

دور نظم دعم القرار في تطوير الأداء دراسة مسحية على المصارف العامة في محافظة طرطوس

تيماء علم الدين مناع*

(تاريخ الإيداع 20 / 8 / 2019. قُبل للنشر في 15 / 9 / 2019)

□ ملخص □

هدف البحث إلى التعرف على أهمية نظم دعم القرار ودورها في تطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس، وتوضيح العلاقة بين مكونات نظم دعم القرار المتمثلة (بقاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها وواجهة التعامل مع المستخدم) وتطوير الأداء. جرى تطبيق البحث على عينة مكونة من (60) عاملاً من العاملين في إدارة المصرف والإدارة الوسطى، موزعين على المصارف العاملة في محافظة طرطوس. اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الاستبانة أداةً لجمع البيانات، وتم تفرغ الاستبانة وتحليلها بواسطة برنامج SPSS. ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث:

- 1- يوجد أثر معنوي لنظم دعم القرار (قاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها وواجهة التعامل مع المستخدم) على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- 2- يوجد أثر معنوي لقاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- 3- يوجد أثر معنوي لنظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- 4- يوجد أثر معنوي لقاعدة النماذج ونظام إدارتها على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- 5- يوجد أثر معنوي لواجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

*ماجستير - قسم إدارة الأعمال -كلية الاقتصاد - جامعة طرطوس .

The Role of Decision Support Systems in performance development

A survey study on public banks in Tartous Governorate

(Received 20 / 8 / 2019 . Accepted 15 / 9 / 2019)

□ ABSTRACT □

The aim of the research is to identify the importance of decision support systems and their role in performance development in public banks in tartous governorate, and to clarify the relationship between the components of decision support systems (database, database management system, model base and its management system and user interface) and performance development. The research was conducted on a sample of (60) employees of the management of the bank administration and the middle distributed to the public banks in tartous governorate. The researcher relied on the analytical descriptive method and used the questionnaire as a tool for collecting data. the questionnaire was abstracted and analyzed by the spss program. One of the main findings of the research was: there is a significant impact of the decision support systems on the performance development in the banks under study. there is a significant impact of database on the performance development in the banks under study. there is a significant impact of database management on the performance development in the banks under study. there is a significant impact of model base and its management system on the performance development in the banks under study. there is a significant impact of user interface on the performance development in the banks under study.

المقدمة

لقد غيرت نظم المعلومات بنية الإدارة ووظائفها، وأسلوب تخطيط أنشطة الأعمال وتنفيذها، حيث تعيد هذه النظم تشكيل قواعد العمل في المنظمات؛ إذ لا يوجد جانب من جوانب العمل لم يتأثر بالتكنولوجيا والمعلومات حتى أصبحت نظم المعلومات جزءاً أساسياً من مقومات نجاح أية منظمة. حيث تساهم هذه النظم في تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظمات في دعم عمليات اتخاذ القرارات.

وقد اتجهت العديد من المنظمات إلى استخدام نظم معلومات حديثة تختلف عن الأنواع التقليدية؛ ولعل أهم هذه النظم هي نظم دعم القرار؛ التي هي نظم مبنية على الحاسب الآلي، جرى تصميمها بغرض تحسين الجودة والإنتاجية وزيادة الفاعلية من خلال دعم متخذي القرار، حيث يتمثل المفهوم الرئيس لنظم دعم القرار في تقديم نظام يسمح بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي ومتخذ القرار، من دون الحاجة إلى وساطة خبراء المعلومات في أثناء عملية الاستخدام (المغربي، 2002).

ونظراً لأهمية المصارف في تنمية الاقتصاد الوطني، حيث تعد من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها البلدان في تطوير اقتصادياتها؛ وذلك لما تؤديه من دور مهم وفعال في ربط العمليات الاقتصادية والصفقات التجارية، من أجل تنشيط جميع القطاعات التي تساهم في بناء اقتصاد كل دولة، وقد أصبحت الحاجة للمصارف ضرورة فعلية وهذا الأمر يتطلب تفعيل هذه المنشآت لزيادة كفاءتها وفعاليتها الإدارية، والعمل على تحقيق أهدافها وإستراتيجياتها وبرامجها ضمن إطار الوسط المالي والمصرفي؛ من خلال التركيز على تطوير أدائها باستخدام النظم الحديثة.

مشكلة البحث:

بناء على الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة على عينة من المصارف محل الدراسة، حيث قامت الباحثة بطرح مجموعة من الأسئلة على مدير المصرف وعينة من العاملين في الإدارة الوسطى حول مهام المصرف وأعماله، مستوى الكوادر البشرية، واقع استخدام نظم دعم القرار في المصرف و... الخ وقد تبين للباحثة من خلال إجابات عينة البحث أن هناك ضعفاً في أداء هذه المصارف؛ وذلك قد يكون نتيجة عدم الاستخدام الجيد لنظم دعم القرار في المصارف فيما يتعلق بإدارة العمليات المصرفية، كما تبين أن هناك مشكلات تتعلق في التزام الإدارة العليا وتقديم الدعم الكامل لتطوير الأداء في المصارف محل الدراسة، كذلك ضعف الحوافز ونقص التدريب الجيد وعدم الاستغلال الجيد للإمكانات المتاحة.

بناء على ما سبق يمكن التعبير عن مشكلة البحث بالتساؤل الآتي:

ما هو دور نظم دعم القرار في تطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس؟

أهمية البحث وأهدافه:

الأهمية العلمية: تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من كونه يتطرق إلى موضوع حديث ومعاصر وهو نظم دعم القرار، ويهدف بنحو رئيس إلى الرفع من مستوى كفاءة الإدارة وجودة القرارات المتخذة؛ من خلال ما تقدمه من دعم ومساندة لكافة فئات متخذي القرارات، دور هذه النظم في تطوير أداء المصارف محل الدراسة؛ وذلك نظراً لتوجه منظماتنا للتفاعل مع تقنيات المعلومات الحديثة التي تعمل على تعزيز الكفاءة الأدائية، والتي تتعكس إيجاباً على تطوير الأداء.

الأهمية العملية: تكمن في حاجة المصارف الماسة لرفع مستوى أدائها، وترشيد طاقاتها المالية والبشرية لتطوير أدائها في خدمة العملاء لتحقيق رضاهم؛ وذلك باستخدام أساليب حديثة في اتخاذ القرارات، ومنها نظم دعم القرار .
ويهدف هذا البحث إلى:

- 1- تسليط الضوء على أهمية نظم دعم القرار وعلاقته بتطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس.
- 2- بيان العلاقة بين مكونات نظم دعم القرار (قاعدة البيانات)، وتطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس.
- 3- توضيح العلاقة بين مكونات نظم دعم القرار (نظام إدارة قاعدة البيانات)، وتطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس.
- 3- إبراز العلاقة بين مكونات نظم دعم القرار (قاعدة النماذج ونظام إدارتها) وتطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس.
- 4- بيان العلاقة بين مكونات نظم دعم القرار (واجهة التعامل مع المستخدم) وتطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي لنظم دعم القرار (قاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها وواجهة التعامل مع المستخدم) على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة، وتتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- لا يوجد أثر معنوي لقاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- 2- لا يوجد أثر معنوي لنظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- 3- لا يوجد أثر معنوي لقاعدة النماذج ونظام إدارتها على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- 4- لا يوجد أثر معنوي لواجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

متغيرات البحث:

المتغير المستقل: مكونات نظم دعم القرار وتتمثل ب: قاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها، واجهة التعامل مع المستخدم.
أما المتغير التابع فهو: تطوير الأداء.

مجتمع البحث:

تضمن مجتمع البحث جميع المصارف العامة في محافظة طرطوس (الصناعي والزراعي والتسليف والعقاري والمركزي والتجاري ومصرف توفير البريد)، أما عينة البحث فهي مدير المصرف ونوابه والعاملون في الإدارة الوسطى بما فيها من رؤساء الدوائر والأقسام والشعب والبالغ عددهم 70 عاملاً، وقد تم توزيع 70 استبانة على عينة البحث وتم استرداد 60 استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة استرداد 86%.

منهجية البحث وأدوات جمع البيانات:

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت في جمع المعلومات على الكتب والدوريات العلمية العربية والأجنبية والنشرات والتقارير المتخصصة والمتعلقة بموضوع البحث. وجمعت البيانات بطريقة المسح الإحصائي من

خلال استبانة وزعت على مدير المصرف وعينة من العاملين في الإدارة الوسطى، وقد حُلِّت البيانات باستخدام برنامج spss 20، واستُخدم معامل ارتباط بيرسون لأجل معرفة العلاقة بين مكونات نظم دعم القرار وتطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس من أجل اختبار الفرضيات. وجرى تصميم الاستبيان بالاعتماد على عدة دراسات أهمها دراسة (pyon and et al, 2009) ودراسة رمضان, (2009).

الدراسات السابقة

دراسة (Gonzalez & Others, 2009): **A Farmework for developing optimization-based DSS**

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم إطار للتطوير وتحقيق الأفضلية باستخدام نظم دعم القرار، اعتمدت على نظام مولد يدعى سيجما يقوم ببناء حلول مثالية باستخدام نظم دعم القرار.

دراسة (chan, 2009): **The rols of user motivation to perform a task and DSS effectiveness and efficiency in DSS use**

هدفت هذه الدراسة إلى الحصول على مقاييس فعلية لقياس نظم دعم القرارات باستخدام ثلاثة عناصر، وكذلك معرفة الدوافع التي تجعل المستخدمين يؤدون مهامهم؛ وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد دلالة مختلفة بين اثنين من مقاييس DSS هما الوقت والخطوات، وأنه لا توجد دلالة للمقياس الثالث وهو الاستخدام بين الأفراد الذين استخدموا DSS بتحفيز أكبر.

دراسة (الشريف, 2006) بعنوان: **دور المعلومات واتخاذ القرار في إدارة وتخطيط وتطوير التعليم**
تعرض هذه الورقة الآفاق المستقبلية للمعلومات واستخداماتها في تطوير التعليم، وقد توصلت إلى أن التعليم في كافة مستوياته يتطلب مزيداً من المعلومات، وقد وضحت الدراسة أن المعلومات أساس التنمية، وأن اتخاذ القرار السليم والموضوعي هو أساس الاستفادة من الموارد المتاحة.

القسم النظري:

تعريف نظم دعم القرار:

مع أن ظهور نظم دعم القرار في مدة ليست بقريبة؛ بهدف مساعدة المدير وتعزيز قدراته في اتخاذ القرار، إلا أنه مازال هناك تباين في توضيح تعريفه بين الباحثين. وفيما يلي مجموعة من التعريفات الخاصة بنظم دعم القرار DSS:

- 1- نظام إلكتروني يدعم صناعة القرار لكي يحسن نوعية القرارات (Gao, et., al, 2011)
- 2- أحد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسوب، حيث تقوم هذه النظم بتسهيل التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات لإنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين. (سلطان, 2007)
- 3- نظام معلومات يعتمد على تقنية المعلومات والأساليب الكمية التقليدية والذكية لمساندة متخذ القرار، في التعامل مع المشكلات شبه الهيكلية وغير الهيكلية للوصول إلى قرار واحد أو مجموعة من البدائل. (المغربي, 2007)
- 4- إطار عمل لدعم عملية اتخاذ القرار الإداري، باستخدام نماذج كمية ونوعية لتحليل القرار. (Turban et al, 2007)
- 5- نظام لاستخلاص وتلخيص وعرض البيانات. (MCNurrlin, 1993, 3)

وتعرف الباحثة نظام دعم القرار **DSS**: بأنه نظام تفاعلي محوسب, تؤثر وتتأثر عناصره بعضها ببعض. يتولى جمع البيانات وتحليلها وتمثيلها وتقديمها للمدير؛ بهدف تعزيز قدراته في اتخاذ القرارات المهيكلية وشبه المهيكلية.

مكونات نظم دعم القرار:

عند التحدث عن مكونات نظم دعم القرار, فهناك أمران لا بد من أخذهما بعين الاعتبار هما: الهيكل الداخلي للنظام, والبيئة التي يعمل فيها النظام. فالهيكل الداخلي للنظام يتكون من أربعة أنظمة فرعية متفاعلة هي: نظام إدارة البيانات, نظام إدارة النماذج, نظام إدارة المعرفة, واجهة التعامل مع المستخدم. أما البيئة المحيطة التي يعمل فيها النظام فتتضمن ثلاثة عناصر هي: قواعد البيانات الداخلية والخارجية, والأنظمة الأخرى للمعلومات المبنية على الحاسبات للمستخدمين من متخذي القرارات. (ياسين, 2006)

وتتمثل المكونات الرئيسية لنظم دعم القرار بما يلي:

1- قاعدة البيانات Database

هي عبارة عن البيانات المخزنة في مكان مركزي في نظام دعم القرار باستخدام تكنولوجيا الحاسب الآلي, والتي تستخدم لإنتاج المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في المنظمة, وتتمثل بالبيانات التاريخية والحالية عن المعاملات المعبرة عن العمليات الرئيسية للمنظمة, ويمكن أن تكون قاعدة كبيرة أو صغيرة يمكن التعامل معها بحاسوب صغير, كما يمكن أن تعبر عن بيانات داخلية من قواعد بيانات المجالات الوظيفية للمنظمة نفسها, أو خارجية خاصة بالاقتصاد القومي أو المحلي. (النجار, 2007)

وتكمن أهمية هذه القاعدة في قدرتها على توفير وصول سهل للبيانات مع مراعاة قواعد أمن البيانات, مع وجود نسخة احتياطية لضمان عدم توقف العمليات عند تعرض القاعدة الأصلية إلى مشاكل (Bhatia, 2001) ويترتب على وجود قاعدة البيانات العديد من الميزات أهمها:

- 1- توليد معلومات من كمية البيانات المتاحة نفسها.
- 2- الإجابة على الاستفسارات المرتبطة بموضوع محدد.
- 3- تقليل ازدواجية البيانات إلى أقل حد ممكن, واستخدام مساحة أقل لتخزين البيانات.
- 4- استقلال البيانات عن البرامج, وعرضها والاحتفاظ بها بسهولة أكثر.
- 5- تحسين وتعزيز إدارة البيانات.

وتتمثل مخرجات قاعدة البيانات في التقارير الدورية والتقارير الخاصة ومخرجات النماذج الرياضية. (الكردي والعبد, 2003)

2- نظام إدارة قواعد البيانات:

لتحسين نوعية الاستجابة لقواعد البيانات للنظام, يتطلب ذلك وجود خصائص وقدرات في نظم إدارة قواعد البيانات لتنفيذ عمليات الاستعلام, التحديث, التخزين, الاسترجاع, معالجة البيانات وإنتاج التقارير واستخلاص المعلومات اللازمة في عملية صنع القرار. وتعد نظم إدارة قواعد البيانات وسيطاً لا غنى عنه بين المستفيد وموارد قاعدة البيانات, وبدونها لا يمكن التحكم بالتركيب المنطقي للملفات والسجلات, كما لا يمكن تعديل وتحديث البيانات ومعالجتها وإعادة تخزينها. (Gupta, 2009)

قاعدة النماذج Model- Base:

قبل التعرف إلى قاعدة النماذج لا بد من توضيح معنى النموذج، فهو: تصوير مكثف للواقع من أجل فهمه وتفسيره ودراسته بغية إجراء التغيير المستهدف، وتعتمد طبيعة النماذج على طبيعة مشكلات الواقع موضوع الدراسة ودرجتها وتعقيدها، والقرار. (Loannou, et. al., 2007)

وقد تكون النماذج معيارية تصف ما يجب أن يكون مثل نماذج البرمجة الخطية أو نماذج وصفية تهدف إلى وصف الحقائق والعلاقات في الظاهرة موضوع الدراسة، مثل نماذج المحاكاة. (ياسين, 2006)

ويمكن تعريف قاعدة النماذج بأنها: حزمة من برامج النماذج الجاهزة التي تستخدم لحل مشكلات متنوعة في مجالات الأعمال المختلفة، وتضم نماذج لدعم وظائف المدير وخاصة عمليات صنع القرار غير الهيكلية وشبه الهيكلية. (الفقي, 2012) ويمكن تصنيف النماذج كالاتي:

- النماذج الإستراتيجية: وهي تقيد في مساندة قرارات الإدارة العليا ذات العلاقة بصياغة وتطبيق إستراتيجيات الأعمال، تحليل الموقف الإستراتيجي للمنظمة وتقييم الأداء الإستراتيجي.

- النماذج العملية: وهي تستخدم لدعم القرارات الهيكلية المبرمجة في مستوى الإدارة العملية. (ياسين, 2006)

4- نظام إدارة قاعدة النماذج Model- Base management systems:

هو نظام برمجيات يقوم على تنفيذ وظائف إنشاء النماذج واستخدام الوحدات التركيبية؛ لبناء قدرات جديدة وتعديل النماذج أو تحديثها ومعالجة البيانات، كما يضم برامج إدارة النماذج التي تتولى البيانات، والنظام الفرعي لإدارة الحوار مع المستقبل النهائي. (Tripathi, 2010)

ويرى توربان أنه: "من المفترض أن تضم نظم دعم القرارات تشكيلة من النماذج الجاهزة في مجالات مختلفة لعلم الإدارة، والأساليب الكمية، والإحصاء والرياضيات والاقتصاد". (ياسين, 2006)

وتحوي قاعدة النماذج في نظم دعم القرار نماذج مفيدة لأغراض تحليل البيانات وتقييم بدائل القرار وهي (رمضان, 2009):

أ- أداء سلسلة من التحليلات التي تجيب عن التساؤل ماذا- إذا **what- if** لرؤية ما سوف تؤثر عليه مدخلات معينة على المخرجات.

ب- استخدام أدوات التحليل الإحصائي: مثل الوسط والوسيط والانحراف والتباين. (hicks, 1990)

ج- تحليل الحساسية **sensitivity analysis** هو حالة خاصة من ماذا- لو حيث يتم تغيير متغير واحد فقط بصورة متكررة، ويتم مراقبة التغيرات الناتجة وتستخدم عندما يكون صانع القرار غير متأكد من الافتراضات التي وضعها لتوقع قيمة متغيرات رئيسية. (obrien, 2000)

د- تحليل الاستهداف **Goal seeking** الذي يحدد المدخلات الضرورية للوصول إلى المستوى المطلوب من المخرجات.

ه- تحليل الأمثلية **optimization analysis** وهو توسيع لتحليل الاستهداف، حيث يكون الهدف إيجاد القيمة المثلى لمتغير واحد أو أكثر، في ظل وجود عقبات يتم تغيير متغير واحد أو أكثر بصورة متكررة حتى يتم اكتشاف أحسن القيم للمتغيرات المختارة. (ياسين, 2006)

5- نظام إدارة الحوار البيئي (الواجهة) Interface Dialogue Subsystem

تمثل الواجهة الطريقة التي يتم بها الحوار بين المستخدم متخذ القرار ونظام دعم القرار؛ وتتمثل بكيفية إدخال الأوامر والحصول على الاستفسارات واستخراج معلومات وتحليل معلومات باستخدام قاعدة النماذج، ويمكن أن يتم الحوار بين المستخدم ونظام مساندة القرار بشكل مباشر أو غير مباشر. (Haag, et, al., 2006)

ويحدث الأسلوب المباشر للحوار عن طريق إدخال الأوامر إلى الواجهة مباشرة وبطرق متنوعة منها:

- قوائم الاختيار: كما في نظام ويندوز وهي الأكثر شيوعاً.
- كتابة الأوامر: بواسطة لوحة المفاتيح، أو من خلال ملء جداول ومربعات حوار معينة.
- السؤال والإجابة: حيث يطرح النظام سلسلة من الأسئلة يجيب عليها المستخدم النهائي.
- نموذج المدخلات/ نموذج المخرجات: حيث يعرض النظام نموذج مدخلات يقوم المستخدم النهائي بتزويده بالبيانات اللازمة وبناء على هذه المدخلات يقوم البرنامج بتقديم مخرجات بشكل نموذج مماثل. (الكردي والعبدي، 2003)

وقد يكون الحوار بأسلوب غير مباشر باستخدام وسيط من التقارير الدورية والمجدولة أو الاستعانة بأحد موظفي المنظمة لاستخراج هذه التقارير أو الاستعانة بمحلل يقدم التقارير، بالإضافة إلى تقديم تفسير للنتائج وتقديم مقترحات وتوصيات؛ أما المخرجات فيمكن أن تكون على شكل تقارير أو رسوم بيانية. (ياسين، 2006)

عوامل تطوير الأداء: تسمى عملية تطوير الأداء بتكنولوجيا الأداء الإنساني، ويمكن تعريفها بأنها طريقة منظمة شاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها منظمة ما، وهي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب للأداء الفردي والمؤسسي، ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء. وهنا يأتي تحليل المسببات لمعرفة تأثير بيئة العمل على الأداء عندما يتم معرفة وتحديد الفجوة الحاصلة في الأداء ومسبباتها ويتم اتخاذ الإجراءات والخطوات المناسبة لتطوير الأداء، وهذا يمكن أن يتضمن مراجعة للنظام وإدخال وسائل ومعدات جديدة، تغيير مواقع الموظفين وتدريبهم، وعند الاتفاق على إحدى هذه الخطوات أو أكثر يتم تطبيقها فعلياً. ويوجد العديد من العوامل التي تساعد على تطوير الأداء منها ما يتعلق بالموظف نفسه، أو الوظيفة التي يشغلها، أو البيئة التنظيمية والإدارية المحيطة كالاتي:

الموظف: وما يمتلكه من معرفة ومهارات وقيم ودوافع، حيث يمكن تطوير هذه المهارات عن طريق تلقي الدورات التدريبية في جميع المجالات الإدارية والتكنولوجية.

الوظيفة: وما تتصف به من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل.

البيئة الإدارية والتنظيمية: وما تتصف به البيئة المحيطة بالوظيفة وتتضمن مناخ العمل، والإشراف، ووفرة الموارد المادية، الأنظمة الإدارية والتكنولوجية الحديثة. (أبو شيخة، 2000)

وهناك بعض العوامل خارجة عن نطاق سيطرة الفرد لكن يجب أن تؤخذ بالاعتبار أهمها: تصارع المتطلبات على وقت الفرد، عدم الكفاية في تسهيلات العمل، التركيبات والتجهيزات وسياسة العمل، نقص التعاون بين العاملين، نمط الإشراف والقيادة، الحرارة، الإضاءة، الضوضاء، الحظ، المصادفة... إلخ (رمضان، 2009)

قياس الأداء:

- يمكن قياس الأداء عن طريق نتائج الأعمال التي يقوم بها الموظف من حيث العناصر الآتية:
- الدقة والإتقان في تنفيذ المهام المطلوبة، والقدرة على تنظيم العمل وتنفيذه من دون أخطاء.
- سرعة إنجاز الأعمال والمهام المطلوبة.

- تقبل التعليمات من الرؤساء والمسؤولين والعمل بروح الفريق.
- مدى التطوير الذاتي الذي يحققه الموظف ودقة التخطيط وابتكار أفكار جديدة.
- العلاقة الجيدة مع الرؤساء والزملاء في العمل، والتقييد بالتعليمات والقوانين والالتزام بها. (شاويش، 2005)

القسم العملي:

نتائج البحث

النتائج المتعلقة بأسئلة المتغير المستقل:

يهدف الإجابة عن هذه الأسئلة جرى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على العبارات التي تتعلق بنظم دعم القرار من الاستبيان.

1- محور قاعدة البيانات:

يبين الجدول رقم (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور قاعدة البيانات، ودرجة الموافقة على كل عبارة.

الجدول رقم (1) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور قاعدة البيانات

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قاعدة البيانات
مرتفعة جداً	0.43	4.77	1) يتوفر في المصرف قاعدة بيانات شاملة
مرتفعة جداً	0.43	4.75	2) يساعد استخدام قاعدة البيانات في تطوير الأداء
مرتفعة جداً	0.37	4.84	3) يساعد استخدام قاعدة البيانات في اتخاذ القرارات الصحيحة
مرتفعة جداً	0.49	4.57	4) تساعد هذه القاعدة على الإجابة عن الاستفسارات المرتبطة بتطوير الأداء
مرتفعة جداً	0.49	4.41	5) تعمل قاعدة البيانات على سرعة التنسيق بين الإدارات في عملية تطوير الأداء
مرتفعة	0.45	3.95	6) تساعد هذه القاعدة على تحديد احتياجات ورغبات العملاء
مرتفعة	0.63	3.63	7) تتوفر البرمجيات اللازمة لتطوير الأداء
مرتفعة	0.63	3.61	8) البرمجيات لها القدرة على تبادل المعلومات الخاصة بتطوير الأداء بين المستخدمين
متوسطة	1.01	3.29	9) البرمجيات المستخدمة يمكنها إنجاز مختلف أعمال المصرف المتعلقة بتطوير الأداء بدقة
مرتفعة	0.54	4.16	10) وحدات التخزين لها القدرة على خزن كميات كبيرة من البيانات والمعلومات
مرتفعة	0.75	3.54	11) يتوفر نظام فعال لتطوير الأداء
متوسطة	1.45	2.95	12) البرمجيات المتوافرة تتيح مشاركة الموظفين في قرارات تحسين الأداء
مرتفعة	0.64	4.04	المتوسط الحسابي العام لمحوّر قاعدة البيانات

يتبين من الجدول رقم (1) أن المتوسط الحسابي لمحور قاعدة البيانات قد بلغ (4.04) بانحراف معياري (0.64) وبدرجة موافقة مرتفعة، كما يتبين أن (5) عبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة جداً، و (5) عبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة، وعبارتين جاءتا بدرجة موافقة متوسطة.

2- محور نظام إدارة قاعدة البيانات:

يبين الجدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور نظام إدارة قاعدة البيانات ، و درجة الموافقة على كل عبارة.

الجدول رقم (2) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور نظام إدارة قاعدة البيانات

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نظام إدارة قاعدة البيانات
مرتفعة	0.27	4.08	13) يتوفر في المصرف نظام فعال لإدارة قاعدة البيانات
مرتفعة جداً	0.43	4.24	14) تساعد إدارة قاعدة البيانات في تطوير الأداء
مرتفعة جداً	0.49	4.57	15) تساعد إدارة قاعدة البيانات في تحسين الأداء
مرتفعة جداً	0.71	4.44	16) تساعد إدارة قاعدة البيانات في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء
مرتفعة	0.81	3.78	17) تتوفر التسهيلات اللازمة للاستعلام من قاعدة البيانات عن أداء العاملين
مرتفعة جداً	0.43	4.25	18) تساعد إدارة قاعدة البيانات على تعديل وتحديث البيانات، ومعالجتها وإعادة تخزينها
مرتفعة جداً	0.43	4.23	19) توفر إدارة قاعدة البيانات تقارير دورية عن التزام إدارة المصرف بتطوير الأداء
مرتفعة جداً	0.42	4.22	20) توفر إدارة قاعدة البيانات تقارير دورية عن مشاركة إدارة المصرف في عملية تحسين الأداء
مرتفعة	0.50	4.23	المتوسط الحسابي العام لمحور نظام إدارة قاعدة البيانات

يتبين من الجدول رقم (2) أن المتوسط الحسابي لمحور نظام إدارة قاعدة البيانات قد بلغ (4.23) بانحراف معياري (0.50) وبدرجة موافقة مرتفعة جداً، كما يتبين أن (6) عبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة جداً، و عبارتين جاءتا بدرجة موافقة مرتفعة.

3- محور قاعدة النماذج ونظام إدارتها:

يبين الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور قاعدة النماذج ونظام إدارتها، و درجة الموافقة على كل عبارة.

الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور قاعدة النماذج ونظام إدارتها

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	قاعدة النماذج ونظام إدارتها
مرتفعة	0.59	3.74	21) يتوفر قاعدة نماذج تسهم في تطوير الأداء
مرتفعة	0.59	3.75	22) تساعد قاعدة النماذج صانع القرار على التأكد من افتراضاته حول تطوير الأداء

مرتفعة	0.59	3.74	23) تتوفر أدوات التحليل الملائمة للتعامل مع نظام المكافآت والتقدير في المصرف
مرتفعة	0.63	3.61	24) تساعد قاعدة النماذج على معرفة أثر تغيير مدخل ما على تطوير الأداء
مرتفعة	0.63	3.62	25) يتوفر نظام لإدارة قاعدة النماذج
مرتفعة	0.63	3.60	26) إمكانية التعامل مع هذه النماذج وتنفيذها في تطوير الأداء
مرتفعة	0.75	3.90	27) تساهم إدارة قاعدة النماذج في تحسين الأداء
مرتفعة	0.75	3.89	28) تساهم إدارة قاعدة النماذج في استخدام البيانات اللازمة لكل قرار
مرتفعة	0.59	3.75	29) تساهم إدارة قاعدة النماذج في تصنيف البيانات
مرتفعة	0.64	3.74	المتوسط الحسابي العام لمحور قاعدة النماذج ونظام إدارتها

يتبين من الجدول رقم (3) أن المتوسط الحسابي لمحور قاعدة النماذج ونظام إدارتها قد بلغ (3.74) بانحراف معياري (0.64) وبدرجة موافقة مرتفعة، كما يتبين أن جميع عبارات هذا المحور قد جاءت بدرجة موافقة مرتفعة.

4- محور واجهة التعامل مع المستخدم:

يبين الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور واجهة التعامل مع المستخدم، ودرجة الموافقة على كل عبارة.

الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات محور واجهة التعامل مع المستخدم

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	واجهة التعامل مع المستخدم
مرتفعة	0.75	3.90	30) تتوفر واجهة استخدام بينية تسهل التعامل مع البيانات واستخدامها في تطوير الأداء
مرتفعة جداً	0.43	4.24	31) إن واجهة التعامل مع المستخدم تساعد في تطوير الأداء
مرتفعة جداً	0.43	4.22	32) تساعد واجهة التعامل مع المستخدم في الحصول على نموذج مناسب من خلال تزويدها بالبيانات اللازمة عن أداء العاملين
مرتفعة	0.54	4.12	المتوسط الحسابي العام واجهة التعامل مع المستخدم

يتبين من الجدول رقم (4) أن المتوسط الحسابي لمحور واجهة التعامل مع المستخدم قد بلغ (4.12) بانحراف معياري (0.54) وبدرجة موافقة مرتفعة، كما يتبين أن عبارتين جاءتا بدرجة موافقة مرتفعة جداً، وعبارة واحدة جاءت بدرجة موافقة مرتفعة.

النتائج المتعلقة بأسئلة المتغير التابع

يهدف الإجابة عن هذه الأسئلة جرى استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على العبارات التي تتعلق بتطوير الأداء ، والجدول (5) يبين نتائج ذلك.

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة البحث على عبارات تطوير الأداء

الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تطوير الأداء
مرتفعة جداً	0.42	4.22	33) تعتمد إدارة المصرف في تطوير الأداء على نظم دعم القرار
مرتفعة جداً	0.43	4.24	34) تشجع إدارة المصرف العاملين لتحسين الأداء على استخدام نظم دعم القرار
مرتفعة جداً	0.44	4.25	35) تدعم إدارة المصرف دورات تدريبية في مجال نظم دعم القرار لتحسين الأداء
مرتفعة	1.27	3.32	36) عدد الأجهزة يتناسب وعدد الموظفين في الدائرة لاستخدام نظم دعم القرار في تطوير الأداء
مرتفعة	1.18	3.44	37) تساعد البرمجيات المتوافرة على تحسين الأداء بشكل أفضل
مرتفعة	0.75	3.90	38) النظم المستخدمة تزيد من قدرة العاملين على التصرف في المواقف المختلفة بشكل أفضل
مرتفعة	0.75	3.90	المتوسط الحسابي العام لتطوير الأداء

يتبين من الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي لمحور تطوير الأداء قد بلغ (3.90) بانحراف معياري (0.75) وبدرجة موافقة مرتفعة، كما يتبين أن (3) عبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة جداً، و(3) عبارات جاءت بدرجة موافقة مرتفعة.

اختبار الفرضيات:

-الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر معنوي لقاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخدام تحليل الانحدار البسيط لتعرف أثر قاعدة البيانات على تطوير الأداء.

-اختبار صلاحية النموذج بين المتغير المستقل (قاعدة البيانات) والمتغير التابع (تطوير الأداء):

لاختبار صلاحية النموذج بين المتغير المستقل (قاعدة البيانات) والمتغير التابع (إدارة جودة الخدمة) جرى استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (6) يوضح نتائج ذلك.

الجدول رقم (6) نتائج تحليل التباين الأحادي للعلاقة بين قاعدة البيانات وتطوير الأداء

(n = 60)

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الانحدار	1	848.905	848.905	229.178	0.00
الخطأ	61	225.952	3.704		
الكلي	62	1074.857			

يتبين من الجدول (6) أن قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار (F) أصغر من (0.05) مما يعني وجود علاقة خطية بين قاعدة البيانات وتطوير الأداء. أي أن المتغير المستقل (قاعدة البيانات) صالح للتنبؤ بالمتغير التابع (تطوير الأداء).

مما يثبت صلاحية النموذج لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (قاعدة البيانات) والمتغير التابع (تطوير الأداء).

- تحليل الارتباط:

يبين الجدول رقم (7) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور قاعدة البيانات، و درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور تطوير الأداء.

الجدول (7) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين قاعدة البيانات وتطوير الأداء

(n = 60)

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية Sig.	معامل التحديد R ²
قاعدة البيانات	0.889	0.00	0.790
تطوير الأداء			

يتبين من الجدول رقم (7) أن معامل الارتباط بين درجات استجابات أفراد عينة البحث على محور قاعدة البيانات، ودرجاتهم على محور تطوير الأداء قد بلغ (0.889)، وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند (0.01)، مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين قاعدة البيانات وتطوير الأداء. كما يتبين أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.790) أي أن المتغير المستقل (قاعدة البيانات) يفسر ما قدره (79%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (تطوير الأداء)، والنسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى.

- تحليل الانحدار:

بهدف تعرف أثر قاعدة البيانات على إدارة جودة الخدمة جرى استخدام تحليل الانحدار البسيط (Stepwise Regression) والجدول رقم (8) يبين نتائج ذلك.

الجدول (8) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر قاعدة البيانات على تطوير الأداء

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية
الثابت	-13.115	2.423	0.889	-5.413	0.00
قاعدة البيانات	0.753	0.050		15.139	0.00

يتبين من الجدول (8) وجود أثر دال إحصائياً لقاعدة البيانات على تطوير الأداء، إذ إن الدلالة الإحصائية لاختبار (t) أصغر من (0.05)، كما يبين الجدول (4-15) أن قيمة B قد بلغت (0.753) أي أن الاهتمام بقاعدة البيانات بدرجة واحدة يزيد من مستوى تطوير الأداء بما قيمته (0.753). بالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

مما يعني بالنتيجة وجود أثر ذي دلالة معنوية لقاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر معنوي لنظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخدام تحليل الانحدار البسيط لتعرف أثر نظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء.

- اختبار صلاحية النموذج بين المتغير المستقل (نظام إدارة قاعدة البيانات) والمتغير التابع (تطوير الأداء):
لاختبار صلاحية النموذج بين المتغير المستقل (نظام إدارة قاعدة البيانات) والمتغير التابع (تطوير الأداء) جرى استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول رقم (9) يوضح نتائج ذلك.

الجدول رقم (9) نتائج تحليل التباين الأحادي للعلاقة بين نظام إدارة قاعدة البيانات وتطوير الأداء

N= 60

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الانحدار	1	629.508	629.508	86.224	0.00
الخطأ	61	445.349	7.301		
الكلي	62	1074.857			

يتبين من الجدول رقم (9) أن قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار (F) أصغر من (0.05) مما يعني وجود علاقة خطية بين نظام إدارة قاعدة البيانات وتطوير الأداء. أي أن المتغير المستقل (نظام إدارة قاعدة البيانات) صالح للتنبؤ بالمتغير التابع (تطوير الأداء).

مما يثبت صلاحية النموذج لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (نظام إدارة قاعدة البيانات) والمتغير التابع (تطوير الأداء).

- تحليل الارتباط:

يبين الجدول رقم (10) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور نظام إدارة قاعدة البيانات، و درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور تطوير الأداء.

الجدول (10) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين نظام إدارة قاعدة البيانات وتطوير الأداء

(n = 60)

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية Sig.	معامل التحديد R ²
نظام إدارة قاعدة البيانات	0.765	0.00	0.586
تطوير الأداء			

يتبين من الجدول رقم (10) أن معامل الارتباط بين درجات استجابات أفراد عينة البحث على محور نظام إدارة قاعدة البيانات، ودرجاتهم على محور تطوير الأداء قد بلغ (0.765)، وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند (0.01)، مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظام إدارة قاعدة البيانات وتطوير الأداء. كما يتبين أن قيمة

معامل التحديد بلغت (0.586) أي أن المتغير المستقل (نظام إدارة قاعدة البيانات) يفسر ما قدره (58.6%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (تطوير الأداء) والنسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى.

- تحليل الانحدار:

بهدف معرفة أثر نظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء جرى استخدام تحليل الانحدار البسيط (Stepwise Regression) والجدول رقم (11) يبين نتائج ذلك.

الجدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر نظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية
الثابت	-10.053	3.617	0.765	-2.780	0.007
نظام إدارة قاعدة البيانات	0.989	0.106		9.286	0.00

يتبين من الجدول رقم (11) وجود أثر دال إحصائياً لنظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء ، إذ إن الدلالة الإحصائية لاختبار (t) أصغر من (0.05)، كما يبين الجدول رقم (11) أن قيمة B قد بلغت (0.989) أي أن الاهتمام بنظام إدارة قاعدة البيانات بدرجة واحدة يزيد من مستوى تطوير الأداء بما قيمته (0.989). بالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

مما يعني بالنتيجة وجود أثر ذي دلالة معنوية لنظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

- الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر معنوي لقاعدة النماذج ونظام إدارتها على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخدام تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر قاعدة النماذج ونظام إدارتها على إدارة جودة الخدمة.

- اختبار صلاحية النموذج بين المتغير المستقل (قاعدة النماذج ونظام إدارتها) والمتغير التابع (تطوير الأداء):

لاختبار صلاحية النموذج بين المتغير المستقل (قاعدة النماذج ونظام إدارتها) والمتغير التابع (تطوير الأداء) جرى استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (12) يوضح نتائج ذلك.

الجدول رقم (12) نتائج تحليل التباين الأحادي للعلاقة بين قاعدة النماذج ونظام إدارتها وتطوير الأداء

(n = 60)

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الانحدار	1	884.757	884.757	283.903	0.00
الخطأ	61	190.100	3.116		
الكلية	62	1074.857			

يتبين من الجدول رقم (12) أن قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار (F) أصغر من (0.05) مما يعني وجود علاقة خطية بين قاعدة النماذج وتطوير الأداء. أي أن المتغير المستقل (قاعدة النماذج ونظام إدارتها) صالح للتنبؤ بالمتغير التابع (تطوير الأداء).

مما يثبت صلاحية النموذج لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (قاعدة النماذج ونظام إدارتها) والمتغير التابع (تطوير الأداء).

- تحليل الارتباط:

يبين الجدول الآتي رقم (13) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور قاعدة النماذج ونظام إدارتها ، و درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور تطوير الأداء.

الجدول رقم (13) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين قاعدة النماذج ونظام إدارتها وتطوير الأداء

(n = 60)

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية Sig.	معامل التحديد R ²
قاعدة النماذج ونظام إدارتها	0.907	0.00	0.823
تطوير الأداء			

يتبين من الجدول رقم (13) أن معامل الارتباط بين درجات استجابات أفراد عينة البحث على محور قاعدة النماذج ونظام إدارتها، ودرجاتهم على محور تطوير الأداء قد بلغ (0.907)، وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند (0.01)، مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين قاعدة النماذج ونظام إدارتها وتطوير الأداء، كما يتبين أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.823) أي أن المتغير المستقل (قاعدة النماذج ونظام إدارتها) يفسر ما قدره (82.3%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (تطوير الأداء)، والنسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى.

- تحليل الانحدار:

بهدف تعرف أثر نظام قاعدة النماذج ونظام إدارتها على تطوير الأداء جرى استخدام تحليل الانحدار البسيط (Stepwise Regression) والجدول رقم (14) يبين نتائج ذلك.

الجدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر نظام قاعدة النماذج ونظام إدارتها على تطوير الأداء

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية
الثابت	0.236	1.392	0.907	0.170	0.866
قاعدة النماذج ونظام إدارتها	0.688	.041		16.849	0.000

يتبين من الجدول رقم (14) وجود أثر دال إحصائياً لقاعدة النماذج ونظام إدارتها على تطوير الأداء ، إذ إن الدلالة الإحصائية لاختبار (t) أصغر من (0.05)، كما يبين الجدول (14) أن قيمة B قد بلغت (0.668) أي أن الاهتمام بقاعدة النماذج ونظام إدارتها بدرجة واحدة يزيد من مستوى تطوير الأداء بما قيمته (0.668). بالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

مما يعني بالنتيجة وجود أثر ذي دلالة معنوية لقاعدة النماذج ونظام إدارتها على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر معنوي لواجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية جرى استخدام تحليل الانحدار البسيط لتعرف أثر واجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء.

- اختبار صلاحية النموذج بين المتغير المستقل (واجهة التعامل مع المستخدم) والمتغير التابع (تطوير الأداء):

لاختبار صلاحية النموذج بين المتغير المستقل (واجهة التعامل مع المستخدم) والمتغير التابع (تطوير الأداء) جرى استخدام تحليل التباين الأحادي والجدول رقم (15) يوضح نتائج ذلك.

الجدول (15) نتائج تحليل التباين الأحادي للعلاقة بين واجهة التعامل مع المستخدم وتطوير الأداء

(n = 60)

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الانحدار	1	966.442	966.442		
الخطأ	61	108.415	1.777	543.772	0.00
الكلية	62	1074.857			

يتبين من الجدول رقم (15) أن قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار (F) أصغر من (0.05) مما يعني وجود علاقة خطية بين واجهة التعامل مع المستخدم وتطوير الأداء. أي أن المتغير المستقل (واجهة التعامل مع المستخدم) صالح للنتيجة بالمتغير التابع (تطوير الأداء).

مما يثبت صلاحية النموذج لاختبار العلاقة بين المتغير المستقل (واجهة التعامل مع المستخدم) والمتغير التابع (تطوير الأداء).

- تحليل الارتباط:

يبين الجدول الآتي رقم (16) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور واجهة التعامل مع المستخدم ، و درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور تطوير الأداء.

الجدول رقم (16) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين واجهة التعامل مع المستخدم وتطوير الأداء

(n = 60)

المتغيرات	قيمة معامل الارتباط R	الدلالة الإحصائية Sig.	معامل التحديد R ²
واجهة التعامل مع المستخدم	0.948	0.00	0.899
تطوير الأداء			

يتبين من الجدول رقم (16) أن معامل الارتباط بين درجات استجابات أفراد عينة البحث على محور واجهة التعامل مع المستخدم ، ودرجاتهم على محور تطوير الأداء قد بلغ (0.948)، وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند

(0.01)، مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين واجهة التعامل مع المستخدم وتطوير الأداء، كما يتبين أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.899) أي أن المتغير المستقل (واجهة التعامل مع المستخدم) يفسر ما قدره (89.9%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (تطوير الأداء)، والنسبة الباقية تفسرها متغيرات أخرى.

- تحليل الانحدار:

بهدف تعرف أثر واجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء جرى استخدام تحليل الانحدار البسيط (Stepwise Regression) والجدول رقم (17) يبين نتائج ذلك.

الجدول (17) نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر واجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية
الثابت	-8.809	1.391	0.948	-6.335	0.00
واجهة التعامل مع المستخدم	2.603	0.112		23.319	0.00

يتبين من الجدول (18) وجود أثر دال إحصائياً لواجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء، إذ إن الدلالة الإحصائية لاختبار (t) أصغر من (0.05)، كما يبين الجدول (18) أن قيمة B قد بلغت (2.603) أي أن الاهتمام بواجهة التعامل مع المستخدم بدرجة واحدة يزيد من مستوى تطوير الأداء بما قيمته (2.603). بالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

مما يعني بالنتيجة وجود أثر ذي دلالة معنوية لواجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر معنوي لنظم دعم القرار (قاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها، واجهة التعامل مع المستخدم) على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

- اختبار صلاحية النموذج بين نظم دعم القرار كمتغيرات مستقلة (قاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها، واجهة التعامل مع المستخدم) و تطوير الأداء كمتغير تابع:

لاختبار صلاحية النموذج بين نظم دعم القرار و إدارة جودة الخدمة جرى استخدام تحليل التباين الأحادي، والجدول رقم (19) يوضح نتائج ذلك.

الجدول رقم (19) نتائج تحليل التباين الأحادي للعلاقة بين نظم دعم القرار و تطوير الأداء

(n = 60)

المصدر	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية
الانحدار	4	1010.484	252.621	227.610	0.00
الخطأ	58	64.373	1.110		
الكلية	62	1074.857			

يتبين من الجدول رقم (19) أن قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار (F) أصغر من (0.05) مما يعني وجود علاقة خطية بين نظم دعم القرار وتطوير الأداء. أي أن المتغيرات المستقلة (أحدها أو بعضها أو جميعها) صالحة للتنبؤ بالمتغير التابع (تطوير الأداء).

مما يثبت صلاحية النموذج لاختبار العلاقة بين نظم دعم القرار كمتغيرات مستقلة (قاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها، واجهة التعامل مع المستخدم) و تطوير الأداء كمتغير تابع.

- تحليل الارتباط:

يبين الجدول الآتي رقم (20) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على أبعاد نظم دعم القرار، و درجات الإجابات لكل فرد من أفراد العينة على محور تطوير الأداء. الجدول رقم (20) قيم معامل الارتباط ومعامل التحديد بين نظم دعم القرار و تطوير الأداء

(n = 60)

معامل التحديد R ²	الدلالة الإحصائية Sig.	قيمة معامل الارتباط R	المتغيرات
0.940	0.00	0.970	نظم دعم القرار
			تطوير الأداء

يتبين من الجدول (20) أن معامل الارتباط بين درجات استجابات أفراد عينة البحث على أبعاد نظم دعم القرار، ودرجاتهم على محور تطوير الأداء قد بلغ (0.970)، وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند (0.01)، مما يعني وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار و تطوير الأداء. كما يتبين أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.940)؛ أي أن المتغيرات المستقلة (أبعاد نظم دعم القرار) تفسر ما قدره (94%) من التغير الحاصل في المتغير التابع (تطوير الأداء)، وتبقى نسبة (6%) تفسرها متغيرات أخرى.

- تحليل الانحدار:

- للتحقق من أثر أبعاد نظم دعم القرار (قاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها، واجهة التعامل مع المستخدم) على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة جرى استخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول رقم (21) يوضح ما تم التوصل إليه من نتائج.

الجدول رقم (21) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر نظم دعم القرار على تطوير الأداء

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية
الثابت	-8.202	1.65		-4.971	0.00
قاعدة البيانات	-053.	0.10	-	-0.517	0.007
نظام إدارة قاعدة البيانات	140.	0.13	0.108	1.089	0.02
قاعدة النماذج ونظام إدارتها	355.	0.10	0.468	3.478	0.001
قاعدة النماذج ونظام إدارتها	1.412	0.33	0.514	4.235	0.000

يتبين من الجدول رقم (21) وجود أثر دال إحصائياً لنظم دعم القرار على تطوير الأداء، إذ إن الدلالة الإحصائية لاختبار (t) أصغر من (0.05). بالتالي نقبل فرضية العدم ونرفض الفرضية البديلة.

مما يعني بالنتيجة وجود أثر معنوي لنظم دعم القرار (قاعدة البيانات، نظام إدارة قاعدة البيانات، قاعدة النماذج ونظام إدارتها، واجهة التعامل مع المستخدم) على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة:

من خلال التحليل تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- 1- يوجد أثر معنوي لنظم دعم القرار على تطوير الأداء في المصارف العامة في محافظة طرطوس:
- يوجد أثر معنوي لقاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- يوجد أثر معنوي لنظام إدارة قاعدة البيانات على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- يوجد أثر معنوي لقاعدة النماذج ونظام إدارتها على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- يوجد أثر معنوي لواجهة التعامل مع المستخدم على تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة.
- 2- جاءت إجابات المبحوثين فيما يتعلق باستخدام نظم دعم القرار في تطوير الأداء مرتفعة جداً؛ يعزى ذلك إلى وعي المصارف محل الدراسة واهتمامها بنظم دعم القرار.
- من خلال الزيارات الميدانية المتكررة والتي قامت بها الباحثة للمصارف محل الدراسة، تبين أن نظم دعم القرار يواجه مجموعة من المعوقات التي تحد من دوره في تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة؛ من أهمها الآتي:
- الأعطال المتكررة في شبكات الحاسوب في المصارف.
- ضعف التنسيق بين متخذي القرار في المستويات الإدارية المختلفة.

التوصيات:

- في ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة، وتأكيداً على أهمية استخدام نظم دعم القرار في تطوير الأداء في المصارف محل الدراسة، اقترحت الباحثة التوصيات الآتية:
- 1- التأكيد على أنه لكي تتمكن المصارف محل الدراسة من مواكبة عصر العولمة والتعامل مع تقنياته لا بد من تقديم إدارة هذه المصارف الدعم الكافي والوافي لاستخدام نظم دعم القرار.
 - 2- تفعيل دور البرمجيات المستخدمة بشكل أكبر لإنجاز أعمال المصرف بسرعة ودقة كافية.
 - 3- إتاحة الفرصة لجميع الموظفين للمشاركة في القرارات، بالتالي تطوير الأداء.
 - 4- التأكيد على وجود بنك بيانات فعال يستخدم في تحسين الأداء وتطويره.
 - 5- التأكيد على دعم إدارة المصارف لإقامة الدورات التدريبية المتعلقة بنظم دعم القرار ونظم المعلومات الحديثة.

المراجع العربية:

- 1- أبو شيخة، نادر (2000). إدارة الموارد البشرية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.
- 2- رمضان، فدوى (2009). أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء - دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم - محافظة قطاع غزة. رسالة ماجستير منشورة، قسم المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية: غزة.
- 3- سلطان، إبراهيم (2007). نظم المعلومات الإدارية: مدخل إداري، الدار الجامعية، الاسكندرية.
- 4- شاويش، مصطفى (2005). إدارة الموارد البشرية. دار الشروق، عمان: الأردن.
- 5- الشريف، هشام (2006). دور المعلومات ودعم اتخاذ القرار في إدارة وتخطيط وتطوير التعليم، المجلة العربية للتربية، المجلد 11، العدد 2.
- 6- الفقي، عبدالله إبراهيم (2012). نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- 7- الكردي, منال؛ العبد, جلال(2003). نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات. مصر: الجامعة الجديدة.
- 8- المغربي, عبد الحميد (2002). نظم المعلومات الإدارية - الأسس والمبادئ، جامعة المنصورة، المكتبة العصرية، المنصورة، جمهورية مصر العربية.
- 9- النجار, فايز(2007). نظم المعلومات الإدارية. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 10- ياسين, غالب(2006). نظم مساندة القرارات. عمان: دار المناهج

المراجع الأجنبية:

- Bhitia, A(2011). *A framework for Decision Support Systems for the banking sector- An Empirical study of state bank of Patiala tech. appl, 2, 1368- 1378.*
- Chan siew H. (2009). **The rols of user motivation to perform a task and DSS effectiveness and efficiency in DSS use.** *Computers in human behavior, v25, issue 1, January 2009.*
- Gao, J; Zhao, Y(2011). *Decision Support Systems- Research on the application of DSS in Chin's banks. Master Thesis, School of bussniss and informatics*
- Gonzalez& others(2009). A Farmework for developing optimization- based DSS, Expert systems with applications, v35, issue 2.**
- Gupta, Chan(2009). *The Role Of User Motivation to peform a task and decision support systems effectiveness and efficiency in DSS use. Computers in human behavior. 25, 12*
- Haag, S; Cummings, M; Cubbrey, D(2009). *Management Information Systems for the information age. Mc Graw-Hill Irwinvs. 8, 25-37.*
- 24- Hicks, James(1990). *Information Systems in Buseniss. An Introduction; west publishing co, 2ed.*
- Loannou, Gorge; Marri Maria(2007). *Performance- Net A Decision Support System for Reconfiguring a Banks Branch Network, omega volume 35, issue 2.*
- Obrien, James. A(2000). *Introduction to Information Systems, 9thed, Boston, Mc Graw-Hill.*
- Turban, E; Aronson, J;- Liang, T; Sharda, R(2007). *Decision Support and Busniss intelligence System, person education . 8, 25- 31.*