

## متطلبات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق التفوق الإستراتيجي دراسة تحليلية لرأء عينة من المديرين في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل

جبرائيل احمد اسماعيل<sup>1</sup> ، سامي صابر عبدالله<sup>2</sup> ، عبدالرزاق كمال نوري<sup>3</sup>

كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة صلاح الدين، اربيل، العراق<sup>3</sup>

Email: gibraeel.ismael@su.edu.krd<sup>1</sup>, sami.abdullah@su.edu.krd<sup>2</sup>,  
abdulrazaq.nuri@su.edu.krd<sup>3</sup>

### الملخص:

الإطار العام: يمثل الإطار العام للدراسة بمشكلة الدراسة والتي حددت بأثارة تساؤلات عدة حول طبيعة العلاقة والاثر والتباين بين المتغير المستقل (متطلبات نظم المعلومات الإدارية) والمتغير المعتمد (التفوق الإستراتيجي) ولأجل ذلك تمت تصميم مخطط فرضي للدراسة عبر عن مجموعة من فرضيات رئيسة، ولأجل التأكيد من صحة الفرضيات خضعت جميعها لاختبارات متعددة وقد استخدمت الدراسة استمار الاستبانة كأداة للحصول على البيانات.

الهدف: هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في التفوق الإستراتيجي، وتمثلت أبعاد المتغير المستقل القيادة الأخلاقية بـ (المتطلبات المادية، المتطلبات البرمجية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التنظيمية وقواعد البيانات)، بينما تمثلت أبعاد المتغير التابع التفوق الإستراتيجي الملائمة، تفوق الموارد البشرية، تفوق القيادة، تفوق الثقافة، تفوق الخدمات).

منهجية الدراسة: انتهت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم وصف المتغيرات الرئيسية والفرعية، وكذلك تحليل العلاقات والتأثير بين المتغيرات وقد استخدمت الدراسة الإحصاء الوصفي وبعض المقاييس الإحصائية الأخرى لقياس المتغيرات، و اختبرت الدراسة فرضياتها على المديرين في المصارف الخاصة في مدينة أربيل وباللغة عددهم (152) مديرًا تمثل عينة الدراسة في (44) مصراًًاً ممثلة مجتمع الدراسة، وتم اختبار هذه الفرضيات من خلال تطبيق الأساليب الأحصائية بواسطة البرنامج الحاسوبي ويرمز له بـ (SPSS V.22).

أبرز الاستنتاجات: توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات تمثل في تحقق اغلب الفرضيات بدرجات متفاوتة، وجود علاقة إيجابية و مهمة بين نظم المعلومات الإدارية و التفوق الإستراتيجي على المستوى الكلي والجزئي وإستفادة المصارف المبحوثة من متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي لديها و يتيح لها فرصة أكبر لتكوين قيمة مضافة في تقديم خدماتها واستخدام تكنولوجيا المعلومات للتغلب على المنافسين والتركيز على تقسيمات السوق.

أبرز المقتراحات: وأوصى الباحث المصادر المبحوثة ضرورة الاهتمام والتركيز على متطلبات نظم المعلومات الإدارية و التفوق الإستراتيجي في اعمالها. كما قدمت الدراسة بعض الاقتراحات بخصوص الدراسات المستقبلية.

**الكلمات المفتاحية:** متطلبات نظم المعلومات الإدارية، التفوق الإستراتيجي، المصارف خاصة، مدينة اربيل.

### پوخته:

ئەم توېزىنەمەيە باس له رۇلى پىداویسىتەكانى جۇراوجۇرمەكەنى سىستەمى زانىارىيە كارگىرىيەكانى وەکو (ماددى، پروگرامى، مروفى، رېكخىستان و تەكەنلۈچى) لمەبىيەتىنى سەركەوتى ستراتېزى، وە ھەولى خستەنەرەوو چوارچىنۇمەكى تېۋرىرى نۇنى داوه، كە دىارتىن نۇرسەر و بىرمەندان بۇ مېھىسىتى كزراومەكەنى توېزىنەمەكە خراونەنەرەوو، سەھەرماي ئەم چوارچىوھ پەراكىزىمەي كە لە دىدۇبۇچۇونى نۇرونەمەكى ھەلبىزىرداو لە كۆملەگەي توېزىنەمەكەدا، لەوكاتىدا پىداویسىتەكانى جۇراوجۇرمەكەنى سىستەمى زانىارىيە كارگىرىيەكانى ھەزىمار كراوه وەك گۇراويىكى سەھەرەخۇ به رەھەنەدە لقەمانىمە، كە بىرىتىن لە(ماددى، پروگرامى، مروفى، رېكخىستان و تەكەنلۈچى)، كە بە خۇشەختىمە لەم چەند سالەمە راپىدوودا، كىرنىكىيەكى فراوانى پىدراراوە.

لە ھەمانكادا سەركەوتى ستراتېزى وەك گۇراويىكى پاشت پېيەستراو كە دەبىتە پېيىسىتەمەكى ناچارى بۇ وەلامدانەمە لە گۇرانكارىيەكانى ژىنگەيى و بۇ گونجاندىن لمەڭلۇ ژىنگەيى دەرەوەدا ھەزىمار دەكىرىت، وە لە ژىر رۆشنايى ئۇمۇشدا دەبىتە پېيىسىتەمەك



بۆ دیاریکردنی گرنگترین داواکارییەکان که ریکخراوەکان لە توانایاندا ھەمیه، پیشکەوتون و پەرمەپیدان لە ریگەمی بونیادنانی ریکخراوی تواناسازی لەسەر ریزەوی ئەم گورانکاری و پیشکەوتەدا بە دەست بھینن.

ئامانج لەم تویژینەوەیدا وەلامدانەوەی کۆملەنیک لەو پرسیارانەن کە لە رەرووی تیکمیشتن و چەمکاپەتى و پراکتیزەکەن بە پلەمی یەکەم دېت، وە تاقیکردنەوەی وەک نموونەمەکی گریمانییە بۆ پەیوەنداری و جىكەوت و کاردانەوەیان لە نیوان گوراوی سەربەخو و گوراوی پشت پیپەستر اودا، کە بە پلەم دووم دېت.

تویژینەوەکە لەسەر نموونەمەک (عینە) کە پېنگىت لە (152) بەریوەبەری بانکەکانى كەرتى تايیەت کە لە ھەولێر کاردەکات ئەنجامدراوە، ئەمەش لە ریگەمی پشت بەستن بە فۆرمى ئامادەکار او بەو پىپەتى کە ئامر ازىكى سەرەمکىبە بۆ گۆکردنەوەی زانیاریيە پەیوەندارییەکان لەلایەنی پراکتیکىيە بۆ ئەم مەبەستە، وە ژمارەمەک لە شىوازە ئامارىيە گونجاوەکان بۆ تاقیکردنەوەی گریمانییەکان بە پشت بەستن بە پروگرامى دەستە سەرژمیرەم بۆ زانستە مروييەکان (SPSS.V.22) بەكار ھېنراون.

ھاوکات ئەنجامەکان ئەمەيان سەلماند، كەمە زۆرەمەی گریمانەکان کە ئەنجامدراون بە پلەم جىا جىا، تەنائىت تویژینەوەکە گەپىشىتە کۆملەنیک دەرئەنجام كە بەرجەستەرەنیان ئەمەيە كە پىداویسەتىيەکانى جۇراوجۇرەکانى سىستەمى زانیارىيە كارگىرىيەکانى كارىگەرەي و كاردانەوەي لە بەدهەستەنەن سەركەوتى ستراتىزى ھەمە.

درئەنجامى ئەم تویژینەوەي بە كۆملەنیک ئامۆژگارى گرنگ كۆتاپى دېت، كە تايیەتن بەبانکەکانى كەرتى تايیەت کە لە ھەولێر كاردەکات وەكمەوا تویژینەوەيان لەسەر كراوە، بە ئاراستەي جەختىرىنى دەنەوە و گرنگى پىدان بە پىداویسەتىيەکانى جۇراوجۇرەکانى سىستەمى زانیارىيە كارگىرىيەکانى، سەركەوتى ستراتىزى، سەرەرای ئەم چەند پىشىنەرەنەي کە تايیەتن بە تویژینەوەکان لە ئائىنەدا.

**وشە گلیلە كان:** سىستەمە زانیارىيە كارگىرىيەکان، سەركەوتى ستراتىزى، بانکەکانى تايیەت، شارى ھەولێر.

### Abstract:

**General framework:** The general framework represents the study problem, which was identified by raising several questions about the nature of the relationship, the impact, and the variance between the independent variable the requirements of management information systems, and the dependent variable strategic excellence. All hypotheses were subjected to multiple tests, and the study used a questionnaire as a tool to obtain data.

**Objective:** The current study aimed to explore the role of the requirements of management information systems in achieving strategic excellence; the dimensions of the requirements of management information systems, were the availability of physical requirements, software requirements, human requirements, organizational requirements and databases. While the dimensions of strategic excellence were general strategy, superiority of human resources, superiority of leadership, superiority of culture, superiority of services

**Study methodology:** The study followed the descriptive analytical approach, as the main and sub-variables were described, as well as analyzing the relationships and influence between the variables. The study used descriptive statistics and some other statistical measures to measure the variables. The study tested its hypotheses on the managers of private banks in the city of Erbil, which numbered (152) managers, representing the study sample in (44) banks representing the study community, these hypotheses were tested by applying statistical methods using the computer program and symbolized by (SPSS V.22).

**Main Results:** The study reached several conclusions represented in the realization of most of the hypotheses to varying degrees, the existence of a positive and important relationship between management information systems and strategic superiority at the macro and micro levels, and the



surveyed banks benefiting from the requirements of management information systems in achieving their strategic superiority and providing them with a greater opportunity to create an added value in providing its services and use of information technology to beat competitors and focus on market segmentation.

**Main Recommendations:** The researcher recommended the surveyed banks to pay attention and focus on the requirements of management information systems and strategic excellence in their work. The study also provided some suggestions for future studies.

**Keywords:** Management Information Systems Requirements, Strategic Excellence, Private Banks, Erbil City.

## المقدمة

إن التطورات التكنولوجية الهائلة وظهور الأزمات المتعاقبة والضغوط المصاحبة للمنافسة العالمية والتغيرات المتتسعة في بيئه الأعمال ولاسيما في أواخر تسعينيات القرن العشرين كان لها أثارها الإيجابية والسلبية على المنظمات على وفق قدرتها على التنافس وتحقيق التفوق الإستراتيجي، ونتيجة لعمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات يجب على المديرين استيعاب مجاميع ضخمة من البيانات وتحويل تلك البيانات إلى معلومات وتكوين استنتاجات بشأن تلك المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية المؤدية إلى تحقيق الأهداف، إذ تعد المعلومات بالنسبة لأي منظمة بمنزلة مواردها كالنقد والمكائن وقوة العمل فهي عنصر أساسي لبقاء المنظمة. وهذه المعلومات يجب أن تكون جاهزة ودقيقة ومكتملة ومقدمة بالوقت المطلوب ومعروضة بشكل جيد وقابلة للخزن، إذ إن نظام المعلومات الإدارية هو الآلة المستخدمة لضمان أن تكون المعلومات متاحة للمديرين وبالشكل والوقت الذي يريدونه وهو مصمم لدعم عملهم من خلال تقديم المعلومات ذات الصلة لاتخاذ قراراتهم، وأنظمة المعلومات يمكن أن تساعد المنظمات بوضوح على تحويل البيانات إلى معلومات دقيقة ومعروضة بشكل جيد ومحدثة وكفؤة من حيث الكلفة فإن الأمر يعتمد إلى حد كبير على قدرات المديرين المعينين في معالجتها واختيارها، فيعني نظام المعلومات الإدارية عملية تجميع ومعالجة وتخزن ونقل المعلومات ذات العلاقة لدعم عمليات الإدارة في المنظمة.

وبناءً على ما تقدم، فهذا استهدف بناء إطار نظري وميداني لبيان تأثير متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي من خلال وصف متغيراتها وتشخيصها، فضلاً عن تحليل العلاقة والتأثير لتلك المتغيرات وتقديم التوصيات والمقررات للكليات والباحثين في هذا الموضوع مستقبلاً، وتتضمن اربعة محاور، الاول خصص لمنهجية البحث والثاني للجانب النظري، اما الثالث للجانب التطبيقي للدراسة، واخير الرابع تم تخصيصه للاستنتاجات والتوصيات.

## المحور الأول: منهجية البحث

**اولاً: مشكلة البحث:** تمثل القطاع المصرفي قطاع حيوى ومهم في اقليم كوردستان العراق ونظرأً لوجود خلل وعدم دراية لمفهوم التفوق الاستراتيجي في هذه المصادر ولأن القطاع المصرفي يستند في تأدية الكثير من المهام على المعلومات وإن هذه المعلومات لا يمكن أن تتم الإستفادة منها إلا عندما تكون في إطار منظم، وهذا الإطار هو نظام المعلومات الإدارية وينبغي ان يتسم هذا النظام بمجموعة من المتطلبات والتي تجعل منه نظاماً فاعلاً ومتقدقاً استراتيجياً، لذلك فإن مشكلة البحث تتركز في دراسة مدى تأثير متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي لمصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل، وفيها حاول الإجابة على سؤال رئيسي هو:- "ما دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي" ؟

وهذا السؤال يمكن الإجابة عليه من خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- هل تتوافق متطلبات نظم المعلومات الإدارية لدى مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل ؟
- 2- هل تتميز مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل بالتفوق الإستراتيجي ؟
- 3- هل هناك علاقة وأثر بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي في الميدان المبحث ؟

### ثانياً: أهداف البحث: تتجسد أهداف البحث بالأتي:

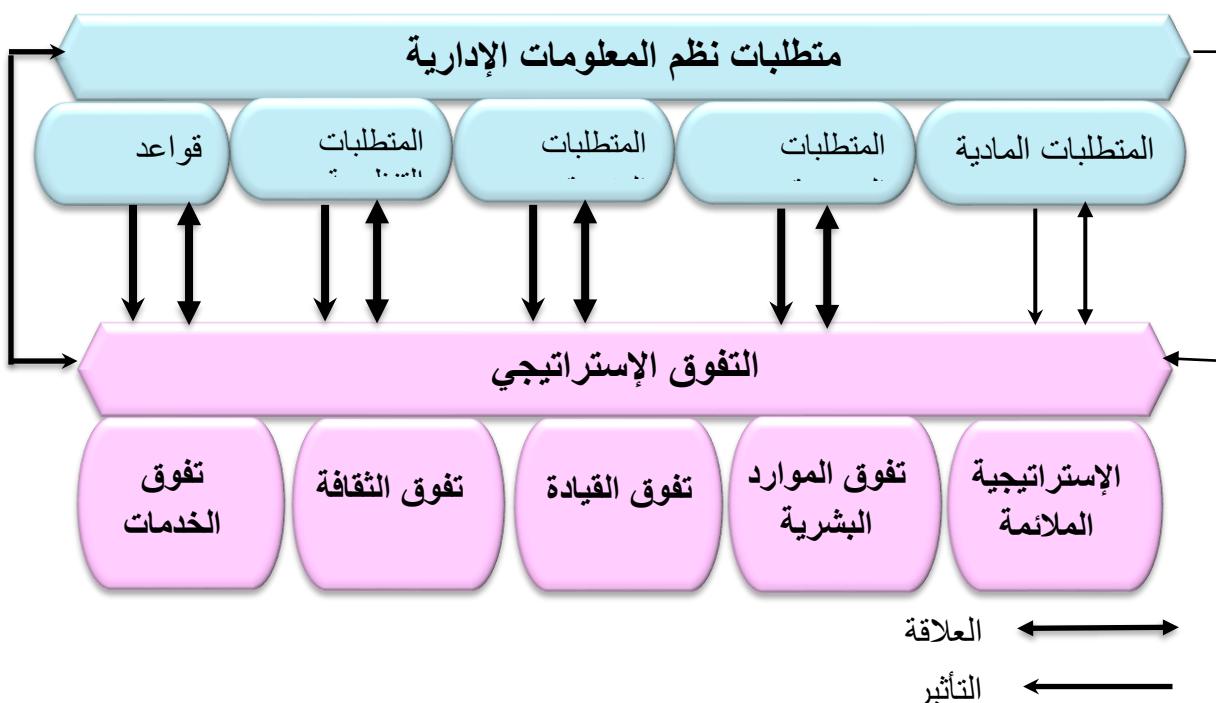
1. تقديم تصور عملي لكيفية استخدام متطلبات نظم المعلومات الإدارية و التفوق الإستراتيجي في الانتقال بالقطاع المصرفي من تصميمها التقليدي وأساليبها الإدارية التقليدية إلى تصميمات مبتكرة تستوعب المفاهيم الحديثة في الإدارة.
2. التعرف على دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي لمصارف القطاع الخاص العاملة في مدينة أربيل.
3. محاولة تطوير متطلبات نظم المعلومات الإدارية من أجل تحقيق التفوق الإستراتيجي لمصارف الخاصة في مدينة أربيل.
4. التعرف على متطلبات نظم المعلومات الموجودة في المصارف الخاصة العاملة في مدينة أربيل وقدرة هذه النظم على تحقيق التفوق الإستراتيجي.

### ثالثاً: أهمية البحث: تستمد أهمية البحث الجوانب الآتية:

1. التركيز على متطلبات نظم المعلومات الإدارية وإستخدام تكنولوجيا وبرامج متطرفة لمواجهة التحديات المتلاحقة والمترابطة وكذلك توفير الوقت والجهد وتحسين الخدمة المصرفية المقدمة لزيادة قاعدة المستفيدين لديها.
2. تشكل متطلبات نظم المعلومات اليوم المصدر المهم والرئيسي لعملية تغذية مختلف عمليات وأنشطة المصرف بالمعلومات والتي تمكّنه من جمع وتخزين وتحليل المعلومات وكيفية التعامل معها وتحقيق التفوق الإستراتيجي.
3. تتناول هذه الدراسة موضوعات تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بتحقيق التفوق الإستراتيجي، وهو بلا شك موضوع محل للإهتمام في الوقت الحاضر.

### رابعاً: أنموذج البحث

تطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تصميم أنموذج إفتراضي للدراسة كما هو في الشكل (1) الذي يشير الى العلاقة المنطقية بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية و التفوق الإستراتيجي حيث أعتمد في هذا النموذج على بُعدين، بإعتبار متطلبات نظم المعلومات الإدارية بعداً مستقلاً و التفوق الإستراتيجي بعداً تابعاً.



الشكل (1) أنموذج الدراسة الإفتراضي

المصدر: من إعداد الباحثون

## خامساً: فرضيات الدراسة

إجابة عن الأسئلة الواردة في مشكلة الدراسة المبنية من أنموذجها الافتراضي يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

### الفرضية الرئيسية الأولى

هناك علاقة معنوية بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي في المنظمات المبحوثة وتتفق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ الفرضية الرئيسية الأولى: هناك علاقة معنوية بين المتطلبات المادية والتفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الثانية: هناك علاقة معنوية بين المتطلبات البرمجية والتفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: هناك علاقة معنوية بين المتطلبات البشرية والتفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الرابعة: هناك علاقة معنوية بين المتطلبات التنظيمية والتفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الخامسة: هناك علاقة معنوية بين قواعد البيانات والتفوق الإستراتيجي.

### الفرضية الرئيسية الثانية

هناك تأثير معنوي لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي وتتفق منها الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثيرات معنوية للمتطلبات المادية في التفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الثانية: هناك تأثيرات معنوية للمتطلبات البرمجية في التفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثيرات معنوية للمتطلبات البشرية في التفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الرابعة: هناك تأثيرات معنوية للمتطلبات التنظيمية في التفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الخامسة: هناك تأثيرات معنوية لقواعد البيانات في التفوق الإستراتيجي.

### الفرضية الرئيسية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة يتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل تُعزى المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر، العنوان الوظيفي، عدد سنوات الخدمة الإجمالية، عدد سنوات الخدمة في جهاز المصرف، عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي كمدير و التحصيل الدراسي ) عند مستوى دلالة ( 0.05 ) ويشتق منه الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي تُعزى إلى متغير شخصي ( الجنس ).
- ❖ الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي تُعزى إلى متغير شخصي ( العمر ).
- ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي تُعزى إلى متغير شخصي ( العنوان الوظيفي ).
- ❖ الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي تُعزى إلى متغير شخصي ( عدد سنوات الخدمة الإجمالية ).
- ❖ الفرضية الفرعية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي تُعزى إلى متغير شخصي ( عدد سنوات الخدمة في الجهاز المصرف ).
- ❖ الفرضية الفرعية السادسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي تُعزى إلى متغير شخصي ( عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي كمدير ).
- ❖ الفرضية الفرعية السابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء أفراد العينة تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي تُعزى إلى متغير شخصي ( التحصيل الدراسي ).

## المحور الثاني: الجانب النظري

## اولاً: نظم المعلومات الإدارية ( MIS )

## The Concept 1- المفهوم

تعد احد اهم حقول النظرية الإدارية وتطبيقاتها الحديثة في مختلف المنظمات وبخاصة في الوقت الحاضر إذ أصبحت المعلومات المادلة الاولية في ممارسة الانشطة الإدارية في ظل التغيرات المتتسارعة (ياسين، 2012: 55).

وعرفه (البياتي و عدالرزاقي، 1992: 45) بأنه نظام ضبط وتحكم يتخصص بتحويل المعلومات الى المستويات الإدارية بعد تجهيزها وتحديتها لكي يمكن اتخاذ القرارات بأفضل السبل.

ولغرض بلورة مفهوم نظم المعلومات الإدارية بشكل سليم سيتم عرض بعض الآراء والتصورات الخاصة للكتاب والباحثين في هذا المجال في جدول رقم ( 1 ).

جدول (1) تعريف مفهوم نظام المعلومات الإدارية طبقاً لآراء عينة من الكتاب والباحثين

التعريف	الباحث	السنة	ت
تكوين هيكل المتكامل والمتفاعل من الالات والمعدات، البرامج، القواعد، القوى العاملة والذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبين.	(الطائي، 2000: 26)	2000	1
نظام معلومات مبني على الحاسوب في ادخال البيانات ومعالجتها وتحويلها الى معلومات تقييد متخدني القرار.	(الهمشري، 2001: 394)	2001	2
نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والاجهزه والإجراءات والأنظمه الفرعية للمعلومات، وذلك بفرض تزويد الإداره كل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الانشطة الدقيقة للمنظمة.	(الاعرجي وأخرون، 2002: 65)	2002	3
عبارة عن شبكات متناسبة من إجراءات تكرير البيانات بهدف تزويد المدير بمعلومات آنية تخدم اتخاذ القرارات الفعالة.	(الكيلاني وأخرون، 2003: 58)	2003	4
مجموعة من الأفراد والمعدات والبرمجيات يهدف الى تزويد الإداره بكل ماتحتاجه من نظم معلومات دقة وواضحة من انشطة او عمليات المنظمة وفي مقدمتها عمليات اتخاذ القرارات.	(ياسين ، 2004: 14)	2004	5
مجموعة من العناصر والأجزاء المتكاملة والمستلزمات الضرورية لتحقيق هدف معين من خلال معالجة بيانات أو مادة لتهيئة معلومات أو مادة في فترة زمنية معينة.	( الطائي , 2005: 18)	2005	6
هو نظام منهجي محوس قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المشابهة.	( النجار , 2007: 26)	2007	7
مجموعة من العناصر المترابطة التي تجمع المعالجة والخزن وتوزيع المعلومات لدعم عملية اتخاذ القرار والتحكم في المنظمة فقد تساعد عملية الدعم في إتخاذ القرار والتسييق والسيطرة ونظم المعلومات المراء والعاملين على تحليل المشاكل ورؤيه الموضوعات المعقده وخلق نتاج جديد.	( Laudon & Laudon , 2009: 11 )	2009	9
مجموعة العناصر المترابطة التي تجمع أو تسترجع وتعالج وتحفظ وتنظم وتقدم أو توصل وتعرض المعلومات التي تستند وتقوم عليها قرارات المديرين في المنشأة لأداء نشاطات الاعمال فيها.	( زيارة، 2010: 14)	2010	10
مجموعة من النظم المتكاملة التي تعمل على تقديم المعلومات لعمليات التخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات الإدارية، سواء كانت هذه المعلومات عن الماضي أو الحاضر أو المستقبلي تتعلق بمتغيرات داخلية أو خارجية.	( المغربي، 2011: 75)	2011	12
حصول الشخص المناسب على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وبالكمية والشكل المناسبين.	( Rainer & Cegielski , 2011: 10 )	2011	13
ذلك الحقل النظري والعملي المشتق من روافد متنوعة من تخصصات الحاسوب، تكنولوجيا المعلومات، الإدارة، التنظيم، الاقتصاد، العلوم الكمية والسلوكية، والذي يمثل نتاج التكامل والتزاوج ما بين تكنولوجيا المعلومات ونظريات الإدارة والاعمال.	( ياسين، 2012: 24 )	2012	14



مجموعة من العناصر المترابطة مع بعضها والتي تستعمل في جمع ومعالجة وتخزين وتعيم البيانات والمعلومات ثم تقوم بتزويد آلية إسترجاعية لتحقيق هدف معين.	( Stair , 2012: 4 )	2012	15
--	---------------------	------	----

المصدر: من إعداد الباحثون

ونستنتج من الجدول(1) بأن التعاريف السابقة ركزت على الآتي:

- (1) يختص نظم المعلومات بتحديد وتجميع المعلومات وتشغيلها وتحليلها.
- (2) يمكن أن يكون نظاماً يدوياً أو كهروميكانيكاً أو الكترونياً.
- (3) توفير المعلومات للمستخدمين ذوي الاحتياجات المتشابهة.
- (4) يتكون من أفراد ومعدات وبرمجيات وإجراءات بهدف تزويد المستخدمين بكل ما يحتاجونه من المعلومات.

وبالاستناد على الجدول (1) يمكننا ان نعرف مفهوم نظام المعلومات الإدارية إجرائياً بأنه عبارة عن مجموعة من العناصر المترابطة التي تجمع أو تراجع و تعالج و تخزن و توزع المعلومات لإدارة المنظمة لدعم اتخاذ القرار والتسيير والرقابة في المنظمة، وتزود المدراء بنتائج أداء المنظمة و تسهل عملية إدارة المنظمة من قبل القائمين عليها..

## 2- أهمية نظم المعلومات الإدارية (Importance of The MIS)

تعد المعلومات العصب المحرّك للنظم والمنظّمات بمختلف انواعها لهذا يستمد نظام المعلومات الإدارية أهميتها من المعلومات التي تمثل مورداً حيوياً تسعى المنظّمات من خلالها إلى البقاء وتحقيق الإهداف والتقدّم وبهذا تتحقّق الاتصال بين أجزائها وبواسطتها تتحقّق التواصل بينها من جهة وبين العاملين والمستفيدين من جهة أخرى.

يتضح مما سبق ان أهمية نظام المعلومات الإدارية تكمن في ما يتحققه من فوائد عديدة للمنظمة والأفراد العاملين والتي تتمثل بقيام هذا النظام بتزويد المستفيدين ( متخذي القرار ) بالمعلومات الازمة، وقد أورد العديد من الكتاب والباحثين والمتخصصين في هذا المجال ان نظم المعلومات الإدارية لها اهمية متعددة نذكر منها ما يأتي:

- (1) تلعب نظم المعلومات دوراً استراتيجياً في حياة المنظّمات لضمان استمراريتها ونجاحها وتقوم هذه النظم بتدعم الإدارة في التخطيط والرقابة على النظم، بالإضافة إلى مساعدتها في خلق المنتجات، والخدمات الجديدة ، وفتح أسواق جديدة ، وتخفيض التكلفة ، وتحسين مستوى الخدمة مما يمكنها من الحصول على ميزة تنافسية والوصول إلى التميز. ( البكري , 2000 , 14 )
- (2) توفير البيانات الازمة ومعالجتها في الوقت المناسب والدقة المناسبة وبما يتاسب وأحتياجات متخذي القرار. ( الكيلاني , 2000: 59 )
- (3) نظم المعلومات تقدم المعلومات للإدارة العليا دون اقتراح حلول للمشكلات ، لأن الميزة الجوهرية الأهم لهذه النظم هي قدرتها على التحليل والمقارنة وتسلیط الضوء على الاتجاهات المتوقعة في مجال أنشطة الأعمال مع توفير الخدمات للإدارة العليا في إتخاذ قرار سليم. ( ياسين , 2000: 46 )
- (4) يكسب نظام المعلومات الإدارية أهمية إستراتيجية في حياة المنظّمات ونجاح إدارتها في تحقيق أهدافها وغاياتها وتجسد هذه الأهمية في الدور الكبير الذي يؤديه نظام المعلومات الإدارية في توفير المعلومات بالمواصفات المطلوبة للإدارات صانعة القرار، إذ تعادل أهمية القرارات بالضرورة أهمية المعلومات المعتمدة في صنعها. ( الطائي , 2000: 157 )
- (5) أهمية نظم المعلومات الإدارية تكمن في ثلاثة أدوار رئيسية هي مساندة العمليات التجريبية ، ومساندة إتخاذ القرار ب بواسطة المدراء ، ومساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق تفوق استراتيجي. ( الكردي وأخرون , 2003: 46 )
- (6) استخدام اتصالات داخلية التي تمكن من تقليل الوقت والجهد للمدراء في الأعمال والبحث وتحليل المعلومات. ( الشرمان , 2004: 73 )
- (7) إن أهمية نظام المعلومات تتضح في قدرتها على تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظّمات، فضلاً عن مساندة عملية إتخاذ القرارات وتدعم الأعمال بين فرق العمل مما يؤدي إلى تقوية المركز التنافسي للمنظمة في السوق الذي تعمل فيه كما تزايدت مساهمة نظم المعلومات المستندة على الإنترنيت في تحقيق نجاح المنظّمات الحديثة التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالحدة وسرعة التغير وعدم التأكّد. ( ملوخية، 2006: 4 )

(8) ان نظم المعلومات الإدارية توفر معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة المختلفة للمنظمة من إنتاج وتسويق وتخطيط وأنشطة بحث وتطوير ، وفي الوقت نفسه يكون نظام المعلومات قادر على تلبية حاجات الإدارة من المعلومات الخاصة ببيئة الخارجية والتي تكون ضرورية لصياغة وتطوير الخطط. (ملكاوي ، 2007: 33)  
 يحدد الملكاوي طبيعة مستويات الإدارة واحتاجها للمعلومات وصفات ونوعية المعلومات التي تحتاجها، وعلاقة ذلك بنوعية الأعمال والقرارات لكل مستوى كما في الجدول (2).

**الجدول (2) طبيعة المعلومات وعلاقتها بالمستويات الإدارية**

درجة التأكيد والدقة	مصادر الحصول عليها	درجة التكرار	المدة الزمنية	طبيعة المعلومات المطلوبة
				المستوى الإداري
منخفضة	خارجية أكثر وداخلية بشكل أقل	نادرة	طويلة الأجل نسبياً	الإدارة العليا
متوسطة	داخلية أكثر وخارجية بشكل أقل	قليلة	متوسطة الأجل نسبياً	الإدارة الوسطى
عالية	داخلية فقط	مكررة	قصيرة الأجل نسبياً	الإدارة الدنيا

المصدر: الملكاوي ، محمد، 2007 ، "نظم المعلومات وأثرها في الإبداع" ، أطروحة دكتوراه.

### 3- أهداف نظم المعلومات الإدارية (Objectives Of The MIS)

حدد (سلطان ، 2000: 255) أهداف نظم المعلومات الإدارية بالأتي:

1- تحسين عملية إتخاذ القرار ( Improvement of Decision Making Process ) في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير القرارات التي تتضمن المعلومات الازمة لتلك القرارات بالوقت المناسب. (EDSS) وتسمى هذه نظم دعم المديرين التنفيذيين (Executive Directors Support Systems) وهي عبارة عن نظم معلومات على المستوى الإستراتيجي في المنظمة المعتمدة اصلاً للمساعدة في إتخاذ القرارات غير الهيكيلية من خلال تصاميم وإتصالات متقدمة وتهدف هذه النظم الى تعزيز قدرة متخذى القرارات المديرين (على اتخاذ القرارات العليا) القرارت الإستراتيجية المهمة مثل التخطيط الإستراتيجي والقيادة الإستراتيجية والرقابة وإدارة شؤون المنظمة من خلال ما تتوفره من معلومات دقيقة في الوقت المناسب.

2- تحسين نوعية وانتاج المنظمة مثل انتاج التقارير عن العمليات الروتينية بدقة وتحديث البيانات والمعلومات والتنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.

3- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها (Subsidiary System) في نظام متكامل يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وتحقيق التسقیف بين انشطتها المختلفة. وهذا النوع من النظم يسمى نظم دعم القرارت الحماعية (Group Decisions Support System ) أي تصميم هذه النظم المساعدة للمديرين والموظفين والعاملين في المنظمة على القيام بأداء انشطتهم اليومية التي تقع ضمن مسؤوليات الوظائف التي يشغلونها، حيث توفر هذه النظم إمكانات إتصال متقدمة بين العاملين في المنظمة من خلال نظم البريد والوسائل الالكترونية ونظم نقل الصور بالفاكس بالإضافة الى التبادل الالكتروني للبيانات والمعلومات بين العاملين، وت تكون هذه النظم من المعلومات ، والبرمجيات ، والعنصر البشري ، والمعلومات Procedures وقاعدة بيانات Data Base ويستفاد منها في عقد المؤتمرات البعيدة ، صنع القرارات عن بعد ايضاً .

4- تطوير اداء المنظمة من خلال ما نقدمه من معلومات مرتبطة عن تنفيذ الخطط والمشاريع Organization

5- توفير المعلومات الازمة للتخطيط والرقابة في المنظمة

6- الرقابة على تداول البيانات والمعلومات وحفظها.

بین كل من ( العابدي والعارضي ، 2012: 65- 66 ) إن نظم المعلومات الإدارية تهدف إلى تقديم الخدمة المستفيد النهائي ولمساعدة المدراء بالأتي:

- (1) مساعدتهم على القيام بأعمالهم ومهماتهم المتمثلة بالخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتي يرتكز نجاحها وأتمامها على المعلومات المقدمة من نظم المعلومات لكل المدراء والتي تنسم بدرجة الملاءمة والكافية والدققة والتقويم المحدد.
- (2) تقديم العديد من التقارير المختلفة عن وضع المنشأة الراهن بجميع نشاطاتها ومستوياتها الإدارية بتكلفة وبجهد أقل مع الحفاظ على درجة المناسبة من الدقة.
- (3) العمل على غربلة واستخلاص المفيد من المعلومات المقدمة للمدير بحيث تمكنه من الاعتماد عليها لاتخاذ القرارات الرشيدة.
- (4) تساعد على انجاز العمليات الرياضية والإحصائية بسرعة كبيرة وبدقة عالية.
- (5) تقم للمدراء تمثيلاً لسلسلة من البدائل والطرق لإنجاز العمل بحيث تظهر النتائج والإثارة المترتبة على اتخاذ كل بديل من بدائل القرارات المتاحة كما لو أنها أخذت فعلاً.
- (6) تعمل على استبعاد جزء كبير من الشك واليقين بالظروف المحيطة باتخاذ القرارات مما يسهل الاسترشاد من اتخاذ القرار الرشيد بكفاءة عالية ويسر خصوصاً بعد أن كانت تعتمد على القلة من أصحاب الخبرة والمعرفة.

#### 4- خصائص نظم المعلومات الإدارية (Properties of The MIS)

يعد تشخيص خصائص نظم المعلومات الإدارية من المهام الرئيسية في المنظمة وهذا يتطلب توضيحاً لخصائصها فقد أشار العديد من الباحثين إليها كما موضح في الجدول (3).

**الجدول (3) خصائص نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر العديد من الباحثين**

الباحث والسنة	خصائص نظام المعلومات الإدارية
الطيب (1994)	الدقة، التقويم، الملاءمة، الموضوعية، الشمولية.
شاهين (1994)	التقويم المناسب، بعيد عن الميل الشعري، المرونة، الشمول، الحداثة.
السامرائي (1995)	تناسب، الاعتمادية، الموثوقية، التصفية، التنوع.
الطائي (1995)	النوع، التقويم، الموثوقية، الكمية.
جواد (1995)	وثيقة الصلة، التقويم، النوعية، الكمية.
Ward & Bawden (1997)	الوضوح، الدقة، الصلة، سهولة الفهم.
عوجان (1997)	الشكل، التقويم، غير وصفية ( رقمية ).
البكري (1997)	التقويم، الدقة، الملاءمة، المرونة، الشمولية، الوضوح، امكانية القياس، عدم التحيز.
المشرقي (1997)	المصداقية، التقويم، الموثوقية، الشمولية، عدم التحيز، الاختبار.
الصباح (1998)	الهدف، الشكل، الاحتراز والكافحة، النسبة، التكرار، الاحتمالية والتعددية، القيمة، الاعتمادية، الدقة، الضبط، الحداثة، الدمج والإيجاز.
سليمان ( 1998 )	وثيقة الصلة، التكامل، الدقة، التقويم، الوضوح، الموثوقية.
Steven Alter (1999)	الدقة، الاحكام، الكمال، العمر، التقويم المناسب، المصدر.
اسماعيل (1999)	خصوصيات جودة مستلزمات التشغيل (بشرية، مادية، برامج)، خصائص جودة نشاطات النظام ( جمع البيانات، معالجة، خزن المعلومات، استرجاع، تحديث، الشمولية )
الهمشري (2001)	الدقة، التقويم السليم، الاقتصاد، الشمول، الملاءمة.
حريم (2003)	يوفر الشمولية، ان كون العملية ومنافعها متوازنة التكاليف، وينبغي الارتباط بالحاسوب لتسهيل عمليات التحليل والخزن وسهولة الوصول اليها.
جودة وآخرون (2004)	البساطة، المرونة، الكفاية الاقتصادية، مستوى التناسُب في المخرجات، الشمولية في النظام، التوفيق، التصفية.
الشلبي ( 2005 )	سهولة الاستعمال والتعلم، المرونة، التكامل بين عناصر النظام المعلوماتية، وقت الاستجابة السريع، نوع النظام، جودة التقارير، التقارير الاستثنائية، نوع الملفات، النماذج الرياضية.

المصدر: إعداد الباحثون بعد الاطلاع على الإسهامات الفكرية الخاصة في الموضوع.

#### 5- متطلبات نظم المعلومات الإدارية (Requirements of The MIS)

هناك العديد من متطلبات نظم المعلومات الإدارية منها وتم الاعتماد على ماتبنته الباحثة (فتح، 2015، 49) في رسالتها الموسومة (دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في أبعاد الميزة التنافسية):



## (1) المتطلبات المادية The Hardware Requirements

تعكس المتطلبات المادية جانب المكتنة وتضم الحاسوب والذي يشير أحياناً إلى وحدة المعالجة المركزية وكل المعدات المساعدة مثل أجهزة الأدخال والأخراج والمایکروفیلم وأجهزة ومعدات الاتصال. (Parker , 1989: 21).

وقد بيّن ( O'Brien , 1997: 22-23 ) إن مفهوم المتطلبات المادية تعني الأجهزة والمعدات وكل الوسائل والمواد المادية المستخدمة في معالجة البيانات، ولا يقتصر هذا المفهوم على أجهزة الحاسوب فقط، بل تعني كل الأشياء الملمسة التي يتم تسجيل البيانات عليها ومن الأمثلة على ماديات الحاسوب:

**أ. أنظمة الحاسوب Computer Systems:** والتي تتألف من وحدة المعالجة المركزية (CPU ) ومجموعة متنوعة من الوسائل والأجهزة المتداخلة والامثلة على ذلك أنظمة الحاسوب ( Mainframe ) الكبيرة، وأنظمة الحاسوب المتوسطة الحجم، وأنظمة الحاسوب الدقيقة.

**ب- طرفيات الحاسوب Computer Peripherals:** وهي تضم مختلف الوسائل مثل لوحة المفاتيح والفارة الالكترونية لادخال البيانات والاوامر، والشاشة والطابعات لمخرجات المعلومات، والأقراص المغناطيسية والبصرية لخزن موارد البيانات.

## (2) المتطلبات البرمجية The Programming Requirements

إن جودة البرامج تؤثر بشكل مباشر على جودة نظام المعلومات الإدارية بأكمله ، فالبرامح قد تكون مصدر للكثير من مشاكل عدم الدقة في النتائج والضعف في قدرة النظام على الاستجابة لتطور حاجات المستفيد ( عوجان ، 1997: 17 ).

1. و أكد كل من ( Sundaram & Ramamurty , 1997: 54-59 ) على ان البرامح مهمة جداً في تحقيق تفاعل المستفيد ( User-Interface ) وتحسين مواقفه تجاه نظام المعلومات.

2. ويحدد كل من ( Hix & Schulman , 1996: 75-87 ) عدداً من الخصائص التي تؤثر على جودة البرامح، ومن أهمها الحجم المناسب، القدرة على إداء المعالجات المطلوبة، والقابلية على الاستفادة منها في الأجهزة المتاحة في النظام الى جانب الكلفة المناسبة.

3. أضاف كل من ( Stair & Reynolds , 2003: 12-13 ) إن البرامجيات تحتوي على برامج الحاسوب التي تحكم بتشغيل الحاسوب وتسمح هذه البرامج للحاسوب بالقيام بعمليات متعددة مثل أرسال الفواتير الى المستفيدين وتزويد المديرين بالمعلومات لزيادة الأرباح وتقليل التكاليف وتوفير خدمات أفضل للمستفيدين

4. ويؤكد ( O'Brien , 2000: 26 ) إن البرامجيات على أنها تعليمات معالجة البيانات كافة وهذا المفهوم العام للبرامجيات لا يشمل مجموعة من تعليمات معالجة المعلومات التي يطلبها الأفراد وقد قسمها الى نوعين من البرامح وهي:

**أ- برامجيات التطبيق Application Software:** وهي مجموعة من البرامح التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي.

**ب- برامجيات النظام System Software:** يوضح ( Laudon & Laudon , 2000: 171 ) هي عبارة عن مجموعة من البرامح العامة التي تصممها الشركات وتريد التعامل مع مختلف مكونات الحاسوب مثل المعالج центральный الدقيق وروابط الاتصالات والوسائل المتعددة.

ويؤكد كل من ( Long & Long , 2001: 113 ) هي المكونات غير المادية والتي تشمل على النظم والبرمجيات الأساسية والمطلوبة لتشغيل نظم المعلومات الإدارية وهي:

**أ- نظم التشغيل:** وهي النظم المصممة لبداية تشغيل الحاسوب وجعله قادرًا على استقبال وتشغيل بقية البرامجيات، وتعتبر نظم تشغيل البيئة المناسبة لتشغيل برمجيات وتطبيقات الحاسوب الأخرى.

**ب- البرمجيات المساعدة:** وهي البرمجيات الضرورية لتطبيق نظم المعلومات ومن هذه البرمجيات (Win-NT).

**ت- التطبيقات الجاهزة:** وهي البرمجيات التي تتجهها المنظمات وتتبعها للمستهلكين للإفاده من خدماتها مثل برمجيات الرسم

وبرمجيات التصميم وبرمجيات السحب والنسخ والطباعة.

**ث- تطبيقات نظم المعلومات الإدارية:** وهي عملية إمتلاك واحد أو أكثر من نظم المعلومات الإدارية حسب مستوى تطبيق هذه النظم في المنظمة.



وأشار كل من (السامرائي والزعيبي، 2004: 55-59) إن البرمجيات تنقسم إلى نوعين رئيسيين هما:

أ- البرامج التشغيلية: وهي مجموعة البرامج التي تسيطر وتشغل وتدعم كافة عمليات الحاسوب من خلال تنفيذ المهام مثل برامج السيطرة ، وبرامج الدعم، وبرامج التطوير.

ب- البرامج التطبيقية: ذكر ( Long & long 2001: 9 ) إنها البرامج التي تساعد المستخدم في تنفيذ الأعمال التجارية والعلمية ومن أشهر هذه التطبيقات المعروض بها في المنظمات مثل برامج معالجة النصوص، وبرامج الجداول الإلكترونية وبرامج العروض التقديمية وبرامج جدولة المشاريع، وبرامج الوسائط المتعددة.

❖ وأضاف كل من ( العبادي والعارضي ، 2012: 67 ) إن البرامج تنقسم إلى:

أ- برمجيات النظم System Software: وهي البرامج والأنظمة التي تشغّل الحاسوب وتجعله قادرًا على تنفيذ العمليات كترتيب البيانات وإسترجاعها من الذاكرة ومن أمثلتها ، Dos Windows .

ب- برمجيات التطبيقات Application Software: وهي البرامج الجاهزة التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة كبرامج المحاسبة Excel والكتابة Word وغيرها.

### 3- المتطلبات البشرية: ( The Human Requirements )

ان المستلزمات البشرية تتمثل بالمهارات البشرية العاملة والمتخصصة بنظام المعلومات وهم المصممون للبرامج والمحللون والموزعون.

❖ أشار الباحثان ( Davis & Olson 2000: 32 ) إلى أن هناك نوعين من الموارد البشرية التي يحتاجهم النظام ويصنفهم إلى مطور النظام الذي يطور تطبيقات معالجة البيانات وتقنيات النظام الأخرى والمستفيد النهائي وهو الذي يستفيد من مخرجات النظام.

❖ يرى ( حيدر ، 2002: 65 ) إن نظام المعلومات يقوم بتشغيل البيانات وتقديمها للمستخدمين عن طريق الفرد أو مجموعة من الأفراد الذين يقومون بتشغيل مخرجات نظام المعلومات بأنفسهم نتيجة توافر الحاسوبات

❖ وأشار إليهم ( عليان ، 2006: 4 ) على أنهم مجموعة من الأشخاص الذين يتولون تصميم البرامج وأعدادها وتحديد البيانات وترميزها وإدخالها وأمنها وتشغيل الحاسوب وإدارة نظام المعلومات وتشمل هذه المجموعة مدير المعلومات ومحلي النظم والمبرمجين ومدير العمليات ومشغلي النظام ومدخل البيانات ومدير قاعدة البيانات ومدير أمن النظام.

❖ أما ( محسن وأخرون ، 2011: 73 ) يرون إن المتطلبات البشرية تشمل ( مدير النظام - محلي ومصممو النظم - فريق المبرمجين - مسؤول قاعدة البيانات - مهندسو البيانات - المتخصصون في تقنية المعلومات - المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها - المتخصصون في مجال بحوث العمليات).

### 4- المتطلبات التنظيمية: The Regulation Requirements

يرى ( Igbaria 1990: 645 ) هي مجموعة من المتغيرات التنظيمية الخاصة بالمستفيدين والتي تؤثر سلباً أو إيجاباً في مواقفهم تجاه أنظمة المعلومات الادارية، مما يعد دراستها من قبل ادارة المنظمة بالغ الأهمية قبل الشروع باعتماد تطبيقات أنظمة المعلومات وبعد تنفيذها للتأكد من التوافق بينهما، وتضم هذه المتطلبات موقع المستفيد في الهيكل التنظيمي وطبيعة الاحتياجات إلى المعلومات ودعم الادارة للمستفيد واتاحة المعلومات.

❖ أكد ( Ward & Bawden 1997: 64 ) على إنها تمثل بيئة التنظيمية الداعمة لنشاطات المنظمة التسويقية وللوسائل التي تستخدمها مما يؤدي إلى نجاح المنظمة في إنجاز نشاطاتها، وذلك من خلال دعم الأدارة العليا لإستخدام النظام وتوفير إحتياجاته وكذلك إتاحة النظام للمعلومات اللازمة للمستخدمين.

❖ أشار ( راتشمان وأخرون، 2001: 170 ) إلى إن منظمات اليوم تعمل في ظل مجتمع عالمي سريع التغيير وشديد المنافسة، وفي سعي منها للبقاء لأبد لهذه المنظمات أن تأخذ على عاتقها التنسيق بين مكوناتها بإعتبارها القوة التي تمكن من ربط وتوحيد كل شيء في منظمات الأعمال وجعله في حركة دائمة.

❖ وأضاف ( الطائي، 2005: 205 ) هي مجموعة القواعد والإجراءات التي تحدد العلاقة بين الأفراد والعاملين في نظام المعلومات فيما بينهم من جهة وعلاقة وحدة نظام المعلومات مع التشكيلات التنظيمية في المنظمة من جهة أخرى ، ولأجل تحديد أهم

المتطلبات التنظيمية ودراسة علاقتها بنظام المعلومات الإدارية يكون من الضروري التعامل مع المنظمة بوصفها مكونة من جانبين أساسين هما:

- أ- المناخ التنظيمي ويضم البناء الهيكلي (حجم المنظمة ، البناء الوظيفي ) والبناء الاجتماعي والبناء الحركي
- ب- العملية التنظيمية وتضم الوقت والنضج التنظيمي والموارد المتاحة والمشاكل التنظيمية.

## 5- نظام قواعد البيانات Databases System

وأشار كل من (Baltzan & Phillips 2008) على أن مفهوم تعريف البيانات لنظام إدارة قواعد البيانات يساعد على تكوين وأحتواء قاموس البيانات إضافة إلى تركيب قواعد البيانات، أما قاموس البيانات فهو عبارة عن ملف يخزن مفاهيم أنواع المعلومات ويحدد الرموز الأساسية والغريبة ويحفظ العلاقات بين الجداول.

- ❖ يرى (مكليود ، شيل ، 2009: 416) إن قاعدة البيانات تُعد تجميعاً لكل موارد المنظمة المبنية على الحاسوب، ويكون نظام إدارة قاعدة البيانات تطبيق نظم البرامج الذي يخزن هيكل قاعدة البيانات، والعلاقات بين البيانات الموجودة في قاعدة البيانات، وكذلك الصيغ ، والتقارير المرتبطة بقاعدة البيانات، وتكون قاعدة البيانات التي يتحكم فيها نظام إدارة قاعدة البيانات مجموعة وصف ذاتي لسجلات البيانات المرتبطة ببعضها بعضًا.
- ❖ ذكر (النجار ، 2010: 189) إنها تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة، إذ تكون البيانات فيها متكاملة ومتراقبة معاً بعلامة معينة ، يصبح معها من السهولة إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة .
- ❖ أشار (O'Brien 2010: 170) إلى أن نظام قاعدة البيانات من المفاهيم الأساسية في كيفية تنظيم البيانات في نظم المعلومات وكما أشار في ترتيب لبعض مستويات البيانات التي تظهر الاختلاف بين مختلف عناصر البيانات وهكذا تنظم البيانات في رموز وحقول وسجلات وقواعد بيانات المدونة على الورق ككلمات أو جمل أو مقاطع أو ملفات.
- ❖ وضح (Rainer, Casey, 2011:15) على إنها مجموعة منظمة من الحقائق والمعلومات التي تحتوي عادةً على ملفين أو أكثر من ملفات البيانات المترابطة.

## ثانياً: التفوق الاستراتيجي Strategic Supremacy Concept

إن قدرة المنظمة على تحقيق التفوق الاستراتيجي تعتمد على قابليتها في تنفيذ الاستراتيجيات التي تستجيب لفرص التسويقية من خلال استغلال مواردها وقدراتها الداخلية والتي سوف تكون مفتاح النجاح في خلق الميزة التنافسية والنمو بوتيرة متسارعة وتحقيق التفوق الاستراتيجي

### 1- المفهوم The concept

ولد مفهوم التفوق الاستراتيجي من رحم الرؤية الغربية المادية والإعجاب المستمر بمزاياها، لخلق الثروة وزيادة النمو للمنظمات بالطرق الملائمة في إستثمار الفرص المنبثقة من الدينامية البيئية. وقد استدل على المفهوم من خلال الأدبيات السياسية والعسكرية قبل أن يأخذ مكانه في واقع الادارة الاستراتيجية، وكأنه يوحى إلى أن الصراع السياسي والعسكري هو في جانب كبير منه صراع اقتصادي، ويتبين من خلال الكشف عن المفهوم الذي قدمه (D'Aveni) على شكل نظرية استوحاها من الأفكار التي بشر بها (Schumpeter) في ثلاثينيات القرن الماضي والتي أرسّت مفاهيم الابتكار، والإبداع، والهدم الخلاق، بل هي النسخة المعدلة للمدرسة النمساوية الشومبيرية للتنافس في البيئات الدينامية.(رشيد ومطر،2020).

قد تكون الرغبة الجامحة في "احتكار الاحتكار" من قبل المنظمات الكبيرة، بصيغة تخفي بها العدائية بالمشروعية التنافسية، هي أحد الأسباب الكامنة وراء السعي للتفوق الاستراتيجي، فكثير ما يشغل المنظمات الكبيرة هو اكتساب المنظمات الناشئة للفوز والسلطة في مساحات لم تكن معهودة لها من قبل، مما شكل فقا لها وجعلها تقفز ببرائق عديدة للإطاحة بها. فما بين خياري الحفاظ على الوضع الحالي للبيئة التي يتبعها المهيمنون والمنتفعون للحفاظ على تقوفهم، وبين تعطيلها والذي يعمل عليها المتحدون لخلق اختلالات في المنظمات المنافسة، تتبع المنظمات استراتيجيات عديدة للتنافس، تتراوح بين التنافسية العدائية، أو التحالفات مع المنظمات المنافسة، أو التفاهمات حول احترام حلول كل منها.

المصطلح الإنكليزي الذي تجد فيه المنظمات توازنها من خلال إعتراف كل منظمة بمصالح المنافس الآخر. وتتجأ إلى هذا السيناريو المنظمات التي لا تمتلك مجالات تفوق خاصة بها، إلا أنها تتنافس في آن واحد بأسواق متعددة. والملاحظ في هذه

السيناريوهات الثلاثة أنها ليست دائمة ولا ثابتة، إذ يكون النظر إلى المنظمات الأخرى خصوم محتملين هو الهاجس الذي يسيطر على تفكير قادة منظمات متفوقة، ولذا فإن الخطوط في هذه الإستراتيجيات خفيفة يمكن مسحها بسهولة كلما سمحت الفرصة لتحقيق تفوق استراتيجي، فكثير ما تعمل المنظمات في المنطقة الضبابية التي تسمح لها بالدفاع والهجوم دون مسألة حتى من الحلفاء، ذلك إن الاتفاقيات والتحالفات والتفاهمات ليست هدفا، إنما الهدف هو الوصول إلى التفوق الاستراتيجي. (رشيد ومطر، 2020).

إن التفوق يمكن في الكيفية التي تتبعها المنظمات في المعركة التنافسية مع خصومها، فهي تحاول الهيمنة من خلال تفوقها الاستراتيجي فإن لم يتحقق ذلك، تسعى إلى منع أو عرقلة تفوق الآخرين، ويقدم مفهوم التفوق الاستراتيجي لرؤية موحدة للاستراتيجية. إذ تعد القدرة على تأسيس قواعد اللعبة للسيطرة على التطور هي أحد جوانب التفوق الاستراتيجي. فاللاعب المتفوق استراتيجيا هو الذي يشكل ميدان المنافسة وأساسها لمنافسيه (D'Aveni, 1999:27). ووفقاً (D'Aveni, 2001:27) يتم تعريف التفوق الاستراتيجي، أنه القوة التي تمنح القدرة على تحديد مجال اللعب كوسيلة للتغلب على الفوضى وتشكيل العالم المناسب.

ويرى (الباشقالى وسلطان، 2019:305) أن التفوق الاستراتيجي يعبر عن المكانة المهيمنة للمنظمة في السوق، والتي تتحقق عن طريق صياغة استراتيجيات القوة التي تمكن المنظمة من تحديد مجال المنافسة والسيطرة عليها من خلال وضع قواعد اللعبة والتحكم في البيئة التنافسية. ويتفق الباحثون مع وجهة نظر (D'Aveni, 1999:2) في أن التفوق الاستراتيجي هو توفير الإطار التصور الكيفية التي تستطيع المنظمة ذات المنتجات والمناطق الجغرافية المتعددة أن تتفاعل مع المنظمات الرائدة في الصناعة التي تعمل فيها بطريقة ناجحة واستباقية لضمان مناطق نفوذها ووضع الحدود على مناطق نفوذ المنظمات المنافسة وتسعى جميع منظمات الأعمال إلى تحقيق التفوق الاستراتيجي على المنافسين، ولغرض تحقيق ذلك التفوق المنشود هناك مجموعة من الوسائل التي تسهم في ذلك.

نظام متكامل يشمل جميع أنشطة وتقنيات الإدارة الحديثة لرفع مستوى الأداء والإنجاز إلى درجات أعلى تجعل المؤسسة تتفوق على المنافسين الآخرين، بمعنى آخر، التفوق ليس إنجازاً متزاماً، بل يتحقق من خلال الجهود الشاملة للعاملين في التنظيم المعاصر على جميع المستويات (Al-Salmni , 2001:32).

يمكن للمنظمة المتفوقة استراتيجياً من تعزيز فرص البقاء والنمو في وقت واحد ذلك أن المنظمة المتفوقة استراتيجية تمتلك مقومات للبقاء والنمو من قيادة استراتيجية وموارد بشرية وخطط استراتيجية ملائمة وتصور مستقبلي جيد.

1. وجهة النظر الأولى تؤكد على القدرة على النمو مع احتواء رؤية مثالية وقيمة وإبداعية لتحقيق التفوق(Ahmed, 2010:42).
2. وجهة النظر الثانية تؤكد على العمل من أجل زيادة الجهد المطلوب لتلبية متطلبات الناس والقدرة على جذب الزبائن والاحتفاظ بهم وخلق تحسن حقيقي من خلال الإبداع (Kazmi, 2012:108).
3. وجهة النظر الثالثة تتعلق بالتحسين المستمر والمساهمة في زيادة الربح من خلال كسب رضا الزبائن، في بيئه داخلية وخارجية تدعم النجاح (Zad,2013:383)،

ان قدرة المنظمة على تحقيق التعليم المستمر، وتحسين الموارد، والإنجاز المباشر بشكل مثالى، يمكن أن يخدم المنظمة والمستهلك(Erali, et al, 2015:476).

بالإسناد الى مasic يمكنا ان نعرف التفوق الاستراتيجي إجرائياً بأنه (أسلوب فكري وفلسفى شامل للإدارة يعتمد على اسلوب، ومنهجية تختص بكيفية تحقيق نتائج ملموسة في المنظمة من أجل تحقيق بعض التوازنات في تلبية احتياجات جميع الأطراف، سواء أصحاب المصلحة في المجتمع ككل، ضمن ثقافة التعلم والإبداع والتحسين المستمر والمراجعة الشاملة لمختلف الشطة المنظمة).

## 2 - أهمية التفوق الاستراتيجي Strategic Supremacy Importance

للتفوق الاستراتيجي أهمية كبيرة في حياة المنظمات بغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط الذي تزاوله فمن خلالها يمكن للمنظمة البقاء والنمو والاستمرار في بيئه شديدة المنافسة، لذا يمكن تلخيص اهمية التفوق الاستراتيجي من خلال الاتي: (Al-Kulabi et al., 2019: 778) (الباشقالى وسلطان، 2019:309) (D'Aveni, 1999:17).

- 1) تحقيق التفوق الاستراتيجي على المنافسين من خلال تقديم الأفضل والاحسن والهيمنة على السوق.
- 2) القدرة على جذب الزبائن والاحتفاظ بهم وتحقيق تحسن حقيقي من خلال الإبداع في الانتاج والخدمات.
- 3) كسب رضا الزبائن من خلال التحسين المستمر والمساهمة في زيادة الربح.



- 4) القدرة على تحقيق التعليم المستمر، وتحسين الموهاب، والإنجاز المباشر بشكل يؤدي إلى تحقيق التفوق في الأداء.
- 5) المحافظة على المورد البشري الموهوب من خلال تقديم أفضل الامتيازات لهم وجعلهم جزءاً منهم في المنظمة ولهم مشاركة فعالة في اتخاذ القرارات التي تجعل المنظمة متقدمة استراتيجياً.

## 2- أهداف التفوق الاستراتيجي Targets of The Strategic Supremacy

هناك العديد من الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها من خلال التفوق الاستراتيجي وكما يلي: (رشيد ومطر، 2020، 29).

- 1) تحقيق ميزة تنافسية من أجل التغلب على المنافسين ومواكبة التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية
- 2) تلبية احتياجات جميع الأطراف في المنظمة وخارجها.
- 3) الإبداع والتحسين المستمر لمختلف السلطة المنظمة.
- 4) تعزيز فرصبقاء ونمو المنظمة في آن واحد.
- 5) التغلب على الفرضي الحاصلة في المنظمات والسعى إلى جعلها منظمات متقدمة استراتيجياً.
- 6) تحقيق أفضل الارباح والمحافظة على الحصة السوقية والزيونية للمنظمة.

## 4- أبعاد التفوق الاستراتيجي The Strategic Supremacy Dimensions

ويعتمد البحث الحالي على الأبعاد التي عليها الاتفاق الأكثر من قبل الباحثين والتي تتلاءم مع الميدان المبحوث ومنها دراسة (حمد والكبيسي، 2020، 7) حيث أن التفوق الاستراتيجي لا يأتي من فراغ بل من خلال اهتمام المنظمة بجملة من الأبعاد لتحقيق التفوق الاستراتيجي المنشود. وسوف نعرض الأبعاد على النحو الآتي:

(1) الاستراتيجية الملائمة: نجاح المنظمة يعتمد وبالدرجة الأساس على وضع استراتيجية لها التي تتعامل من خلالها مع الأحداث والمتغيرات الخارجية والداخلية لا يمكن لأي منظمة عالمية المستوى تحقيق النجاح المستدام من خلال الاعتماد على تشغيل الأداء وحده؛ هناك حاجة لتطوير وتنفيذ الاستراتيجيات التي تربط مواردها الداخلية مع مواردها الخارجية مع تمثيل مصالح أصحاب المصلحة، ( Lu, et al, 2011:14 ) يجب تطوير الرؤية المستقبلية للقيادة، وترجمتها إلى تطوير استراتيجية، ثم تحويل الاستراتيجية إلى حقيقة، وأن الخطة الاستراتيجية تساعد المؤسسة على البقاء وتعزيز مكانتها في السوق وتعتبرها تقنية مناسبة لتحقيق التميز في العمل ( Saunamil, et al, 2018:30 ). تعد الاستراتيجية الملائمة اهم بعد من أبعاد التفوق الاستراتيجي ذلك أنها تحدد التوجه المستقبلي للمنظمة، فنجاحها يعني تفوق المنظمة استراتيجية، وفشلها عكس ذلك: الذي يجب مراعاة الدقة عن وضع الخطط الاستراتيجية وكذلك تحديد الأهداف بصورة واقعية وان تراعي الخطط جوانب التغيرات البيئية التي تحدث مستقبلاً من ناحية مرونتها في التعامل مع هذه التغيرات.

(2) تفوق الموارد البشرية: نجاح المنظمات يعتمد على المورد البشري لا بل ان المورد البشري هو رأس مال المنظمة وبالاخص المورد البشري الذي يحمل المعرفة يجب على المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التفوق أن تلتزم بتحقيق جو تنظيمي للعاملين، الأمر الذي سيخلق الثقة والاحترام لهم. ( Al-Zeidi , 016:43 ).

تخطيط الموارد البشرية وإدارتها وتطويرها، تحديد وتطوير معارف الموظفين وقدرتهم، إشراك وتمكين الموظفين، التواصل والمحوار بين الموظفين والطرف المعني ومكافأة الموارد البشرية التي تتفذ سياسات واستراتيجيات للتكييف مع التحديات، ولتنفيذ أهداف المؤسسة بنجاح، والاستجابة للتغيرات السريعة والمتعددة في بيئه الأعمال. (Alrawashdeh and Altaany, 2017:87).

ينظر إلى المورد البشري على أنه رأس مال المنظمة الذي لا ينقد بمعنى رأس مال متعدد ومتكر من خلال الأفراد تستطيع المنظمة تفعيل خططها الاستراتيجية والنجاح والتواصل من أجل تحقيق التفوق الاستراتيجي. ( Bugais, et al, 2018:21 )

(3) تفوق القيادة: هي المحرك الأساس لكل جهود المنظمة هي التي ترسم الاستراتيجية هي التي تستقل القرص وتتجنب التهديدات. ( Abdulkhalil et al., 2024: 1275 )

التفوق هو في صدارة أهم الركائز التي تستند إلى الإدارة الحديثة، حيث تتطلب الإدارة المعاصرة قرارات متقدمة للفائد؛ لتكون قادرة على مواكبة التطورات والتغيرات التي يفرضها عصر المعرفة (Abu Naser and Al Shobaki, 2017:12).



القيادة: تطوير مهمة ورؤيا وقيم وتجسيد ثقافة التفوق، وضمان تطوير وتطبيق وتحسين أنظمة العمل باستمرار: التواصل مع العملاء والشركاء وممثلي المجتمع، تحفيز ودعم وتقدير موظفي السلطة المغنية، تحديد ودعم التغيير في الطرف المني .(Alramahdeh and Altaany,2017:87)

القيادة لها تثير واضح على التفوق، وهذا من خلال نمو وازدهار الأقران. إنه يحفزهم على التحرك نحو الابتكار والتميز من خلال التميز في القدرات القيادية، (عبد الله و صالح، 2022: 218).

من يقوم بعملية وضع الخطط وتحديد الأهداف في القيادة بالدرجة الأولى لذا تقع على عاتق القيادة مسؤولية كبير في عملية تحقيق التفوق الاستراتيجي للمنظمات، نعم القيادة هي من تطور وهي من تبتكر وتبدع وهي تضع الحوائز وبالنتيجة التهانية نجاح المنظمة او فشلها يعتمد على قيادتها.

**4) تفوق الثقافة:** يجب أن يكون التفوق ثقافة سائدة في المنظمة بدءاً من الادارة العليا وانتهاء بالإدارة الإشرافية او الخط الأول في الادارة، ويجب أن تعمل الادارة العليا على ترسیخ ثقافة تحقيق التفوق، تشير الثقافة إلى مجموعة متكاملة من القيم والأخلاق وممارسات العمل المستدامة داخل منظمة معينة بالإضافة إلى ذلك، فهي عبارة عن مجموعة من القيم ذات الصلة التي يحتفظ بها موظفو المؤسسة لتمييزها عن الشركات الأخرى داخل السوق الموحدة (Bugais, et al,2018:20). وكان الاستنتاج المهم الآخر هو أن تحسين مشاركة الموظفين والثقافة التنظيمية كانت من بين أهم مزايا ربط مبادئ إدارة المعرفة بالمنافع المتوقعة ضمن استراتيجية المنظمة. هذه نقطة مهمة حيث تدعى SKM كلا هذين المجالين من خلال دعم دورة الحياة الكاملة للمعرفة الضمنية ودعم التواصل المعرفي والتعاون.

**5) تفوق الخدمات:** الزبائن هم مصدر الأرباح ويجب أن توجه كافة أنشطة المنظمة باتجاه الزبائن من خلال تلبية حاجاته ورغباته، اي ان تتفوق الخدمة في نظر رضا الزبائن، وان احتياجات ومتطلبات الزبائن هي رغبات يجب الوفاء بها وفقا لأعمال المنظمات. يجب على المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق التميز، أن توسيع من قدراتها على الاستجابة لاحتياجات العملاء، وأن تقوم بتفعيل دور الملاحظات في تحسين تلبية الرغبات.(Al-Zeidi,2016:43) ، وتقديم الأفضل لهم ويتم ذلك من خلال أ- العملية:- الطريقة التي يتم فيها تقديم الخدمة أو السلعة أمر بالغ الأهمية بالنسبة للزبائن ويجب أن تكون العملية مبتكرة تحتوي على تحديد وابداع العمليات بطريقة علمية ومنهجية، تحسين العمليات حسب الحاجة، باستخدام الأفكار المبتكرة لإرضاء الزبائن وأصحاب المصلحة الآخرين تماماً، تصميم وتطوير المنتجات والخدمات وفقاً لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم.(B- نتائج الأعمال:- التركيز على نتائج الأعمال أي تقاس الأعمال من خلال النتائج والمردود المتحقق، هنا يجب أن تحقق الاستراتيجية اهدافها من خلال قياس النتائج المتحققة يمكن أن تكون نتائج الأعمال في أنشطة ابتكار التميز من مقاييس ومؤشرات: (1). طبيعة المشروعات المدعومة وأهميتها وعواقبها وتأثيراتها.(2). نتائج دراسات تقييم الأثر وبحوث الاقتصاد القياسي.(3). التخصيص الاستراتيجي للأموال للقطاعات الأكثر صلة باللوائح الوطنية (4) الكفاءة الداخلية والفعالية (Altamony,2017:907)

### المحور الثالث: الجانب التطبيقي

#### اولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

##### 1- وصف وتشخيص متطلبات نظم المعلومات الإدارية

يظهر الجدول (4) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية ونسبة الإنفاق للفقرات -X1(X47) المتعلقة بوجهة نظر المديرين بقصد أبعاد متطلبات نظام المعلومات الإدارية ويعكس الوسط الحسابي المعدل العام والبالغ (4.19) على مستوى العالي أكده الانسجام الجيد في إجابات أفراد العينة حيث بلغت نسبة المعدل العام للإنفاق (83.82%)\* التي عكسها المعدل العام للإنحراف المعياري (0.83) وهذا يعني توفر مستويات فوق الجيد لأبعاد متطلبات نظام المعلومات الإدارية في مصارف القطاع الخاص المبحوثة.

وتتضمن متطلبات نظام المعلومات الإدارية الأبعاد الآتية:

##### ا- وصف وتشخيص المتطلبات المادية

أظهر الجدول (4) مستوىً جيداً لبعد المتطلبات المادية للفقرات (X1-X10) من وجهة نظر افراد العينة اذ بلغ معدل الوسط الحسابي لهذا البعد (4.28) و أكد ذلك درجة الانسجام الجيدة (85.63%) في إجابات العينة التي عكسها الإنحراف المعياري العام الذي بلغ (0.82).

ومن أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البعد هي (X1) والتي تشير الى (توفر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب في المصرف) وبمستوى عالٍ أكد الوسط الحسابي (4.64) و بأنسجام عالٍ في اجابات افراد العينة حيث بلغت نسبة الإنفاق (92.80%) و عكسها الانحراف المعياري (0.65).

##### ب - وصف وتشخيص المتطلبات البرمجية

يوضح الجدول (4) أن هذا البعد حق وسطاً حسابياً معدلاً بلغ (4.26) ويشير الى المستوى العالي لبعد المتطلبات البرمجية وهذا مأكده الإنحراف المعياري البالغ (0.80) و بدرجة انسجام جيدة جداً عكستها النسبة المئوية للاقلاق وبالبالغة (85.17%) للفقرات التي تقسيس هذا البعد أي(X11-X20) وتعد الفقرة (X13) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد الذي ينص على أن (توافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم استخدامها في المصرف) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.32) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الإنفاق العالية وباللغة (86.44%) و كانت درجة التشتيت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.70)..

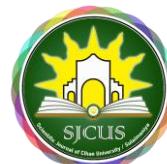
##### ج - وصف وتشخيص المتطلبات البشرية

يوضح الجدول (4) إعتماد الفقرات (X21-X30) لقياس هذا البعد من أبعاد متطلبات نظام المعلومات الإدارية حيث بلغت نسبة الإنفاق المعدل (83.62%) مما يدل على درجة الانسجام الجيدة لإجابات افراد العينة ويعكس الوسط الحسابي المعدل (4.18) المستوى الجيد لهذا البعد يعززه الإنحراف المعياري (0.83).

وأن من أبرز الفقرات اسهاماً في إغناء هذا البعد هي(X24) الذي ينص على (أتمتع بعلاقات جيدة مع العاملين بالقسم المسؤول عن نظام المعلومات) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.53) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الإنفاق العالية وباللغة (90.53%) و كانت درجة التشتيت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.69).

##### د- وصف وتشخيص المتطلبات التنظيمية

يوضح الجدول (4) إعتماد الفقرات(X31-X40) لقياس هذا البعد من أبعاد متطلبات نظام المعلومات الإدارية حيث بلغت نسبة الإنفاق المعدل (81.07%) مما يدل على درجة الانسجام الجيدة لإجابات افراد العينة ويعكس الوسط الحسابي المعدل (4.05) المستوى الجيد لهذا البعد يعززه الإنحراف المعياري (0.87).



وأن من ابرز الفقرات اسهاماً في إغناه هذا البعد هي (X37) الذي ينص على (تشجع الإدارة العليا على استخدام نظام المعلومات) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.32) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الالتفاق العالية والبالغة (86.35%) وكانت درجة التشتت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.77).

#### هـ- وصف وتشخيص قواعد البيانات المستخدمة في النظام

يوضح الجدول (4) إعتماد الفقرات(X41-X47) لقياس هذا البعد من أبعاد متطلبات نظام المعلومات الادارية حيث بلغت نسبة الالتفاق المعدل (83.61%) مما يدل على درجة الإنسجام الجيدة لإجابات افراد العينة ويعكس الوسط الحسابي المعدل (4.18) المستوى الجيد لهذا البعد يعززه الإنحراف المعياري (0.83).

وأن من ابرز الفقرات اسهاماً في إغناه هذا البعد هي (X45) الذي ينص على (هناك نظام حماية محكم لقاعدة البيانات بحيث تمنع لغير المخولين الدخول للنظام) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.50) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الالتفاق العالية والبالغة (90.00%) وكانت درجة التشتت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.65).

**الجدول (4)**

التوزيع التكراري والتتبُّع المعنوي وقيم الوسط الحسابي والأنحراف المعياري، ومعلم الاختلاف وتسبة (المتوسط الالتفاق) لأجوبٍ للمبحوثين حول تقييمات تطبيقات نظام المعلومات الادارية (n=152)																	المتغير	المحاور					
نسبة الالتفاق (%)	معامل الاختلاف %	معلم الاختلاف %	الوسط الحسابي	أتفق تماماً				أتفق				محابٍ				لا أتفق تماماً				المتغير	المحاور		
				%	النكرار	%	النكرار	%	النكرار	%	النكرار	%	النكرار	%	النكرار	%							
92.80	13.96	0.65	4.64	70.4	107	22.4	34	5.3	8	0.0	0	0.7	1	X1									
91.73	13.88	0.64	4.59	63.8	97	30.9	47	2.0	3	2.0	3	0.0	0	X2									
90.20	15.60	0.70	4.51	59.2	90	32.2	49	4.0	6	2.6	4	0.0	0	X3									
89.33	14.82	0.66	4.47	54.0	82	38.2	58	5.3	8	1.3	2	0.0	0	X4									
87.30	19.66	0.86	4.36	54.6	83	29.0	44	8.6	13	5.3	8	0.0	0	X5									
84.13	21.56	0.91	4.21	44.7	68	36.8	56	10.5	16	5.9	9	0.7	1	X6									
81.60	24.01	0.98	4.08	40.8	62	34.2	52	15.8	24	6.6	10	1.3	2	X7									
72.05	27.96	1.01	3.60	17.1	26	44.7	68	20.4	31	15.1	23	2.0	3	X8									
84.08	19.23	0.81	4.20	39.5	60	46.1	70	10.5	16	3.3	5	0.7	1	X9									
83.03	22.82	0.95	4.15	44.1	67	34.2	52	16.5	25	3.3	5	2.0	3	X10									
85.63	19.35	0.82	4.28											المعدل									
86.09	17.17	0.74	4.30	43.4	66	46.1	70	6.6	10	3.3	5	0.0	0	X11									
85.96	18.77	0.81	4.30	46.7	71	40.1	61	7.9	12	4.6	7	0.0	0	X12									
86.44	16.20	0.70	4.32	42.8	65	46.1	70	7.2	11	2.0	3	0.0	0	X13									
83.87	18.68	0.78	4.19	37.5	57	46.7	71	10.5	16	4.0	6	0.0	0	X14									
82.55	21.32	0.88	4.13	40.1	61	34.9	53	18.4	28	4.6	7	0.0	0	X15									
85.87	17.39	0.75	4.29	45.4	69	37.5	57	15.1	23	0.7	1	0.0	0	X16									
84.80	18.47	0.78	4.24	42.1	64	40.8	62	13.2	20	2.6	4	0.0	0	X17									
83.73	20.03	0.84	4.19	42.1	64	36.2	55	17.1	26	3.3	5	0.0	0	X18									
86.00	19.57	0.84	4.30	46.7	71	40.8	62	6.6	10	3.3	5	1.3	2	X19									
86.36	19.90	0.86	4.32	51.3	78	32.9	50	11.8	18	2.0	3	1.3	2	X20									
85.17	18.75	0.80	4.26											المعدل									
82.65	20.47	0.85	4.13	37.5	57	42.1	64	15.8	24	3.3	5	0.7	1	X21									
85.83	20.06	0.86	4.29	47.4	72	40.1	61	6.6	10	4.0	6	1.3	2	X22									
88.61	15.53	0.69	4.43	52.6	80	38.2	58	7.2	11	1.3	2	0.0	0	X23									
90.53	15.29	0.69	4.53	62.5	95	26.3	40	9.2	14	0.7	1	0.0	0	X24									
86.27	17.02	0.73	4.31	45.4	69	40.1	61	11.8	18	1.3	2	0.0	0	X25									
80.67	21.84	0.88	4.03	30.9	47	47.4	72	12.5	19	6.6	10	0.7	1	X26									
80.27	22.25	0.89	4.01	30.9	47	45.4	69	14.5	22	6.6	10	0.7	1	X27									
81.20	21.96	0.89	4.06	35.5	54	39.5	60	18.4	28	4.6	7	0.7	1	X28									
76.56	26.26	1.01	3.83	29.0	44	36.2	55	24.3	37	7.9	12	2.0	3	X29									
83.60	19.42	0.81	4.18	37.5	57	45.4	69	13.2	20	1.3	2	1.3	2	X30									
83.62	20.01	0.83	4.18											المعدل									
83.33	17.46	0.73	4.17	34.2	52	48.0	73	15.1	23	1.3	2	0.0	0	X31									
76.89	24.59	0.95	3.84	28.3	43	34.2	52	26.3	40	8.6	13	0.0	0	X32									
71.81	29.50	1.06	3.59	20.4	31	36.2	55	25.7	39	12.5	19	3.3	5	X33									
84.19	19.25	0.81	4.21	41.5	63	37.5	57	15.8	24	2.6	4	0.0	0	X34									
83.89	20.11	0.84	4.19	40.8	62	40.1	61	13.2	20	3.3	5	0.7	1	X35									
82.59	20.10	0.83	4.13	34.9	53	44.1	67	13.8	21	3.3	5	0.7	1	X36									
86.35	17.72	0.77	4.32	47.4	72	34.9	53	13.8	21	1.3	2	0.0	0	X37									
81.20	23.57	0.96	4.06	41.5	63	27.6	42	24.3	37	4.6	7	0.7	1	X38									
77.85	24.29	0.95	3.89	29.0	44	38.2	58	23.7	36	5.9	9	1.3	2	X39									
82.55	19.97	0.82	4.13	36.2	55	41.5	63	17.8	27	2.0	3	0.7	1	X40									
81.07	21.66	0.87	4.05											المعدل									
83.07	19.27	0.80	4.15	36.2	55	44.7	68	15.1	23	2.0	3	0.7	1	X41									
81.76	21.72	0.89	4.09	36.2	55	39.5	60	16.5	25	4.6	7	0.7	1	X42									
83.60	19.61	0.82	4.18	38.8	59	42.8	65	13.8	21	2.6	4	0.7	1	X43									
82.68	22.43	0.93	4.13	41.5	63	35.5	54	14.5	22	5.9	9	0.7	1	X44									
90.00	14.51	0.65	4.50	57.9	88	32.2	49	8.6	13	0.0	0	0.0	0	X45									
86.67	17.05	0.74	4.33	46.7	71	40.1	61	9.9	15	2.0	3	0.0	0	X46									
86.85	18.31	0.80	4.34	48.7	74	38.2	58	7.9	12	2.6	4	0.7	1	X47									
83.61	19.88	0.83	4.18											المعدل									
83.82	19.93	0.83	4.19											المعدل العام									

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية 2 – وصف وتشخيص التفوق



## الإستراتيجي

يظهر الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية ونسب الإنفاق للفترات (Y1-Y26) المتعلقة بوجهة نظر المديرين بقصد أبعاد التفوق الإستراتيجي ويعكس الوسط الحسابي المعدل العام والبالغ (4.22) على مستوى العالى أكده الانسجام الجيد في إجابات أفراد العينة حيث بلغت نسبة المعدل العام للإنفاق (84.39%) التي عكستها المعدل العام للإنحراف المعياري (0.80) وهذا يعني توفر مستويات فوق الجيد لأبعاد التفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص المبحوثة.

### ا - وصف وتشخيص الإستراتيجية الملائمة

ويشمل الفترات (Y5-Y1) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإنفاق لهذا البعد بلغ (83.12%) مما يشير إلى درجة الإنسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.16) وهذا يؤكد المستوى العالى بعد الإستراتيجية الملائمة في المصارف المبحوثة وبدرجة تشتت منخفضة في الإجابات يؤكد ذلك قيمة الإنحراف المعياري البالغة (0.82) وحققت الفقرة (Y1) والتي تنص على (يراعي المصرف جميع التغيرات التي تطرأ على خططه سواء كانت خارجية أم داخلية) أعلى وسط حسابي بلغ (4.35) اشار الى مستواها العالى أكده الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للإنفاق والبالغة (87.03%) والإنحراف المعياري (0.75).

### ب - وصف وتشخيص تفوق الموارد البشرية

ويشمل الفترات (Y6-Y10) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإنفاق لهذا البعد بلغ (84%) مما يشير الى درجة الإنسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.20) وهذا يؤكد المستوى العالى بعد تفوق الموارد البشرية في المصارف المبحوثة وبدرجة تشتت منخفضة في الإجابات يؤكد ذلك قيمة الإنحراف المعياري البالغة (0.80) وحققت الفقرة (Y9) والتي تنص على (يتمتع العاملون في المصرف بالقدرة على التعبير عن آرائهم) أعلى وسط حسابي بلغ (4.27) اشار الى مستواها العالى أكده الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للإنفاق والبالغة (85.37%) والإنحراف المعياري (0.79).

### ج - وصف وتشخيص تفوق القيادة

ويشمل الفترات (Y11-Y16) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإنفاق لهذا البعد بلغ (85.33%) مما يشير الى درجة الإنسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.27) وهذا يؤكد المستوى العالى بعد تفوق القيادة في المصارف المبحوثة وبدرجة تشتت منخفضة في الإجابات تأكده قيمة الإنحراف المعياري البالغة (0.81) وحققت الفقرة (Y11) والتي تنص على (يقدم المصرف خطة استراتيجية يتم تطبيقها على جميع المستويات) أعلى وسط حسابي بلغ (4.40) اشار الى مستواها العالى يؤكد ذلك الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للإنفاق والبالغة (87.91%) والإنحراف المعياري (0.74).

### د - وصف وتشخيص تفوق الثقافة

ويشمل الفترات (Y17-Y21) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإنفاق لهذا البعد بلغ (84.76%) مما يشير الى درجة الإنسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.24) وهذا يؤكد المستوى العالى بعد تفوق الثقافة في المصارف المبحوثة وبدرجة تشتت منخفضة في الإجابات تأكده قيمة الإنحراف المعياري البالغة (0.76) وحققت الفقرة (Y17) والتي تنص على (يمتلك المصرف منهجة متكاملة لتعزيز الثقافة التنظيمية التي تدعم الخبرة المتراكمة) أعلى وسط حسابي بلغ (4.42) اشار الى مستواها العالى أكده الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للإنفاق والبالغة (88.31%) والإنحراف المعياري (0.65).

### ه - وصف وتشخيص تفوق الخدمات

ويشمل الفترات (Y22-Y26) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإنفاق لهذا البعد بلغ (84.71%) مما يشير الى درجة الإنسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.24) وهذا يؤكد المستوى العالى بعد تفوق الخدمات في المصارف المبحوثة وبدرجة تشتت منخفضة في الإجابات تأكده قيمة الإنحراف المعياري البالغة (0.82) وحققت الفقرة (Y26)

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.25098/9.1.19>



Distributed under the terms and conditions of the License 4.0 (CC BY-NC-ND 4.0)



والتي تنص على (يسعى المصرف على اسعد زبائنه من خلال معلوماته عنهم) أعلى وسط حسابي بلغ (4.30) اشار الى مستواها العالي اكده الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للاقتاق والبالغة (86.04%) والانحراف المعياري (0.76).

### الجدول(5)

نسبة الافتقار (%)	معدل الافتقار %	الانحراف المعيارى الحسبي	وسط الحسبي	أتفق تماماً				أتفق				محاباة				لا أتفق تماماً				المتغيرات	المحاور	
				أتفق تماماً		أتفق		محاباة		لا أتفق تماماً												
				5	4	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
87.03	17.34	0.75	4.35	49.3	75	34.2	52	12.5	19	1.3	2	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y1	متغيرات الدلالة	
82.57	19.83	0.82	4.13	36.2	55	40.8	62	17.1	26	3.3	5	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y2	تفوق الموارد البشرية	
82.15	21.58	0.89	4.11	37.5	57	38.8	59	17.8	27	2.6	4	1.3	2	0.0	0	0	0	0	0	Y3	تفوق الموارد البشرية	
79.33	21.82	0.87	3.97	29.6	45	40.8	62	22.4	34	5.3	8	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y4	تفوق الموارد البشرية	
84.53	18.62	0.79	4.23	42.8	65	36.8	56	17.8	27	1.3	2	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y5	تفوق الموارد البشرية	
83.12	19.84	0.82	4.16																	المعدل		
83.89	17.01	0.71	4.19	35.5	54	46.7	71	15.1	23	0.7	1	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y6	تفوق الموارد البشرية	
82.28	21.24	0.87	4.11	38.2	58	37.5	57	18.4	28	3.3	5	0.7	1	0.0	0	0	0	0	0	Y7	تفوق الموارد البشرية	
84.83	19.12	0.81	4.24	41.5	63	43.4	66	9.2	14	3.3	5	0.7	1	0.0	0	0	0	0	0	Y8	تفوق الموارد البشرية	
85.37	18.60	0.79	4.27	43.4	66	40.8	62	11.2	17	2.0	3	0.7	1	0.0	0	0	0	0	0	Y9	تفوق الموارد البشرية	
83.65	19.53	0.82	4.18	39.5	60	39.5	60	15.1	23	3.3	5	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y10	تفوق الموارد البشرية	
84.00	19.10	0.80	4.20																	المعدل		
87.91	16.80	0.74	4.40	48.0	73	33.6	51	7.9	12	2.0	3	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y11	تفوق الموارد البشرية	
84.55	21.18	0.90	4.23	46.1	70	29.6	45	15.8	24	3.3	5	0.7	1	0.0	0	0	0	0	0	Y12	تفوق الموارد البشرية	
85.10	17.90	0.76	4.26	41.5	63	38.2	58	14.5	22	1.3	2	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y13	تفوق الموارد البشرية	
86.03	18.19	0.78	4.30	45.4	69	36.8	56	11.2	17	2.6	4	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y14	تفوق الموارد البشرية	
83.56	20.98	0.88	4.18	42.1	64	33.6	51	15.8	24	4.6	7	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y15	تفوق الموارد البشرية	
84.79	19.05	0.81	4.24	42.8	65	36.2	55	14.5	22	2.6	4	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y16	تفوق الموارد البشرية	
85.33	19.02	0.81	4.27																	المعدل		
88.31	14.83	0.65	4.42	47.4	72	37.5	57	8.6	13	0.0	0	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y17	تفوق المواقف	
86.80	16.29	0.71	4.34	45.4	69	39.5	60	11.2	17	0.7	1	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y18	تفوق المواقف	
83.13	18.40	0.76	4.16	35.5	54	42.1	64	17.8	27	1.3	2	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y19	تفوق المواقف	
85.31	17.85	0.76	4.27	42.8	65	38.2	58	14.5	22	1.3	2	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y20	تفوق المواقف	
80.27	22.40	0.90	4.01	34.2	52	34.9	53	22.4	34	5.3	8	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y21	تفوق المواقف	
84.76	17.95	0.76	4.24																	المعدل		
83.22	21.10	0.88	4.16	42.1	64	34.2	52	17.1	26	4.6	7	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y22	تفوق المواقف	
86.04	18.07	0.78	4.30	46.1	70	37.5	57	13.2	20	0.7	1	0.7	1	0.0	0	0	0	0	0	Y23	تفوق المواقف	
84.90	18.62	0.79	4.24	42.1	64	38.2	58	15.1	23	0.7	1	0.7	1	0.0	0	0	0	0	0	Y24	تفوق المواقف	
83.36	21.32	0.89	4.17	41.5	63	36.8	56	15.8	24	2.6	4	1.3	2	0.0	0	0	0	0	0	Y25	تفوق المواقف	
86.04	17.66	0.76	4.30	46.1	70	36.8	56	13.8	21	1.3	2	0.0	0	0	0	0	0	0	0	Y26	تفوق المواقف	
84.71	19.35	0.82	4.24																	المعدل		
84.39	19.05	0.80	4.22																	المعدل العام		

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية



ثانياً: اختبار انمودج البحث

أولاً: تحليل علاقات الارتباط

### 1- العلاقة بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتتفوق الإستراتيجي

يمثل مضمون هذه العلاقة إختباراً للفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على ( وجود علاقة معنوية موجبة بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتتفوق الإستراتيجي ).

من أجل التعرف على طبيعة علاقات الارتباط بين نظم المعلومات الإدارية إجمالاً والتتفوق الإستراتيجي ونعرض الجدول (6) والذي يشير إلى وجود علاقة معنوية موجبة بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتتفوق الإستراتيجي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي ( $0.826^{**}$ ) عند مستوى معنوية (0.05)، وبلغت القيمة الإحتمالية (P-value) (0.000)، وبهذا تقبل الفرضية الرئيسية الأولى.

الجدول (6) العلاقة بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتتفوق الإستراتيجي

القيمة الإحتمالية (P-value)	التتفوق الإستراتيجي	المتغير المعتمد المتغير المستقل
(0.000) معنوية عالية	0.826**	متطلبات نظم المعلومات الإدارية

\*معنوي عند مستوى المعنوية  $N=152$   $P-value \leq 0.05$

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

### العلاقة بين كل مطلب من متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتتفوق الإستراتيجي

تترفع عن الفرضية الرئيسية الأولى فرضيات فرعية تنص على أن هناك علاقة إرتباط معنوية بين كل أبعاد متطلبات نظم المعلومات الإدارية والمتمثلة في ( المتطلبات المادية، المتطلبات البرمجية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التنظيمية، قواعد البيانات المستخدمة في النظام ) وأبعاد التتفوق الإستراتيجي مجتمعة والجدول (7) يوضح ذلك.

بهدف إعطاء مؤشرات تفصيلية بين كل بُعد من أبعاد متطلبات نظم المعلومات الإدارية وعلاقته بالتفوق الإستراتيجي على وفق الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى، فقد تم تحليل علاقات الارتباط بين كل بُعد والتتفوق الإستراتيجي على إنفراد مستخدماً معامل الانحدار، ويوضح ذلك معطيات الجدول (7) معاملات الارتباط بين أبعاد متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المتطلبات المادية، المتطلبات البرمجية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التنظيمية، قواعد البيانات المستخدمة في النظام) بكونها متغيرات مستقلة وبين التتفوق الإستراتيجي بكونه متغير معتمد وتشير إلى وجود علاقات إرتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية والتتفوق الإستراتيجي، إذ بلغ معامل الارتباط ( $0.566^{**}$ ) وهي قيمة معنوية، فيما تؤشر نتائج التحليل إلى معنوية بُعد المتطلبات البرمجية وعلاقتها بالتفوق الإستراتيجي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.787^{**}$ ) وهي قيمة معنوية، فيما تؤشر نتائج التحليل إلى معنوية بُعد المتطلبات البشرية وعلاقتها بالتفوق الإستراتيجي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.744^{**}$ ) وهي قيمة معنوية، فيما تؤشر نتائج التحليل إلى معنوية بُعد المتطلبات التنظيمية وعلاقتها بالتفوق الإستراتيجي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.837^{**}$ ) وهي قيمة معنوية، فيما تؤشر نتائج التحليل إلى معنوية بُعد قواعد البيانات المستخدمة في النظام وعلاقتها بالتفوق الإستراتيجي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط ( $0.843^{**}$ ) وهي قيمة معنوية وبهذا تقبل الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة والرابعة والخامسة المنبثقة من الفرضية الرئيسية الأولى.

**الجدول (7) العلاقة بين كل بُعد من أبعاد متطلبات نظم المعلومات الإدارية بصورة منفردة وبين التفوق الإستراتيجي**

القيمة الإحتمالية ( P-value )	التفوق الإستراتيجي	المتغير المعتمد	
		المتغير المستقل	أبعاد متطلبات نظم المعلومات الإدارية
(0.000) معنوية عالية	0.566**	المتطلبات المادية	
(0.000) معنوية عالية	0.787**	المتطلبات البرمجية	
(0.000) معنوية عالية	0.744**	المتطلبات البشرية	
(0.000) معنوية عالية	0.837**	المتطلبات التنظيمية	
(0.000) معنوية عالية	0.843**	قواعد البيانات	

\*\* معنوي عند مستوى المعنوية  $N=152$  ( $P-value \leq 0.05$ )

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالأعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ويتبين من الجدول (7) أن علاقة الإرتباط بين قواعد البيانات المستخدمة في النظام والتفوق الإستراتيجي هي أقوى العلاقات من بين الأبعاد الأخرى لنظم المعلومات الإدارية، وفهم من ذلك أن قواعد البيانات المستخدمة للنظام في مجال أعمال المصارف المبحوثة لها دور كبير في زيادة مستويات التفوق الإستراتيجي لتلك المصارف وبالتالي تحقيق أهداف المصارف المبحوثة.

#### ثانياً: تحليل التأثير بين متغيرات الدراسة

ستتناول في هذا المحور تحليل التأثير بين متغيرات الدراسة وهو ما نصت عليه الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية حيث تم اختبار هذا التأثير باستخدام أنماط مودجين:

#### 1- أنموذج الانحدار الخطي البسيط

##### أولاً: تأثير متطلبات نظم المعلومات الإدارية في التفوق الإستراتيجي.

يمثل مضمون هذا التأثير اختباراً للفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (هناك تأثير معنوي لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في التفوق الإستراتيجي) وتقرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- ❖ الفرضية الفرعية الأولى: هناك تأثير معنوي للمتطلبات المادية في التفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الثانية: هناك تأثير معنوي للمتطلبات البرمجية في التفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: هناك تأثير معنوي للمتطلبات البشرية في التفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الرابعة: هناك تأثير معنوي للمتطلبات التنظيمية في التفوق الإستراتيجي.
- ❖ الفرضية الفرعية الخامسة: هناك تأثير معنوي لقواعد البيانات في التفوق الإستراتيجي.

تشير نتائج أنموذج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول (25) إلى تأثير متطلبات نظم المعلومات الإدارية في التفوق الإستراتيجي، إذ تبين أن هناك تأثيراً معنواًًا لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (320.424) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وفسرت متطلبات نظم المعلومات الإدارية ما نسبته (68.3%) من التباين الحاصل في التفوق الإستراتيجي، وهذا ما أوضحته قيمة معامل التحديد ( $R^2$ )، أما النسبة المتبقية والبالغة (31.7%) فهي تعود إلى متغيرات أخرى، وتشير قيمة معامل (B) التي بلغت (0.920) إلى أن التغير في متطلبات نظم المعلومات الإدارية بوحدة واحدة سوف يؤدي إلى تغير في التفوق الإستراتيجي بمقدار (0.920)، وكانت قيمة (t) المحسوبة (17.909) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، فيما تشير قيمة ثابت(c) البالغة (0.339) إلى وجود التفوق الإستراتيجي حتى لو كانت قيمة متطلبات نظم المعلومات الإدارية صفرًا. وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

### الجدول (8) أنموذج الانحدار البسيط

التفوق الإستراتيجي				المتغير المعتمد
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	المتغير المستقل
% 68.3	320.424 )**0.000P(	0.920 t(17.909) )**0.000P(	0.339 t(1.556) 122).0P(	متطلبات نظم المعلومات الادارية

\*معنوي عند مستوى المعنوية 0.05 N= 152

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

وتترعرع من الفرضية الرئيسية الثانية فرضيات فرعية، تتضمن على وجود تأثير معنوي بين كل مطلب من متطلبات نظم المعلومات الادارية والمتمثلة في (المتطلبات المادية، المتطلبات البرمجية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التنظيمية، قواعد البيانات المستخدمة في النظام) و التفوق الإستراتيجي، وبهدف إعطاء مؤشرات تفصيلية عن التأثير بين متغيرات الدراسة وفي ضوء الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية فقد تم تحليل تأثير كل بعد من أبعاد متطلبات نظم المعلومات الادارية في التفوق الإستراتيجي على إنفراد وعلى النحو الآتي:

#### 1. تأثير المتطلبات المادية في التفوق الإستراتيجي

تشير معطيات الجدول (9) إلى أن هناك تأثيراً معنواً للمتطلبات المادية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (70.156) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد ( $R^2$ ) ما نسبته (%)32 من التباين الحاصل في التفوق الإستراتيجي، أما النسبة المتبقية والبالغة (%)68 فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (B) قد بلغت (0.562) وهي تشير إلى أن التغيير الحاصل في المتطلبات المادية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التفوق الإستراتيجي بمقدار (0.562)، ويسدل من قيمة (t) المحسوبة (8.3769) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) إلى وجود التفوق الإستراتيجي بمقدار (1.808) حتى لو كانت قيمة المتطلبات المادية صفرًا. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية الثانية.

### الجدول (9) تحليل اثر المتطلبات المادية في التفوق الإستراتيجي

التفوق الإستراتيجي				المتغير المعتمد
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	المتغير المستقل
%32	70.156 )**0.000P(	0.562 t(8.376) )**0.000P (	1.808 t(6.233) 0)**0.00P (	المتطلبات المادية

\*معنوي عند مستوى المعنوية 0.05 N= 152

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

#### 2. تأثير المتطلبات البرمجية في التفوق الإستراتيجي

تشير معطيات الجدول (10) إلى أن هناك تأثيراً معنواً للمتطلبات البرمجية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (240.274) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد ( $R^2$ ) ما نسبته (%)61.9 من التباين الحاصل في التفوق الإستراتيجي، أما النسبة المتبقية والبالغة (%)39.1 فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (B) قد بلغت (0.766) وهي تشير إلى أن التغيير الحاصل في المتطلبات البرمجية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التفوق الإستراتيجي بمقدار (0.766)، ويسدل من قيمة (t) المحسوبة (15.501) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) إلى وجود التفوق الإستراتيجي بمقدار (0.963) حتى لو كانت قيمة المتطلبات البرمجية صفرًا. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الثانية.

### الجدول (10) تحليل اثر المتطلبات البرمجية في التفوق الإستراتيجي

التفوق الإستراتيجي				المتغير المعتمد المتغير المستقل
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	
%61.9	240.274 )**0.000P(	0.766 )(15.501t( )**0.000P(	0.963 t(4.533) 0)**0.00P (	المتطلبات البرمجية

\*معنوي عند مستوى المعنوية 0.05 N= 152

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

### 3. تأثير المتطلبات البشرية في التفوق الإستراتيجي

تشير معطيات الجدول (11) إلى أن هناك تأثيراً ملحوظاً للمتطلبات البشرية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (182.943) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد ( $R^2$ ) ما نسبته (55.3%) من التباين الحاصل في التفوق الإستراتيجي، أما النسبة المتبقية والبالغة (44.7%) فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (B) قد بلغت (0.717) وهي تشير إلى أن التغير الحاصل في المتطلبات البشرية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التفوق الإستراتيجي بمقدار (0.717)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (13.526) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) إلى وجود التفوق الإستراتيجي بمقدار (1.215) حتى لو كانت قيمة المتطلبات البشرية صفراءً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية.

### الجدول (11) تحليل اثر المتطلبات البشرية في التفوق الإستراتيجي

التفوق الإستراتيجي				المتغير المعتمد المتغير المستقل
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	
%55.3	182.943 )**0.000P(	170.7 )(526t(13. )**0.000P(	1.215 t(5.409) 0)**0.00P (	المتطلبات البشرية

\*معنوي عند مستوى المعنوية 0.05 N= 152

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

### 4. تأثير المتطلبات التنظيمية في التفوق الإستراتيجي

تشير معطيات الجدول (12) إلى أن هناك تأثيراً ملحوظاً للمتطلبات التنظيمية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (345.958) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد ( $R^2$ ) ما نسبته (70%) من التباين الحاصل في التفوق الإستراتيجي، أما النسبة المتبقية والبالغة (30%) فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (B) قد بلغت (0.788)، وهي تشير إلى أن التغير الحاصل في المتطلبات التنظيمية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التفوق الإستراتيجي بمقدار (0.788)، ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (18.6) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) إلى وجود التفوق الإستراتيجي بمقدار (1.026) حتى لو كانت قيمة المتطلبات التنظيمية صفراءً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية.

### الجدول (12) تحليل اثر المتطلبات التنظيمية في التفوق الاستراتيجي

التفوق الاستراتيجي				المتغير المعتمد المتغير المستقل
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	
%70	345.958 )**0.000P(	0.788 t(18.6) )**0.000P (	1.026 t(5.903) 0)**0.00P (	المتطلبات التنظيمية

\*\*معنوي عند مستوى المعنوية N=152 (0.05) ≤ P-value

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

### 5. تأثير قواعد البيانات في التفوق الاستراتيجي

تشير معطيات الجدول (13) إلى أن هناك تأثيراً معنواً لقواعد البيانات في التفوق الاستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (363.743) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد ( $R^2$ ) ما نسبته (%) 71.1% من التباين الحاصل في التفوق الاستراتيجي، أما النسبة المتبقية والبالغة (29.9%) فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (B) قد بلغت (0.835) وهي تشير إلى أن التغيير الحاصل في قواعد البيانات بوحدة واحدة يؤدي إلى تغيير في التفوق الاستراتيجي بمقدار (0.835) ويستدل من قيمة (t) المحسوبة (19.072) بأنها قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وتشير قيمة الثابت (c) إلى وجود التفوق الاستراتيجي بمقدار (0.671) حتى لو كانت قيمة قواعد البيانات صفرًا. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية.

### الجدول (13) تحليل اثر المتطلبات قواعد البيانات في التفوق الاستراتيجي

التفوق الاستراتيجي				المتغير المعتمد المتغير المستقل
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	
%71.1	363.743 )**0.000P(	0.835 t(19.072) )**0.000P (	0.671 t(3.569) 0)**0.00P (	قواعد البيانات

\*\*معنوي عند مستوى المعنوية N=152 (0.05) ≤ P-value

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

### 2- أنموذج الانحدار الخطى المتعدد

أ- اختبار تأثير أبعاد متطلبات نظم المعلومات الإدارية مجتمعة في التفوق الاستراتيجي باستخدام أنموذج الانحدار الخطى المتعدد سيتم في هذه الفقرة اختبار علاقه تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في التفوق الاستراتيجي باستخدام أنموذج الانحدار الخطى المتعدد.

تشير نتائج أنموذج الانحدار الخطى المتعدد الموضحة في الجدول (14) إلى تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في التفوق الاستراتيجي، إذ أن بعض المتغيرات المستقلة المجتمعة تؤثر تأثيراً معنواً، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة (139.530) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر قيمة معامل التحديد المعدل ( $\bar{R}^2$ ) ما نسبته (82.3%) من التباين الحاصل في التفوق الاستراتيجي، أما النسبة المتبقية والبالغة (17.7%) فتعود إلى متغيرات أخرى، وعلى هذا الأساس تشير النتائج إلى وجود تأثير ايجابي معنوي ذا دلالة إحصائية للمتغيرات المستقلة (المتطلبات البرمجية، المتطلبات التنظيمية، قواعد البيانات المستخدمة في النظام) في التفوق الاستراتيجي، وهذا ما يعزز نتائج الانحدار الخطى البسيط على المستوى الكلي.

**الجدول (14) تأثير المتغيرات المستقلة المجتمعة في التفوق الإستراتيجي - أنموذج متعدد**

التفوق الإستراتيجي				المتغير المعتمد المتغيرات المستقلة
$R^2$	F	$\beta$	C-ثابت	
82.3%	139.530 )**0.000P(	-0.137 t(2.512) 3)*0.01P (	0.291 )(1.758t(81)0.0P(	المتطلبات المادية
		0.287 )(4.093t(0)**0.00P (		المتطلبات البرمجية
		0.065 )(1.152t(0.251P (		المتطلبات البشرية
		0.309 )(5.229t(0)**0.000P (		المتطلبات التنظيمية
		0.417 t(7.268)0)**0.00P (		قواعد البيانات

\*معنوي عند مستوى المعنوية  $P-value \leq 0.05$  N=152

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ثالثاً: اختبار تباين اجابات افراد العينة يتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيقها للتفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل تُعزى إلى المتغيرات الشخصية.

تنص الفرضية الآتية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة يتعلّق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيقها للتفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل تُعزى المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة الإجمالية، عدد سنوات الخدمة في جهاز المصرفي، عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي كمدير و التحصيل الدراسي ) عند مستوى دلالة (0.05).

تشير النتائج الحاصلة من تحليل التباين الاحادي(ANOVA) كما هو موضح في الجدول (15) باختبار الفرضية الثالثة والتي تنص ( يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة يتعلّق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيقها للتفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل تُعزى المتغيرات الشخصية ( الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة الإجمالية، عدد سنوات الخدمة في جهاز المصرفي، عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي كمدير و التحصيل الدراسي ) عند مستوى دلالة (0.05) ومن خلال النتائج نلاحظ بأنه لا يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية يتعلّق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيقها للتفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل تُعزى المتغيرات الشخصية المذكورة أعلاه وبذلك لا يمكن قبول الفرضية الثالثة والفرضيات الثانوية المشتقة منها).

### الجدول (15) نتائج تحليل التباين الاحادي

الدالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية (p-value)	-F. قيمة المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	البيان	المجال
غير دالة احصائياً	0.224	1.491	0.465	1	0.465	بين المجموعات	الجنس
			0.312	150	46.805	خلال المجموعات	
				151	47.271	المجموع	
غير دالة احصائياً	0.958	0.043	0.014	2	0.027	بين المجموعات	العمر
			0.317	149	47.243	خلال المجموعات	
				151	47.271	المجموع	
غير دالة احصائياً	0.539	0.621	0.195	2	0.391	بين المجموعات	عدد سنوات الخدمة الإجمالية
			0.315	149	46.880	خلال المجموعات	
				151	47.271	المجموع	
غير دالة احصائياً	0.535	0.629	0.198	2	0.396	بين المجموعات	عدد سنوات الخدمة في الجهاز المصرفي
			0.315	149	46.875	خلال المجموعات	
				151	47.271	المجموع	
غير دالة احصائياً	0.994	0.006	.002	2	.004	بين المجموعات	عدد سنوات الخدمة في المنصب(كمدير)
			.317	149	47.266	خلال المجموعات	
			.541	5	2.703	المجموع	
غير دالة احصائياً	0.122	1.771	.305	146	44.568	بين المجموعات	التحصيل الدراسي
				151	47.271	خلال المجموعات	
			.541	5	2.703	المجموع	

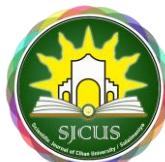
المصدر: من إعداد الباحثون

**اولاً: الاستنتاجات**

1. كشفت نتائج التحليل بتوفر مستويات جيدة جداً لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في مصارف القطاع الخاص المبحوثة وتأتي بدرجة عالية جداً لكل من الأبعاد (المتطلبات المادية، البرمجية، البشرية، قواعد البيانات ثم المتطلبات التنظيمية على التوالي) ويدل ذلك على توافر متطلبات نظم المعلومات الإدارية لدى مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل.
2. أظهرت نتائج التشخيص بأن مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل تتميز بمستوى عالي لأبعد التفوق الإستراتيجي وتأتي بدرجة عالية جداً كل من أبعاد (الاستراتيجية الملائمة، الموارد البشرية، القيادة، الثقافة والخدمات على التوالي ) ويدل ذلك على تميز مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل بالتفوق الإستراتيجي.
3. بينت نتائج التحليل تركيز المصارف المبحوثة بدرجة عالية جداً على توفير المعلومات بشكل مرتب ومنسق بحيث يتم فهمها وهذا يدل على إهتمام متزايد بنظام المعلومات وتوفيرها في الوقت المناسب وبشكلها الصحيح والخالي من الأخطاء.
4. تميز مخرجات نظام المعلومات المستخدمة في المصارف المبحوثة بصيغة سهلة ومفيدة وهذه دلالة على كفاءة نظام المعلومات الإدارية في جمع وتحليل وتسجيل البيانات وتحويلها إلى المعلومات المفيدة بسهولة.
5. أفرزت نتائج تحليل الدراسة وجود علاقة إرتباط معنوية موجبة بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي وهذا يؤكّد سريان أنموذج الدراسة وأثبات الفرضية الرئيسية الأولى والفرعية منها وإظهار أهمية متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المتطلبات المادية، البرمجية، البشرية و المتطلبات التنظيمية) مُجتمعاً و مُنفرداً في تحقيق التفوق الإستراتيجي.
6. كشفت نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط والمتعدد عن وجود تأثير معنوي لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في التفوق الإستراتيجي مُجتمعاً و مُنفرداً ، وهذه دلالة على وجود أثر لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي.
7. أظهرت نتائج تحليل التباين بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة الإجمالية، عدد سنوات الخدمة في الجهاز المصري، عدد سنوات الخدمة في منصب المدير والتحصيل الدراسي) فيما يتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيقها للتفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل.

**ثانياً: التوصيات**

1. ضرورة الإهتمام بنظام المعلومات الإدارية كتقنية متقدمة تؤدي إلى تحقيق التفوق الإستراتيجي.
2. العمل على استخدام نظام المعلومات لتبادل ونقل المعلومات وإنشاد شبكة إتصالات وربطه بجميع أقسام المصرف.
3. الإهتمام الفعال بمشاركة العاملون في قسم نظم المعلومات والمستخدمون لها بغية تطوير النظام وتحقيق التفوق الإستراتيجي.
4. الإعتماد على قاعدة البيانات المركزية للحصول على المعلومات والإعتماد عليها في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول لها.
5. توجيهه مديرى الأقسام في المصارف نحو أسلوب إداري حديث ومعاصر من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية وتحقيق التفوق الإستراتيجي في القطاع المصرفي.
6. حت المصارف على المحافظة على مجال التطورات الموجودة لديها والسعى نحو زيادة مستوياتها وبشكل خاص زيادة نقيبات التكنولوجيا وتنفيذ التطورات وتقديرها.
7. توجيهه مديرى المصارف الى العمل بمبدأ فرق العمل وزيادة فاعلية متطلبات نظم المعلومات الإدارية حيث اظهرت نتائج البحث تأثيرهما العالي في تحقيق التفوق الإستراتيجي
8. من الضروري تفعيل تأثير تبني دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي وذلك من خلال التركيز على أبعاد جديدة لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية وتعزيز الأبعاد الحالية.
9. ضرورة إستثمار العلاقة القوية بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي وتوجيهه هذه العلاقة نحو تطوير المصارف من أجل مواجهة الأزمات التي يمر بها القطاع المصرفي.



## المصادر

### أولاً: المصادر العربية

#### • الرسائل والأطاريح

- 1- الباشقالي، محمود محمد أمي، سلطان، حكمت رشيد، 2019، دور التعاون الاستراتيجي في تحقيق السيادة الاستراتيجية، دراسة استطلاعية لرأء عينة من الجامعات الخاصة في قليم كردستان العراق. المجلة العلمية لجامعة جيهان السليمانية، ص 205.
- 2- رشيد، صالح عبد الرضا مطر، ليث علي، 2020، دور خفة الحركة التنظيمية في تعزيز التفوق الاستراتيجي للمنظمات في البيئات الدينامية-دراسة تحليلية في عدد من الجامعات والكليات الأهلية في منطقة الفرات الأوسط في العراق، مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 2، ص 47-21.
- 3- فتاح، جنان جمال، 2015، دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في أبعاد الميزة التنافسية، دراسة تحليلية لأراء المديرين في عينة من مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل، رسالة ماجستير غير منشورة.
- 4- الملكاوي، نازم محمد علي، (2007)، "نظم المعلومات والمعرفة وأثرها في الإبداع"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة دمشق، سوريا.

#### • الدوريات والبحوث والمؤتمرات

- 5- البكري، سونيا محمد، (2000)، "نظم المعلومات الإدارية"، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 6- البياتي، هلال عبود و حسن، علاء عبد الرزاق، (1992)، "المدخل لنظام المعلومات الإدارية"، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، العراق.
- 7- حماد، احمد جدعان والكبيسي، صلاح الدين عواد، 2020، دور ادارة تالمعرفة في تحقيق التفوق الاستراتيجي، بحث ميداني في بعض المصادر الاهلية العراقية، مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة بغداد، المجلد 26، العدد 122، الصفحة 7.
- 8- حيدر، معالي فهمي، (2002)، "نظم المعلومات مدخل لتقدير الميزة التنافسية"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر.
- 9- راتشمان، دامند وآخرون، (2001)، "الإدارة المعاصرة"، ترجمة رفاعي محمد رفاعي ومحمد سيد محمد عبد المتعال، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية.
- 10- السامرائي، إيمان و الزعبي، هيثم، (2004)، "نظم المعلومات الإدارية"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 11- سلطان، إبراهيم، (2000)، "إدارة الموارد البشرية"، دار الصفاء للطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- 12- الشرمان، زياد محمد، (2004)، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 13- الطائي، محمد عبد حسين، (2000)، "نظام المعلومات الإدارية"، الطبعة الثانية، دار الكتب للطباعة والنشر، الموصل، العراق.
- 14- الطائي، محمد عبد حسين، (2005)، "مدخل الى نظم المعلومات الإدارية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- 15- العبادي، هاشم فوزي والعارضي جليل كاظم، (2012)، "نظم إدارة المعلومات – منظور إستراتيجي"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 16- العبادي، هاشم فوزي والعارضي جليل كاظم، (2012)، "نظم إدارة المعلومات – منظور إستراتيجي"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 17- عبدالله، ده رون فرييون & صالح، هقريمي محمد (2022)" القيادة الرشيدة ودورها في تحقيق الأزدهار التنظيمي: دراسة تحليلية لرأء عينة من القيادات الادارية في شركات الانترنت في محافظة السليمانية" المجلة العلمية لجامعة جيهان، المجلد 6، العدد 1، ص 218.
- 18- عليان، ربحي مصطفى، (2006)، "نظم وشبكة المعلومات: الأنترنت نموذجاً"، المجلة العربي، العدد 1.

#### • الكتب العربية

- 19- الكردي، منال والعبد جلال، (2003)، "مقدمة في نظم المعلومات الإدارية – المفاهيم الأساسية والتطبيقات"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.

- 20- الكيلاني، عثمان، (2000)، " المدخل الى نظم المعلومات الإدارية "، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 21- محسن، صباح رحيمة وزربية، عبد الفتاح ابراهيم والشيباني، فتحي أحمد، (2011)، "نظم المعلومات المالية أساسها النظرية وبناء قواعد بياناتها"، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 22- مكليود، راي蒙د، (2009)، "نظم المعلومات الإدارية"، الجزء الأول، ترجمة سرور علي سرور و عاصم أحمد، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
- 23- ملوخية، أحمد فوزي، (2006)، "نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الأولى، مؤسسة مورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- 24- النجار، فايز جمعة، (2010)، "نظم المعلومات الإدارية منظور إداري"، الطبعة الثالثة، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 25- ياسين، سعد غالب، (2012)، "أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

#### ثانياً: المصادر الأجنبية

##### • Journal and Periodical and Thesis:

- 26- Abdulkhalil, S.S., Abdullah, D.F. and Yousif, M.S., 2024. The Role of Organizational Innovative Capabilities in Achieving Strategic Agility: An analytical study of the opinions of administrative leaders in private universities in the Kurdistan Region of Iraq. *Twejer Journal*, 7(1), pp.1272-1307.
- 27- Al-Salmi , Ali, (2001)" Human Resources management". Dargahrib. Cairo, Egypt.
- 28- Al-Salmi , Ali, (2001)" Human Resources management". Dargahrib. Cairo, Egypt
- 29- Al-Kulabi, A.N., Abdulla, D.F. and Mohamad, P.S., 2019. Enhancing strategic positioning through marketing engineering in tourism sector in Najaf city-Iraq. *Journal of Environmental Treatment Techniques*, 7(4), pp.774-779.
- 30- Baltzan, Paige & Phillips, Amy, (2008), "Business Driven Information Systems", McGraw Hill Inc. USA.

##### • Books:

- 31- Davis, G.B. & Olson, M. H . , (2000), "Management Information Systems Conceptual Foundation, Structure and Development", 2<sup>nd</sup> ED, McGraw Hill Book Co. USA.
- 32- Hix, D. , & Schulman, R. S., (1996), "Human Computer Interface Development Tools: A Methodology for their Evaluation, Vol. 34, No. 3.
- 33- Igbaria & Nachman, A. S. , (1990), "Correlates of User Satisfaction with End – User Computing", *Information & Management*, No. 19.
- 34- Kazemi, Seved, and Sadaghani, Jamshid and Nikokar, Gholam and Hosein , Sadaghi, and Mohsen Mohammad ,(2012), "Designing Organization Excellence model" *Journal Management Cellulose of Iran*, Vol. 3, No. 1, pp155-189
- 35- Laudon, Kenneth, C. & Laudon, Jane, P. , (2000), "Management Information Systems Organization and technology", 6<sup>th</sup> ED, Prentice Hall Inc. USA.
- 36- Long, Larvy. , Long, Nancy, (2001), "Computers" 8<sup>th</sup> ED, Prentice Hall Inc. USA.
- 37- Low , Nick and smart, Andi and Phillips , Laura (2014) "Designing for customer Experience in Non-Hedonic service Conntents: An exploratory study" *Journal knowledge management* Vol. 3, No.1, p10.



- 38- O'Brien, J. ,(2010), "Introduction to Management Information System Essential for The Internet Worked Enterprise" 9<sup>th</sup> ED, McGraw Hill, USA.
- 39- O'Brien, James, (1997), "Introduction to Information Systems" 8<sup>th</sup> ED, McGraw Hill Inc. USA.
- 40- Oluikp, paul,(2012), Developing Corporate Knowledge Management Strategy " Journal Knowledge Management ,Vol16,Issu, 6.
- 41- Parker, S. C. , (1989), "Management Information System", 2<sup>nd</sup> ED, McGraw Hill Book Co. USA.
- 42- Percin. Selcuk,(2010), "Use of Analytic network Process in Selecting Knowledge Management Strategy", Group Publish Limited Management Research Review, Vol.33.No.5,pp:452-471
- 43- Rainer Jr R. , Kelly & Casey Cegielski G. , (2011), "Introduction Information Systems", 3<sup>rd</sup> ED, John Wiley and Sons Inc.
- 44- Samawi , Ghazi A- abu Tayen, Bandar A. Yousef Fathi , metri , AlQatawneh , Manar (2018), "Relation between Total Quality management practices and Business excellence: Evidence from prialte service Firming" Jordan , International Review management and marketing vol. 8 No (1) pp28-35
- 45- Samawi , Ghazi A- abu Tayen, Bandar A. Yousef Fathi , metri , AlQatawneh , Manar (2018), "Relation between Total Quality management practices and Business excellence: Evidence from prialte service Firming" Jordan , International Review management and marketing vol. 8 No (1) pp28-35.
- 46- Shelton Charlotte D. - Daring John R. - Walker, W.E ,( 2008), Foundation of organizational excellence: Leadership values , strategies and skills" Journal of education. Vol, No. 2, pp; 46-63.
- 47- Shelton Charlotte D. - Daring John R. - Walker, W.E.(2008), Foundation of organizational excellence: Leadership values, strategies and skills" Journal of education. Vol , No. 2, pp; 46-63.
- 48- Snyman, M.M, and Kruger C.J., (2002), "The interdependence between strategic management and strategic knowledge management" , prentice Both ma and kaniki (Eds) infuse, Pretoria
- 49- Snyman, M.M, and Kruger C.J., (2002), "The interdependence between strategic management and strategic knowledge management" , prentice Both ma and kaniki (Eds) infuse, Pretoria
- 50- Stair, M. , Ralph & Reynolds, W. , George, (2003), "Principles of Information Systems", 6<sup>th</sup> ED, Thomson Course Technology Inc, Canada.
- 51- Sundaram, S. & Ramamurty, K. , (1997), "A Measurement Methodology for Evaluating User Interface Management Systems", Journal of Computer Information Systems.
- 52- Ward, J., (1997), "Principles of Information Systems Management", New York, USA.
- 53- Word, M. G. & Bawden, D. , (1997), "User – Sensitive Implementation of and Training for Information Systems: A Case Study", International Journal of Information Management, Vol. 7, No. 9.
- 54- Zad, Hossen ,and Sekkeh,seyed and Mehdi. Hosseini and Aasdi Neda, (2013), "A Study on the Relationship between Emotional Intelligence and Organization Excellence based on (EFQM) model in Physical Education offices and Sport Committees " North Khorasan Province, Vol.10, No.5.pp382-386.
- 55- Zad, Hossen ,and Sekkeh,seyed and Mehdi. Hosseini and Aasdi Neda, (2013), "A Study on the Relationship between Emotional Intelligence and Organization Excellence based on (EFQM) model in Physical Education offices and Sport Committees " North Khorasan Province, Vol.10, No.5.pp382-386.