العلاقة بين نظم دعم القرار والفاعلية التنظيمية بمستشفيات جده

حمد احمد عبد الله المفضلي المالكي*

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور نظم دعم القرار في تحقيق الفاعلية التنظيمية بمستشفيات جده بالمملكة العربية السعودية. ولتحقيق هذا الهدف تم صياغة العديد من الفروض، وتم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات. ومن خلال استخدام عدد من الأساليب الإحصائية منها: معامل الثبات والصدق، وأسلوب تحليل الارتباط الخطي، اختبار (ت) لعينتين مستقلتين واختبار تحليل التباين لاختبار فروض الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير معنوي لنظم دعم القرار علي الفعالية التنظيمية، وذلك بدرجة ثقة (95%). وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وفقا المتغيرات الديموغرافية (العمر، المستوي العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) وذلك بدرجة ثقة (95%)

بالإضافة الي تقديم العديد من التوصيات الهامة، منها علي سبيل المثال، زيادة الاهتمام بجودة المعلومات في المنظمة من خلال التطوير والتحسين المستمر لبرمجيات جاهزة يتم استخدامها لأغراض محددة، .تقديم القيادات العليا للدعم التمويلي الخاص في ظل إعتماد نظم إتخاذ القرارات على تكنولوجيا مكلفة وكوادر بشرية عالية التجهيز وديناميكية عالية لمواكبة التغيير والتحديث المستمر على كافة مكونات النظام.

الكلمات المفتاحية: نظم دعم القرار، الفعالية التنظيمية، المستشفيات الحكومية بجدة، المملكة العربية السعودية، إدارة قاعدة المعرفة.

* باحث دكتوراه- معهد إدارة المستشفيات واقتصاديات الصحة- كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان.

the Relationship Between Decision Support Systems and Organizational Effectiveness in Jeddah Hospitals

Abstract

This study aimed to evaluate the role of decision support systems in achieving organizational effectiveness in Jeddah hospitals in the Kingdom of Saudi Arabia. To achieve this goal, several hypotheses were formulated, and a survey list was relied upon to collect data. Through the use of a number of statistical methods, including: the reliability and validity coefficient, the linear correlation analysis method, the t-test for two independent samples, and the analysis of variance test to test the study hypotheses. The study reached a set of results, the most important of which is the presence of a significant impact of decision support systems on organizational effectiveness, with a degree of confidence (95%). There are statistically significant differences in the responses of sample members about decision support systems according to demographic variables (age, educational level, years of experience, job title) with a degree of confidence (95%).

In addition to providing many important recommendations, including, for example, increasing attention to the quality of information in the organization through the development and continuous improvement of ready-made software that is used for specific purposes. Providing senior leadership with special financial support in light of the dependence of decision-making systems on expensive technology and highly equipped and highly dynamic human cadres to keep pace with change and continuous modernization of all components of the system.

keywords: Decision support systems, organizational effectiveness, government hospitals in Jeddah, Kingdom of Saudi Arabia, knowledge base management.

اولاً: مقدمة.

تعد قدرة المنظمات للتكيف مع كافة المتغيرات والتغلب على التحديات التي تواجه استخدام النظم المحوسبة من المؤشرات الهامة التي يتحدد تبعاً لها مستوى الفعالية التنظيمية والتي تمثل المطلب الأساسي للمنظمات العصرية، سواء كانت تنتج سلعاً أو تقدم خدمة؛ حيث إن الفعالية التنظيمية هي العنصر الهام والمحرك الرئيسي الذي تنطلق منه أي عملية تهدف إلى التطوير والتحديث والتحسين المستمر للأداء أو الجودة في مختلف المنظمات (علي، 2009، ص 290) .

كما أنه ومن جانب آخر نجد أن المنظمات التي تقدم الخدمات المختلفة قد أصبحت تحتل مكانة وأهمية ملحوظة، حيث أن هذه المستشفيات بصورة عامة تعد أحد أهم أشكال المنظمات التي تنتج الخدمات الصحية لكافة أفراد المجتمع وهي خدمات ضرورية بطبيعة الحال ولا يمكن الاستغناء عنها في أي دولة كانت مهما بلغت من الرُقي أو التخلف؛ مما يؤكد ضرورة إيجاد أكبر مستوى من الفعالية التنظيمية وبصفة دائمة ومستمرة بالشكل الذي يؤثر إيجاباً على أداء المستشفى بشكل عام ومدى قدرتها على تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تسهم في إشباع حاجات المستفيدين من خدماتها (الهزايمة، 2009، ص 396).

وطبقا لما سبق فقد ظهرت الحاجة الى وجود أنظمة قوية وكفء من أنظمة دعم القرار وبخاصة داخل القطاع الصحي بحيث تكون لها دورا في الفعالية التنظيمية داخل المستشفيات مما حذي بالباحث على دراسة تلك المتغيرات للوقوف على طبيعة الحال واستخلاص النتائج.

ثانياً: الإطار النظري والدراسات السابقة.

1/2 الإطار النظري.

1/1/2. نظم دعم القرار

تعددت تعريفات نظم دعم القرار ومنها :

تعريف جيمس اوبرين لنظام دعم القرار بأنه نظام معلومات مرتبط بالحاسب يوفر معلومات لدعم المديرين ومحترفي الأعمال أثناء عملية اتخاذ القرار وقد طور خصيصا لدعم وحل مشاكل الإدارة غير المهيكلة لتحسين عملية اتخاذ القرار. (مصطفى، 2006، 351)

وهذا ما يتفق مع تعريف (CASE PAKER) الذي يرى أنها " نظم تقوم بتجهيز المديرين بأدوات تساعدهم في حل المشكلات شبه الهيكلية وغير الهيكلية، ولكن بطريقة هؤلاء المدراء وأسلوبهم الشخصي في حل المشكلات (الصباغ، 2000، ص 231).

إضافة إلى ذلك تعرف بأنها نظم تفاعلية تعتمد الحاسوب ونماذج القرارات وقواعد البيانات متخصصة لمساعدة عملية صنع القرار الذي يقوم به المدير مستخدم النظام وأنها نتاج طبيعي لنظم التقارير المعلوماتية ونظم معالجة المعاملات (نهال مصطفى، 2006، ص352) .

وما يمكن ملاحظته، أنه يوجد إجماع لخبراء المعلوماتية أن نظم دعم القرار تستطيع تقديم الدعم الكامل لإتخاذ القرارات شبه الهيكلية التي ترتبط معظمها بالإدارات التكتيكية (الوسطى).

1/1/1/2. مكونات نظم دعم القرار

يمكن تحديد المكونات الرئيسة لنظم دعم القرار فيما يلي:

1 – واجهة المستخدمين: هي أوجه التداخل بين المستخدمين ونظام دعم القرار من خلال شبكات الحاسبات، وهي الطريقة التي يتم بها الحوار وكبقية إدخال الأوامر والحصول على استفسارات واستخراج معلومات، ويتم إدخال الأوامر بطرق متنوعة عن طريق لوحة المفاتيح أو استكمال مربعات حوار أما المخرجات فتكون في تقارير أو رسوم بيانية (ضاهر،2018، ص 35)

2- قاعدة البيانات: هي مخزن لكافة البيانات ذات الأهمية والقيمة بالنسبة للمستخدمين ونظام دعم القرارات والخاصة بمنشأة معينة أو نشاط محدد .وتتكون قاعدة البيانات من عناصر البيانات المخزنة بطريقة مرتبطة ومنظمة فى شكل ملفات وسجلات وحقول بيانات تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين، ويتم تداولها بواسطة نظم إدارة قواعد البيانات مثل ACCESS ٢٠٠٠. (Sergio, 2023).

3- قاعدة النماذج: وتتضمن جميع نماذج الطرق الكمية في الإدارة والتي توفر لمتخذ القرار تنوعا هائلا من نماذج بحوث العمليات التي تساعد في دراسة مجموعة البدائل والاختيارات المختلفة التي تؤدى الى تحسين كفاءة اتخاذ القرار .وأكثر هذه النماذج شيوعا واستخداما هي (مصطفى، 2006، 223) .

- **نموذج البرمجة الخطية:** وهو صياغة النموذج الرياضي لمشاكل البرمجة الخطية من اجل التعامل مع مشاكل مختلفة وتحويلها من صيغتها الانشائية الى صيغة النموذج الرياضي لغرض حلها بأسلوب البرمجة الخطية
- **نموذج المحاكاة:** هي عملية إنشاء وتحليل نموذج أولي رقمي لنموذج مادي للتنبؤ بأدائه في العالم الحقيقي. تُستخدم نمذجة المحاكاة لمساعدة المصممين والمهندسين على فهم ما إذا كان جزء ما قد يفشل وتحت أي ظروف وبأي طرق يمكن أن يتحملها. يمكن أن تساعد نمذجة المحاكاة أيضًا في التنبؤ بأنماط تدفق السوائل ونقل الحرارة. يقوم بتحليل ظروف العمل التقريبية من خلال تطبيق برنامج المحاكاة (Sergio, 2023).
- **نموذج النقل والتخصيص:** وهو يعتبر أحد أوجه تطبيقات البرمجة الخطية التي ساعدت على اتخاذ القرارات حيث اعتمدت في بادئ الأمر على مساعدة الإدارة في تسهيل تدفق السلع من المنافذ الإنتاجية أو التسويقية الرئيسية الى الوحدات

الأصغر وبما يجعل تكاليف النقل الى أدني حد ممكن ومن خلال ذلك يتوجب على المستثمر معرفة كميات الإنتاج التي ستوجه من وحدات الإنتاج الى مراكز التوزيع بحيث تكون التكاليف اقل ما يمكن.

4-قاعدة المعرفة:

هي محتوى كبير لكافة المعارف والخبرات المتراكمة في المنظمة ذات الأهمية والقيمة بالنسبة للمستخدمين والخاصة بمنشأة معينة أو نشاط محدد. وتتكون من عناصر المعرف التي تم تخزينها بطريقة مرتبطة ومنظمة (Sergio, 2023)..

شكل (1) مفهوم نظم دعم القرار

المصدر: https://www.logadv.com/2020/04/blog-post_25.html

2/1/1/2 أنواع أنظمة دعم القرار

يرى أحد الباحثين انه يمكن تمييز نوعين من أنظمة دعم القرار وهما (ضاهر،2018، ص 12):

1- نظام دعم قرار موجه بموجب النماذج

ويتميز هذا النوع أنه ذو استخدام خاص ويكون منفصلا عن أنظمة المعلومات في المنظمة أي يتمثل ببرمجيات جاهزة يتم استخدامها لأغراض محددة،

مثال ذلك البرمجيات الإحصائية (مثل SPSS، برمجيات خاصة بنماذج بحوث العمليات (مثل برمجية QSB أنظمة العمل الكمية Quantitative System (Business).

2- نظام دعم قرار موجه بالبيانات

ويتميز هذا النوع بقدرة كبيرة على تحليل حجم كبير من البيانات مما يمكن صانع القرار من الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

ويرى آخرون أن نظم دعم القرار يمكن أن يتم تصنفها إلى ثلاثة أنواع كالآتي (علي، 2009، ص 111).:

أ- **نظم دعم القرارات المؤسسية:** وهي عبارة عن نظم كاملة يتم تطويرها لكي تسمح لمتخذ القرار باسترجاع أو توليد معلومات ذات علاقة بمشكلة ذات طبيعة عامة مثال ذلك تحليل السوق، جداول الإنتاج، بحيث يتم تصمم هذه النظم بهدف الاستخدام المستمر.

ب- مولدات نظم دعم القرارات تصمم هذه المولدات لمساعدة متخذ القرار في توليد تطبيقات سريعة لنظم دعم القرار ذات إمكانية محدودة مقارنة مع نظم دعم القرارات المؤسسية، ولكنها تمتاز بسرعة التطوير وقدرتها على توليد تقارير وإجراء تحليلات بسرعة كبيرة وذلك باستخدام لغات الجيل الرابع.

ج- أدوات نظم دعم القرارات تصمم هذه الأدوات للمساعدة في تطوير نظم دعم القرار ذات إمكانات محدودة مقارنة بالنوعين السابقين. ومن أمثلة هذه الأدوات حزمة الجداول الإلكترونية وما توفره من إمكانية توليد الرسوم البيانية ومعالجة قاعدة بيانات محدودة ويمكن استخدام هذه الأدوات بشكل مستقل أو من خلال نظم دعم القرارات.

2/1/2 الفعالية التنظيمية

تعددت تعريفات الباحثين للفعالية التنظيمية واختلف الكتاب والباحثون في تعريف الفعالية من الناحية الاصطلاحية، ويرجع هذا الاختلاف إلى وجود تباين في وجهات نظر المنظمات والأفراد القائمين عليها، كما يرجع إلى وجود تباين واختلاف في الخلفيات العلمية لهؤلاء الكتاب والباحثين، مما أدى إلى صعوبة في تحديد أهداف المنظمة، التي غالباً ما تتعدد وتتعارض ويصعب الاتفاق على صياغتها بصورة محددة، ويؤدي ذلك إلى اختلاف في تحديد مفهوم واضح وموحد للفعالية لأنها تعتمد على مدى تحقيق الأهداف بصورة جيدة (صالح،2006، ص34).

يعتبر برنارد أول من حاول أن يقدم تعريفاً للفعالية، حيث عرفها بأنها " تحقيق الهدف المحدد، وعرف العمل الفعال بشكل عام بأنه "العمل الذي ينجز الهدف الذي تم تحديده مسبقا". (القريشى، 2023، ص 60).

في هذه المجموعة يتم تعريف الفعالية من خلال قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن والتكيف، وفيما يلي أهم وجهات النظر هذه. (عبد الوهاب، 2009، ص20).

1- يُعرّفها كل من (Katz & Kahn) بأنّها: مضاعفة النتائج النهائية للمؤسسة من خلال الاستخدام الأمثل لكافة الوسائل المتاحة في البيئة الداخلية والخارجية، وبعبارة أخرى هي القدرة على البقاء والاستمرار والتّحكم .

2- يُعرّفها كل من (Kast & Rosenzweig) بأنّها: القدرة على تحقيق أهدافها في شكل زيادة حجم المبيعات والحصة السوقية ورضا الزبائن وتنمية الموارد البشرية وتحقيق النّمو.

1/2/1/2 علاقة الفعالية التنظيمية بالأداء داخل المؤسسة

يرتبط الأداء بالفعالية من خلال ما يأتي: (الطهراوى، 2019، ص55).

1- شروط العمل: الشروط الفيزيائية وعلاقات العمل.

2- تنظيم العمل: يرتبط بتوزيع الوظائف الأساسية داخل المؤسسة وتقسيم المهام بين مختلف المصالح والأقسام.

3- الاتّصال – التنسيق – التشاور: هو يعبر عن التواصل العملي والوظيفي بين الأفراد للقيام بنشاطاتهم وتبادل المعلومات.

4- تسيير الوقت: هو يعني كيفية تنظيم وقت العمل الفردي والجماعي بين مختلف الوظائف والمهام.

5- التكوين المندمج: هو ينسجم مع متطلبات الوظائف، والمهام التي يقوم بها الأفراد.

أمّا الارتباط بين الأداء والكفاءة فيظهر من زاوية النتائج السريعة لفترة محددة (إنتاجية، مردودية) وتكوين طاقة مستقبلية من خلال تحسين ظروف العمل وإدماج التكوين كعامل محفز، هذه النقطة الأخيرة تظهر أيضا العلاقة بين الكفاءة والفعالية، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق الفعالية الاقتصادية – الاجتماعية.

2/2/1/2 المؤشرات المستخدمة في الحكم على فعالية المنظمة

تؤكد وجهة النظر الواقعية على ضرورة استخدام تركيبة من المؤشرات في تحديد الفعالية التنظيمية، ويمكن تصنيفها في مجموعتين كالتالي: (عبد الوهاب، 2009، ص20).

أ- **المؤشرات الخارجية:** وترتبط بصفة أساسية بالمخرجات وبعلاقات المنظمة بالبيئة الخارجية.

ب–**المؤشرات الداخلية:** وترتبط أساسا بمدخلات المنظمة وظروفها الداخلية.

أما عن مؤشر الفعالية الكلية للمنظمة فهو عبارة عن مركب من المؤشرات الداخلية الخارجية ومن خلال مجموعات التعاريف السّابقة يمكن استنتاج أنّ الفعالية التنظيمية يُمكن تناولها من زاويتين أساسيتين (Turban Fraim, 2005):

1– تعدد الأهداف: التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها والتي يمكن تقسيمها إلى:

أ– أهداف تتعلق بالإنتاج: توفير سلع وخدمات تتماشى وحاجات السوق والزبائن.

ب– أهداف تتعلق بالمجتمع: الاستجابة لحاجات الجمهور ذات الفائدة العامة.

ت– أهداف نظامية: العمل على تشغيل المؤسسة بكيفية تسمح لها بتحقيق الأهداف الأساسية كالبحث عن الاستقرار والمراقبة.

ث– الأهداف المشتقة: التّوجه إلى تحقيق أهداف أخرى غير الإنتاج والّتي تسمح بالتّطور (أهداف ثقافية أو اجتماعية أو سياسية...).

2– الأطراف التي تتعامل معها المؤسسة: إنّ التعدد في الأهداف يرجع إلى مجموعة الأطراف التي تتعامل معها المؤسسة، بحيث يكون لكل طرف حكم خاص على الفعالية التنظيمية بواسطة معايير تتماشى مع مصالحه، فالمساهم يركز على مردودية الاستثمار والعامل يركز على مستوى الأجر وشروط العمل وما إلى ذلك.

2/2 الدراسات السابقة

يما يلي سنتناول أهم الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين نظم دعم القرار والفاعلية التنظيمية كالتالي:

1/2/2 الدراسات العربية

دراسة: (دنيا ويسرى، 2021)

العنوان	العلاقة بين نظم دعم القرار والفعالية التنظيمية
الهدف	تركزت أهمية البحث على الدور الفعال لأنظمة دعم القرار في تحقيق أهداف أقسام الفندق. يهدف البحث بشكل أساسي إلى إظهار تأثير استخدام أنظمة دعم المعلومات بدلاً من الأنظمة التقليدية لتحسين عملية اتخاذ القرار وتلبية احتياجات العميل (أو الضيف)، وزيادة كفاءة الأداء لتقليل الوقت والجهد والتكلفة المطلوبة لاتخاذ القرارات. التي تنتمي إلى مؤسسات فندقية باستخدام أنظمة محوسبة لحفظ البيانات والمعلومات واستردادها.
المنهجية	مشكلة البحث هي عدم استخدام أنظمة دعم القرار من قبل متخذي القرار في المؤسسات الفندقية قيد الدراسة لاستخدام أنظمة جديدة أو استخدام برامج الكمبيوتر لدعمها، فضلاً عن عدم الوعي بآثارها الإيجابية. أما مجتمع البحث، فقد تألف من أربعة فنادق تم مسحها وهي (المنصور (مجليا سابقاً) ورويال توليب (رشيد سابقاً) وكريستال جراند عشتار وفلسطين إنترناشونال) والتي بلغ مجموعها (1260) فندقاً. وبلغت عينة البحث (67) مبحوثاً من المديرين المعتمدين، والمدير التنفيذي ورؤساء الأقسام والمسؤولين.
النتائج	توصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات أهمها: ▪ وجود حاجة موضوعية لإدارات قادرة على تحديد المتطلبات، واحتياجات دعم أنظمة القرار التي سيتم تنفيذها أو شراؤها، مع

	تقنيات وأدوات لدعم القرارات المعقدة المعرضة كما توصل البحث إلى عدد من التوصيات أهمها: العمل على توفير قاعدة بيانات، وإعداد كوادر وسيطة لتشغيل الأجهزة (أجهزة الكمبيوتر) وإدارة الأنظمة المختلفة بخبرة وكفاءة، وكذلك كإتاحة مهارة معلوماتية خاصة ساهمت في زيادة كفاءة التشغيل ودعم متخذي القرار.

دراسة: (الحسنى، 2013)

العنوان	**الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفعالية اتخاذ القرار**
الهدف	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى التأثير بين القرار نظم الدعم وجودة المعلومات واتخاذ القرار الفعال في وزارة المدنية الخدمة – سلطنة عمان من خلال إدراك العلاقة بين أبعاد جودة المعلومات، أبعاد اتخاذ القرار الفعال
المنهجية	تم قياس كل من التأثير المباشر بين تغييرات الدراسة والتأثير غير المباشر لبعد جودة المعلومات في اتخاذ القرار الفعال من خلال وجود دعم القرار الأنظمة. على ضوء ذلك، تم جمع البيانات وتحليلها واختبار المقترحات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، كما تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لإنجاز الدراسة بما في ذلك التحليل البسيط والمتعدد الانحدار وتحليل المسار.
النتائج	**توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:** 1. توجد علاقة إحصائية بين أبعاد جودة المعلومات (الأبعاد الزمنية والشكلية والمحتوى) وأبعاد الفاعل صنع القرار (سهولة تنفيذ القرار،

	جودة القرار، الموافقة على القرار وقرار الوقت) بشأن وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عمان بالدلالة 2. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأبعاد المعلومات الجودة (أبعاد الوقت والشكلية والمحتوى) في اتخاذ القرار الفعال بشأن وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عمان عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). 3. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لأنظمة دعم القرار على أبعاد جودة المعلومات على وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). 4. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأنظمة دعم القرار في اتخاذ القرار الفعال بشأن وزارة الخدمة المدنية في سلطنة عمان في مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). 5. وجود تأثير ذي دلالة إحصائية على جودة المعلومات في المؤثر اتخاذ القرار من خلال وجود أنظمة دعم القرار في وزارة المدنية الخدمة في سلطنة عمان عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

دراسة: (الزاكى وآخرون، 2010)

العنوان	**إثر نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري**
الهدف	هدفت الدراسة الى معرفة إثر توافر نظم دعم القرارات الإدارية على سلامة وجودة القرارات الإداري.
المنهجية	لتحقيق الهدف من البحث تم دراسة عينة من البنوك السودانية وتطبيق البحث عليها

النتائج	وجاءت النتائج لتفيد بالاتى: ▪ أنه قد أثبتت الدراسة من خلال التحليل الإحصائي الى أن التقارير لها أثر ضعيف على جودة القرار الإداري ▪ أثبتت الدراسة أن تأثير البرامج الإلكترونية المستخدمة في البنوك السودانية على جودة القرار الإداري كان إيجابياً، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (الفرحان والطراونة 1996، ودراسة غنيم 2004، ودراسة المحاسنة 2005). ▪ أثبتت الدراسة أن تأثير نوع نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري كان تأثيراً ضعيفاً، حيث تتفق هذه الدراسة مع دراسة (الشرفاء 2004، ودراسة فتح الرحمن 2004). ▪ أثبتت الدراسة من خلال نتائج التحليل الإحصائي أن تأثير الأنظمة الخبيرة على جودة القرار الإداري ضعيف نسبياً.

دراسة: (رمضان، 2009)

العنوان	**أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء** "دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم – محافظات قطاع غزة."
الهدف	تهدف هذه الدراسة إلى معرفة إثر نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء في وزارة التربية والتعليم – محافظات غزة، ومن خلال مراجعة الإسهامات العلمية في هذا المجال
المنهجية	تم صياغة نموذج الدراسة حيث تكونت عينة الدراسة من 230 موظف يعملون في الوظائف الإشرافية وكانت نسبة الاستجابة 81، %وتم

	الاعتماد على الحزمة الإحصائية SPSS في التحليل الإحصائي، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، وقد تم التأكد من ثبات الاستبانة باستخدام طريقة ألفا كرو نباخ، كما تم التأكد من صدق الاستبانة باستخدام معامل الفا كرون باخ وسيبرمان.
النتائج	**وجاءت النتائج لتفيد بالاتى:** ▪ وجود أثر لنظم مساندة القرارات على تطوير الأداء تمثل في وجود وعي وإدراك لدى الإدارة العليا بالنسبة لاستخدام نظم مساندة القرارات بدرجة جيدة، وتوفر الإمكانات المادية والفنية لاستخدام نظم مساندة القرارات في وزارة التربية والتعليم بدرجة متوسطة، مع وجود إمكانات بشرية بدرجة جيدة، وتوفر مستوى تنظيمي جيد لاستخدام نظم مساندة القرارات. ▪ كما أظهرت الدراسة تنوع نظم المعلومات التي تدعم القرارات بدرجة جيدة مع قلة أنواع نظم مساندة القرارات. ▪ أما بالنسبة للبرامج التدريبية فهي أيضاً متوفرة بدرجة متوسطة ▪ كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين إجابات المبحوثين في قطاع غزة لأثر نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء تعزى لمتغيرات العمر، المسمى الوظيفي، ا لخبرة، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة وهو (α= 05.0) تعزى لمتغيرات الجنس، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المنطقة، وعدد الدورات.

دراسة (حسن ورمزي، 2022)

العنوان	**اثر جودة مخرجات نظم دعم القرار علي عملية صنع القرارت – دراسة حالة جامعة البطانة** **The Effect of Output Quality of Decision Support Systems on Decision-making Process – A case study of University of Albutana**
الهدف	هدفت الدراسة الي التعرف على ماهية خصائص المعلومات الجيدة، وماهية مكونات نظم دعم القرارات، وكذلك معرفة أثر مخرجات نظم دعم القرار في كل مراحل صنع القرارات، تحديد المشكلة، تحديد البدائل، اختار أفضل بديل، تنفيذ القرار ومتابعته.
المنهجية	استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة مكونه من 24 عنصرا وزعت على عينة من الموظفين ذوي المناصب الاشرافية بجامعة البطانة باستخدام اسلوب الحصر الشامل.
النتائج	وجاءت النتائج لتفيد بالآتي: • توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار وتحديد المشكلة. توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار واختيار أفضل بديل

دراسة (حسن ورمزي، 2022)

العنوان	**إثر جودة مخرجات نظم دعم القرار على عملية صنع القرارت – دراسة حالة جامعة البطانة**

	The Effect of Output Quality of Decision Support Systems on Decision-making Process – A case study of University of Albutana
الهدف	هدفت الدراسة الي التعرف على ماهية خصائص المعلومات الجيدة، وماهية مكونات نظم دعم القرارات، وكذلك معرفة اثر مخرجات نظم دعم القرار في كل مراحل صنع القرارات، تحديد المشكلة، تحديد البدائل، اختار افضل بديل، تنفيذ القرار ومتابعته.
المنهجية	استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي حيث تم تصميم استبانة مكونه من 24 عنصرا وزعت على عينة من الموظفين ذوي المناصب الاشرافية بجامعة البطانة باستخدام اسلوب الحصر الشامل.
النتائج	وجاءت النتائج لتفيد بالآتي: توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار وتحديد المشكلة. توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين جودة مخرجات نظم دعم القرار واختيار أفضل بديل

2/2/2 الدراسات الاجنبية

دراسة: (Iu and Others, 2020)

العنوان	**Developing knowledge based Multi Objective Decision Support System**
الهدف	على الرغم من التطور الواسع لتطبيقات طرق نظم دعم القرار متعددة

	الأهداف فإنه يوجد ضعف لأهداف تكنولوجيا المعرفة والخبرات اللازمة لتقديم الطريقة الأكثر ملائمة، حيث توضح هذه الدراسة إمكانية تضمين التوجه الذكي ضمن طرق نظم دعم القرارات متعددة الأهداف ووضع الخطوط العريضة لإطار توجيهات محددة لتصميم المعرفة المعتمدة على توجه لاختيار طريقة نظم دعم القرارات متعددة الأهداف المناسبة
المنهجية	.تم تطبيق إطار بشكل ذكي، وتخطيطي سهل الاستخدام تعتمد على نظم دعم القرارات متعددة الأهداف ونظم معرفة ستساعد أي متخذ قرار لاختيار أفضل طريقة لحل مشاكل نظم دعم القرارات متعددة الأهداف.
النتائج	**وجاءت النتائج لتفيد بالآتي:** ▪ أن اتخاذ القرار الأمثل للمشاكل الخطية يمكن أن يتم في إطار أهداف متعددة. ▪ يمكن للمعرفة أن تستخدم لمساعدة المستخدمين في المناطق الشحيحة في الخبرة الفنية وتسهيل وتشغيل وحدات مرنه لنظام صنع القرار ▪ تم اختيار النموذج الأول مع مجموعة من المشاكل العملية والتجريبية على حد السواء في مجال البيئة. ▪ شملت الانشطة البحثية توسيع نطاق النظام لمعالجة وحل مجموعة من المشاكل.

دراسة (Bestman & Chinyere, 2021)

العنوان	**Decisions Support Systems and Organizational Efficiency of the Deposit Money Banks in Port**

	Harcourt, Rivers State
الهدف	على الرغم من التطور الواسع لتطبيقات طرق نظم دعم القرار متعددة الأهداف فإنه يوجد ضعف لأهداف تكنولوجيا المعرفة والخبرات اللازمة لتقديم الطريقة الأكثر ملائمة، حيث توضح هذه الدراسة إمكانية تضمين التوجه الذكي ضمن طرق نظم دعم القرارات متعددة الأهداف ووضع الخطوط العريضة لإطار توجيهات محددة لتصميم المعرفة المعتمدة على توجه لاختيار طريقة نظم دعم القرارات متعددة الأهداف المناسبة.
المنهجية	اعتمدت الدراسة التصميم المسحي الوصفي مجتمع هذه الدراسة مكون من واحد وعشرون (21) من أموال وديعة البنوك العاملة في بورت هاركورت كما صدر عن البنك المركزي النيجيري. حجم العينة من الدراسة كان نفس السكان المعينين لصغر حجم السكان. ومع ذلك فإن الباحث تسليم خمس (5) نسخ من الاستبيان إلى موظفو الإدارة العليا من كل واحد وعشرين (21) بنكًا للودائع، مما يجعل المجموع واحدًا مائة وخمسة (105) مستجيبين.. تم استرجاع تسعين (90) نسخة من الاستبيان وكانت قابلة للاستخدام لتحليل البيانات. آي بيرسوني تم استخدام تقنية الارتباط للمنتج في اختبار الفرضيات المختلفة من أجل تحديد العلاقة التخمينية بين المتغير المستقل (أنظمة دعم القرارات) والمتغير التابع (الكفاءة التنظيمية).

النتائج	**وجاءت النتائج لتفيد بالآتي:** • حصلت الكفاءة التنظيمية على درجات متوسطة عالية (س> 2.5) بناءً علي اعتماد مقياس ليكرت • إجابات، جميع البنود الأربعة حملت درجة عالية يعني الدرجات (س> 2.5) والتي كانت بمثابة الأساس لمستويات الاتفاق المعتدلة. حيث س>2.5

دراسة: (Al-Hattami, and Kabra, 2024)

العنوان	**Au The influence of accounting information system on management control effectiveness: The perspective of SMEs in Yemen**
الهدف	هدفت هذه الورقة إلى قياس تأثير نجاح AIS على MCE بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في اليمن، وهو بلد أقل نموا، حيث أن البحث والمعرفة محدودان للغاية في هذا السياق.
المنهجية	تم جمع البيانات من 315 من أصحاب ومديري الشركات الصغيرة والمتوسطة عبر استبيان. تم استخدام برنامج SmartPLS 3 لتحليل البيانات
النتائج	خلصت النتائج إلى روابط إيجابية بين نجاح AIS وMCE. على وجه التحديد، كشفت النتائج أن جودة معلومات AIS وجودة النظام واستخدامه تؤثر بشكل إيجابي على MCE؛ تعد جودة المعلومات والنظام من المحركات الأساسية لاستخدام AIS ورضاك؛ يؤثر رضا المستخدم بشكل إيجابي على استخدام AIS. ومن المثير للاهتمام أن

	جودة الخدمة أظهرت أنها غير ذات أهمية في سياق AIS. علاوة على ذلك، لم يظهر رضا المستخدمين أي تأثير كبير على MCE. يعتبر هذا البحث من أوائل الأبحاث التي قدمت أدلة تجريبية على تأثير نجاح نظام AIS على MCE بين الشركات الصغيرة والمتوسطة في اليمن، كسياق دولة أقل نمواً.

التعليق على الدراسات السابقة

يلاحظ أنه قد تنوعت الاتجاهات البحثية في الدراسات السابقة والتي أجريت على منظمات عربية واجنبية في المنهج المستخدم فبعضها استخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان لجمع البيانات، والبعض الآخر اعتمد على تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من قواعد بيانات.

قد ركز بعضها على التعرف على علاقة نظم دعم القرارات والفعالية التنظيمية، بينما اهتمت بعض الدراسات الأخرى بدراسة أثر نظم دعم القرار على الفعالية التنظيمية، في حين أن بعض الدراسات سلطت الضوء على الفعالية وكيفية تحسينها .

وان تطابقت بعض الدراسات السابقة في دراسة بعض المتغيرات البحثية الشبيهة أو التطبيق على نفس القطاع الصحي لكن هذه الدراسة تختلف عما سبق، حيث تتميز الدراسة الحالية بأنها تهدف إلى التركيز على دور نظم دعم القرار بأبعاده الاربع وهم إدارة قواعد البيانات، إدارة النماذج، إدارة قاعدة المعرفة، نظام واجهة الاستخدام في تحقيق الفعالية التنظيمية بأبعادها الثلاث وهم تحقيق الاهداف، الاستخدام الكفء للموارد، استقرار المنظمة، الذي تم في مستشفيات مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، لما لذلك من اهميه قصوي في زيادة كفاءة العاملين

والإنتاجية والحصول علي اعلي جوده للأداء والإنتاج مع توفير الوقت والجهد المبذول والمال ايضا من اجل كل ذلك سوف يتم اجراء هذه الدراسة.

ثالثاً: الدراسة الإستطلاعية.

الهدف	قام الباحث باستطلاع الموقف الحالي داخل قطاع الصحة بالمملكة العربية السعودية بهدف تقصى الحقيقة والتعرف على طبيعة الحال فيما يخص مشكلة ومتغيرات البحث من موضوع توافر نظم لدعم القرارات الإدارية وما يرتبط به من أدوات وممارسات وأساليب وتحديات، فقد قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية حيث قام بإجراء مقابلات شخصية مع 30 فردا من المسئولين من القيادات الإدارية العاملين بالمستشفيات العامة بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية.
التاريخ	تم ذلك في شهر فبراير 2022.
المكان	المستشفيات العامة الحكومية بمحافظة جدة بالمملكة العربية السعودية وهي: • مستشفى الملك عبد العزيز • مستشفى الملك فهد بجده • مستشفى الصحة النفسية بجدة • مستشفى الثغر بجدة • مستشفى شرق جده العام
النتيجة	تم استطلاع الرأي وإلقاء بعض التساؤلات حول توافر نظم دعم القرار في القطاع الصحي وأثر ذلك على الفعالية التنظيمية داخل

المستشفيات محل الدراسة.

- **بسؤالهم على مدى توافر نظم دعم القرار في المستشفى؟**

أجاب 18 فردا بنسبة 60% من العينة بأنهم غير راضين عنها حيث إنها ليست على المستوى المنشود وأيضا تحتاج الى المزيد من التحديث والتطوير المستمر وإضاقة أساليب رقمية متطورة.

في حين أجاب 12 بنسبة 40% أنهم يتقبلون الوضع الحالي.

- **وبسؤالهم عن مستوى الفعالية التنظيمية بالمستشفى؟**

أجاب 16 منهم بنسبة 53% انه أداء مقبول إداريا في حين أجاب 14 بنسبة 47 % منهم انه يحتاج للمزيد من الجهد والتطوير.

- **وبسؤالهم عن دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية في المستشفى؟**

أجاب 24 منهم بنسبة 80% بأنه هام جدا وضروري، وأوضحوا بضرورة تطبيق تلك النظم الداعمة لصنع القرارات الإدارية وأيضا الصحية لما لها من فوائد جمة على القطاع الصحي وإسهامها في تطويره والارتقاء بأداء الخدمات الصحية وتوفيرها للمستفيدين.

بينما أجاب 6 منهم بنسبة 20% بأنهم لا يدركون أهميته في تحقيق الفعالية التنظيمية، ولاحظ الباحث من خلال نتيجة الاستطلاع بأنهم قد أكدوا على ضرورة تطبيق نظم دعم القرار وتطويرها والاهتمام بها بحيث أن لها دورا مؤثرا في إدارة المستشفى.

وأيضا لما تسهم به من إعطاء بيانات ومعلومات سريعة ووقتية وعاجلة تساعد في إدارة الموقف وسهوله اتخاذ القرارات الإدارية، ورفع الفعالية

	التنظيمية، لكن مدى تطبيقها داخل المستشفيات لم يتخذ الشكل الكامل وهناك استعداد لخوض تلك التجربة والاستفادة من تلك الأنظمة الإدارية.

رابعاً: مشكلة الدراسة.

من خلال الدراسات السابقة العربية والاجنبية التي تم الرجوع إليها والتي لها علاقة بموضوع هذه الدراسة، والدراسة الاستطلاعية التي تم اجراؤها، بالإضافة الي خبرة الباحث، فقد تبين أن هناك مشاكل في تحديد العلاقة بين نظم دعم القرار والفاعلية التنظيمية بمستشفيات جده بالمملكة العربية السعودية والتى قد تؤثر في دورها على تحقيق اهداف المؤسسة.

لذلك تتركز مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور نظم دعم القرارات في تحقيق الفعالية التنظيمية للمستشفيات الحكومية بمحافظة جدة؟

ويتفرع عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية على النحو التالي:

- ما هو أثر نظم إدارة قاعدة البيانات في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة
- ما هو أثر ما هو أثر نظم إدارة قاعدة النماذج في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة
- ما هو أثر نظم إدارة قاعدة المعرفة في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.
- ما هو أثر نظام واجهة الاستخدام في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.

خامساً: أهداف الدراسة

يسعى البحث الى تحقيق الهدف الرئيسي التالي :

قياس أثر نظم دعم القرارات في تحقيق الفعالية التنظيمية للمستشفيات الحكومية بمحافظة جدة؟

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية، وهي:

- قياس أثر نظم إدارة قاعدة البيانات في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة
- قياس أثر ما هو أثر نظم إدارة قاعدة النماذج في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة
- قياس أثر نظم إدارة قاعدة المعرفة في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.
- قياس أثر نظام واجهة الاستخدام في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.

سادساً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي

الأهمية العلمية:

- المساعدة على معرفة أهمية نظم دعم القرار بالقطاع الصحي بالمملكة فيما يحقق أعلى فعالية تنظيمية ممكنة.
- تدعيم تدفق القدرات المعرفية والبحثية للمستقبل المعرفي لمن يريد البحث في مجال نظم دعم القرار بالقطاع الصحي مستقبليا.

الأهمية العملية:

- توفير المعرفة العملية والتطبيقية للعاملين في مجالات إدارة المستشفيات لسهولة فهم وأدراك دور نظم دعم القرار بالقطاع الصحي على عملهم وسهوله التعامل مع مجريات الاحداث وحل المشكلات المرتبطة بها.
- مدي اهمية الجزء الميداني المتمثل في المستشفيات الحكومية بمحافظة جدة مع توضيح دور نظم دعم القرار

سابعاً: فروض الدراسة.

في ضوء مشكلة وأسئلة الدراسة، تم صياغة فروض الدراسة كالتالي:

الفرض الرئيسي الاول: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة. ويتفرع عن هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية نظم إدارة قاعدة البيانات في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.

الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية نظم إدارة قاعدة النماذج في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.

الفرض الفرعي الثالث: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية نظم إدارة قاعدة المعرفة في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.

الفرض الفرعي الرابع: يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية نظام واجهة الاستخدام في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة.

الفرض الرئيسي الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المستوي العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي). ويتفرع عن هذه الفرضية عدد من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرض الفرعي الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغير الديموغرافي (العمر).

الفرض الفرعي الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغير الديموغرافي (المستوي العلمي).

الفرض الفرعي الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغير الديموغرافي (الخبرة).

الفرض الفرعي الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغير الديموغرافي (المسمى الوظيفي).

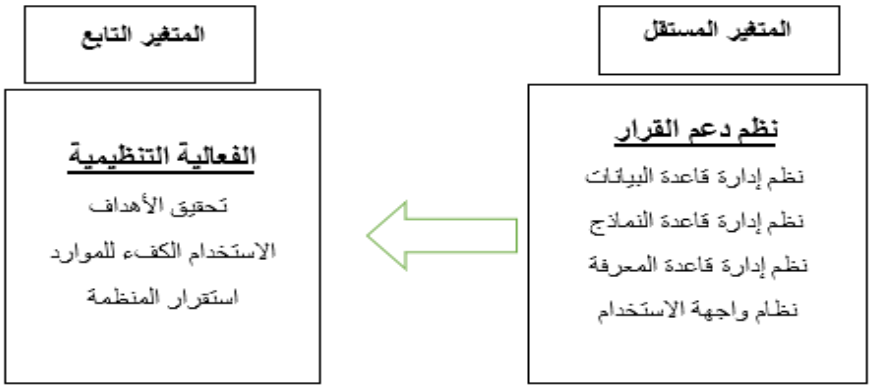
ثامناً: نموذج البحث ومتغيراته

تحتوي الدراسة لي متغيرين أساسيين كالتالي:

المتغير المستقل: – نظم دعم القرار

المتغير التابع: الفعالية التنظيمية

والتي يوضحها النموذج التالي:



شكل (2) نموذج الدراسة ومتغيراته

تاسعاً: محددات البحث

توجد مجموعة من الحدود اللازمة لإتمام هذه الدراسة وهي

- الحدود الموضوعية: دراسة العلاقة بين نظم دعم القرار والفاعلية التنظيمية.
- الحدود المكانية: المستشفيات الحكومية جده بالمملكة العربية السعودية.
- الحدود الزمانية: 2023-2024.
- الحدود البشرية: جميع العاملين في القطاع الصحي.

عاشراً: منهجية الدراسة.

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف الي وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها، وتحليل نتائجها وتفسيرها حيث تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية

لاختبار صحة الفروض حول العلاقات بين المتغيرات محل الدراسة. وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

1/10 مجتمع وعينة الدراسة:

يشتمل مجتمع هذا البحث على العاملين المستشفيات الحكومية جده بالمملكة العربية السعودية. حيث بلغ عددهم 6696 شخص

تم اختيار عينة تمثل مجتمع البحث باستخدام العينة العشوائية البسيطة ومتمثلة في عدد (450) فرداً مسئولاً بالقطاع الصحي العام، فقد تم توزيع الأداة الاستقصائية على عدد (450) فردا من المبحوثين وتم استلام عدد (438) بنسبة تمثل (97.3%). كما ان 12 فردا من المبحوثين لم يسلموا الاستبانة (لأسباب مختلة منها الغياب او القيام بإجازة)

جدول رقم (1) نسبة العينة الصحيحة من المبحوثين الاستبيان

إجمالى الإستبيان	المحقق فعليا	النسبة الفعلية
450	438	% 97.3

الجدول من اعداد الباحث

الحادي عشر: الدراسة التطبيقية

1/11 اختبارات الثبات والصدق (Reliability and Validity Test):

يقصد بالثبات مدي استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة يمكن استخدام معامل (ألفا كرونباخ) حيث تتراوح قيمته بين (1,0)، حيث إن ارتفاع قيمته تدل على تحقق الثبات بدرجة عالية، أما بالنسبة للصدق فيقصد به أن أداة الدراسة تقيس ما وضعت لقياسه، ويحسب عن طريق ايجاد

الجزر التربيعي لمعامل الثبات؛ والجدول التالي يحتوي على نتائج برنامج (SPSS) لمعامل الثبات ومعامل الصدق لمحاور الدراسة:

جدول رقم (2) قياس مدى ثبات أداة الدراسة – الاستبيان

المتغيرات	معامل الفا كرونباخ
نظم دعم القرار	0.806
الفاعلية التنظيمية	0.877

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

2/11 اختبار فروض الدراسة

في هذا القسم سوف يتم اختبار فروض الدراسة، بناء على نتائج التحليل على النحو التالي:

أولا: الفرض الرئيسي الأول

لاختبار الفرض الرئيسي الاول وفروضه الفرعية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط simple linear Regression analysis بهدف اختبار العلاقة بين متغير مستقل واحد (لأبعاد نظم دعم القرار) ومتغير تابع واحد (الفعالية التنظيمية) وتم التأكد من تحقق شروط استخدام هذا التحليل والتي تتمثل في (تبعية البواقي للتوزيع الطبيعي، عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي بين حدود الخطأ، تجانس التباين).

جدول (3): نتائج اختبار الفرض الرئيسي الاول وفروضه الفرعية باستخدام تحليل الإنحدار البسيط

المتغيرات المستقل	معاملات الإنحدار B_i	إختبار ف F- test		إختبار ت T- test		معامل التحديد (R^2)	معامل الإرتباط (R)
		قيمة ف المحسوبة (F)	المعنوية Sig.	قيمة ت المحسوبة (T)	المعنوية Sig.		
نظم إدارة قاعدة البيانات	.375	33.434	.000	9.238	.000	0.431	0.657
نظم إدارة قاعدة النماذج	.724	25.654	.000	9.660	.000	0.332	0.576
نظم إدارة قاعدة المعرفة	.123	44.712	.000	7.982	.000	0.394	0.628
نظام واجهة الاستخدام	.85	35.634	.000	12.823	.000	0.308	0.555

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول ما يلي:

1) بالنسبة لبعد نظم إدارة قاعدة البيانات، يتضح أن:

- **المعنوية الكلية:** يتضح من خلال اختبار F، أن القيمة المعنوية قد بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أن نموذج الانحدار نموذج معنوي ككُل.
- **القوة التفسيرية للنموذج:** بلغت قيمة مُعامل التحديد $R^2 = 0.431$، وهذا يعني أن نظم إدارة قاعدة البيانات تُفسر 43.1% من التغيرات التي تحدث في الفعالية التنظيمية.

- **الإرتباط بين المتغيرات:** بلغت قيمة مُعامل الارتباط R=.657، وهي تُشير إلى وُجُود علاقة ارتباط متوسطة بين نظم إدارة قاعدة البيانات والفعالية التنظيمية.
- **معنوية نظم إدارة قاعدة البيانات:** بلغت قيمة مُعامل الانحدار 375.، وهي تُشير إلى وُجُود علاقة طردية بين نظم إدارة قاعدة البيانات كمتغير مستقل والفعالية التنظيمية كمُتغير تابع، وتُشير نتيجة اختبار ت إلي أن هذه العلاقة معنوية حيث أن مستوي المعنوية .sig 000. أقل من 0.05.

وبُناءاً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الأول الذي ينُص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية نظم إدارة قاعدة البيانات في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة"، وذلك بدرجة ثقة 95%.

2) بالنسبة لبعد نظم إدارة قاعدة النماذج، يتضح أن:

- **المعنوية الكلية:** يتضح من خلال اختبار F، أن القيمة المعنوية قد بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أن نموذج الانحدار نموذج معنوي ككُل.
- **القوة التفسيرية للنموذج:** بلغت قيمة مُعامل التحديد $R^2 = 0.332$، وهذا يعني أن نظم إدارة قاعدة النماذج تُفسر 33.2% من التغيرات التي تحدث في الفعالية التنظيمية.
- **الارتباط بين المتغيرات:** بلغت قيمة مُعامل الارتباط R=.576، وهي تُشير إلى وُجُود علاقة ارتباط متوسطة بين نظم إدارة قاعدة النماذج والفعالية التنظيمية.
- **معنوية نظم إدارة قاعدة النماذج:** بلغت قيمة مُعامل الانحدار 724.، وهي تُشير إلى وُجُود علاقة طردية بين نظم إدارة قاعدة النماذج كمتغير مستقل

والفعالية التنظيمية كمُتغير تابع، وتُشير نتيجة اختبار ت إلى أن هذه العلاقة معنوية حيث أن مستوي المعنوية .sig 000. أقل من 0.05.

وبُناءاً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثاني الذي ينُص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية نظم إدارة قاعدة النماذج في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة"، وذلك بدرجة ثقة 95%.

3) بالنسبة لبعد نظم إدارة قاعدة المعرفة، يتضح أن:

- **المعنوية الكلية:** يتضح من خلال اختبار F، أن القيمة المعنوية قد بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أن نموذج الانحدار نموذج معنوي ككُل.
- **القوة التفسيرية للنموذج:** بلغت قيمة مُعامل التحديد $R^2 = 0.394$، وهذا يعني أن نظم إدارة قاعدة المعرفة تُفسر 39.4% من التغيرات التي تحدث في الفعالية التنظيمية.
- **الارتباط بين المتغيرات:** بلغت قيمة مُعامل الارتباط R=.628، وهي تُشير إلى وُجُود علاقة ارتباط متوسطة بين نظم إدارة قاعدة المعرفة والفعالية التنظيمية.
- **معنوية نظم إدارة قاعدة المعرفة:** بلغت قيمة مُعامل الانحدار 123.، وهي تُشير إلى وُجُود علاقة طردية بين نظم إدارة قاعدة المعرفة كمتغير مستقل والفعالية التنظيمية كمُتغير تابع، وتُشير نتيجة اختبار ت إلي أن هذه العلاقة معنوية حيث أن مستوي المعنوية .sig 000. أقل من 0.05.

وبُناءاً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثالث الذي ينُص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية نظم إدارة قاعدة البيانات في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة"، وذلك بدرجة ثقة 95%.

4) بالنسبة لبعد نظام واجهة الاستخدام، يتضح أن:

- **المعنوية الكلية:** يتضح من خلال اختبار F، أن القيمة المعنوية قد بلغت 0.000 وهي أقل من 0.05 أي أن نموذج الانحدار نموذج معنوي ككُل.
- **القوة التفسيرية للنموذج:** بلغت قيمة مُعامل التحديد $R^2 = 0.308$، وهذا يعني أن نظام واجهة الاستخدام تُفسر 30.8% من التغيرات التي تحدث في الفعالية التنظيمية.
- **الارتباط بين المتغيرات:** بلغت قيمة مُعامل الارتباط R=.555، وهي تُشير إلى وُجُود علاقة ارتباط متوسطة بين نظام واجهة الاستخدام والفعالية التنظيمية.
- **معنوية نظام واجهة الاستخدام:** بلغت قيمة مُعامل الانحدار.85 ، وهي تُشير إلى وُجُود علاقة طردية بين نظام واجهة الاستخدام كمتغير مستقل والفعالية التنظيمية كمُتغير تابع، وتُشير نتيجة اختبار ت إلي أن هذه العلاقة معنوية حيث أن مستوي المعنوية .sig 000. أقل من 0.05.

وبُناءاً عليه يتم قبول الفرض الفرعي الرابع الذي ينُص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية نظام واجهة الاستخدام في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة"، وذلك بدرجة ثقة 95%.

وبناءاً على ما سبق نقبل الفرض الرئيسي الاول الذي ينُص على أنه " يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة"، وذلك بدرجة ثقة 95%.

ثانيا: الفرض الرئيسي الثاني

لاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، وتم التأكد من تحقق فروض استخدام هذا الاختبار والمتمثلة في الطبيعية وتجانس التباين؛ وفيما يلي نتائج هذا الاختبار:

جدول (4): نتائج اختبار الفرض الرئيسي الثاني باستخدام اختبار تحليل التباين

البيانات الشخصية	نظم دعم القرار		One way ANOVA	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	P
المرحلة العمرية: 20 <30 سنة	3.35	.11	3.09	0.03
30–< 40 سنة	3.85	.47		
40–< 50 سنة	3.69	.93		
50 سنة فأكثر	3.00	.68		
المستوى التعليمي: بدون مؤهل	3.73	.97	20.55	0.00
مستوى متوسط (دبلوم)	3.73	.75		
لمؤهل عالي (بكالوريوس)	3.90	.55		
دراسات عليا	3.12	.53		
سنوات الخبرة: 1–< 5 سنوات	3.33	.68	6.05	0.00
5–<10 سنوات	3.81	.23		
10–<20 سنة	3.21	.45		
20 سنة فأكثر	3.54	.30		

البيانات الشخصية	نظم دعم القرار		One way ANOVA	
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	P
المسمى الوظيفي: حديث التوظيف	3.83	.37	5.35	0.00
مشرف قسم	3.33	.29		
مشرف دور	3.93	.87		
رئيس وحدة	3.50	.56		
مدير عام	3.49	.87		

المصدر: مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول ما يلي:

بالنسبة للفرض الفرعي الأول:

يتضح من الجدول أن قيمة المعنوية (.sig) قد بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين العاملين باختلاف العمر فيما يتعلق باتجاهاتهم حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية،

وبناءًا عليه يتم قبول الفرض الفرعي الأول: الذي ينص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغير الديموغرافي (العمر)؛ وذلك بدرجة ثقة (95%)".

بالنسبة للفرض الفرعي الثاني:

يتضح من الجدول أن قيمة المعنوية (.sig) قد بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين العاملين باختلاف المستوي التعليمي فيما يتعلق باتجاهاتهم حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية،

وبناءًا عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثاني: الذي ينص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغير الديموغرافي (المستوي العلمى)؛ وذلك بدرجة ثقة (95%)".

بالنسبة للفرض الفرعي الثالث:

يتضح من الجدول أن قيمة المعنوية (.sig) قد بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين العاملين باختلاف سنوات الخبرة فيما يتعلق باتجاهاتهم حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية،

وبناءًا عليه يتم قبول الفرض الفرعي الثالث: الذي ينص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغير الديموغرافي (الخبرة)؛ وذلك بدرجة ثقة (95%)".

بالنسبة للفرض الفرعي الرابع:

يتضح من الجدول أن قيمة المعنوية (.sig) قد بلغت 0.000 وهي أقل من (0.05) وبالتالي يوجد فرق معنوي بين العاملين باختلاف المسمى الوظيفي فيما يتعلق باتجاهاتهم حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية،

وبناءًا عليه يتم قبول الفرض الفرعي الرابع: الذي ينص على أنه: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغير الديموغرافي (المسمى الوظيفي)؛ وذلك بدرجة ثقة (95%)".

الثاني عشر: التوصيات

في ضوء النتائج التي توصلنا اليها والتي تتمثل في وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لأبعاد نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات محافظة جدة، وذلك بدرجة ثقة (95%). ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول نظم دعم القرار وتحقيق الفعالية التنظيمية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المستوي العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، وذلك بدرجة ثقة (95%). وهذا يتفق مع ما توصلت إليه العديد من الدراسات على سبيل المثال دراسة: (الحسنى، 2013) ودراسة: (دنيا ويسرى، 2021) ودراسة (Bestman & Chinyere,2021)

ومن اهم التوصيات التي توصلنا اليها على النحو التالي:

1. زيادة الاهتمام بجودة المعلومات بأبعادها في المنظمة من خلال التطوير والتحسين المستمر لبرمجيات جاهزة يتم استخدامها لأغراض محددة، مثال ذلك البرمجيات الإحصائية (مثل SPSS، برمجيات خاصة بنماذج بحوث العمليات، برمجيات نظام دعم قرار موجه بموجب النماذج) بكل دقة وكفاءة.
2. تقديم القيادات العليا للدعم التمويلي الخاص في ظل إعتماد نظم اتخاذ القرارات على تكنولوجيا مكلفة وكوادر بشرية عالية التجهيز وديناميكية عالية لمواكبة التغيير والتحديث المستمر على كافة مكونات النظام.

3. وضع آليات ومعايير لقياس أداء العاملين والرضا الوظيفي لمعرفة مؤشرات التحسين والفعالية داخل المستشفيات في جميع أنشطة وعمليات دعم القرار.

4. قيام القيادات ورؤساء الأقسام بوضع نظام للتدريب وخطة للتطوير

ومن الدراسات المستقبلية المقترحة ما يلي:

1- تقييم دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية بمستشفيات أخري بالمملكة العربية السعودية مثل مستشفيات الرياض.

2- تقييم فاعلية دور نظم دعم القرار في تحقيق الفعالية التنظيمية في ظل وجود متغيرات وسيطة مثل استراتيجية التدريب والتحيز.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

1) الزهراني، & القرشي. (2023). أثر نظم دعم القرار على إدارة المدن الذكية دراسة ميدانية على عينة من قيادات أمانة محافظة جدة. المجلة العربية للإدارة.

2) الحسنى، عبد الله بن حمود (2013)، الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفعالية اتخاذ القرار، جامعة الشرق الأوسط، دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بسلطة عمان. رسالة ماجستير منشورة ,Master جامعة الشرق الاوسط.

3) رمضان، فدوى، (2009)، أثر استخدام نظم مسانده القرار على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية.

4) الزاكي، إسراء أحمد آدم وأخريات (2016)، أثر نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري دراسة حالة بنك السودان المركزي، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

5) علي، سنوسي (2009)، تقييم مستوى الفعالية التنظيمية للمستشفيات في الجزائر: دراسة تطبيقية على المستشفيات العمومية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع6.

6) عماد الصباغ، (2000)، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، ط1، مكتب دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن ،ص37.

7) مجاهد هاني الطهراوي، (2019)، أثر نظم دعم القرار في فاعلية المرونة الاستراتيجية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الاردنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية, 27(1).

8) محمد يامن قواس, & محمد ضاهر. (2018)، تحديد الامكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار في زيادة فعالية الأداء المصرفي" دراسة في القطاع المصرفي الإسلامي". مجلة جامعة حماة, 1(5).

9) نهال مصطفى واخرون (2006)، أساسيات الأعمال في ظل العولمة، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية.

10)الهزايمة، أحمد صالح (2009)، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية: دراسة ميدانية في المؤسسات العامة لمحافظة اربد، (مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية– المجلد 25 – ع1.

11)دينا حامد جمال، & يسرى محمد حسين. (2021). العلاقة بين نظم دعم القرار والفاعلية التنظيمية دراسة تطبيقية في فنادق الدرجة الممتازة لمدينة بغداد *Journal of Baghdad College of Economic sciences University*, (63).

ثانياً: المراجع الأجنبية

1) Al-Hattami, H. M., & Kabra, J. D. (2024). The influence of accounting information system on management control effectiveness: The perspective of SMEs in Yemen. *Information Development*, *40*(1), 75-93.

2) Sergio Salimbeni, Andrés Redchuk, the Impact of Intelligent Objects on Quality 4.0, Advances in System-Integrated Intelligence, 10.1007/978-3-031-16281-7_28, (287-298), (2023).

3) Turban Fraim, Decision Support System and Intelligent Systems, Prentice-Hall, Inc, New Jersey, 2005. https://www.uobabylon.edu.iq/eprints/publication_2_22771_680.pdf

4) Lu, J., Quaddus, M. A., & Williams, R. (2000, January). Developing a knowledge-based multi-objective decision support system. In *Proceedings of the 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 10-pp). IEEE.

5) Bestman, A. E., & Chinyere, J. O. (2021). Decisions support systems and organizational efficiency of the deposit money banks in Port Harcourt, Rivers State. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, *8*(1), 183-196.