

# الآية

قال تعالى:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿اللَّهُ نُورُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ مِثْلُ نُورِهِ كَمِشْكَاةٍ فِيهَا مِصْبَاحٌ الْمِصْبَاحُ فِي زُجَاجَةٍ الزُّجَاجَةُ كَأَنَّهَا كَوْكَبٌ دُرِّيٌّ يُوقَدُ مِنْ شَجَرَةٍ مُبَارَكَةٍ زَيْتُونَةٍ لَا شَرْقِيَّةٍ وَلَا غَرْبِيَّةٍ يَكَادُ زَيْتُهَا يُضِيءُ وَلَوْ لَمْ تَمْسَسْهُ نَارٌ نُورٌ عَلَى نُورٍ يَهْدِي اللَّهُ لِنُورِهِ مَنْ يَشَاءُ وَيَضْرِبُ اللَّهُ الْأَمْثَالَ لِلنَّاسِ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ﴾

صدق الله العظيم

سورة النور، الآية (35)

## الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك .. و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. و لا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. و لا تطيب الجنة إلا برويتك .....

### الله جل جلالك

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة.. و نصح الأمة .. إلى نبي الرحمة و نور العالمين.....

### سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

إلى من كلفه الله بالهبة و الوقار .. إلى من علمني العطاء بدون إنتظار .. إلى من احمل إسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لثرى ثماراً قد حان قطفها بعد طول انتظار و ستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد ...

### والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معني الحب و معني الحياة و التفاني .. إلى بسمه الحياة و سر

الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي و حنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب .....

### أمي الحبيبة

إلى من كانوا يضيئون لي الطريق و يساندونني و يتنازلون عن حقوقهم لإرضائي و العيش في هناء

أحبكم حباً لو مر على أرض قاحلة لتفجرت منها ينابيع المحبة .....

### إخوتي

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمي .. إلى من تحلو بالإخاء و تميزو بالوفاء و العطاء إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت ، و برقتهم في دروب الحياة الحلوة و الحزينة سرت إلى من.....

كانو معي على طريق النجاح و الخير

إلى من عرفت كيف أجدهم و علموني ألا اضيعهم

### صديقاتي

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله فأظهرة بسماحته

تواضع العلماء و برحابته سماحة العارفين .....

### أساتذتي

إلى كل من سقط من قلبي سهواً

# الشكر و العرفان

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات تتبعثر الأحرف و عبثاً أن يحاول تجميعها في سطور سطوراً كثيرة تمر في الخيال ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكران و صور تجمعنا برفاق كانوا بجانبنا .....

فواجب علينا شكرهم و وداعهم و نحن نخطو خطوتنا في غمار الحياة و نخص بالجزيل الشكر و العرفان إلى كل من أشعل شمعته في دروب عملنا و و إلى من وقف على المنابر و أعطى من حصيلة فكره لينير دربنا ...

إلى الأساتذة الكرام في كلية الدراسات التجارية بجامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ونتوجه بالشكر الجزيل إلى **الدكتور سامي مصطفى محمد** الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث فجزاه الله عنا كل خير و له منا كل التقدير و الإحترام ...

ولا يفوتنا أن نشكر رئيس قسم إدار الأعمال و له منا كل الشكر و التقدير **الأستاذ/ عبدالسلام آدم**.

و الشكر موصول إلى موظفي بنك السودان المركزي و موظفي بنك الاسرة.

## ملخص الدراسة

تناول البحث اثر نظم دعم القرار على جودة القرار الإداري بهدف التعرف على نظم دعم القرار كأحد نظم الإدارة الحديثة المستخدمة في البنوك السودانية و أثرها على تطوير جودة القرار الإداري .

و تركزت مشكلة البحث في معرفة مدى تأثير نظم دعم القرار على جودة القرارات الإدارية المتخذة في البنوك ، و من خلال معرفة هذا الأثر تستطيع هذه المؤسسة الوقوف على مواضع الخلل في أنظمة دعم القرارات الإدارية و بالتالي محاولة علاجه . و تمثلت فرضيات الدراسة في الآتي :

- توجد علاقة بين إستخدام البرامج الإلكترونية في نظم دعم القرار و تطوير جودة القرار الإداري .
- توجد علاقة بين نظم دعم القرار الإداري و فعالية جودة القرار الإداري .
- توجد علاقة بين التقارير و جودة القرار الإداري .
- توجد علاقة بين الأنظمة الخبيرة و جودة القرار الإداري .

استخدمت الدراسة اسلوب المنهج الوصفي و التحليلي و قد قسمت الدراسة الى خمسة فصول و هى الإطار العام و الدراسات السابقة ،نظم دعم القرار، جودة القرار الإداري ، الدراسات الميدانية ، النتائج و التوصيات و المراجع و الملاحق .

و توصلت الى عدد من النتائج جاءت أهمها :

- أن تأثير التقارير المستخدمة في نظم دعم القرار علي جودة القرار كان ضعيفاً نسبياً
- أن تأثير البرامج الإلكترونية المستخدمة في البنوك على جودة القرار الإداري كانت إيجابية.
- أن تأثير نوع نظم دعم القرار المستخدمة في البنوك على جودة القرار الإداري كان ضعيفاً.
- أن تأثير النظم الخبيرة المستخدمة في البنوك السودانية على جودة القرار الإداري كان ضعيف .

## **Abstract**

The research discussed the impact of decision support systems on the quality of managerial decision. The research aimed to identify the decision support systems as one of the modern systems of management which used in Sudanese banks, to identify their impact on the development of managerial decision quality.

The research problem was centralized in identifying the extent of decision support systems effect on the quality of managerial decisions-making in banks, hence through knowing this impact corporation can identify imperfection places in managerial decisions support systems and then try to overcome it.

The study hypotheses were represented in:

- There is a relationship between using the electronic programmes in decision support systems and managerial decision quality development.
- There is a relationship between managerial decision support systems and effectiveness of managerial decision quality.
- There is a relationship between reports and managerial decision quality.
- There is a relationship between the good systems and managerial decision quality.

The study adopted the analytical descriptive method, and it was divided into five chapters which are: General Framework of the Study, Previous Studies, Decision Support Systems, Managerial Decision Quality, The Field Study, Findings and Recommendations, References and Appendixes.

The study concluded several findings the most important are:

- There is comparatively weak effect of reports which used in decision support systems on the managerial decision quality.
- There is positive effect of electronic programmes which used in banks on the managerial decision quality.
- There is weak effect of decision support systems type which used in banks on the managerial decision quality.-
- There is weak effect of good systems which used in Sudanese banks on the managerial decision quality.

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	اية قرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر و العرفان
د	ملخص الدراسة
هـ	Abstract
و	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ح	فهرس الاشكال
<b>الفصل الأول</b>	
<b>الاطار العام للبحث والدراسات السابقة</b>	
<b>المبحث الأول: الإطار العام للبحث</b>	
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	أسئلة الدراسة
4	متغيرات الدراسة
5	أهمية الدراسة
<b>المبحث الثاني: الدراسات السابقة</b>	
11-6	الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني</b>	
<b>نظم دعم القرار</b>	
<b>المبحث الأول: التعريفات الاجرائية</b>	
12	المقدمة
13	تعريف النظم
17-14	هيكل و تكوين النظم
18	تصنيف النظم
20-19	مفهوم نظم دعم القرارات
25-20	تصنيف القرارات

28-26	خصائص نظم دعم القرارات
29	تطوير نظم دعم القرارات
30	الفرق بين نظم دعم القرارات ونظم المعلومات الإدارية
32	بيئة نظم دعم القرارات
34	مكونات نظم دعم القرارات
40	بناء نظم دعم القرارات
42	أهداف نظم دعم القرارات
43	تصنيف نظم دعم القرارات
45	المعوقات التي تواجه نظم دعم القرارات في المنظمة
<b>المبحث الثاني: الإستخدام الأمثل لنظم دعم القرارات</b>	
48	المقدمة
50-48	بناء نظام دعم قرارات متكاملة
50	القدرات التي تقدمها نظم دعم القرارات للمنظمة
<b>الفصل الثالث</b> <b>جودة القرار الإداري</b>	
51	جودة القرار الإداري
52	خصائص القرار الجيد
53	العوامل المؤثرة في جودة القرار الإداري
55	تقديم بعض الإقتراحات لتحسين جودة القرار الإداري
<b>الفصل الرابع</b> <b>الدراسات الميدانية</b>	
62	الدراسة الميدانية
<b>الفصل الخامس</b> <b>النتائج والتوصيات</b>	
70	النتائج
72	التوصيات
73	المراجع
75	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع
14	مكونات النظام وبيئة العمل
62	معدل إستجابة المبحوثين
63	البيانات الشخصية
64	التحليل العاملي
65	الإعتمادية
66	المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة
68	الإرتباطات بين المتغيرات
69	الإنحدار المتعدد لمكونات الدراسة
69	إختبار الفرضية



## قائمة الاشكال

الصفحة	الموضوع
4	متغيرات الدراسة
14	مكونات النظام
26	القرارات المهيكلة
35	مكونات نظم دعم القرار
40	المكونات الأساسية لنظم دعم القرار