Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences
Volume (4), Issue (9) : 30 Aug 2020
P: 52 - 70
ISSN: 2522-3372
مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية
المجلد (4)، العدد (9) : 30 أغسطس 2020 م
ص: 52 - 70

The Impact of Decision Support Systems on Organizational Innovation: Field Study in Industrial Companies in Dhofar Governorate

Omar Ikbal Tawfik

Zaroug Osman Bilal

College of Commerce and Administrative Sciences || Dhofar University || Sultanate of Oman

Salem Bakhit Kshoub

Rafid fund || Sultanate of Oman

Abstract: The aim of the research is to identify the impact of decision support systems on organizational creativity in industrial companies in Dhofar Governorate. The research relied on the questionnaire in collecting information. The research population consisted of employees in the top and middle management of three industrial companies in Dhofar Governorate (Raysut Cement, Dhofar Energy, and Salalah Methanol Company) and they (97) employees. Questionnaires were distributed to all members of the study community in the three companies, and the researcher retrieved (93) a valid questionnaire for statistical analysis. The researcher used the descriptive analytical method in collecting data, analyzing it, answering research questions and testing their hypotheses. The most important results of the research: the presence of a statistically significant effect to support senior management and the type of support systems used on organizational creativity at the level of statistical significance (0.05) Dhofar Governorate industrial companies. And the absence of a statistically significant effect of the available capabilities of decision support systems on organizational creativity at the level of statistical significance (0.05). Among the most important recommendations: Raising the levels of creativity of workers in industrial companies through holding workshops and developing them to the best practical practices in the field of benefiting from the outputs of decision support systems. And enhancing the inputs of decision support systems in industrial companies to make new and modern contributions to the decision-making process.

Keywords: "decision support systems, organizational innovation, industrial companies, Dhofar Governorate.

أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي: دراسة ميدانية في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار

عمر اقبال توفيق

زروق عثمان بلال

كلية التجارة والعلوم الإدارية || جامعة ظفار || سلطنة عمان

سالم بخيت كشوب

صندوق رفد || سلطنة عمان

الملخص: هدف البحث إلى التعرف على أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار، واعتمد الباحثون منهجية البحث الوصفي المسحي وتمثلت الأداة في استبانة. تكون مجتمع البحث من العاملين في الإدارة العليا والوسطى بثلاثة

من الشركات الصناعية بمحافظة ظفار وهي (ريسوت للأسمنت، ظفار للطاقة، وشركة صلاله للميثانول) وعددهم (97) موظف، تم توزيع الاستبانات على جميع أفراد مجتمع الدراسة بالشركات الثلاثة، واسترجع الباحثون (93) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. استخدم الباحثون المنهج الوصفي والتحليلي في جمع البيانات وتحليلها والإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياتها. ومن أهم النتائج التي توصل إليها البحث: وجود اثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا ونوع نظم الدعم المستخدمة على الإبداع التنظيمي عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) بالشركات الصناعية بمحافظة ظفار. وعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05). ومن أهم التوصيات: رفع مستويات إبداع العاملين في الشركات الصناعية من خلال عقد ورش العمل وتطويرهم على أفضل الممارسات العملية في مجال الاستفادة من مخرجات نظم دعم القرارات. وتعزيز مدخلات نظم دعم القرارات في الشركات الصناعية وذلك لتقديم مساهمات جديدة وحديثة في عملية اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: نظم دعم القرار، الإبداع التنظيمي، الشركات الصناعية، محافظة ظفار

مقدمة

تبرز أهمية القرارات في الحياة بشكل واضح؛ وإن عملية اتخاذ القرار لم تأتي من فراغ بل كانت استجابة ومطلب بسبب التقدم العلمي التكنولوجي وأتساع حجم المنظمات والقوى البشرية العاملة وتأثيرات البيئة الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى حجم المعلومات الهائل والذي تتطلبه عملية اتخاذ القرار حيث أن القرار أصبح يدخل في سلسلة من العمليات والإجراءات والخطوات العلمية التي تأخذ بعين الاعتبار كافة المتغيرات والبدائل وكلما زاد عدد المتغيرات والبدائل والاحتمالات كلما زادت نسبة وصحة ودقة القرار المتخذ مما ينعكس إيجابياً على التنظيم في كل ما يتعلق بالعملية الإنتاجية وإدارة الموارد واستخدامها وإدارة القوى البشرية. تواجه جميع المؤسسات في الوقت الراهن تحديات كبيرة نظراً للتطورات في تقنيات الاتصالات والمعلومات وسرعة التغيير والتجديد مما قد يعيق استمرار الشركات في عملها، وتعاني العديد من الشركات عدم وضوح الخطط والسياسات وضعف في توظيف تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات، وليس لديها كوادر بشرية متخصصة مما يؤثر على عملية اتخاذ القرار الصحيح ويؤدي إلى عدم وجود إبداع تنظيمي يؤثر على مستويات نجاح الشركة. وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل التالي: ما أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار؟. تمثل المساهمة الحقيقية للبحث في التعرف على مستويات الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار، وأثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي.

مشكلة البحث:

تواجه جميع المؤسسات في الوقت الراهن تحديات كبيرة نظراً للتطورات في تقنيات الاتصالات والمعلومات وسرعة التغيير والتجديد مما قد يعيق استمرار الشركات في عملها، تعاني بعض الشركات من عدم وضوح الخطط والسياسات وضعف في توظيف تكنولوجيا المعلومات في عملية اتخاذ القرارات، وبسب عدم توفر الكوادر البشرية المتخصصة مما يؤثر على عملية اتخاذ القرار الصحيح ويؤدي إلى عدم وجود إبداع تنظيمي يؤثر على مستويات نجاح الشركة، ومن هنا يود الباحثونين التعرف على أثر استخدام نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار، وتتمثل مشكلة البحث في التساؤل التالي:

ما أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة: **لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار**

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

أ- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدعم الادارة العليا على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار

ب- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار

ج- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنوع نظم الدعم المستخدمة على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار

أهداف البحث:

1. التعرف على أثر نظم دعم القرار في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار.
2. التعرف على مستويات الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار
3. التعرف على أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار.

أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث من أن نتائجه قد تفيد على النحو الاتي:

1- زيادة الوعي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار بأثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي.

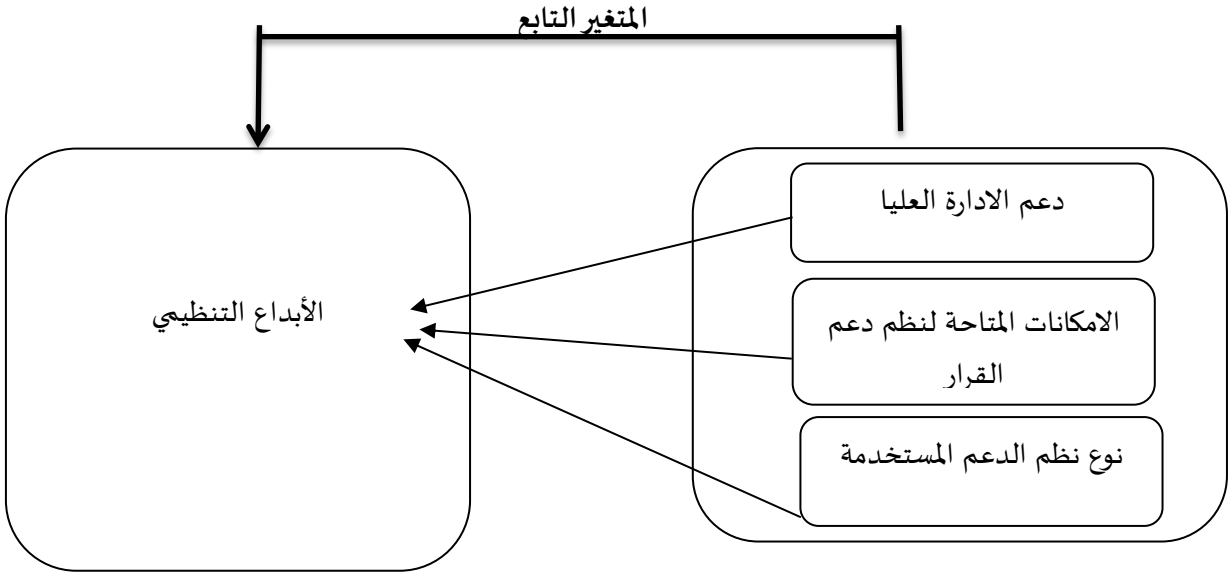
2- تحفيز الشركات الصناعية بمحافظة ظفار على مزيد من الاهتمام بترابط نظم دعم القرار والإبداع التنظيمي.

3- تنبيه الإدارات العليا بأهمية التكنولوجيا ونظم المعلومات الحديثة وربطها مع العملية الادارية.

4- حشد جهود أصحاب الشركات والعاملين في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار لدعم القرارات والتوجهات المتعلقة بالإبداع التنظيمي.

نموذج البحث:

المتغير المستقل (نظم دعم القرار)



شكل رقم (1) نموذج البحث

حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية تطرقت الدراسة إلى معرفة آراء العينة المبحوثة خلال العام الدراسي 2019/2018.
- الحدود المكانية تم إجراؤها في عينة من الشركات الصناعية بمحافظة ظفار ((ريسوت للأسمنت، ظفار للطاقة، وشركة صلاله للميثانول).

مصطلحات الدراسة:

- نظم دعم القرار: عرف (إبراهيم، 2013: 57) نظم دعم القرار بأنها الاجراءات التي تساعد متخذ القرارات المرتكزة على الجودة في اتخاذ القرار المناسب بالاعتماد على اسس من الاعتبارات أهمها نوعي البيانات وتحليلها.
- ويضيف (Turban, et al, 2011:16) أن نظم دعم القرار هي النظم الحاسوبية التفاعلية التي تساعد صانعي القرار استخدام البيانات والنماذج لحل المشاكل غير المنظمة.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة

أهمية نظم دعم القرار:

أشار(Turban, et al, 2011:9) إلى أن أهمية نظم دعم القرار تتمثل في التالي: استخدام أنظمة دعم القرارات المحوسبة تساعد في تنفيذ العديد من العمليات الحسابية بسرعة وبتكلفة منخفضة، تحسين الاتصال والتعاون، زيادة الانتاجية لأعضاء المجموعات، تحسين ادارة المعلومات، تحسين الجودة والنوعية لعملية اتخاذ القرارات. لذلك تعتبر المعلومات المنتجة من نظم المعلومات يجب أن تتوفر فيها الشروط والخصائص العالية الجودة حتى يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات أو في إجراء أية عمليات أو أنشطة داخل المنشأة.

ويذكر (تعلب، 2011) أن نظام دعم القرارات يركز ببساطة على توفير الدعم المناسب لتحسين جودة ومدى ملاءمة المعلومات المتاحة، مدى كفاية المعلومات المتاحة وعدد البدائل المطروحة، مدى مناسبة النماذج المستخدمة لتحليل المشكلة وذلك كله في نقطة محددة من الزمن هي وقت اتخاذ القرار. من خلال التعريفات السابقة يستنتج الباحثون أن نظم دعم القرار هى نظام شامل يعمل على جمع المعلومات المهمة عن طريق استخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وبحوث العمليات وذلك بهدف دعم الادارة العليا وذلك لتنظيم اعمالها وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

الأبعاد المؤثرة في نظم دعم القرار:

نظم دعم القرار تتأثر بمجموعة من المتغيرات التي تتكون منها تلك النظم وتؤثر وتتأثر بها ومنها (الشوبكي، 2010):

1. **دعم الإدارة العليا لاستخدام نظم دعم القرار:**

أدى كلاً من الزيادة في حجم المنظمات وتعقد أنشطتها الإدارية، وتطور وسائل اتخاذ القرارات في الوقت الحاضر إلى زيادة اهتمام المدراء على اختلاف مستوياتهم التنظيمية، والوظيفية في الحصول على المعلومات الدقيقة والملائمة وفي الوقت المناسب، من أجل القيام بمهمات التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات بكفاءة وفاعلية، لذلك أصبحت المعلومات والنظم المسئولة عن إنتاجها مورداً أساسياً من موارد المنظمات على اختلاف أنواعها(المغربي، 2002). وينبغي أن يكون دعم الإدارة العليا واضح للجميع من خلال استعدادها لاتخاذ إجراءات ملموسة من منها

صياغة سياسة الجودة، بناء هيكل تنظيمي للجودة، الإشراك الكلي للعاملين، نشر معلومات حول الجودة، إدارة عمليات التغيير، تنظيم يوم للجودة (زاهر، 2005)

2. الإمكانات المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار:

أصبحت المعلومات والنظم المساندة والمسئولة عن إنتاجها مورداً أساسياً من موارد المنظمات على اختلاف أنواعها(حمدي، 2008). وتقسم الإمكانيات المتاحة لنظم دعم القرار إلى: الإمكانات البشرية المتوفرة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار، الإمكانات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار(أبو رحمة، 2005):

أ- الإمكانات المادية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار:

الإمكانيات المادية تتضمن جميع الأجهزة المادية والمواد المستخدمة في تشغيل المعلومات وهي تشمل الحاسبات والطرفيات والوسائط حيث يتوقف مقدار التمويل المطلوب على قدر نوعية المشاكل التي يتعامل معها النظام، ولكن بكل تأكيد أنه بقدر الدعم التمويلي تكون كفاءة النظام، وذلك في ظل اعتماده على تكنولوجيا مكلفة وكوادر بشرية عالية التجهيز، وديناميكية عالية لمواكبة التغيير، والتحديث المستمر على كافة مكونات النظام (الكردي، 2003).

ب- الإمكانات البشرية المتوفرة لاستخدام نظم دعم القرار:

يعد العنصر البشري أهم الموارد لأي مؤسسة، والبحث عن العنصر البشري المتميز والخلاق والتعامل معهم واكتساب ولائهم وإخلاصهم للعمل أصبح مطلبا صعبا لكل مؤسسة، بحيث تصدرت الأهداف الرئيسية المنشودة لأغلب المؤسسات والشركات، حيث أن تحقيق النجاح والفشل الإداري يكمن أساسا في نوعية القيادة التي يمارسها المديرون والتي تتمثل في استقطاب والحفاظ على روح التعاون المثمر والايجابي للعاملين الذين يقودوهم حيث يشكل العنصر البشري أهم مورد من موارد أية مؤسسة سواء كانت خاصة أم حكومية، كبيرة أم صغيرة، إنتاجية أم خدمية، حيث تتوقف كفاءة وفعالية المؤسسة على كفاءة هذا المورد، وبالتالي تحرص إدارة أية مؤسسة على استثمار هذا المورد والاستفادة منه الاستفادة المثلى (أحمد، 2005).

ج- الإمكانات الفنية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار:

في الوقت الحالي لم تعد القرارات الإدارية المتخذة تخضع للتخمين أو أسلوبا من أساليب التجربة والخطأ وإنما أصبحت تستند إلى أسلوب علمي سليم يهدف بالوصول إلى قرارات أكثر دقة ومنطقية لتساهم في حل المشاكل الإدارية معتمدة على تحليل المعلومات تحليلا كميا يتفق مع سير الإدارة في الاتجاه العلمي لوضع البدائل والحلول بهدف جعل القرارات المتعلقة بهذه البدائل أكثر معقولية ورشد ومن أهم هذه الإمكانات تقنيات المعلومات الإدارية واهم هذه التقنيات النظام الحاسوبي والاتصالات، حيث تقوم هذه التقنيات بتقديم المعلومات والبيانات الضرورية، وهذا يؤثر على عمل المؤسسة من حيث زيادة الفعالية، توفير الوقت والجهد المبذول، الدقة والسرعة في عملية الانجاز، تقليل التكلفة، تبسيط الإجراءات، زيادة الإنتاجية الإدارية (السالمي، 2003).

د- الإمكانات التنظيمية المتاحة لاستخدام نظم دعم القرار:

الإمكانيات التنظيمية والمتمثلة في القوى الكامنة في الموقف الإداري، الاتصالات الإدارية، التفويض واللامركزية الإدارية ونطاق التمكين فاتخاذ القرارات عملية مستمرة ويومية، وتتضمن كل المراحل الإدارية بدءا بالتخطيط ومرورا بالتنظيم والتوجيه والرقابة، إذ لا تخطيط دون اتخاذ قرار بذلك سواء كان للمدى البعيد أو القصير، وكذلك الأمر بالنسبة لباقي الوظائف(الشوبكي، 2010).

الإبداع التنظيمي: يعتبر موضوع الإبداع التنظيمي من الموضوعات المهمة في مجال الإدارة الحديثة فالإبداع من الوظائف الأساسية التي يجب أن تعني بها الإدارة والتي يجب أن تضع لها أهدافها في المدى القصير والمدى الطويل وأن تتحمل المسئولية عن توفير فرصتها وتهيئة الجو الملائم وتوفير الحوافز والتقدير للناجحين فيها وعلى الإدارة أن تعلم كيف تدمج الموهبة الخلاقة في التنظيم وتوجهها اتجاها محدداً، فالإبداع لا يترك للمصادفة بل أنه يستند على التحسين المستمر والاختراع وواجب الإدارة أن تسانده بشدة وتدعمه بصفة مستمرة الإبداع (القريوتي: 2000). يرى للباحثين أن الإبداع التنظيمي هو "مزيج من القدرات التي تمكن الفرد من إنتاج فكرة جديدة، متميزة، قابلة للتطبيق، بهدف حل مشكلة أو تطوير نظام قائم أو إيجاد مفهوم أو أسلوب عملي لتنفيذ أعمال المنظمة، بشكل يكفل تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية.

ويظهر دور الإبداع من خلال إدراك الإداريين والمنظمات إلى مدى الحاجة إلى التغيير والتحسين في العمليات الإدارية وأهدافها ومن خلال تطوير أداء العاملين، حيث يجب تقدير أهمية الإبداع الإداري من خلال جهود كبيرة لتوفير مناخ ملائم يمكن العاملين في المنظمات على اختلاف قدراتهم من إظهار ما لديهم من قدرات إبداعية واستغلالها الاستغلال الأمثل مما يدفع إلى النمو والتطور للمنظمات والارتقاء بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها، حيث يمثل الإبداع الإداري أحد الضرورات الأساسية في إدارة الأعمال والمنظمات، ولذلك فإن المنظمات الناجحة ومن أجل بقائها واستمرارها قوية ومؤثرة يجب أن لاتقف عند حد الكفاءة وإنما يجب أن يكون لديها طموحات أبعد من ذلك لتكون متألقة في أفكارها وأدائها وأهدافها.

ثانياً- الدراسات السابقة:

أ- دراسات باللغة العربية:

- **دراسة (العبيدي، 2006)** هدف هذا البحث إلى عرض وتحليل نموذج البرمجة الخطية كأداة في دعم متخذ القرار ودورها في ترشيد خطط الإنتاج وذلك من خلال تقييم نتائج تحليل الحساسية لهذا النموذج وأثرها في رفع كفاءة تخطيط الإنتاج واعتماد النموذج الرياضي للمشكلة باعتباره خطة إنتاج إجمالية، وإن ما يتحقق عن هذا النموذج من تحليلات باستخدام نظام دعم القرار يعد بمثابة الدليل للمدير في ترشيد خطط الإنتاج. والتعامل مع نظام دعم القرار كنظام مختبري لفحص وتحليل خطة الإنتاج من شأنه أن يساعد في بيان كفاءة خطة الإنتاج والتي من شأنها أن تحقق أقصى قدر ممكن من استغلال الموارد المتاحة، وهي (المواد الأولية، الطاقة البشرية، الطاقة التشغيلية للمكائن والمعدات). واستثمار مخرجات نظام دعم القرار في المساعدة على تحقيق أهداف المنظمة في رفع كفاءتها من خلال صنع قرارات أكثر رشدا وعقلانية. وقد توصل البحث إلى إمكانية اعتماد النموذج كإطار لخطة الإنتاج واستثمار نتائج تحليل الحساسية كقاعدة معرفية لدعم متخذ القرار في البحث عن أفضل خطة إنتاج
- **دراسة (رمضان، 2009)**، هدفت الدراسة إلى معرفة اثر نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء في وزارة التربية والتعليم – في قطاع غزة، ومن خلال مراجعة الإسهامات العلمية في هذا المجال تم صياغة نموذج الدراسة حيث تكونت عينة الدراسة من 230 موظف يعملون في الوظائف الإشرافية وكانت نسبة الاستجابة80% وقد أظهر تحليل النتائج وتفسيرها 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

- **دراسة (بركات، 2009)** هدفت إلى التعرف على مدى استخدام نظم دعم القرار في اتخاذ القرار والأساليب الكمية في عملية اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على القطاع العام في محافظة اللاذقية. وتوصلت الدراسة أن استخدام مدراء القطاع العام في محافظة اللاذقية لنظم دعم القرار في عملية اتخاذ القرار لنتائج منخفضة، واقتصار هذا الاستخدام على بعض المبادرات الفردية، كما يتأثر مدى استخدام المدراء الاساليب الكمية في عملية اتخاذ القرار بشكل سببي مباشر وايجابي بكل المتغيرات الغير ملاحظة كالخصائص التنظيمية وخصائص المعلومات المقدمة لاتخاذ القرار، وأوصت الدراسة على ضرورة توفير الاعتمادات المالية اللازمة والضرورية للمنظمات الحكومية لتطوير برامج نظم دعم القرار المختلفة التي تمكن متخذي القرار من استخدام الاسلوب الكمي لمواكبة الاحتياجات المتجددة في عالم الإدارة.
- **دراسة (الشوبكي، 2010)** هدفت الدراسة إلى التعرف العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. استخدم الباحث اسلوب الاستبانة لجمع البيانات . تم توزيع (500) استبانة على عينة الدراسة حيث تم استرداد (449) استبانة وقد اظهرت نتائج الدراسة : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، كذلك أوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.
- **دراسة (حمزة، 2010)** هدفت إلى التعرف على أثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الاستراتيجية ودور نظم دعم القرارات في تعزيز أثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الاستراتيجية في شركات الاتصالات الخلوية بدولة الكويت، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة وتم توزيعها على عينة مكونة من (61) موظف، حيث توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية للمعرفة الضمنية بأبعادها على جودة القرارات الاستراتيجية وعلى نظم دعم القرارات، وجود تأثير ذو دلالة معنوية لنظم دعم القرار على جودة القرارات الاستراتيجية
- **دراسة (الحسني، 2013)** هدفت إلى التعرف على مدى الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة، المدنية العمانية، وذلك من خلال معرفة العلاقة بين أبعاد جودة المعلومات وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار، وقياس الأثر المباشر بين متغيرات الدراسة والأثر غير المباشر لأبعاد جودة المعلومات في فاعلية اتخاذ القرار بوجود نظم دعم القرار. تم جمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة المكون من (78) موظفاً . وبينت 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، بسلطنة عمان فقد تبين أعلى القيم الارتباط كانت بين متغير جودة المعلومات وقبول القرار، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة المعلومات (البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية، بسلطنة عمان، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على أبعاد جودة المعلومات(البعد الزمني ؛ البعد الشكلي ؛ بعد المحتوى) في وزارة الخدمة المدنية، بسلطنة عمان.
- **دراسة (الجابري، 2016)** هدف البحث إلى تقييم دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية بالجزائر، وإثراء معارف الباحثين في مجال نظم دعم القرار من جهة واتخاذ القرار الاستراتيجي وعلاقته بالتكنولوجيات من خلال نظم دعم القرار لاتخاذ القرار الاستراتيجي. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة المطاحن بالفوجة بالجزائر. وعدهم (125) موظف، وتكونت عينة البحث من (37) موظف تم

توزيع عليهم الاستبانة. النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تمتلك (مؤسسة المطاحن بنتيه تحتية) مالية، مادية، بشرية، تقنية تساعدها على تطبيق نظم دعم القرار، وتؤهلها لمواكبة التطورات المتسارعة من أجل منافسة قوية في ظل اقتصاد السوق. أن معظم المبحوثين المتواجدين في مؤسسة المطاحن والذين تم استجوابهم معظمهم إناث يميلون إلى فئة الشباب من بين 30-40 سنة، لهم مؤهل علمي عال، كما يتمتعون بسنوات خبرة قليلة. أن هؤلاء المستجيبين يقرون بوجود نظم دعم القرار حيث اتبع متوسط إجابتهم حول عبارات نظم دعم القرار بصفة عامة. تبين من خلال اختبار الفرضية الرئيسية بأن هناك دور يؤديه نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي بالمؤسسة محل الدراسة ويتجسد ذلك من خلال طبيعة المعلومات التي يوفرها حول متغيرات المحيط الداخلي والخارجي مما يسهم في مرحلة التشخيص والتحميل للقرار الاستراتيجي المراد اتخاذه.

ب- دراسات بالإنجليزية:

- **دراسة (Barr& Sharda, 1997)** تناولت الدراسة ما إذا كانت التحسينات في جودة القرار المرتبطة عادةً بـ DSS ترجع بشكل أساسي إلى تأثيرات "التطوير" أو "الثقة". وتطرقت الدراسة ايضا، ما إذا كان إدخال DSS يساهم في جودة القرار، كذلك تم تقييم أداء صناع القرار بعد إزالة .DSS. أشارت النتائج إلى أنه على الرغم من أن DSS ساهم في جودة القرار، إلا أن زيادة فاعلية اتخاذ القرار من قبل متخذي القرارات المدعومين بـ DSS قد يكون بسبب الاعتماد بدلاً من الفهم المفاهيمي الأفضل لمشكلة القرار.
- **دراسة (Arnott & Pervan, 2008)** تناولت هذه الدراسة ثمانية قضايا مهمة والمتعلقة بأهمية نظم دعم القرار ومناهج البحث في نظم دعم القرار ونماذجه، وحكم صنع القرار المبنية على الأسس النظرية ودور تكنولوجيا المعلومات وتمويل نظم دعم القرار والمحافظة على البرامج في المجال الأكاديمي، وهدفت الدراسة لمعرفة طبيعة نظم دعم القرار باستخدام تحليل الأدبيات (المقالات المنشورة) والتي اعتبرها الباحث عينة الدراسة لتحليل محتواها، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين في مؤسسات التعليم بكندا وقد اختار الباحث عينة عشوائية مكونة من (231) معلم، خلصت الدراسة ببعض المقترحات لتحسين بحوث نظم دعم القرار، وتصميم البحوث العلمية العالية الجودة، كما أوصت بزيادة عدد من دراسات الحالة والدراسات التفسيرية على وجه الخصوص.
- **دراسة (Vohra & Das, 2011)** هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى الاستفادة من نظم دعم القرار الذكية في اتخاذ القرار في بيئات التعليم العالي وذلك من خلال توليد وتقديم المعلومات ذات الصلة والمعرفة والتي هي مفيدة في اتخاذ القرار، وفيما يتعلق بإدارة القبول والتسجيل في كليات التعليم العالي او الجامعات، ولوضع سياسات قبول الطالب في معهد التعليم العالي ووضع نظام دعم القرار الذكية بناء على تخطيط موارد المؤسسات، حيث يساعد ذلك على التغلب على السلبيات وتمثل مجتمع الدراسة في الجامعات العاملة في ولاية ماساتشوستس وعددها (21) جامعة واختار الباحث عينة مكونة من (349) موظف بالجامعات، وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها أن تخطيط موارد المؤسسات مع فاعلية نظم دعم القرار الذكية في بيئات التعليم العالي يوفر دعماً جيدا لاتخاذ القرارات.
- **دراسة (Jaafreh & Al-abedallat, 2011)** هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الثقافة الوطنية واستخدام نظم دعم القرار في البنوك الأردنية، وذلك من خلال استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) كمقترح يمكن التنبؤ به واستخدامه في نظم دعم القرار، ومدى المساهمة الممكنة لدور نظرية قبول التكنولوجيا على استخدام النظم، ولاستكشاف تأثير الثقافة الوطنية على استخدام نظم دعم القرار، حيث سعى الباحثان لمحاولة التحقق من صحة أبعاد الثقافة الوطنية، ونموذج قبول التكنولوجيا باستخدام نظم دعم القرار وتمثلت عينة الدراسة

في العاملين في البنوك التجارية بالأردن، حيث اختار الباحثان عينة مكونة من (637) مصرفي وتم توزيع الاستبانات على أفراد العينة، ولخصت نتائج الدراسة بدعم النموذج المقترح (نموذج قبول التكنولوجيا)، كما أوضحت النتائج تأثر نظم دعم القرار بأبعاد الثقافة الوطنية مثل النية والسلوك الموقفي .

- **دراسة (Alnajjar &Al-Zoubi, 2012)** هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى تطبيقات DSS والتمكين في الجامعات الأردنية، وكذلك تحليل تأثير أنظمة دعم القرار على التمكين. طورت الدراسة إطار عمل مفاهيمي يتكون من جزأين يحاكيان نموذج الدراسة. تكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس في كليات الاقتصاد والأعمال في الجامعات الأردنية (الحكومية والخاصة). تم أخذ عينة عشوائية طبقية متساوية من (5) جامعات رسمية، (5) جامعات خاصة، تم توزيع (150) استبانة. كشفت الدراسة أن DSS كان لها تأثير كبير على المستوى على التمكين التنظيمي في الجامعات الأردنية، كما وجدت الدراسة تأثيرًا مهمًا من الناحية الإحصائية لDSS على التمكين الشخصي والجماعي في الجامعات الأردنية
- **دراسة (Alsharah, 2014)** هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على عناصر الإبداع الإداري التي تسود في شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، ومدى تأثيرها على الموظف في هذه الشركات، وقصد الوصول إلى نتائج الدراسة تم توزيع استبيان على إدارات الشركات العاملة في المملكة العربية السعودية، وهي: الاتصالات السعودية، شركة "الاتصالات السعودية"، شركة موبايل للاتصالات وشركة الاتصالات زين، وقد تم اختيار عينة عشوائية تمثل فئة المسؤولين الذين يشغلون مناصب عليا في الشركات الثلاث وعددهم (129) توصلت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين عناصر الإبداع الإداري وأداء الموظفين من شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، حيث دلت الدراسة على أنه إدا كانت هناك بيئة محفزة متاحة داخل هده الشركات الإبداع الإداري فإنها تقوم برفع أداء الموظفين
- **دراسة (kasasbeh et al, 2015)** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة التحويلية في الإبداع الإداري في الشركات الصناعية (التعدين والاستخراج) في الأردن. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبيان لجمع البيانات وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة من (176) من الموظفين في المستويات الإدارية: العليا والمتوسطة في الشركات الصناعية (التعدين والاستخراج). النتائج الرئيسية التي توصلت إليها هذه الدراسة اظهرت: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لنمط القيادة التحويلية في الإبداع الإداري في الشركات الصناعية (التعدين والاستخراج). وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات اهمها: تعزيز الاعتماد على أسلوب القيادة التحويلية لزيادة فاعلية الإدارة.
- **دراسة (Alanezi, 2016)** هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين القيادة المشتركة والإبداع الاداري في المدارس وأجريت الدراسة في الكويت وقد استخدمت الدراسة الاستبانة حيث تكونت العينة من (636) مدرس ومدرسة بالكويت وقد توصلت الدراسة إلى أن المستويات المرتفعة للقيادة المشتركة والإبداع الاداري تؤثر بشكل إيجابي وواضح على تعزيز فاعلية العاملين وتحسين الاداء بشكل عام فالمستويات الإبداع ية للإدارة تسهل تنفيذ العمل بشكل اسهل وادق وأكثر فاعلية
- **دراسة (Aina, et al, 2016)** تطرقت إلى تحديد وتحليل دور نظم إدارة المعلومات في اتخاذ القرارات. تم تحليل رضا صانع القرار ومحتوى المعلومات والوصول إلى المعلومات بشكل نقدي ودراستها وفقًا لمنهجية الدراسات السابقة. وضعت فرضيات مختلفة تهدف معظمها إلى تحديد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ودعم القرار. المتغيرات التي تضمنها النموذج هي: التأثير على تحديد المشكلة، وسرعة تحديد المشكلة، وتحليل عملية اتخاذ القرار، ورضا المستخدم، والوصول إلى المعلومات، ومحتوى جودة المعلومات، وسرعة القرار، وجودة القرار.

توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دورا حاسمًا في عملية اتخاذ القرارات، من خلال تجميع أنواع مختلفة من المعلومات في مختلف مراحل صنع القرار، وإنشاء مصادر جيدة للمعلومات التي يمكن أن تكون مفيدة لأغراض صنع القرار.

- **دراسة (Chen & Koufaris, 2017)** تناولت ثلاث ميزات DSS تعتبر مفيدة عمومًا للمستخدم: درجة الاختيار التي يوفرها النظام للمستخدم، وجود منافسة بين المستخدمين، واستخدام التدريب لزيادة المعرفة بالنظام. افترضت الدراسة أن الميزات الثلاثة قد تزيد من السلوك المحفوف بالمخاطر. اظهرت النتائج وجود تأثيرات للميزات الثلاثة على السلوك المحفوف بالمخاطر ولكن درجة الاختيار فقط تؤثر على الثقة المستخدم.

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة استخلص الباحث ما يلي:

أن أغلب الدراسات التي تناولت نظم دعم القرارات والدراسات التي تناولت الإبداع التنظيمي أظهرت اثر نظم دعم القرارات والإبداع التنظيمي في تحسين اداء المؤسسات بشكل منفصل، وقد جاءت هذه الدراسة لتبين أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار. تتشابه الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي، كما اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأساليب الإحصائية المستخدمة. اهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: انها ركزت على أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي، في حين الدراسات السابقة لم تتناول المتغيرين معاً وطبقت الدراسة الحالية على البيئة العمانية، أما الدراسات السابقة طبقت في بيئات مختلفة. وهدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن أثر نظم دعم القرارات على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار، وتعد من الدراسات القليلة التي تناولت هذا الموضوع . وقد استفاد الباحثون من الدراسات السابقة في :اختيار المنهج والأداة الدراسة، بناء الاستبانة وصياغة الفقرات وتطويرها.

3- منهجية البحث وإجراءاته

منهج البحث:

استخدم الباحثون في هذا البحث المنهج الوصفي والتحليلي، والذي يعد من أنسب طرق الحصول على المعلومات الدقيقة والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر البحث أو الظاهرة موضوع البحث وذلك من خلال جمع البيانات وتحليلها بالإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياتها.

مجتمع البحث وعينته

تكون مجتمع البحث من الإدارة العليا والوسطى بثلاثة من الشركات الصناعية بمحافظة ظفار وهي ريسوت للإسمنت، ظفار للطاقة، وشركة صلاله للميثانول، وتوزع أفراد مجتمع البحث على الشركات الثلاثة كالتالي:

الجدول رقم (1) الاستبانات الموزعة والمستردة في الشركات الصناعية الثلاثة

اسم الشركة	عدد الموظفين	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاسترداد
شركة ريسوت للإسمنت	35	35	32	91، 4%
شركة ظفار للطاقة	35	35	34	97، 1%

اسم الشركة	عدد الموظفين	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	نسبة الاسترداد
شركة صلاله للميثانول	27	27	27	100، 0%
المجموع	97	97	93	95، 9%

ب- قياس ثبات أداة الدراسة:

من أجل البرهنة على أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها والتحقق من صدقها قام الباحثون بإجراء اختبارات الثبات لمعرفة مدى ثبات الاستبانة، حيث قام الباحثون بتطبيق صيغة (Cronbach Alpha) لغرض تقييم تماسك المقياس، وقد جاءت النتائج كما في الجدول رقم (2).

الجدول رقم (2) معاملات الثبات الداخلي للاستبانة الكلية وأبعادها

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا
دعم الإدارة العليا	9	.883
الإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار	10	.844
نوع نظم الدعم المستخدمة	10	.892
الإبداع التنظيمي	10	.916
الاستبانة الكلية	39	.945

تدل مؤشرات كرونباخ ألفا في الجدول رقم (2) على تمتع أداة البحث بصورة عامة بمعامل ثبات مرتفع وبقدرتها على تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي إمكانية الاعتماد على النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها، حيث بلغ معامل الثبات الكلي للاستبانة (.945)، وتراوحت معاملات الثبات الداخلية بين (.844) و(.916).

4- عرض نتائج البحث ومناقشتها

- **إجابة السؤال الأول:** ونصه: " ما مدى توفر نظم دعم القرار بالشركات الصناعية بمحافظة ظفار؟".

للإجابة على هذا السؤال استخدم الباحثون المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمعرفة مدى توفر نظم دعم القرار وذلك على مستوى الفقرات والبعد بصورة عامة وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

أولاً- دعم الإدارة العليا:

الجدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى دعم الإدارة العليا

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التوفر
1	تدعم الادارة العليا وجود نظم دعم القرار	4.17	.775	1	مرتفعة
2	تعتمد الادارة العليا على نظم دعم القرار في اتخاذ قراراتها	3.87	.597	2	مرتفعة
5	تقوم الادارة العليا بتوفير الكادر اللازم لتنفيذ عملية نظم دعم القرار	3.86	.673	3	مرتفعة
7	تهتم الادارة بجعل عملية تصميم وتطوير نظم دعم القرار جزء من عملية التطوير التنظيمي الشامل	3.82	.725	4	مرتفعة
3	تهتم الادارة العليا بتشخيص المشاكل التي تعيق اداء نظم دعم القرار	3.80	.683	5	مرتفعة
4	تعمل الادارة العليا على التغلب على المعيقات التي تعترض تطوير نظم دعم القرار	3.77	.628	6	مرتفعة
6	تدعم الادارة جهود العاملين لتصميم وتطوير نظم دعم القرار	3.77	.681	7	مرتفعة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التوفر
9	توفر الادارة العليا الاجهزة والبرامج اللازمة لاستخدام نظم دعم القرار	3.77	.731	8	مرتفعة
8	تشجع الادارة العليا العاملين على استخدام نظم دعم القرار	3.76	.750	9	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.84	.694		مرتفعة

تبين النتائج في الجدول رقم (3) أن دعم الإدارة العليا قد كان متوفراً بدرجة مرتفعة وذلك بناء على المعيار المستخدم في هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام الإجابات (3.84)، بانحراف معياري قدره (694.).وقد جاء في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.17) مضمون الفقرة رقم (1) والذي يشير إلى "دعم الادارة العليا وجود نظم دعم القرار". وجاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.87) مضمون الفقرة رقم (2) والذي يشير إلى "اعتماد الادارة العليا على نظم دعم القرار في اتخاذ قراراتها".

وجاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.76) مضمون الفقرة رقم (8) والذي يشير إلى "تشجيع الادارة العليا العاملين على استخدام نظم دعم القرار".

ثانياً- الإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار

الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التوفر
12	تتم الصيانة بشكل سريع للأعطال في الاجهزة او في شبكة الحاسوب في الشركة	4.27	.678	1	مرتفعة جداً
14	يعالج القسم الفني المختص المشاكل والاستفسارات التي تواجه العاملين في استخدام البرامج والشبكات	4.25	.686	2	مرتفعة جداً
16	تتميز البرامج المستخدمة بالقدرة على التبادل المرن للمعلومات	4.25	.717	3	مرتفعة جداً
15	تتوافق البرامج المستخدمة مع الاجهزة التي يتم استخدامها	4.24	.618	4	مرتفعة جداً
13	يعمل في الشركة متخصصون على درجة عالية من الكفاءة في تكنولوجيا المعلومات	4.23	.592	5	مرتفعة جداً
11	شبكة الحاسوب الموجودة في الشركة حديثة وتتناسب مع احتياجات العمل	4.23	.709	6	مرتفعة جداً
10	توفر الشركة وسائل ادخال بيانات مناسبة لاحتياجات العمل	4.11	.744	7	مرتفعة
17	تتناسب المعلومات المتاحة من نظم دعم القرار المستخدمة مع احتياجات العمل	3.90	.627	8	مرتفعة
19	تساعد البرامج المستخدمة بالشركة الموظفين في عملية اتخاذ القرار	3.80	.837	9	مرتفعة
18	توفر الشركة البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم دعم القرار	3.76	.747	10	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.10	.700		مرتفعة

تبين النتائج في الجدول رقم (4) أن الإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار متوفرة بدرجة مرتفعة وذلك بناء على المعيار المستخدم في هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام الإجابات (4.10)، بانحراف معياري قدره (0.700). جاء في المرتبة الأولى مضمون الفقرة رقم (12) والذي يشير إلى " تتم الصيانة بشكل سريع للأعطال في الأجهزة او في شبكة الحاسوب في الشركة "، بمتوسط حسابي (4.27) . جاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم (14) والذي يشير إلى

"معالجة القسم الفني المختص المشاكل والاستفسارات التي تواجه العاملين في استخدام البرامج والشبكات"، بمتوسط حسابي (4.27) بانحراف معياري قدره (0.686). جاء في المرتبة الأخيرة مضمون الفقرة رقم (18) والذي يشير إلى "توفير الشركة البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم دعم القرار"، بمتوسط حسابي بلغ (3.76).

ثالثاً- نوع نظم الدعم المستخدمة

الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى نوع نظم الدعم المستخدمة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة التوفر
22	تتوفر البرمجيات اللازمة لإدارة قاعدة البيانات بكل كفاءة	4.18	.607	1	مرتفعة
23	تتوفر كل التسهيلات اللازمة للاستعلام من قواعد البيانات المستخدمة	4.08	.695	2	مرتفعة
29	تتسم البرامج المستخدمة بالحداثة	4.04	.627	3	مرتفعة
25	تتميز البرامج المستخدمة بالقدرة على استرجاع المعلومات بسرعة	4.03	.670	4	مرتفعة
24	يتم اقامة دورات تدريبية للموظفين بكافة فئاتهم بما يتوافق مع متطلبات العمل	4.00	.808	5	مرتفعة
26	تتوفر في الشركة قاعدة بيانات شاملة ووافية عن كل ما يتعلق بأعمال الشركة والعملاء	3.98	.691	6	مرتفعة
21	تستخدم الشركة برامج خاصة اعدت لأعمال كل قسم في الشركة	3.98	.711	7	مرتفعة
28	تقدم البرامج المستخدمة تقارير دورية تغطي جوانب العمل	3.95	.697	8	مرتفعة
20	البرامج المستخدمة تعمل على انجاز عمليات متكررة	3.95	.728	9	مرتفعة
27	البرامج المستخدمة لها القدرة على اعداد تقارير خاصة	3.91	.670	10	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.01	.690		مرتفعة

تبين النتائج في الجدول رقم (5) أن نوع نظم الدعم المستخدمة متوفرة بدرجة مرتفعة وذلك بناء على المعيار المستخدم في هذه الدراسة، حيث بلغ المتوسط العام للإجابات (4.01)، بانحراف معياري قدره (690.). جاء في المرتبة الأولى مضمون الفقرة رقم (22) والذي يشير إلى "توفر البرمجيات اللازمة لإدارة قاعدة البيانات بكل كفاءة"، بمتوسط حسابي بلغ (4.18) . جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.08) مضمون الفقرة رقم (23) والذي يشير إلى "توفر كل التسهيلات اللازمة للاستعلام من قواعد البيانات المستخدمة". جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.91) مضمون الفقرة رقم (27) والذي يشير إلى أن "البرامج المستخدمة لها القدرة على اعداد تقارير خاصة".

- **السؤال الثاني: ونصه: "ما مستويات الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار؟".**

للإجابة على هذا السؤال استخدم الباحثون المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمعرفة مستويات الإبداع التنظيمي على مستوى الفقرات والمحور بصورة عامة وقد جاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة على الإبداع التنظيمي

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الإبداع
33	توفر الشركة بيئة ملائمة ومحفزة للعمل الإبداعي	3.95	.864	1	مرتفعة
31	تشجع الشركة المبادرات الفردية والجماعية	3.93	.660	2	مرتفعة
32	تشجع الشركة التنافس بين الموظفين من اجل تنشيط الإبداع	3.92	.797	3	مرتفعة
30	تبادر الشركة بقبول وتبني الأفكار والمقترحات الجديدة في العمل	3.89	.687	4	مرتفعة
39	تعمل الشركة على ازالة العوائق امام المقترحات والأفكار الجديدة	3.83	1.059	5	مرتفعة

م	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الإبداع
34	يتوفر في الشركة نظام حوافز يكافئ اصحاب الأفكار الإبداعية	3.70	1.140	6	مرتفعة
37	تمنح الشركة فرصة لاختبار الأفكار الجديدة وتجربتها	3.69	.967	7	مرتفعة
38	تهتم الشركة بالدورات التدريبية للموظفين من اجل تطبيق الأفكار الجديدة	3.65	.868	8	مرتفعة
36	تمتلك الشركة نظاما لقياس القدرات الإبداعية للموظفين	3.62	.888	9	مرتفعة
35	يرتبط نظام الترقيات في الشركة بمستوى القدرات الإبداعية للموظف	3.57	.960	10	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.78	.889		مرتفعة

يتضح من نتائج الجدول رقم (6) أن مستوى الإبداع التنظيمي قد كان قريب من الاتفاق مع ما طرحة الباحثون. بلغ المتوسط العام الإجابات (3.78)، بانحراف معياري قدره (889.). جاء في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.95) مضمون الفقرة رقم (33) والذي يشير إلى "توفير الشركة بيئة ملائمة ومحفزة للعمل الإبداع ي". جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (3.93) مضمون الفقرة رقم (31) والذي يشير إلى "تشجيع الشركة المبادرات الفردية والجماعية". جاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.57) مضمون الفقرة رقم (35) والذي يشير إلى "ارتباط نظام الترقيات في الشركة بمستوى القدرات الإبداع ية للموظف".

- **اختبار فرضيات الدراسة**

أولاً- اختبار الفرضية الرئيسية: ونصها: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي في الشركات الصناعية بمحافظة ظفار.

لاختبار الفرضية الرئيسية استخدم الباحثون تحليل الانحدار المتعدد، حيث أدخلت جميع المغيرات دفعة واحدة إلى نموذج الانحدار، وجاءت النتائج على النحو التالي:

الجدول رقم (7) ملخص نموذج الانحدار

معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
.725	.526	.510	.48519

تشير نتائج الجدول رقم (7) إلى أن قيمة معامل الارتباط بين نظم دعم القرار مجتمعة (المتغيرات المستقلة) والإبداع التنظيمي (المتغير التابع) قد بلغ (.725) وهو ما يعبر عن علاقة طردية قوية بينهما، وبلغت قيمة معامل التحديد المعدل للنموذج (.510)، وهو ما يشير إلى أن نظم دعم القرار تفسر ما نسبته (51%) من التباين في الإبداع التنظيمي.

الجدول رقم (8) اختبار التباين الأحادي (ANOVA)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	الدلالة
الانحدار	23.249	3	7.750	32.920	.000
الخطأ	20.951	89	.235		
المجموع	44.201	92			

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيمة (f) للانحدار بلغت (32.920) وكانت الدلالة الإحصائية المصاحبة لها تساوي (.000) وهي أدنى من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)، وبناء على هذه النتيجة يمكن القول بأن ميل نظم

دعم القرار على الإبداع التنظيمي ذو دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05)، مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لواحد من نظم دعم القرار على الأقل في الإبداع التنظيمي. وبمعنى آخر وجود إمكانية للتنبؤ بالإبداع التنظيمي من خلال بعض أو كل من نظم دعم القرار. يعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن اهتمام الادارة بتطوير نظم دعم القرار وتشجيع العاملين على استخدام هذه النظم وتوفر البرمجيات اللازمة لإدارة قواعد البيانات بكفاءة كما أن البرامج المستخدمة تعد حديثة مما يؤدي إلى المساعدة في الإبداع التنظيمي ويعطي للعاملين فرصة الإبداع والتفوق.

الجدول رقم (9) معامل ميل أبعاد نظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي

مصدر التباين	معامل انحدار B	معامل Beta	قيمة (t)	الدلالة الإحصائية
الثابت	-.682-		-1.351-	.180
دعم الإدارة العليا	.655	.459	5.238	.000
الإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار	-.192-	-.126-	-1.187-	.238
نوع نظم الدعم المستخدمة	.681	.484	4.727	.000

يمكن من خلال نتائج تحليل الانحدار في الجدول (9) التوصل إلى معادلة ميل أبعاد نظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي وهي على النحو التالي:

$$Y' = -0.682X0 + 0.655X1 - 0.192X2 + 0.681X3$$

حيث

المتغير التابع (الإبداع التنظيمي)	Y′
مصدر التباين: الثابت	X0:
مصدر التباين: دعم الإدارة العليا	X1:
مصدر التباين: الإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار	X2:
مصدر التباين: نوع نظم الدعم المستخدمة	X3:

- **ثانياً- اختبار الفرضيات الفرعية:**

1. **اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "**لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي، يتضح من الجدول رقم (12) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي، حيث بلغ معامل التحديد (0.655) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.000)، وهذا يبين أن (65.5) من التباين في الإبداع التنظيمي يمكن تفسيره من خلال دعم الإدارة العليا، كما بلغت قيمة (معامل الانحدار المعياري) درجة التأثير β (655.)، وهو ما يشير إلى دعم الإدارة العليا تؤثر بما نسبته (65.5%) في الإبداع التنظيمي، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T التي بلغت (5.238) وهي دالة عند مستوى الدلالة المعنوية (0.00). بناء على هذه النتائج يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي. وفي راي الباحثين ترجع هذه النتيجة إلى أن الإدارة العليا في الشركات المبحوثة البرامج والاجهزة اللازمة

لنظم دعم القرار كما أنها تقوم بتوفير الكادر المؤهل والمدرب لتنفيذ عملية اتخاذ القرار مما يرفع من مستويات الإبداع التنظيمي في الشركات.

2. **اختبار الفرضية الفرعية الثانية**: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي، يتضح من الجدول رقم (12) لا يوجد أثر ذو دلالة للإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار على على الإبداع التنظيمي، حيث بلغ معامل التحديد (0.192) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05). بناء على هذه النتائج يتم قبول الفرض العدمي بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي. يعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن الموارد المادية والبشرية المتاحة في الشركة لا توظف بشكل جيد في دعم القرار، بالرغم من دعم الإدارة لنظم دعم القرار.
3. **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة**: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لنوع نظم الدعم المستخدمة على الإبداع التنظيمي، يتضح من الجدول رقم (12) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا على الإبداع التنظيمي، حيث بلغ معامل التحديد (681 .0) عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.000)، وهذا يبين أن (68.1%) من التباين في الإبداع التنظيمي يمكن تفسيره من خلال نظم الدعم القرار المستخدمة، ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة T التي بلغت (4.727) وهي دالة عند مستوى الدلالة المعنوية (0.00). بناء على هذه النتائج يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لنوع نظم الدعم المستخدمة على الإبداع التنظيمي. وفي راي الباحثين ترجع هذه النتيجة إلى أن قواعد البيانات في الشركات المبحوثة تعد وافية لكل المعلومات التي يحتاجها الموظفين أثناء عملهم في الشركة كما أن الشركات تقوم بتدريب وتأهيل الموظفين وهذا يؤدي إلى زيادة مستويات الإبداع التنظيمي لدة الشركات الصناعية.

الاستنتاجات

إن نظم دعم القرار في المؤسسة من الأمور المهمة والتي لها دور كبير في نجاح أو فشل المؤسسات. أن العديد من المؤسسات اتجهت إلى الاعتماد على تطبيق نظم دعم القرار التي يتم من خلالها اتخاذ القرارات بشكل صائب ويكون في مصلحتها لأنها تختلف اختلاف كلي عن النظم التقليدية في اتخاذ القرارات. يتميز الإبداع التنظيمي بالعديد من الخصائص حيث يعد ظاهرة إنسانية تعتمد على التفكير العميق الذي يتم من خلاله حل المشاكل والتحليل للفرص وبالتفكير في استغلال هذه الفرص وتحويلها إلى إمكانات إبداعية وهناك العديد من المعوقات التي تواجه الإبداع التنظيمي ويجب على المؤسسات تشجيع الإبداع وإزالة كل العقبات التي تواجهه وتشجيع الأفكار الناجحة ومكافأة العاملين المبدعين وإعطاء العاملين الفرصة الكاملة لإظهار إبداعاتهم في العمل. من اهم النتائج التي توصل اليها البحث:

1. أشارت نتيجة الدراسة إلى أن دعم الإدارة العليا قد كان متوفراً بدرجة مرتفعة وذلك وفقاً للمتوسط العام للاستجابات البالغ (3.84). ترجع هذه النتيجة إلى أن الادارة العليا في الشركات المبحوثة تشجع العاملين على استخدام نظم دعم القرار كما أنها توفر الاجهزة والبرامج اللازمة لها كما أنها تهتم بجعل عملية تصميم وتطوير نظم مساندة القرار جزء من التطوير التنظيمي في الشركة وتعتمد الادارة العليا على نظم دعم القرار في اتخاذ قراراتها.
2. أشارت نتيجة الدراسة إلى أن الإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار متوفرة بدرجة مرتفعة وذلك وفقاً للمتوسط العام للاستجابات البالغ (4.10). ترجع هذه النتيجة إلى أن الشركات تعمل على توفير البرامج التدريبية الخاصة

باستخدام نظم دعم القرار كما توفر الشركات البيانات المناسبة لاحتياجات العمل وتتميز البرامج المستخدمة بالقدرة على التبادل المرن للمعلومات كما أن البرامج المستخدمة تتوافق مع الاجهزة التي يتم استخدامها.

3. أشارت نتيجة الدراسة إلى أن نوع نظم الدعم المستخدمة متوفرة بدرجة مرتفعة وذلك وفقاً للمتوسط العام للاستجابات البالغ (4.01). يعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن الشركات المبحوثة تتوفر فيها قاعدة بيانات شاملة ووافية عن كل ما يتعلق بأعمال الشركة والعملاء وتتوفر البرمجيات اللازمة لإدارة قاعدة البيانات بكل كفاءة.
4. أشارت نتيجة الدراسة إلى أن مستوى الإبداع التنظيمي قد كان مرتفعاً وذلك وفقاً للمتوسط العام للاستجابات البالغ (3.78). يعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن الشركات توفر بيئة محفزة للعمل والإبداع كما تشجع الشركة التنافس بين الموظفين من أجل زيادة الإبداع لديهم كما تهتم الشركة بالمبدعين فتقدم لهم حوافز استثنائية.
5. أشارت نتيجة الانحدار المتعدد إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية لدعم الإدارة العليا ونوع نظم الدعم المستخدمة على الإبداع التنظيمي عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) بالشركات الصناعية بمحافظة ظفار. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإمكانات المتاحة لنظم دعم القرار على الإبداع التنظيمي

التوصيات والمقترحات

1. تعزيز مدخلات نظم دعم القرارات في الشركات الصناعية وذلك لتقديم مساهمات جديدة وحديثة في عملية اتخاذ القرار.
2. تحسين عمليات نظم دعم القرارات المعمول بها في الشركات الصناعية بما يساعد على تسهيل عملية اتخاذ القرارات بفاعلية.
3. تعزيز إبداع العاملين في الشركات الصناعية من خلال عقد ورش العمل وتطويرهم على أفضل الممارسات العملية في مجال الاستفادة من مخرجات نظم دعم القرارات.
4. العمل على أن يكون هناك نظام لدعم القرار يمكن أن يتم الاعتماد عليه حيث لا يتوفر في الشركات الصناعية المبحوثة نظم واضحة لدعم القرار.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية:

- إبراهيم، السعيد (2013) المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر.
- أبو رحمة، أمل(2005) نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية أداء شئون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- أحمد، شاكر(2005) إدارة الجودة الشاملة وتميز الجامعة، المؤتمر التربوي الخامس، جودة التعليم
- بركات، صبا، (2009 " (مدى استخدام نظم دعم القرار والأساليب الكمية في عملية اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على القطاع العام في محافظة اللاذقية "، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا.
- تعلب، سيد (2011) إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية، دار الفكر للطباعة والنشر، عمان، الأردن.

- الجابري، جمال (2016) دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، تونس.
- الجامعي، البحرين 11-13ابريل، 2005المجلد الأول، مملكة البحرين.
- حمدي، موسى (2008) الصعوبات التي تواجه استخدام الإدارة الالكترونية في إدارة المدارس الثانوية للبنين بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري المدارس ووكلائه، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى.
- حمزة، سيد علي محمد سيد علي (2010) نظم دعم القرارات كمتغير وسيط في تعزيز أثر المعرفة الضمنية على جودة القرارات الاستراتيجية دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الخلوية بدولة الكويت، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- رمضان، فدوى (2009) أثر استخدام نظم مسانده القرار على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم محافظات قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة
- زاهر، ضياء الدين (2005) إدارة النظم التعليمية للجودة الشاملة، دار السحاب، القاهرة.
- السلمي، علاء (2008). أتمتة المكاتب. دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- السلمي، على (2003)الإدارة الجديدة، حصاد سنوات التطور والتجديد ورقة عمل مقدمة للمؤتمر السنوي الثامن مستقبل الإدارة العربية في عالم المعرفة والتقنية العالية، مصر.
- الشوبكي، مازن جهاد أسماعيل (2010) العلاقة بين نظم دعم القرار وإعادة الهندسة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.
- العبيدي، محمود (2006) نظم دعم القرار ودورها في ترشيد خطط الانتاج، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- القريوتي، محمد قاسم(2000) مبادئ الادارة، النظريات والعمليات والوظائف، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- الكردي، منال والعبد، جلال (2003). نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية والتطبيقات. دار الجامعة الجديدة، القاهرة، مصر.
- المغربي، عبدالحميد (2002). نظم المعلومات الإدارية الأسس والمبادئ. المكتبة العصرية، المنصورة، مصر.

ثانياً- المراجع بالإنجليزية:

- Aina, A. & Hu, w., & Al-Nakib, N.& Mohammed, A. (2016) " Management Information Systems Impact on Decision Support Capabilities: A Conceptual Model "Journal of International Business Research and Marketing Volume 1, Issue 4, PP27-31.
- Alanezi, A., (2016) "The relationship between shared leadership and administrative creativity in Kuwaiti schools" Management in Education, vol.30, No. 2, PP. 50-56.
- Alnajjar, F, Al-Zoubi, M (2012), " Decision Support Systems and its Impact on Organization Empowerment Field Study at Jordanian Universities". Information and Knowledge Management, Vol 2, No.4
- Alsharah, A., M T., (2014) "MANAGERIAL CREATIVITY AND ITS RELATIONSHIP WITH EMPLOYEES PERFORMANCE LEVEL IMPROVEMENT IN SAUDI TELECOMMUNICATION COMPANIES" European Journal of Business and Innovation Research, Vol.2, No.6, pp.1-30, September.

- Arnott, D, Pervan, G (2008), " Eight key issues for the decision support systems discipline ", Decision Support Systems 44 : 657– 672
- Barr, S., H., and Sharda, R., (1997) "Effectiveness of decision support systems: development or reliance effect?, Decision Support Systems, Volume 21, Issue 2, October 1997, Pages 133-146.
- Chen, C. & Koufaris, M. (2015) " The impact of decision support system features on user overconfidence and risky behavior" European Journal of Information Systems , Volume 24, PP 607-623.
- Jaafreh, A, Al- abedallat, A (2011), " The Relationship between National Culture and DSS Usage in Jordanian Banking: A Proposed Conceptual Framework ", European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences, Issue 42.
- Kasasbeh, E., A., Harada, Y., Bin Osman, A., and Noor, I., (2014) " The impact of the transformational leadership in the administrative creativity: An Applicative Study on the industrial companies (Mining and Extraction) in Jordan " International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 4, No. 5. PP. 382-394.
- Turban, E, Sharda, R, Delen, D, Aronson, J, Liang, T, King, D (2011) " Decision support and business intelligence systems " Pearson Education, Inc, New Jersey, USA .
- Vohra, R, Das, N (2011) " Intelligent decision support system for admission management in higher education institutes ", International Journal of Artificial Intelligence & Applications (IJAIA), Vol.2, No.4