

أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين بالسودان (دراسة حالة مصرف المزارع التجاري) (2010 - 2020)

قسم إدارة الأعمال - كلية المدار

د. عباس بابكر علي أحمد المغربي

المستخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين بالسودان دراسة حالة مصرف المزارع التجاري (2010م-2020م). اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي ووصف الحالة ، حيث تمثل في جمع عينة الدراسة من موظفي المصرف باستخدام العينة الدراسية الميسرة، واعتمدت الاستبيان كمنهجية علمية في جمع البيانات حيث تم توزيع عدد (110) استبانة تم ارجاع (100) صالحة للتحليل اب بنسبة بلغت (91%) حيث استخدمت عدة اساليب احصائية للتحليل منها المتوسطات والانحرافات المعيارية ،معامل بيرسون ،الفا كرو نباخ حيث توصلت الدراسة الى وجود علاقات ذات دلالة احصائية بين استخدام انظمة المعلومات الادارية (الانظمة المادية، البرمجية ،المستخدمين أنظمة الحماية ،المهندسون والفنيون) واداء العاملين في المصرف عبر استخدام الحزم التقنية وتطبيقاتها في انشطتهم المختلفة لذا اوصت الدراسة بضرورة التطبيق الامثل لهذه النظم والاستفادة منها عبر تدريب الكادر البشري في المصرف حتى يكون اكثر تطورا مواكبة للعمل المصرفي ذو الطبيعة الاحترافية والتي تعتمد بشكل مباشر على مدى استخدامه لتلك التقنيات والحزم في جميع مراحل العمل الإداري والمصرفي والذي بدوره يوفر بيئة عمل تنافسية للموظف والعميل معا .

الكلمة المفتاحية: نظم المعلومات الادارية (الانظمة المادية، البرمجية ،المستخدمين أنظمة الحماية ،المهندسون والفنيون ،) اداء العاملين (التدريب ، المنافسة ، تقييم الاداء)

Abstract:

The study aimed to identify the impact of management information systems on the performance of workers in Sudan, a case study of the Commercial Farms Bank (2010-2020). The study relied on the analytical approach and the description of the case, which represented in collecting the study sample from the bank's employees using the easy study sample, and the questionnaire was adopted as a scientific methodology in data collection, where (110) questionnaires were distributed, and (100) valid for analysis were returned, with a percentage of (91%) where

several statistical methods were used for the analysis, including means, standard deviations, Pearson's coefficient Alpha Cronbach, where the study concluded that there are statistically significant relationships between the use of management information systems (physical systems, software, users, security systems, engineers and technicians) and the performance of bank employees through the use of technical packages and their application in their various activities. Therefore, the study recommended the necessity of optimal application of these systems and benefiting from them through training the human cadre in the bank in order to be more sophisticated in keeping with the banking work of a professional nature, which directly depends on the extent of its use of these technologies and packages in all stages of administrative and banking work, which in turn provides a competitive work environment for the employee and the client together .

Keyword: management information systems (physical systems, software, users, protection systems, engineers and technicians) employee performance (training, competition, performance evaluation)

مقدمة:

ان التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم المعاصر ادى الى تغييرات جذرية في كافة مناحي الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية فأصبحت المعلومة هي الشريان الرئيسي لتلك الثورة في مجال نظم المعلومات الادارية ،وقد صاحب ذلك تغيير واسعة في بنية مؤسسات الاعمال وكيفية ادارة مواردها باستخدام النظم الحديثة بل شملت مجالات عديدة منها قياس اداء العاملين فيها وكذلك التحليل النوعي والكمي للأداء في مؤسسات الاعمال فلم تتعلق ادارة الموارد البشرية بالسياسات والممارسات المطلوبة لتنفيذ مختلف الأنشطة المتعلقة بإدارة البشرية والتي تحتاج اليها منظمة الاعمال لممارسة وظائفها في ظل البيئة المتغيرة للمنظمات وللأعمال فحسب بل اصبحت تلك الوظائف وادارتها باستخدام أنظمة المعلومات الادارية هي السمة السائدة في هذا العصر لما لها من ايجابيات في تقليل تكلفة الجهد وزيادة الكفاءة الانتاجية للعاملين في مؤسسات الاعمال ولم يسلم قطاع المصارف من هذه الثورة والكم الهائل من المعلومات والمعاملات بين البيئة الداخلية والخارجية للمنظومة الادارية والتنظيمية في قطاع البنوك بل اصبحت هذا القطاع من اكثر القطاعات استخداما لتلك النظم من انظمة المعلومات الادارية

وبغرض دراسة اثر التكنولوجيا على اداء العاملين فقد اختار الباحث مجتمع دراسته من خلا قطاع المصارف متمثل بمصرف المزارع التجاري لما تمثله قطاعات المصارف والبنوك من نموذج مثالي لتغيرات التي تحصل في بيئة الاعمال نظرا لكونها تساهم بشكل اساسي في تطور مستوى الاعمال في القطاعين الحكومي والخاص بالمصارف والارتقاء به ليواكب التطورات المستجدة من خلال الكفاءات العلمية والعملية متمثلة بالكادر الوظيفي من اداريين وموظفين وعمال وكذلك الطرق العلمية والعملية لقياس أدائه .

الاطار المنهجي

مشكلة الدراسة

تتجه الدراسة لمعرفة اثر لاستخدام نظم المعلومات الادارية في اداء العاملين بمصرف المزارع التجاري في الفترة (2010م-2020-) ومن خلال الاجابة على التساؤل الاتي (هل توجد تأثير لاستخدام انظمة المعلومات (الانظمة المادية، البرمجية، المستخدمين أنظمة الحماية، المهندسون والفنيون في اداء العاملين بالمصرف (التدريب ، المنافسة ، تقييم الاداء) ؟

أ. الاهمية العلمية (النظرية)

1. اثبات او نفى اثر نظم المعلومات الادارية في اداء اداء العاملين بالمصرف
2. تتبع اهمية استخدام نظم المعلومات الادارية واهمية استخدام العاملين لتلك النظم
3. يمكن الاستفادة من البحث كمرجع في اثبات صحة استخدام انظمة المعلومات في جميع الاعمال الادارية والمصرفية والمالية وكذلك الانظمة الاخرى
4. يمثل اضافة علمية في مجتمع البحث العلمي لتسليط الضوء على اهمية استخدام نظم المعلومات كطريق ومحفز للعنصر البشري في جميع مؤسسات الاعمال المختلفة لمساهمتها الفعالة في اتخاذ وصنع القرار عبر المعلومات الصحيحة والدقيقة التي توفرها تلك الانظمة لمتخذي القرار

ب. الاهمية التطبيقية

1. توفير المعلومات لمتخذي القرار في الادارة العليا للمصرف
2. التدريب والتأهيل على تلك الانظمة يكسب العاملين خبرات حديثة ومتجددة تساهم في انجاز مهامهم باقل وقت ممكن وتفتح لهم ايضا ابواب للتنافس الداخلي والخارجي.
3. ان استخدام هذه النظم من قبل المصرف يجعله في صدارة المصارف التي اقدم خدمة مصرفية ذات جودة عالية لعملائها والمستفيدين من تلك الخدمات
4. استخدام تلك الانظمة من قبل المصرف يعنى سرعة الانجاز وتقليل الوقت والجهد في جميع المعاملات المصرفية

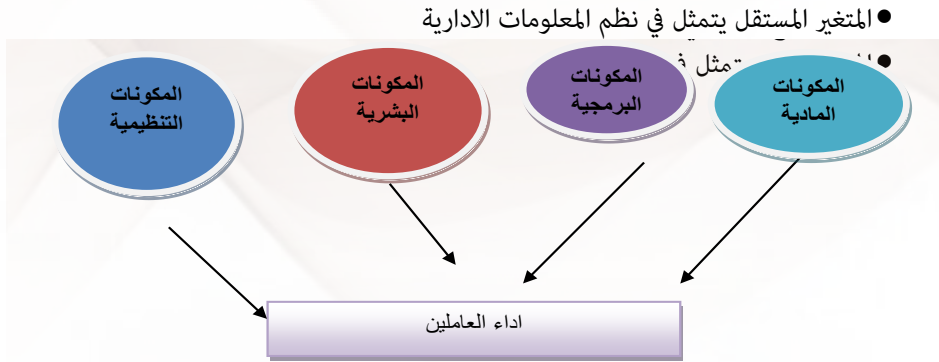
اهداف الدراسة:

ان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على اثر انظمة المعلومات الادارية في اداء العاملين في مؤسسات القطاع المصرفي وذلك بالتطبيق على مصرف المزارع التجاري ويفصل

هذا الهدف الى الاهداف التالية:

1. استجلاء الغموض وتوضيح الرؤى تجاه موضوع تكنولوجيا وحوسبة المصارف والبنوك والاتصال والتكنولوجيات الجديدة المستخدمة في التقنية المصرفية والاتصال والتقارب التكنولوجي مجتمع المعلومات وغيرها .
2. الإشارة الى الوضع الحالي وتقديم تصور مقترح حول طبيعة اداء العاملين في عصر المعلومات وماهي المتطلبات التي تبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات اعطاء صوره عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسات القطاع المصرفي والبنوك وكيف انها اثرت على اداء الافراد العاملين داخلها وعملاتها .
4. الخروج بالتوصيات حول مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتأثير ذلك على اداء العاملين مصرف المزارع التجاري - الخرطوم (السودان) والمقترحات المناسبة لتعزيز مستوى تطبيقه والانتفاع من مزاياه .

نموذج الدراسة:



شكل رقم (1) نموذج الدراسة

فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة الى اختبار الفرضية الرئيسية بان هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين تأثير انظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واداء العاملين في مؤسسات القطاع المصرفي .

تتفرع منها الفرضيات التالية

1. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية انظمة المعلومات الادارية واداء العاملين بالمصرف
2. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات البرمجية واداء العاملين بالمصرف.
3. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات البشرية انظمة المعلومات الادارية وأداء العاملين بالمصرف .
4. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات التنظيمية انظمة المعلومات الادارية وأداء العاملين بالمصرف .

منهج الدراسة:

- لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المناهج التالية :
- أ- المنهج الاستنباطي لتحديد محاور البحث وصياغة الفرضيات.
 - ب- المنهج الاستقرائي لاختبار فرضيات البحث.
 - ج- المنهج التاريخي لتتبع الدراسات السابقة ومسح الأدبيات.

مصادر الدراسة :

- تعتمد الدراسة على المصادر الأولية والثانوية:
- تتمثل مصادر البيانات الثانوية في:
- المراجع باللغة العربية ذات الصلة بالبحث.
 - المراجع باللغة الإنجليزية ذات الصلة بالبحث.
 - المجلات العلمية ذات الصلة بالبحث.
 - أبحاث غير منشورة ذات صلة بالبحث.
 - الصحف والمجلات والندوات والمؤتمرات والتقارير ذات الصلة بالبحث.
 - الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت).
- تتمثل مصادر البيانات الأولية في:
- الاستبانة والمقابلات الشخصية لجمع البيانات إضافة إلى الملاحظة الشخصية.

الدراسات السابقة والاطار الأدبي

دراسة محمد عوض الكريم الحسين⁽¹⁾

قام د/محمد عوض الكريم الحسين بإعداد ورقة علمية بعنوان ((مخاطر التشغيل في الجهاز المصرفي السوداني الوضع الراهن والتحديات)) هدفت الورقة إلى معرفة التحديات والعقبات النظرية والعملية التي تواجه المصارف الإسلامية بصفة عامة والمصارف السودانية بصفة خاصة في التعامل مع مخاطر التشغيل ومعرفة مدى استفادة المصارف من مقررات لجنة بازل في تقليل مخاطرها. كما تهدف الورقة لمعرفة الجهود المبذولة من البنك المركزي في التعامل مع هذه المخاطر من حيث استخدام النظم الحديثة وطرق توفير الحماية المناسبة لها، وقد تكون عينة الدراسة من (80) فردا من مجموع عينة الدراسة التي استنتجت الاتي :-

1. توسيع برنامج قاعدة بيانات العملاء وربط المصارف تقنياً بهذه القاعدة لتقليل المخاطر.
2. التوسع في الرقابة الميدانية على أعمال المصارف للتأكد من تطبيق معايير منح التمويل وعدم تركيزه في عملاء محددين.
3. الاهتمام بتطبيق المعايير الدولية التي تهتم بمخاطر التشغيل.
4. محاولة معالجة الديون المتعثرة وتقليلها إلى النسب المقبولة عالمياً.
5. تعزيز الرقابة الذاتية بالمصارف من خلال تفعيل دور مجال الإدارة، المراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية وغيرها.

هذا وقد اوصت الورقة بضرورة تطبيق توصيات البعثة الفنية لصندوق النقد الدولي في تقوية وتدعيم الرقابة المصرفية. ثم الإفصاح عن السياسات المحاسبية ومستوى الضبط الداخلي واستراتيجية وخطط وسياسات المصرف في مختلف المجالات.

دراسة نبيل ناجي محمد سعيد 2008 :⁽²⁾

هدفت الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية، التعرف على مفهوم وأهمية نظام الجودة في المنظمات الصناعية اليمنية، تقييم مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال وأثرها على نظام إدارة الجودة، إلقاء الضوء على أهمية المكاسب التي تحققت والتي يمكن أن تتحقق في ظل تطبيق نظم المعلومات الإدارية ونظام إدارة الجودة في المنظمات الصناعية اليمنية ، تقديم نموذج مقترح لنظم المعلومات الإدارية يساعد على تطبيق نظام إدارة الجودة، التعرف على أهم المشاكل والمعوقات الالتي تواجه عدم تطبيق نظم المعلومات الإدارية واقتراح بعض التوصيات الخاصة والعامة لمعالجتها من أجل تحقيق أهداف البحث. جاءت فرضيات الدراسة على النحو التالي، هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية واهتمام الإدارة العليا في المنظمات الصناعية محل الدراسة، هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية و نظام إدارة الجودة محل الدراسة، هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظامي المعلومات الإدارية وإدارة الجودة ومستوى تحسين الإيرادات والإنتاجية وجودة المنتج والخدمات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام دراسة الحالة التي هي تحت مظلة المنهج الوصفي وبناء على نتائج الدراسة توصل الباحث على إلى عدة نتائج منها، وضوح الرؤيا المستقبلية للشركة وبالتالي وضوح لماذا أنشئت الشركة؟ وأين تريد أن تكون ؟ وإلي أين تريد أن تذهب؟ ويتمثل ذلك في دليل الجودة، تعمل نظم المعلومات الإدارية على جمع البيانات ومعالجتها والحصول على معلومات تثبت نظم المعلومات الإدارية إلى مختلف الإدارات وأقسام الشركة وخارجها، توفر نظم المعلومات الإدارية معلومات عن الموردین وذلك لشراء المواد بالجودة المطلوبة. بناءً على هذه النتائج أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات منها، ضرورة إنشاء إدارة خاصة لأجهزة الحاسوب وهي عبارة عن تحكم تربط جميع مراحل العملية الإنتاجية بواسطة الشبكة لتحكم الرقابة على العمليات من خلالها ، يوصي الباحث بأهمية إنشاء قسم خاصة للمختبرات وتجهيزها بأجهزة الحاسوب المتخصصة والمبرمجة ويتم ربط القسم بخطوط أنابيب من جميع مراحل العملية الإنتاجية، يوصي الباحث الإدارة العليا بضرورة اهتمام وإنشاء إدارة نظم المعلومات في الهيكل التنظيمي المقترح ووضعها كإدارة مستقلة وتتبع هذه الإدارة مباشرة لنائب مدير عام الشركة، يوصي الباحث الأجهزة المختصة بالجمهورية اليمنية وخاصة وزارة الصناعة والتجارة بإنشاء مركز(بنك) للمعلومات الصناعية اليمنية ، يوصي الباحث الباحثين إعادة تطبيق النموذج المقترح سواء في الشركة اليمنية للصناعة والتجارة أو على بعض المنظمات الصناعية اليمنية الأخرى.

- دراسة إشراقة عبد الله محمد شيخ إدريس 2010 :⁽³⁾

هدفت الدراسة إلى تحليل ودراسة دور تقنية ونظم المعلومات الإدارية على إتخاذ القرارات التسويقية، دراسة تجربة إحدى شركات الاتصالات في السودان لمعرفة مدى تطبيقها للتقنية، تقديم بعض التوصيات التي قد تساهم أو تفيد الشركات للدخول في سوق المنافسة الدولية التقنية. هدفت الدراسة إلى اختبار الفروض التالية: هنالك علاقة بين تقنية ونظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات التسويقية، هنالك علاقة بين تقنية ونظم المعلومات الإدارية و الخدمة، هنالك علاقة بين تقنية ونظم المعلومات الإدارية والتسعير، هنالك علاقة بين تقنية ونظم المعلومات الإدارية والتوزيع، هنالك علاقة بين تقنية ونظم المعلومات الإدارية والترويج هنالك علاقة بين تقنية ونظم المعلومات الإدارية والمنافسة.اعتمد البحث على المنهج التاريخي والمنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة. توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي ، ثبوت صحة جميع فروض الدراسة حيث أثبتت الدراسة أن لتقنية ونظم المعلومات دورا أساسيا في اتخاذ القرارات التسويقية ، قبول الفرضية الثانية حيث أن نسبة % 83.2 اتفقوا على أهمية الاستعانة بتقنية ونظم المعلومات في الخدمة المقدمة ، قبول الفرضية الثالثة حيث أن نسبة % 85 من المستقصي منهم اتفقوا على ذلك ، قبول الفرضية الرابعة حيث أثبتت الدراسة الميدانية أن % 87.9 من المستقصي منهم أكدوا على أهمية تقنية ونظم المعلومات في توزيع خدمات الشركة ، قبول الفرضية الخامسة حيث أثبتت الدراسة أن % 83.8 وافقوا على أن للتقنية أثر فعال على إقبال العملاء على خدمات الشركة خاصة الخدمات المجانية التي تقدمها الشركة كإحدى وسائل الترويج ، قبول الفرضية السادسة حيث أثبتت الدراسة أن % 95.8 وافقوا على أهمية تقنية ونظم المعلومات في المنافسة. على ضوء النتائج السابقة أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات منها، ضرورة إستخدام تقنية ونظم المعلومات في جميع مراحل تقديم الخدمة ومواكبة التطور التقني في شتى المجالات ، إستخدام تقنية ونظم المعلومات عند وضع الأسعار والاستفادة من آراء ومقترحات العملاء ، ضرورة إستخدام المفاهيم التقنية الحديثة ونظم المعلومات في التوزيع خاصة شبكة الإنترنت، العمل على استبدال المزيج الترويج التقليد بأساليب حديثة ومتطورة ، ضرورة التحديث والتطوير المستمر والاستفادة من تقنية ونظم المعلومات.

- دراسة منى المقدم عبد الجليل 2010 :⁽⁴⁾

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الصادرات في التنمية الاقتصادية وأهمية تدخل الدولة لدعم الصادرات وكيفية التدخل في ضوء واقع أعمال التصدير الحالية، بيان أن الإدارة الاستراتيجية هي الأسلوب الأمثل لإدارة الدور الذي يفترض أن تلعبه وحدة تنمية الصادرات كنائب عن الدولة في تنمية الصادرات، دراسة مراكز المعلومات بوزارة التجارة الخارجية من حيث الممارسة الإدارية بهذه المراكز. لتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة الفروض التالية، هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل تطبيق الأسس العلمية للممارسة الفنية السليمة للعمل .

دراسة أحمد محمود محمد خلف 2011: (5)

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار الإداري في الشركات التجارية بالمدينة المنورة.

جاءت فرضيات الدراسة على النحو التالي، توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات في الشركات التجارية من حيث (الدقة، السرعة، السهولة، الملائمة)، توجد علاقة بين اتخاذ القرارات الإدارية و المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج منها، أكدت الدراسة أن هناك ارتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرارات الإدارية حيث أن نظم المعلومات توضح وتفصل وتسهل جميع ما يحتاجه متخذ القرار من معلومات لإتخاذ القرار، بينت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على اتخاذ القرارات بدقة وسهولة وسرعة وملائمة.

خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها، ضرورة عقد دورات تدريبية للمديرين ذات الطابع الفني في مجال نظم المعلومات الإدارية وإستخداماتها، ونشر ثقافة النظم وتوعية الأفراد بالفوائد المترتبة عليها عند إستخدامها في مجالات الإدارة المختلفة وبالأخص مجال عمليات إتخاذ القرار، ضرورة توظيف نظم المعلومات في عمليات التنسيق والتواصل بين المستويات الإدارية والتنظيمية المختلفة لتوفير الوقت والجهد وتسهيل الحصول على المعلومات اللازمة لإتخاذ القرارات.

دراسة احمد مؤيد عطية الحيايى و يونس محمد ال مراد 2011: (6)

هدفت الدراسة إلى تحديد مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية في المصارف عينة البحث ودورها في تحقيق المزايا التنافسية كالإبداع والتميز، يسعى البحث إلى تقديم الخبرات السابقة التي طرحها الباحثون في مجال متغيرات البحث وصولاً الى منظور نظري للمفاهيم المعاصرة وإمكانية نقلها الى بيئة الأعمال العراقية، التعرف على طبيعة العلاقة بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية والإبداع والتميز.

جاءت فرضيات الدراسة على النحو التالي، توجد علاقة ارتباط (ذات دلالة معنوية) بين مؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية والإبداع والتميز، يوجد تأثير لمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية في الإبداع والتميز.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم إعداد استمارة الاستبيان والتي تضمنت (17) فقرة موزعة على المتغيرات الرئيسة في الاستمارة واشتملت الاستمارة على (4) أجزاء رئيسة، وتضمن الجزء الأول منها معلومات عامة وتعريفية خاصة بالمدراء المبحوثين، تمثلت في الخبرة، العمر، الشهادة، الموقع الوظيفي، سنوات الخدمة). أما الجزء الثاني فتضمن معلومات عن المصارف المبحوثة (اسم المصرف، الفرع، سنة التأسيس، الملكية، نوع النشاط، الموقع الجغرافي)، في حين تضمن الجزء الثالث المقاييس الخاصة بمؤشرات نجاح نظام المعلومات الادارية وتضمن الجزء الرابع المقاييس الخاصة بالإبداع والتميز.

خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج منها، تعد مؤشرات استخدام النظام وقناعة المستفيد في نظام المعلومات الإدارية من أبرز المؤشرات اعتماداً في قياس نجاح النظام إنطلاقاً من إن النظام الذي يحقق القناعة ، ويضمن من الاستفادة القصو

مفهوم النظام systems :

يشير المعنى اليوناني لكلمة system الى مفهوم الترابط العضوى بين اجزاء مختلفة (فالانسان نظام يتكون من عدة انظمة فرعية sub system لذا يعرف النظام) انه مجموعة من العناصر او الاجزاء المرتبطة فيما بينها ، لاتودى وظيفة متكاملة محققة هدف ما ويتاثر النظام اذا عزل احد عناصره او اصبه التلف).

إن كلمة نظام نجدها في مجالات متعددة مثلاً نظم الاتصالات، النظام القانوني، نظام الحكم، نظام التعليم، نظام العمل، النظام الإقتصادي وغيرها وعلى ضوء ذلك تبدو كلمة نظام متعددة المعاني والاستخدامات وعند فحصها وتحليلها نجد أنها كلها تلتقي في جوهر واحد بحيث يتكون كل نظام من هذه النظم من مكونات أساسية تتفاعل فيما بينها وتعمل ضمن ظروف بيئية معينة لتحقيق الهدف من وجودها.

عرف النظام بأنه (مجموعة من المدخلات التي تمثل البيانات المختلفة يتم معالجتها للحصول على مخرجات تعتبر أساسية لاشباع إستجابات مطلوب تحقيقها من النظام)⁽⁷⁾. وعرف النظام بأنه (مجموعة من الاجزاء ذات علاقة متبادلة مع بعضها البعض او مجموعة من العناصر مصممة الى الوصول الى هدف معين ويوجد دائماً داخل محيط يمد النظام بالموارد كمدخلات ويعطى المخرجات)⁽⁸⁾. كما عرف جيفر جوردوت النظام بأنه (مجموعة أو تجمع من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنظمة والمتبادلة لأداء وظيفة معينة لتحقيق هدف معين)⁽⁹⁾.

وعرفه وليم تاجرت بأنه (مجموعة من النظم الفرعية وعلاقاتها المنتظمة في بيئة معينة لتحقيق الأهداف المرجوة ويعتمد هذا التعريف على مفهوم الافكار الأربعة المرتبطة مع بعضها وهي (النظم الفرعية، البيئة، العلاقات، الأهداف)⁽¹⁰⁾.

المنشأة كنظام هي: (مجموعة من الأجزاء التي يعتمد كل منها على الآخر والتي تكون معاً الوحدة الكاملة لأن كل منها يشترك بشئ ما عن الكل والذي يعتمد بدوره على البيئة)⁽¹¹⁾.

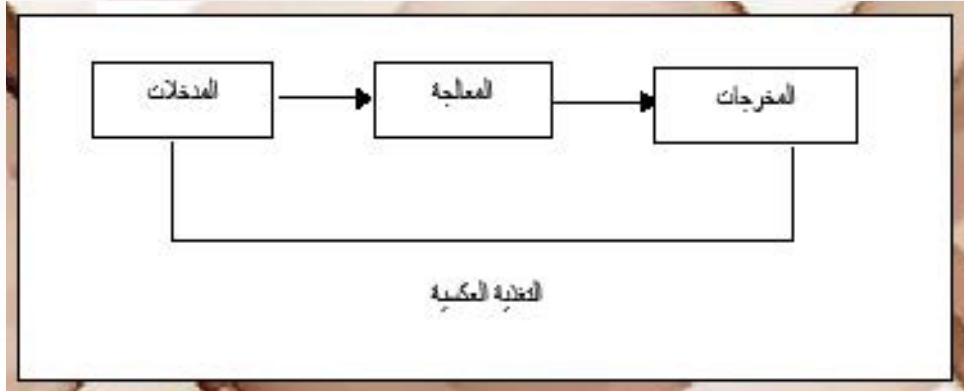
يتكون النظام بشكل عام من المكونات التالية⁽¹²⁾:

1. المدخلات: تتفاعل الانظمة مع مواردها ومع بعضها البعض بشكل كبير يودى الى وجود موارد مادية أو بشرية و تشكل المادة الخام لهذا التفاعل لذلك فإن هذه الموارد تسمي بالمدخلات لأنها تشكل نقطة البداية في عملية التفاعل في النظام.
2. المعالجات: تشكل المعالجات احدى المكونات في النظام لانها تساعد في تحويل المادة الخام فان « المدخلات» والتي يطلق عليها بالبيانات (data) التي تدخل إلى النظام إلى مخرجات تحقق أهداف النظام المحددة فيها أي مخرجات مفيدة.
3. المخرجات: إن إجراءات المعالجات على مدخلات النظام في إطار المتغيرات المحيطة

بالنظام وفقاً لما هو مطلوب من النظام تكوينه يتم الحصول على نتائج يطلق عليها المخرجات « نتائج- تفاعل- مكونات النظام».

4. التغذية العكسية (المرتدة):

الشكل رقم (1-1) إن التطور المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به ويتوجب توجيهه ومتابعة تصميم عمليات تنفيذ المخرجات لذلك تتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج والمخرجات الخاصة به ويطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية



شكل (1/1): مكونات النظام

يتصف النظام بمجموعة من الخصائص أهمها⁽¹⁴⁾:

- 1- **هدف النظام:** يعد تحديد الهدف الذي يسعى النظام إلى تحقيقه نقطة البداية في تصميم أي نظام ونواجهه في تعاملنا مع النظم أحادي حالتين:
 - أ- وجود نظام قائم بالفعل يجب أن نتعامل معه.
 - ب- إنشاء نظام جديد.

1. في كلتا الحالتين فإن نقطة البدء يجب أن تتمثل في تحديد هدف أو أهداف للنظام وبعد تحديد الهدف أو الأهداف العامة للنظام يمكن تحديد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة للنظام والتي ينبغي أن تعمل معاً وبتناسق تام ليحقق كل هدفه الذي يسهم في تحقيق الهدف العام للنظام.

2. **شمولية النظام:** يمكن تكوين عناصر النظام وتجميعها بطرق مختلفة ومتعددة لتحقيق هدف النظام، ولابد لأي طريقة من هذه الطرق أن تؤدي إلى وجود وحدة شاملة تعمل من أجل الوصول إلى الهدف النهائي.

3. **استرجاع النتائج (التغذية العكسية أو المرتدة):** يقتضي ضبط عمل النظام وجود الرقابة والتوجيه المستمر لآلية التشغيل، وتعرف هذه العملية باسترجاع النتائج أو التغذية العكسية والتي تعني إسترجاع المعلومات عن نتائج عمل النظام وتغذية النظام بها لترشيد آلية التشغيل. ويمكن أن تتم هذه العملية بمقارنة المخرجات بمعايير

أداء محددة مسبقاً، ثم تغذية النظام بنتائج هذه المقارنة وتهدف هذه العملية إلى هدفين هما⁽¹⁵⁾:

- د. الحفاظ على مستوى أداء النظام في حدود معينة مع تخفيض انحرافات الأداء.
- هـ. دفع النظام لتحسين الأداء وتنفيذ العمل بطريقة معدلة تؤدي إلى التجاوز الإيجابي للمعايير المحددة مسبقاً. وعادة لا يمكن القضاء تماماً على الانحرافات في أداء النظام لعدم إمكانية ضبط جميع عناصره بدقة وخاصة العناصر الإنسانية منها لذلك يكون الهدف من عملية الإسترجاع هو تخفيض الانحرافات في أداء النظام إلى أدنى حد ممكن.
4. **مستويات النظام:** يحتوي كل نظام على عدد من النظم الفرعية، كما أن النظام نفسه يحتوي في نظام أكبر منه.
5. **حدود النظام وبيئته:** تتمثل حدود النظام في خطوط افتراضية بين المكونات التي تحتويها ويمكن الاسترشاد بالنقاط التالية في تقرير حدود النظام:
 - و. حصر جميع العناصر المتعلقة بالنظام.
 - ز. يجب أن تكون جميع العناصر التي تسهم في تحقيق أهداف النظام داخل حدود النظام.
 - ح. حصر التدفقات من النظام وإليه فكل التدفقات من البيئة إلى النظام (المدخلات) لابد أن تعبر حدود النظام وكل التدفقات من النظام إلى البيئة (المخرجات) لابد أن تعبر حدود النظام أيضاً.

نظم المعلومات الادارية :

حسب تعريف مجموعة تقنية المعلومات الامريكية ITTA فيشير الى (دراسة وتطوير،وتفعيل،دعم او تسيير انظمة المعلومات التى تعتمد على الحاسبات بشكل خاص في تطبيقاتها وعتادتها)

دور نظم المعلومات الادارية في قطاع المصارف :

ان نظم المعلومات الادارية تقود إلى انتاج أنواع جديدة من الوظائف ونشاطات متنوعة في بيئات العمل ويمكن ملاحظة ذلك من خلال العناصر التالية :⁽¹⁶⁾

1. تساعد في توفير قوة عمل فاعلة وموثره داخل قطاع المصارف والبنوك .
2. تعمل على تحقيق رقابة ذات فاعلية في العمليات التشغيلية للمصارف ، خاصة الوحدات التي تستعمل تكنولوجيا عالية في ادارة بيانات العملاء وعلاقات المصارف بـ رصيفاتها من المصارف الاخرى فتكنولوجيا المعلومات ستسهل بدون شك من اكتشاف أخطاء العمليات التي تنتج من التعاملات المصرفية كما تمد الادارة والاقسام بالمعلومات اللازمة في الوقت المطلوب ، وهذا يشكل في حد ذاته ميزة تنافسية تواجه بها المصارف التغييرات التى تحدث على مستوى البيئة الداخلية والخارجية للمصرف وهذا يمس بالدرجة الأولى الهيكل التنظيمي وجميع مستوياته، الميزة التنافسية التي

تقدمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتمثل في رفع كفاءة وفعالية نظام المعلومات المتبع داخل المصرف وذلك من خلال سرعة انتقال المعلومة بين المرسل والمستقبل، وكذا سرعة إحداث التغذية الرجعية، وهذا من دون شك سيسرع من عملية اتخاذ القرار داخل المصرف فيعطيه بذلك ميزة سرعة رد الفعل كميزة تنافسية أخرى تضاف للميزات السابقة .

1. تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا بما يسمح لها بالتفرغ لمسؤوليات أكثر استراتيجية .
2. هذا بالإضافة إلى الدور غير المباشر لتكنولوجيا المعلومات في تحفيز الأفراد عموماً ورفع مستوى الاداء أو متخذي القرار خصوصاً فمن الممكن اعتبار أن بعض أنواع المعلومات مصدر لتحفيز الأفراد و دفعهم للعمل، و بروح معنوية عالية ، الأمر الذي قد يؤدي في الأخير إلى زيادة التنافسية .

نشأة وتطور مفهوم الاداء

يلاحظ انه من خلال السر التاريخي لمفهوم الاداء بانه قديم قدم الانسان وذلك لارتباطه بالعنصر البشري والانشطة المرتبطة بالانسان منذ سالف العصور الا انه تطور مع بروز الثورة الصناعية وظهور مفاهيم الاعمال الحديثة وايضا تطور طرق القياس المستخدمة وان هنالك حضارات قديمة تطور مفهومها بتطور وسائل القياس، فبدأت منذ بدأ الإنسان يفكر فيما يدور حوله، و يقبل تصرفات و يرفض أخرى و يزن أداء الآخرين حسب تصوراته، و قد عرفت هذه العملية تطورات عديدة، و فيما يلي عرض لمختلف هذه الحضارات: (17)

حضارة وادي النيل:

في هذه الحضارة مورست فنون وانشطة الادارة بشكل واسع ، و استهدفت تتبع أداء إدارات الأقاليم التابعة لهذه الحضارة خاصة في مجال تنفيذ التعليمات، فيشترك رؤساء المصالح العامة و حكام الأقاليم برقابة الأداء .

حركة الإدارة العلمية:

ركزت على الأسلوب العلمي في الإدارة، فاستخدمت عملية قياس و تقييم أداء العاملين كإحدى الوسائل لإعادة تصميم الوظائف بما يعزز استخدام الأساليب العلمية في الأداء.

مفهوم اداء العاملين :

ان كلمة اداء في اللغة تدل على تأدية عمل او انجاز نشاط او تنفيذ مهمة معينة ويعرف ايضا على انه الايصال او القضاء وفي الاصطلاح تعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الاهداف المخطط لها وايضا يعرف على انه ايقاع الفعل في الوقت المحدد .ومن هذا التعريف نجد ان الاداء يتجسد في الوصول الى الغايات ولأهداف المرسومة والمخطط لها بطريقة علمية ومنهجية من قبل مؤسسات الاعمال او الادارة العليا في تلك المؤسسات مما يساعدها في تحقيق الربط بين مات التخطيط له وبين ما تم إنجازه . فالأداء هو نتيجة لجهد معين قام ببذله فرد لا إنجاز هدف

محدد او عمل محدد من مجموع اعمال اخرى في منظومة العمل الإداري والتنظيمي ، ولا بد من التفرقة بين مفاهيم كل من الاداء والسلوك والانجاز فالسلوك هو ما يقوم به الافراد من اعمال في المؤسسة التي يعملون بها ، اما الانجاز فهو ما يبقى من نتائج واثر بعد ان يتوقف العاملون عن العمل ، اما الاداء فهو التفاعل بين السلوك والانجاز فهو مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا ويعرف الاداء حسب D.Kairsgruberet .J.Handria على انه ((اصدار حكم على الشرعية الاجتماعية لنشاط معين)) ونستنتج م هذا التعريف ان الاداء مرتبط بفعل ومعرفة اجتماعية ربما تقود الى اكتساب قبول اجتماعي لانشطة والمؤسسات التي تقوم بها الى جانب الشرعية الاقتصادية اما الاداء على مستوى المؤسسة فيمكن تعريفه على انه (العمل المنجز بهدف ترقية فاعلية المؤسسة على المدى القصير والطويل)⁽¹⁸⁾ كما يعرف اداء المؤسسة على انه (البحث عن تعظيم العلاقة بين النتائج والموارد وذلك وفق اهداف محددة تعكس توجهات المؤسسة)⁽¹⁹⁾. ويعرف ايضا على انه (عملية يعتمد على لتقييم نشاط المؤسسة من جهة التكاليف والتي يعبر عنها بالكفاءة عن طريق النسبة بين الوسائل المستخدمة والنتائج المحققة ، وذلك وفقا لدرجة تحقيق النتائج المتوقعة ومما سبق يمكن تعريف الاداء يرى الباحث الاداء على انه (العملية التي يتم بموجبها تقييم مدى كفاءة وفاعلية المؤسسة في تحقيق اهداف وايضا مدى رفع الكفاءة الانتاجية للعاملين داخل مؤسسة الاعمال والتي تمكنهم من القيام بتحقيق اهداف تلك المنظومة)⁽²⁰⁾.

أهداف اداء العاملين :

ان الهدف الأساسي من اداء العاملين هو خلق شعور بالطمأنينة والراحة بين العاملين انفسهم اضافة الى احساسهم بان الادارة تتعامل معهم وفق اسس علمية ومنهجية في تقييم دائلهم الفعلي والمخطط لهم وهنالك العديد من الاهداف الخاصة بإداء العاملين وطرق تقييمهم تتمثل فيالاتي⁽²¹⁾

- ان تحديد اداء العامل يساعد في تقدير جهدة وبالتالي مكافاته ماديا ومعنويا
- تحقيق الحد الأدنى من الانتاجية وذلك عبر اعادة توزيع العاملين وفقا لمؤهلاتهم ومهارتهم في ادارة العمل داخل المنظمة وخارجها ، وايضا التعرف على الكفاءات بغرض ترقيةهم وابعاد من هم دون الكفاءة المخطط لها
- القيام بالأبحاث العلمية في مجالات الاداء وطرق قياسه ووسائل التي تشجع العاملين على العمل وكذلك خلق الاستقرار داخل منظومات الاعمال .
- اداء العاملين يساعد رؤوسهم في اتخاذ القرار الادارية الناجحة .
- يفيد اداء العاملين مؤسسات الاعمال فيتوفر المعلومة الكافية عنهم بالتالي يعتبر اهم مقومات التخطيط في تل المنظومات الادارية .
- يحقق الاداء الجيد للعاملين العدالة والمساواة في الفرص الوظيفية المتاحة لدى لمنظمة .
- تقديم تغذية مرتدة (Feedback) للعاملين تساعدهم على تحسين مستوياتهم
- معرفة الاداء يساهم في تحديد المسارات الوظيفية للعاملين داخل منظومة العمل الإداري .

- يساعد أداء العاملين في التخطيط للقوى العاملة داخل منظومة الأعمال والمنظومات الأخرى في سوق المنافسة

ان أسلوب الجهد المبذول فكثير من الاحيان قد لايقود الى مستوى مهم من الاداء⁽²²⁾.

1. القدرات والخصائص الفردية :

تمثل القدرات الخصائص الفرد قدرة العاملين لى اكتساب مهارات وخبرات حديثة تساهم في تطوير الخبرات السابقة وبالتالي تحديد عنصر الجهد المبذول.

ادراك العامل لدورة الوظيفي:

في هذه المرحلة يب على العامل ان يدرك جيدا حجم التغيرات التى تحدث حولة سواء كانت في البيئة الداخلية او الخارجية لموسسة الاعمال ن وان يضع في ذهنة ايضا التطورات في الممارسات والسلوكيات التى تحدث حولة ،ومايترتب على ذلك من انشطة تساعد في الكيفية التى تن العامل من التعامل تلك الظواهر ، وايجاد الحلول والبداء لها بما يتوافق ويحقق الاهداف الكلية للعاملين ومنظمة الاعمال التى يعملون بها لذا لا بد من مزيج يضمن استقرار الاداء والذى يصاغ عبر المعادلة التالية⁽¹⁾

$$\text{الأداء} = \text{الدافعية} * \text{القدرات} * \text{الادراك} .$$

الدراسة والتحليل :

جدول (1/1): الاستبانات الموزعة والمعاداة

النسبة	العدد	البيان
1.1 %	100	استبانات تم إعادتها بعد تعبئتها كاملة
0.15 %	7	استبانات لم يتم إعادتها
0.36 %	3	استبانات غير صالحة للتحليل
100 %	110	إجمالي الاستبانات الموزعة

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (1/1):

الوزن	درجة الموافقة
1	أوافق بشدة
2	أوافق
3	لا اري
4	لا أوافق
5	لا أوافق بشدة

المصدر: اعداد الباحث من بيانات ، جدول (2/1).

جدول (3/1): الوزن الوسط المرجح لمقياس الدراسة

الخيار	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1.79-0.1	2.59-1.8	3.39-2.6	4.19-3.4	5-4.2

المصدر: عز عبد الفتاح مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، (القاهرة: دار النهضة العربية، 1982م)، ص 541

جدول (4/1) يوضح : معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحاور الاول (4/4) والدرجة الكلية لفقراته، بواسطة اختبار ألفا كرو نباخ

العبارات	ألفا كرو نباخ
تتوفر تقنية معلومات وشبكات بالبنك	0.840
تتوافق سرعة الأجهزة مع المهام المطلوب إنجازها بالبنك	0.887
توجد شبكة انترنت داخلية بالبنك تساعد في انجاز المهام بالبنك	0.841
توجد شبكة انترنت ذات ساعات عالية تساعد في ربط البنك مع فروعها	0.854
توجد انظمة للأمن بإدارة تقنية المعلومات بالبنك	0.889
إجمالي العبارات	0.862

المصدر: إعداد الباحث من بيانات، جدول (4/1).

المكونات البرمجية لنظم المعلومات الادارية :

جدول (5/1) يوضح : معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحاور الثاني (5/4) والدرجة الكلية لفقراته، بواسطة اختبار ألفا كرو نباخ

العبارات	ألفا كرو نباخ
انظمة تكنولوجيا المعلومات تتناسب وحاجة البنك لها لا نجاز مهامها	0.870
يتم عمل تحديث دوري ومنهج لأنظمة تكنولوجيا المعلومات بالبنك	0.865
انظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تلبى كافة احتياجات و البنك من البرامج والحزم التقنية	0.862
انظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعطى معلومات مؤكدة عن سير اداء العاملين في البنك	0.864
هنالك تأثير إيجابيا لأنظمة تكنولوجيا المعلومات في اداء العاملين بالبنك	0.869
توفر ادارة تكنولوجيا المعلومات برامج تساعد في انجاز مهام ادارة الموارد البشرية والادارات الاخرى بكفاءة عالية	0.864
إجمالي العبارات	0.867

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول رقم (5/1).

المكونات البشرية لأنظمة المعلومات الادارية جدول (6/1) يوضح : معاملات الارتباط بين

كل فقرة من فقرات المحور الثالث (6/1) والدرجة الكلية لفقراته بواسطة اختبار ألفا كرو نباخ

العبارات	ألفا كرو نباخ
يتبع البنك الطرق العلمية في اختيار الافراد المؤهلين لشغل الوظائف بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	0.839
يوفر البنك دورات تدريبية منظمة لزيادة كفاءة العاملين بإدارة تكنولوجيا المعلومات	0.810
تقوم ادارة تكنولوجيا المعلومات بإعداد الخطط الخاصة بالبرامج والنظم لإدارة البنك	0.823
يزيد استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات من كفاءة تقديم الخدمة للعملاء	0.879
يعمل استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات علي زيادة حالة الثقة بين العاملين او البنك	0.846
إجمالي العبارات	0.839

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول رقم (6/1).

محور أداء العاملين:

العبارات	ألفا كرو نباخ
جدول (7/1) يوضح : معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور أداء العاملين (7/1) والدرجة الكلية لفقراته بواسطة اختبار ألفا كرو نباخ	
توجد لدى البنك سياسات واضحة في تقييم اداء العاملين	0.851
يتبع البنك الطرق العلمية في قياس اداء العاملين	0.858
يعمل البنك مع ادارة الموارد البشرية لزيادة كفاء الاداء	0.858
يعتبر استخدام تكنولوجيا من قبل العاملين احد المحددات الرئيسية لقياس الاداء	0.872
زيادة كفاءة اداء العاملين ميزة تنافسية للبنك	0.868
زيادة كفاءة اداء العاملين تحقق رضا العملاء بالبنك	0.918
إجمالي العبارات	0.870

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (7/1).

جدول (8/1): يوضح التوزيع التكراري للمبحوثين حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة
ذكر	50	50%
أنثى	50	50%
المجموع	100	100.0%

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (9/4).

شكل (1/1): التوزيع التكراري للمبحوثين حسب النوع



المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، شكل (1/4).

2/ العمر: تم سؤال المبحوثين عن العمر وأعطوا الإجابات، أقل من 30 سنة، 30 وأقل من 40 سنة، 40 وأقل من 50 سنة، 50 وأقل من 60 سنة، 60 وأكثر. والجدول (10/4) يوضح الإجابة عن هذا المتغير.

جدول (9/1): يوضح التوزيع التكراري للمبحوثين حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	47	%47
30 وأقل من 40 سنة	29	%29
40 وأقل من 50 سنة	16	%16
50 وأقل من 60 سنة	8	%8
60 سنة فأكثر	0	%0
المجموع	100	%100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (9/1).

شكل (2/1): التوزيع التكراري للمبحوثين حسب العمر



المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، شكل (2/1).

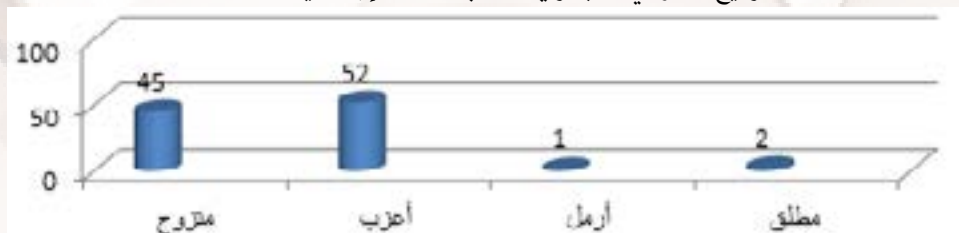
3/ الحالة الزوجية : تم سؤال المبحوثين عن الحالة الاجتماعية وأعطوا الإجابات متزوج، واعدب وارمل ومطلق والجدول (11/4) يوضح الإجابة عن هذا المتغير.

جدول (10/1): يوضح التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الحالة الزوجية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
متزوج	45	%45
أعزب	52	%52
أرمل	1	%1
مطلق	2	%2
المجموع	100	%100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات جدول (10/1).

شكل (3/1): التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، شكل (3/1).

4/ المستوى التعليمي: تم سؤال المبحوثين عن المستوى التعليمي وأعطوا الإجابات، ثانوي، جامعي، وفوق الجامعي. والجدول (12/4) يوضح الإجابة عن هذا المتغير.

جدول (11/1): يوضح التوزيع التكراري للمبحوثين حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	8	%8
جامعي	67	%67
فوق الجامعي	25	%25
المجموع	100	%100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (11/1).

شكل (4/1): التوزيع التكراري للمبحوثين حسب المستوى التعليمي



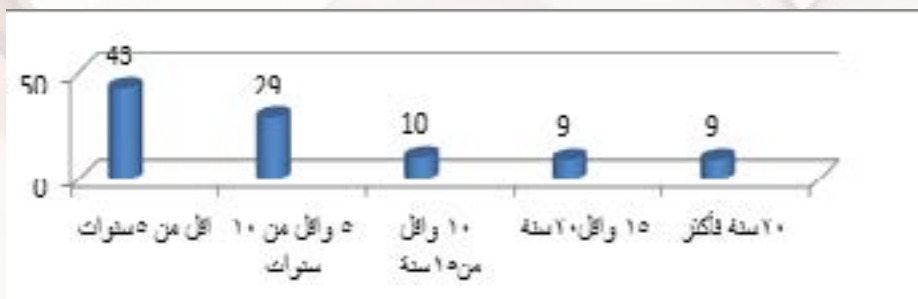
المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، شكل (4/1).

جدول (12/1): يوضح التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	43	%43
5 وأقل من 10 سنوات	29	%29
10 وأقل من 15 سنة	10	%10
15 وأقل من 20 سنة	9	%9
20 سنة فأكثر	9	%9
المجموع	100	%100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (12/1).

شكل (5/1): التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الخبرة



المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، شكل (5/1).

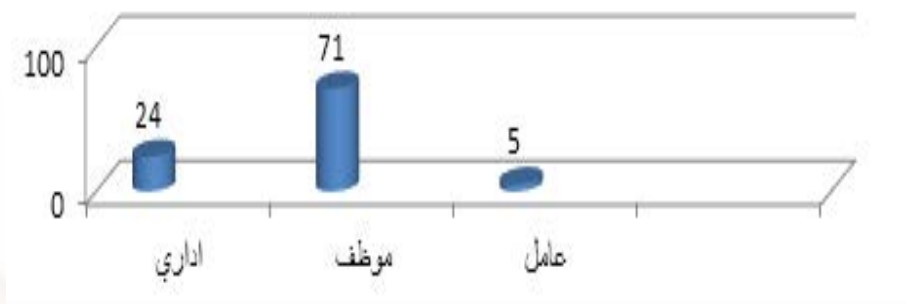
6/المسمى الوظيفي : تم سؤال المبحوثين عن المسمى الوظيفي وأعطوا الإجابات التالية إداري، موظف، عامل والجدول (14/4) يوضح الإجابات عن هذا المتغير.

جدول (13/1): يوضح التوزيع التكراري للمبحوثين حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة
اداري	24	%24
موظف	71	%71
عامل	5	%5
المجموع	100	%100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (13/1).

شكل(6/1): التوزيع التكراري للمبحوثين حسب المسمى الوظيفي



المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، شكل (6/1).

ثانياً: تحليل بيانات الدراسة الأساسية:

يشتمل هذا الجزء على تحليل البيانات الأساسية للدراسة للتمكن من مناقشة فروض البحث وذلك وفقاً للخطوات التالية:

تحليل بيانات المحور الأول المكونات لنظم المعلومات الادارية جدول (14/1)

النسبة المئوية	التكرار	العبارة	العبارات
58%	58	أوافق بشدة	تتوفر تقنية معلومات وشبكات بالبنك
36%	36	أوافق	
2%	2	محايد	
0%	0	لا أوافق	
4%	4	لا أوافق بشدة	
35%	35	أوافق بشدة	تتوافق سرعة الأجهزة مع المهام المطلوب إنجازها بالبنك
48%	48	أوافق	
8%	8	محايد	
6%	6	لا أوافق	
3%	3	لا أوافق بشدة	
38%	38	أوافق بشدة	توجد شبكة انترنت داخلية بالبنك تساعد في انجاز المهام بالبنك
49%	49	أوافق	
7%	7	محايد	
4%	4	لا أوافق	
2%	2	لا أوافق بشدة	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (14/1)

جدول رقم (15/1) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الأول محور المكونات المادية

الترتيب	الدالة	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
5	اوافق	1.9400	97255.	تتوافق سرعة الأجهزة مع المهام المطلوب إنجازها بالبنك
3	اوافق	1.8300	87681.	توجد شبكة انترنت داخلية بالبنك تساعد في انجاز المهام بالبنك
4	اوافق	1.8600	95367.	توجد شبكة انترنت ذات ساعات عالية تساعد في ربط البنك مع فروعها
2	اوافق بشدة	1.7000	68902.	توجد انظمة للأمن بإدارة تقنية المعلومات بالبنك

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (15/1).

المحور الثاني: المكونات البرمجية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات
جدول (16/1) التوزيع التكراري لعبارات المحور الثاني.

النسبة المئوية	التكرار	العبرة	العبارات
35%	35	أوافق بشدة	انظمة تكنولوجيا المعلومات تتناسب وحاجة البنك لها لانجاز مهامها
53%	53	أوافق	
5%	5	محايد	
7%	7	لا أوافق	
0%	0	لا أوافق بشدة	
18%	18	أوافق بشدة	يتم عمل تحديث دورى وممنهج لأنظمه تكنولوجيا المعلومات بالبنك
59%	59	أوافق	
15%	15	محايد	
8%	8	لا أوافق	
0%	0	لا أوافق بشدة	
21%	21	أوافق بشدة	انظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تلبى كافة احتياجات العميل و البنك من البرامج والحزم التقنية
59%	59	أوافق	
11%	11	محايد	
9%	9	لا أوافق	
0%	0	لا أوافق بشدة	
24%	24	أوافق بشدة	انظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعطى معلومات موكدة عن سير اداء العاملين في البنك
52%	52	أوافق	
16%	16	محايد	
4%	4	لا أوافق	
4%	4	لا أوافق بشدة	
28%	28	أوافق بشدة	هنالك تاثير ايجابي لانظمة تكنولوجيا المعلومات في اداء العاملين بالبنك
62%	62	أوافق	
5%	5	محايد	

جدول (17/1) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثاني

الترتيب	الدالة	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
2	أوافق	1.8400	81303.	انظمة تكنولوجيا المعلومات تتناسب وحاجة البنك لها لانجاز مهامها
6	أوافق	2.1300	79968.	يتم عمل تحديث دوري وممنهج لأنظمة تكنولوجيا المعلومات بالبنك
4	أوافق	2.0800	82487.	انظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة تلبي كافة احتياجات و البنك من البرامج والحزم التقنية
5	أوافق	2.1200	95642.	انظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعطى معلومات مؤكدة عن سير اداء العاملين في البنك
1	أوافق	1.8700	71992.	هنالك تأثير ايجابي لانظمة تكنولوجيا المعلومات في اداء العاملين بالبنك
3	أوافق	1.9500	80873.	توفر ادارة تكنولوجيا المعلومات برامج تساعد في انجاز مهام ادارة الموارد البشرية والادارات الاخرى بكفاءة عالية

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (17/1).

المحور الثالث: المكونات البشرية لنظم المعلومات الادارية :

جدول (18/1): التوزيع التكراري لعبارات المحور الثالث

العبارات	العبرة	التكرار	النسبة المئوية
يتبع البنك الطرق العلمية في اختيار الافراد المؤهلين لشغل الوظائف بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	أوافق بشدة	29	29%
	أوافق	49	49%
	محايد	14	14%
	لا أوافق	5	5%
	لا أوافق بشدة	3	3%

النسبة المئوية	التكرار	العبارة	العبارات
35%	35	أوافق بشدة	يوفر البنك دورات تدريبية منظمة لزيادة كفاءة العاملين بإدارة تكنولوجيا المعلومات
51%	51	أوافق	
4%	4	محايد	
5%	5	لا أوافق	
5%	5	لا أوافق بشدة	
25%	25	أوافق بشدة	تقوم ادارة تكنولوجيا المعلومات بإعداد الخطط الخاصة بالبرامج والنظم لإدارة البنك
60%	60	أوافق	
6%	6	محايد	
6%	6	لا أوافق	
3%	3	لا أوافق بشدة	
35%	35	أوافق بشدة	يزيد استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات من كفاءة تقديم الخدمة للعملاء
57%	57	أوافق	
3%	3	محايد	
4%	4	لا أوافق	
1%	1	لا أوافق بشدة	
29%	29	أوافق بشدة	يعمل استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات علي زيادة حالة الثقة بين العاملين او البنك
57%	57	أوافق	
8%	8	محايد	
5%	5	لا أوافق	
1%	1	لا أوافق بشدة	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، (18/1).

جدول (19/1) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الثالث

الترتيب	الدالة	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
1	أ و ا ف ق ب ش د ة	2.0400	95261.	يتبع البنك الطرق العلمية في اختيار الأفراد المؤهلين لشغل الوظائف بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
2	أ و ا ف ق ب ش د ة	1.9400	1.02317	يوفر البنك دورات تدريبية منظمة لزيادة كفاءة العاملين بإدارة تكنولوجيا المعلومات
4	أوافق	2.0200	90988.	تقوم ادارة تكنولوجيا المعلومات بإعداد الخطط الخاصة بالبرامج والنظم لإدارة البنك
5	أوافق	1.7900	76930.	يزيد استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات من كفاءة تقديم الخدمة للعملاء
3	أوافق	1.9200	81253.	يعمل استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات علي زيادة حالة الثقة بين العاملين او البنك

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (19/1).

المحور الرابع: المكونات التنظيمية لإدارة لنظم المعلومات الادارية بالبنك او المصرف:

جدول (20/1): التوزيع التكراري لعبارات المحور الرابع

النسبة المئوية	التكرار	العبارة	العبارات
33%	33	أوافق بشدة	لدي البنك سياسات واضحة لإدارة نظم المعلومات الادارية
45%	45	أوافق	
15%	15	محايد	
5%	5	لا أوافق	
2%	2	لا أوافق بشدة	
36%	36	أوافق بشدة	لدي البنك اجراءات مشجعة لإدارة نظم المعلومات الادارية
44%	44	أوافق	
12%	12	محايد	
6%	6	لا أوافق	
2%	2	لا أوافق بشدة	

النسبة المئوية	التكرار	العبارة	العبارات
23%	23	أوافق بشدة	موقع ادارة نظم المعلومات في الهيكل التنظيمي يؤدي لسهولة الحصول علي المعلومات
58%	58	أوافق	
11%	11	محايد	
6%	6	لا أوافق	
2%	2	لا أوافق بشدة	
38%	38	أوافق بشدة	توجد لدى الادارة العليا للبنك رويه شاملة لحوسبة كافة الاعمال داخل البنك وفقا لمفهوم التقنية المصرفية
51%	51	أوافق	
5%	5	محايد	
4%	4	لا أوافق	
2%	2	لا أوافق بشدة	

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (20/1)

جدول (21/1) الإحصاء الوصفي لعبارات المحور الرابع

الترتيب	الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	العبارات
٤	أوافق	1.9800	93182.	لدي البنك سياسات واضحة لإدارة تكنولوجيا المعلومات
٣	أوافق	1.9400	95155.	لدي البنك اجراءات مشجعة لإدارة تكنولوجيا المعلومات
٥	أوافق	2.0600	87409.	موقع ادارة نظم المعلومات في الهيكل التنظيمي يؤدي لسهولة الحصول علي المعلومات
٢	أوافق	1.8300	86521.	تساعد الإدارة العليا بالبنك في تقديم الدعم اللازم لإدارة تكنولوجيا المعلومات في القيام بأنشطتها
١	أوافق	1.8100	86100.	توجد لدى الادارة العليا للبنك رويه شاملة لحوسبة كافة الاعمال داخل البنك وفقا لمفهوم التقنية المصرفية

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (21/1).

ثانيا :محور أداء العاملين :

جدول (22/1): التوزيع التكراري لعبارات محور أداء العاملين

العبارات	العبارة	التكرار	النسبة المئوية
توجد لدى البنك سياسات واضحة في تقييم اداء العاملين	أوافق بشدة	35	35%
	أوافق	41	41%
	محايد	12	12%
	لا أوافق	8	8%
	لا أوافق بشدة	4	4%
	محايد	11	11%
	لا أوافق	6	6%
	لا أوافق بشدة	4	4%

جدول (23/1) الإحصاء الوصفي لعبارات محور أداء العاملين

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط	الدلالة	الترتيب
توجد لدى البنك سياسات واضحة في تقييم اداء العاملين	1.07661	2.0500	أوافق	٤
يتبع البنك الطرق العلمية في قياس اداء العاملين	1.03475	2.2000	أوافق	٥
يعمل البنك مع ادارة الموارد البشرية لزيادة كفاء الاداء	1.01956	2.0300	أوافق	٣
يعتبر استخدام تكنولوجيا من قبل العاملين احد المحددات الرئيسية لقياس الاداء	94682.	2.1500	أوافق	٤
زيادة كفاءة اداء العاملين ميزة تنافسية للبنك	94580.	1.8800	أوافق	٢
زيادة كفاءة اداء العاملين تحقق رضا العملاء بالبنك	71598.	1.5500	أوافق بشدة	١

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (23/1).

جدول (24/1): معامل ارتباط بيرسون بين المكونات المادية لنظم المعلومات الادارية واداء العاملين بالبنك.

المحور	الإحصاءات	وإداء العاملين بالبنك
المكونات المادية لنظم تكنولوجيا	معامل الارتباط	0.591
	مستوى الدلالة	0.00
	حجم العينة	100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (24/1).

توجد علاقة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 بين المكونات المادية لنظم تكنولوجيا واداء العاملين بالبنك.

الفرضية الثانية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات البرمجية واداء العاملين بالبنك

جدول (25/1): معامل ارتباط بيرسون بين المكونات البرمجية واداء العاملين بالبنك

المحور	الإحصاءات	اداء العاملين بالبنك
المكونات البرمجية	معامل الارتباط	0.718
	مستوى الدلالة	0.00
	حجم العينة	100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (25/1).

توجد علاقة عند مستوى دلالة إحصائية بين المكونات البرمجية واداء العاملين بالبنك 0.05
الفرضية الثالثة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات البشرية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واداء العاملين.

جدول (26/1): معامل ارتباط بيرسون بين المكونات البشرية لنظم المعلومات الادارية واداء العاملين.

المحور	الإحصاءات	إدارة الموارد البشرية
المكونات البشرية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	معامل الارتباط	٠,٧٩٩
	مستوى الدلالة	٠,٠٠
	حجم العينة	١٠٠

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (27/1).

توجد علاقة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 بين المكونات البشرية لأنظمة المعلومات الاجارية وإدارة الموارد البشرية
الفرضية الرابعة: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات التنظيمية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات واداء العاملين .

جدول (28/1): معامل ارتباط بيرسون بين المكونات التنظيمية لأنظمة المعلومات الادارية

وإداء العاملين العاملين بالبنك

المحور	الإحصاءات	أداء العاملين
بين المكونات التنظيمية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	معامل الارتباط	0.785
	مستوى الدلالة	0.00
	حجم العينة	100

المصدر: إعداد الباحث من بيانات ، جدول (29/1).

توجد علاقة عند مستوى دلالة إحصائية 0.05 بين المكونات التنظيمية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء العاملين بالمصرف

الخلاصة :

ان التركيز على استخدام انظمة المعلومات في جميع العمليات الادارية يعتبر ضرورة من ضرورات جودة الاعمال وميزة تنافسية لها لذا لابد من تطور موازي في اداء العاملين الذين يحققون اهداف تلك المؤسسات ومن هنا نبعت فكرة قياس اثر نظم المعلومات الادارية في اداء العاملين بمؤسسات القطاع المصرفي باعتبارها من اكثر مؤسسات الاعمال استخداما لتلك التقنيات والحزم البرمجية في انجاز مهامها ويعتبر ما حققه الباحث في هذا من تسليط الضوء عليها انجاز قد يفتح الباب واسعا للباحثين من بعدى في اثراء البحث العلمى في مجال نظم المعلومات الادارية واثرها على جميع الاعمال والوظائف الادارية في مؤسسات الاعمال والذي ارجو ان اكون قد وفقت في جزء يسير منه ليكون اضافة علمية يستفيد بها من بعدى والتي فصلتها بالدراسة النظرية والميدانية واثبتت نتج الفرضيات وتوصيات الدراسة

نتائج الفرضيات

هنالك علاقة ذات دلالة احصائية بين نظم المعلومات الادارية واداء العاملين بمؤسسات القطاع المصرفي (مصرف المزارع التجاري) لذا يمكن تلخيص اهم النتائج التي توصل اليها الباحث من خلال الدراسة في الاتي :

1. هنالك تأثير مباشر لجودة البرمجيات على اداء العاملين بالمصرف مما ينعكس بصورة ايجابية على ادائهم وانجاز المهام الموكلة اليهم والمخطط لها من قبل الادارة العليا .
2. يساعد توفر مكونات لأنظمة المعلومات الادارية والحزم التقنية في اداء العاملين بالمصرف
3. تساعد لأنظمة المعلومات الادارية في زيادة كفاءة أداء العاملين بالمصرف
4. تساهم البنية التحتية لتقنية المعلومات والشبكات بالمصرف في سرعة انجاز المهام المطلوبة والمخطط لها من قبل الادارة التنظيمية العليا بالمصرف .
5. ان توفر تقنيات برمجية و سريعة وذات ساعات عالية في تساعد رفع مستوى الاداء لدى العاملين بالمصرف

التوصيات:

1. بناء على نتائج الدراسة يوصى الباحث بالآتي:
توصى الدراسة باستخدام الحديث من البرمجيات وادارة نظم قواعد البيانات في العمل المصرفي لأنها تحسن من جودة اداء العمل المصرفي وتقديم الخدمات المصرفية بشكل ادق ومنهمج.
2. العمل على وضع استراتيجية واضحة ومناسبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار الاستراتيجية العامة للمصرف ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رسالة المصرف وأهدافه.
3. الاهتمام بالتدريب على النظم والبرمجيات الحديثة والتي تخص العمل المصرفي مع اختيار الكفاءات التي تقوم بعملية التدريب وايضا الكوادر الادارية التي تنظم عملية التدريب بالبنك ورفدها بكوادر اكااديمية متخصصة ذات ارتباط وثيق بسوق العمل مما يحقق الربط المصرفي ومفاهيم المنافسة الحديثة في العمل المصرفي.
4. لعمل على الحد من المخاطر التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني عبر حماية أنظمة المعلومات وتأمينها من مخاطر الاحتيال والسرقات الالكترونية مع وضع نسخ احتياطية لهذه الأنظمة يتم استرجاعها لحظة تعرض هذه النظم لمخاطر مرتبطة بالبيئة الداخلية او الخارجية للعمل المصرفي.
5. العمل على زيادة ورفع كفاءة لأنظمة المعلومات الادارية ومكوناتها (المادية، البرمجية، التنظيمية، البشرية) وتكوينها طبقا للمتغيرات في مجال التطور التقني والعلمي .
6. ضرورة تشجيع استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات لدى العاملين وحثهم على ابتكار المزيد من النظم والبرمجيات الحديثة التي تساعد في انجاز اعمالهم المصرفية والادارية.
7. تشجيع الإدارة العليا على بذل جهود مكثفة ومتواصلة لدعم وتعزيز الجهود الرامية إلى إثراء وتعزيز دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة وإنتاجية اداء العاملين .
8. توفير الأجهزة المناسبة والبرامج التي تلبي احتياجات المصرف وتوفير المبالغ اللازمة لتلبية الحاجة إلى برامج جديدة أو شراء أجهزة حديثة.
9. حوسبة جميع الإجراءات الورقية لما لها من فوائد جمة تعود على المصرف والعملاء.
10. العمل على الاستفادة من برمجيات أنظمة تكنولوجيا في زيادة ثقافة العاملين بالمصرف لكل ماهو جديد في عالم البرمجيات وتشجيعهم على استخدامها في عمليات تقييم الاداء وكذلك اتخاذ القرارات الادارية .
11. يوصى بعمل دراسات مستقبلية ذات ارتباط بتحسين وجودة الخدمات المصرفية باستخدام نظم تكنولوجيا المعلومات وانعكاس ذلك على جودة الخدمات التي تقدمها البنوك مما تعزز المنافسة بينهما.

المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

- (1) محمد نبهان سويلم ، تحليل وتصميم نظم المعلومات ، (القاهرة: مكتبة الاكاديمية ، 1996م)، ص 27.
- (2) تركي ابراهيم سلطان نظام المعلومات واستخدام الحاسب الالى ، (الرياض: دار المريخ للنشر، 2003م)، ص19.
- (3) سعد غالب يسن، نظم المعلومات الإدارية ، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2004م)، ص.199.
- (4) نجم عبد الله وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، (عمان: دار وائل للنشر، 2005م)، ص 13.
- (5) راوية حسن ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية (الاسكندرية:الدار الجامعية 2003 م)، ص207.
- (6) بوريش نصر الدين، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كدعامة للميزة التنافسية و كأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد (مثال الجزائر)، مداخلة ضمن الملتقى الدولي للمعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 2007 جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف ص45
- (7) خالد هيثم الهيتمي، إدارة الموارد البشرية، (دار وائل للنشر :عمان)، ص 196
- (8) طنكة بلال وبوزيان محمد ،الحوافز وعلاقتها بآداء العاملين ،رسالة ماجستير غير منشورة 2003-2004مركز المدينة ص60

ثانياً: الدراسات السابقة:

- (1) محمد عوض الكريم ورقة علمية مقدمة عن مخاطر التشغيل في الجهاز المصرفي السوداني الواقع والتحديات ورقة علمية منشورة بإصدارة بنك السودان المركزي 2013م العدد 304
- (2) نبيل ناجي محمد سعيد ، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على نظام إدارة الجودة في المنظمات الصناعية اليمنية، دراسة حالة على شركة اليمنية للصناعة والتجارة المحدودة ،-2004 2007م، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، 2008م.
- (3) 3. إشراقة عبد الله محمد ، أثر تقنية ونظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات التسويقية بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصال المحدودة (سود اتل) في الفترة من (1993-2010م)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أمدرمان الإسلامية، 2010م
- (4) منى المقدم عبد الجليل، دور نظم المعلومات الإدارية في تنمية الصادرات السودانية رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2010م.

- (5) أحمد محمود محمد خلف، دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية، دراسة تطبيقية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، 2011م.
- (6) احمد مؤيد عطية الحيايى ونجله يونس محمد ال مراد، مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز، دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل، مجلة جامعة الموصل، العدد الثاني، 2011م.

المصادر والمراجع:

- (١) محمد عوض الكريم ورقة علمية مقدمة عن مخاطر التشغيل في الجهاز المصرفي السوداني الواقع والتحديات ورقة علمية منشورة بإصدار بنك السودان المركزي 2013م العدد 304
- (2) نبيل ناجي محمد سعيد ، نظم المعلومات الإدارية وأثرها على نظام إدارة الجودة في المنظمات الصناعية اليمنية، دراسة حالة على شركة اليمنية للصناعة والتجارة المحدودة -، 2004-2007م، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة النيلين، 2008م.
- (3) إشراق عبد الله محمد ، أثر تقنية ونظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرارات التسويقية بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصال المحدودة (سود اتل) في الفترة من (1993-2010م)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أمدرمان الإسلامية، 2010م.
- (4) منى المقدم عبد الجليل، دور نظم المعلومات الإدارية في تنمية الصادرات السودانية رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2010م.
- (5) أحمد محمود محمد خلف، دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية، دراسة تطبيقية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم درمان الإسلامية، 2011م.
- (6) احمد مؤيد عطية الحياي ونجله يونس محمد ال مراد، مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية ودورها في الإبداع والتميز، دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية والأهلية في مدينة الموصل، مجلة جامعة الموصل، العدد الثاني، 2011م.
- (7) محمد نبهان سويلم ، تحليل وتصميم نظم المعلومات، (القاهرة: مكتبة الأكاديمية ، 1996م)، ص 27.
- (8) المرجع السابق، ص 48.
- (9) تركي إبراهيم سلطان نظام المعلومات واستخدام الحاسب الالى ، (الرياض: دار المريخ للنشر، 2003م)، ص 19.
- (10) سعد غالب يسن، نظم المعلومات الإدارية ، (عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2004م)، ص 22.
- (11) المرجع السابق، ص 23.
- (12) عثمان الكيلاني وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 51.
- (13) المرجع السابق، ص 52.
- (14) نجم عبد الله وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، (عمان: دار وائل للنشر، 2005م)، ص 13.
- (15) المرجع السابق، ص 15.
- (16) بوريش نصر الدين، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كدعامة للميزة التنافسية وكأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد (مثال الجزائر)، مداخلة ضمن الملتقى الدولي للمعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، 2007 جامعة حسنية بن بوعللي بالشلف
- (17) خالد هيثم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، (دار وائل للنشر: عمان)، ص 196.
- (18) راوية حسن ادارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية (الاسكندرية:الدار الجامعية 2003م)، ص 207.
- (19) مرجع سبق ذكره ص 211.
- (20) طنكة بلال وبوزيان محمد ، الحوافز وعلاقتها بإداء العاملين ،رسالة ماجستير غير منشورة 2003-2004مركز المدينة ص 60