

## متطلبات نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحقيق التفوق الإستراتيجي دراسة تحليلية لآراء 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>

<sup>1,2,3</sup>كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة صلاح الدين، أربيل، العراق

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 والأثر والتباين بين المتغير المستقل (متطلبات نظم المعلومات الإدارية) والمتغير المعتمد (التفوق الإستراتيجي) ولأجل ذلك تمت تصميم مخطط فرضي للدراسة عبر عن مجموعة من فرضيات رئيسية، ولأجل التأكد من صحة الفرضيات خضعت جميعها لأختبارات متعددة وقد استخدمت الدراسة استمارة 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 — (المتطلبات المادية، المتطلبات البرمجية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التنظيمية وقواعد البيانات)، بينما تمثلت أبعاد المتغير التابع التفوق الإستراتيجي بـ (الإستراتيجية الملائمة، تفوق الموارد البشرية، تفوق القيادة، تفوق الخدمات).

**منهجية الدراسة:** انتهجت 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، واختبرت الدراسة فرضياتها على المديرين في المصارف الخاصة في مدينة أربيل والبالغ عددهم (152) مديراً تمثل عينة الدراسة في (44) مصرفاً ممثلة مجتمع الدراسة، وتم اختبار هذه الفرضيات من خلال تطبيق الأساليب الإحصائية بواسطة البرنامج الحاسوبي ويرمز له بـ (SPSS V.22).

**أبرز الإستنتاجات:** توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات تتمثل في تحقق أغلب الفرضيات بدرجات متفاوتة، وجود علاقة إيجابية ومهمة بين نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي على المستوى الكلي والجزئي وإستفادة المصارف المبحوثة من متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الإستراتيجي لديها وبتيقن لها فرصة أكبر لتكوين قيمة مضافة في تقديم خدماتها وإستخدام تكنولوجيا المعلومات للتغلب على المنافسين والتركيز على تقسيمات السوق.

**أبرز المقترحات:** وأوصى الباحث المصارف المبحوثة ضرورة الاهتمام والتركيز على متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي في أعمالها. كما قدمت الدراسة بعض الاقتراحات بخصوص الدراسات المستقبلية.

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

### بوخته:

نهم تويزينهويه باس له رولى پيداويستيهكانى جوراوجورمكاني سيستمى زانياريه كارگيرهكانى وهكو (ماددى، پروگرامى، مروى، ريخستن و تهنهلوچى) لهبهدينانى سهركهوتنى ستراتيژى، وه همولى خستنهرووى چوارچيوهيكى تيورى نوبى داوه، كه ديارترين نووسهر و بيرمندان بؤ مبهستى كوراومكاني تويزينهويهكه خراونهتروو، سهرمراى نهو چوارچيوه پراكتيزميهيه كه له ديدوبوچوونى نمونهيكى هملبژيردراو له كوملهگه تويزينهويهكه، لهوكاتهدا پيداويستيهكانى جوراوجورمكاني سيستمى زانياريه كارگيرهكانى هملبژيردراو وهك گوراويكى سهربهخو به رههنده لقهكانيهوه، كه برتين له (ماددى، پروگرامى، مروى، ريخستن و تهنهلوچى)، كه به خوشبهختيهوه لهم چهند سألهى رابردوودا، گرنگيهكى فراوانى پيدراوه.

له ههمانكاتدا سهركهوتنى ستراتيژى وهك گوراويكى پشت پنيهستراو كه دهبيتته پنيوستيهيكى ناچارى بؤ وهلامدانهوهى گوراوكانيهكانى زينگهيه و بؤ گونجاندن لهگهل زينگهيه دهرمودا هملبژيردراو، وه له ژير روشنايهى نهوشدا دهبيتته پنيوستيهيكى

بۆ دیاریکردنی گرننگترین داواکارییهکان که ریکخراوهکان له توانایاندا ههیه، پێشکەوتن و پەرەپێدان له رینگه‌ی بونیادنانی ریکخراوی تواناسازی له‌سه‌ر رێڕه‌وی ئه‌و گۆڕانکاری و پێشکەوتنه‌دا به‌ده‌ست به‌یێن.

ئامانج له‌م توێژینه‌وه‌دا وه‌لامدانیه‌ی کۆمه‌ڵێک له‌و پرسیارانه‌ن که له‌رووی تێگه‌یشتن و چه‌مکایه‌تی و پراکتیزکردن به‌پله‌ی په‌که‌م دێت، وه‌تاقیکردنه‌وه‌ی وه‌ک نموونه‌یه‌کی گریمانه‌یی بۆ په‌یوه‌نداری و جیکه‌وت و کاردانیه‌میان له‌نیوان گۆڕاوی سه‌ربه‌خۆ و گۆڕاوی پشت پێه‌ستراودا، که به‌پله‌ی دوومه‌ دێت.

توێژینه‌وه‌که له‌سه‌ر نموونه‌یه‌ک (عینه) که پێکدێت له‌ (152) به‌ریوه‌ری بانکه‌کانی که‌رتی تایبه‌ت که له‌هه‌ولێر کارده‌کات ئه‌نجامداوه‌، ئه‌مه‌ش له‌رینگه‌ی پشت به‌ستن به‌فۆرمی ئاماده‌کراو به‌و پێیه‌ی که ئامرازێکی سه‌ره‌کییه‌ بۆ کۆکردنه‌وه‌ی زانیارییه‌ په‌یوه‌ندارییه‌کان له‌لایه‌نی پراکتیکیه‌وه‌ بۆ ئه‌و مه‌به‌سته‌، وه‌ ژماره‌یه‌ک له‌ شتوازه‌ ئامارییه‌ گونجاوه‌کان بۆ تاقیکردنه‌وه‌ی گریمانه‌یه‌کان به‌ پشت به‌ستن به‌ پرۆگرامی ده‌سته‌ ده‌سته‌کردنی سه‌رژمیره‌یی بۆ زانسته‌ مرویه‌یه‌کان (SPSS.V.22) به‌کاره‌ێنراون.

هاوکات ئه‌نجامه‌کان ئه‌وه‌میان سه‌لماند، که‌وا زۆربه‌ی گریمانه‌کان که ئه‌نجامداون به‌پله‌ی جیا جیا، ته‌نانه‌ت توێژینه‌وه‌که گه‌یشه‌ کۆمه‌ڵێک ده‌رئه‌نجام که به‌رجه‌سته‌ترینان ئه‌وه‌یه‌ که پێداویسته‌یه‌کانی جو‌راو جو‌ره‌کانی سیسته‌می زانیاریه‌ کارگیریه‌کانی کاریگه‌ری و کاردانیه‌ی له‌ به‌ده‌سته‌یه‌نانی سه‌رکه‌وتنی ستراتیژی هه‌یه‌.

ده‌رئه‌نجامی ئه‌و توێژینه‌وه‌یه‌ به‌ کۆمه‌ڵێک ئامۆژگاری گرنگ کۆتایی دێت، که تایبه‌تن به‌بانکه‌کانی که‌رتی تایبه‌ت که له‌ هه‌ولێر کارده‌کات وه‌که‌وا توێژینه‌وه‌میان له‌سه‌ر کراوه‌، به‌ ئاراسته‌ی جه‌ختکردنه‌وه‌ و گرنگی پێدان به‌ پێداویسته‌یه‌کانی جو‌راو جو‌ره‌کانی سیسته‌می زانیاریه‌ کارگیریه‌کانی، سه‌رکه‌وتنی ستراتیژی، سه‌ره‌رای ئه‌و چه‌ند پێشیارانه‌ی که تایبه‌تن به‌ توێژینه‌وه‌کان له‌ ئابنده‌دا.

**وشه‌ کلێله‌ کان:** سیسته‌مه‌ زانیاریه‌ کارگیریه‌کان، سه‌رکه‌وتنی ستراتیژی، بانکه‌کانی تایبه‌ت، شاری هه‌ولێر.

## 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 والضغط المصاحبة للمنافسة العالمية والتغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال ولاسيما في أواخر تسعينيات القرن العشرين كان لها آثارها 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 والمكان وقوة العمل فهي عنصر أساسي لبقاء المنظمة. وهذه المعلومات يجب أن تكون جاهزة ودقيقة ومكتملة ومقدمة بالوقت المطلوب ومعرضة بشكل جيد وقابلة للخرن، إذ إن نظام المعلومات الإدارية هو الآلية 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 ومعرضة بشكل جيد ومحدثة وكفوءة من حيث الكلفة فإن الأمر يعتمد إلى حد كبير على قدرات المديرين المعنيين في معالجتها واختيارها، فيعني نظام المعلومات الإدارية بعملية تجميع ومعالجة وخرن ونقل المعلومات ذات العلاقة لدعم عمليات الإدارة في المنظمة.

وبناءً على ماتقدم، 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 والمقترحات للكلية والباحثين في هذا الموضوع مستقبلاً، وتتضمن أربعة محاور، الأول خصص لمنهجية البحث والثاني للجانب النظري، أما الثالث للجانب التطبيقي للدراسة، وأخير الرابع تم تخصيصه للاستنتاجات والتوصيات.

## المحور الأول: منهجية البحث

**أولاً: مشكلة البحث:** تمثل القطاع المصرفي قطاع حيوي ومهم في إقليم كردستان العراق ونظراً لوجود خلل وعدم دراية لمفهوم التفوق الاستراتيجي في هذه المصارف ولأن القطاع المصرفي يستند في تأدية الكثير من المهام على المعلومات وإن هذه المعلومات لا يمكن أن تتم الاستفادة منها إلا عندما تكون في إطار منظم، وهذا الإطار هو نظام المعلومات الإدارية وينبغي أن يتسم هذا النظام بمجموعة من المتطلبات والتي تجعل منه نظاماً فاعلاً ومتفوقاً 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 نحاول 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 تتوافر 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 المبحوث؟

## ثانياً: أهداف البحث: تتجسد أهداف البحث بالآتي:

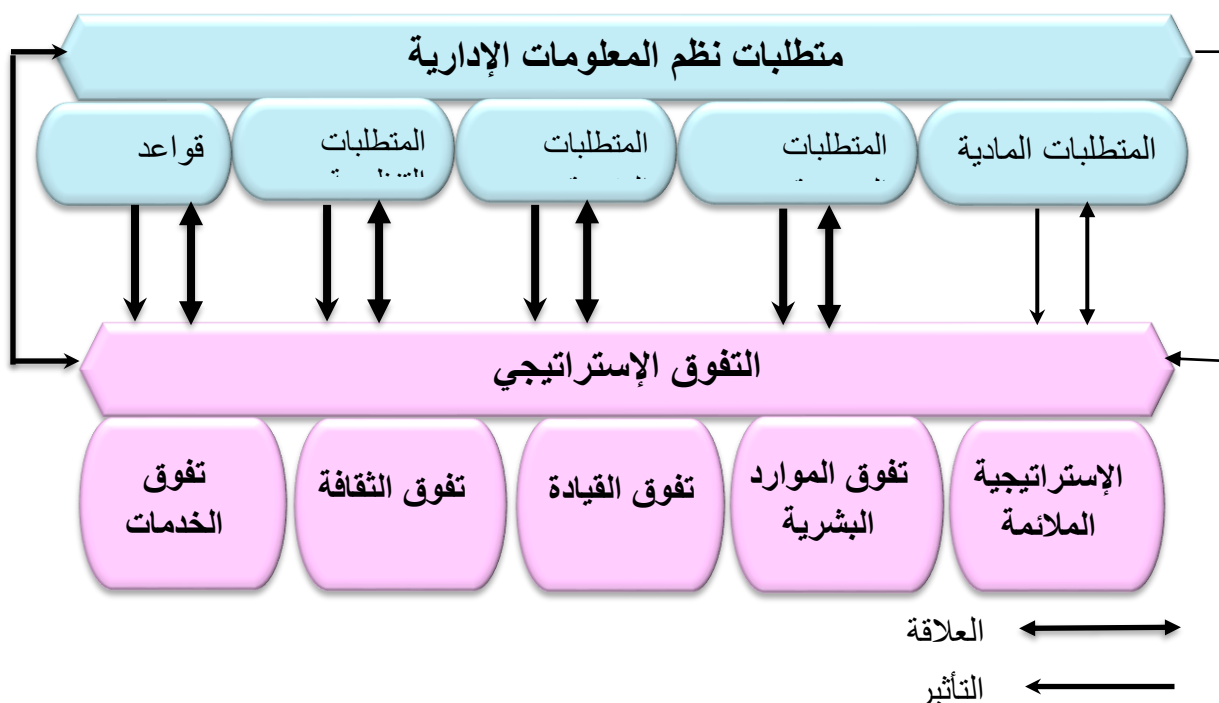
1. تقديم تصور عملي لكيفية استخدام متطلبات نظم المعلومات الإدارية و التفوق الإستراتيجي في الانتقال بالقطاع المصرفي من تصميمها التقليدي وأساليبها الإدارية التقليدية إلى تصميمات مبتكرة تستوعب المفاهيم الحديثة في الإدارة.
2. التعرف على دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التفوق الاستراتيجي لمصارف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

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

1. التركيز على متطلبات نظم المعلومات الإدارية واستخدام تكنولوجيا وبرامج متطورة لمواجهة التحديات المتلاحقة والمتزايدة 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 تمكنه من جمع وتخزين وتحليل المعلومات وكيفية التعامل معها وتحقيق التفوق الإستراتيجي.
3. تتناول هذه الدراسة موضوعات تتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بتحقيق التفوق الاستراتيجي، وهو بلا شك موضوع محل للإهتمام في الوقت الحاضر.

## رابعاً: نموذج البحث

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث تصميم نموذج 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) نموذج الدراسة الإفتراضي

المصدر: من إعداد الباحثون

### خامساً: فرضيات الدراسة

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

#### الفرضية الرئيسية الأولى

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

- ❖ الفرضية الفرعية 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 وتتفرع 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 المصرفي، عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي كمدير و التحصيل الدراسي ) عند مستوى دلالة ( 0.05 ) ويشترك 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 المصرفي ).
- ❖ 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 ) Management Information Systems

#### 1- المفهوم The Concept

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

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

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

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

ت	السنة	الباحث	التعريف
1	2000	(الطائي، 2000: 26)	تكوين هيكلي متكامل والمتفاعل من الالات والمعدات، البرامج، القواعد، القوى العاملة والذي يكفل تحصيل ومعالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية بالوقت المناسب والتكلفة والكمية المناسبين.
2	2001	(الهمشري، 2001: 394)	نظام معلومات مبني على الحاسوب في ادخال البيانات ومعالجتها وتحويلها الى معلومات تفيد متخذي القرار.
3	2002	(الاعرجي وآخرون، 2002: 65)	نظام متكامل يتكون من مجموعة من الافراد والاجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات، وذلك بغرض تزويد الإدارة كل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الانشطة الدقيقة للمنظمة.
4	2003	(الكيلاني وآخرون، 2003: 58)	عبارة عن شبكات متناسقة من إجراءات تكرير البيانات بهدف تزويد المدير بمعلومات أنية تخدم اتخاذ القرارات الفعالة.
5	2004	(ياسين ، 2004: 14 )	مجموعة من الأفراد والمعدات والبرمجيات يهدف الى تزويد الإدارة بكل ماتحتاجه من نظم معلومات دقيقة وواضحة من أنشطة أو عمليات المنظمة وفي مقدمتها عمليات اتخاذ القرارات.
6	2005	( الطائي , 2005: 18 )	مجموعة من العناصر والأجزاء المتكاملة والمستلزمات الضرورية لتحقيق هدف معين من خلال معالجة بيانات أو مادة لتهيئة معلومات أو مادة في فترة زمنية معينة.
7	2007	( النجار , 2007: 26 )	هو نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذو الاحتياجات المتشابهة.
9	2009	( Laudon & Laudon , 2009: 11 )	مجموعة من العناصر المترابطة التي تجمع المعالجة والخزن وتوزيع المعلومات لدعم عملية إتخاذ القرار والتحكم في المنظمة فقد تساعد عملية الدعم في إتخاذ القرار والتنسيق والسيطرة ونظم المعلومات المدراء والعاملين على تحليل المشاكل ورؤية الموضوعات المعقدة وخلق نتائج جديد.
10	2010	( زيارة، 2010: 14 )	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.
12	2011	( المغربي، 2011: 75 )	مجموعة من النظم المتكاملة التي تعمل على تقديم المعلومات لعمليات التخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات الإدارية، سواء كانت هذه المعلومات عن الماضي أو الحاضر أو المستقبل تتعلق بمتغيرات داخلية أو خارجية.
13	2011	( Rainer & Cegielski , 2011: 10 )	حصول الشخص المناسب على المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وبالكمية والشكل المناسبين.
14	2012	( ياسين، 2012: 24 )	ذلك الحقل النظري والعملية المشتق من روافد متنوعة من تخصصات الحاسوب، تكنولوجيا المعلومات، الإدارة، التنظيم، الإقتصاد، العلوم الكمية والسلوكية، والذي يمثل نتاج التكامل والتزاوج ما بين تكنولوجيا المعلومات ونظريات الإدارة والاعمال.

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

المصدر: من إعداد الباحثون

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

- (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 وتعالج وتخزن وتوزع المعلومات لإدارة المنظمة لدعم اتخاذ القرار والتنسيق والرقابة في المنظمة ، وتزود المدراء بنتائج أداء المنظمة وتسهل عملية إدارة المنظمة من قبل القائمين عليها..

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

تعد المعلومات العصب المحرك للنظم والمنظمات بمختلف انواعها لهذا يستمد نظام المعلومات الإدارية أهميته من المعلومات التي تمثل مورداً حيويّاً تسعى المنظمات من خلالها إلى البقاء وتحقيق الأهداف والتفوق وبهذا تحقق الاتصال بين أجزائها وبواسطتها تحقق التواصل بينها من جهة وبين العاملين والمستفيدين من جهة أخرى.

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

- (1) تلعب نظم المعلومات دوراً استراتيجياً في حياة المنظمات لضمان استمراريتها ونجاحها وتقوم هذه النظم بتدعيم 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 اللازمة ومعالجتها في الوقت المناسب والدقة المناسبة وبما يتناسب 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 وتبسيط 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 إستثنائية في حياة المنظمات ونجاح إدارتها في تحقيق أهدافها وغاياتها وتتجسد هذه الأهمية في الدور الكبير الذي يؤديه نظام المعلومات الإدارية في توفير المعلومات بالوصاف المطلوبة للإدارات صانعة القرارات، إذ تعادل أهمية القرارات بالضرورة أهمية المعلومات المعتمدة في صنعها. ( الطائي، 2000: 157 )
- (5) أهمية نظم المعلومات الإدارية تكمن في ثلاث أدوار رئيسية هي مساندة العمليات التجريبية ، ومساندة إتخاذ القرارات بواسطة المدراء ، ومساندة تطوير وتنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق تفوق استراتيجي. ( الكردي وآخرون , 2003: 46 )
- (6) استخدام اتصالات داخلية التي تمكن من تقليل الوقت والجهد للمدراء في الأعمال والبحث وتحليل المعلومات. ( الشorman , 2004: 73 )
- (7) إن أهمية نظام المعلومات تتضح في قدرتها على تحسين عمليات وأداء جميع أنواع وأحجام المنظمات، فضلاً عن مساندة عملية إتخاذ القرارات وتدعيم الأعمال بين فرق العمل مما يؤدي الى تقوية المركز التنافسي للمنظمة في السوق الذي تعمل فيه كما تزايدت مساهمة نظم المعلومات المستندة على الإنترنت في تحقيق نجاح المنظمات الحديثة التي تعمل في ظل منافسة عالمية تتميز بالحدة وسرعة التغير وعدم التأكد. ( 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 بالبيئة الخارجية والتي تكون ضرورية لصياغة وتطوير الخطط. ( ملكاوي ، 2007: 33 )  
يحدد الملكاوي طبيعة مستويات الإدارة وحاجتها للمعلومات وصفات ونوعية المعلومات التي تحتاجها , وعلاقة ذلك بنوعية الأعمال والقرارات لكل مستوى كما في الجدول (2).

الجدول ( 2 ) طبيعة المعلومات وعلاقتها بالمستويات الإدارية

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

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 بالآتي:

- 1- تحسين عملية اتخاذ القرار ( Improvement of Decision Making Process ) في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير القرارات التي تتضمن المعلومات اللازمة 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 اتخاذ القرارات غير الهيكلية من خلال تصاميم وإتصالات متقدمة وتهدف هذه النظم الى تعزيز قدرة متخذي القرارات المديرين ( على اتخاذ القرارات العليا ) القرارات الإستراتيجية المهمة مثل التخطيط الإستراتيجي والقيادة الإستراتيجية والرقابة وإدارة شؤون المنظمة من خلال ما توفره 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 التنسيق بين أنشطتها المختلفة. وهذا النوع من النظم يسمى نظم دعم القرارات الجماعية ( 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 متطورة بين العاملين في المنظمة من خلال نظم البريد والوسائل الالكترونية ونظم نقل الصور بالفاكس بالإضافة الى التبادل الالكتروني للبيانات والمعلومات بين العاملين، وتتكون 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 تقدمه من معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط والمشاريع Development of Performance of the Organization
  - 5- توفير المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة في المنظمة.
  - 6- الرقابة على تداول البيانات والمعلومات وحفظها.
- بيّن كل من ( العبادي والعارضي ، 2012: 65- 66 ) ان نظم المعلومات الإدارية تهدف إلى تقديم الخدمة للمستفيد النهائي ولمساعدة المدراء بالآتي:



- (1) مساعدتهم على القيام بأعمالهم ومهامهم المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتي يركز نجاحها وأتمامها على المعلومات المقدمة من نظم المعلومات لكل المدراء والتي تتسم بدرجة الملاءمة والكفاية والدقة والتوقيت المحدد.
- (2) تقديم العديد من التقارير المختلفة عن وضع المنشأة الراهن بجميع نشاطاتها ومستوياتها الإدارية بتكلفة وبجهد أقل مع الحفاظ على الدرجة المناسبة من الدقة.
- (3) العمل على غرلة 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) تقدم للمدراء تمثيلاً لسلسلة من البدائل والطرق لانجاز العمل بحيث تظهر النتائج والإثارة المترتبة على اتخاذ كل بديل من بدائل القرارات المتاحة كما لو انها اتخذت 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، التوقيت، الملائمة، الموضوعية، الشمولية.
شاهين (1994)	التوقيت المناسب، بعيد عن الميول الشخصية، المرونة، الشمول، الحداثة.
السامرائي (1995)	تناسب، الاعتمادية، الموثوقية، التصفية، التنوع.
الطائي (1995)	النوع، التوقيت، الموثوقية، الكمية.
جواد (1995)	وثيقة الصلة، التوقيت، النوعية، الكمية.
Ward & Bawden (1997)	الوضوح، الدقة، الصلة، سهولة الفهم.
عوجان (1997)	الشكل، التوقيت، غير وصفية (رقمية).
البكري (1997)	التوقيت، الدقة، الملائمة، المرونة، الشمولية، الوضوح، إمكانية القياس، عدم التحيز.
المشرقي (1997)	المصادقية، التوقيت، الموثوقية، الشمولية، عدم التحيز، الاختبار.
الصباح (1998)	الهدف، الشكل، الاحتراز والكفاءة، النسبة، التكرار، الاحتمالية والتعددية، القيمة، الاعتمادية، الدقة، الضبط، الحداثة، الدمج والابجاز.
سليمان (1998)	وثيقة الصلة، التكامل، الدقة، التوقيت، الوضوح، الموثوقية.
Steven Alter (1999)	الدقة، الاحكام، الكمال، العمر، التوقيت المناسب، المصدر.
اسماعيل (1999)	خصائص جودة مستلزمات التشغيل ( بشرية، مادية، برامج)، خصائص جودة نشاطات النظام ( جمع البيانات، معالجة، خزن المعلومات، استرجاع، تحديث، الشمولية )
الهشري (2001)	الدقة، التوقيت السليم، الاقتصاد، الشمول، الملائمة.
حريم (2003)	يوفر الشمولية، ان كون العملية ومنافعها متوازنة التكاليف، وينبغي الارتباط بالحاسوب لتسهيل عمليات التحليل والخزن وسهولة الوصول إليها.
جودة وآخرون (2004)	البساطة، المرونة، الكفاية الاقتصادية، مستوى التناسب في المخرجات، الشمولية في النظام، التوفيق، التصفية.
الشليبي (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 (فتاح، 2015، 49) في رسالتها الموسومة (دور متطلبات نظم المعلومات الإدارية في أبعاد الميزة التنافسية):

## (1) المتطلبات المادية The Hardware Requirements

تعكس المتطلبات المادية جانب المكننة وتضم الحاسوب والذي يشير أحياناً الى وحدة المعالجة المركزية وكل المعدات الساندة مثل أجهزة الإدخال والأخراج والميكرو فيلم 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 الملموسة التي يتم تسجيل البيانات عليها ومن الأمثلة على ماديّات الحاسوب:

أ- أنظمة الحاسوب Computer Systems: والتي تتألف من وحدة المعالجة المركزية ( CPU ) ومجموعة متنوعة من الوسائل والأجهزة المتداخلة والامتثلة 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 والفأرة الالكترونية لادخال البيانات والامامر، والشاشة والطابعات لمخرجات المعلومات، والأقراص المغناطيسية والبصرية لخرن موارد البيانات.

## (2) المتطلبات البرمجية The Programming Requirements

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

1. واكد كل من ( Sundaram & Ramamurty , 1997: 54-59 ) على ان البرامج 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 البرامج، 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 تتحكم بتشغيل الحاسوب وتسمح هذه البرامج للحاسوب بالقيام بعمليات متعددة مثل إرسال الفواتير الى المستفيدين وتزويد المديرين بالمعلومات لزيادة الأرباح وتقليل التكاليف وتوفير خدمات أفضل للمستفيدين

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

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

ب- برامجيات النظام System Software: يوضح ( Laudon & Laudon , 2000: 171 ) هي عبارة عن مجموعة من البرامج العامة التي تصممها الشركات وتريد التعامل مع مختلف مكونات الحاسوب مثل المعالج المركزي 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 قادراً على استقبال وتشغيل بقية البرمجيات، وتعتبر نظم تشغيل البيئة المناسبة لتشغيل برمجيات وتطبيقات الحاسوب الأخرى.

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

ت- التطبيقات الجاهزة: وهي البرمجيات التي تنتجها المنظمات وتبيعها للمستهلكين للإفادة 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 والزعبي, 2004: 55-59 ) إن البرمجيات تنقسم الى 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 والعامة ومن أشهر هذه التطبيقات المعمول 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 تقسم الى:

- أ- **برمجيات النظم System Software:** وهي البرامج والأنظمة التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً 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 ) أن نظام المعلومات يقوم بتشغيل البيانات وتقديمها للمستخدمين عن طريق الفرد أو مجموعة من الأفراد الذين يقومون بتشغيل مخرجات نظام المعلومات بأنفسهم نتيجة توافر الحاسبات
- وأشار اليهم ( 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 ومدخلي البيانات ومدير قاعدة البيانات ومدير أمن النظام.
- أما ( محسن وآخرون , 2011: 73 ) يرون أن المتطلبات البشرية تشمل ( مدير النظام – محللو ومصممو النظم – فريق المبرمجين – مسؤول قاعدة البيانات – مهيوو البيانات – المتخصصون في تقنية المعلومات – المتخصصون في تشغيل الأجهزة وصيانتها - المتخصصون في مجال بحوث العمليات).

### 4- المتطلبات التنظيمية: The Regulation Requirements

يرى ( Igarbaria , 1990: 645 ) هي مجموعة من المتغيرات التنظيمية الخاصة بالمستفيدين والتي تؤثر سلباً أو ايجاباً 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 أنها تتمثل بتهيئة البيئة التنظيمية الداعمة لنشاطات المنظمة التسويقية وللوسائل التي تستخدمها مما يؤدي الى نجاح المنظمة في إنجاز نشاطاتها، وذلك من خلال دعم الإدارة العليا لإستخدام النظام وتوفير إحتياجاته وكذلك إتاحة النظام للمعلومات اللازمة للمستخدمين.
- ❖ أشار ( راتشمان وآخرون، 2001: 170 ) إلى أن منظمات اليوم تعمل في ظل مجتمع عالمي سريع التغيير وشديد المنافسة، وفي سعي منها للبقاء لابد لهذه المنظمات أن تأخذ على عاتقها التنسيق بين مكو ناتها باعتبارها القوة التي تمكن من ربط وتوحيد كل شبيء في منظمات الأعمال وجعله في حركة دائمة.
- ❖ أضاف ( 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 أساسيين 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

أشار كل من (Baltzan & Phillips, 2008: 185) على أن مفهوم تعريف البيانات لنظام إدارة قواعد البيانات يساعد على تكوين وأحتواء قاموس البيانات إضافة إلى تركيب قواعد البيانات، اما 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 الحاسب، 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 بعضاً.
- ❖ ذكرَ (النجار ، 2010: 189) إنها تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة، إذ تكون البيانات فيها متكاملة ومترابطة 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 أشارَ 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 الإستراتيجي Strategic Supremacy Concept

ان قدرة المنظمة على تحقيق التفوق الاستراتيجي تعتمد على قابليتها في تنفيذ الاستراتيجيات التي تستجيب للفرص 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 استثمار الفرص المنبثقة من الدينامية البيئية. وقد استدل على المفهوم من خلال الأدبيات السياسية والعسكرية قبل أن يأخذ مده في واقع الإدارة الاستراتيجية، وكأنه يوحي إلى أن الصراع السياسي والعسكري هو في جانب كبير منه صراع اقتصادي، ويتضح من خلال الكشف عن المفهوم الذي قدمه (D'Aveni) على شكل نظرية استوحاها من الأفكار التي بشر بها (Schumpeter) في ثلاثينيات القرن الماضي والتي أرست مفاهيم الابتكار، والابداع، والهدم الخلاق، بل هي النسخة المعدلة للمدرسة النمساوية الشومبيترية للتنافس في البيئات الدينامية. (رشيد ومطر، 2020، 26).

قد تكون الرغبة الجامحة في "احتكار الاحتكار" من قبل المنظمات الكبيرة، بصيغ تختفي بها العدائية بالمشروعية التنافسية، هي أحد الأسباب الكامنة وراء السعي للتفوق الاستراتيجي، فأكثر ما يشغل المنظمات الكبيرة هو إكتساب المنظمات الناشئة للنفوذ والسلطة في مساحات لم تكن معهودة لها من قبل، مما شكل قلقاً لها وجعلها تفكر بطرائق عديدة للإطاحة بها. فما بين خيار الحفظ على الوضع الحالي للبيئة التي يتبناها المهيمنون والمتنفذون للحفاظ على تفوقهم، وبين تعطيلها والذي يعمل عليها المتحدون لخلق اختلافات في المنظمات المنافسة، تتبع المنظمات استراتيجيات عديدة للتنافس، تتراوح بين التنافسية العدائية، أو التحالفات مع المنظمات المنافسة، أو التفاهات حول احترام حلول كل منها.

المصطلح الإنكليزي الذي تجد فيه المنظمات توازنها من خلال إعراف كل منظمة بمصالح المنافس الآخر. وتلجأ إلى هذا السيناريو المنظمات التي لا تمتلك مجالات تفوذ 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 لـون مسائلة حتى من الحلفاء، ذلك إن الاتفاقات والتحالفات والتفاهات ليست هدفاً، إنما الهدف هو الوصول الى التفوق الاستراتيجي. (رشيد ومطر، 2020).

ان التفوق يكمن في الكيفية التي تتبعها المنظمات في المعركة التنافسية مع خصومها، فهي تحاول الهيمنة من خلال تفوقها الاستراتيجي فإن لم يتحقق ذلك، تسعى الى 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. قال لاعب المتفوق استراتيجيا هو الذي يشكل ميدان المنافسة وأساسها لمنافسيه (D'Aveni, 1999:2). 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 (الباشقالي 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. وبنظر الباحثون مع وجهة نظر (D'Aveni, 1999:2) في أن التفوق الاستراتيجي هو توفير الإطار التصوري 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 الى 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 متزامناً، 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 استراتيجياً 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 بيئة داخلية وخارجية تدعم النجاح (Zad, 2013:383).

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

بالإستناد الى ماسبق يمكننا ان نعرف التفوق الاستراتيجي إجرائياً بأنه (أسلوب فكري وفلسفي 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 الإستراتيجي Strategic Supremacy Importance

للتفوق الإستراتيجي أهمية كبيرة في حياة المنظمات بغض النظر عن طبيعة ونوع النشاط الذي تزاوله فمن خلالها يمكن للمنظمة البقاء والنمو والاستمرار في بيئة شديدة المنافسة، لذا يمكن تلخيص أهمية التفوق الإستراتيجي من خلال الآتي: (Al-Kulabi et al., 2019: 778) (الباشقالي 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 المواهب، والإنجاز المباشر بشكل يؤدي الى تحقيق التفوق في الأداء.  
(5) المحافظة على المورد البشري الموهوب من خلال تقديم افضل الامتيازات لهم وجعلهم جزء مهم في المنظمة ولهم مشاركة فعالة في اتخاذ القرارات التي تجعل المنظمة متفوقة 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 اجل التغلب على المنافسين ومواكبة التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية
- (2) تلبية احتياجات جميع الأطراف في المنظمة وخارجها.
- (3) الإبداع والتحسين المستمر لمختلف الشطة المنظمة.
- (4) تعزيز فرص بقاء ونمو المنظمة في آن واحد.
- (5) التغلب على الفوضى الحاصلة في المنظمات والسعي الى جعلها منظمات متفوقة استراتيجياً..
- (6) تحقيق افضل الارباح والمحافظة على الحصة السوقية والزبونية 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 (حماد والكبيسي، 2020، 7) حيث ان التفوق الاستراتيجي لا يأتي من فراغ بل من خلال اهتمام المنظمة بجملة من الابعاد لتحقيق التفوق الاستراتيجي المنشود. وسوف نعرض الأبعاد على النحو الآتي:

(1) **الاستراتيجية الملائمة:** نجاح المنظمة يعتمد وبالدرجة الأساس على وضع استراتيجيتها 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، فنجاعها يعني تفوق المنظمة استراتيجياً، 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 وقدراتهم، إشراك وتمكين الموظفين، التواصل والحوار بين الموظفين والطرف المعني ومكافأة الموارد البشرية التي تنفذ سياسات واستراتيجيات للتكيف مع التحديات، ولتنفيذ أهداف المؤسسة بنجاح، والاستجابة للتغيرات السريعة والمتجددة في بيئة الأعمال. (Alrawashdeh and Altaany, 2017:87)

ينظر الى المورد البشري على أنه رأس مال المنظمة الذي لا ينقد بمعنى راس مال متجدد ومبتكر من خلال الأفراد تستطيع المنظمة تنقية 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 تستغل الفرص وتتجنب التهديدات. (Abdulkhalik et al.,2024: 1275)

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

القيادة: تطوير مهمة ورؤية 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 تأثير واضح على التفوق، وهذا من خلال نمو وازدهار الأقران. إنه يحفزهم على التحرك نحو الابتكار والتميز من خلال التميز في القدرات القيادية، (عبدالله 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 و هي تضع الحوائز وبالنتيجة النهائية نجاح المنظمة او فشلها يعتمد على قيادتها.

**(4) تفوق الثقافة:** يجب أن يكون التفوق ثقافة سائدة في المنظمة بدءاً من الإدارة العليا وانتهاء بالإشرافية أو الخط الأول في الإدارة، ويجب أن تعمل الإدارة العليا على ترسيخ 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 تدعم 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 تتوجه كافة أنشطة المنظمة باتجاه الزبون من خلال تلبية حاجاته ورغباته، أي أن تتفوق الخدمة في نظر رضا الزبائن، وأن احتياجات ومتطلبات الزبائن هي رغبات يجب الوفاء بها وفقاً لأعمال المنظمات. يجب على المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق التميز، أن توسع من قدراتها على الاستجابة لاحتياجات العملاء، وأن تقوم بتنفيذ 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 تجديد وإبداع 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. (Alrawashdel and Altaany,2017:87). ب- نتائج الأعمال:- التركيز على نتائج الأعمال أي تقاس الأعمال من خلال النتائج والمردود المتحقق، هنا يجب أن تحقق الاستراتيجية أهدافها من خلال قياس النتائج المتحققة يمكن أن تتكون 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 بالوائح الوطنية (4) الكفاءة الداخلية والفعالية (Altamony,2017:907)

### المحور الثالث: الجانب التطبيقي

#### أولاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث

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

يظهر الجدول (4) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الإتفاق للفقرات (X1-X47) المتعلقة بوجهة نظر المديرين بصدد أبعاد متطلبات نظام المعلومات الادارية ويعكس الوسط الحسابي المعدل العام والبالغ (4.19) على مستواه العالي أكده الانسجام الجيد في إجابات أفراد العينة حيث بلغت نسبة المعدل العام للإتفاق (83.82%) \* التي عكسها المعدل العام للانحراف المعياري (0.83) وهذا يعني توفر مستويات فوق الجيد لأبعاد متطلبات نظام المعلومات الادارية في مصارف القطاع الخاص المبحوثة.

وتتضمن متطلبات نظام المعلومات الادارية الأبعاد الآتية:

##### أ- وصف وتشخيص المتطلبات المادية

أظهر الجدول (4) مستوى جيداً لبعـد المتطلبات المادية للفقرات (X1-X10) من وجهة نظر افراد العينة اذ بلغ معدل الوسط الحسابي لهذا البعد (4.28) واكد ذلك درجة الانسجام الجيدة (85.63%) في إجابات العينة التي عكسها الانحراف 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 أكده الوسط الحسابي (4.64) و بانسجام عالٍ في اجابات افراد العينة حيث بلغت نسبة الاتفاق (92.80%) وعكسها الانحراف المعياري (0.65).

##### ب – وصف وتشخيص المتطلبات البرمجية

يوضح الجدول (4) أن هذا البعد حقق وسطاً حسابياً معدلاً بلغ (4.26) ويشير الى المستوى العالي لبعـد المتطلبات البرمجية وهذا ما أكده الانحراف المعياري البالغ (0.80) و بدرجة انسجام جيدة جداً عكستها النسبة المئوية للاتفاق والبالغة (85.17%) للفقرات التي تقيس هذا البعد أي (X11-X20) وتعد الفقرة (X13) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد الذي ينص على أن (تتوافق البرمجيات المستخدمة مع الأجهزة التي يتم إستخدامها في المصرف) حيث بلغ الوسط الحسابي (4.32) وكانت درجة الإستجابة عالية لإجابات أفراد العينة ويعكس ذلك نسبة الاتفاق العالية والبالغة (86.44%) وكانت درجة التشتت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.70) ..

##### ج – وصف وتشخيص المتطلبات البشرية

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

وأن من ابرز 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 الاتفاق العالية والبالغة (90.53%) وكانت درجة التشتت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.69).

##### د- وصف وتشخيص المتطلبات التنظيمية

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

وأن من أبرز الفقرات اسهاماً في إغناء 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 الاتفاق العالية والبالغة (86.35%) وكانت درجة التشتت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.77).

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

يوضح الجدول (4) اعتماد الفقرات (X41-X47) لقياس هذا البعد من أبعاد متطلبات نظام المعلومات الإدارية حيث بلغت نسبة الإتفاق المعدل (83.61%) مما يدل على درجة الإنسجام الجيدة لإجابات أفراد 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 (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 الاتفاق العالية والبالغة (90.00%) وكانت درجة التشتت في الإجابات منخفضة حيث بلغت قيمة الإنحراف المعياري (0.65).

الجدول(4)

التوزيع التكراري والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ونسبة (المتوسط/الاتفاق) لإجابات المبحوثين حول الفقرات الخاصة بمتطلبات نظام المعلومات الإدارية (n=152)												
المحاور	المتغيرات	لا أتفق تماماً		لا أتفق		متساوي		أتفق		أتفق تماماً		نسبة الاتفاق (%)
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
البيانات العامة	X1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92.80
	X2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91.73
	X3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90.20
	X4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89.33
	X5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	87.30
	X6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84.13
	X7	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	81.60
	X8	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	72.05
	X9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84.08
	X10	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	83.03
البيانات الإدارية	المعدل	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85.63
	X11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86.09
	X12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85.96
	X13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86.44
	X14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83.87
	X15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82.55
	X16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85.87
	X17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84.80
	X18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83.73
	X19	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	86.00
البيانات البشرية	X20	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	86.36
	المعدل	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	85.17
	X21	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82.65
	X22	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	85.83
	X23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88.61
	X24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90.53
	X25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86.27
	X26	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80.67
	X27	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80.27
	X28	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81.20
البيانات التقنية	X29	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	76.56
	X30	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	83.60
	المعدل	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	83.62
	X31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83.33
	X32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76.89
	X33	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	71.81
	X34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84.19
	X35	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83.89
	X36	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82.59
	X37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86.35
البيانات المالية	X38	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81.20
	X39	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	77.85
	X40	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82.55
	المعدل	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81.07
	X41	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83.07
	X42	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81.76
	X43	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83.60
	X44	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82.68
	X45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90.00
	X46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86.67
المعدل العام	X47	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86.85
	المعدل العام	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83.61
	المعدل العام	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83.82

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

## الإستراتيجي

يظهر الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الإتفاق لل فقرات (Y1- Y26) المتعلقة بوجهة نظر المديرين بصدد أبعاد التفوق الإستراتيجي ويعكس الوسط الحسابي المعدل العام والبالغ (4.22) على مستواه العالي أكدّه الانسجام الجيد في إجابات أفراد العينة حيث بلغت نسبة المعدل العام للإتفاق ( 84.39% ) التي عكسها المعدل العام للانحراف المعياري (0.80) وهذا يعني توفر مستويات فوق الجيد لأبعاد التفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص المبحوثة.

### ا – وصف وتشخيص الإستراتيجية الملائمة

ويشمل الفقرات (Y1- Y5) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإتفاق لهذا البعد بلغ (83.12%) مما يشير الى درجة الانسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.16) وهذا يؤكد المستوى العالي لبعد الإستراتيجية الملائمة في المصارف المبحوثة وبدرجة تشنت منخفضة في الاجابات يؤكد ذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة (0.82) وحققت الفقرة (Y1) والتي تنص على (يراعي المصرف جميع التغيرات التي تطرأ على خططه سواء كانت خارجية ام داخلية) أعلى وسط حسابي بلغ (4.35) اشار الى مستواها العالي اكده الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للاتفاق والبالغة (87.03%) والانحراف المعياري (0.75).

### ب – وصف وتشخيص تفوق الموارد البشرية

ويشمل الفقرات (Y6- Y10) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإتفاق لهذا البعد بلغ (84%) مما يشير الى درجة الانسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.20) وهذا يؤكد المستوى العالي لبعد تفوق الموارد البشرية في المصارف المبحوثة وبدرجة تشنت منخفضة في الاجابات يؤكد ذلك قيمة الانحراف المعياري البالغة (0.80) وحققت الفقرة (Y9) والتي تنص على (يتمتع العاملون في المصرف بالقدرة على التعبير عن ارائهم) أعلى وسط حسابي بلغ (4.27) اشار الى مستواها العالي اكده الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للاتفاق والبالغة (85.37%) والانحراف المعياري (0.79).

### ج – وصف وتشخيص تفوق القيادة

ويشمل الفقرات (Y11- Y16) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإتفاق لهذا البعد بلغ (85.33%) مما يشير الى درجة الانسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.27) وهذا يؤكد المستوى العالي لبعد تفوق القيادة في المصارف المبحوثة وبدرجة تشنت منخفضة في الاجابات تؤكد قيمة الانحراف 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 العالي يؤكد ذلك الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للاتفاق والبالغة (87.91%) والانحراف المعياري (0.74).

### د- وصف وتشخيص تفوق الثقافة

ويشمل الفقرات (Y17- Y21) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإتفاق لهذا البعد بلغ (84.76%) مما يشير الى درجة الانسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.24) وهذا يؤكد المستوى العالي لبعد تفوق الثقافة في المصارف المبحوثة وبدرجة تشنت منخفضة في الاجابات تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة (0.76) وحققت الفقرة (Y17) والتي تنص على (يملك المصرف منهجية متكاملة لتعزيز الثقافة التنظيمية التي تدعم الخبرة المتراكمة) أعلى وسط حسابي بلغ (4.42) اشار الى مستواها العالي اكده الانسجام الجيد في اجابات العينة على هذه الفقرة التي عكستها النسبة المئوية للاتفاق والبالغة (88.31%) والانحراف المعياري (0.65).

### هـ- وصف وتشخيص تفوق الخدمات

ويشمل الفقرات (Y22- Y26) حيث يظهر الجدول (5) بأن معدل النسبة المئوية للإتفاق لهذا البعد بلغ (84.71%) مما يشير الى درجة الانسجام الجيدة في إجابات أفراد العينة وبلغ معدل الوسط الحسابي (4.24) وهذا يؤكد المستوى العالي لبعد تفوق الخدمات في المصارف المبحوثة وبدرجة تشنت منخفضة في الاجابات تؤكد قيمة الانحراف المعياري البالغة (0.82) وحققت الفقرة (Y26)



والتي تنص على (يسعى المصرف على اسعاد 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 للاتفاق والبالغة (86.04%) والانحراف المعياري (0.76).

الجدول (5)

الجدول (4) التوزيع التكراري والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسبة المئوية للاتفاق لأجابات الباحثين حول مؤشرات التفوق الإحصائي (n=152)

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

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

## ثانياً: اختبار نموذج البحث

### أولاً: تحليل علاقات الارتباط

#### 1- العلاقة بين متطلبات نظم المعلومات الادارية والتفوق الإستراتيجي

يمثل مضمون هذه العلاقة اختباراً للفرضية الرئيسة الأولى والتي تنص على ( وجود علاقة معنوية موجبة بين متطلبات نظم المعلومات الادارية والتفوق الإستراتيجي).

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

الجدول (6) العلاقة بين متطلبات نظم المعلومات الادارية و التفوق الإستراتيجي

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

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

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

#### العلاقة بين كل مطلب من متطلبات نظم المعلومات الادارية والتفوق الإستراتيجي

تتفرع عن الفرضية الرئيسة الأولى فرضيات فرعية تنص على أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين كل أبعاد متطلبات نظم المعلومات الادارية والمتمثلة في ( المتطلبات المادية، المتطلبات البرمجية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التنظيمية، قواعد البيانات المستخدمة في النظام) وأبعاد التفوق الإستراتيجي مجتمعة والجدول (7) يوضح ذلك.

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

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

القيمة الاحتمالية ( P-value)	التفوق الإستراتيجي	المتغير المعتمد المتغير المستقل
(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  $P\text{-value} \leq (0.05)$

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ويتبين من الجدول (7) أن علاقة الارتباط بين قواعد البيانات المستخدمة في النظام والتفوق الإستراتيجي هي أقوى العلاقات من بين الأبعاد الأخرى لنظم المعلومات الادارية، ونفهم 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

سنتناول في هذا المحور تحليل التأثير بين متغيرات الدراسة وهو ما نصت عليه الفرضية الرئيسية الثانية وفرضياتها الفرعية حيث تم إختبار هذا التأثير باستخدام أنموذجين:

#### 1- أنموذج الانحدار الخطي البسيط

أولاً: تأثير متطلبات نظم المعلومات الادارية في التفوق الإستراتيجي.

يمثل مضمون هذا التأثير اختباراً للفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (هناك تأثير معنوي لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في التفوق الإستراتيجي) وتتفرع 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 الادارية في التفوق الإستراتيجي، إذ تبين أن هناك تأثيراً معنوياً لمتطلبات نظم المعلومات الادارية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (320.424) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وفسرت متطلبات نظم المعلومات الادارية 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 الادارية 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)، وفيما تشير قيمة ثابت (c) البالغة (0.339) إلى وجود التفوق الإستراتيجي حتى لو كانت قيمة متطلبات نظم المعلومات الادارية صفراً. وبموجب ذلك تم قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

الجدول (8) أنموذج الإنحدار 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 N= 152 (0.05) P-value ≤

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الثانية فرضيات فرعية، تنص 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، ويهدف 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 أفراد وعلى النحو الآتي:

## 1. تأثير المتطلبات المادية في التفوق الإستراتيجي

تشير معطيات الجدول (9) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً للمتطلبات المادية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (70.156) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R<sup>2</sup>) 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 التغير الحاصل في المتطلبات المادية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التفوق الإستراتيجي بمقدار (0.562)، ويستدل 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 صفراً. 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 N= 152 (0.05) P-value ≤

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 معنوياً للمتطلبات البرمجية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (240.274) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R<sup>2</sup>) 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 التغير الحاصل في المتطلبات البرمجية بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التفوق الإستراتيجي بمقدار (0.766)، ويستدل 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 صفراً. 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) )**0.00P (	المتطلبات البرمجية

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

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 معنوياً للمتطلبات البشرية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (182.943) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R<sup>2</sup>) 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 صفراً. 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) )**0.00P (	المتطلبات البشرية

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

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 معنوياً للمتطلبات التنظيمية في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (345.958) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R<sup>2</sup>) 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 صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية.



الجدول (12) تحليل اثر المتطلبات التنظيمية في التفوق الإستراتيجي

التفوق الإستراتيجي				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 الإستراتيجي

تشير معطيات الجدول (13) إلى أن هناك تأثيراً معنوياً لقواعد البيانات في التفوق الإستراتيجي، ويدعمه قيمة (F) المحسوبة (363.743) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر معامل التحديد (R<sup>2</sup>) ما نسبته (71.1%) من التباين الحاصل في التفوق الإستراتيجي، أما النسبة المتبقية والبالغة (29.9%) فتعود إلى متغيرات أخرى، كما أن قيمة (B) قد بلغت (0.835) وهي تشير إلى أن التغير الحاصل في قواعد البيانات بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير في التفوق الإستراتيجي 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 الإستراتيجي بمقدار (0.671) حتى لو كانت قيمة قواعد البيانات صفراً. بموجب ذلك تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية.

الجدول (13) تحليل اثر المتطلبات قواعد البيانات في التفوق الإستراتيجي

التفوق الإستراتيجي				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 الخطي المتعدد

### أ- اختبار تأثير أبعاد متطلبات نظم المعلومات الادارية مجتمعة في التفوق الإستراتيجي باستخدام أنموذج الانحدار الخطي المتعدد

سيتم في هذه الفقرة اختبار علاقة تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في التفوق الإستراتيجي باستخدام أنموذج الانحدار الخطي المتعدد.

تشير نتائج أنموذج الانحدار الخطي المتعدد الموضحة في الجدول (14) إلى تأثير المتغيرات المستقلة مجتمعة في التفوق الإستراتيجي، إذ أن بعض المتغيرات المستقلة المجتمعة تؤثر تأثيراً معنوياً، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة (139.530) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05)، وقد فسر قيمة معامل التحديد المعدل (R<sup>2</sup>) ما نسبته (82.3%) من التباين الحاصل في التفوق الإستراتيجي، 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 الإستراتيجي، وهذا ما يعزز نتائج الانحدار الخطي البسيط على المستوى الكلي.

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

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

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

المصدر: الجدول من إعداد الباحثون بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية

ثالثاً: اختبار تباين إجابات أفراد العينة يتعلق بمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في تحقيقها للتفوق الإستراتيجي في مصارف القطاع الخاص في مدينة أربيل تُعزى الى المتغيرات الشخصية.

تنص الفرضية الاتية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة يتعلق 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 يتعلق 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 يتعلق 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 منه.

الجدول (15) نتائج تحليل التباين الاحادي

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

المصدر: من إعداد الباحثون

## أولاً: 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 لأبعاد 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. تتميز 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 ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي وهذا يؤكد سريان أنموذج الدراسة وأثبت الفرضية الرئيسية الأولى والفرعية منها وإظهار أهمية متطلبات نظم المعلومات الإدارية (المتطلبات المادية، البرمجية، البشرية و المتطلبات التنظيمية) مجتمعاً ومُنفرداً في تحقيق التفوق الإستراتيجي.
6. كشفت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد عن وجود تأثير معنوي لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية في التفوق الإستراتيجي مجتمعاً ومُنفرداً، 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 المصرفي، 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 متطورة تؤدي إلى تحقيق التفوق الإستراتيجي.
2. العمل على إستخدام نظام المعلومات لتبادل ونقل المعلومات وإستخدام شبكة إتصالات وربطه بجميع أقسام المصرف.
3. الإهتمام الفعال بمشاركة العاملون في قسم نظم المعلومات والمستخدمون لها بغية تطوير النظام وتحقيق التفوق الإستراتيجي.
4. الإعتناء على قاعدة البيانات المركزية للحصول على المعلومات والإعتناء عليها في التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول لها.
5. توجيه مديري الأقسام في المصارف نحو أسلوب إداري حديث ومعاصر من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في البيئة الخارجية وتحقيق التفوق الإستراتيجي في القطاع المصرفي.
6. حث المصارف على المحافظة على مجال التطورات الموجودة لديها والسعي نحو زيادة مستوياتها وبشكل خاص زيادة تقنيات التكنولوجيا وتنفيذ التطورات وتقييمها.
7. توجيه مديري المصارف الى العمل بمبدء 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 ابعاد جديدة لمتطلبات نظم المعلومات الإدارية وتعزيز الابعاد الحالية.
9. ضرورة إستثمار العلاقة القوية بين متطلبات نظم المعلومات الإدارية والتفوق الإستراتيجي وتوجيه 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 لأراء عينة من الجامعات الخاصة في اقليم كردستان العراق. المجلة العلمية لجامعة جيهان السليمانية، ص 205.
- 2- رشيد، صالح عبدالرضا ومطر، 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 21-47
- 3- فتاح، جنان جمال، 2015، 49، 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- المكاوي، نازم محمد علي، (2007)، " نظم المعلومات والمعرفة وأثرها في الإبداع"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا.

#### • الدوريات و البحوث و المؤتمرات

- 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 جدهان والكبيسي، صلاح الدين عواد، 2020، دور ادارة تالمعرفة في تحقيق التفوق الاستراتيجي، بحث ميداني في بعض المصارف الاهلية العراقية، مجلة الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة بغداد، المجلد 26، العدد 122، الصفحة 7.
- 8- حيدر، معالي فهمي، (2002)، " نظم المعلومات مدخل لتدقيق الميزة التنافسية"، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر.
- 9- راتشمان، دامن و آخرون، (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 والعارضى جليل كاظم، (2012)، " نظم إدارة المعلومات – منظور إستراتيجي"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 16- العبادي، هاشم فوزي والعارضى جليل كاظم، (2012)، " نظم إدارة المعلومات – منظور إستراتيجي"، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 17- عبدالله، ده رون فريدون & صالح، هترمي محمد (2022) " القيادة الرشيقة ودورها في تحقيق الأزدهار التنظيمي: دراسة تحليلية لأراء عينة من القيادات الادارية في شركات الانترنت في محافظة السلیمانية" 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 أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها "، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 22- مكلويد، رايموند، (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 مورش 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- Abdulkhaliq, 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 priate 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 priate 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,seved 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.