وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الادارة والاقتصاد
قسم ادارة الاعمال

نظم المعلومات ومدى تأثيرها على فاعلية اداء المصارف

دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الاهلية والحكومية في الديوانية

مقدمة الى مجلس كلية الادرة والاقتصاد

من الطالبة

الطاف رحيم حمزة

وهي جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في قسم إدارة الاعمال

بإشراف

الدكتور علي جبران

1438هـ

2017م

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ رَبِّ هَبْ لِي حُكْمًا وَأَلْحِقْنِي بِالصَّالِحِينَ ﴿٨٣﴾
وَاجْعَل لِّي لِسَانَ صِدْقٍ فِي الْآخِرِينَ ﴿٨٤﴾ ﴾

صدق الله العلي العظيم

سورة الشعراء، الآية 83-84

الإهداء

❖ الى من اضاء طريقي وعلمني في الخلق رفعةً وفي العلم منفعة وايماناً
أبي

❖ الى العيون التي كانت نظراتها تزيل كل همي التي لم تنقطع بالدعاء لي ليل نهار ....
أمي

براً واحساناً

شكر وتقدير

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الاخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود الى اعوام قضيناها في حراب الجامعة مع اساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك .... جود كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الامة من جديد
وقبل ان نمضي تقدم اسمى آيات الشكر والمتنان والتقدير والمحبة الى الذين حملوا ... اقدس رسالة في الحياة
.... الى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة
..... الى جميع اساتذتنا الافاضل

من عالما... فان لم تستع فكن متعلما، فان لم تستطع فاحب العلماء، فان لم تستطع فلا تبغضهم
واخص بالتقدير والشكر

..... الدكتور على جيران
الذي تقول له بشراك قول رسول الله صلى الله عليه واله وسلم: "ان الحوت في البحر، والطير في السماء، ليصلون على معلم الناس الخير"

ملخص البحث

((نظم المعلومات ومدى تأثيرها على فاعلية اداء المصارف))

ينطلق البحث من مشكلة وهي:

1. هل هناك نظم معلومات متناسقة لدى المصارف يمكن الاعتماد عليها لتحقيق مستويات اداء عالية؟
2. مدى مساهمة الادارات العليا في تبني نظم المعلومات للوصول الى مستويات اداء عالية به.
3. هل لنظم المعلومات المتطورة والمتقدمة من قبل المصارف اثر على تطور وتحقيق افضل لمؤثرات الاداء؟

ويهدف البحث الى

1. التعرف على اهم مكونات نظم المعلومات التي تم تبينها بشكل مركز في المصارف عينة الدراسة.
2. تحيدي مستوى علاقات الارتباط والتأثير بين مكونات المعلومات ومؤشرات الاداء المصرفي وبالتحديد الاداء المصرفي في مجال جذب العملاء وتحسين العوائد وصولاً لتحقيق افضل المزايا التنافسية.

وكانت الفرضية المتبعة في البحث هي (عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات وفاعلية اداء المصارف).

اما اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصلت اليها الدراسة هي

(تقدمت نظم المعلومات على فاعلية اداء المصارف من حيث درجة اتفاق اراء الاشخاص على مضمون فقرات متغير الدراسة).

(ان المصارف المعنية ملزمة بتعزيز تقنيات الاتصالات والشبكات لتناغم في زيادة فاعليتها اسوة بباقي ابعاد نظم المعلومات).

اما أهميته فتخلصت بسعي البحث الى تعزيز ثقافة المصارف المعنية بالبحث بإضافة دور نظم المعلومات وتعزيز رؤيتها في تحديد مؤشرات مجال الاداء المصرفي مستقبلا من منظور الاداء المصرفي. وتوجيه الاهتمام بسبل تطوير واستعمال نظم المعلومات من خلال تبني الاليات الادارية والمعلومات الملائمة لرفع عمل المديرين باتجاه تحديد العلاقة بين نظم المعلومات والاداء.

ثبت المحتويات

الموضوع	الصفحة
ملخص البحث	
ثبت المحتويات	
المقدمة	
المبحث الأول : مشكلة البحث وأهميته	
أولاً : مشكلة البحث	1
ثانياً : أهمية البحث	1
ثالثاً : أهداف البحث	2
رابعاً : فرضية البحث	2
خامساً : طريقة البحث	2
المبحث الثاني :	
مفهوم وتطور نظام المعلومات وعلاقتها ببعض المفاهيم الاخرى	3
العلاقة بين نظام المعلومات الادارية وتقانة المعلومات (MIS) and (IT)	7
نشأة وتطور نظم المعلومات	7
الاداء المنظمي وعلاقته بالمفاهيم الاخرى	10
اهمية الاداء المنظمي	11
ابعاد ومجالات الاداء المنظمي	12
مقاييس الاداء المنظمي	13
المبحث الثالث : منهجية البحث وإجراءاته	
عرض نتائج الاستبيان وتحليلاتها	15
المبحث الرابع : نتائج البحث ومناقشتها	
أولاً : الاستنتاجات	16
ثانياً : التوصيات	17
المصادر والمراجع	18
الملاحق	21

المقدمة

يتجه العالم اليوم وفي مختلف الجوانب التي تحكم المجتمع سواء اكانت اقتصادية ام سياسية ام اجتماعية الى اعتماد الاساليب التقنية في انجاز الانشطة ولإسميا المنظمية منها لأنها عصب الحياة، فالسياسي يدير وكذلك الاقتصادي وذوو المهن الطبية والقانونية بشكل جعل من علم الإدارة لعلم الحياة ان صح التعبير، وعلم الادرة بمختلف حقوله شدد منذ زمن ليس بالقصير على أتمتة الاعمال ولاسيما اليوم تظهر التقنيات المتقدمة في الانتاج والاتصال والتنبؤ لأحداث ورسم السيناريوهات والمحاكاة وغيرا من الفعاليات والمجالات. وحقل المصارف بوصفه من الحقول المهمة الخاصة في اطار العولمة التي تعد البنية المصرفية فيها البنية الارتكازية التي تتوقف عليها التبادلات كافة قطع شوطاً طويلاً في استخدام نظم المعلومات، لما له من تأثير على اداء المصارف الذي يعد احد اهم المؤشرات على نجاحها، فقد برزت اهمية الاداء المصرفي منذ زمن طويل اذ تم استعمال قياسات الاداء للتأثير في السلوك ومن ثم تنفيذ الاستراتيجية التي تساعد المدراء على تحيدي الاداء الجيد، فضلاً عن المبادلات بين الربح والاستثمار، وتوفر وسيلة اقدم اهدافاً ذات امتداد استراتيجي، ضمن معرفة كما يتمركز الأداء المصرفي حول عمليات تقويم الاداء، التي تعد الحجر الاساس فيها، وان ارتفاع الاداء او انخفاضه يدل على نجاح المنظمة او فشله، فضلاً عن ان اهمية الداء المصرفي تظهر من خلال المقارنات بين المنظمات لإصدار الحكم على الاستراتيجيات والهياكل وانجاز الاهداف من ا لنتائج التي يحصل عليها من الاداء.

انطلقت مشكلة البحث من مجموعة من التساؤلات التي استندت على حقيقة ان موضوع نظم المعلومات والاداء المصرفي اذا كان قد حسم على الصعيد النظري فان حسم اهميته وتأثيره على الصعيد التطبيقي مازال يعد مشكلة قائمة بذاتها، وهكذا جاءت تساؤلات البحث لتعبر عن مشكلته بعدد من التساؤلات التي تبحث عن تأثير استعمال نظم المعلومات على اداء المصارف الاهلية عينة البحث.

هدف البحث الى التعرف على واقع المصارف الاهلية والحكومية وبالتحديد مدى ادراك الادارات العليا لأهمية نظم المعلومات في تحقيق مستوى افضل من الاداء، فضلا عن التعرف على اهم مكونات نظم المعلومات التي تم تبينها بشكل مركز في المصارف عينة الدراسة، وتحديد مستوى علاقات الارتباط والتأثير بين مكونات نظم المعلومات ومؤشرات الاداء المصرفي وبالتحديد الاداء المصرفي في مجال جذب العملاء وتحسين العوائد وصولاً لتحقيق افضل المزايا التنافسية.

المبحث الاول

منهجية الدراسة

يعرض البحث هذا المبحث بمنهجية البحث المتمثلة في مشكلة البحث وافتراضاته واهميته واهدافه.

أولا: **مشكلة البحث**:

ان انعكاس التأثير الايجابي لتبني نظم المعلومات المتطورة في اغلب المنظمات الناجحة للبدان المتقدمة بتراكمات متزامنة في نجاح تلك المنظمات بشكل ملحوظ في سياسات مؤثرات أداءها ومن خلال الاطلاع المباشر والمقارن اثر الانفتاح والمشاهدات لنوعية الاداء المصارف في الدول المجاورة ومختلف دول العالم، لوحظ أنه ما زالت هناك فجوة تلكؤ بعض ادارات المصارف من خلال تعظيم دور نظم المعلومات بتحسين تراكمات الاداء المصرفي لضمان استقطاب ناجح للعملاء الذين اصحبوا مصدر الصراع الاستراتيجي التنافسية بين المصارف وجوهر التفوق التنافسي الذي اصبح غاية تنشدها الادارات المصرفية الناجحة وعلى هذا الاساس يمكن طرح مشكلة البحث عن طريق هذا الاسئلة.

1. هل هناك نظم معلومات متناسقة لدى المصارف يمكن ان تعتمد عليها لتحقيق مستويات اداء عالية؟
2. مدى مساهمة الادارات العليا في تبني نظم المعلومات للوصول الى مستويات اداء عالية؟
3. هل لنظم المعلومات المتطورة والمتقدمة من قبل المصارف اثر على تطور وتحقيق افضل المؤثرات الاداء المصرفي؟

ثانياً: **اهمية الدراسة**

انعكست اهمية الدراسة في مكونها

1. تعزيز ثقافة المصارف المعنية بالبحث بإضافة دور وتأثير نظم المعلومات وتعزيز رؤيتها في تحديد مؤثرات مجال الاداء المنظمي مستقبلاً من منظور الاداء المصرفي.
2. توجيه الاهتمام بطرق تطوير واستعمال نظم المعلومات من خلال تبني الاليات الادارية والمعلومات الملائمة لرفع مؤثرات الاداء المصرفي.
3. تنطلق اهمية الدارسة المتمثلة بالمديرين حيث يقوم البحث دليلاً عملياً لتعزيز عمل المديرين باتجاه تحديد العلاقة بين نظم المعلومات والاداء.

ثالثاً: **اهداف البحث يسعى البحث الى تحقيق عدد من الاهداف**:-

1. التعريف على اهم مكونات نظم المعلومات التي تبينها بشكل مركزي في المصارف الدراسة.
2. تحديد مستوى علامة الارتباط والتأثير بين مكونات نظم المعلومات ومؤثرات الاداء المصرفي وبالتحديد الاداء المصرفي في مجال جذب العملاء وتحسين العوائد وصولاً لتحقيق افضل ميزة تنافسية.

رابعاً: **الفرضية البحث**

عدم وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات وفاعلية اداء المصارف.

خامساً: **طريقة البحث**

يعتمد البحث على المصادر المتمثلة بالكتب ويمثل مجتمع البحث مجموعة من المصارف الاهلية والحكومية العراقية. اما عينة البحث فتكون من العاملين في المصارف وفي الجانب العلمي ثم استخدام مقاييس التباين الخماسي لتفريغ بيانات استمارات الاستبيان المستخدمة ام اهم الاساليب الاحصائية التي وظفت في البحث هي معامل الاختلاف والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجانب النظري

المبحث الثاني

الاطار النظري للبحث

حققت ثورة التكنولوجية في مجال نظم المعلومات والاتصالات نمو هائل في المعرفة وطرق واساليب اداء المنظمات الانتاجية والخدمية على حد سواء من خلال الاستثمار الواسع في نظم المعلومات بوصفها سلاحاً تنافسياً اخذته المنظمات بمضامينه تحقيقاً للتفوق وباحثة لمزاياها التنافسية حيث شكل المستهلك او الزبون محور هذا التنافس. وعلى الرغم من الهوس الكبير للمنظمات الخدمية والانتاجية في تنامي استثماراتها لنظم معلومات متطورة الا ان التباينات ما زالت حاسمة بين عموم تلك المنظمات في مدى تجاهلها من خلال اقتنائها نظم معلومات متطورة بل بدت اكثر سعياً لاقتناء منظومة تقنية للمعلومات غير القابلة للاختراق او التقليد وبات الحصول على نوعية متميزة للأداء المنظمي ليس مقروناً فقط بتلك الانماط المحدثة للنظم بقدر ارتباطها بتوافر مكونات رصينة لهذه المنظومة.

مفهوم وتطور نظام المعلومات وعلاقتها ببعض المفاهيم الاخرى

ان الجهود التي خدمت في محاولة تحديد ماهية مفهوم نظم المعلومات اتفقت بكونها تجمع بين نظم المعلومات والاتصالات من جهة بوصفها مفهوماً وبين نظم المعلومات بوصفها فلسفة متكاملة المعلومات كواحدة من مكوناتها من جهة اخرى.

في البحث هذا اعتمدت كمرادف لتقانة المعلومات حيث يعتمد الباحث تقانة المعلومات كاطار شمولي اوسع لمفهوم نظام المعلومات.

1. مفهوم التقانة

كلمة تكنولوجيا او نظم (Technology) مشتقة اصلاً من الكلمة اليونانية (Techne) وتعني فناً او مهارة، اما الجزء الثاني من الكلمة (logy) فهي مأخوذة من (loges) والتي تعني علماً او دراسة.

وتترجم كلمة تكنولوجية الى العربية بالتقنية او التقنيات بينما يراها البعض الاخر نظم او تقانات ابو غنيم، 2007، 89).

وعرف النظم (Technology) بانها الافعال التي يجريها الفرد على شيء معين سواء باستخدام الادوات الميكانيكية ام بدونها بغية احداث بعض التعبير في ذلك الشيء (Geroff, 1985,100)

2. نظم المعلومات

اختلف الباحثون في تحديد مفهوم نظم المعلمات فلبعض يصفها بكونها مرادفة لنظام المعلومات الادارية (الصباح واخرون، 1996، ص343) وينطوي دورها وفق لك في جمع البيانات ومعاجلتها وخزنها واسترجاعها في حين ذهب بعضهم الى منحى اخر ارتبط بالمفاهيم الحديثة والمعاصرة باعتبارها المجموع الكلي للمعرفة المكتسبة المستخدمة في تقديم او انتاج السلع والخدمات لتحقيق اشباع لتلك الخدمات والسلع (سندي، 2000، ص17).

وعلى الرغم من اهتمام الباحثين وتوجه ابحاثهم بصدد الاستثمار وتبني نظم المعلومات للحصول على سلع وخدمة فائقة فانهم في ذات الوقت لا يقللون من شان اعتماد مماثل للاستثمار في مجال الموارد البشرية بوصفها مكون مهم في نظام المعلومات (Noh, Flizsimmons32, P307).

ويرتبط هذا التوجه في رؤية (Peter, 2001, P.17) بتقديم تصور لنظم المعلومات من خلال كونها تطوراً في مجال التعامل مع المعلومات مخترقة للحواجز المكانية والزمانية للمنظمة يسهم في تزويد المنظمات بكل ما تحتاجه من معلومات مهما كان العمل بسيط لكافة المستويات الادارية، وربما ركز هذا التعريف على استخدام شبكات الاتصالات في تحقيق هذا القصور

اما (Daft, 2000, 240) فيذهب الى ابعد من ذلك بوصف نظم المعلومات كسلاح استراتيجي يدعم تعزيز وبناء قدرات المنظمة الاستراتيجية من خلال توفير افضل المعلومات ربما يعزز علاقة المنظمة بالمجهزين والمنظمات الاخرى والزبائن. ويصف التعريف خدمة (Turban, 1999, P.19) نظم المعلومات من خلال تركيزه على مكونات نظم المعلومات حيث يرى انها الجانب التكنولوجي من نظم المعلومات والذي يمثل المكونات المادية الشبكات والوسائط والبرمجيات، قواعد البيانات.

ويتفق معه كل من (Slacketal, 1998, P.242, Post and Anderson, 2000, 6) وبالنظر لنظم المعلومات من خلال كونها الادوات والتقنيات والتقنيات والادوات والنظم التي من خلال يمكن استخدامها للحصول على المعلومات والبيانات ومعالجتها وحزنها واسترجاعها.

ويركز (Loadon, 2004, 14) و (الطائي، 2005، 102) على مفهوم نظم المعلومات من خلال التركيز على كونها المكونات المادية والبرمجيات، وتقنيات خزن وحفظ قواعد البيانات. وباستثمار مفهوم (Noh, Fitzsimrpns, 99, P. 307) الذي اهتم بدور المورد البشري باعتباره استثماراً مكافئاً للاستثمار في نظم المعلومات بما يعزز مكون مهم اخر من مكومات النظم التي استوعبتها التعاريف الواردة اعلاه. وفي نفس الاطار يرى (Tsai, 2000, 4) ان نظم المعلومات يتثمل في الحسابات الالكترونية وأجهزة الاتصال الأخرى.

ويذهب (OBrier, 98, 43) الى تحديد مفهوم نظم المعلومات باطار اكثر شمولية حيث يتضمن تلك التقنية الاساسية المستخدمة في نظم المعلومات الحديثة المبنية على الحاسوب وتطبيقاتها بالنسبة للمستفيد من النظام ويتضمن الجاهزة وشبكات الاتصال والبرامج اللازمة وقواعد البيانات.

ونظر (Hellriegel et, 1999, P.4) اليها كنظم ذاتية الاستجابة مصممة على الحاسوب تساعد المنظمات ومواردها البشرية على تجميع البيانات وخزنها ومعاجلتها واسترجاعها ونقلها، ويرى اخرون في وصف مفهوم نظم المعلومات من خلال التركيز على الجانب التقني باعتبارها مجموعة من الاجراءات والآلات والنظم والمنتوجات المستخدمة لجمع البيانات وتحليلها وتصنيفها، وبثها من اجل تحويلها الى معلومات(Schermerhorn et, at, 2000, P.242)

3. المعلومات

لا جدال في قبول حقيقة ظلت سائدة لفترة طويلة من الزمن ترجمت ان المال هو عصب الحياة في المنظمات، انقلبت هذه الحقيقة بفضل الثورة المعلوماتية وفي الاتصالات لتحقيق المعلومات بأولويتها تفوق على الاموال ومباهاة المنظمات بحجوم ورؤوس امولها وتحولت المنافسة لتشكل المعلومات محوراً جدياً في المنافسة بامتلاكها كياناً مادياً ينعكس بما تحقيقه من مزايا وقيمة للمنظمات الخدمية منها والإنتاجية.

لقد ترجم (المشهداني، 2002، ص47) راي الكاتبين (Romney and Steinhart, 997, P713) بوصف المعلومات بانها (بينات ثم تنظيما ومعالجتها بحيث تكون ذات معنى) ولعل التعريف التابع للمعلومات المثبت وفق رؤية (غراب وحجازي) انها بيانات ثم معالجتها بطريقة او بأخرى. وهذا يعود الى التميز ان مجرد معالجة البيانات لا يحولها الى معلومات لان معيار التفرقة يقوم على مدى المنفعة التي تحققها المعلومات التي تم معالجتها للإدارة.

ويصف (الزغبي، 2001، ص91) المعلومات بكونها مجموعة من البيانات التي وضعت في صيغة مفيدة ومرت الى طرف مستقبل لها فيقوم باستعمالها كإضافة مصرفية او قرار او القيام بحدث ما بناء عليها ولكي تكون المعلومات مفيدة يجب ان تتمتع بعديد من الخصائص يلخصها (الكيلاني، البياني، السالمي، 2000، 21) وهي:

1. التكامل والشمولية: ولعل الغاية الاساسية التي تشكل القيمة الجوهرية للمعلومات هو تكاملها.
2. الدقة: اذ ان دقة البيانات يحقق نتائج حقيقة.
3. الوضوح: مما لا شك فيه ان الغموض والخلط يمكن ان يجعل المعلومات غير ذي جدوى ولتعزيز قيمة الوضوح في المعلومات يتم اعادة وضع المعلومات والاحصاءات في جداول متكاملة.

4. التدقيق يعتبر التوقيت المناسب لتقديم المعلومات واسترجاعها للمستفيدين منهم جداً لتعزيز الاستفادة من فيه المعلومات.
5. قابلية التحقيق: من الضروري ان يتضمن المعلومة على خاصية قابليتها للمراجعة والفحص والتحقيق من صلاحيتها.
6. الصلاحية: ويتضمن التوافق بين الحصول على المعلومات وبما يتلاءم مع حاجة المستفيدين منها لتحقيق الاستخدام الصحيح.

4. نظام المعلومات الادارية:

ويرمز له Managerial Information System (MIS)

تفاوت اراء الباحثين في مجال (MIS) بين مدخل جزئي واخر اكثر شمولية فقد طرحت التعاريف القديمة التي وردت نتصف الستينيات من قبل (مكليود، 90، 58) ان مصطلح (MIS) يعبر عن النظم الرسمية غير الرسمية التي تمد بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤ به شفوية او مكتوبة طبقاً للمعلومات الداخلية للمنظمة والبيئة المحيطة بها.

ويقدم هذا التعريف فهما شمولياً، حيث تضمن مهمة للـ (MIS) بوصفه نظاماً يفصل اكثر من مجرد انتاج المعلومات للمديرين فقط.

اما (Obvien, 90, P.6) فوصف نظام المعلومات على انه مجموعة من الموارد البشرية والاجراءات التي تجمع وتبث المعلومات في المنظمة

اما الباحث(Knot and Wailes, 1997, P.1) فيصفها بمجموعة الاشخاص، والمعدات والإجراءات المصممة لجمع المعلومات تسديلها ومعالجتها واسترجاعها ويربط اخرون في وصفهم لنظام المعلومات من خلال علاقته بالنظم كتعريف (Alter, 90, P. 42) حيث وصف بانه نوع معين من العمل الذي ستخدم نظم المعلومات لجمع ونقل وحزن واسترجاع ومعاجلة. ولعل هذا التعريف يتصف بالشمولية اوسع من التعاريف التي سبقته.

العلاقة بين نظام المعلومات الادارية وتقانة المعلومات(MIS) and (IT)

نظام المعلومات الادارية ونظم المعلومات

حيث يرى (ياسين، 2000، ص64) ان العلاقة بين (MIS, IT) تكون في (MIS) تمثل محور لتكافل العناصر الرئيسة لمنظمة الاعمال (الموارد البشرية، الاستراتيجية)، تقانة المنظمة البيئة التنظيمية ان نظم المعلومات الادارية لها صلة مباشرة في تشكيل تقانة المنظمة، وذلك لان نظم المعلومات تمثل في الواقع احد المصادر التي تستفيد منها الادارة في تأسيس ثقافتها التنظيمية وعليه فان نمط ونوع نظم المعلومات المستخدمة في المنظمة يعطي تصور عن نوع ونمط الموارد البشرية التي تحتاج اليها المنظمة.

ويوجد من يبر فكرة اعتماد نظم المعلومات الادارية (MIS) بكونه مفهوماً اما (IT) ينظر الها كفلسفة متكاملة ويمثل (MIS) احد مكون (IT) (قاسم، 2000، ص56) ويوافقه نفس الراي في المفهوم (العنتري، 2001، ص5) المعتمد على منظور (Hellrigel and Slocum, 97, P.50) في النظر لأهمية وجود انظمة معلومات متطورة ظهرت تقنيات المعلومات IT المتطورة.

نشأة وتطور نظم المعلومات

يمكن للمتتبع مسار نظم المعلومات (IT) ان يرجح بدايتها الى بداية التاريخ الانساني عندما بدا الانسان يهتم بتسجيل افكاره على الوسائل والادوات البدائية مثل الواح الطين واوراق البردي وان اختراع الكتابة في العصر لقديم كان بمثابة بداية لعصر نظم المعلومات والتي تطورت فيما بعد من الطباعة المحتواة في قوالب نحو الطباعة المتحركة وثمة الى التسجيل الالكتروني (ابو غنيم، 2007، ص93). ويترجم (المشهداني، 2002، 57) مراحل التطور في نظم المعلومات الى اربع مراحل زمنية وهي

اولاً: **الثورة الصناعية** (1733-1878)

- اختراع التلغراف عام (1837) من قبل صموئيل (Samuel)
- اختراع التلفون عام (1876) من قبل (Alexander Graham)

ثانياً: **عصر الكهربلاء** (1879-1946)

1. اختراع المصباح الكهربائي من قبل (Thomas Edison and Goseph Swan)
2. اختراع التلغراف اللاسلكي عام (1895) من قبل(Marconis)
3. اختراع الطائرة عام 1903 من قبل (Orrille and Wilbur Wright)
4. اختراع الحاسوب عام 1930 من قبل (Vannerar Bush)

ثالثاً: **العصر الإلكتروني** (1947-1972)

1. تم تكوير التراترستور عام (1947) من قبل (Bell Laboratones)
2. اعتماد الـ (Fortran) عام (1956) لغة الحاسبة الاولى
3. اطلاق اول قمر صناعي في مجال الاتصالات التجارية (Telstar، عام 1962)
4. انتاج اجهزة الفيديو المنزلية عام 1972
5. اختراع اولى الحاسبات باستخدام الدوائر الكهربائية من قبل شكرة Burroughs

رابعاً: **عصر المعلومات** (1973-1998)

1. تم اختراع الفاكس الدولي عام 1974
2. استخدام اول حاسوب شخصي ملون من نوع (Apple) عام 1977
3. تم اعتماد نظام تشغيل الاقراص القياسية في الحاسبات الشخصية لشركة (IBM) عام 1981
4. تم انتاج(السي دي – روم) عام (1984)
5. تطوير الشبكة العالمية الانتشار (الانترنت) عام 1990
6. انتاج شكرة المايكروسوفت (windows 95 –windows 98) عام 1995–1998 وانتاج العديد من انظمة التشغيل في معظم اجهزة الحاسوب الشخصي.

وطرحت العديد من المصادر مسار التطور في النظم المعلومات عبر مراحل تاريخية كانت بدايتها 3000 سنة قبل الميلاد عندما اعتمد المحسب الحجري (avacus) في العراق وبالتحديد في بابل والجدول رقم (1) يوضح المراحل التطورية لنظم المعلومات (المشهداني، 2002، ص56)

جدول رقم (1) **مراحل تطور نظام المعلومات**

5000 ق. م	اختراع محسب الخرز والاسلام في مصر
3000 ق. م	اختراع المحسب (ABACUS) الحجري في بابل
800 م	قدم الاعلم الخوارزمي مفاهيم مهمة (كالعنصر والخوارزميات)
1933	قدم تشارلز بالبج الة حاسبة ميكانيكية تقوم بالعديد من المهام الرياضية
1942	اختراع الة تعتمد على دولاب يدور بطريقة ميكانيكية سمين باسم Pascalen (باسكالين) نسبة للعالم (بليز باسكال) تقوم بعمليات الجمع والطرح لأعداد يصل عدد خاناتها الى ثمانية
1946	ظهور اول كومبيوتر الكتروني ضخم عرف باسم (ENIAC)
1947	اختراع كل من جاي فورستر وبوب ايفيربر اول حاسوب يقوم بالمعاجلة عرف باسم (Whirlwind)
1954	طور عالم الرياضيات البريطاني (جورج بول) نظاماً للاستدلال المنطقي والرمزي عرف باسم جبر المنطق او الجبر البولياني
1964	قدمت لغة مبرمجة يمكن تعلمها بسهولة عرفت باسم بيسك (BASIC)
1969	تم بناء اول شبكة اتصالات لا مركزية عرفت باسم (ARPANET) (أربانيت)
1973	طور (بوب كان وفينت سيرت) مجموعة بروتوكولات التحكم بالإرسال، بروتوكول الانترنت (TCP/IP) وهو المفهوم الذي قامت على اساسه شبكة الانترنت
1991	وضع تيم بيرنوزلي مفاهيم شبكة الويب العالمية (www) وهي احدى الخدمات التي تتيح لمستخدمي الانترنت التنقل بين صفحات الويب عر الروابط الفائقة
1993	طرحت NCSA (ان سي اس اي) مستعرض موزاييك Mosaic Browser وهي مستعرض للويب ستخدم الرسوم

المصدر: الانترنت (المشهداني، 2002، 56)

مفهوم ومؤثرات قياس الاداء المنظمي

اولاً: المفهوم

يعد مصطلح الاداء مفهوماً جوهرياً واساسياً بالنسبة لمنظمات الاعمال عموماً والقطاع المصرفي بشكل خاص. لقد حاول الباحثون احاطة هذا المفهوم بالبحث والدراسات والتحليل فكانت حصيلة تلك الدراسات الاتفاق تارة والتباين والاختلاف تارة اخرى وربما اخذ الاتفاق حيزاً اوسع من الاختلاف في الدراسات حيث ان اغلب الباحثون يعبرون عن الاداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق

اهدافها (القطب، 1996، 23) واشار كل من (Daniel, 2003K 121) في مفهوم الاداء باعتباره تقيم اسهامات العامل في استراتيجيات الاعمال (Robbins, 1995,278) بان الاداء المنظمي هو قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها طويلة الامد، ويركز هذان المفهومان على خصوصية الجهد الفردي في الاداء باعتبارها اصلاً مشتقاً من فكر اداء الموارد البشرية لأنه يمثل ناتج مجهودات الاعمال في وحدة متخصصة وتتشكل بتفاعلها مع الموارد الاخرى محصلة اكبر شمل لنتائج المجهودات لتتخذ مساحة اكبر في الشمولية معبرة عن مفهوم الاداء ليمثل المنظمة ككل. ويشكل التعريف اعلاه اتفاقاً ملحوظاً بين الكتاب في تحديدهم لتلك الاهداف البعيدة من خلال التأكيد على هدف البقاء والتكيف والنمو. ويصف (Miller, 1990, P757) الاداء المنظمي بانه انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية والبشرية واستغلالها بالضرورة التي تجعلها قادرة على تحقيق اهدافها.

اما (Daft, 1990, 120) فيرى ان الاداء هو قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة بطريقة كفؤة وفاعلة. ويصف (Witandmeyer,1998,40) الاداء من منظار ادنى بالتحليل وفق مدخل النظم حيث اعتبر الاداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد اجراء العمليات على مدخلاتها فالأداء يمثل مخرجات الانشطة والفعاليات التي تحدث داخل المنظمة.

ويتفق (العاني،2002، 42) مع منظور (Wit and Meyer, 1998, 40) في وصف الاداء بانه قدرة المنظمة على التماشي مع كل العمليات النظامية الاربع (المدخلات والعمليات والمخرجات، التغذية العكسية) فالمنظمات ذات الاداء العالي تكمن مهامها الاولية في تحقيق عمليات تنظيمها الداخلي، وتكيفها التنظيمي بكفاءة مؤثرة، وقدم (العاني، مصدر سابق) نوعين من المتغيرات المعبرة عن الاداء المنظمي هي

1. المتغيرات القابلة للسيطرة:- وتعزى الى متغيرات الفاعلية والكفاءة والادارة والاستراتيجية.
2. المتغيرات غير القابلة للسيطرة: وتنسب هذه المتغيرات الى البيئة وتأثيراتها (العاني، مصدر سابق)

وقدم (حمود، والشماع، 330،2000) تعريفهم للأداء المنظمي باعتباره المؤثر الرئيسي في استخدام الموارد المتاحة (البشرية والمادية والمعلوماتية) بالشكل الذي يحقق اعلى العوائد منها فضلاً عن اتباع حاجات ورغبات الافراد والعاملين ورفع اروح المعنوية لديهم.

الاداء المنظمي وعلاقته بالمفاهيم الاخرى

رغم الاتفاقات التي قدومها الباحثون حول مفهوم الاداء الوارد في الفقرة السابقة اثر من جانب اخر جدل الاختلاق بين باحثين اخرين في تناولهم المضامين الداء المنظمي وتداخلها مع المفاهيم اخرى ولعل

هذا التباين جاء بسبب تداخله مع بعض المفاهيم، التي اخذت مجالاً للانبثاق تعريفاتهم فمنهم من ركز على المفهوم الضيق للأداء من خلال تركيزهم على الاهداف المالية فقط وبذلك شكل اطار المفهوم الكفاءة بتركيزها على الاستخدام الامثل بدلالة الارباح المخفضة، لينطلق اخرون لوصف الاداء بالمعنى الاوسع الذي تطرق لقدرة المنظمة على تحقيق اهدافها حيث نظروا للمنظمة بوصفها ائتلافاً من المصالح تسعى لتحقيق اهدافه وبذلك تمثل الاداء وتداخل مع مفهوم الفاعلية مما انعكس على تباين المقاييس المستخدمة في قياس (الاعني، مصدر سابق) ولا بد من الاشارة الى ان الدراسات الاستراتيجية قد عبرت عن (الفاعلية والكفاءة) واختلف الباحثون في تحديد مفهوم الاداء المنظمي لتداخله مع مفهوم الاداء الاستراتيجي، حيث برزت في هذا المجال ثلاثة مداخل الاول. يرى ان الاداء المنظمي هو الاشمل والاوسع من الاداء الاستراتيجي، والمدخل الثاني يرى العكس، اما المدخل الثالث يصور الاء الاستراتيجي باعتباره هو الاداء المنظمي وذات مسعى واحد (الجابر، 2007، 22).

وقد اكد (Jemison, 1987, 87) بان مفهوم الاداء المنظمة يتكامل مع الاستراتيجية التي تكيف قدراتها مع متطلباتها البيئة وذلك من خلال الموائمة بين استراتيجية المنظمة وبيئتها وصولاً الى الاداء الامثل وهو الاداء الاستراتيجي. وضمن سياق ذاته تطرق بعض الباحثين الى وصف الاداء المنظمي من المنظور الاقتصادي مركزاً على عوامل السوق الخارجية مثل الموقف التنافسي للمنظمة، والثاني يركز على اهمية الجوانب والأساليب الاجتماعية ومدى ملائمتها للبيئة المنظمية

(Barnetle and Byrnelment, 1996, 5)

ويصف او يصنف الباحثين التداخل بين الاداء والمفاهيم الاخرى من خلال طرحهم نماذج كنموذج (Triple–P) حيث وصف الترابط بين مفهوم الاداء المنظمي والكفاءة والانتاجية والفاعلية. ففي الوقت الذي يشار فيه الجدل لدى الباحثين حوا عدم امكانية الفصل بين المصطلحين الكفاءة والانتاجية يرى اغلب الباحثين بضرورة تحقيقها معاً ودمج المصطلحين واحد هو الكفاءة الانتاجية.

وهناك راي اخر يؤكد على عدم الخلط بين الانتاجية والكفاءة لان الكفاءة تعبر عن النتائج المتحققة ضمن مجموعة من الموارد المتاحة بينما الانتاجية تمثل مفهوماً اوسع حيث تعبر عن الفاعلية في استخدام جميع الموارد (Sternson, 1999, 43)

اهمية الاداء المنظمي

استخدمت مفاهيم وقياسات الاداء المنظمي لفترات بعيدة للتأثير في السلوك وتحديد مدى استعدادات المنظمة لتبنى استراتيجية معينة، وقدرتها في التقيد المستقبلي، كما حددت مقارنات فجوة معايير الانطلاق

والتشخيص للواقع الحالي والمستقبلي للمنظمات ويتمركز الداء المنظمي حول عمليات تقومي الاداء التي تعد حجر الاساس فيها فارتفاع او انخفاض الاداء يدل على نجاح او فشل المنظمة فضلاً عن اهمية الاداء المنظمي تظهر من خلال المقارنات بين لإصدار الحكم على الاستراتيجيات والهياكل وانجاز الاهداف (السالم، 2000، 32) ويلخص اخرون هذه الاهمية للأداء المنظمي من خلال (الجابري، 28، 2005) (الكرخي، 2001، 40)

1. معرفة الاداء المنظمي بدلالة مساهمة الاقسام والوحدات وحصة كل منهم في مدى بلوغهم يتضمن الواقعية للتحسين المصرفي في مستوى الأداء
2. توفير قاعدة معلوماتية تدعم قدرة الاداء في رسم السياسات والخطط الواقعية.
3. تمكين الادارة العليا من الحول على صور واضحة لإجراء مراجعة تقويمية شاملة لإدارة المنظمة.
4. يؤثر مدى قدرة المنظمة على الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق اعلى العوامل وباقل الكلف وبجودة ونوعية جيدة.
5. تحديد مواقع الخلل والضعف في نشاط وعمليات المنظمة والعمل علا تلافيها من خلال وضع الحلول المناسبة بعد تحليلها وعرفة مسبباتها
6. ويدعم معرفة وتحديد الداء مقياساً لمدى نجاح المصرف من خلال سعيه لمواصلة عملية نشاطه بغية تحقيق اهدافه.
7. تعكس عملية تحيد ومعرفة مستويات الاداء على عموم المصرف درجة الموائمة والانسجام بين الاهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمصرف.

ابعاد ومجالات الاداء المنظمي

اتفق الباحثون في وصف ابعاد الداء المنظمي بمجاميع محدد تلخصت بالأداء المالي والتشغيلي ومدخل الفاعلية المنظمية (العاني، 2002، 42) عن (Vendereaman and Romanyton)

1. الاداء المالي

وهو مفهوم ضيق للأداء، اذ يستخدم الباحثون في قياسه العديد من المؤثرات المالية المتمثلة في نسب السيولة والربحية والنشاط ونسب الوقعة وادارة المديونية ونسب تقيم الاوراق المالية ونسب النمو (Ross, et, al, 2001, 55)

ويمكن اظهار اهمية قياس الاداء بواسطة المؤثرات المالية من خلال:

أ. تحديد قدرة المنظمة على الايفاء بديونها في الاجل الطويل (Kaplen and Atkinson, 1998, 442)

ب. تمكن من دراية اتجاهات تقويم الاداء من خلال السنوات التي يجري فيها قياس الاداء.

ج. تمكن مقارنة نتائجها مع مؤثرات المنافسين ومعدل الصناعة

د. يمكن ان تؤثر التحسينات الممكنة او الضرورية اذا كانت الفرص جيدة غير واضحة(Vendereaman and Romanyton, 803, 804)

2. الاداء المالي والاداء التشغيلي

وهذا البعد يشمل على ما ذكر في بعد الاداء المالي ويضيف عليه الاداء التشغيلي ومن ثم فان هذا البعد يعطي مفهوم اوسع للأداء ويمثل جانب الكفاءة التي تقوم اساساً على اعتماد العقلانية في التوجه نحو الاداء المنظمي الواسع (عبيد، 2000، 50) وعليه فانه من الضروري ان تكون هناك مؤثرات تشغيلية كالحصة السوقية وجودة المنتوج وغيرها من المقاييس ذات العلاقة بأداء المنظمة.(Simons, 2000, 15)

3. الفاعلية المنظمية

ولقد تمت الاشارة اليها فميا سبق على انها تعبر عن ما اذا كانت الأهداف المتحققة والاساليب المتبعة في تحقيقها تتفق مع الاهداف المخططة وكشف الانحرافات السالبة والموجبة وبيان اسبابها وتقديم المقترحات التي من شانها دعم واستمرار المظاهر الايجابية في الاداء ومعاجلة النواحي السلبية والعمل على تلافيها في المستقبل (الخفاجي، 2003، 15).

مقاييس الاداء المنظمي

تشير (الدليمي، 1998، 82) الى ان الدراسة وقياس الاداء المنظمي يواجه تحديات عديدة بسبب كونه (اولاً) محوراً مركزياً لتخمين نجاح او فشل المنظمات في قرارتها وخططها الاستراتيجية (ثانياً) لعدم الاتفاق حول مقاييس لقياس الاداء لاسيما في المواضيع الاستراتيجية خصوصاً لتلتك المتعلقة بمؤثرات القياس عما يستلزم تحيدي ماهية المقاييس المقاسة التي يمكن استخدامها في القياس مصدر المعلومات المتعمدة في قياس وكيفية دمج قياسات مختلف لتقديم صورة واقعية عن المنظمة او المصرف.

ويذهب (Eccles, 1991, P.131) لأبعد من ذلك ايجاد قياسات جديدة للأداء تتناسب مع الاستراتيجيات الجديدة ولحض (الدليمي، 1998، 82) مقاييس الاداء وفق الاتي:

1. مقياس نوعية ذاتية

كمقياس الانتاجية مستوى الاتفاق على نشاطات البحث والتطوير مقارنة بكل عامل ومقاييس حجم التغيرات في التركيبة الادارية

2. مقاييس التسويقية

حيث تشير (الدليمي، 1998) عن (Hooley, Jobber, 1990, P.75) بوجود مجموعة من المقاييس التسويقية التي تنسجم ما قابلية قياس اداء المنظمة ونشاطها المصرفي للأمد البعيد كالنمو في حجم الودائع قياساً للمصارف الاخرى والنمو في العائد على الاستثمار

3. مقاييس مالية

ارتكزت بشكل اساس على المعايير المالية كحسابات الارباح والخسائر والميزانية العمودية والتي يتم الحصول لعيها عبر سلسلة المعلومات التي تجمع للحصول على سلسلة من النسبة كالسيول، والربح قبل وبعد الضريبة والقيمة المضافة او العائد على مبيعات او العائد على الملكية والعائد على الاستثمار ((Speed and Smith, 1998, P.20 عن (الدليمي، 1998، ص 83) وبدأت المنظمات تتوجه الى اعتماد مقاييس المرادفة في تلك المقاييس حيث يشير (Hoger, 1983) الى امكانية اداء المنظمات غير اعتماد مؤثرات مالية وذاتية تسويقية معاً.

المبحث الثالث

الجانب العملي للبحث

عرض نتائج الاستبيان وتحليلاتها

1. وصف مفصل للاستبيان:

مرت العملية التحليلية للبحث ابتداء من مرحلة تصميم استمارة الاستبيان وتحليل العينة وجمع البيانات ومن ثم تفريغها في الجداول المتخصصة الكترونيا اذا تم اعتماد اساليب الاحصائية الوصفية والتحليلية لغرض استخراج المؤشرات الرقمية وتفسيرها بالشكل الذي يتناسب مع فروض ومشكلة واهداف البحث ويسعى هذا الجزء الى عرض اداة الدراسة وهي الاستبانة وكيف تصميمها ووصفها ووصف فقارتها اذا تمحورت استمارة الاستبيان في ثلاثة محاور عرض المحور الاول المعلومات العامة اما امحور الثاني فقد تطرق الى، ودرس الثالث. وبعد ذلك يتم التطرق الى وصف، وتشخيص مجتمع البحث، ومن ثم الانتقال الى تحليل النتائج الاحصائية للمستجيبين.

2. عرض النتائج ومناقشتها واختبار الفرضيات:

يصف هذا الجزء نتائج الدراسة الميدانية المستخلصة من البيانات التي اظهرتها استمارات الاستبيان، ومناقشتها، وتحليلها، و ذلك بالاعتماد على التوزيعات التكرارية لإجابات افراد عينة الدراسة، والنسب المئوية لها، وصولا للوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعالم الاختلاف، ونسبة الاتفاق لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

3. اختبار فرضيات البحث:

لدق تم افتراض عدمية رئيسة للبحث تتعلق بالمتغير المستقل، والمتغير التابع، وهي فرضية الارتباط بعد جمع البيانات الاحصائية بواسطة استمارة الاستبيان وتحليلها فيما يأتي تفصيليا لهذه لنتائج: الجدول ادناه

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

استنادا الى ما اسفرت عنه التحليلات الاحصائية من النتائج يتخصص هذا الفصل بعرض للاستنتاجات والتوصيات التي الت اليها، وذلك من خلال مبحثين، يقدم المبحث الوال الاستنتاجات فيما يقدم المبحث الثاني التوصيات، وكما يأتي:

الاستنتاجات:

فيما يأتي الاستنتاجات التي توصلت اليها الدارسة:

1. تقدمت نظم المعلومات على فاعلية اداء المصارف من حيث درجة اتفاق اراء الاشخاص على المضمون فقرات متغيري الدراسة.
2. تقدمت المصارف الاهلية والحكومية المعنية بالدراسة من حيث استعمالها للبرمجيات اولاً وقواعد البيانات ثانيا، لتتراجع باقي ابعاد نظم المعلومات للتسهيلات المتأخرة، اذ حلت الاتصالات والشبكات في الترتيب الاخير بما يفسر بتراجع تأكيد هذه المصارف على استعمالها، وكذلك احلال للمهرات البشرية التي حلت في الترتيب الرابع.
3. اكدت الإجابات ان المصارف لا تستعمل احدث ما وموجد في الاسواق فيما يخص القدرات المتخصصة لتطوير البرمجيات.
4. ان المساهمين راضون عن زيادة عوائد استثماراتهم، كما ان هناك اشارة بان هذه الزيادة اخذة بالنمو. ومع ذلك يعد مؤشر رضا المساهمين مؤشراً متراجعا في الوقت الحاضر بين باقي الابعاد.
5. يشعر العاملون في المصارف الاهلية برضا عال لتوافر كل انواع التحفيز اليهم.
6. تقدم مؤشر نمو الارباح على جميع مؤشرات فاعلية اداء المصارف الاهلية يليه رضا العاملين ومن ثم رضا الزبون، فيما تراجع مؤشر تنوع الخدمات الى الترتيب الرابع واخيرا مؤشر رضا المساهمين.
7. لم تسهم الاجهزة والادوات في رفع فاعلية اداء المصارف وكذلك الحال للاتصالات والشبكات، بقدر ما حققت البرمجيات والمهارات البشرية سر الأداء المتفوق الحالي.
8. لم تعول المصارف الأهلية في رفع فاعلية ادائها على اجزتها المصرفية واداوتها اذ لم تكن ذات تأثير يذكر بقدر ما تأثرت فاعلتيها بالبرمجيات المستعملة.
9. امتلكت المصارف عينة الدارسة قواعد بيانات مميزة انعكست على فاعلية ادائها.
10. ان اية زيادة في نظم المعلومات بجميع مكوناتها يرفع فاعلية اداء المصارف بشكل كبير.

التوصيات

تأسيساً على الاستنتاجات التي سبق عرضها يمكن وضع التوصيات الاتية:

1. ان المصارف المعينة ملزمة بتعزيز تقنيات الاتصالات والشبكات لتناغم في زيادة فاعليتها اسوة باقي ابعاد نظم المعلومات
2. رفع مستوى الخبرة والمهارات البشرية على الرغم من فاعليتها الآن بقائها بالمستويات الحالية يمكن ان يجعلها متقادمة في غضون مدد قادمة قصيرة.
3. مواكبة احدث ما موجود في الاسواق فيما يخص القدرات المتخصصة لتطوير البرمجيات
4. التأكيد على استعمال المصارف الاهلية شبكات الاتصال الحديثة والسريعة في انجاز اعمالها بالشكل الذي يحقق افضل اداء في ضوء التغيرات البيئية التنقية المتسارعة.
5. ان تسعى المصارف الاهلية لتنويع خدماتها بشكل يتناسب م ما تقدمه المصارف الحكومية والمصارف المنافسة لها.
6. لابد من التأكيد على رفع مؤشر رضا المساهمين لكونه عاملاً مهماً في جلب الاستثمارات وزيادة سيولتها.
7. جلب الاجهزة والمعدات المصرفية المتطورة والتي تسهم في رفع كفاءة الاعمال حسن انسيابيها وبذلك تنعكس على فاعليتها.
8. ان يقترن اداء العاملين باستعمال التقنيات واراكهم في دورات تدريبية مكثفة لإزالة الحواجز بين التقنيات وما تتطلبه من تعلم وما هم عليه من خبرة ومعرفة.
9. ان ترتبط المصارف بفروعها والمصارف الاخرى بشبكات اتصال سريعة وفاعلة.

المصادر والمراجع

1. **المصادر العربية**:

أ. الكتب العربية:

1. الحسينة، سليم ابراهيم، نظم المعلومات الادارية، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
2. السنطي، ايمن، شقر، عامر، المحاسبة الادارية، الطبعة الاولى، دار الساسة، عمان، 2005.
3. السلمي، والدباغ، تقنيات المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، الاردن، 2001.
4. الشماع، خليل محمد، حمود، خضير كاظم، نظرية المنظمة، الطبعة الاولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
5. العلي، عبد الستار محمد، السيد محسن حرفش، تقييم المشاريع الصناعية، الطبعة الاولى، الموصل، دار الكتب للطبعة والنشر، 1986.
6. القطامين، احمد عطا الله، التخطيط الاستراتيجي والإدارة الاستراتيجية، الطبعة الأولى، دار المجمد، عمان، 1996.
7. الكرخي، مجيد عبد جعفر، مدحل الى تقومي الاداء في الوحدات الاقتصادية، الطبعة الأولى، بغداد، ادارة الشؤون الثقافية العامة، 2001.
8. النجار، صباح مجيد، محسن، عبد الكريم، إدارة الإنتاج والعمليات، الطبعة الاولى، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 2004.
9. سندي، طلعت بن بد الواهب، التطور التكنولوجي واثره على العاملين ،عرض تحليلي للإسهامات العالمية، مجلة الإداري، المجلد 22، العدد82، 2000.

ب. الرسائل والاطاريح الجامعية

1. الجابر، زينب شلال عكار جبر، ياس اداء المنظمة باستعمال بطاقة الدرجات المتوازنة دراسة تطبيقية في الشركة العامة للأسمدة: المنطقة الجنوبية، رسالة ماجستير، كلية الدارة والاقتصاد. جامعة بغداد، 2007.
2. الجرجفجي، داليا عبد الحسين احمد، دور تنقيب البيانات في زيادة اداء المنظمة، دارسة تحليلية في المصرف الصناعي، رسالة ماجستير، كلية الادارة و الاقتصاد، جامعة، بغداد، 2004.
3. الخفاجي، رشا مهدي صالح كار، تأثير استراتيجية الموارد البشرية في الاداء المنظمي، دراسة ميدانية في بعض الشركات الصناعية العراقية في البصرة، رسالة ماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة غير منشورة، 2005.

4. الخفاجي، محمد جاسم محمد، تقومي الاداء في ظل الظاهرة تغيير الاسعار، رسالة دبلوم عالي، المعهد العالي للدراسات المالية والحسابية، جامعة بغداد، 2003.
5. الساعدي، مؤيد يوسف نعمة التنظيمي والذكارة التنظيمية واثرهما في استراتيجيات ادارة الموارد البشرية، اطروحة دكتوراه (غ م)، جامعة بغداد، كلية الادارة والاقتصاد، 2006.
6. الصباح، عبد الستار مصطفى، كفاية ادارة التدفقات النقدية واثرها في الاحتياجات المالية للمصارف التجارية، دارسة لعينة من المصارف العاملة في الأردن، داعمة بغداد، 1996.
7. العامري، عباس علي ظاهرن تصميم نظام تقومي اداء المستشفيات العامة بالاعتماد منهج الأسبقيات التنافسية، دارسة تطبيقية اطروحة دكتوراه كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، 2000.
8. العاني، اريج سعيد، المحددات التنظيمية وتأثيرها في الابداع والاداء المنظمي، دراسة ميدانية في شركة تعبئة الغاز (شركة عامة)، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، ادارة الاعمال، 2002.
9. الكبيسي، سعدي محيد عاشور العاقة بين استراتيجية المنظمة واستراتيجية تقويم للموارد البشرية واهميتها في تحقيق الميزة التنافسي، دراسة ميدانية في عينة من المصارف الاهلية في العراق، اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، 2001.
10. اللايذ، عبد الكريم عبد الغني عودة، تطوير بطاقات العلامات المتوازنة لتقييم اثر تكنولوجيا المعلومات في الاداء الاستراتيجي للشركات، دراسة ميدانية في الشركة العامة لموانئ العراق، ريالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2006.
11. سوادي، امل فرحان، اثر الجودة الشاملة في تحسين الأداء، دراسة ميدانية في المعهد التقني، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2005.

2. **الكتب الاجنبية**:

1. Cetor, and Peter, the strategic management Process, 3th, ed, 1995.
2. Churchill, J, Galbert, A., Prater, J, Marketing creating value for customers Richard, Irwin-Inc, 1995.
3. Daft, Richard L., Organization theory and design, 7th Ed prentice Hall, 2001.
4. Hazier, J, and render, B. Production, Operation management, USA, Hall, 2001.

5. Hempen, George, H, and Simonson, Donald, G, Bank Management Text and cases, 5th Ed, Inc, USA. 1999.
6. Hiba, Juan Carlos, Improving working conditions and productivity in the garment Industry," An action manual, Geneva, 1998.
7. Hofer, C.W Anew measure for assessing organizational performance, advanced in strategic management, New York, 1983.
8. Kaplan R.S and Atkinson, "advanced management Accounting" 2nd, 3rd Ed, New Jersey, Hall upper, 1998.
9. Miller, Alex and dess, Gregory G, strategic management, Mc Graw, Hill, 1996.
10. Narayanan V. K and Nath, R. "Organization theory a strategic Approach, Irwin, Illinois, 1993.
11. Revsine, Lawrence and Collins, Daiel W, $ Johnson, W, "Financial reporting and Analysis" prentice Ha;;, Inc, USA, 1999.

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القادسية
كلية الادارة واقتصاد
قسم ادرة الاعمال

الموضوع/ استبانة

تقوم الباحثة بإجراء دراية تهدف الى معرفة (دور نظم المعلومات ومدى تأثيرها على فاعلية اداء المصارف في مصرف الرشيد) وذلك لنيل شهادة البكالوريوس وقد تم اخياركم للمشاركة في هذه الدراسة حيث ان راسكم يعلب دور كبير في اتمامها وتحقيق اهدافها وبناءا على ذلك نرجو منكم الاجابة على الفقرات التالية، مع العلم ان المعلومات التي تقومون بتقديمها ستعمل بسرية تامة وان لا تستخدم الا في اطار البحث العلمي فقط.

ملاحظة: ستكون الاستبانة من خمة اجزاء، نرجو منكم وضع علامة (X) على اختياركم.

شاكرين تعاونكم ... مع فائق الاحترام والتقدير

المشرف
الأستاذ الدكتور علي جبيران

الباحثة
الطاف رحيم حمزة

اولاً: نظم المعلومات

ت	الفقرات	متفق تماما	متفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	يعتمد المصرف بصورة رئيسية على الاجهزة المتطورة من الحواسيب وملحقاتها.					
2	تستخدم ادارة المصرف معدات واجهزة متوافقة مع حاجة وطبيعة عملها.					
3	تسعى ادارة المصرف لامتلاك احدث انواع التكنولوجيا في مجال الحاسوب.					
4	يعتمد المصرف اسلوب المرونة في تحديث وتطوير اجهزة الحاسوب					
5	تساعد البرمجيات المعتمدة من قبل مصرفنا على تسهيل تبادل المعلومات بالجودة العالية.					
6	يعتمد المصرف البرمجيات مستخدمة مثل انظمة دعم القرار (DSS) وانظمة الخبرة.					
7	يعتمد المصرف على احدث البرامج الموجودة في الاسواق.					
8	يستخدم المصرف قواعد بيانات امنة وغير قابلة للاختراق.					
9	تتميز قواعد البيانات التي يستخدمها النظام الخالي بالدقة والكفاءة وسهولة الاستخدام.					
10	يعتمد المصرف اسلوب التحديث المتمر للبيانات لضمان قرارات كضوء لمتخذي القرار في المصرف.					
11	يستخدم المصرف شبكة اتصالات محلية (انترنت) بين الافراد في المصرف والفروع الاخرى لتسهل نقل المعلومات					
12	ترتبط شبكة اتصالات المصرف مع شبكات خارجية بشكل الذي يضمن المرونة في تبادل المعلومات					
13	يستخدم المصرف البريد الالكتروني (e-mail) بين فروع المصرف ضمان السرعة.					
14	يضمن استخدام المصرف لشبكات الاتصال الحديثة السرعة في انجاز اعماله وبالشكل الذي يحقق افضل اداء.					
15	يمتلك اختصاصات متنوعة في مجال التعامل مع نظم المعلومات مثل (مهندسين، مبرمجين، مشغلين)					
16	قدرة ادارة المصرف عالية في اتخاذ القرارات بسبب ما لديهما من عالمين متفهمين لتزويدهم بالمعلومات المطلوبة.					
17	قدرة العاملين في المصرف عالية لاستفادة من برامج التدريب لتطوير مهارتهم بشكل مستمر.					
18	يتماز مصرفنا بامتلاك العاملين لخبرات فنية وادارية تتناسب مع متطلبات اعمالهم.					

ثانيا: فاعلية اداء المصارف

ت	الفقرات	متفق تماما	متفق	محايد	لا اتفق
1	قدرة المصرف عالية على تحقيق رضا المساهمين من خلال زيادة عوائد استهلاكم.				
2	قدرة المصرف عالية على تحقيق رضا المساهمين بزيادة العوائد وبشكل مستمر.				
3	ينظر الزبون لمصرفنا برضا وذلك لتوافر السرعة في الخدمات.				
4	يحقق المصرف رضا للزبون وذلك من خلال توافر الجودة والسعر المناسب والسرعة في الخدمات المقدمة لهم قياسا بالمصارف الاخرى.				
5	يشعر العاملين في مصرفنا برضا واضح لتوفير المصرف كل انوا التحفيز والاجواء المناسب للعمل.				
6	يحقق المصرف نموا في مستوى ارباحه.				
7	تطورات الارباح التي حققها المصرف بشكل واضح قياسا بالفترة الماضية.				
8	استحدث المصرف العديد من الخدمات المصرفية الجديدة قياسا بالمصارف الاخرى بفضل اعتماد تكنولوجيا معلومات متطورة.				
9	أعتمد المصرف خدمة العراق الصراف الالي لتقيل من عبء العمل وتفير خدمات اضافية للزبون.				
10	ادخل المصرف العديد من التكنولوجيا المتقدمة لاستيعاب اكبر الزبائن.				

ناولاً: نظم المعلومات

ت	الفقرات	متفق تماما	متفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	الوسط الحسابي
1	يعتمد المصرف بصورة رئيسية على الاجهزة المتطورة من الحواسيب وملحقاتها.	2	6	2	2	0	3.6
2	تستخدم ادارة المصرف معدات واجهزة متوافقة مع حاجة وطبيعة عملها.	3	7	3	1	0	3.6
3	تسعى ادارة المصرف لامتلاك احدث انواع التكنولوجيا في مجال الحاسوب.	2	3	4	3	2	2.8
4	يعتمد المصرف اسلوب المرونة في تحديث وتطوير اجهزة الحاسوب	3	6	3	2	0	3.4
5	تساعد البرمجيات المعتمدة من قبل مصرفنا على تسهيل تبادل المعلومات بالجودة العالية.	4	7	2	0	1	3.6
6	يعتمد المصرف البرمجيات مستخدمة مثل انظمة دعم القرار (DSS) وانظمة الخبرة.	2	5	5	2	0	3.2
7	يعتمد المصرف على احدث البرامج الموجودة في الاسواق.	3	5	4	2	0	3.4
8	يستخدم المصرف قواعد بيانات امنة وغير قابلة للاختراق.	5	3	4	0	2	3.4
9	تتميز قواعد البيانات التي يستخدمها النظام الخالي بالدقة والكفاءة وسهولة الاستخدام.	2	6	5	1	0	3.4
10	يعتمد المصرف اسلوب التحديث المتمر للبيانات لضمان قرارات كضوء لمتخذي القرار في المصرف.	3	7	2	2	0	3.5
11	يستخدم المصرف شبكة اتصالات محلية (انترنت) بين الافراد في المصرف والفروع الاخرى لتسهل نقل المعلومات	3	6	3	2	0	3.4
12	ترتبط شبكة اتصالات المصرف مع شبكات خارجية بشكل الذي يضمن المرونة في تبادل المعلومات	4	5	4	1	0	3.6
13	يستخدم المصرف البريد الالكتروني (e-mail) بين فروع المصرف ضمان السرعة.	3	4	3	2	2	3.6
14	يضمن استخدام المصرف لشبكات الاتصال الحديثة السرعة في انجاز اعماله وبالشكل الذي يحقق افضل اداء.	4	6	3	0	1	3.6
15	يمتلك اختصاصات متنوعة في مجال التعامل مع نظم المعلومات مثل (مهندسين، مبرمجين، مشغلين)	5	6	1	2	0	3.7
16	قدرة ادارة المصرف عالية في اتخاذ القرارات بسبب ما لديهما من عالمين متفهمين لتزويدهم بالمعلومات المطلوبة.	5	8	1	0	0	4
17	قدرة العاملين في المصرف عالية لاستفادة من برامج التدريب لتطوير مهارتهم بشكل مستمر.	4	5	3	2	0	3.5
18	يتماز مصرفنا بامتلاك العاملين لخبرات فنية وادارية تتناسب مع متطلبات اعمالهم.	3	6	2	2	1	3.3

ثانيا: فاعلية اداء المصارف

ت	الفقرات	متفق تماما	متفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما	الوسط الحسابي
1	قدرة المصرف عالية على تحقيق رضا المساهمين من خلال زيادة عوائد استهلاكم.	5	7	1	0	1	3.8
2	قدرة المصرف عالية على تحقيق رضا المساهمين بزيادة العوائد وبشكل مستمر.	1	4	5	2	2	2.8
3	ينظر الزبون لمصرفنا برضا وذلك لتوافر السرعة في الخدمات.	3	6	4	1	0	3.5
4	يحقق المصرف رضا للزبون وذلك من خلال توافر الجودة والسعر المناسب والسرعة في الخدمات المقدمة لهم قياسا بالمصارف الاخرى.	4	5	3	1	1	3.4
5	يشعر العاملين في مصرفنا برضا واضح لتوفير المصرف كل انوا التحفيز والاجواء المناسب للعمل.	4	7	3	0	0	3.8
6	يحقق المصرف نموا في مستوى ارباحه.	2	4	3	3	2	2.8
7	تطورات الارباح التي حققها المصرف بشكل واضح قياسا بالفترة الماضية.	6	4	2	0	2	3.6
8	استحدث المصرف العديد من الخدمات المصرفية الجديدة قياسا بالمصارف الاخرى بفضل اعتماد تكنولوجيا معلومات متطورة.	3	5	4	2	0	3.4
9	أعتمد المصرف خدمة العراق الصراف الالي لتقيل من عبء العمل وتفير خدمات اضافية للزبون.	4	4	5	1	0	3.5
10	ادخل المصرف العديد من التكنولوجيا المتقدمة لاستيعاب اكبر الزبائن.	2	9	2	1	0	3.6