الجمهورية العربية السورية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجامعة الافتراضية السورية

Syrian Arab Republic

Ministry of Higher Education and

Scientific Research

Syrian Virtual University

دراسة ميدانية لتأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق

A field study on the impact of using decision support systems on the quality of administrative decisions in the World Food Programme in Damascus

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في الجودة

إعداد الطالبة: غزل باقية/ Ghazal_245707

إشراف الدكتورة: سمر قبلان

العام الدراسي 2025

كلمة شكر وتقدير

أخص بشكري وامتناني للأستاذة الدكتورة سمر قبلان التي منحتني شرف قبولها الإشراف على مشروعي، فقد كانت لي قدوة أكاديمية، وأضاءت لي درب العلم، فهي لم تدخر جهداً أو وقتاً لتمهيد الطريق لي منذ اللحظة الأولى التي بدأت فيها العمل في هذا المشروع.

كما يسعدني أن أتقدم بجزيل الشكر لأعضاء لجنة المناقشة لتكرمهم بقبول مناقشة هذا المشروع.

كما أود أن أتقدم بالشكر إلى جميع أعضاء هيئة التدريس في ماجستير إدارة الجودة في الجامعة الافتراضية السورية لكل ما قدموه لي خلال سنتين لأصل إلى هذا المستوى من الإنجاز.

شكراً لكم جميعاً

الإهداء

إلى أمي...

ملاكي الحارس، مشجعتي الأولى، ورفيقة دعائي منذ خطواتي الأولى...

دعاؤك سرّ نجاحي، وحنانك نوري في كل طريق.

إلى أبي...

سندي الأول منذ نعومة أظافري، من بذل كل طاقته ليكون ظهري في كل مراحل الحياة.

لولاه، لما وصلت إلى ما أنا عليه اليوم.

إلى زوجي الحبيب...

قوتي حين أضعف، واليد التي تمسك بي في كل منعطف.

رفيق الدرب وشريكي في كل خطوة وكل إنجاز وكل حلم يتحقّ.

إلى أخوتي...

إلى من هم سندي وعوني وأستمد من وجودهم قوّتي.

من كان وجودهم سببًا في شعوري بالأمان، ومصدرًا للقوة في كل موقف صعب.

إلى أصدقائي الداعمين الذين آمنو بي...

كنتم بلسماً في أوقات الشدة، وفرحاً في لحظات الإنجاز.

إلى أساتذتي الأفاضل، ومشرفيّ الكرام...

شكراً لعطائكم وتوجيهاتكم وصبركم.

لكم جميعاً من قلبي كل الشكر، فأنتم جزء من هذا الإنجاز.

الملخص

الطالبة: غزل باقية

العنوان: تأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

إشراف الدكتورة: سمر قبلان

الجامعة الافتراضية السورية

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى تطبيق نظم دعم القرار في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق، معرفة مستوى جودة القرار الإداري المتحقق في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق، وقياس تأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق. من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي على أرض الواقع بحيث يتم وصفها وصفاً دقيقاً، وذلك من خلال الأسلوب التحليلي عن طريق توزيع استمارة استبيان وجمع بياناتها ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائيSPSS، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هؤلاء الموظفين ومن مختلف المستويات الوظيفية بلغت 100 موظف تم توزيع استمارة استبيان عيلهم، وقد تم استرداد 87 استبيان.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لكل بعد من أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري، حيث كان بعد قاعدة البيانات الأكثر تأثيراً يليه بعد دعم الإدارة العليا، ومن ثم بعد الكفاءات البشرية، وأخيراً بعد قاعدة النماذج، وذلك حسب معاملي الارتباط والتحديد.

توصي الدراسة بتمكين وتعزيز قدرات الموظفين العاملين في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق من خلال الاستعانة بالكوادر المتخصصة، ضرورة تحديث قاعدة النماذج والبرمجيات الخاصة بالبرنامج من خلال اعتماد برمجية شجرة القرار، العمل على حماية بيانات نظم دعم القرار، وذلك من خلال اعتماد تقنية EDR للأمن السيبراني، وضرورة توفير البيانات والمعلومات الواضحة والصحيحة ومراجعتها من قبل أكثر من مصدر وذلك قبل إدخالها في قاعدة البيانات.

الكلمات المفتاحية: نظم دعم القرار، قاعدة البيانات، قاعدة النماذج، الكفاءات البشرية، دعم الإدارة العليا، جودة القرار الإداري.

Abstract

Student: Ghazal Bakieh

Title: The Impact of Using Decision Support Systems on the Quality of Administrative Decisions at the World Food Programme in Damascus.

Supervised by: Dr. Samar kabalan

Syrian Virtual University

The study aimed to determine the level of application of decision support systems in the World Food Programme in Damascus, to determine the level of quality of administrative decisions achieved in the World Food Programme in Damascus, and to measure the impact of using decision support systems on the quality of administrative decisions in the World Food Programme in Damascus. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive approach, which depends on studying the phenomenon as it is on the ground, so that it is described accurately, through the analytical method by distributing a questionnaire form, collecting its data, and then analysing it using the statistical analysis program SPSS. A random sample of 100 employees from various job levels was selected from these employees. A questionnaire was distributed to them, and 87 questionnaires were returned.

The study found that each dimension of decision support systems had an impact on the quality of administrative decisions. The database dimension had the greatest impact, followed by senior management support, then human competencies, and finally, the model base, according to the correlation and identification coefficients.

The study recommends empowering and enhancing the capabilities of WFP staff in Damascus by employing specialized personnel, updating the programme's database of models and software by adopting decision tree software, and working to protect data from decision support systems. This is achieved by adopting EDR technology for cybersecurity, and by ensuring that clear and accurate data and information are provided and reviewed by more than one source before being entered into the database.

Keywords: Decision support systems, database, model base, human competencies, senior management support, administrative decision quality.

فهرس المحتويات

المحتويات

الفصل الأول.....1

الإطار المنهجي للدراسة.....1

1-1- المقدمة.....2

1-2- الدراسات السابقة.....3

1-3-مشكلة الدراسة.....9

1-4- أهداف الدراسة.....10

1-5- أهمية الدراسة:.....11

1-6- نموذج ومتغيرات الدراسة.....11

1-7- فرضيات الدراسة.....12

1-8- منهجية الدراسة.....13

1-9- حدود الدراسة.....13

1-10- مصطلحات الدراسة.....14

الفصل الثاني.....16

الإطار النظري للدراسة.....16

المبحث الأول: نظم دعم القرار.....17

2-1-1- نشأة وتطور نظم دعم القرار.....17

2-1-2- مفهوم نظم دعم القرار.....18

2-1-3- أهمية نظم دعم القرار وأهدافها.....20

2-1-4- مكونات نظم دعم القرار.....21

2-1-5- خصائص نظم دعم القرار.....23

2-1-6- المخاطر التي تواجه نظم دعم القرار.....24

المبحث الثاني: جودة القرار الإداري.....26

2-2-1- مفهوم جودة القرار الإداري.....26

2-2-2- أبعاد جودة القرار الإداري.....28

2-2-3- العوامل المؤثرة في جودة القرار الإداري.....30

2-2-4- العلاقة بين نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي.....31

الفصل الثالث.....33

الإطار العملي للدراسة.....33

تمهيد.....33

3-1- لمحة حول برنامج الأغذية العالمي.....33

3-2- أداة جمع البيانات.....35

3-3- مجتمع وعينة الدراسة.....36

3-4- اختبار صدق أداة الدراسة وثباتها.....36

3-5- توصيف عينة الدراسة.....38

3-6- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات ومتغيرات الدراسة.....40

3-7- اختبار الفرضيات.....47

نتائج الدراسة.....57

التوصيات.....59

المراجع:.....60

الملحق رقم (1) الاستبيان.....66

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
1	محاور وعبارات الاستبيان	34
2	معاملات الارتباط بيرسون بين العبارات والأبعاد	35
3	معامل الثبات لمحاور الدراسة	36
4	توزيع عينة الدراسة وفق الجنس	37
5	توزيع عينة الدراسة وفق العمر	37
6	توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة في العمل	38
7	توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي	38
8	طول فئات مقياس ليكرت	39

9	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور قاعدة البيانات	40
10	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور قاعدة النماذج	41
11	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الكفاءات البشرية	42
12	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور دعم الإدارة العليا	43
13	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة القرار الإداري	44
14	الأهمية الإحصائية لنموذج الانحدار في اختبار الفرضية الفرعية الاولى	46
15	ثوابت معادلة الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	46
16	معامل الارتباط ومعامل التحديد للفرضية الفرعية الأولى	47
17	الأهمية الإحصائية لنموذج الانحدار في اختبار الفرضية الفرعية الثانية	48
18	ثوابت معادلة الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	48
19	معامل الارتباط ومعامل التحديد للفرضية الفرعية الثانية	48
20	الأهمية الإحصائية لنموذج الانحدار في اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	49
21	ثوابت معادلة الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	50
22	معامل الارتباط ومعامل التحديد للفرضية الفرعية الثالثة	50
23	الأهمية الإحصائية لنموذج الانحدار في اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	51
24	ثوابت معادلة الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	51
25	معامل الارتباط ومعامل التحديد للفرضية الفرعية الرابعة	51
26	صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية	53
27	المؤشرات الإحصائية لأثر نظم دعم القرار في جودة القرار الإداري	53
28	معامل الارتباط والتحديد بين نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري	53

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- المقدمة
- الدراسات السابقة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- نموذج ومتغيرات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

1-1- المقدمة

تحتاج منظمات الأعمال إلى تبني إجراءات وتصاميم إدارية حديثة، وتوفير نماذج ناجحة ومتطورة تعتمد على الانترنت، وهذا ما يتطلب إعادة هيكلة النظام الإداري السائد في المنظمة، وبالتالي فإن إدراك الأبعاد الإدارية والتنظيمية لنظم المعلومات عموماً الإضافة للأبعاد الفنية التي تقدمها هذه النظم من أجهزة ومعدات وبرمجيات وموارد بشرية وشبكات اتصالات يعد أمراً أساسياً لما قد تقوم به من دور هام في تزويد منظمات الأعمال بالمعلومات التي قد يستخدمونها في اتخاذ القرارات الرشيدة، وأحد أهم الأنظمة الجزئية المكونة لنظم المعلومات هو نظام دعم القرارات الذي يكتسب أهمية بالغة، حيث يعتمد على مخرجاته في اتخاذ العديد من القرارات.

كما إن استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات أدى إلى إعادة تشكيل قواعد العمل في منظمات الأعمال، فلا يوجد جانب من جوانب النشاط في هذه المنظمات لم يتأثر بتكنولوجيا المعلومات، فلم تعد هذه التكنولوجيا أداة لتسجيل ومعالجة وإعداد التقارير فقط، وإنما أصبحت جزءاً محورياً في عملية إدارة منظمات الأعمال من خلال دعم ومساندة القرارات، حيث أنه مع استخدام نظم دعم القرار التي ساهمت في تحسين عملية اتخاذ القرارات من خلال إعداد نماذج القرار التي تشمل جميع نشاطات منظمات الأعمال وربطها مع منظومة قاعدة البيانات، وبالتالي توفير المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات المختلفة، والتي تدعم متخذي القرار وواضعي السياسات في اتخاذ قراراتهم.

وعليه جاءت هذه الدراسة إلى تقييم أثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في إحدى المنظمات الإنسانية ومدى إمكانية الاعتماد عليه كوسيلة لمساعدة متخذي القرار في حل المشاكل، واستخلاص استنتاجات مفيدة من الأسئلة المعقدة للحصول على نتائج أكثر دقة.

1-2- الدراسات السابقة

الدراسات العربية

- **دراسة (يوسف آخرون، 2024): تقييم أثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في المؤسسات التعليمية – دراسة استكشافية في جامعة طرطوس.**

هدف البحث إلى تقييم أثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في المؤسسات التعليمية، ومدى الاعتماد عليه كوسيلة لمساعدة المدراء في القرارات المختلفة، وانطلاقاً من طبيعة البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم إجراء البحث الاستطلاعي من خلال مجموعة من المقابلات الشخصية مع عدد من متخذي القرار في جامعة طرطوس، ومن ثم إجراء دراسة تحليلية من خلال توزيع استبيان على عينة طبقية تناسبية ممثلة لمتخذي القرار بكافة المستويات الإدارية في جامعة طرطوس، وقد بلغ حجم هذه العينة 95 مفردة. توصل البحث إلى أن مستوى جودة القرار الإداري في جامعة طرطوس وكلياتها كانت متوسطة، ومستوى استخدام نظم دعم القرار في الجامعة ضعيف، وإن استخدام نظم دعم القرار يؤثر بشكل إيجابي على تحسين جودة القرار الإداري في جامعة طرطوس.

- **دراسة (محمد ومطر، 2022): أثر جودة مخرجات نظم دعم القرار على عملية صنع القرارات – دراسة حالة جامعة البطانة بالسودان.**

هدف البحث إلى التعرف على ماهية خصائص المعلومات الجيدة، وماهية مكونات نظم دعم القرار، وكذلك معرفة أثر مخرجات نظم دعم القرار في كل مراحل صنع القرارات (تحديد المشكلة، تحديد البدائل، تقييم البدائل، اختيار أفضل بديل)، وقد استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة مكونة من 24 عنصر وزعت على عينة من الموظفين ذوي

المناصب الإشرافية في جامعة البطانة باستخدام أسلوب الحصر الشامل، وتم تحليل استجابات المبحوثين باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. من أهم نتائج البحث أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار وأبعاد عملية صنع القرارات (تحديد المشكلة، تحديد البدائل، تقييم البدائل، اختيار أفضل بديل)، وكذلك تسهم مخرجات قواعد البيانات الداخلية والخارجية في لفت الانتباه في كل مراحل عملية صنع القرار من خلال إصدار التقارير المختلفة.

- **دراسة (مانع، 2021): أثر نظم دعم القرارDSS في إدارة الأزمات بالتطبيق على شركة الاتصالات اليمنية MTN.**

هدف هذا البحث إلى قياس وتحليل أثر نظم دعم القرار في إدارة الأزمات في شركة الاتصالات اليمنية MTN، ولتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطورت الاستبانة لقياس متغيرات البحث، وقد استخدم أسلوب الحصر الشامل لموظفي ومديري قسم تكنولوجيا المعلومات، وقد تكون مجتمع البحث من 70 مبحوثاً، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة. توصل البحث إلى أن هناك أثر قوي ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار بأبعاده (المستلزمات التكنولوجية، المستلزمات البشرية، دعم الإدارة العليا) على إدارة الأزمات من وجهة نظر عينة البحث، وأن هناك قصور في ممارسة إدارة الأزمات من خلال الاستعداد والوقاية، ومن خلال التعامل السريع مع إشارة الإنذار المبكر، أو وجود تعليمات إدارية واضحة تحدد كيفية التعامل مع الأزمات.

- **دراسة (العلوان، 2020): أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم دعم القرار في تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، وقد تكون مجتمع الدراسة من الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة منها 10 جامعات رسمية، و13 جامعة خاصة، وقد تم توزيع 367 استبانة على أعضاء الهيئة التدريسية في هذه الجامعات والبالغ عددهم 8169 عضو هيئة تدريسية، وقد تم اعتماد المنهج الوصفي والأسلوب التحليلي من خلال مصدرين للبيانات الأولية والثانوية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات نظم دعم القرار على تحسين عملية اتخاذ القرارات في الجامعات الأردنية، وأن نظم دعم القرار تسهم في إكساب الأفراد معارف جديدة، وتساعد في توفير الموارد البشرية لإجراء عملية التحديث والتطوير.

- **دراسة (الحسني، 2019): الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار الإداري– دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة العمانية، وذلك من خلال معرفة العلاقة بين أبعاد جودة المعلومات وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار، وقياس الأثر المباشر بين متغيرات الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة شملت 57 فقرة لجمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة المكون من 78 موظفاً، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام SPSS. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني، البعد الشكلي، بعد المحتوى) وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار، جودة القرار، قبول القرار، وقت اتخاذ القرار) في وزارة الخدمة المدنية، كما تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على أبعاد جودة المعلومات، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار في فاعلية اتخاذ القرار الإداري في وزارة الخدمة المدنية بسلطنة عمان.

- **دراسة (نادر وبشور، 2016): دور الإمكانات الفنية والبشرية والتنظيمية في تبني نظم دعم القرار في القطاع المصرفي السوري.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإمكانات البشرية والفنية والتنظيمية من جهة، وتبني نظم دعم القرار في المصارف السورية من جهة أخرى، واستخدمت الدراسة أسلوب الحصر الشامل لكافة المصارف في الساحل السوري، حيث تم اعتماد الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم توزيع 142 استبانة على عينة من العاملين في المصارف المدروسة كان صالحاً منها للتحليل 118 استبانة، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. خلصت الدراسة إلى أن للإمكانات الفنية والبشرية والتنظيمية دور في تبني نظم دعم القرار في المصارف السورية، حيث كانت النتيجة الرئيسية هي امتلاك المصارف لرأس مال بشري قادر على تبني نظم دعم القرار.

الدراسات الأجنبية

- **(Poszler,2024) The impact of intelligent decision-support systems on humans' ethical decision-making: A systematic literature review and an integrated framework**

(تأثير نظم دعم القرار الذكية على اتخاذ القرارات الأخلاقية لدى البشر: مراجعة منهجية في الشركات الألمانية)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التكنولوجيا المتمثلة في نظم دعم القرار على اتخاذ القرارات الأخلاقية وذلك على مستوى الفرد من خلال (تعزيز التحفيز، تعزيز الاستقلالية، تعزيز العمل)، وقد اعتمد البحث على منهجية مراجعة وتحليل المنشورات والمقالات والأبحاث التي تركز على أنظمة دعم القرار.

وقد وجدت الدراسة أن هناك تأثير لنظم دعم القرا في اتخاذ القرارات الأخلاقية، وبالتالي سد الفجوات المتعلقة باتخاذ القرارات من خلال تعزيز الدافعية ورفع المهارات الأخلاقية.

- **(Mohammedin, Abdlhafez,2024): Decision Support Systems as a Moderator for the Relationship Between Tacit Knowledge and Strategic Decision Quality Among Nurse Managers.**

(نظم دعم القرار كمتغير وسيط للعلاقة بين المعرفة الضمنية وجودة القرار الاستراتيجي لدى مدراء التمريض في مستشفى جامعة أسيوط بمصر)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تصور مدراء التمريض لأنظمة دعم القرار كعامل وسيط يؤثر في العلاقة بين المعرفة الضمنية وجودة القرار الاستراتيجي في مستشفى جامعة أسيوط، وقد تم توزيع استمارة استبيان على عينة الدراسة البلغة 255 ممرض وممرضة في المستشفى محل الدراسة، وتم اعتماد المنهج الوصفي. توصلت الدراسة إلى أن هناك ارتباط إيجابي بين نظم دعم القرار والمعرفة الضمنية وجودة القرار الاستراتيجي.

- **(Yavuz,2022): The Effect of Using Decision Support Systems Applications and Business Intelligence System in Making Strategic Decisions: A Field Study in The City of Gaziantap.**

(تأثير استخدام تطبيقات نظم دعم القرار ونظم ذكاء الأعمال في اتخاذ القرارات الاستراتيجية: دراسة ميدانية في مدينة غازي عينتاب)

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أهمية نظم دعم القرار وذكاء الأعمال بالنسبة لمنظمات المجتمع المدني بالإضافة إلى دراسة تأثير أبعادها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وقد جمعت البيانات من خلال استبيان وزع على عينة مكونة من 100 شخص واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي. أظهرت نتائج الدراسة أن أنظمة دعم القرار وأنظمة ذكاء الأعمال متوفرة بشكل جيد في منظمات المجتمع المدني في مدينة غازي عينتاب، وفي الوقت نفسه وجدت أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين نظم دعم القرار وذكاء الأعمال واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

- **التعقيب على الدراسات السابقة**

أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

- من حيث الأهداف: تتفق الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة من حيث دراسة العلاقة بين نظم دعم القرار كمتغير مستقل وجودة القرار الإداري كمتغير تابع، في حين تختلف مع دراسة (مانع، 2021) حيث تناول العلاقة بين نظم دعم القرار وإدارة الأزمات.
- من حيث المنهج: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من ناحية استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاعتماد على برنامج SPSS للتحليل الإحصائي.
- من حيث المكان: تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث أن الدراسة الحالية تمت في سورية وضمن مدينة دمشق، في حين أن أغلب الدراسات السابقة أجريت في أماكن

مختلفة من العالم باستثناء دراستي **(يوسف آخرون، 2024)، (نادر وبشور، 2016)** اللتين أجريتا في سورية.

ما يميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة

1. التركيز على بيئة العمل في المنظمات الإنسانية: معظم الدراسات السابقة ركزت على منظمات الأعمال والشركات الربحية والمؤسسات الحكومية في حين أن دراستنا تناولت المنظمات الإنسانية غير الهادفة للربح وبشكل خاص برنامج الأغذية العالمي، وهذا ما يضفي قيمة فريدة على الدراسة حيث يتم استكشاف جوانب بيئة العمل في مثل هذا النوع من المنظمات.
2. التوصيات المتخصصة: استناداً إلى نتائج الدراسة سوف تقدم الدراسة توصيات محددة لبرنامج الأغذية العالمي، وهذه التوصيات ليست نظرية فقط وإنما قابلة للتطبيق العملي، الأمر الذي قد يحسن من واقع العمل الإداري فيها.

1-3-مشكلة الدراسة

ينطوي صنع القرار الإداري في المنظمات عموماً والمنظمات الإنسانية خصوصاً على اختيار مجموعة من البدائل، وقد يكون هذا القرار محفوفاً بالمخاطر، حيث يقوم متخذو القرار بتشخيص هذه المخاطر ووضع استراتيجيات للتغلب عليها، الأمر الذي يتطلب أن تكون هذه الاستراتيجيات دقيقة بالشكل الأمثل لكي تؤدي إلى النتائج المرجوة، وقد تكون إحدى هذه الاستراتيجيات هي اللجوء إلى المكون التكنولوجي لنظم المعلومات.

ومن خلال واقع عمل الباحثة تبين أن هناك تحديات يواجهها برنامج الأغذية العالمي من ناحية تقنيات الاتصالات والمعلومات وسرعة التغيير، حيث يمكن أن يكون لديها ضعف في توظيف التكنولوجيا بسبب عدم توفر الكوادر البشرية المتخصصة، وارتفاع تكاليف امتلاك بنية تحتية للأدوات والبرمجيات التي تقوم بتشخيص الحواجز والمخاطر بالطريقة المثلى أمام صناع القرار مما يؤثر على عملية اتخاذ القرار الإداري الصحيح، وبالتالي يؤثر على مستويات نجاح المنظمة الأمر الذي دعى إلى ضرورة البحث عن الحلول الأنسب عبر الاستفادة من التطورات التقنية الحاصلة في بيئة الأعمال، والتي تتيح للموظفين في برنامج الأغذية إدارة مختلف الأنشطة اليومية المتعلقة باتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة عالية.

وبالتالي تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1. ما هو أثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق؟
2. ما هو مستوى تطبيق نظم دعم القرار بأبعاده في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق؟
3. ما هو مستوى جودة القرار الإداري المتحققة في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق؟

1-4- أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

1. معرفة مستوى تطبيق نظم دعم القرار في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.
2. معرفة مستوى جودة القرار الإداري المتحقق في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

3. قياس تأثير استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

1-5- أهمية الدراسة:

1. الأهمية النظرية: وتكمن في قلة الدراسات التي ربطت بين نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري في منظمات الأعمال الإنسانية، وكذلك في كونها محاولة لإلقاء الضوء على إحدى الموضوعات الحيوية في ظل التطور التكنولوجي الهائل، كما توفر هذه الدراسة قاعدة بيانات لمساعدة الباحثين والدارسين في هذا المجال وتشجيعهم لإجراء المزيد من الأبحاث والدراسات في هذا المجال.
2. الأهمية العملية: وتستمد من حاجة بيئة المنظمات الإنسانية لمثل هذا النوع من الدراسات كونه يظهر الدور الذي تقوم به نظم دعم القرار في الحد من مخاطر اتخاذ قرارات متسرعة وخاطئة، والحصول على دليل ميداني حول الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم دعم القرار في تحسين جودة القرار، وإمكانية استفادة منظمات الأعمال في القطاعات الأخرى من النتائج التي تم التوصل إليها، والمساعدة في مواكبة الفكر الإداري الحديث.

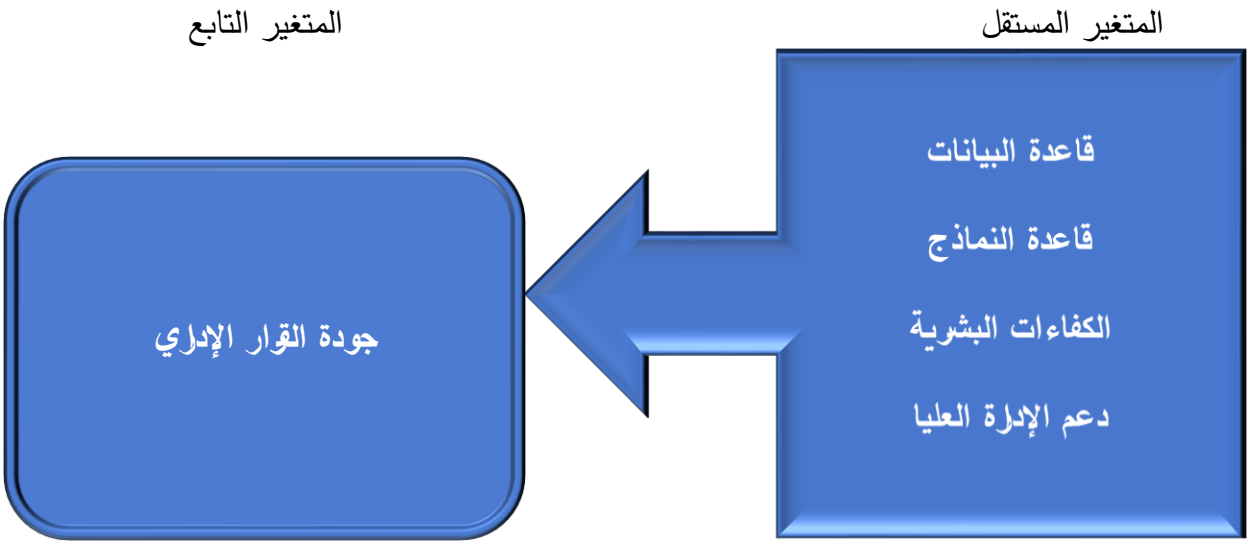
1-6- نموذج ومتغيرات الدراسة

تم الاستناد إلى دراسة كل من (يوسف وآخرون، 2024)، (مانع،2021)، (الحسيني، 2019):

- المتغير المستقل: نظم دعم القرار بأبعادها (قاعدة البيانات، البرمجيات، الكفاءات البشرية، دعم الإدارة العليا)

- المتغير التابع: جودة القرار الإداري

الشكل(1) نموذج البحث



المصدر: إعداد الباحثة

1-7- فرضيات الدراسة

- **الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق، ويتفرع عنها:**

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام قاعدة البيانات كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام قاعدة النماذج والبرمجيات كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.
3. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الكفاءات البشرية كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

1-8- منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي على أرض الواقع بحيث يتم وصفها وصفاً دقيقاً، وذلك من خلال الأسلوب التحليلي عن طريق توزيع استمارة استبيان وجمع بياناتها ومن ثم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائيSPSS ، وقد اعتمدت الدراسة على نوعين من المصادر لجمع البيانات:

1. البيانات الثانوية: حيث قامت الباحثة بمراجعة الرسائل العلمية والكتب والدوريات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع ومتغيرات الدراسة، ومن خلال مراجعة هذه المصادر تم التعرف على الأسس السليمة لكتابة البحث العلمي.
2. البيانات الأولية: قامت الباحثة بجمع البيانات الميدانية من خلال تصميم استبيان يتوافق مع موضوع الدراسة، وذلك بغرض الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لاختبار الفرضيات، وقد تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

1-9- حدود الدراسة

- **الحدود المكانية:** تمت الدراسة على برنامج الأغذية العالمي ضمن مدينة دمشق.
- **الحدود الزمانية:** تم العمل على الدراسة في الفترة ما بين شهري أيار وآب من العام 2025 للفصل الدراسي F24

- **الحدود البشرية:** شملت الدراسة مجموعة من العاملين في برنامج الأغذية العالمي من مختلف المستويات الوظيفية.
- **الحدود المعرفية:** اقتصرت الدراسة على دراسة أثر نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري بأبعاده الأربعة (استخدام قاعدة البيانات، استخدام التطبيقات، استخدام المورد البشري، دعم الإدارة العليا)، ولم تتعرض لأي متغيرات أخرى.

1-10- مصطلحات الدراسة

- **نظم دعم القرار:** هو أحد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسبات وتقوم على تسهيل التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات في إنتاج المعلومات لاحتياجات المستخدمين (خليل وعبد الفتاح، 2021، ص44).
- **قاعدة البيانات:** هي المخزن أو الوعاء الذي يحتوي البيانات التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل الخاصة بنشاطها على شكل ملفات (الحسنية،2006، ص57).
- **قاعدة النماذج والبرمجيات:** هي الأنظمة التي تشغل بواسطتها الحواسيب، والتي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة (عليان، 2008، ص282).
- **الكفاءات البشرية:** هي المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها (Brien,2000,P24).

- **دعم الإدارة العليا:** وهي تمثل النمط القيادي الذي يتبنى فلسفة قائمة على المشاركة في القرارات، ووضع السياسات والإجراءات التي من شانها تعزيز الثقة والأداء (الشوبكي، 2019، ص268).
- **القرار الإداري:** هو الاختيار الذي يقوم به متخذ القرار بشأن مشكلة ما بعد التفكير بهذه المشكلة وكيفية حلها (يوسف وآخرون، 2024، ص23).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

- المبحث الأول: نظم دعم القرار
  - نشأة وتطور نظم دعم القرار
  - مفهوم نظم دعم القرار
  - أهمية نظم دعم القرار وأهدافها
  - مكونات نظم دعم القرار
  - خصائص نظم دعم القرار
  - المخاطر التي تواجه نظم دعم القرار
- المبحث الثاني: جودة القرار الإداري
  - مفهوم جودة القرار الإداري
  - أبعاد جودة القرار الإداري
  - العوامل المؤثرة في جودة القرار الإداري
  - العلاقة بين نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي

المبحث الأول: نظم دعم القرار

تلعب نظم دعم القرار دوراً هاماً في تحسين اتخذا القرار الإداري في المنظمة، وذلك من خلال ما تقدمه لمتخذي القرار من توفير للمعلومات الدقيقة، وقد جاء هذا المبحث لعرض مفهوم نظم دعم القرار، وأهميته وتحديد مكوناته، وصولاً إلى تشخيص أهم المخاطر التي تعترضه.

2-1-1- نشأة وتطور نظم دعم القرار

نشأ مفهوم نظم دعم القرار في أواخر الستينات من القرن الماضي مع المشاركة الزمنية في ظهور المنظمات الحاسوبية الكبيرة لشركة IBM، حيث كان تركيز نظم المعلومات الإدارية في هذه الفترة على تزويد المدراء بتقارير المعلومات الدورية والمبرمجة التي كانت تستمد بياناتها من نظم معالجة المعلومات TPS في المجالات المحاسبية والمالية. لكن لم يمثل مصطلح نظم دعم القرار حجر الزاوية إلا في عام 1971 من القرن الماضي، وذلك عندما طور أنتوني جوري وميشيل سكوت مورتون ما يعرف بشبكة جوري وسكوت، حيث تعتمد هذه الشبكة على مفهوم سيمون للقرارات المبرمجة وغير المبرمجة، أشار كل من جوري ومورتون إلى أن نظام دعم القرار يصف تطبيقات الحاسب المستقبلية فقط، وفيما بعد تم تطبيق المصطلح على كل تطبيقات الحاسب المخصصة لدعم القرار في الوقت الحالي وفي المستقبل (سرور، 2000، ص569).

وفي سنة 1981 قدم وينستون هيكلاً نظرياً لفهم القضايا المرتبطة بتطوير وتصميم نظم دعم القرار، والموجهة من خلال المعرفة المتخصصة، وعلى هذا الأساس بدأت منظمات الأعمال بتطوير نظم معلومات تفاعلية تستخدم النماذج والبيانات لمساعدة المدراء في حل المشكلات، والتي أطلقت عليها نظم مساندة القرارات، وقد ظهرت نظم متنوعة من أهمها: نظم التخطيط

المالي التي أصبحت أداوت دعم القرار، ومن ثم وفي منتصف الثمانينات ظهرت برمجيات لدعم القرار الجماعية من خلال نظام يدعى Plexsys الذي كان أول نظام محوسب لدعم اجتماعات المجموعة، حيث أخذ النظام شكل غرفة قرار تتوزع فيها أجهزة الحاسوب الشخصي بنمط حرف U (لحلوح، 2023، ص32).

وفي بداية التسعينات من القرن الماضي ظهرت نظم مستودعات البيانات، ونظم المعالجة التحليلية الفورية OLAP، وبرمجيات نظم المعلومات التنفيذية، وقد مهدت هذه التطورات في تكنولوجيا المعلومات والشبكات الفرصة والإمكانية إلى تطور نظم دعم القرار المستندة على تقنية المزود/ الزبون، ونظم دعم القرار المستندة إلى تقنية الويب/ الانترنت، حيث إن الأجيال الحديثة لنظم دعم القرار أصبحت مندمجة مع تقنيات الحوسبة الشبكية من ناحية، ونظم وتقنيات الذكاء الصناعي في الأعمال من ناحية أخرى (ياسين، 2019، ص36).

2-1-2- مفهوم نظم دعم القرار

تعد نظم دعم القرار(DSS) من أبرز التطورات في مجال نظم المعلومات حيث صممت لتزويد المدراء في المستويات المختلفة بالمعلومات الحيوية والضرورية والآنية التي تساعدهم على اتخاذ قراراتهم بشكل أفضل وأكثر فاعلية. ويعتمد مفهوم نظم دعم القرار على طبيعة النظام فهو أحد أنواع نظم المعلومات المبنية على الحاسبات، وتقوم هذه النظم بتسهيل التفاعل بين العنصر البشري وتكنولوجيا المعلومات في إنتاج المعلومات المناسبة لاحتياجات المستخدمين في نظم دعم القرار، ويكون الهدف من تفاعل العنصر البشري مع تكنولوجيا المعلومات هو توفير الدعم اللازم لترشيد عملية اتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية، لذلك يحتاج الباحثون الذين يعملون في نظم دعم القرار إلى مدخل إدارة المعرفة، حيث يساعدهم في أداء مهامهم المعرفية،

وصنع واتخاذ القرارات، والقيام بالعمليات الخاصة بالمنظمة، ونظم دعم القرار هي أنظمة معلومات تفاعلية قائمة على الكومبيوتر تستخدم برمجيات نظم دعم القرار وقاعدة نموذجية وقاعدة بيانات لتوفير معلومات مصممة لدعم القرارات غير المهيكلة وشبه المهيكلة التي يواجهها المدراء في المنظمة، وهي مصممة لاستخدام رؤى وأحكام صناع القرار (خليل، 2021، ص410).

ويعرف(Kenneth, 2010 ,P14) نظم دعم القرار بأنها نظم تقدم الدعم للمنظمات وللمستخدمين لاتخاذ القرارات الاستراتيجية، التشغيلية، والتنفيذية، فهو إطار عمل لدعم عمليات اتخاذ القرارات باستخدام نماذج كمية ونوعية لعرض وتحليل المشاكل المختلفة.

وترى (حسين، 2021، ص62) أن نظم دعم القرار هي نظم معلومات محوسبة تعمل على دعم القرارات الإدارية في المنظمة، وتعرف عناصره الأساسية بالتالي:

- العنصر الأول وهو النظام (System): ويعرف بأنه ترتيب منظم من الأنشطة والإجراءات المتصلة ببعضها البعض، والتي يؤدي تنفيذها إلى تحقيق الأهداف الرئيسية للمنظمة.
- العنصر الثاني وهو الدعم (Support): أي الدعم الذي تقدمه النظم لصناع القرار (المدير أو القائد)، ويبقى الدعم في إطار الإسناد العملي أو التقني والمعلوماتي لصانع القرار محدوداً بدلاً من صنع القرار بنفسه فهو يصنع القرار مستعيناً بقدرات نظام دعم القرار.
- العنصر الثالث وهو القرار (Decision): يأتي الدعم التقني والمعلوماتي للنظام من أجل اتخاذ القرار المناسب للمنظمة في ظل المخاطرة وعدم التأكد.

وترى الباحثة أن نظم دعم القرار هي عملية تغيير في الفكر الإداري أدت إلى تحسين نتائج القرارات من خلال صنع قرارات أفضل بدلاً من صنع قرارات سريعة وذلك في إطار السعي لبقاء المنظمة، حيث أدت إلى توسيع مدى العقلانية المحدودة لصانع القرار في المنظمة من خلال إضافة قدرات الحاسب إلى القدرات المحدودة لعقل الإنسان، والتي أدت إلى انتزاع المعرفة والمعلومات بمرونة عالية.

2-1-3- أهمية نظم دعم القرار وأهدافها

تأتي أهمية نظم دعم القرار في ضوء الكم الهائل من المعلومات، والتداخل والتشابك فيما بينها، والتأثيرات المتبادلة لأي قرار، والتي يصعب أخذها في الاعتبار دون استخدام الحوسبة ونظم دعم القرار، وزيادة عدد البدائل، وإمكانية اختيار البديل الأمثل بين مجموعة من البدائل المختبرة عن طريق توفير تحليل حساسية أكثر سرعة، حيث تستطيع تقديم الدعم لسلسلة متعاقبة ومترابطة من القرارات، وتقدم الدعم لجميع مراحل عملية صنع القرار، وتساعد القادة على اتخاذ القرارات بشأن المشكلات التي تتغير بسرعة، والتي لا يمكن تحديدها بسهولة مسبقاً (القرشي، 2023، ص158).

وتهدف نظم دعم القرار إلى الرفع من مستوى كفاءة الإدارة وجودة القرارات المتخذة من خلال ما تقدمه من مساندة لكافة فئات متخذي القرارات، وبشكل سريع وفعال سواء على مستويي الإدارة العليا أو الوسطى سواءً كانت هذه القرارات لحل المشكلات التي تواجه العمل اليومي أو المساعدة في صنع القرارات المستقبلية، ويوفر هذا النظام معلومات مستخلصة من تجارب سابقة بحيث تكون القرارات المبنية على هذه التجارب أكثر فاعلية، ويكون لدى متخذ القرار تصور على مدى الأثر الذي سيحدثه القرار المتخذ، وهي عبارة عن نظم كاملة يتم تطويرها لكي تسمح

لمتخذ القرار باسترجاع أو توليد معلومات ذات علاقة بمشكلة ذات طبيعة عامة، وتصمم هذه النظم بهدف الاستخدام المستمر كما أن جوهر نظم دعم القرار هو التنبؤ والإنذار المبكر وصياغة السيناريوهات المبنية على نماذج معينة، حيث تقوم نظم دعم القرار بعمل مزج بين البيانات المتاحة مع الرؤى الشخصية لمتخذ القرار، ويتم كله باستخدام الحاسب ونماذج التنبؤ (يوسف، 2021، ص274).

وترى الباحثة أن أهم ما يميز نظم دعم القرار الاستجابة السريعة للمواقف غير المتوقعة، وكذلك الفهم الأفضل للأعمال بحيث يتمكن متخذو القرار من رؤية العلاقات التي يمكن استخدامها لإعداد صورة شاملة للأعمال.

2-1-4- مكونات نظم دعم القرار

اتفق الباحثون على عدد من المكونات التي تتألف منها نظم دعم القرار، وهي كالتالي:

1. قاعدة البيانات

وتشمل بحسب (إسبر، 2019، ص435) على البيانات الداخلية التي تعبر عن العمليات الداخلية للمنظمة، والتي يتم جمعها من النظم الأخرى والمجالات الوظيفية المختلفة داخل المنظمة، والبيانات الخارجية التي تعبر عن علاقات المنظمة مع البيئة الخارجية فضلاً عن أية بيانات يمكن أن تؤثر في أداء المنظمة، ويتطلب تحسين نوعية الاستجابة لقواعد البيانات وجود خصائص وقدرات في نظم قواعد البيانات لتنفيذ عمليات الاستعلام، التحديث، التخزين، الاسترجاع، معالجة البيانات وإنتاج التقارير، واستخلاص المعلومات اللازمة في عملية صنع واتخاذ القرارات، وتعد نظم إدارة قواعد البيانات وسيط لا غنى عنه بين المستفيد وموارد قاعدة

البيانات، وبدونها لا يمكن التحكم بالتركيب المنطقي للملفات والسجلات، كما لا يمكن تعديل البيانات وتحديثها ومعالجتها وإعادة تخزينها.

2. قاعدة النماذج والبرمجيات

يؤكد (بالرابح، 2020، ص30) أن نظام برمجيات يقوم على تنفيذ وظائف إنشاء النماذج، واستخدام الوحدات التركيبية لبناء قدرات جديدة وتعديل أو تحديث النماذج ومعالجة البيانات، كما يضم برامج إدارة النماذج التي تتولى البيانات، والنظام الفرعي لإدارة الحوار مع المستفيد النهائي، ويحتوي على نماذج مفيدة لأغراض تحليل البيانات، ويمكن تعريف النموذج بأنه تصوير مكثف للواقع من أجل فهمه وتفسيره ودراسته بغية إجراء التغيير المستهدف، وتعتمد طبيعة النماذج على طبيعة ودرجة تعقيد مشكلات الواقع موضوع الدراسة، وقد تكون النماذج معيارية تصف ما يجب أن يكون مثل نماذج البرمجة الخطية أو نماذج وصفية تهدف إلى وصف الحقائق والعلاقات في الظاهرة المدروسة مثل نماذج المحاكاة، ويمكن تصنيف النماذج إلى:

- النماذج الاستراتيجية: تفيد في دعم مهام وقرارات الإدارة العليا ذات العلاقة بصياغة وتطبيق استراتيجيات الأعمال، اختيار الموقع، وتحليل الموقف الاستراتيجي للمنظمة، وتقييم الأداء الاستراتيجي.
- النماذج التكتيكية: تقوم بمساعدة الإدارة في توزيع الموارد والرقابة عليها، وتشمل النماذج الخاصة بالاحتياجات من الموارد البشرية، خطط التسويق، التخطيط الداخلي.
- النماذج العملياتية: تستخدم لدعم القرارات المبرمجة في مستوى الإدارة التشغيلية مثل جدولة الإنتاج، الرقابة على المخزن، الجودة والصيانة.

3. الكفاءات البشرية

وتشمل المستخدمين لنظام المعلومات والمستفيدين منه بالإضافة إلى المختصين الذين يعملون على صيانة برامج نظم دعم القرار مثل محللي النظم والمبرمجين، بالإضافة إلى وجود العديد من الكوادر المسؤولة عن تغطية المشكلة محل القرار من جميع الجوانب مثل كوادر التحليل الاقتصادية بأنواعها وكوادر التحليل الإحصائي وكوادر لبحوث العمليات ودعم القرار (يوسف، 2024، ص30)

4. دعم الإدارة العليا

يرى (توفيق، 2020، ص55) أنه أدى كل من زيادة حجم المنظمات وتعقد أنشطتها الإدارية، وتطور وسائل اتخاذ القرار في الوقت الحاضر إلى زيادة اهتمام المدراء في المنظمات على اختلاف مستوياتهم الإدارية والوظيفية في الحصول على المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب من أجل القيام بمهام التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات بكفاءة وفعالية، ولذلك أصبحت المعلومات والنظم المسؤولة عن إنتاجها مورداً أساسياً من موارد المنظمات على اختلاف أنواعها، وينبغي أن يكون دعم الإدارة العليا واضحاً للجميع من خلال استعدادها لاتخاذ إجراءات ملموسة منها صياغة سياسة الجودة، وبناء هيكل تنظيمي للجودة وإشراك كلي للعاملين في المنظم، وإدارة عمليات التغيير.

2-1-5- خصائص نظم دعم القرار

تتميز نظم دعم القرار بمجموعة من الخصائص تعمل على دعم متخذي القرارات، وهذه الخصائص بحسب(Erskine,2019,P1372) :

- توفير البيانات والنماذج لحل المشكلات واتخاذ القرارات الهيكلية وشبه الهيكلية وغير الهيكلية، ومن ثم فإنها تقد الدعم لكل المستويات الإدارية وبخاصة الإدارة العليا.

- التركيز على جودة وفعالية عملية اتخاذ القرارات.
- التركيز على خاصية التفاعل والمرونة في المعلومات والقدرة على التكيف مع متطلبات متخذ القرار ومع أي تغييرات في بيئة العمل.
- إمكانية بدء التشغيل والتحكم في العمليات عن طريق المستخدم النهائي.
- العمل على دعم كل من القرارات الفردية والقرارات التنظيمية.
- القدرة الهائلة على التفاعل مع متخذ القرار.
- امتلاك البيانات والمعلومات من عدة مصادر مختلفة.
- العمل على الدمج بين النماذج والطرق التقليدية بهدف الوصول إلى البيانات واسترجاعها.
- تقدم الدعم لمتخذ القرار لكنها لا تحل محله، فمتخذ القرار يحتفظ بوظيفة التحكم والرقابة على عملية اتخاذ القرار.

ويضيف(Almagharbeh,2025,P39) إلى الخصائص السابقة القدرة على دعم القرارات في كافة المستويات الإدارية، حيث يمكن أن يقدم الدعم لسلسلة متعاقبة ومترابطة من القرارات، فمن حيث المبدأ تقوم المنظمات عادة بتصميم نظام دعم للقرارات بغرض خدمة مجموعة من أنشطة اتخاذ القرارات في مستوى تنظيمي واحد هو في الأغلب مستوى الإدارة العليا حيث أنشطة التخطيط الاستراتيجي هي الغالبة لكن مع تطور النظام يصبح بإمكانه توفير دعم اتخاذ القرارات في المستويات الإدارية الأخرى على امتداد خريطة المنظمة، وفي هذه الحالة يعتبر نظام دعم القرار وسيلة فعالة لتحقيق التكامل في اتخاذ القرارات بين المستويات الإدارية المختلفة.

2-1-6- المخاطر التي تواجه نظم دعم القرار

يواجه مدراء المنظمات في الآونة الأخيرة مع كبر حجم المنظمات وتعقدها العديد من الصعوبات في اتخذا القرارات من أهمها (Galipalli ,2012,P66):

- النسخ الاحتياطي: يجب أخد نسخ احتياطية من بيانات نظم دعم القرار، وذلك من خلال مجموعة من الوسائط المختلفة، وقد يكون هناك خلل في البرامج والأجهزة والأخطاء البشرية تتسبب في فشل تلك النسخ الاحتياطية خاصة مع طول الفترة الزمنية، ولذا من المهم اختبار تلك النسخ، بالإضافة إلى أنه من المهم أن يكون هناك دورة محددة لعمل نسخ احتياطية لنظم دعم القرارات، وحيث أنه في نظم دعم القرارات يتعدد المستخدمون فإنه يجب جعل النسخ مركزياً في ملف خادم مشترك أو استخدام جهاز احتياطي لأخذ النسخ الاحتياطية، ومن المهم تخزين تلك النسخ بشكل مناسب ضد أي حريق أو سطو أو التوصية بتخزين تلك النسخ خارج الموقع.
- كلمة السر: فيجب حماية نظم دعم القرار من خلال واحد أو أكثر من مستويات كلمات السر، إلا ان هناك العديد من المخاطر المرتبطة بكلمة السر، لذا فإن كلمة السر يجب أن تكون معقدة وتحتوي على كل من الحروف والأرقام.
- انقطاع التيار الكهربائي: قد تمثل مشاكل توزيع الكهرباء تهديداً لنظم دعم القرارات، والذي يترتب عليه ضياع وقت عمل المدراء في حالة عدم أخذ نسخ احتياطية، وعليه يجب تثبيت أجهزة UPS أو مولدات طاقة لتفادي حدوث خسائر.
- القرصنة: بالرغم من ضرورة استخدام شبكات الاتصالات السلكية أو اللاسلكية إلا أن ذلك يخلق مطالب جديدة على نظام الأمن بالمنظمة لحمايتها من المتسللين والقراصنة، ويعتبر جدار الحماية Firewall هاماً لحماية النظام، حيث يمكن من خلاله التحكم في الوصول إلى الشبكات الداخلية والخارجية، واستخدام تقنية الاتصال الهاتفي.

- الطباعة: عند استخدام نظم دعم القرار يتم طباعة الأشياء المهمة التي تحتاج لدراسة، إلا أن تكرار طباعة الأوراق المهمة يسبب خطر، ولذا فإنه يجب وضع الطابعات التي يستخدمها المدراء في خزانة قابلة للقفل، كذلك آلة تمزيق الأوراق، ومن المهم تدمير أي أوراق قد تكون مصدراً للمعلومات.

وتضيف الباحثة إلى ما سبق بعض المعوقات التي تحد من إمكانية استخدام نظم دعم القرار في المنظمة، ومن أهمها رفض المورد البشري في المنظمة أن تحل محله الأدوات التقنية خوفاً من فقدان وظيفته، وكذلك ضعف النية التحتية، وهو ما قد يشكل عوامل خطر على تطبيق نظم دعم القرار.

المبحث الثاني: جودة القرار الإداري

يتناول هذا المبحث مفهوم جودة القرار الإداري، وأهم الأبعاد التي يتكون منها، ومن ثم تحديد العلاقة بين نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري.

2-2-1- مفهوم جودة القرار الإداري

يمثل القرار الإداري أحد الأدوات التي تستخدمها الإدارة في تحقيق الصالح العام للمنظمة، لذلك تعتبر عملية صنع القرار من الوظائف الأساسية للمنظمة، فمقدار النجاح الذي تحققه أي منظمة يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة الإداريين وفهمهم للقرارات واتخاذ قرارات ذات جودة عالية، وجودة القرارات الإدارية تتحقق عندما يتم اختيار عندما يتم الاختيار الواعي للبديل الأفضل بين مجموعة من البدائل المتاحة بعد القيام بعملية تقييم لكل بديل، والذي يعتمد على الحقائق الواقعية والمعلومات والموارد، ويشارك في اتخاذه العاملون، ويحقق النتائج المرجوة، ولقد

قدمت الكثير من التعريفات لتوضيح مفهوم جودة القرار الإداري فقد عرفت بأنها القرارات التي تعتمد على الحقائق الواقعية والمعلومات والموارد ويشارك في اتخاذها العاملون أنفسهم لتكون أكثر تقبلاً عند تنفيذها، وتحقق نتائج إيجابية مرغوبة على المدة القصير والطويل (محمد، 2025، ص695).

ويعرفها(Donelan ,2013,P6) بأنها مجموعة من المؤشرات التي تستخدم للحكم على عملية اتخاذ القرارات وتتضمن العديد من الأبعاد كتقييم آلية اتخاذ القرار، ومدى توافر التفكير المنطقي والعقلاني في دراسة البدائل المتاحة، وضرورة اختيار البديل الأنسب لحل المشكلة في الوقت الملائم بالإضافة إلى تقييم تكلفة القرار وجودة المعلومات المستخدمة باتخاذه.

وتضيف (شعبية، 2022، ص29) تعريفاً آخر لجودة القرار الإداري وهي مدى نجاح القرار في الوصل إلى تحقيق الأهداف، بحيث يستطيع المحافظة على المستوى المقبول من التناسب بين وسيلته وهدفه ضمن معطيات ظرفية معينة.

وتشير (العطية، 2022، ص138) إلى أن عملية اتخاذ القرارات عبارة عن تحليل وتقييم للعديد من المتغيرات المشتركة، وتمر هذه العملية بالعديد من المراحل أهمها:

- تحديد مشكلة القرار: تعد أهم خطوة في عملية اتخاذ القرار، وذلك يتطلب معلومات عن المشكلة والتعرف على أسبابها والعوامل المرتبطة بها، وقد تتحد المشكلة بقدرة الإدارة على تشخيص المتغيرات البيئية (الفرص والتهديدات) ونقاط الضعف والقوة، وذلك لاغتنام الفرصة.
- توليد الحلول: يتم في هذه المرحلة تحديد عدد من البدائل الممكنة لمعالجة المشكلة، ويشترط وجود بديلين على الأقل لأن البديل الواحد لا يمثل اتخاذاً للقرار.

- اختيار البديل الأفضل: تعد عملية دقيقة ضمن عملية اتخاذ القرار، ويتم فيها اختيار البديل الأفضل وتقييم البدائل المتاحة.
- تنفيذ البديل المناسب: يعتقد متخذو القرار أن عملية صنع القرار تنتهي بمجرد اختيار البديل الأنسب لكن المهم في اختيار البديل لحل المشكلة هو التنفيذ لمعرفة مدى كفاءة القرار لأن النتائج المتحققة منه لا تعرف إلا من خلال تطبيقه.
- متابعة القرار وتقييم نتائجه: هي المرحلة الأخيرة من عملية صنع القرار، ويتم فيها المتابعة للتحقق من سلامة تنفيذ القرار وفق ما هو مخطط له، وذلك من خلال التغذية العكسية التي هي أساس معرفة جودة القرار المتخذ.

ومما سبق ترى الباحثة أن جودة القرار الإداري هو استخدام المعلومات الدقيقة والموثوقة، وذات الصلة بالمشكلة للوصول إلى اتخاذ قرار جيد في مختلف المستويات الإدارية في المنظمة، وبالتالي فإن كل قرار يحمل في طياته قدر كبير من المخاطر، وحتى يتجنب متخذ القرار هذه المخاطر لا بد أن يعتمد على معلومات جيدة لاتخاذ القرار الجيد.

2-2-2- أبعاد جودة القرار الإداري

اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد أبعاد جودة القرار الإداري، ويمكن توضيح أهم الأبعاد التي تم الاتفاق عليها، وهي:

- الشفافية: وهي سعي متعمد لتحقيق أقصى درجات إتاحة المعلومات المصرح بنشرها سواءً ذات طابع إيجابي أو سلبي بدقة ووضوح، وفي الوقت المناسب، وتهدف هذه العملية إلى دعم القرارات العقلانية وردود الأفعال المنطقية تجاه المنظمة مع ضمان خضوعها لمبادئ المحاسبة المجتمعية لأعمالها وسياساتها وممارساتها، كما أن الشفافية

تعني تطبيق مبادئ المصداقية والوضوح مع تعزيز المشاركة عبر المستويات الإدارية في المنظمة بهدف الحد من الفساد وتطبيق العدالة والمساواة (Rajendra,2024,P4).

- المسؤولية: تتمثل مسؤولية المنظمات عن القرارات من خلال الالتزام بالشفافية والسلوك الأخلاقي وأنشطتها التي تؤثر على المجتمع، فهي عبارة عن مجموعة من الأنشطة والممارسات الطوعية والإجبارية بين المنظمة والمجتمع، والتي تعمل على تحسين صورة المنظمة (محمد، 2025، 696).
- البدائل: البديل هو واحد من مسارات العمل الممكنة المتاحة، فبدون البدائل ليس لدينا أي قرار، ويجب البحث عن إبداعية قابلة للتنفيذ، ويتطلب القرار الجيد مجموعة من البدائل التي تعرض إمكانية خلق القيمة لأصحاب المصلحة والإدارة بحيث يكون كل منها مقنع وتغطي مع بعضها كل مجالات الإجراءات الممكنة (يوسف، 2024، ص24)
- التفكير المنطقي: القرار يجب أن يكون منطقياً ذا معنى لأنه يعتمد على التفكير أو الاستدلال المنطقي الصحيح، فيجب الاستفادة من كل المعلومات التي تم جمعها حول البدائل والقيم على نحو يتوافق مع القرار، وهذا البعد يتطلب الجمع بين المدخلات من الأبعاد السابقة أي البدائل التي سوف تخلق قيمة أكبر (يوسف، 2024، ص25).
- الانضباط الإداري: وعرف على أنه بذل المدراء في المنظمة لمزيد من الجهود لتحديد أسباب سوء سلوك الموظف، وتقديم الدعم له وتقديم النصيحة الصادقة لتصحيح الأداء والسلوك التي تجعل الموظف يضبط نفسه وتخلق لديه عادة الطاعة، كما يشير الانضباط إلى قيام الموظف بجميع مقتضيات وظيفته على الوجه الأكمل مع الالتزام

بالقوانين واللوائح ومحاولة النهوض والارتقاء بالمهام الوظيفية (أبو العلا، 2024، ص321).

2-2-3- العوامل المؤثرة في جودة القرار الإداري

تتعدد العوامل المؤثرة في جودة القرار الإداري، وقد ذكر(Esch, M., ,2019,P599 Schnellbacherمنها:

- بيئة القرار: ويراد بها جميع الجوانب المادية والنفسية، ومدى كفاءة نظام الاتصالات الإدارية التي تؤثر تأثيراً مباشراً على نوعية القرار الذي يتخذ، فإذا توافرت الثقة بين متخذ القرار، ومن هم دونه في الإدارة فسيكون القرار إيجابياً، وإذا انعدمت هذه الثقة فسيكون القرار سلبياً.
- وقت القرار: ويعني أنه إذا تم اتخاذ القرار بشأن عملية إدارية وتحت ضغوط معينة ستؤثر باتخاذ قرار غير سليم، وذلك لعد توفر الوقت الكافي للبحث والدراسة وجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع القرار.
- مدى المشاركة في اتخاذ القرار: أي درجة قبول المدير أو رفضه لمشاركة المتأثرين في عملية اتخاذ القرار.

ويضيف(Ghasemaghae ,2018,P101)إلى ما سبق العامل النفسي فلكل فرد في المنظمة شخصيته التي ترتبط بالأفكار والمعتقدات التي يحملها، وتؤثر على القرار الذي سيتخذه، وبالتال يكون القرار متطابقاً مع تلك الأفراد والتوجهات الشخصية للفرد، كما أن الحالة النفسية لمتخذ القرار كالتوتر والاضطراب والحيرة والتردد لها تأثير كبير في اتخاذ القرار، وتحقيق الأهداف.

2-2-4- العلاقة بين نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي

يرتبط نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها بمدى فاعلية وجودة القرارات الإدارية المتخذة، بحيث يتوجب على المنظمة حسن صياغة هذه القرارات لأن تأثيرها يمتد إلى جميع أنشطة وأعمال المنظمة، كما تساهم في بقائها واستمراريتها لفترة طويلة نسبياً، بحيث يكتسب القرار الإداري الناجح أهمية بالغة في جوهر العملية الإدارية، فهو يعد من بين أهم وسائلها في تحقيق طموحات المنظمة، كما يساهم في تمكينها من مواصلة أنشطتها الإدارية بكفاءة وفعالية، وتعد نظم دعم القرار من بين أهم الأنظمة التي تساهم بطريقة مباشرة وغير مباشرة في عملية اتخاذ القرار، فهي تمد المنظمة بكافة المعلومات اللازمة، بالإضافة لعمل هذا النظام على تبويب وتمثيل معارف المنظمة سواءً كانت معارف ظاهرة أو ضمنية، حيث تقوم بوضعها ضمن برامج وقواعد معرفية تسهل على متخذ القرار الاستفادة منها في الوقت المناسب، وهذا ما يدعم جودة القرارات المتخذة، فكلما كانت نظم دعم القرار كفؤة في أدائها ودقيقة في معلوماتها وتحليلها كلما سهلت وساعدت متخذ القرار على اتخاذ قرارات تتصف بالجودة (خالصة، 2022، ص158).

وتكمن أهم مساهمات نظم دعم القرار والاستخدامات المحتملة في قرارات برنامج الأغذية العالمي كما أورد(Ioannis & al,2016 , P57)بالتالي:

- التنبؤ بعدد المستفيدين من خدمات البرنامج: من خلال بناء البيانات التاريخية والاتجاهات الديموغرافية مما يسمح بالتخطيط للموارد التي سيحتاجها البرنامج.
- تخصيص الميزانية بشكل أكثر فعالية: من خلال تحليل البيانات المالية، وتحديد المجالات التي يمكن الإنفاق عليها.

- تخصيص الموارد: مثل التوظيف والمرافق والمواد، من خلال تحليل البيانات المتعلقة بتسجيل المستفيدين، ومستويات التوظيف.
- مراقبة أداء الموظفين: من خلال توفير نظام إنذار مبكر لتحديد الموظفين الذين يواجهون صعوبات في اتخاذ بعض القرارات ومن مختلف المستويات التنظيمية.

وقد أظهرت دراسة(Quaquebeke ,2023,P266)أن نظم دعم القرار لها تأثير إيجابي على أساليب اتخاذ القرار، والإدارة العليا الذين يعتمدون نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كانوا أكثر قدرة على اتخاذ قرارات فعالة وسريعة مقارنة بنظرائهم الذين يعتمدون الأساليب التقليدية، وتعلب نظم دعم القرار دوراً حاسماً في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال تعزيز استخدام الأدوات التقنية، وتحليل البيانات بشكل منهجي الذي يؤدي بدوره إلى اتخاذ قرارات ذات جودة عالية.

الفصل الثالث

الإطار العملي للدراسة

تمهيد

بغرض استكمال الدراسة النظرية، والتعرف على أثر نظم دعم القرار في جودة القرار الإداري لدى برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق أجريت دراسة ميدانية بحيث تضمنت لمحة حول برنامج الأغذية العالمي، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، وكيفية تصميم أداة الدراسة، وكذلك استخدام للأدوات الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات، وتم في نهاية هذا الفصل عرض لأهم النتائج التي تم التوصل إليها وتقديم المقترحات المناسبة.

3-1- لمحة حول برنامج الأغذية العالمي

برنامج الأغذية العالمي للأمم المتحدة هو أكبر منظمة إنسانية في العالم تقوم بمحاربة الجوع، وتستخدم المساعدات الغذائية من أجل تمهيد السبل نحو السلام والاستقرار والازدهار للناس.

موقع برنامج الأغذية العالمي https://ar.wfp.org

وتركز مشروعات البرنامج الإنمائية على التغذية لاسيما بالنسبة للأمهات والأطفال وتتصدى لسوء التغذية منذ المراحل الأولى.

يأتي برنامج الأغذية العالمي كأكبر منظمة إنسانية تنفذ مشروعات التغذية المدرسية في جميع أنحاء العالم، وهو يقوم بذلك منذ أكثر من 50 عام، ففي عام 2020 قدم البرنامج وجبات مدرسية إلى أكثر من 15 مليون طفل حول العالم غالباً في المناطق الأكثر صعوبة من حيث الوصول إليها.

ويعمل لدى البرنامج أكثر من 17000 موظف في جميع أنحاء العالم من بينهم أكثر من 90 بالمئة من سكان البلدان التي يقدم فيها البرنامج مساعداته. ويخضع البرنامج لإدارة المجلس التنفيذي المكون من 36 عضواً، ويعمل عن كثب مع المنظمتين الشقيقتين الواقعتين في روما، وهما منظمة الأمم المتحدة للأغذية والزراعة، والصندوق الدولي للتنمية الزراعية، ويتشارك البرنامج مع أكثر من 900 منظمة غير حكومية وطنية ودولية من أجل تقديم المساعدة الغذائية ومعالجة الأسباب الكامنة وراء الجوع.

يترأس المنظمة مدير تنفيذي يعينه الأمين العام للأمم المتحدة بالاشتراك مع المدير العام لمنظمة الأغذية والزراعة للأمم المتحدة، ويعين المدير التنفيذي لمدة خمس سنوات، ويتولى مسؤولية إدارة المنظمة فضلاً عن تنفيذ مشاريعها وأنشطتها الأخرى. لدى البرنامج أيضاً نائب واحد للمدير التنفيذي وثلاثة مدراء تنفيذيون مساعدون لديهم مهام محددة، ويتم تحديد توجه البرنامج في الخطة الاستراتيجية التي تتجدد كل أربع سنوات.

موقع برنامج الأغذية العالمي https://ar.wfp.org/overview

عمل البرنامج في سورية:

في سورية يتركز عمل برنامج الأغذية العالمي على محاربة الجوع من خلال تزويد العائلات بالمساعدات الغذائية والدعم لإعادة بناء حياتهم وسبل عيشهم وأنظمتهم الغذائية بحيث سيكون لدى السوريين أفضل فرصة ممكنة لمكافحة الجوع وسوء التغذية.

وقد قدم البرنامج مساعدات غذائية منقذة للحياة إلى 5.6 مليون شخص في سورية كل شهر، وفي كل شهر يوفر برنامج الأغذية العالمي للأطفال في انحاء البلاد وجبات صحية خفيفة في المدرسة، ويساعد الأمهات على تناول المزيد من الوجبات الغذائية الصحية ويدعم الأسر لاكتساب مهارات جديدة لكسب الدخل.

موقع برنامج الأغذية العالمي https://ar.wfp.org/countries/syria-ar

3-2- أداة جمع البيانات

تم استخدام الاستبيان في جمع البيانات والذي تم بناؤه بالاعتماد على عدد من الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية، وهي (مانع، 2021)، (محمد ومطر، 2022)، (يوسف وآخرون، 2024)، (أبو العلا، 2024) حيث تم توزيعها على عينة الدراسة، وتم تقسيمها إلى ثلاثة أقسام بحسب متغيرات الدراسة:

- القسم الأول: ويشمل الأسئلة الخاصة بالمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، الخبرة في العمل، المؤهل العلمي).
- القسم الثاني: يشمل العبارات الخاصة بمحور المتغير المستقل (نظم دعم القرار)، والذي بدوره ينقسم إلى عدة متغيرات فرعية وهي (قاعدة البيانات، قاعدة النماذج، الكفاءات البشرية، دعم الإدارية العليا).
- القسم الثالث: ويشمل العبارات الخاصة بالمتغير التابع (جودة القرار الإداري).

ويوضح الجدول التالي محاور الاستبيان، وعدد العبارات لكل محور:

الجدول رقم (1) محاور وعبارات الاستبيان

محاور الدراسة	أبعاد الدراسة	عدد العبارات
نظم دعم القرار	**قاعدة البيانات**	**5**
	قاعدة النماذج	**5**
	الكفاءات البشرية	**5**
	دعم الإدارة العليا	**5**
جودة القرار الإداري	**جودة القرار الإداري**	**7**

المصدر: إعداد الباحثة

3-3- مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في برنامج الأغذية العاملي ضمن مدينة دمشق، والبالغ عددهم 180 موظف وموظفة، وقد تم اختيار عينة عشوائية من هؤلاء الموظفين ومن مختلف المستويات الوظيفية بلغت 100 موظف تم توزيع استمارة استبيان عيلهم، وقد تم استرداد 87 استمارة صالحة للتحليل الإحصائي.

3-4- اختبار صدق أداة الدراسة وثباتها

اعتمدت الدراسة في التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان على حساب معامل الارتباط بيرسون بين متوسط كافة العبارات مع متوسط كل محور، وذلك على الشكل التالي:

الجدول (2) معاملات الارتباط بيرسون بين العبارات والأبعاد

البعد	العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
قاعدة البيانات	1	.819**	.000
	2	.839**	.000
	3	.878**	.000
	4	.798**	.000
	5	.493**	.000
قاعدة النماذج	1	.847**	.000

	2	.845**	.000
	3	.900**	.000
	4	.750**	.000
	5	.453**	.000
الكفاءات البشرية	1	.836**	.000
	2	.839**	.000
	3	.863**	.000
	4	.763**	.000
	5	.529**	.000
دعم الإدارة العليا	1	.774**	.000
	2	.784**	.000
	3	.876**	.000
	4	.783**	.000
	5	.478**	.000
جودة القرار الإداري	1	.396**	.000
	2	.829**	.000
	3	.893**	.000
	4	.853**	.000
	5	.845**	.000
	6	.757**	.000
	7	.456**	.000

المصدر: إعداد الباحث استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (2) تبين أن جميع معاملات الارتباط بيرسون بين عبارات كل محور والمحور الذي تنتمي إليه دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط بين الضعيف والقوي، وعليه فإن جميع العبارات متسقة داخلياً مع البعد الذي تنتمي إليه مما يثبت صدق الاتساق الداخلي، وبالتالي إمكانية تطبيقها واستخدامها.

ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، والتأكد من أن قيمته فوق 60%، حيث أن قيمة المعامل تتراوح بين 0 و1، وكلما اقتربت من 1 دلت على أن هناك ثبات في أداة الدراسة، ويبين الجدول التالي معاملات ثبات أداة الدراسة لكل من المتغيرات:

الجدول (3) معامل الثبات لمحاور الدراسة

#	محاور الدراسة	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
1	**قاعدة البيانات**	.826	5
2	**قاعدة النماذج**	.824	5
3	**الكفاءات البشرية**	.829	5
4	**دعم الإدارة العليا**	.801	5
5	**جودة القرار الإداري**	.839	7

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (3) يتضح أن قيم معاملات ألفا كرونباخ كانت مقبولة وقد تراوحت بين (0.801-0.839) ، وجميعها أكبر من 0.60 ،وبذلك تكن الباحثة قد تأكدت من ثبات أداة الدراسة، مما يدل على صلاحيتها لتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

3-5- توصيف عينة الدراسة

تم حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية على الشكل التالي:

3-5-1- الجنس

الجدول (4) توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

الجنس	النسبة المئوية%	التكرارات
ذكر	48.3	**42**
أنثى	51.7	**45**
المجموع	100.0	**87**

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (4) نلاحظ أن عينة الدراسة توزعت حسب الجنس إلى 51.7% إناث، وبنسبة أقل للذكور بلغت 48.3%، وهذا ما يدل على أن برنامج الأغذية العالمي يخصص مجالات وظيفية واسعة للإناث.

3-5-2- العمر

الجدول (5) توزيع عينة الدراسة وفق العمر

العمر	النسبة المئوية%	التكرارات
أقل من 30 سنة	24.1	**21**
من30- أقل من40 سنة	51.7	**45**
من40- أقل من50 سنة	12.6	**11**
50 سنة فما فوق	11.5	**10**
المجموع	100.0	**87**

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (5) نجد أن الفئتين (من30- أقل من40 سنة) و (أقل من 30 سنة) شكلتا 75.8% من عينة الدراسة، بينما كانت نسبة الفئة العمرية (من40- أقل من50 سنة) هي 12.6%، والفئة الأقل هي (50 سنة وما فوق) بنسبة 11.5%، وهذا يعني أن البرنامج يعتمد بشكل أساسي وكبير على فئة الشباب.

3-5-3- الخبرة في العمل

الجدول (6) توزيع عينة الدراسة وفق الخبرة في العمل

الخبرة في العمل	النسبة المئوية%	التكرارات
أقل من5 سنوات	29.9	**26**
من5- 10 سنوات	34.5	**30**
من11-15 سنة	13.8	**12**
16 سنة وما فوق	21.8	**19**
المجموع	100.0	**87**

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (6) نجد أن النسبة الأكبر هي للفئة (من5- 10 سنوات) بنسبة 34.5%، تليها الفئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 29.9%، بينما كانت الفئة الأقل هي (من 11- 15 سنة) بنسبة 13.8%، وهذا قد يعود لحداثة بعض الأقسام الوظيفية في البرنامج، وبالتالي فإن الخبرة الوظيفية ليست طويلة.

3-5-4- المؤهل العلمي

الجدول (7) توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	النسبة المئوية%	التكرارات
ثانوية وما دون	13.8	**12**
معهد متوسط	20.7	**18**
إجازة جامعية	36.8	**32**
دراسات عليا	28.7	**25**
المجموع	100.0	**87**

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (7) نجد أن أصحاب الإجازات الجامعية هي الفئة الأكبر بنسبة 36.8%، تليها فئة الدراسات العليا بنسبة 28.7%، أما الفئة الأقل فعي للثانوي وما دون بنسبة 13.8%، بينما حازت فئة المعهد المتوسط على 20.7%، وهذا يعني أن البرنامج يعتد بشكل أساسي على ذوي الكفاءات العلمية.

3-6- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات ومتغيرات الدراسة

لتفسير إجابات أفراد العينة لكل متغير من متغيرات الدراسة تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وتحديد مستوى الموافقة المقابل له، حيث تم تحديد طول فئات مقياس ليكرت من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (4=1-5) حيث أن طول الفئة = المدى/عدد فئات المقياس، وبعد ذلك تمت إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس، وذلك

لتحديد الحد الأعلى للفئة، حيث أن المدى الفاصل بين كل مجال هو 0.8 وذلك وفق الجدول التالي:

الجدول (8) طول فئات مقياس ليكرت

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
درجة الإجابة	5	4	3	2	1
طول الفئة	4.20 – 5	3.40 – 4.19	2.60 – 3.39	1.80 – 2.59	1 – 1.79
مستوى الاتفاق	مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جداً

ومن خلال استعراض نتائج التحليل الوصفي باعتماد المتوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري لمعرفة درجة توافق أو تباين آراء أفراد العينة تجاه كل من متغيرات الدراسة، وكانت محصلة التحليل على الشكل التالي:

1. محور قاعدة البيانات

الجدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور قاعدة البيانات

#	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	توفر قاعدة البيانات المستخدمة في البرنامج البيانات المطلوبة بسرعة	2.943	.8041	متوسط	1
2	تخدم قاعدة البيانات المستخدمة جميع الأقسام الإدارية في البرنامج	2.770	.6421	متوسط	3
3	تخدم قاعدة البيانات المستخدمة جميع المستويات الإدارية في البرنامج	2.690	.5924	متوسط	4
4	يتم تحديث قاعدة البيانات في البرنامج بشكل دوري	2.828	.4478	متوسط	2
5	توفر قاعدة البيانات معلومات واضحة عن واقع العمل الحالي	2.345	.9980	منخفض	5
	قاعدة البيانات ككل	2.7149	.79687	متوسط	

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (9) نلاحظ ما يلي:

- كانت نتيجة استجابة المبحوثين نحو المحور الكلي (لقاعدة البيانات) في اتجاه موافقة متوسط بمتوسط حسابي قدره 2.71، وبانحراف معياري أقل من 1 أي أن غالبية إجابات أفراد العينة كانت في اتجاه واحد، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن قاعدة البيانات كأحد مكونات نظم دعم القرار متوفرة في برنامج الأغذية العالمي بدرجة متوسطة.
- حازت العبارة (توفر قاعدة البيانات المستخدمة في البرنامج البيانات المطلوبة بسرعة) على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ 2.94 وبدرجة موافقة متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن قاعدة البيانات لديها السرعة المطلوبة بشكل متوسط ومقبول لاسترجاع ما قد يحتاجه الموظف من البيانات لأداء مهامه، بينما حازت عبارة (توفر قاعدة البيانات معلومات واضحة عن واقع العمل الحالي) على أدنى متوسط حسابي، والذي بلغ 2.34 بدرجة موافقة منخفضة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن قسم من البيانات المدخلة إلى قاعدة البيانات لا تحقق الجدية المطلوبة ويتم إدخال بعضها بدون التأكد من مدى الفائدة المرجوة منها، وهذا ما ينعكس على ما يمكن استخلاصه من معلومات بحيث تكون هذه المعلومات غير واضحة بالشكل الكافي.

2. محور قاعدة النماذج

الجدول (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور قاعدة النماذج

#	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	يقوم البرنامج بقياس حساسية النموذج قبل اعتماده	2.828	.9253	متوسط	3
2	تتميز قاعدة النماذج في البرنامج بقدرتها على جمع البيانات المطلوبة	2.848	.9588	متوسط	2
3	يستخدم البرنامج النماذج الرياضية لعملية التنبؤ بالمشكلات	2.805	.1396	متوسط	4

4	يستخدم البرنامج الطرق الإحصائية لتحديد الأنسب بين البدائل المتاحة	2.897	.9679	متوسط	1
5	يستخدم البرنامج برمجيات تعتمد على قواعد البيانات	2.356	.9398	منخفض	5
	قاعدة النماذج ككل	2.7425	.80285	متوسط	

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (10) نلاحظ ما يلي:

- كانت نتيجة استجابة المبحوثين نحو المحور الكلي (لقاعدة النماذج) في اتجاه موافقة متوسط بمتوسط حسابي قدره 2.74، وبانحراف معياري أقل من 1 أي أن غالبية إجابات أفراد العينة كانت في اتجاه واحد، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن قاعدة النماذج كأحد مكونات نظم دعم القرار متوفرة في برنامج الأغذية العالمي بدرجة متوسطة.
- حازت العبارة (يستخدم البرنامج الطرق الإحصائية لتحديد الأنسب بين البدائل المتاحة) على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ 2.89 وبدرجة موافقة متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن الاعتماد على البرامج الإحصائية كأحد مكونات قاعدة النماذج يتم بشكل مقبول، بينما حازت عبارة (يستخدم البرنامج برمجيات تعتمد على قواعد البيانات) على أدنى متوسط حسابي، والذي بلغ 2.35 بدرجة موافقة منخفضة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أنه ليس هناك ربط بين قاعدة البيانات وقاعدة النماذج بحيث يتم الاعتماد على برمجيات قادرة على توليد بيانات خاصة بها، وخاصة البرمجيات الإحصائية.

3. محور الكفاءات البشرية

الجدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الكفاءات البشرية

#	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	يمتاز الموظفون في البرنامج بكفاءتهم العالية في استخدام البرمجيات الموجودة	2.966	.7281	متوسط	1
2	يتم عقد دورات تدريبية للمستخدمين بكافة فئاتهم بما يتوافق مع متطلبات العمل	2.839	.6441	متوسط	2
3	يتم تطوير مهارات الموظفين في البرنامج بشكل دوري بما يتوافق مع تحديث البرمجيات	2.816	.7053	متوسط	3
4	يتم الأخذ بملاحظات الموظفين بما يتوافق مع مصلحة العمل ضمن البرنامج	2.770	.8309	متوسط	4
5	يوجد في البرنامج قسم فني متخصص بتكنلوجيا المعلومات ونظم دعم القرار	2.391	.9321	منخفض	5
	الكفاءات البشرية ككل	2.7563	.79383	متوسط	

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (11) نلاحظ ما يلي:

- كانت نتيجة استجابة المبحوثين نحو المحور الكلي (للكفاءات البشرية) في اتجاه موافقة متوسط بمتوسط حسابي قدره 2.75، وبانحراف معياري أقل من 1 أي أن غالبية إجابات أفراد العينة كانت في اتجاه واحد، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن الكفاءات البشرية كأحد مكونات نظم دعم القرار متوفرة في برنامج الأغذية العالمي بدرجة متوسطة.
- حازت العبارة (يمتاز الموظفون في البرنامج بكفاءتهم العالية في استخدام البرمجيات الموجودة) على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ 2.96 وبدرجة موافقة متوسطة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن الكوادر البشرية العاملة في البرنامج قادرة بدرجة مقبولة على التعامل مع برمجيات نظم دعم القرار وغيرها من تكنولوجيا المعلومات، بينما حازت عبارة (يوجد في البرنامج قسم فني متخصص بتكنلوجيا المعلومات ونظم دعم القرار) على أدنى متوسط حسابي، والذي بلغ 2.39 بدرجة موافقة منخفضة، وهذا يعني أن

عينة الدراسة ترى أن برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق لم ينشئ قسم فني متخصص بنظم دعم القرار بحيث يواكب آخر التطورات التي تطرأ على هذا النوع من تكنولوجيا المعلومات.

4. محور دعم الإدارة العليا

الجدول (12) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور دعم الإدارة العليا

#	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	تدعم إدارة البرنامج عملية تطوير نظم دعم القرار	3.744	.6510	مرتفع	2
2	توفر إدارة البرنامج وسائل مناسبة لإدخال البيانات والمعلومات وتخزينها	3.127	.1346	متوسط	5
3	تهتم إدارة البرنامج بسرعة الصيانة عند حدوث خلل في نظم دعم القرار	3.911	.1250	مرتفع	1
4	تقوم إدارة البرنامج بتحديث نظم تكنولوجيا المعلومات بشكل دوري	3.654	.3657	مرتفع	3
5	توفر إدارة البرنامج هيكلاً تنيظمياً يسمح بتدفق البيانات بسهولة بين الموظفين	3.528	.9165	مرتفع	4
	دعم الإدارة العليا ككل	3.5880	.79233	مرتفع	

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (12) نلاحظ ما يلي:

كانت نتيجة استجابة المبحوثين نحو المحور الكلي (لدعم الإدارة العليا) في اتجاه موافقة مرتفع بمتوسط حسابي قدره 3.58، وبانحراف معياري أقل من 1 أي أن غالبية إجابات أفراد العينة كانت في اتجاه واحد، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن دعم الإدارة العليا كأحد مكونات نظم دعم القرار متوفرة في برنامج الأغذية العالمي بدرجة مرتفعة.

- حازت العبارة (تهتم إدارة البرنامج بسرعة الصيانة عند حدوث خلل في نظم دعم القرار) على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ 3.91 وبدرجة موافقة مرتفعة، وهذا يعني أن عينة

الدراسة ترى أن إدارة البرنامج تضع ضمن خططها وأولوياتها توفير الصيانة السريعة والدورية للمعدات والبنى التحتية المخصصة لنظم دعم القرار بحيث تتأكد من جاهزيتها باستمرار، بينما حازت عبارة (توفر إدارة البرنامج وسائل مناسبة لإدخال البيانات والمعلومات وتخزينها) على أدنى متوسط حسابي، والذي بلغ 3.12 بدرجة موافقة متوسطة ، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق يعمل على امتلاك البرمجيات اللازمة لنقل وتخزين البيانات الخاصة به وتخصيص ميزانية للحصول على أحدث الإصدارات بدجة مقبولة.

5. محور جودة القرار الإداري

الجدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة القرار الإداري

#	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	يتم تحديد المشكلة تحديداً واضحاً لاتخاذ القرار الإداري المناسب	3.736	.8821	مرتفع	1
2	يتبع متخذ القرار في البرنامج أساليب علمية في عملية اتخاذ القرار	2.816	.0402	متوسط	5
3	يتم تجميع المعلومات المناسبة قبل اتخاذ القرار	2.954	.0219	متوسط	2
4	يتم اختيار التوقيت المناسب لإعلان القرارات بعد اتخاذها	2.874	.0870	متوسط	3
5	تجري متابعة تنفيذ القرارات المتخذة بدقة وفقاً لما هو مخطط	2.782	.1455	متوسط	6
6	يتم مناقشة الموظفين في البرنامج بطبيعة القرارات التي تتعلق بمهامهم الوظيفية	2.839	.0551	متوسط	4
7	توجد معايير واضحة لتقييم البدائل المتاحة عند اتخاذ القرار	2.287	.9010	منخفض	7
	جودة القرار الإداري ككل	2.9970	.80776	متوسط	

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (13) نلاحظ ما يلي:

كانت نتيجة استجابة المبحوثين نحو المحور الكلي (لجودة القرار الإداري) في اتجاه موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره 2.99، وبانحراف معياري أقل من 1 أي أن غالبية إجابات أفراد العينة كانت في اتجاه واحد، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن الجودة في القرار الإداري محققة بدرجة متوسطة

- حازت العبارة (يتم تحديد المشكلة تحديداً واضحاً لاتخاذ القرار الإداري المناسب) على أعلى متوسط حسابي، والذي بلغ 3.73 وبدرجة موافقة مرتفعة، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن إدارة البرنامج تتخذ القرار الإداري وفق تسلسل مراحل يبدأ بتحديد المشكلة بحيث يتم بناء على هذا التحديد طرح عدة بدائل واختيار البديل الأنسب، بينما حازت عبارة (توجد معايير واضحة لتقييم البدائل المتاحة عند اتخاذ القرار) على أدنى متوسط حسابي، والذي بلغ 2.28بدرجة موافقة متوسطة ، وهذا يعني أن عينة الدراسة ترى أن برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق عندما تطرح عليه بدائل عديدة لاختيار أحدها لا يمتلك معايير واضحة بالدرجة المطلوبة لانتقاء الأفضل، وإنما قد يكون اختيار البديل بناءً على التجربة السابقة لنفس القرار.

3-7- اختبار الفرضيات

لاختبار الفرضية الرئيسية بفرضياتها الفرعية لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي يستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير التابع بدلالة المتغير المستقل

- **الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق، ويتفرع عنها:**

الفرضية الفرعية الأولى:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام قاعدة البيانات كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

الجدول (14) الأهمية الإحصائية لنموذج الانحدار في اختبار الفرضية الفرعية الأولى

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.875	1	48.875	573.986	.000[b]
	Residual	7.238	85	.085		
	Total	56.113	86			
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						
b. Predictors: (Constant), قاعدة البيانات						

الجدول (15) ثوابت معادلة الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.429	.112		3.838	.000
	قاعدة البيانات	.946	.039	.933	23.958	.000
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						

الجدول (16) معامل الارتباط ومعامل التحديد للفرضية الفرعية الأولى

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.933[a]	.871	.869	.29181
a. Predictors: (Constant), قاعدة البيانات				

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (14) يتضح أن قيمة معامل F هو عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05، أي أنه يمكن اعتماد نموذج الانحدار الخطي البسيط لتفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

نلاحظ من الجدول (15) أن معلمتي الميل B0 , B هما عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05، ومنه يمكننا رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام قاعدة البيانات كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

من الجدول (16) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.933) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين المتغير المستقل (قاعدة البيانات) والمتغير التابع (جودة القرار الإداري)، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R Square) (0.871)، وهذا يعني أن قاعدة البيانات تفسر 87.1% من التغيير الحاصل في جودة القرار الإداري.

وبناءً على ما سبق تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

جودة القرار الإداري = 0.429 +0.964 (قاعدة البيانات)

الفرضية الفرعية الثانية

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام قاعدة النماذج والبرمجيات كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

الجدول (17) الأهمية الإحصائية لنموذج الانحدار في اختبار الفرضية الفرعية الثانية

ANOVA[a]					
Model	Sum of	Df	Mean	F	Sig.

		Squares		Square		
1	Regression	4.390	1	4.390	7.214	.009[b]
	Residual	51.723	85	.609		
	Total	56.113	86			
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						
b. Predictors: (Constant), قاعدة النماذج						

الجدول (18) ثوابت معادلة الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.225	.299		7.436	.000
	قاعدة البيانات	.281	.105	.280	2.686	.009
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						

الجدول (19) معامل الارتباط ومعامل التحديد للفرضية الفرعية الثانية

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.280[a]	.078	.067	.78007
a. Predictors: (Constant), قاعدة النماذج				

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (17) يتضح أن قيمة معامل F هو عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05، أي أنه يمكن اعتماد نموذج الانحدار الخطي البسيط لتفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

نلاحظ من الجدول (18) أن معلمتي الميل B0 , B هما عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05، ومنه يمكننا رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام قاعدة النماذج كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

من الجدول (19) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.280) مما يدل على وجود علاقة ارتباط ضعيفة وموجبة بين المتغير المستقل (قاعدة النماذج) والمتغير التابع (جودة القرار الإداري)، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R Square) (0.078)، وهذا يعني أن قاعدة النماذج تفسر 7.8% من التغيير الحاصل في جودة القرار الإداري.

وبناءً على ما سبق تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

جودة القرار الإداري = 2.225 +0.281 (قاعدة النماذج)

الفرضية الفرعية الثالثة

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام الكفاءات البشرية كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

الجدول (20) الأهمية الإحصائية لنموذج الانحدار في اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45.531	1	45.531	365.743	.000[b]
	Residual	10.582	85	.124		
	Total	56.113	86			
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						
b. Predictors: (Constant), الكفاءات البشرية						

الجدول (21) ثوابت معادلة الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.471	.137		3.424	.001
	الكفاءات البشرية	.917	.048	.901	19.124	.000

a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري

الجدول (22) معامل الارتباط ومعامل التحديد للفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701[a]	.611	.809	.35283
a. Predictors: (Constant), الكفاءات البشرية				

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (20) يتضح أن قيمة معامل F هو عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05، أي أنه يمكن اعتماد نموذج الانحدار الخطي البسيط لتفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

نلاحظ من الجدول (21) أن معلمتي الميل B0 , B هما عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05، ومنه يمكننا رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكفاءة الموارد البشرية كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

من الجدول (22) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.701) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين المتغير المستقل (كفاءة الموارد البشرية) والمتغير التابع (جودة القرار الإداري)، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R Square) (0.611)، وهذا يعني أن كفاءة الموارد البشرية تفسر 61.1% من التغيير الحاصل في جودة القرار الإداري.

وبناءً على ما سبق تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

جودة القرار الإداري = 0.471+0.917 (كفاءة الموارد البشرية)

الفرضية الفرعية الرابعة

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

الجدول (23) الأهمية الإحصائية لنموذج الانحدار في اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	44.034	1	44.034	309.848	.000[b]
	Residual	12.080	85	.142		
	Total	56.113	86			
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						
b. Predictors: (Constant), دعم الإدارة العليا						

الجدول (24) ثوابت معادلة الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.497	.148		3.369	.001
	الإدارة العليا	.903	.051	.886	17.603	.000
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						

الجدول (25) معامل الارتباط ومعامل التحديد للفرضية الفرعية الرابعة

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.886[a]	.785	.782	.37698
a. Predictors: (Constant), الكفاءات البشرية				

المصدر: إعداد الباحثة استناداً لمخرجات SPSS

من الجدول (23) يتضح أن قيمة معامل F هو عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05، أي أنه يمكن اعتماد نموذج الانحدار الخطي البسيط لتفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.

نلاحظ من الجدول (24) أن معلمتي الميل B0 , B هما عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05، ومنه يمكننا رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا كأحد أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق.

من الجدول (25) أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت (0.886) مما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية وموجبة بين المتغير المستقل (دعم الإدارة العليا) والمتغير التابع (جودة القرار الإداري)، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (R Square) (0.785)، وهذا يعني أن دعم الإدارة العليا تفسر 78.5% من التغيير الحاصل في جودة القرار الإداري.

وبناءً على ما سبق تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط على الشكل التالي:

جودة القرار الإداري = 0.497+0.903 (دعم الإدارة العليا)

ولاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم اللجوء إلى اختبار الانحدار الخطي المتعدد الذي يقيس تأثير الأبعاد الأربعة لنظم دعم القرار مجتمعةً على جودة القرار الإداري.

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق

الجدول (26) صلاحية نموذج الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.601	4	12.400	156.152	.000[b]
	Residual	6.512	82	.079		
	Total	56.113	86			
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						
b. Predictors: (Constant), قاعدة البيانات، قاعدة النماذج، كفاءة الموارد البشرية، دعم الإدارة العليا						

الجدول (27) المؤشرات الإحصائية لأثر نظم دعم القرار في جودة القرار الإداري

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.359	.135		2.660	.009
	قاعدة البيانات	.630	.119	.622	5.288	.000
	قاعدة النماذج	-.017	.040	-.017	-.421	.675
	كفاءة الموارد البشرية	.150	.114	.147	1.312	.193
	دعم الإدارة العليا	.202	.094	.198	2.151	.034
a. Dependent Variable: جودة القرار الإداري						

الجدول (28) معامل الارتباط والتحديد للعلاقة بين نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940[a]	.884	.878	.28180
a. Predictors: (Constant), قاعدة البيانات، قاعدة النماذج، كفاءة الموارد البشرية، دعم الإدارة العليا				

من الجدول (26) يتضح أن قيمة معامل فيشر F عند مستوى دلالة معنوية 0.000، وهي أقل من 0.05، مما يشير إلى الأهمية الإحصائية لنظم دعم القرار بالنسبة لجودة القرار الإداري، وبالتالي يمكن استخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لاختبار هذه الفرضية.

من الجدول (27) يتضح أن قيمة معامل الحد الثابت بلغت (1.395)، ومعلمة الميل لبعد قاعدة البيانات تساوي (0.630) ومعلمة الميل لبعد دعم الإدارة العليا (0.202)، وهما عند مستوى دلالة معنوية أقل من0.05، وبالتالي يوجد تأثير لقاعدة البيانات ودعم الإدارة العليا على جودة القرار الإداري في حال طبقت أبعاد نظم دعم القرار مجتمعةً، بينما كان مستوى الدلالة لباقي الأبعاد أكبر من 0.05، أي لا يوجد تأثير (قاعدة النماذج، الكفاءات البشرية) على جودة القرار الإداري إذا طبقت مجتمعةً.

ويظهر الجدول (28) أن قيمة معامل الارتباط بلغت (0.940)، مما يعني وجود علاقة ارتباط قوية وطردية بين كل من نظم دعم القرار وجودة القرار الإداري، بينما بلغت قيمة معامل التحديد (0.884)، مما يعني أن أبعاد نظم دعم القرار تفسر 88.4% من التغير الحاصل جودة القرار الإداري

وتكون معادلة الانحدار الخطي المتعدد على الشكل التالي:

جودة القرار الإداري = 1.395+ 0.630* قاعدة البيانات+ 0.202* دعم الإدارة العليا

كلما تغيرت قاعدة البيانات وحدة واحدة ودعم الإدارة العليا وحدة واحدة تتغير جودة القرار الإداري بمقدار 0.630 و0.202.

نتائج الدراسة

تم التوصل إلى النتائج التالية:

1- جاءت نتيجة المتوسط الحسابي لأبعاد نظم دعم القرار بدرجة تراوحت بين متوسطة ومرتفعة، وهي مرتبة بحسب هذه المتوسطات حيث جاءت بعد عدم الإدارة العليا بالمرتبة الأولى بدرجة مرتفعة، يليه بعد الكفاءات البشرية بدرجة متوسطة، وفي المرتبة الثالثة بعد قاعدة النماذج بدرجة متوسطة، وفي المرتبة الأخيرة بعد قاعدة البيانات بدرجة متوسطة، ويمكن تفسير هذه النتيجة على الشكل التالي:

- بالنسبة لدعم الإدارة العليا فإن إدارة البرنامج قد تقوم بتوفير الموارد اللازمة بناء نظم دعم قرار فعالة، والتنسيق والاتصال وتبادل المعلومات بين الأقسام الوظيفية بحيث يتم تحليل نقاط الضعف والقوة التي تواجه تنبي تكنولوجيا المعلومات.
- بالنسبة للكفاءات البشرية، فقد يعود سبب النتيجة إلى كون البرنامج لا يوفر حوافز تشجيعية لاستقطاب كوادر بشرية متخصصة بالشكل المطلوب.
- بالنسبة لقاعدة النماذج، فإن ذلك يعود لكون قاعدة النماذج المتوفرة لا توفر المعلومات الكافية بتقييم المخاطر التي قد تعترض اتخاذ القرار الإداري.
- بالنسبة لقاعدة البيانات، فقد يعود ذلك لكون نوع البيانات التي يتم إدخاله لا يتوافق دائماً مع متطلبات المهام الوظيفية، وبالتالي قد يضطر الموظف إلى اللجوء إلى البيانات الورقية لإجراء عملية التحقق.

2- جاءت نتيجة المتوسط الحسابي لجودة القرار الإداري بدرجة متوسطة، وقد يعود سبب ذلك إلى ضعف في التفكير والاستدلال المنطقي.

3- كانت نتيجة اختبار الفرضيات الفرعية أنه يوجد تأثير لكل بعد من أبعاد نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري، حيث كان بعد قاعدة البيانات الأكثر تأثيراً يليه بعد دعم الإدارة العليا، ومن ثم بعد الكفاءات البشرية، وأخيراً بعد قاعدة النماذج، وذلك حسب معاملي الارتباط والتحديد، ، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى كون تكنولوجيا المعلومات أصبحت ركيزة أساسية يبنى عليها نجاح منظمات الأعمال عموماً، وهذا النجاح مبني على جودة القرار الذي يعد ميزة تنافسية، وبالتالي أصبح لا بد من وجود دعم كامل لاتخاذ القرار الفعال من خلال توفير البيئة والظروف والآليات والتقنيات التي تخدم اتخاذ القرار الإداري القابل للتطبيق.

وقد جاءت هذه النتيجة متفقة مع نتيجة دراسة (Deng and Wibowo, 2008)، والتي توصلت إلى مدى إسهام نظم دعم القرار واعتبارها ركيزة أساسية في تقييم وحل المشكلات.

4- كانت نتيجة الانحدار المتعدد لأبعاد نظم دعم القرار مجتمعة أن بعد قاعدة البيانات وبعد دعم الإدارة العليا هما البعدين المؤثرين على جودة القرار الإداري. إذ إنّ القرار لا يستقيم دون بيانات دقيقة ومحدَّثة كما أن أي نظام أو نموذج لا ينجح من غير تبنٍّ مؤسسي وموارد وصيانة وتحديث مستمر. أمّا قاعدة النماذج والكفاءات البشرية فعلى الرغم من ارتباطهما بالقرار عند الاختبار الأحادي، فإنّ أثرهما عند الجمع يبدو غير مباشر ومتداخلاً؛ فالنماذج لا تُفعَّل بفعالية إن كانت البيانات ضعيفة أو التبنّي الإداري محدودًا، والكفاءات البشرية لا تُظهر أثرًا مستقلًّا ما لم تتوافر بيانات موثوقة ودعم تنظيمي. لذا حافظت قاعدة البيانات ودعم الإدارة على دلالتهما في النموذج المتعدد، بينما تلاشى الأثر المباشر لبقية الأبعاد

التوصيات

1- تمكين وتعزيز قدرات الموظفين العاملين في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق من خلال الاستعانة بالكوادر المتخصصة، والمدربين المؤهلين للتدريب بغرض عقد دورات تدريبية خاصة بنظم دعم القرار.

2- ضرورة تحديث قاعدة النماذج والبرمجيات الخاصة بالبرنامج من خلال اعتماد برمجية شجرة القرار، والتي تستخدم رسوم توضيحية شبيهة بالشجرة للقرارات والتبعات المتوقعة لها مع احتمال تحقق المخرجات المطلوبة.

3- ضرورة تبني منهجيات واضحة تضمن إجراء مراجعات دورية لقواعد البيانات التي يحتفظ بها البرنامج، وذلك للتأكد من مدى قدرة هذه البيانات على تلبية متطلبات العمل.

4- العمل على حماية بيانات نظم دعم القرار، وذلك من خلال اعتماد تقنية EDR للأمن السيبراني، والتي تهدف إلى اكتشاف التهديدات السيبرانية والاستجابة لها من خلال مراقبة وتحليل أنشطة أجهزة الحاسوب.

5- ضرورة توفير البيانات والمعلومات الواضحة والصحيحة ومراجعتها من قبل أكثر من مصدر، وذلك قبل إدخالها في قاعدة البيانات بغرض المساعدة في اتخاذ القرارات الصائبة.

6- العمل على تزويد قاعدة النماذج بواجهة مستخدم، والتي هي عبارة عن مجموعة من الوسائل التي يتفاعل بها الأفراد العاملون في البرنامج مع البرمجيات الخاصة بنظم القرار، بحيث تشكل حلقة وصل بين المورد البشري و نظام دعم القرار.

المراجع:

المراجع باللغة العربية

الكتب

- الحسينية، سليم،2006، نظم المعلومات الإدارية في عصر المنظمات الرقمية، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن.
- سرور، سرور، 2002، نظم المعلومات الإدارية، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
- عليان، ربحي،2008، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ياسين، سعد، 2019، نظم مساندة القرار، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الرسائل الجامعية

- بالرابح، وهيبة، دور نظم دعم القرار في تحديد التوجه الاستراتيجي- دراسة حالة المديرية الجهوية لسوناطراك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2020.
- خليل، نبيل، عبد الفتاح منال، تطبيق نظم دعم القرار وإدارة الأولويات على الهيكل التنظيمي لمديرية التربية والتعليم بمحافظة السويس، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة سوهاج، مصر، 2021.
- شعبية، لارا، أثر جودة المعلومات على كفاءة وفعالية اتخاذ القرار، دراسة ميدانية في وزارة الاتصالات في دمشق، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سورية، 2022.

- لحلوح، يحيى، أثر نظم دعم القرار في تحقيق المرونة الاستراتيجية – دراسة حالة مؤسسة الاسمنت بسكرة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2023.

الدوريات

- أبو العلا، رانيا، تأثير جودة الحياة الوظيفية على تحسين جودة القرار الإداري الدور الوسيط للإبداع الإداري – دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة المركزية بجمارك دمياط، مجلة الشروق للعلوم التجارية، العدد16، مصر، 2024.
- إسبر، سعيد، دور استخدام نظم دعم القرار في تحسين الميزة التنافسية – دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري، مجلة جامعة تشرين، العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد41، العدد5، سورية، 2019.
- الشوبكي، مازن، دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم المعلومات وتأثيره على تطبيق إعادة الهندسة للنظم الأكاديمية، المجلة الأكاديمية، المجلد العاشر، العدد الأول، فلسطين، 2019.
- العطية، يارا، دور المعرفة الضمنية في جودة القرارات الإدارية – دراسة ميدانية في جامعة الفرات، مجلة جامعة البعث، المجلد44، العدد33، سورية، 2022.
- القرشي، سوزان، أثر نظم دعم القرار على إدارة المدن الذكية– دراسة ميدانية على عينة من قيادات أمانة محافظة جدة، المجلة العربية للإدارة، المجلد43، العدد4، السعودية، 2023.

- توفيق، عمر، أثر نظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي – دراسة ميدانية على الشركات الصناعية بمحافظ ظفار، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد4، العدد9، اليمن، 2020.
- حسين، يسرى، العلاقة بين نظم دعم القرار والفاعلية التنظيمية – دراسة تطبيقية في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد63، العراق، 2021.
- خالصة، فتح، تعزيز أثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الاستراتيجية باستخدام نظم دعم القرارات – دراسة حالة مجمع صيدال، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد6، العدد2، الجزائر، 2022.
- محمد، دعاء، تصور مقترح لأثر القيادة الرقمية على جودة القرار الإداري: الدور الوسيط للتحول الرقمي – دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات المصرية، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد26، العدد2، مصر، 2024.
- يوسف، داليا، معوقات تطبيق نظم دعم القرار بجامعة المنيا وسبل التغلب عليها على ضوء اليقظة التكنولوجية، مجلة كلية التربية، عدد يوليو، الجزء 2، مصر، 2021.
- يوسف، نور، تقييم أثر استخدام نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري في المؤسسات التعليمية – دراسة استكشافية في جامعة طرطوس، مجلة جامعة البعث، المجلد46، العدد13، سورية، 2024.

المراجع باللغة الإنكليزية

- Almagharbeh, W. T. (2025). The impact of AI-based decision support systems on nursing workflows in critical care units. *International nursing review*, *72*(2), e13011.
- Donelan, R. (2013). Development and Validation of a Generic Instrument for Assessing The Quality of Decision-Making. A published thesis submitted in accordance with the conditions governing candidates for the degree of doctor of philosophy (PHD), Cardiff University, UK.
- Erskine, M. A., Gregg, D. G., Karimi, J., & Scott, J. E. (2019). Individual decision-performance using spatial decision support systems: a geospatial reasoning ability and perceived task-technology fit perspective. *Information Systems Frontiers*, *21*, 1369-1384.
- Esch, M., Schnellbacher, B., & Wald, A. (2019); Does integrated reporting information influence internal decision making? An experimental study of investment behaviour. Business Strategy and the Environment, 28(4), 599-610.

- Galipalli, Ashwin Kumar & Madyala, Haritha Jyothi, (2012), " Process to Build an Efficient Decision Support System: Identifying Important Aspects of A DSS" , Master's (one year) thesis in Informatics, University of BORAS, Spring.
- Ghasemaghaei, M., Ebrahimi, S., & Hassanein, K. (2018); Data analytics competency for improving firm decision-making performance. The Journal of Strategic Information Systems, 27(1), 101-11.
- Ioannis E. Livieris, Tassos A. Mikropoulos, Panagiotis Pintelas (2016). A decision support system for predicting students' performance. Themes in Science & Technology Education, 9(1), 43-57.
- KENNETH, P.(2010), Organizational Management Improvement Through Planned Decision Support System Tools In Technology Organizations. Doctor thesis. Department of Business Management, Maryland University: Maryland.
- O'Brien, James A. (2000), Introduction to Information Systems, 9th ed,. Boston, McGraw – Hill.
- Quaquebeke, N. V., & Gerpott, F. H. (2023). The now, new, and next of digital leadership: How Artificial Intelligence (AI) will take over and change leadership as we know it, Journal of Leadership & Organizational Studies, 30(3), PP. 265-275.

- Rajendra, B. (2024). The Role of Emotional Intelligence in Managerial Decision- Making. Maroon Journal De Management, 1(1), 1-8.

الملحق رقم (1) الاستبيان

السادة العاملون في برنامج الأغذية العالمي في مدينة دمشق

أرجو المساعدة على ملء الاستبيان التالي الذي يندرج في إطار دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على ماجستير إدارة الجودة MIQ، والتي تحمل عنوان:

تأثير تطبيق نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري

علماً أن الإجابات ستحاط بالسرية التامة وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين تعاونكم

الباحثة

غزل باقية

القسم الأول: البيانات الشخصية

الجنس	**ذكر**	**أنثى**

العمر	**أقل من 30 سنة**	**من 30- أقل من 40 سنة**	**من 40- أقل من 50 سنة**	**50 سنة فما فوق**

الخبرة في العمل	**أقل من 5 سنوات**	**من5-10 سنوات**	**من 11- 15 سنة**	**16 سنة فما فوق**

المؤهل العلمي	**ثانوي**	**معهد متوسط**	**إجازة جامعية**	**دراسات عليا**

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

#	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	قاعدة البيانات					
1	توفر قاعدة البيانات المستخدمة في البرنامج البيانات المطلوبة بسرعة					
2	تخدم قاعدة البيانات المستخدمة جميع الأقسام الإدارية في البرنامج					
3	تخدم قاعدة البيانات المستخدمة جميع المستويات الإدارية في البرنامج					
4	يتم تحديث قاعدة البيانات في البرنامج بشكل دوري					
5	توفر قاعدة البيانات معلومات واضحة عن واقع العمل الحالي					
	قاعدة النماذج					
6	يقوم البرنامج بقياس حساسية النموذج قبل اعتماده					
7	تتميز قاعدة النماذج في البرنامج بقدرتها على جمع البيانات المطلوبة					
8	يستخدم البرنامج النماذج الرياضية لعملية التنبؤ بالمشكلات					
9	يستخدم البرنامج الطرق الإحصائية لتحديد الأنسب بين البدائل المتاحة					
10	يستخدم البرنامج برمجيات تعتمد على قواعد البيانات					
	الكفاءات البشرية					
11	يمتاز الموظفون في البرنامج بكفاءتهم العالية في استخدام البرمجيات الموجودة					
12	يتم عقد دورات تدريبية للمستخدمين بكافة فئاتهم بما يتوافق مع متطلبات العمل					
13	يتم تطوير مهارات الموظفين في البرنامج بشكل دوري بما يتوافق مع تحديث البرمجيات					
14	يتم الأخذ بملاحظات الموظفين بما يتوافق مع مصلحة العمل ضمن البرنامج					
15	يوجد في البرنامج قسم فني متخصص بتكنولوجيا المعلومات ونظم دعم القرار					

دعم الإدارة العليا						
16	تدعم إدارة البرنامج عملية تطوير نظم دعم القرار					
17	توفر إدارة البرنامج وسائل مناسبة لإدخال البيانات والمعلومات وتخزينها					
18	تهتم إدارة البرنامج بسرعة الصيانة عند حدوث خلل في نظم دعم القرار					
19	تقوم إدارة البرنامج بتحديث نظم تكنولوجيا المعلومات بشكل دوري					
20	توفر إدارة البرنامج هيكلاً تنيظمياً يسمح بتدفق البيانات بسهولة بين الموظفين					
جودة القرار الإداري						
21	يتم تحديد المشكلة تحديداً واضحاً لاتخاذ القرار الإداري المناسب					
22	يتبع متخذ القرار في البرنامج أساليب علمية في عملية اتخاذ القرار					
23	يتم تجميع المعلومات المناسبة قبل اتخاذ القرار					
24	يتم اختيار التوقيت المناسب لإعلان القرارات بعد اتخاذها					
25	تجري متابعة تنفيذ القرارات المتخذة بدقة وفقاً لما هو مخطط					
26	يتم مناقشة الموظفين في البرنامج بطبيعة القرارات التي تتعلق بمهامهم الوظيفية					
27	توجد معايير واضحة لتقييم البدائل المتاحة عند اتخاذ القرار					