحدة المعلومات قدر الامكان (حسن، 2019، ص 7)

9-1-3 مفهوم نظم المعلومات التشغيلية: يمكن تعريف نظم المعلومات التشغيلية بأنها نظم معلومات حاسوبية تتولى تسجيل الوقائع والاحداث وتفاصيل الانشطة الروتينية اليومية لأنشطة الاعمال، وتختص بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الانشطة الروتينية المتكررة او عن أنشطة تسجيل معاملات الزبائن او معاملات تسجيل حركات التخزين الصادرة والواردة، وتوثيق كافة أنشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال الحاسوب المرتبطة بالإنترنت (ناجي & الديك، 2010، ص 13)

##### **9-2 القرارات المصرفية:**

عرّف بأنه الوسيلة التي تستخدمها الإدارة لتمكينها من القيام بوظائفها ومباشرة النشاطات الموكلة اليها. (عاشور، 2002، ص 245) ويعرف القرار المصرفي بأنه افصاح عن ارادة الادارة المنفردة الملزمة للأفراد بما لها من سلطة عامة، والذي يصدر في الشكل الذي تتطلبه القوانين واللوائح بقصد احداث أثر قانوني متى كان ممكناً وجائزاً قانونياً وكان الباعث عليه ابتغاء مصلحة عامة (كنعان، 1998، ص 75)

كما انه عملية اختيار بديل من بين عدة بدائل، حيث ان عملية صنع القرار تتكون من مراحل مختلفة وتعتمد كل مرحلة على المرحلة التي سبقتها أي في نظام كامل ومتكامل، فإذا تم اعتماد احدي هذه المراحل على معلومة قديمة لا تتماشى مع الواقع الحالي او المستقبلي فإن القرار ايضاً يتأثر بذلك، ويصبح هناك خلل في القرار التسويقي المصرفي، حيث تتفق دراسة الباحث مع الدراسات الاخرى في نظم المعلومات المصرفية حيث درست صنع القرار في التوقيت المناسب باستخدام

نظم المعلومات المصرفية، ودرس هذا العامل تحت مسمى الوقت المناسب، وطرح مفهوم زمن اتخاذ القرار وتنفيذه حيث يكاد يكون هنالك شبه اجماع من قبل معظم الباحثين في هذا المجال حيث ان الحدائة والتوقيت من الامور المهمة التي تقدمها نظم المعلومات المصرفية.

#### 10- النتائج والمناقشة:

**10-1 اختبار ثبات وصدق المقياس:** استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقاييس، حيث تم حساب معامل كرونباخ لحساب ثبات جميع عبارات الاستبانة معاً كما هو موضح بالجدول رقم (1)؛ وحساب ثبات متغيرات الدراسة كل على حدة. ويظهر الجدول (1) أن قيمة ثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلية يساوي 0.725 (معامل ثبات جيد) وهي أكبر من 0.6، وهذا يدل على أن جميع العبارات تتمتع بثبات جيد ولا داعي لحذف أية عبارة.

#### الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبانة

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	30

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

**10-2 معامل ثبات متغيرات الدراسة كل على حدة:** كما قام الباحث بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة كل على حدة وكانت النتائج كالآتي:

#### الجدول رقم (2) معامل ألفا كرونباخ لكل متغير على حدة

المتغير	Cronbach's Alpha	N of Items
نظم دعم القرار الاداري	.734	7
نظم المعلومات الادارية	.722	8
نظم المعلومات التشغيلية	.654	5
جودة القرارات الادارية	.687	10

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

وجد الباحث من خلال الجدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ في قياس كل متغير على حدة كانت جميعها أكبر من 0.6، وهذا يدل على ثبات مقبول للبيانات وصلاحيته للدراسة ولا داعي لحذف أية عبارة من العبارات.

**10-3 مقياس الصدق (الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة):** حيث قام الباحث بدراسة مصفوفة الارتباط بين المتغيرات مع المتوسط الإجمالي، واختبار تلك العلاقات؛ حيث كانت العلاقات الناتجة معنوية أي ذات دلالة إحصائية؛ وكان ذلك مؤشراً على صدق المقياس.  $\alpha = 0.01 < p = \text{Sig} = 0.000$ ، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات فقرات الاستبانة، وأصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق على عينة الدراسة.

**10-4 اختبار الفرضيات:** قام الباحث بحساب الإحصائيات الوصفية لكل عبارة من عبارات الاستبانة وذلك لمعرفة متوسط إجابات أفراد العينة حيث تبين من خلال الجدول (3) أن أقل متوسط حسابي لإجابات أفراد العينة هو 3.19 والمتعلق بقياس جودة القرارات التسويقية المصرفية، وهو أكبر من متوسط الحياد 3، ومعنوي، والذي يبين أن المصارف تحرص على ترشيد الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

الجدول رقم (3) الإحصائيات الوصفية الخاصة ببنود الاستبانة

البعد	عبارات الاستبانة	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Sig
نظم دعم القرار المصرفي	يشجع مصرفي العاملين على استخدام نظم دعم القرار المصرفي	151	1	5	3.76	1.231	.000
	يعتمد مصرفي على نظم دعم القرار في اتخاذ قراراتها	151	1	5	3.27	1.154	.000
	توفر مصرفي الأجهزة والبرامج اللازمة لاستخدام نظم دعم القرار المصرفي.	151	1	5	3.79	1.099	.000
	يهتم مصرفي بنظم دعم القرار كجزء من عملية التطوير التنظيمي الشامل.	151	1	5	3.73	1.089	.000
	يعمل مصرفي على التغلب على المعوقات التي تعترض تطوير نظم دعم القرار المصرفي.	151	1	5	3.65	1.541	.000
	يقوم مصرفي بتوفير الكادر اللازم لتنفيذ عملية نظم دعم القرار المصرفي.	151	1	5	3.32	1.743	.000
نظم المعلومات المصرفية	يهتم مصرفي بتشخيص المشكلات التي تعيق اداء نظم دعم القرار المصرفي.	151	1	5	3.73	1.189	.000
	تعد عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات المصرفية ضمن آلية معينة أمراً مهماً في اتخاذ القرارات.	151	1	5	3.37	1.279	.000
	تؤمن نظم المعلومات المصرفية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المصرفية	151	1	5	3.88	1.089	.000
	ان التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار اداري صحيح.	151	1	5	3.45	1.056	.000
	آلية تبادل المعلومات بين أقسام المصرف تسهل عملية اتخاذ القرار المصرفي.	151	1	5	3.76	1.012	.000
	يعتمد مصرفي في اتخاذ قراراته المصرفية على التخمين والحدس والتنبؤ أحياناً كبدل عند عدم توفر المعلومات الكافية.	151	1	5	3.55	1.066	.000
	ان استخدام الاجتماعات عبر الفيديو توفر الوقت والجهد وتسهل عملية اتخاذ القرار بشكل أفضل.	151	1	5	3.56	1.289	.000
	ان استخدام كلمة السر يعطي امناً جيداً لمعلومات التي اعتمد عليها في اتخاذ القرار المصرفي.	151	1	5	3.44	1.294	.000
نظم التشغيلية	تتأثر نظم المعلومات المصرفية التي تستخدمها مصرفي بالتوقيت المناسب يوفر مصرفي معلومات تفصيلية للعاملين.	151	1	5	3.65	1.068	.000
	يستخدم مصرفي نظام التشغيل النمطي.	151	1	5	3.43	1.530	.000
	يتأثر مصرفي بالأداء الجيد للعاملين.	151	1	5	3.69	1.291	.000
	يستخدم مصرفي تكنولوجيا معلومات مستقرة الى حد ما.	151	1	5	3.58	1.202	.000
	يحرص مصرفي على استخدام نظم المعلومات المصرفي في اتخاذ القرارات المصرفية.	151	1	5	3.34	1.390	.000
	ان القرارات المصرفية تتسجم مع السياسة العامة لمصرفي	151	1	5	3.65	1.145	.000
جودة القرارات التوجيهية المصرفية	ان القرارات المصرفية تتسجم مع اهداف مصرفي	151	1	5	3.40	1.422	.000
	ان القرارات المصرفية تسهم في مجموعها بتحقيق رسالة المصرف.	151	1	5	3.48	1.429	.000
	تتخذ مصرفي قرارات مصرفية غير متضاربة.	151	1	5	3.53	1.232	.000
	يقوم مصرفي بمتابعة القرارات المصرفية التي يتخذها بسهولة	151	1	5	3.53	1.290	.000
	يؤدي تطبيق نظم المعلومات الى تخفيض التكاليف	151	1	5	3.80	1.228	.000
	يحرص مصرفي على ترشيد الاستخدام الامثل للموارد المتاحة	151	1	5	3.21	1.066	.000
	يعمل مصرفي على التحسين المستدام لخدماته المصرفية	151	1	5	3.19	1.099	.000
	يراعي مصرفي معايير الجودة الشاملة في خدماته	151	1	5	3.60	1.457	.000
	يشارك مصرفي العاملين كافة في اتخاذ القرارات المصرفية	151	1	5	3.61	1.262	.000
	يشارك مصرفي العاملين كافة في اتخاذ القرارات المصرفية	151	1	5	3.83	1.126	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

بعد ذلك قام الباحث باختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات المتفرعة عنها:

**الفرضية الرئيسية للبحث:** فرضية العدم  $H_0$ : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدراسة.

**الفرضية البديلة  $H_1$ :** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدراسة. ويتفرع منها فرضيات فرعية عدة:

**1- الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدراسة

2- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات التشغيلية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدراسة.

**لاختبار الفرضية الفرعية الأولى** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف محل الدراسة قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي للعلاقة بين نظم المعلومات المصرفية وجودة القرارات المصرفية، حيث أظهر الجدول رقم (4) ما يلي:

الجدول رقم (4): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.621 <sup>a</sup>	.385	.268	511.642	.385	70.189	1	149	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول السابق أن معامل الارتباط بلغ 0.621، وهذا يدل على وجود ارتباط بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية، ولكن هذا الارتباط مقبول، كما بلغ معامل التحديد 0.385، وهو يدل على أن 38.5% من تغيرات جودة القرارات التسويقية المصرفية تتبع لتغيرات نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية، وبما أن  $\text{Sig} = P = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، فهذا يدل على أن الارتباط معنوي، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف الخاصة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة.

الجدول رقم (5): تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة لنظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	189.543	1	189.543	70.189	.000 <sup>b</sup>
Within Groups	194507.	149	2.698		
Total	696.553	150			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ومن خلال جدول (5) وجد الباحث أن  $\text{Sig} = p = 0.000 < \alpha = 0.05$ ، أي أن قيمة احتمال الدلالة ( $\text{Sig} = 0.000$ ) أصغر من مستوى الدلالة 0.05. مما يعني رفض فرضية العدم، مما يؤكد وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة لهذا المحور، حيث يمكن ترتيب المتوسطات لكل عبارة عن كل متغير بحسب حصوله على اجماع الموافقة لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة به.

**لاختبار الفرضية الفرعية الثانية** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات التشغيلية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي للعلاقة بين نظم المعلومات التشغيلية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية ومعامل التحديد:

**الجدول رقم (6): اختبار الفرضية الفرعية الثانية**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.863 <sup>a</sup>	.745	.743	1.33183	.745	548.550	1	149	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول (6) أن معامل الارتباط بلغ 0.863، وهذا يدل على وجود ارتباط بين نظم المعلومات التشغيلية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية، ولكن هذا الارتباط قوي، كما بلغ معامل التحديد 0.745، وهو يدل على أن 74.5% من تغيرات جودة القرارات التسويقية المصرفية تتبع لتغيرات نظم المعلومات المصرفية، مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية، وبما أن  $a=0.05 < P=0.000 = \text{Sig}$ ، فهذا يدل على أن الارتباط معنوي، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف التجارية الخاصة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة.

**الجدول رقم (7): تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة بين نظم المعلومات**

التشغيلية وجودة القرارات الادارية.

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	973.000	1	973.000	548.550	.000 <sup>b</sup>
Within Groups	468333.	149	1.774		
Total	.4681306	150			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

ومن خلال جدول (7) وجد الباحثان أن  $a=0.05 < p = 0.000 = \text{Sig}$ ، أي أن قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000) أصغر من مستوى الدلالة 0.05. مما يعني رفض فرضية العدم، مما يؤكد وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة لكل عبارة لكل متغير من متغيرات الدراسة، حيث يمكن ترتيب المتوسطات لكل عبارة لكل متغير بحسب حصوله على اجماع الموافقة لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة به.

**ولاختبار الفرضية الرئيسية** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي للعلاقة بين نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية، ومعامل التحديد:

**الجدول رقم (8): اختبار الفرضية الرئيسية**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.660 <sup>a</sup>	.436	.433	1.06048	.436	145.163	1	149	.000

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS اصدار 20.

يتضح من الجدول (8) أن معامل الارتباط بلغ 0.660، وهذا يدل على وجود ارتباط بين نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية ولكن هذا الارتباط مقبول، كما بلغ معامل التحديد 0.436، وهو يدل على أن 43.6% من تغيرات جودة القرارات التسويقية المصرفية تتبع لتغيرات نظم دعم القرار المصرفي، مما يعني أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية، وبما أن  $a=0.05 < P=0.000 = \text{Sig}$ ،

فهذا يدل على أن الارتباط معنوي، وبالتالي يتم رفض فرضية العدم التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف التجارية الخاصة، ويتم قبول الفرضية البديلة التي تقول بوجود تلك العلاقة.

الجدول (9): تحليل ANOVA لإظهار الفروق بين متوسطات إجابات أفراد العينة لنظم دعم القرار الإداري وجودة القرارات الإدارية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.252163	1	163.252	145.163	.000 <sup>b</sup>
Within Groups	211.427	149	1.123		
Total	679.374	150			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

ومن خلال جدول (9) وجد الباحث أن  $\alpha = 0.05 < p = \text{Sig} = 0.000$ ، أي أن قيمة احتمال الدلالة (Sig= 0.000) أصغر من مستوى الدلالة 0.05. مما يعني رفض فرضية العدم، مما يؤكد وجود فروق معنوية بين متوسطات إجابات أفراد العينة لكل متغير من متغيرات الدراسة، حيث يمكن ترتيب المتوسطات لكل متغير بحسب حصوله على إجماع الموافقة لإجابات أفراد العينة على العبارات الخاصة به. وكما هو واضح من الجدول (10)، فقد بلغ المتوسط الإجمالي لإجابات أفراد العينة لمتغير جودة القرارات التسويقية المصرفية 3.493، وهو يدل على أنه تعمل المصارف على تقديم خدمات بتكاليف أقل، وتراعي معايير الجودة الشاملة في خدماتها، كما أن جودة القرارات التسويقية المصرفية تتسجم مع السياسة والأهداف العامة للمصرف، وأن المصارف تحرص على ترشيد الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، كما تتخذ المصارف قرارات تسويقية مصرفية غير متضاربة، وتراعي المصارف عملية التحسين المستمر للقرارات التسويقية المصرفية التي تقوم باتخاذها.

الجدول رقم (10): متوسط إجابات أفراد العينة على كل بعد

البعد	Mean
نظم دعم القرار المصرفي	3.638
نظم المعلومات المصرفية	3.497
نظم المعلومات التشغيلية	3.51
جودة القرارات التسويقية المصرفية	3.493

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS إصدار 20.

#### 10-5 الاستنتاجات والمقترحات:

- 1- الاستنتاجات: وكنتيجة لاختبار الفرضيات تمكّن الباحث من الوصول لعدد من النتائج أهمها:
  - وجود علاقة معنوية بين نظم المعلومات المصرفية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف الخاصة حيث بلغ معامل الارتباط 0.621 وهذا يدل على ارتباط مقبول بين المتغيرين.
  - وجود علاقة معنوية بين نظم المعلومات التشغيلية وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف الخاصة. حيث بلغ معامل الارتباط 0.863 وهذا يدل على ارتباط قوي بين المتغيرين.
  - وجود علاقة معنوية بين نظم دعم القرار المصرفي وتحسين اتخاذ القرارات المصرفية في المصارف الخاصة حيث بلغ معامل الارتباط 0.660 وهذا يدل على ارتباط مقبول بين المتغيرين.
- 2- أن المصارف التجارية الخاصة تبذل جهوداً كافية في استخدام نظم المعلومات المصرفية في المستوى الإداري الأوسط للمصرف، وبالتالي فإن نظم المعلومات المصرفية تؤثر بشكل مقبول على جودة القرارات التسويقية المصرفية المتخذة في هذا المستوى الإداري.

3- ان القرارات التسويقية المصرفية المتخذة في المصارف لمستوياتها الادارية (الدنيا والعليا) تتمتع بجودة وكفاءة مقبولة، وذلك من خلال اعتمادها على المعلومات التي تقدمها نظم دعم القرار المصرفي ونظم المعلومات المصرفية ونظم المعلومات التشغيلية.

4- ان المصارف التجارية تقوم فعلاً باستخدام نظم دعم القرار المصرفي في المستوى الاداري الاعلى لدى المصرف بشكل فعال وكفاء في التأثير على جودة القرارات التسويقية المصرفية المتخذة على مستوى المصرف.

#### 10-5-2 المقترحات:

يوصي الباحث بالآتي:

- ضرورة أن يشجع المصرف العاملين على استخدام نظم دعم القرار المصرفي بحيث يعزز الثقة والتواصل بين الموظفين وإدارة المصرف وشعورهم بحرية التعبير والمشاركة في عمليات اتخاذ القرار.
- ضرورة أن يعتمد المصرف على نظم دعم القرار في اتخاذ قراراته المختلفة (الاستراتيجية، التكتيكية، التشغيلية)
- ضرورة أن يوفر المصرف الأجهزة والبرامج اللازمة في استخدام نظم دعم القرار المصرفي.
- ضرورة أن تؤمن نظم المعلومات المصرفية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المصرفية.
- ضرورة عدم التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب لزيادة فاعليتها في اتخاذ قرار اداري صحيح.
- ضرورة العمل على جعل آلية تبادل المعلومات بين أقسام المصرف مرنة بما يسهل عملية اتخاذ القرار المصرفي في الوقت المناسب لجميع الأقسام.
- ضرورة ان يوفر المصرف معلومات للعاملين عن المفاهيم المصرفية الأساسية وعن الخدمات التي يقدمها وأن يكون ملماً بالعمليات المصرفية والتشريعات الخاصة به.
- ضرورة ان يستخدم المصرف نظام تشغيل يوفر للمصرف اساساً قويا وموثوقا به لأنظمة مهمه مختلفة مثل: تطبيقات الخدمات المصرفية الأساسية وبوابات الدفع ومنصات تحليل البيانات.
- ضرورة ان يتأثر المصرف بالأداء الجيد للعاملين من خلال زيادة الاهتمام بنظم المعلومات المصرفية، بحيث تحرص إدارة المصرف على تقديم المعلومات التي تساعد العاملين في أعمالهم في الوقت الذي يحتاجونها وذلك لأنه يحسن من أدائهم وهذا ينعكس على أداء المصرف بشكل عام.
- ضرورة ان يستخدم المصرف تكنولوجيا معلومات مستقرة بحيث توفر كافة الاحتياجات المالية والمصرفية وتمهد سبل الوصول إليها بأسهل الطرق وبأقل تكلفة ممكنه وذلك لكافة فئات المجتمع ومساعدتهم على كيفية الاستفادة من تلك الخدمات وتوفير الحماية لهم.
- ضرورة ان تسهم جودة القرارات المصرفية في مجموعها بتحقيق رسالة المصرف لتحقيق رضا العملاء من خلال تقديم حلول مالية مبتكرة ومتطورة مع الالتزام الكامل للمعايير والضوابط المصرفية المحلية والدولية.
- يجب أن يتخذ المصرف قرارات مصرفية غير متضاربة من خلال الاعتماد على نظام مصرفي يأخذ بالاعتبار جميع العوامل المؤثرة على البيئة الداخلية والخارجية للمصرف.

## المراجع:

1. <sup>1</sup> العمري، غسان؛ السامرائي، سلوى (2008). نظم المعلومات الاستراتيجية (مدخل استراتيجي معاصر)، الطبعة الاولى، دار المسيرة، جامعة الاسراء، العراق.
2. <sup>2</sup> إدريس، ثابت عبد الرحمن (2005). نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، المنوفية، العراق.
3. حسن، طاهر (2019). مقرر نظم المعلومات الادارية، الفصل الثالث (تصنيف واهداف وابعاد نظم المعلومات الادارية، منشورات الجامعة الافتراضية.
4. عاشور، يوسف حسين (2002). مقدمة في بحوث العمليات، الطبعة الرابعة، الرنتيسي للطباعة والنشر، فلسطين.
5. غدير، باسم غدير (2012). تحليل البيانات المتقدم باستخدام *IBM SPSS Statistics*، الطبعة الأولى، حلب: سورية.
6. كنعان، نواف (1998). اتخاذ القرارات الادارية بين النظرية والتطبيق، الطبعة الخامسة، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
7. ناجي، عدي؛ الديك، محمد (2010). مدى تأثير نظم المعلومات الادارية على جودة القرارات الادارية في شركة جوال الفلسطينية، بحث لنيل شهادة البكالوريوس، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
8. ياسين، سعد غالب (2006). اساسيات نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للطباعة والنشر، عمان، الاردن.
9. النفيش، محمد محمد ناجي (2024). أثر نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك اليمن الدولي بأمانة العاصمة صنعاء. مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية والإنسانية، المجلد (4)، العدد (7)، ص: 36-71.
10. بكار، التركي؛ لطيف، أيمن (2019). دور نظم المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية، وكالة تبسة 488. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة العربي التبسي، تبسة.
1. Hashem, T (2020). Commercial Banks Use of Decision Support System to Achieve Marketing Creativity International Review of Management and Business Research, vol (5), no (3), PP: 1059-1067.
2. Partovy, E., Jahangirnia, H., Maleki, M.H., Gholami Jamkarani, R. & Chavoshi, S.K. (2022). A Decision-Support System for Strengthening the Banking Sector with an Emphasis on Resiliency. Sciences and Techniques of Information Management, 8(2), 289-316. DOI: 10.22091/stim.2021.7138.1616.

---

(1) لقد صنف ابن عبد الهادي جمال الدين يوسف المتوفى سنة 909 هجري 1514م رسالة في الحمامات سماها كتاب عدة الملمات في تعداد الحمامات نشره المحقق صلاح محمد الخيمي، وصدر عن دار ابن كثير في دمشق بطبعته الأولى عام 1988، حيث عدد المؤلف الحمامات التي وجدت في دمشق داخل السور وخارجه وذكر منها حمام الكتاني وحمام عز الدين وحمام قنيس وقد بلغ عدد 102 من الحمامات ص 37-46 .  
(<sup>2</sup>) هو أبي العباس الوليد بن مروان بن الحكم الأموي، من أشهر خلفاء بني أمية وأكثرهم عناية بالبناء والعمران حتى لقب مهندس بني أمية، أنشأ جامع بني أمية ومسجد رسول الله "ص" العمري، ابن فضل الله، 1971