

**أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية  
الأردنية**

**إعداد**

**رافي رعد ابراهيم عبدويان**

**إشراف الدكتور**

**صباح حميد آغا**

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في

**إدارة الأعمال**

**جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا**

**كلية الأعمال**

**قسم إدارة الأعمال**

**يناير / 2010 م**

# تفويض

أنا الموقع أدناه "رافي رعد ابراهيم عبدويان" أفوض جامعة الشرق الأوسط للدراسات

العليا بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية

بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: رافي رعد ابراهيم عبدويان

التوقيع:

التاريخ: / 1 / 2010 م

# قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها

**أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية**

وأجيزت بتاريخ / 1 / 2010 م

<u>التوقيع</u>	<u>أعضاء لجنة المناقشة</u>	
.....	رئيساً ومشرفاً	الدكتور صباح حميد آغا
.....	عضواً	الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي
.....	عضواً	الأستاذ الدكتور علي عباس
.....	عضواً خارجياً	الدكتور راتب صويص

# شكر وتقدير

أتقدم بجزيل الشكر و العرفان لكل من اشرف على هذه الأطروحة و نفعوني بعلمهم و خبرتهم و لم يبخلوا بوقتهم و نصائحهم و توجيهاتهم المستمرة.

كما أتقدم بالشكر و التقدير لأستاذي الدكتور صباح حميد آغا على سعة صدره و إرفادي بالكثير من النصائح و الإرشادات التي استفدت منها في إنجاز هذه الأطروحة، فشكراً له على جهده الحثيث.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء هيئته التدريس في جامعه الشرق الأوسط للدراسات العليا وهم الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي و الأستاذ الدكتور عبد الناصر نور و الأستاذ الدكتور كامل المغربي و الأستاذ الدكتور نجم العزاوي، و الدكتور عبد المنعم صالح على ما قدموه لي طيله فتره دراستي في الجامعة.

**وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين**

**الباحث**

**رافي رعد ابراهيم عبدويان**

# الإهداء

اهدي هذه الأطروحة الى :

روح والدتي رحمها الله

والدي الحبيب الذي أنار دربنا أنا وإخواني وشجعني على إكمال دراسة الماجستير

وطني الغالي العراق العظيم ووطني الغالي الثاني المملكة الأردنية الهاشمية وكل

أحبائي وأصدقائي

كل من ساندني في إتمام هذه الأطروحة

رافي رعد ابراهيم عبدويان

# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الأهداء
و	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص باللغة العربية
ن	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
2	(1-1) : المقدمة
4	(2-1) : مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(3-1) : فرضيات الدراسة
6	(4-1) : أهمية الدراسة
7	(5-1) : أهداف الدراسة
7	(6-1) : حدود الدراسة
8	(7-1) : محددات الدراسة
9	(8-1) : أنموذج الدراسة
10	(9-1) : التعريفات الاجرائية لمصطلحات الدراسة

# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
11	الفصل الثاني: الإطار العام للدراسة
12	(1-2) : المقدمة
12	(2-2) : نظم المعلومات الإدارية
22	(3-2) : فاعلية نظم المعلومات الإدارية
27	(4-2) : الأداء المؤسسي
32	(5-2) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية
37	(6-2) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
38	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
39	(1-3) : المقدمة
39	(2-3) : منهجية الدراسة - طبيعة الدراسة ونوعها
39	(3-3) : مجتمع الدراسة
40	(4-3) : وحدة المعاينة والتحليل
41	(5-3) : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
43	(6-3) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
45	(7-3) : المعالجة الإحصائية المستخدمة
46	(8-3) : صدق أداة الدراسة وثباتها
48	(9-3) : اختبار التحقق من ملاءمة البيانات لتحليل الإحصائي

# قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
50	الفصل الرابع: نتائج التحليل واختبار الفرضيات
51	(1-4): المقدمة
52	(2-4): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة
62	(3-4): اختبار فرضيات الدراسة
79	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
80	(1-5): المقدمة
80	(2-5): النتائج
81	(3-5): التوصيات
83	قائمة المراجع
84	أولاً: المراجع العربية
86	ثانياً: المراجع الأجنبية
91	قائمة الملاحق



## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الفصل / رقم الجدول
40	توزيع أفراد العينة حسب البنك	1 - 3
41	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	2 - 3
47	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة	3- 3
49	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	4- 3
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تحقيق النظام لأهداف البنوك	1- 4
54	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية للبنوك	2- 4
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة للبنوك	3- 4
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات للبنوك	4- 4
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لربحية البنوك التجارية الاردنية	5- 4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للحصة السوقية للبنوك التجارية الاردنية	6- 4
63	أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الربحية) ؛ الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية	7 - 4
64	أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية	8 - 4

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	رقم الفصل / رقم الجدول
66	أثر تحقيق النظام لأهداف البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية	9 - 4
67	أثر ملائمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية	10 - 4
68	أثر إستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية	11 - 4
70	أثر قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية	12 - 4
71	أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية	13 - 4
73	أثر تحقيق النظام لأهداف البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية	14 - 4
74	أثر ملائمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية	15 - 4
75	أثر إستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على حصتها السوقية	16 - 4
77	أثر قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية	17 - 4

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الفصل / رقم الشكل
9	أنموذج الدراسة	1 - 1

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الفصل / رقم الملحق
92	قائمة بأسماء المحكمين	1
93	أداة الدراسة	2

# أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية

إعداد

رافي رعد ابراهيم عبدويان

إشراف الدكتور

صباح حميد آغا

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة الى الكشف عن أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الربحية ؛ الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية.

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (26) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. تكونت عينة الدراسة من (245) فرداً من المديرين العاميين، نواب "مساعدى" المديرين العاميين، ومديري الإدارات.

وتم استخدام العديد من الأساليب الاحصائية لتحقيق أهداف الدراسة وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

1. بينت نتائج التحليل أن مستوى تحقيق نظام المعلومات الإدارية لأهداف البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.
2. وكان مدى ملاءمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية مرتفع.
3. أن مدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة في بيئة البنوك التجارية الأردنية مرتفع.
4. أن قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الأردنية كان مرتفع.
5. وأظهرت النتائج أن مستوى ربحية البنوك التجارية الأردنية كان مرتفع.
6. كان مستوى الحصة السوقية في البنوك التجارية الأردنية مرتفع.
7. وجود أثر ذي دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية مجتمعة ومنفردة على أداء البنوك التجارية (الربحية والحصة السوقية) مجتمعة ومنفردة عند مستوى دلالة (0.05).

# ABSTRACT

## **The Impact of Management Information Systems Effectiveness on the Jordanian Commercial Banks Performance**

*Prepared by:*

**Rafi Raad Ibrahim Abdoian**

*Supervised by:*

**Dr. Shabah Hameed Agha**

The study aimed at revealing the Impact of Management Information Systems effectiveness on Jordanian Commercial Banks Performance (Profitability; Market Share).

In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (26) paragraphs to gather the primary information from study sample. The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program was used to analyze and examine the hypotheses. The study sample consists of (245) individuals from the General Managers; General Managers assistant; department managers.

The study used many statistical methods. After executing the analysis to study hypotheses; the study concluded that:

- 1.** The level of managerial information systems achieving banks objectives was high.
- 2.** The extent of managerial information systems convenience to managerial level was high.
- 3.** The extent of response to contemporary variables in Jordanian Commercial Banks environment was high.
- 4.** The Capability of system for providing security to information in Jordanian Commercial Banks was high.
- 5.** The level of Jordanian Commercial Banks Profitability was high.
- 6.** The level of Jordanian Commercial Banks Market Share was high.
- 7.** There is significant statistical impact of Managerial Information Systems effectiveness on Jordanian Commercial Banks Performance (Profitability; Market Share) at level (0.05).

# المفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

- (1 - 1) : المقدمة
- (2 - 1) : مشكلة الدراسة وأسئلتها
- (3 - 1) : فرضيات الدراسة
- (4 - 1) : أهمية الدراسة
- (5 - 1) : أهداف الدراسة
- (6 - 1) : حدود الدراسة
- (7 - 1) : محددات الدراسة
- (8 - 1) : أنموذج الدراسة
- (9 - 1) : التعريفات الاجرائية لمصطلحات الدراسة



## (1 - 1): المقدمة

لما كان للمعلومات أهمية ودور كبير في بقاء واستمرار المنظمات في ظل البيئة المتغيرة والمعقدة، يتطلب الأمر من المنظمات امتلاك إجراءات فعالة ومنهجية لتحقيق أهدافها البعيدة المدى. ومن جهة أخرى فنحن نعيش الآن عصر التكنولوجيا والمعلومات الذي أصبح فيه للمعلومات ونظمها المتطورة حاجة ماسة لكي تنسجم مع متطلبات المستويات التنظيمية المختلفة، ابتداء من حاجات المستويات التشغيلية وانتهاءً بمتطلبات الإدارة العليا.

إن تلك النظم التي أصبحت عنصراً أساسياً وعصباً حيويًا يساعد في تسهيل عمل المنظمات وتطوير قدراتها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة إذا تم استخدامها بكفاءة عالية. ولعل أحد الأسباب الأساسية التي أدت إلى قلة البحوث العلمية في هذا المجال هو حداثة الاهتمام بنظم المعلومات واستيعابها من قبل الممارسين كمتغير أساسي يمكن تنظيمة وتخزينه بأساليب علمية تضمن النجاح للمنظمة في عالم سريع التغير.

لقد انبثقت بناءً على نظرية مبكرة حول فاعلية نظم المعلومات عبر مفهوم فاعلية الأعمال

(Tutzauer & Sanders, 2000: 8).

وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بالفاعلية، إلا أن هناك القليل من الاتفاق على أبعاد معتمدة لقياس فاعلية نظم المعلومات (Phillips & Moutinho, 1999: 352). ويمكن قياس فاعلية

نظم المعلومات من خلال أهداف النظام نفسه أي تقييم أداء مخرجات النظام (Phillips &

Moutinho, 1999: 14). ويقدم (Foster, 1994: 177) اتجاهين لقياس فاعلية نظم المعلومات وهما

منظور العمليات ومنظور توجه المستفيد النهائي ففي الوقت الذي يركز فيه منظور العمليات على

النظام ككل ويزود المستفيدين بأساليب تحديد جوانب الضعف فإن منظور توجه المستفيد يركز

على مخرجات النظام فقط. لذلك تقاس فاعلية نظم المعلومات في المنظمة تبعاً لتحسن قدراتها عبر الزمن (Newkrirk & Lederer, 2007: 35) ، وتحقيقها للأهداف المحددة لها مسبقاً، وأن قياس الى أي مدى كانت نظم المعلومات فاعلة لفترة محددة أو كم حققت تحسناً عبر الزمن ليس بالأمر السهل، إذ يتطلب جهوداً متكاملة لتحديد إسهام مصادره المموسة وغير المموسة في العمليات الكلية للمنظمة. هذا وتتضمن النظرة التقليدية في قياس الفاعلية من خلال الأهداف، حيث أن تحقق الاهداف يعكس فاعلية الأداء (Lysonski & Pecotich, 1990: 1670).

وانطلاقاً من ذلك، فقد سعت الدراسة الحالية إلى معرفة أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (تحقيق النظام لأهداف المنظمة؛ وبملاءمة النظام للمستويات الإدارية في المنظمة؛ واستجابة النظام للمتغيرات المستجدة؛ وقدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات) على أداء البنوك التجارية الأردنية (الربحية؛ والحصة السوقية).

## (1 - 2) : مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعد بناء نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة امراً ذا أهمية كبيرة، وتزداد أهمية ذلك يوماً بعد يوم. ففي ظل الانفتاح والمنافسة الشديدة في الأسواق والتغيرات المتسارعة بالبيئة الخارجية، زادت أهمية الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات من جهة ولمواجهة التحديات والحاجات المتزايدة من جهة أخرى.

إلا أن المشكلة تكمن في أن العديد من الممارسات العملية والدراسات والأبحاث الأكاديمية تركز على النواحي الهندسية والتقنية في بناء وتطوير نظم المعلومات دون الاهتمام بأثرها على أداء تلك المنظمات. علماً أن لهذه الأمور أهميتها في تعزيز فاعلية هذه النظم والموقف التنافسي للمنظمة لتحقيق مكانة سوقية لها بين المنظمات الأخرى العاملة في نفس القطاع. حيث إن وجود مستهدفات أداء محددة وواضحة يعد جوهر النجاح الذي تعتمده إدارة المنظمة لتحقيق أهدافها.

**واستناداً لما ذكر آنفاً يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر جلاء من خلال إثارة عدد من**

### **التساؤلات:**

أولاً: ما مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية؟

ثانياً: ما مستوى أداء البنوك التجارية الأردنية بمتغيراته (الربحية؛ الحصة السوقية)؟

ثالثاً: هل هناك أثر لفاعلية نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها على أداء البنوك التجارية الأردنية بمتغيراته؟

## **(1 - 3) : فرضيات الدراسة**

تنطلق فرضيات الدراسة من محاولة الإجابة عن التساؤلات التي وردت في مشكلة الدراسة

ومنسجمة مع الطروحات النظرية له ومفسرة لسلوكيات متغيرات النموذج، على النحو الآتي:

### **الفرضية الرئيسية الأولى**

"لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الربحية ؛ الحصص السوقية)

البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)".

### **الفرضية الرئيسية الثانية**

"لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (ربحية) البنوك التجارية

الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)". يشتق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

H0<sub>2-1</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتحقيق النظام لأهداف البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

H0<sub>2-2</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

H0<sub>2-3</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

H0<sub>2-4</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لقدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

### **الفرضية الرئيسية الثالثة**

"لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصص السوقية) البنوك

التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)". يشتق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

H0<sub>3-1</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتحقيق النظام لأهداف البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

H0<sub>3-2</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

H0<sub>3-3</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

H0<sub>3-4</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لقدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

## (1 - 4) : أهمية الدراسة

**الأهمية النظرية:** تنبثق أهمية هذه الدراسة من حيوية الموضوع الذي تتناوله وهو فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء البنوك التجارية الأردنية. كما تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة فيما تمثله من إضافة للتراكم المعرفي من خلال تزويد المكتبة العربية بالمعلومات حول فاعلية نظم المعلومات الإدارية ومدى انعكاسه سلباً أو إيجاباً على أداء المنظمات. ومن المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في استنباط دراسات جديدة تلقي الضوء على فاعلية نظم المعلومات الإدارية ودورها الكبير في تحسين أداء المنظمات.

**الأهمية العملية:** تبرز الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في النتائج التي يؤمل أن تسفر عنها، والتي قد تساهم في الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية وفعاليتها وخصوصاً البنوك التجارية الأردنية.

## (1 - 5) : أهداف الدراسة

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في الكشف عن أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. بيان مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية؟
2. بيان مستوى أداء البنوك التجارية الأردنية بمتغيراته؟
3. بيان أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها على أداء البنوك التجارية الأردنية بمتغيراته؟.

## (1 - 6) : حدود الدراسة

لكل دراسة عملية أو نظرية حدود مكانية، وحدود زمانية وكذلك حدود بشرية، وتتمثل الحدود المكانية في البنوك التجارية الأردنية. أما الحدود الزمانية فتتمثل في الفترة الزمنية التي تم تطبيق الدراسة فيها.

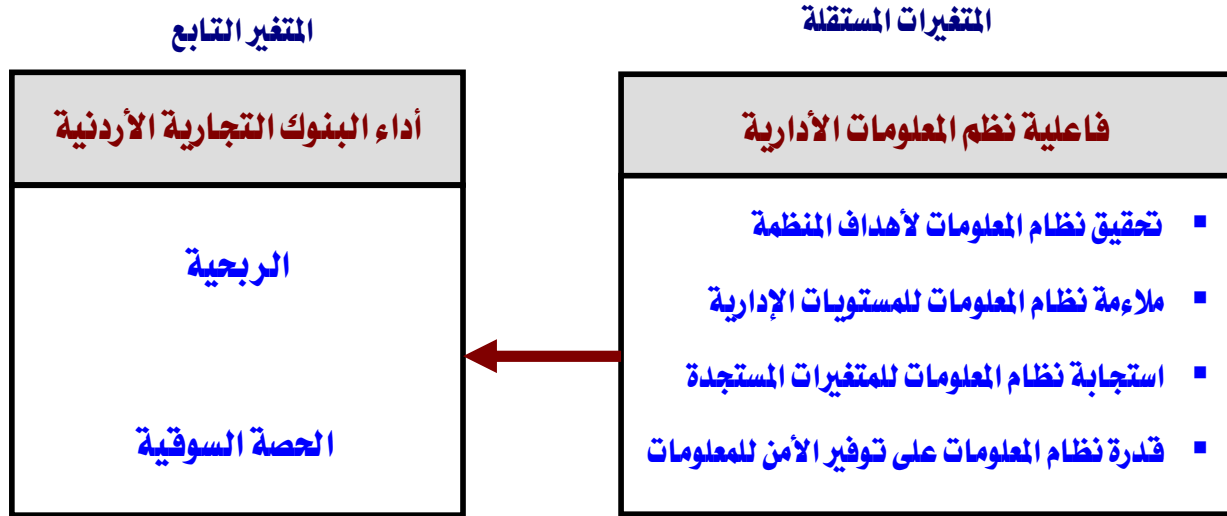
وتتمثل الحدود البشرية بشاغلي المواقع الوظيفية الآتية: (مدير عام، نائب "مساعد" مدير عام، ومديري الإدارات). بالإضافة إلى تلك المتغيرات التي تتضمنها الدراسة والمقاسة بالطرق الإحصائية الواردة في أسلوب الدراسة.

## (1 - 7): محددات الدراسة

قد يواجه الإنسان في حياته العديد من الصعوبات والمعوقات أثناء مسيرة حياته التي تتأثر بالظروف البيئية المحيطة به، حيث إن الشخص يتبادل التأثير مع المحيط الخارجي الذي يبادل له التأثير أيضاً، فكيف الحال به عندما يقوم بالتعامل مع متغيرات بيئية تحتاج إلى التعمق والبحث لأنها تتميز بعدم وضوحها وظهورها على السطح وليست معروفة بالشكل الصحيح. حيث إنه ليس بالإمكان الحصول على كل شيء دون مواجهة أي معوقات أو صعوبات. وهذا ينطبق أيضاً على الدراسات الإنسانية والاجتماعية حيث إن هناك العديد من البحوث والدراسات التي أجريت على مدى العقود الماضية، وواجهت القائمين عليها بعض الصعوبات وذلك لأن الحصول على المعلومات لهذه الدراسات يحتاج إلى الوقت والجهد والتنقيب عن المصادر التي تخدم هذه الدراسات. أما بالنسبة لهذه الدراسة فإن الباحث يوجز بعض الصعوبات والمعوقات بما يلي:

1. الوقت المستغرق في جمع البيانات، وذلك بسبب انشغال أفراد عينة الدراسة مما يتطلب المتابعة للحصول على المعلومات الضرورية لتحقيق أهداف الدراسة.
2. الجهد الكبير المبذول في الحصول على المصادر والمقالات والأبحاث حيث يعود ذلك لقلّة المصادر المتعلقة بموضوع الدراسة على حد علم الباحث وخاصة العربية منها.
3. طبيعة المنظمات محل التطبيق، بسبب كونها منظمات تلعب دوراً كبيراً في الاقتصاد الأردني.

## (1 - 8) : أنموذج الدراسة



شكل (1-1)

أنموذج الدراسة



## (1 - 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

**نظم المعلومات الإدارية:** ذلك النظام المستخدم في إدارة المعلومات التي تحتاجها المنظمة في إدارة

نشاطاتها واتخاذ القرارات (Ward & Peppard, 2002: 66).

**فاعلية نظم المعلومات الإدارية:** قدرة نظم المعلومات على توليد المخرجات بالخصائص المطلوبة

والتي تسهم في ترشيد عمليات اتخاذ القرارات بشكل يحقق رضا المستخدمين من هذه المخرجات

(الطائي، والخفاجي، 2009: 66). وسيتم قياسها في هذه الدراسة من خلال: تحقيق النظام

لأهداف البنك، ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنك، الاستجابة للمتغيرات المستجدة،

وقدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات.

**أداء المنظمة:** النتائج المتحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية والتأثيرات الخارجية واستغلالها

من قبل المنظمة في تحقيق أهدافها (الغالبى، وإدريس، 2009: 478). وسيتم قياسها في هذه

الدراسة من خلال الربحية، والحصة السوقية للبنك.

**الربحية:** مقدار الأرباح المتحقق لمنظمة بالمقارنة من المنظمات الأخرى المنافسة العاملة في نفس

القطاع (إدريس، والغالبى، 2009).

**الحصة السوقية:** تشير إلى الجزء الخاص بالمنظمة من مجمل المبيعات في تلك السوق (إدريس،

والغالبى، 2009).

## المفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

(1 - 1) : المقدمة

(2 - 1) : نظم المعلومات الإدارية

(3 - 1) : فاعلية نظم المعلومات الإدارية

(4 - 1) : الأداء المؤسسي

(5 - 1) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(6 - 1) : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

## **(1 - 1): المقدمة**

نشأت نظم المعلومات الإدارية باستخدام الحاسبات في بداية التسعينات ولم تنتشر هذه النظم في تحقيق أهدافها في ذلك الوقت بسبب محدودية إمكانيات الحاسبات الإلكترونية ورغم وجود لغات وقواعد معلومات ولكنها كانت غير شائعة وصعبة الاستخدام وهذا أهم أسباب عدم أنتشار نظم المعلومات الإدارية في الفترة المنوه عنها.

وبسبب الاهتمام المتزايد في أنظمة المعلومات الإدارية دفع الكثير من علماء الإدارة والحاسبات بتكثيف البحث في هذا الموضوع وتقييمه لكونهم ينظرون إلى هذه النظم على أنها وسيلة فعالة لتحقيق أهداف المنظمة بأسرع وقت وبأقل جهد وكذلك لأنها نظم رقابة للعمليات وتهيئة المعلومات المطلوبة لكافة مستويات الإدارة.

## **(1 - 2): نظم المعلومات الإدارية**

إن مفهوم نظم المعلومات الإدارية من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، وله مدلولات علمية مختلفة، والذي يتضمن مجموعة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات التي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة (الهادي، 2001: 94-101).

وإنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد، وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب (حلمي، 2005: 99).

وقد استخدمت نظم المعلومات وتكنولوجيتها في العمل المصرفي منذ أوائل الستينات ، وقد غيرت الكثير من أساليب إنتاج وتقديم الخدمات المصرفية ، وتعددت استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المصارف ، حيث استخدمت تقنيات مثل: تبادل البيانات الالكترونية ، ومعالجة صور الوثائق ، والقيام بالعمل المصرفي عن بعد ، وتمييز صورة الحرف ، ونظم التحويل الالكترونية للأموال منذ نقطة الشراء.

وكان ذلك من بداية الثمانينات وحتى الآن ، حيث يشهد القطاع المصرفي يوميا تطور الوسائل التكنولوجية نتيجة احتدام المنافسة ، ودخول منافسين جدد إلى القطاع المصرفي بغية تعزيز القدرات البيعية والتسويقية ، والتغيير المستمر في هياكل المصارف وإصلاح النظم الإدارية من حيث تسريع عملية صنع القرار ، وإعطاء هذه النظم مرونة اكبر في القيام بواجباتها.

تعد (Carrado & Bradforal, 2002: 2) نظم المعلومات الإدارية ، بأنها الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات ، حيث تعد تكنولوجيا المعلومات من مكونات نظم المعلومات. ووفقا للاستخدام المعاصر لنظم المعلومات وتقنياتها المتطورة ، فقد تبنى القطاع المصرفي أساليب عمل جديدة تعتمد على هذه النظم لقدرتها الفائقة على توفير معلومات دقيقة ومنظمة وقيمة تساعد الإدارات المالية لصناعة قراراتها المالية ، وتلبية احتياجات عملائها بأفضل شكل ممكن ، وتسهيل عملية التغيير والتحديث المستمر.

أما (Mcleod, 2001) فقد عرفه بأنه النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبئه في صورة شفوية أو مكتوبة او مرئية للعمليات الداخلية للمنظمة ولعناصر البيئة المحيطة بها بهدف دعم الإداريين وعناصر البيئة الأساسية بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة ، وفي إطار الوقت المناسب لمساعدتهم في إنجاز العمل والإدارة وإتخاذ القرارات. وعرف

(الحسنية، 2003: 53) نظم المعلومات الإدارية بأنها نوع من أنواع انظمة المعلومات المصممة لتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على نشاطات المنظمة او لمساعدتهم على اتخاذ القرارات.

تلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً رئيسياً في الأثر الذي تحدثه في عملية صنع قراراتها في قطاع المصارف، وتساعد المديرين في الكشف بصورة مبكرة عن الانحرافات في سير العمليات والتننبؤ بالمشكلات التي يمكن أن تحدث في المستقبل، كما تساعد الإدارة العليا في وضع الخطط والبرامج الاستراتيجية الداعمة للتخطيط الاستراتيجي، وإمكانية تقديم خدمات جديدة في عمليات وأنشطة هذه المصارف، وكلما كانت المعلومات دقيقة كان القرار أقرب إلى الواقع، أما إذا كانت المعلومات غير دقيقة أو احتمالية، فإن القرارات الناتجة تكون متوقعة أو احتمالية، حيث سيكون للمعلومات قيمة اقتصادية بقدر التقليل من احتمالات المخاطرة بشرط أن تكون التكلفة المضافة أقل من العائد المضاف.

وعليه، أصبحت الفوائد التي تعطيها نظم المعلومات للعمليات والأنشطة واضحة في مساعدتها على تحقيق الأهداف المرجوة في البقاء والنمو والربحية (Sturat, 2000: 301)، إضافة إلى قدرتها الفائقة في ربط العالم بعضه ببعض بصورة مذهلة، فتحركت رؤوس الأموال بين الدول، وانتقلت شركات من بلدانها الأصلية إلى بلدان أخرى بحثاً عن مواد الخام، والعمالة الرخيصة، بل إن المهنيين بدؤوا يتنقلون من بلدانهم إلى أي بلد آخر، إذ يمكن أن يوفر لهم فرص عمل أفضل من تلك التي يجدونها في بلدانهم (عدس، 2000: 9).

نظم المعلومات، هي نظم آلية، تتكون من مجموعة من المكونات التي تستخدم لاستقبال موارد البيانات وتحويلها إلى منتجات معلوماتية، وتتعامل نظم المعلومات مع جميع الأنشطة

المتصلة في عملية صناعة واتخاذ القرارات لتشغيل الجهاز الإداري بغرض رفع كفاءته وفاعليته عن طريق توفير المعلومات وتدعيم قرارات المسؤولين (Walley, 1992: 210). وتشمل مكونات النظام الرئيسية على أربعة عناصر هي: المدخلات **Inputs** ؛ العمليات **Processing** ؛ المخرجات **Outputs** ؛ التغذية العكسية **FeedBack** ، وأخيرا حدود النظام.

ويشير (الحسنية، 2003: 53) إلى أن تطور نظم المعلومات الإدارية مر بأربع مراحل،  
رئيسية:

1. مرحلة التركيز على البيانات، وهي مرحلة الخمسينات وجزء من الستينات حيث اقتضت مهمة نظم المعلومات قبل انتشار الحاسوب على إنتاج بيانات دون معلومات.
2. مرحلة التركيز على المعلومات، وقد ركزت على أن الحاسوب قادر على فعل أشياء أكثر بكثير من مجرد إنتاج البيانات وتشغيلها كالتخزين والاسترجاع ومعالجة البيانات واستخلاص نتائج تسمى المعلومات.
3. مرحلة التركيز الحديث على اتخاذ القرارات والاتصالات، وهو أسلوب جديد يساعد المديرين على إنجاز أعمالهم واتخاذ قراراتهم وقد ظهر في هذه المرحلة ما يعرف بنظم دعم القرارات.
4. مرحلة التركيز المستقبلي على قواعد المعرفة، وهي محاولة لإدخال الذكاء الاصطناعي في نظم المعلومات بواسطة برامج الحاسوب وهي توفر استشارات إدارية للمدير.

ويمكن تقسيم نظم المعلومات التي تستخدم داخل الأجهزة الإدارية للمعاونة في عمليات المستويات الإدارية إلى ستة أنواع رئيسية كما يلي :

### 1. نظم معالجة العمليات Transaction processing Systems

وهي نظم معالجة آلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة، وأهم وظائف هذه النظم، هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير، ومن أمثلة نظم معالجة العمليات، نظام شؤون الموظفين، ونظام الشؤون المالية، ونظام المستودعات، ومتابعة المخزون (Rose, 2005: 89).

### 2. نظم المعلومات الإدارية Management Information Systems

تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تدعم المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، ومن أمثلة هذه النظم: نظام معلومات التسويق، ونظام معلومات التمويل، ونظام معلومات الإدارة العليا (كردي، 2003: 213).

### 3. نظم دعم القرارات Decision Support Systems

تقوم بدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل الجهاز الإداري، حيث تعتبر عملية اتخاذ القرار أساس العملية الإدارية، حيث يواجه الإداريون في الأجهزة الحكومية العديد من المشكلات المتعلقة بالتخطيط وتحليل البدائل واختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وغيرها (عدس، 2000: 9).

### 4. نظم المعلومات المكتبية Office Information Systems

تهدف إلى تحسين كفاءة أعمال السكرتارية والعاملين في الجهاز الإداري عن طريق إمكانية إجراء تعديل أو تغيير في هياكل أنشطة المكتب، وتستخدم هذه النظم تقنيات حديثة لتسهيل

عملية تجهيز المعلومات، وتخزين واسترجاع المعلومات، ونقل المعلومات (الهادي، 2001: 94-101).

#### 5. نظم الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence Systems

وهي نظم هدفها تصميم وتطوير نظم حاسوبية تحاكي الذكاء البشري لدى الأفراد ومحاولة استخدام هذا الذكاء الاصطناعي في حل المشكلات واتخاذ القرارات المختلفة، وجاءت كمحاولات لمنح الآلات قدرة من حيث إجراء العمليات الذكية التي يقوم بها العقل البشري ( Walker, 2006: 250).

#### 6. النظم الخبيرة Expert Systems

إنها إحدى فروع الذكاء الاصطناعي التي تعمل على دمج المعرفة ومهارات حل المشكلات كوسيلة للوصول إلى مهارة الخبير البشري مثل الطبيب والعالم النووي والمهندس الذري وتعامله مع حل المشكلات المختلفة لاتخاذ قرارات استراتيجية جيدة، لحل المشكلات شبه المهيكلة وغير المهيكلة، كما أنها تستطيع التعامل مع المشكلات التي هي بحاجة إلى المعرفة النظرية والخبرة العملية، والأكثر أهمية أنها تساعد المنظمات في اكتساب المعرفة الضرورية وإعادة هيكلتها من أجل المنافسة ونجاح المنظمة (Wright & Rhodes, 2001: 120).

وتقوم النظم الخبيرة بتخزين المعلومات بشكل حقائق وقواعد في قاعدة معرفية (تحاكي عمليات اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان الخبير، وتتعامل هذه النظم مع الحالات التي تتعلق بأقصى حالات عدم التأكد من عمليات الاستنتاج والاستدلال المنطقي).

وهناك نظم معلومات حديثة يتم التخطيط والتصميم لها في عملية ممارسة أعمال التدقيق والمراجعة الخارجية، وإجراء المراجعة التحليلية واختبارات الأرصدة التفصيلية وتدقيق القوائم



المالية وتحليلها باستخدام النظم المحاسبية والبرمجيات والتطبيقات التكنولوجية لقياس كفاءة الأداء المالي للمصارف، إضافة إلى ظهور ما يعرف بالحكومة الالكترونية التي تأخذ بالأساليب الإدارية من تكنولوجيا ونظم المعلومات بهدف تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والقرارات والخدمات المختلفة للمستخدمين، ومساعدة أصحاب القرار في الأجهزة الحكومية وغير الحكومية على اتخاذ القرار في الوقت المناسب (السيد اسماعيل، 2002: 212).

ويحدد (الطائي، 2005: 25 - 29) أركان نظام المعلومات الادارية على النحو التالي:

1. الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات الادارية. يمكن تجزئة نظام المعلومات الادارية بوصفه نظاماً كلياً إلى مجموعة من الأنظمة الفرعية، وهذه الأنظمة الفرعية إلى عدد من الأنظمة الثانوية وهكذا إلى حدود معينة تبعا لأسس مختلفة وهذه الأسس هي:

■ أسس وظائف المنظمة، تقسم بموجبه نظام المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعي لمعلومات الإنتاج والعمليات والنظام الفرعي لمعلومات التسويق والنظام الفرعي لمعلومات الأفراد والموارد البشرية والنظام الفرعي للمعلومات المالية والمحاسبية والنظام الفرعي لمعلومات التخزين وإدارة المواد والنظام الفرعي لمعلومات البحث والتطوير والنظام الفرعي لمعلومات العلاقات العامة والنظام الفرعي لمعلومات الجودة.

■ أسس وظائف المدير، يقسم بموجبه نظام المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعي لمعلومات التخطيط والنظام الفرعي لمعلومات التنظيم، والنظام الفرعي لمعلومات التوجيه والنظام الفرعي لمعلومات الرقابة.

■ أسس المستويات الإدارية، يقسم بموجبه نظام المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعي لمعلومات الإدارة العليا (نظام المعلومات الاستراتيجية) والنظام الفرعي لمعلومات الإدارة

الوسطى(نظام المعلومات التكتيكية) والنظام الفرعى لمعلومات الإدارة التنفيذية (نظام المعلومات التشغيلية).

■ أساس وظائف نظام المعلومات الادارية، يقسم بموجبه نظام المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعى لقاعدة المعلومات والنظام الفرعى للاتصالات والنظام الفرعى لاسترجاع المعلومات.

■ أساس القطاعات الاقتصادية، يقسم بموجبه نظام المعلومات الإدارية إلى النظام الفرعى للمعلومات الاقتصادية والنظام الفرعى للمعلومات الصناعية والنظام الفرعى للمعلومات الخدمية، والنظام الفرعى للمعلومات السياسية، والنظام الفرعى للمعلومات الاجتماعية، والنظام الفرعى للمعلومات الطبية... الخ.

■ أساس الرقعة الجغرافية، يقسم بموجبه نظام المعلومات الادارية إلى النظام الفرعى للمعلومات الدولية، و النظام الفرعى للمعلومات الإقليمية، والنظام الفرعى للمعلومات الوطنية، والنظام الفرعى للمعلومات المحلية.

2. عناصر نظام المعلومات الادارية، يضم نظام المعلومات الإدارية عناصر النظام الأساسية التي يشتمل عليها أي نظام آخر وهي:

■ المدخلات، وتتمثل بالبيانات التي يتم تغذية النظام بها ويتم تجميعها عن البيئة الداخلية (نشاطات المنظمة) ومن خلال التغذية العكسية وعن البيئة الخارجية (العوامل السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية... الخ).

■ عمليات المعالجة، تتمثل في تهيئة البيانات وإدخالها إلى النظام وتصنيفها وفهرستها وإعداد التقارير بالمعلومات وتخزين المعلومات وتحديثها واسترجاعها.

■ المخرجات، وتتمثل بالمعلومات التي يتم توليدها من قبل النظام بعد إجراء عمليات المعالجة على البيانات.

■ التغذية العكسية، تهدف إلى المطابقة بين المخرجات المخططة والمخرجات الفعلية لكشف الانحرافات وتصحيحها.

3. تكامل الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات وعناصره، يتمثل التكامل بين الأنظمة الفرعية المكونة لنظام المعلومات الإدارية بصيغ التفاعل المختلفة الحاصلة بين هذه الأنظمة الفرعية، وعلى الرغم من تعذر تحديد الدرجة المناسبة من صيغ التفاعل بين هذه الأنظمة الفرعية، إلا أن الشيء الأكيد هو وجود الحد الأدنى من هذا التفاعل في إطار المدخلات والمخرجات التي يتم تبادلها بين هذه الأنظمة الفرعية.

4. المستلزمات الضرورية لإدارة وتشغيل نظام المعلومات، هي ذاتها المستلزمات الأربعة التي سبق ذكرها في الحديث عن مستلزمات النظام بشكل عام، وهي المستلزمات البشرية والمستلزمات البرمجية والمستلزمات التنظيمية.

5. الهدف الأساسي للنظام، هو توفير المعلومات الضرورية التي تحتاجها الإدارات المختلفة في صنع القرارات عند اتخاذها وعند إنجازها وظائف التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والوقت والموثوقية والتكلفة والكمية والنوع المناسب، على أن تعكس هذه المعلومات أحداث الماضي وصورة الحاضر وتوقعات المستقبل لنشاط المنظمة. وعليه فإن المعيار الأساسي لتقرير فعالية النظام هو مدى توفير المعلومات بهذه الأوصاف ومن ثم مدى انتفاع المديرين صانعي القرارات من المعلومات التي يوفرها النظام في تحقيق النجاح للمنظمة من خلال توظيف هذه المعلومات في صنع القرارات التي تسهم بهذا النجاح.

ويؤكد (حلمي، 2003: 203) أن نظم المعلومات الإدارية تلعب في المصارف عدة أدوار استراتيجية، منها تحسين الكفاءة التشغيلية بأقل الكلف الممكنة مع إعطاء أفضل أداء ونوعية ممكنة من خلال ربط عملياتها التشغيلية ضمن شبكة من نظم المعلومات، بحيث يزداد تأكيد المعلومات ودقتها بينهم، واختصار الوقت وتقليل الكلف وبالتالي تحقيق الكفاءة، وتعم الفوائد على جميع الأطراف. كما أن نظم المعلومات تساعد في بناء قاعدة المعلومات الاستراتيجية التي تستخدم أساسا في الغرض الرئيسي لنظم المعلومات، إلا أن هذه القاعدة تستخدم في العديد من وظائف المصارف كالتسويق مثلا وعلى مستوى التخطيط الاستراتيجي وإيجاد أساليب أفضل لإبقاء عملائه ومورديه معه، وتحقيق نمو أكثر فاعلية في الخدمات المصرفية الالكترونية وتغطية كافة نشاطاته وواجباته اليومية وتوفير أفضل المعلومات الدقيقة والبناءة في دعم عملية صناعة قراراته المالية السليمة.

لذلك أصبح لزاما على هذه المصارف العمل المستمر على تحديث نظمها المصرفية من خلال نصب ونشر الشبكة الالكترونية وربطها بين الفروع والإدارة المركزية للاستجابة إلى متطلبات عصر قيادة التقنيات الإدارية، بما يحقق تسريع وتحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن، وابتكار خدمات جديدة أكثر كفاءة وفاعلية عبر الاتصالات الإدارية، وتوفير البيانات والمعلومات المحدثة عن أنشطة الزبائن ومركزهم المالي، لتمكين الإدارة العليا من اتخاذ القرار السريع والسليم.

## (1 - 3) : فاعلية نظم المعلومات الإدارية

يمثل ميدان الفاعلية المفهوم الأوسع والأشمل لأداء الأعمال والذي يدخل في طياته أسس كل من الأداء المالي والعملياتي.

يرى (Cameron & Whetten,1983:3) أنه من المناسب الاعتماد على هذا الميدان بمفاهيمه ومحاوره عند دراسة الأداء في مختلف المجالات الإدارية، وخاصة في مجال بحوث الإدارة الاستراتيجية ونظرية المنظمة، نظراً لما تتطلبه الطبيعة المتشابكة للأهداف التنظيمية وحاجات الأطراف المرتبطة بها من اهتمام، إذ يغطي ميدان الفاعلية أهداف أصحاب المصالح في المنظمة، ويعمل على قياس هذه الأهداف لمختلف الأطراف.

إن تعدد الأهداف التي تسعى منظمات الأعمال إلى تحقيقها وتعارضها في بعض الأحيان قد يلقي بظلاله على أهمية وقدرة مفهوم الفاعلية في تقييم أداء المنظمات، إذ إن الخلافات حول تحديد مفهوم الفاعلية تنشأ من حقيقة أن المنظمات والأفراد القائمين على إدارتها والمرتبطين بها بشكل أو بآخر تكون لهم في الغالب أهداف متعددة ومتعارضة، وتعريف الأهداف التنظيمية يمكن أن يكون مجالاً لوجهات نظر متباينة.

يحمل (Porter,1996:61-63) على مفهوم الفاعلية وقدرتها كميدان أداء تستطيع المنظمة من خلاله التفوق تنافسياً، ومثل معظم توجهاته يعطي Porter البعد التنافسي ضمن هيكل الصناعة الأهمية في مناقشته لموضوع الفاعلية، إذ يرى أن الاهتمام بالتحسين للفاعلية مهم لإنجاز الربحية، ولكنه غير كاف، إذ إن المنظمات التي تتنافس على أساس الفاعلية وتبقى متفوقة على منافسيها في ضمن نفس الصناعة هي قليلة جداً.

ينظر (Shipper & White,1983:102-103) إلى قياس الفاعلية التنظيمية من منطلقين داخلي وخارجي، فالفاعلية ضمن البيئة الداخلية تقيم على أساس درجة تحقيق المنظمة للأهداف المتعلقة بحجم المبيعات، والحصة السوقية، والأرباح، أما ضمن البيئة الخارجية، فإن الفاعلية تقاس على أساس قوتها التنافسية المستندة على درجة قبول منتجاتها وخدماتها، ودرجة استيعابها للتطور والإبداع التكنولوجي، ومدى تحسسها للتقلبات الاقتصادية وقدرتها على اتخاذ ردود أفعال تجاهها.

عرفت الفاعلية بأنها فعل الأشياء الصحيحة **Doing right things** وهي بذلك تتعلق بصحة القرار وما إذا كان مخرجاته مطلوبة أم لا، ولتحقيق الفاعلية المطلوبة يجب ان تتكامل ثلاثة عوامل رئيسية هي الأفراد والهيكل والمعلومات (Boddy, et..al, 2009: 78).

وبالنظر إلى نظم المعلومات نجدتها مكلفة الشراء والاستخدام، لذلك ففي عالم الأعمال الذي يسعى لتعظيم الفائدة، يفترض أن تحقق نظم المعلومات قيماً اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليها، وهذا ما يدفع الباحثين إلى التركيز على فاعلية هذه النظم كأولوية أساسية في عملية البحث بنظم المعلومات. وعرفت فاعلية نظم المعلومات بأنها الدرجة التي تحقق بها المنظمة الأهداف التي وضعت هذه النظم من أجلها (Munshi, 1996: 1-6). وعرفها كل من (Tong & Yap, 1996: 601- 610) بمدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية كتأثيره على الأداء التنظيمي وغير ذلك.

أشار الباحثون (Loudon & Loudon, 2000) ؛ (Ryker & Nath, 1998: 44 – 48) إلى إمكانية التعرف على فاعلية نظم المعلومات الإدارية من خلال مساهمتها في أداء المنظمة كمساهمة النظام في تحقيق الأرباح وزيادة الحصة السوقية، كما اختلف الباحثون حول الجهة التي ينظرون

من خلالها لفاعلية نظم المعلومات فبعضهم يراها من وجهة نظر المستخدم. وبعضهم الآخر ينظر إليها من وجهة نظر الجهة المشرفة على النظام.

وبهذا الصدد يشير (الطائي، والخفاجي، 2009: 66 - 68) إلى أن الجدل الحاصل بين الكتاب والباحثين في مجال نظم المعلومات، تمخض عنه خمسة مداخل أساسية لتحديد وقياس فاعلية نظم المعلومات، وهي:

### (1) مدخل الهدف

وهو المدخل الأكثر شيوعاً في الاستخدام، ويحدد مفهوم الفاعلية على أنه المدى الذي من خلاله يمكن النظام من بلوغ أهدافه. ويتميز هذا المدخل بسمه أساسية، وهي تقليص اختلاف الأهداف بين الأنظمة المختلفة. أي أن اختلاف الأهداف بين مختلف الأنظمة في منظمات الأعمال يؤدي بشكل أو بآخر إلى اختلاف المعيار العملي لقياس الفاعلية إلا أن هذا المدخل يوفر إطاراً ومؤشراً نظرياً يقلص هذا الاختلاف. وهو ما يمثل تحقيق النظام لأهداف المنظمة.

### (2) مدخل الموارد

ويحدد هذا المدخل مفهوم الفاعلية في إطار الموقع التنافسي للمنظمة مع بيئتها الخارجية، وهو قدرة المنظمة على استغلال البيئة في الحصول على الموارد النادرة، إذ تحل المدخلات محل المخرجات كاهتمام أساسي. حيث تحسين الموقع التنافسي للمنظمة من خلال الحصول على الموارد، لا تعد الهدف بحد ذاته بقدر أن هذا التحسين سيعزز من قدرة المنظمة على بلوغ الأهداف الاستراتيجية.

### (3) مدخل الرضا

ترتبط الفاعلية في ظل هذا المدخل بمنفعة المشتركين (صانعي القرارات الاستراتيجية) ومصالحهم. أي أن الافتراض الجوهرى لهذا المدخل هو أن النظام موجود بشكل أساسي لتحقيق منفعة المشتركين ومصالحهم. ويعد هذا المدخل المعيار النهائي لفاعلية النظام. حيث إن المدى الذي يحمل فيه المشتركون توقعات متشابهة من مختلف المستويات الإدارية في المنظمة تتعلق بمنفعة النظام ومثل هذه المنفعة تترجم إلى أهداف تصبح بدورها وسيلة لتحقيق رضاهم. وهو ما يعكس ملاءمة النظام لمختلف المستويات الإدارية في المنظمة.

### (4) مدخل العمليات

يعد هذا المدخل الفاعلية ما يرتبط بالبيئة الداخلية للنظام وسلامة عملياته وإجراءاته الداخلية فالمدى الذي يتمتع به النظام بالسلامة هو الذي يحدد مستوى فاعليته. حيث إن ما يعاب على هذا المدخل كون النظام قد يكون فاعلاً حتى عندما تكون سلامته الداخلية متدنية وعملياته الداخلية موضع تساؤل فضلاً عن أنه في ظل بيئة خارجية مضطربة فإن التراجع في العمليات الداخلية قد يفسر على أنه تدنى الفاعلية، في حين يكون هذا الخمول مطلوباً لتحقيق التفوق في الأمد البعيد. وهو ما يعكس استجابة النظام للمتغيرات المستجدة الداخلية منها والخارجية. بالإضافة إلى قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات.



## (5) مدخل العدالة الإجتماعية

وهو مدخل معدل لإطار رضا المشتركين من خلال التركيز على كافة فئات المشتركين وتصنيفهم إلى فئات محددة.

ويرى (Newkirk & Lederer, 2006) أن قياس فاعلية تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية يتطلب تحديد الوعي الاستراتيجي، والمتضمن القيام بالتخطيط لعملية تخطيط نظم المعلومات؛ وتحليل الوضع الراهن من خلال تحليل الوضع البيئي الحالي؛ واختيار البدائل الاستراتيجية من خلال تحديد أهداف النظام والفرص المتاحة لتحسين النظام؛ وصياغة الاستراتيجية المتضمنة تحديد العمليات الداخلية الجديدة، وتحديد متطلبات البنية التحتية، وتحديد الأولويات الضرورية للبدء بعملية التنفيذ والتي تتضمن تحديد مدخل التغيير، وخطط العمل والرقابة والتقييم.

لهذا تعطي مكونات نظام المعلومات البيئات الداخلية والخارجية والتنافسية للمنظمة، وتفاعل هذه المكونات بطريقة فاعلة يزيد من قدرة النظام على توفير المعلومات الاستراتيجية التي تكفل للمنظمة تقدماً تنافسياً ضمن بيئتها بشكل يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية (Choe & Park, 1998: 142). ويؤكد (الزعبي، 2005: 20-21) أن نظم المعلومات تساعد في تحسين أداء المنظمات وفق مؤشر أو أكثر، وفق ما تحققه هذه النظم من عائد على الاستثمار، وتدعم تحقيق الغايات الاستراتيجية للمنظمة. وتسهم كذلك في تحسين طريقة المنظمة لإيجاز نشاطاتها، أو تحديد طريقة منافستها للمنظمات الأخرى، أو في تعاملها مع العملاء والموزعين. وحتى يحقق نظام المعلومات ميزات تطبيقه، لا بد أن تتضافر جهود الإدارة، وتتكامل عناصر تطبيقه، مع الأخذ بالاعتبار

تأثير قوى بيئة المنظمة ، لضمان نجاحه في تحقيق الميزات التنافسية للمنظمة ( **Wiseman, 1998** ) .(17)

## (1 - 4) : الأداء المؤسسي

يُعد الأداء القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار منظمات الأعمال. فالاتجاهات التقليدية في الإدارة تبحث عن الأداء المتميز من خلال توجهات وتأكيد على ممارسات تصب باتجاه تعظيم الأداء وكذلك الاتجاهات الأخرى الإدارية ( **William, 2002: 457** ). فالتطور الحاصل في الأداء وإدارته جاء على مراحل متعاقبة سواء في العالم الصناعي كمنظمات أعمال أو منظمات دولة، وكذلك في باقي الدول الأخرى ( **Dewaal, 2001: 7** ). والملاحظ أن هذا التطور انصب في المجال التطبيقي على المؤشرات المالية أولاً وفق اعتبارات تأثرها بالاشتراطات والظروف الاجتماعية والإنسانية ( **Friedlob, et..al, 2002: 4** ). وتوالت بعد ذلك المحاولات وتراكت المعارف في هذا المجال توطرها فكرة تطوير أداء العمل، بحيث ترتبط الأنشطة والعمليات وكذلك المخرجات بالتكاليف الخاصة بها ( **William, 2002: 460** ).

وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تتناول الأداء، إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد للأداء ( **Armstrong, 2006: 7** ). فتعدد واتساع الأبعاد والمنطلقات البحثية ضمن موضوع الأداء، واستمرار المنظمات بالاهتمام والتركيز على مختلف جوانبه، يبقي الأداء مجالاً خصباً للبحث والدراسة لارتباطه الوثيق بمختلف المتغيرات والعوامل البيئية، سواء منها الداخلية أم الخارجية، وتشعب وتنوع تلك المتغيرات وتأثيرها المتبادل معه ( **Paladino, 2007: 5-6** ). فالأداء مفهوم واسع، ومحتوياته متجددة بتجدد وتغير وتطور أي من

مكونات المنظمة على اختلاف أنواعه، ولا تزال الإدارات العليا في منظمات الأعمال مستمرة في التفكير بموضوع الأداء طالما أن تلك المنظمات موجودة، إضافة إلى أن الانشغال بمناقشة الأداء بوصفه مصطلحاً فنياً، وبمناقشة المستويات التي يحلل عندها والقواعد الأساسية لقياسه ما زال مستمراً.

إن الاختلاف حول مفهوم الأداء ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء وقياسه، والتي يستخدمها المديرون والمنظمات، ويرى البعض (Hale,2004: 13) أن هذا الاختلاف يعود لتنوع الأهداف والاتجاهات في دراسة الأداء. فأغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها، وفي هذا السياق يعبر (Ecclec,1991: 131) عن الأداء بكونه انعكاساً لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها، ويتفق مع هذا السياق كل من (Robins & Wiersema,1995: 278) إذ يعبران عن الأداء بكونه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الطويلة الأمد، ويستند (Miller & Bromiley,1990: 757) إلى منطلقات النظرة المستندة إلى الموارد في تعريفهم للأداء ويعدان الأداء محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة.

والأداء في أبسط صورته يمثل النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها (Wright, et al,1998: 259) والكاتب هنا لا ينظر إلى الأداء بصورته المجردة بحيث تمثل نتائج لا يعرف مستواها، وإنما يركز على الجانب الإيجابي لنتائج الأداء مفترضاً منذ البداية قدرة المنظمة على تحقيق مستوى مرتفع لأدائها، وبما أن الأداء هو نتيجة لدالة مختلف أنشطة وأفعال المنظمة التي تمارسها ضمن عوامل ومحددات مختلفة، فإن درجة مستواه تتحدد نتيجة العوامل المؤثرة فيه، ومدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلاله.

وفي السياق نفسه يرى (Collis & Montgomery, 1995: 119) أن مزيج الموارد والقدرات المميز للمنظمة، هو الذي يحدد مدى كفاءة وفاعلية المنظمة في أدائها. وينطلق (Wit & Meyer, 1998: 40) في إيرادهما تعريف الأداء من مدخل النظم واعتبار الأداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها، فالأداء هو مخرجات الأنشطة والأحداث التي تشكل داخل المنظمة. ويورد (David, 2001: 308) مفهوماً عاماً للأداء بوصفه إياه بنتائج الأنشطة التي يتوقع أن تقابل الأهداف الموضوعية.

هذا ويختلف الكتاب والباحثون في توجهاتهم نحو تحديد مجالات الأداء وطرق قياسها (Wheelen & Hunger, 2008: 240)؛ (Certo & Peter, 1995: 146)، فمنهم من ينظر إلى أهداف أصحاب المصالح والحقوق بوصفها مجالات أداء رئيسة ينبغي على المنظمة قياس الأداء المنظمي من خلالها، وفق مقاييس ومعايير تلائم كل مجال بما يمثله من أطراف مرتبطة به، وينطلق كتاب آخرون في تحديد مجالات الأداء من متطلبات بحوثهم ودراساتهم التي تحدد طبيعتها مجالات الأداء التي يتم التركيز عليها، كما تهتم إدارات بعض المنظمات بمجالات أداء تعكس فلسفتها تجاه ميادين الأداء التي تمثل أولويات بالنسبة لها، وفيما يلي توضيح كل ميدان من هذه الميادين، وما يتضمنه من مقاييس ومؤشرات لقياس الأداء.

## ميدان الأداء المالي

يعد استخدام الأداء المالي القاسم المشترك بين الكتاب والباحثين والمديرين سواء أكان ضمن الدراسات التطبيقية والنظرية في عملية قياس الأداء ضمن الواقع العملي في مختلف منظمات الأعمال. ويرى (Lynch, 2003: 376) أن الأداء المالي سيبقى المقياس المحدد لمدى نجاح

المنظمات. وإن عدم تحقيق المنظمات للأداء المالي بالمستوى الأساسي المطلوب يعرض وجودها واستمرارها للخطر. ويذهب بعض الكتاب إلى أبعد من ذلك في التأكيد على أهمية الأداء المالي، وذلك إلى حد اعتباره الهدف الأهم بالمنظمة، وضمن هذا التوجه. ويعبر ( **Hunt & Morgan, 1995: 6** ) عن تلك الأهمية بالقول إن الأداء المالي المتفوق يعد هدف المنظمات الأساسي، وأن الأهداف الثانوية للمنظمة يمكن تحقيقها ضمناً من خلال تحقيق الأداء المالي المتفوق. وضمن المنظور الاستراتيجي للأداء المالي. ويعتقد ( **Harrison & John, 1998: 47-48** ) أن مؤشرات الأداء المالي يمكن استخدامها كمؤشرات أساسية تستخدم في عملية التحليل الداخلي للمنظمة، فالأداء المالي يعتبر استراتيجية مهمة، يمكن للمديرين استخدامها في تحديد مستوى الأداء الكلي في المنظمة، فضلاً عن ما يؤشره من نقاط قوة داخلية. ويؤكد الكاتبان على أهمية الأداء المالي فيما يتعلق بالعوامل البيئية الخارجية، إذ إن المنظمة ذات الأداء المالي المرتفع، تكون أكثر قدرة على الاستجابة في تعاملها مع الفرص والتهديدات البيئية الجديدة، كما أنها تتعرض لضغط أقل من أصحاب المصالح والحقوق، مقارنة بغيرها من المنظمات التي تعاني من الأداء المالي المتردي. ويدعم هذا المنطق كل من ( **Waddock & Graves, 1997: 306** ) إذ يعتبران أن الأداء المالي المتفوق يتيح للمنظمة الموارد المالية اللازمة لاقتناص فرص الاستثمار المختلفة، ويساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح والحقوق وتحقيق أهدافهم.

ويحدد ( **Thompson, 1994: 182** ) النسب المالية الأكثر ملاءمة في قياس أداء المنظمة كالتالي: العائد على صافي الموجودات، وهامش الربح الصافي، وهامش الربح الإجمالي ودوران صافي الموجودات، في حين يرى ( **David, 2001: 309** ) أن أهم هذه المؤشرات هي: العائد على الاستثمار ونمو الموجودات. أما ( **Wheelen & Hunger, 2008: 240 – 241** ) فإنهما يعتقدان أن

نسب العائد على الاستثمار، العائد على حق الملكية وعائد السهم الواحد هي المؤشرات الأكثر ملاءمة للإستخدام عن قياس الأداء.

## ميدان الأداء المالي والعملياتي

يمثل ميدان الأداء المالي والعملياتي الحلقة الوسطى لأداء الأعمال في المنظمات، فبالإضافة إلى المؤشرات المالية يجري الاعتماد على مقاييس ومؤشرات تشغيلية في الأداء كالحصة السوقية، وتقديم منتجات جديدة، ونوعية المنتج / الخدمة المقدمة، وفاعلية العملية التسويقية، والإنتاجية، وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات المنظمة. إن تضمين مقاييس الأداء لمقاييس تشغيلية يظهر للإدارة الصورة الخلفية للأداء الذي تستطيع المؤشرات المالية الكشف عنه (VenKatraman & Ramanjam, 1986: 804)، ويرى (Macmenamin, 1999: 323-324). أن الاعتماد على النسب المالية فقط في تقييم الأداء يعطي رؤية غير متكاملة الأبعاد حول المنظمة، لذا يجب تعزيز هذا الأسلوب في القياس بمقاييس أداء غير مالية لبناء نظام قياس لأداء فعال في المنظمة. وضمن هذا التوجه، يعتقد (Holbech, 2005: 23) أنه إذا ما اهتم المدير بالأداء الكلي والشامل للمنظمة، فإنه سيكون أكثر ميلاً لإيجاد التوازن بين الاهتمامات العملياتية والمالية. يقدم (Kaplan & Norton, 1992: 71) إطار عمل لقياس الأداء المالي والعملياتي من خلال ما يعرف بـ **Balanced Scorecard** إذ تضمن هذه البطاقة المقاييس المالية التي تفصح عن نتائج الأداء الذي تم، وتعزز البطاقة تلك المقاييس والمؤشرات المالية بمقاييس عملياتية تتمحور حول العملاء، والعمليات الداخلية، وأنشطة التطوير والإبداع في المنظمة بحيث يتم تعزيز الأداء المستقبلي للمنظمة.

## (1 - 5) : الدراسات السابقة العربية والأجنبية

### (أ) العربية

- دراسة (الجراح، 2002) بعنوان "أثر مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية على كفاءة الأداء المالي". هدفت إلى بيان أثر مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية على كفاءة الأداء المالي، وقد اعتمد الباحث في دراسته على نسبي العائد على الاستثمار والعائد على حقوق الملكية لقياس الأداء المالي للمصارف، وقد قام الباحث بجمع البيانات من خلال استبانة خاصة صممت لهذا الغرض وشملت عينة الدراسة جزءاً من المصارف التجارية الأردنية وعددها (8) مصارف خلال الفترة من 1990-2000. وتوصلت الدراسة إلى أن المصارف التجارية في الأردن تتجه إلى التوسع باستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملياتها المصرفية المختلفة. وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية وبين كفاءة أدائها المالي مقاسة بالعائد على الاستثمار. وهناك علاقة طردية ضعيفة غير دالة إحصائية بين مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف التجارية الأردنية وبين كفاءة أدائها المالي مقاسة بالعائد على حقوق الملكية.

- دراسة (الزعبي، 1999) بعنوان "أثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية، وتحقيق عوامل التفوق التنافسي: دراسة تطبيقية في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي". هدفت إلى محاولة تشخيص واقع البيئة التنافسية للمصارف التجارية الأردنية وتحديد أثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق التفوق التنافسي. شملت الدراسة

(14) مصرفاً تجارياً، أما العينة فتكونت من (80) مديراً، واستخدمت الاستبيانية بوصفها أداةً

لجمع المعلومات، وخرجت الدراسة بعدد من الاستنتاجات، أهمها:

♦ إن توافر بيانات محدثة عن متغيرات البيئة الداخلية يؤدي إلى إتاحة فرص تمكين المنظمات المصرفية من بناء وتطوير المزايا التنافسية ولا سيما ميزة قيادة الكلفة وميزة الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية.

♦ وجود علاقة طردية بين نظام المعلومات الاستراتيجي وتوافر فرص بناء وتطوير المزايا التنافسية.

♦ وجود علاقة تأثير معنوية بين مخرجات نظام المعلومات الاستراتيجي وبناء وتطوير المزايا التنافسية.

## (ب) الاجنبية

- دراسة (Naranjo-Gil, 2009) بعنوان " **Management information systems and strategic**

**performances: The role of top team composition**". هدفت الدراسة إلى تحليل دور الإدارة العليا

في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الاستراتيجي. تكونت عينة الدراسة من (92) فريق

إدارة عليا. أجريت الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية في ولاية كاليفورنيا. وقد توصلت

الدراسة إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية على الأداء الاستراتيجي.

- دراسة (Min & Fei, 2008) بعنوان " **The Impact of Information System Usage on**

**Performance: Based on the Innovation Perspective**". هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج يرتبط

باستخدام نظم المعلومات الإبداعية والأداء المنظمي البعيد والقصير المدى. أجريت الدراسة على

المصانع في الصين. وقد توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات يرتبط بعلاقة إيجابية بالأداء



المنظمي. بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية والأداء المالي.

- دراسة (Olugbode, et..al, 2008) بعنوان " **The Effect of Information Systems on Firm Performance and Profitability Using a Case-Study Approach** " . هدفت الدراسة إلى اختبار أثر

نظم المعلومات على أداء الشركة والربحية باستخدام مدخل دراسة الحالة. أجريت الدراسة على شركة **Beale & Cole** البريطانية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً دالاً إحصائياً لنظم المعلومات على أداء الشركة وعلى تحقيق ربحية مالية عالية.

- دراسة (Wenzhong & Xiaoman, 2007) بعنوان " **Performance monitoring and optimization design of Database access layer about management information system** " . هدفت الدراسة

إلى فحص طبيعة العلاقة بين رقابة الأداء والدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في (25) شركة صناعية في ماليزيا. وقد توصلت الدراسة أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً كبيراً في عملية رقابة الأداء سواء على المستوى الفردي أو على المستوى المنظمي. وأن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين الاستخدام الفاعل لنظم المعلومات الإدارية وتحقيق مستويات أداء عالية.

- دراسة (Bani-Hani, et..al, 2007) بعنوان " **The Impact of management information system on organizations performance: Field study at Jordanian University** " . هدفت الدراسة إلى

تحري أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المنظمي من وجهة نظر الأكاديميين العاملين في الجامعات الأردنية في كليات الأعمال. تكونت عينة الدراسة من (15) جامعة حكومية وخاصة، وتم توزيع (120) استبانة على عمداء ورؤساء الأقسام في كليات الاعمال. وقد توصلت الدراسة إلى

أن هناك علاقة ارتباط إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المنظمي للجامعات. وأن نظم المعلومات الإدارية تؤثر بشكل إيجابي على أداء الجامعات عينة الدراسة.

- دراسة (Lin, 2006) بعنوان " **Interorganizational and organizational determinants of planning effectiveness for Internet-based interorganizational systems**". هدفت الدراسة إلى اختبار أثر **Interorganizational** على فاعلية تخطيط أنظمة المعلومات في المنظمات التايوانية الكبيرة الحجم. تكونت عينة الدراسة من 202 مدير يعملون في الشركات التايوانية الكبيرة الحجم. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً ذا دلالة معنوية لـ **Interorganizational** على فاعلية تخطيط أنظمة المعلومات.

- دراسة (Newkirk & Lederer, 2006) بعنوان " **The effectiveness of strategic information systems planning under environmental uncertainty**". هدفت الدراسة إلى اختبار أثر مرحلة تخطيط أنظمة المعلومات الاستراتيجية على نجاح التخطيط في ظل بيئة عدم التأكد. تكونت عينة الدراسة من المديرين التنفيذيين في الشركات الشرقية والغربية في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد بلغ عدد الأفراد 1200 فرد. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن هناك علاقة بين تخطيط أنظمة المعلومات الاستراتيجية على نجاح مرحلة التخطيط في ظل عدم التأكد البيئي.

- دراسة (Gebauer & Schober, 2005) بعنوان " **Information System Flexibility and the Performance of Business Processes**". هدفت الدراسة إلى اختبار أثر مرونة نظم المعلومات على أداء عمليات الأعمال الداخلية للمنظمات. أجريت الدراسة على (75) شركة تعمل في مجال

الإنشاءات في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً لمرونة نظم المعلومات على أداء عمليات الشركات الداخلية.

**دراسة (Ricciardi, 2005) بعنوان " Balanced scorecard and its information system: The performance data warehouse "**. هدفت الدراسة إلى اختبار أثر طبيعة العلاقة بين بطاقة التقييم المتوازن ونظم المعلومات من خلال توضيح أداء المخازن. وكيف أن بطاقة التقييم المتوازن كنظام تدعم أداء المخازن في شركات تصنيع الأغذية المعلبة بالولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن بطاقة التقييم المتوازن نظام إدارة يدعم عملية اتخاذ القرارات في المنظمات وبالتالي يؤثر على أداء المخازن التابعة لهذه المنظمات.

**دراسة (Hussein J, et..al, 2004) بعنوان " The impact of organizational factors on information systems success: An empirical investigation in the Malaysian electronic government agencies "**. هدفت الدراسة إلى فحص أثر العوامل التنظيمية على نجاح أنظمة المعلومات في الوكالات الحكومية الالكترونية الماليزية. تكونت عينة الدراسة من 201 مستخدم من أربع وكالات مركزية. وقد تم تحديد ستة عناصر رئيسة تؤثر على نجاح نظم المعلومات، وهي: دعم الإدارة العليا؛ وهيكل اتخاذ القرارات؛ والنمط الإداري؛ والمعرفة الإدارية بتكنولوجيا المعلومات؛ والأهداف؛ وتخصيص الموارد. وتم تحديد أبعاد نجاح أنظمة المعلومات بالآتي: جودة النظام؛ وجودة المعلومات؛ والفائدة؛ ورضا المستخدمين. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: أن هناك علاقة ارتباط دالة بين متغيرات نجاح أنظمة المعلومات، وأن هناك علاقة ارتباط بين المتغيرات التنظيمية المحددة وبين نجاح أنظمة المعلومات في المنظمات عينة الدراسة.

- دراسة (Gustafsson, et..al, 2004) بعنوان " **Identifying IT impacts on organizational**

**structure and business value**". هدفت الدراسة إلى تقديم إطار لتحليل كيفية أن أنظمة

تكنولوجيا المعلومات تضيف قيمة للأعمال من خلال التأثير السببي على هيكل المنظمة. تكونت

عينة الدراسة من 113 شركة تعمل في ولاية فلوريدا في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت

الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: إلى أن هناك تأثيراً سلبياً دالاً معنوياً بين أنظمة

تكنولوجيا المعلومات وقيمة الأعمال في هذه المنظمات.

### (1 - 6): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة يمكن تلخيصه بالآتي:

إن الدراسة الحالية تناولت أبعاداً لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية بالاستناد على

مداخل تحديد فاعلية نظم المعلومات الإدارية، بالإضافة إلى اختلاف الدراسة الحالية عن

الدراسات السابقة من حيث قطاع التطبيق.

## الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

- (1 - 3) : المقدمة
- (2 - 3) : منهجية الدراسة (طبيعة الدراسة ونوعها)
- (3 - 3) : مجتمع الدراسة
- (4 - 3) : وحدة المعاينة والتحليل
- (5 - 3) : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
- (6 - 3) : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
- (7 - 3) : المعالجة الإحصائية المستخدمة
- (8 - 3) : صدق أداة الدراسة وثباتها
- (9 - 3) : اختبار التحقق من ملاءمة البيانات لتحليل الإحصائي

### (3 - 1) : المقدمة

يناقش هذا الفصل الطريقة والإجراءات ومجموعة من النقاط ذات العلاقة وفق المنهج الذي اعتمدت عليه الدراسة الحالية لتحقيق أهدافها.

### (3 - 2) : منهجية الدراسة (طبيعة الدراسة ونوعها)

تعتبر هذه الدراسة، وصفية وتحليلية لكونها تبحث في وصف وتحليل أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (تحقيق النظام لأهداف المنظمة؛ وملاءمة النظام للمستويات الإدارية في المنظمة؛ واستجابة النظام للمتغيرات المستجدة؛ وقدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات) على أداء البنوك التجارية الأردنية (الربحية؛ والحصة السوقية). وهي بنفس الوقت دراسة مسحية بالاعتماد على المسح الميداني لمجتمع الدراسة ولاختبار الفرضيات التي استندت إليها الدراسة. وعليه استخدام الباحث المنهج الوصفي والتحليلي، بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً.

### (3 - 3) : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية، وكما هو موضح في الجدول (3 - 1) ..

جدول (3-1) توزيع أفراد العينة حسب البنك

ت	أسم البنك	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المسترجعة	عدد الاستبانات الصالحة
1	العربي	33	-	-
2	الإتحاد	16	16	16
3	الإسكان	37	37	32
4	الأردن	31	30	29
5	القاهرة عمان	33	32	23
6	الأهلي الأردني	33	30	28
7	الأردني الكويتي	33	32	26
8	الاستثمار العربي الأردني	16	16	16
9	المؤسسة العربية المصرفية	20	20	20
10	التجاري الأردني	24	24	21
11	الاستثمار والتمويل	18	18	18
12	المال	16	16	16
	المجموع	310	271	245

### (3-4) : وحدة المعاينة والتحليل

تمثلت وحدة التحليل والمعاينة من (المديرين العاميين، نواب "مساعدتي" المديرين العاميين، ومديري الإدارات) العاملين في البنوك التجارية الأردنية وقد بلغ عدد مفردات عينة الدراسة (310)، بحسب المعلومات التي توفرت للباحث من الموقع الإلكتروني لجميع المصارف الأردنية. وتم توزيع استبانة الدراسة على عينة الدراسة والتي تتكون من (310)، حيث تم استعادة (271) استبانة بنسبة استجابة بلغت 87%، وبعد استبعاد الاستبانات غير الصالحة للتحليل أصبح

حجم العينة المستردة والصالحة للتحليل (245) بنسبة 79% من الحجم الكلي. وكما هو موضح بالجدول (3 - 1).

### (3 - 5): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

الجدول (3 - 2) يوضح المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (العمر؛ المستوى التعليمي؛ طبيعة العمل؛ عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية؛ عدد سنوات الخدمة في قطاع البنوك).

جدول (3 - 2): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	العمر	أقل من 30 سنة	51	20.82
		من 30 - 40 سنة	85	34.69
		من 41 - 50 سنة	83	33.88
		51 سنة فأكثر	26	10.61
2	الجنس	ذكر	154	62.86
		أنثى	91	37.14
3	المستوى التعليمي	بكالوريوس	122	49.80
		دبلوم عال	15	6.12
		ماجستير	72	29.39
		دكتوراه	36	14.69
4	التخصص العلمي حسب الشهادة	محاسبة	75	30.61
		إدارة أعمال	87	35.51
		اقتصاد	30	12.24
		علوم مالية ومصرفية	33	13.47
		حاسوب	9	3.67
		أخرى	11	4.49



جدول (3 - 2): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
5	عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية	5 سنوات فأقل	123	50.20
		من 10.6 سنوات	59	24.08
		من 15.11 سنة	45	18.37
		أكثر من 16 سنة	18	7.35
6	عدد سنوات الخدمة في قطاع البنوك	5 سنوات فأقل	80	32.65
		من 10.6 سنوات	63	25.71
		من 15.11 سنة	47	19.18
		أكثر من 16 سنة	55	22.45
7	الموقع الوظيفي الحالي	مدير عام	12	4.90
		نائب مدير عام	36	14.69
		مساعد مدير عام	42	17.14
		مدير إدارة	155	63.27

يشير الجدول (3 - 2) إلى نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الديمغرافية للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة. حيث يتضح أن **89.39%** هم ممن تتراوح أعمارهم من **50** سنة فأقل. وأن **62.86%** من المستجيبين هم من الذكور، والنسبة المتبقية من الإناث. ويبين متغير المستوى التعليمي أن كافة أفراد عينة الدراسة هم من حملة مستويات تعليمية مختلفة إلا أن النسب قد تفاوتت بينها. ومن حيث التخصص العلمي حسب الشهادة بينت النتائج أن **91.83%** هم من التخصصات الإدارية والمالية والمصرفية، وأن **8.17%** هم من الاختصاصات الأخرى. وما يتعلق بعدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية؛ وعدد سنوات الخدمة في قطاع البنوك؛ و الموقع الوظيفي الحالي يبين الجدول (3 - 2) النتائج المتعلقة بها.

## (3 - 6): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة، تم اعتماد الأدوات

الآتية:

1. المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات، والمقالات، والرسائل الجامعية، والكتب العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدراسة.

2. الاستبانة، هي أداة قياس إدراكية تم الاعتماد في تصميمها على آراء مجموعة من الكتاب والباحثين في مجال موضوع الدراسة للحصول على البيانات الأولية والثانوية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، وروعي فيها جعل المستجيب واعياً لهدفها، ومكوناتها، ودقتها، ووضوحها، وتجانسها، ووحدة اتجاه حركة المقياس ونوعه بالشكل والطريقة التي تخدم أهداف وفرضيات الدراسة، وتضمنت أسئلة ذات اختيارات متعددة وقد تضمنت الاستبانة ثلاثة أجزاء، ينظر ملحق (2) هي:

(أولاً) بين القسم الأول متغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة من خلال (7) فقرات.

(ثانياً) بين القسم الثاني متغيرات تتعلق بفاعلية نظم المعلومات الإدارية عبر (4) أبعاد رئيسية لقياسها و (12) سؤالاً.

(ثالثاً) بين القسم الثالث متغيرات تتعلق بأداء البنوك عبر (2) بعددين رئيسيين لقياسها و (14) سؤالاً.

وفيما تتنوع أساليب القياس، فإن الدراسة الحالية اتبعت أسلوب القياس المستند على مقياس (Likert, 1961) الخماسي.

بنيت الاستبانة لتصف متغيرات الدراسة وتفسيرها في ثلاثة أجزاء تتضمن:

**1. المتغير المستقل،** والمتضمن فاعلية نظم المعلومات الإدارية وهي (تحقيق النظام لأهداف البنك، وملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنك، والاستجابة للمتغيرات المستجدة، وقدرة النظام على وتوفير الأمن للمعلومات).

**2. المتغير التابع،** هو أداء البنوك التجارية الأردنية، والمتضمن كلاً من (الربحية، والحصة السوقية).

**3. الخصائص الديمغرافية،** المتضمنة مجموعة من المتغيرات، هي (العمر، والجنس، والمستوى التعليمي، والتخصص حسب الشهادة، وعدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية؛ وعدد سنوات الخدمة في قطاع البنوك؛ والموقع الوظيفي الحالي).

ونتيجة لما ذكر فقد استقر الرأي على المقياس. وتكون المقياس من (26) فقرة وتراوح مدى

الاستجابة من (1- 5) وكان المقياس:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

وضم المتغير المستقل - فاعلية نظم المعلومات الإدارية - المقاييس الآتية:

فاعلية نظم المعلومات الإدارية	تحقيق النظام لأهداف البنك	ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنك	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات
عدد الفقرات	3 فقرات	3 فقرات	3 فقرات	3 فقرات

أما المتغير التابع - أداء البنوك التجارية الأردنية - فقد ضم المقاييس الآتية:

أداء البنوك التجارية الأردنية	الربحية	الحصة السوقية
عدد الفقرات	7 فقرات	7 فقرات

### (3-7): المعالجة الإحصائية المستخدمة

تختلف أساليب التحليل الإحصائي، من حيث شمولها، وعمقها، وتعقيدها باختلاف الهدف من إجرائها. وبغية الوصول إلى مؤشرات معتمدة، تدعم أهداف الدراسة، وفرضياتها تم فحص البيانات، وتبويبها، وجدولتها ليسهل التعامل معها بواسطة الكمبيوتر، وتم استشارة متخصصين في الجوانب الإحصائية، ومعالجة البيانات لغرض اختبار فرضيات الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الاستبانة والحصول على مخرجات لجميع أسئلة الاستبانة لمعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على أسئلة الاستبانة المختلفة (النعيمي، 2008):

- معامل Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.

- اختبار (Kolmogorov - Smirnov) للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة الأهمية النسبية.
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد مع اختبار F باستخدام جدول تحليل التباين ANOVA.
- مستوى الأثر، الذي تم تحديده طبقاً للمقياس الآتي:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبيدليل} - \text{الحد الأدنى للبيدليل}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1-5}{3}$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 - أقل من 2.33

والدرجة المتوسطة من 2.33 - 3.66

والدرجة المرتفعة من 3.67 فأكثر.

### (3- 8) : صدق أداة الدراسة وثباتها

#### (أ) الصدق الظاهري

تطلب التحقق من الصدق الظاهري للمقياس الاستعانة بنخبة منتقاة من المحكمين من

أعضاء الهيئة التدريسية، مما جعل المقياس أكثر دقة وموضوعية في القياس.

وحرص الباحث على توضيح الهدف من الاستبانة، مما زاد في الاطمئنان إلى صحة

النتائج التي تم التوصل إليها، وقد بلغ عدد المحكمين (6)، وبلغت نسبة الاستجابة الكلية

(100%)، ينظر الملحق (1).

## ب) ثبات أداة الدراسة

من أجل البرهنة على أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، والتثبت من صدقها، قام الباحث بإجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب **Cronbach Alpha**. حيث ان أسلوب كرونباخ ألفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة لذلك فإن معامل **Alpha** يزود بتقدير جيد للثبات. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة بهذه الطريقة، طبقت معادلة **Cronbach Alpha** على درجات أفراد عينة الثبات. وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة **Alpha** لكن من الناحية التطبيقية يعد ( $\text{Alpha} \geq 0.60$ ) معقولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية. انظر الجدول (3-3).

### الجدول (3-3)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)

الرقم	البعد	قيمة $\alpha$
1	تحقيق النظام لأهداف البنك	89.1
2	ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنك	82.8
3	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	86.6
4	قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات	82.6
5	الربحية	88.5
6	الحصة السوقية	85.9
	الاستبانة ككل	89.9

وتدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ، على قدرة

الأداة على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003). حيث يتضح من الجدول (3-3)

أن أعلى معامل ثبات أبعاد الاستبانة فيما يتعلق بفاعلية نظم المعلومات الإدارية هو (89.1) حققه بعد تحقيق النظام لأهداف البنك، يليه مباشرة بعد الاستجابة للمتغيرات المستجدة بقيمة (86.6). فيما يلاحظ أن أدنى قيمة للثبات فيما يتعلق بفاعلية نظم المعلومات الإدارية كان لبعده قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات بقيمة (82.6). أما ما يتعلق بأداء البنوك التجارية الأردنية فتبين معاملات الثبات لبعديه أن أعلى معامل ثبات بلغ (88.5) للربحية وأدناها بلغ (78.2) للحصة السوقية. وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها.

### (3 - 9): اختبار التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي.

لأغراض التحقق من موضوعية نتائج الدراسة فقد تم إجراء اختبار (Kolmogorov - Smirnov)، وذلك للتحقق من خلو بيانات الدراسة من المشكلات الإحصائية التي قد تؤثر سلباً على نتائج اختبار فرضيات الدراسة، ويشترط هذا الاختبار توفر التوزيع الطبيعي في البيانات. وبالعكس ذلك ينشأ ارتباط مزيف بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وبالتالي يفقد الارتباط قدرته على تفسير الظاهرة محل البحث أو التنبؤ بها، كما هو موضح بالجدول (3 - 4).

جدول (3-4)

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

النتيجة	Sig. *	Kolmogorov – Smirnov	المتغير	الرقم
يتبع التوزيع الطبيعي	0.157	1.127	تحقيق النظام لأهداف البنك	1
يتبع التوزيع الطبيعي	0.062	2.431	ملاءمة النظام للمستويات الإدارية	2
يتبع التوزيع الطبيعي	0.173	1.106	الاستجابة للمتغيرات المستجدة	3
يتبع التوزيع الطبيعي	0.079	2.512	قدرة النظام على توفير الأمن	4
يتبع التوزيع الطبيعي	0.050	1.358	الربحية	5
يتبع التوزيع الطبيعي	0.140	1.154	الحصة السوقية	6

❖ يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة  $< 0.05$ .

يتبين أن جميع متغيرات الدراسة الرئيسية تتبع التوزيع الطبيعي. حيث كانت نسب

التوزيع الطبيعي لكل الإجابات أكبر من (0.05) وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية لهذه

الدراسة (Sekaran, 2003). حيث يتضح أن قيمة التوزيع الطبيعي لأبعاد الدراسة تراوحت بين

(2.512) لقدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات و (1.106) للاستجابة للمتغيرات المستجدة.

وأن جميع أبعاد الاستبانة المحددة كانت جميعها تخضع للتوزيع الطبيعي. وهذا يدل على

الارتباط الجيد بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، والذي يؤكد على أن العلاقة بين هذه

المتغيرات لها القدرة على تفسير التأثير فيما بينها.



## الفصل الرابع

### نتائج التحليل واختبار الفرضيات

(1 - 4) : المقدمة

(2 - 4) : الإجابة عن أسئلة الدراسة

(3 - 4) : اختبار فرضيات الدراسة

## **(4 - 1): المقدمة**

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية التي أفرزتها الاستبانة، من خلال تحليل آراء أفراد عينة الدراسة حول فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء البنوك التجارية الأردنية، وتم استخدام جداول التوزيع التكراري والنسب المئوية والأوساط الحسابية لتقدير المستويات، والانحرافات المعيارية. وقد تم عرض النتائج عبر محورين رئيسيين تغطي متغيرات الدراسة، وفقاً للآتي:

### **التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة**

### **اختبار فرضيات الدراسة**

## (4 - 2): التوزيع التكراري لإجابات عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة

### السؤال الأول: ما مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها المستخدمة في البنوك التجارية

الأردنية؟ للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث بتجزئته إلى مجموعة من الاسئلة الفرعية:

### السؤال الفرعي الأول: ما مدى تحقيق النظام لأهداف البنوك التجارية الاردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4-1).

جدول (4-1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى تحقيق النظام لأهداف البنوك

الرقم	تحقيق النظام لأهداف البنوك التجارية الاردنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مدى التحقق
1	ينسجم نظام المعلومات الحالي مع متطلبات القرارات المتعلقة بتحقيق أهداف البنك بشكل عام	4.06	0.65	3	مرتفع
2	هناك تكامل وتنسيق متبادل بين الأقسام المختلفة في البنك باستخدام المعلومات الخاصة بالخطط الموضوعة وذلك انسجاماً مع وحدة وثبات الأهداف المراد تحقيقها	4.40	0.67	1	مرتفع
3	يساعد نظام المعلومات المستخدم على سرعة تطوير الخدمات وتنوعها لحاجات ورغبات العملاء	4.18	0.66	2	مرتفع
		4.21	0.42	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يشير الجدول (4-1) إلى مدى تحقيق نظام المعلومات الإدارية لأهداف البنوك التجارية

الأردنية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (4.06 - 4.40)، بالمقارنة مع المتوسط

الحسابي العام لتحقيق نظام المعلومات الإدارية لأهداف البنوك التجارية الاردنية البالغ (4.21).

حيث جاءت الفقرة التي تنص على "هناك تكامل وتنسيق متبادل بين الأقسام المختلفة في البنك باستخدام المعلومات الخاصة بالخطط الموضوعة وذلك انسجاماً مع وحدة وثبات الأهداف المراد تحقيقها" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري بلغ (0.67) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة "ينسجم نظام المعلومات الحالي مع متطلبات القرارات المتعلقة بتحقيق أهداف البنك بشكل عام" على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري بلغ (0.65) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مستوى تحقيق نظام المعلومات الإدارية لأهداف البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.

#### **السؤال الفرعي الثاني: ما مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك التجارية الأردنية؟**

للتحقق من مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك التجارية الأردنية استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4-2).

جدول (4-2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدى ملاءمة النظام للمستويات

#### الإدارية البنوك

الرقم	ملاءمة النظام للمستويات الإدارية للبنوك التجارية الاردنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مدى الملائمة
4	تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار في المستويات الإدارية الدنيا	4.38	0.49	1	مرتفع
5	يوفر نظام المعلومات المستخدم معلومات ذات أهمية ومفيدة للمستويات الإدارية العليا عند الحاجة	4.24	0.66	2	مرتفع
6	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي في البنك تلبي حاجات متخذو القرار في جميع المستويات الإدارية	4.14	0.70	3	مرتفع
<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام</b>		<b>4.25</b>	<b>0.44</b>		

يظهر الجدول (4-2) مدى ملاءمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية للبنوك التجارية الاردنية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (4.14 - 4.38)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لتحقيق نظام المعلومات الإدارية لأهداف البنوك التجارية الاردنية البالغ (4.25). حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار في المستويات الإدارية الدنيا" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.38) وانحراف معياري بلغ (0.49) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة "المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي في البنك تلبي حاجات متخذي القرار في جميع المستويات الإدارية" على المرتبة الثالثة والأخيرة

بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري بلغ (0.70) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مدى ملاءمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية مدى ملاءمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية للبنوك التجارية الاردنية كان مرتفعاً.

### السؤال الفرعي الثالث: ما مدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة في البنوك التجارية الأردنية؟

لبيان مدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة في البنوك التجارية الأردنية استعان الباحث

بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4-3).

جدول (4-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة

للبنوك

الرقم	الاستجابة للمتغيرات المستجدة في البنوك التجارية الاردنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مدى الاستجابة
7	يمتاز نظام المعلومات المستخدم بقدرة على توفير المعلومات على الرغم من تزايد حجم العمليات المصرفية	4.09	0.67	2	مرتفع
8	تبقى المعلومات تتمتع بالدقة والموثوقية المطلوبة على الرغم من تزايد حجم العمليات المصرفية	4.03	0.73	3	مرتفع
9	يستخدم البنك أجهزة وبرمجيات متطورة توفر السرعة في الدخول والحصول على المعلومات ويعمل على تحديثها باستمرار	4.14	0.79	1	مرتفع
<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام</b>		<b>4.09</b>	<b>0.63</b>		

يوضح الجدول (4 - 3) مدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة في بيئة البنوك التجارية الأردنية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (4.03 - 4.14)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لمدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة في بيئة البنوك التجارية الأردنية البالغ (4.09). حيث جاءت الفقرة التي تنص على "يستخدم البنك أجهزة وبرمجيات متطورة توفر السرعة في الدخول والحصول على المعلومات ويعمل على تحديثها باستمرار" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري بلغ (0.79) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة "تبقى المعلومات تتمتع بالدقة والموثوقية المطلوبة على الرغم من تزايد حجم العمليات المصرفية" على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري بلغ (0.73) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة في بيئة البنوك التجارية الاردنية كان مرتفعاً.

#### **السؤال الفرعي الرابع: ما مدى قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية**

#### **الاردنية؟**

للتحقق من مدى قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الأردنية استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4-4).

جدول (4-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى قدرة النظام على توفير الأمن

للمعلومات للبنوك

الرقم	قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الاردنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مدى القدرة
10	تتوفر الحماية الكافية والبرمجيات اللازمة لحماية الأجهزة والبرامج التي تخص نظام المعلومات المستخدم في البنك من التلف أو التخريب	4.13	0.78	2	مرتفع
11	تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب أو يصل إلى معلومات غير مخول له الوصول إليها بطرق غير مشروعة	4.01	0.72	3	مرتفع
12	يمتاز نظام المعلومات المستخدم في البنك بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات التي أحتاجها بعلمي	4.18	0.71	1	مرتفع
<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام</b>		<b>4.11</b>	<b>0.63</b>		

يظهر الجدول (4 - 4) قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الاردنية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (4.01 - 4.18)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لمدى قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الاردنية البالغ (4.11). حيث جاءت الفقرة التي تنص على "يمتاز نظام المعلومات المستخدم في البنك بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات التي أحتاجها بعلمي" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري بلغ (0.71) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة "تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب أو يصل إلى معلومات غير مخول له الوصول إليها بطرق غير مشروعة" على المرتبة الثالثة والأخيرة



بمتوسط حسابي (4.01) وانحراف معياري بلغ (0.72) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الاردنية كان مرتفعاً.

**السؤال الثاني: ما مستوى أداء البنوك التجارية الأردنية؟** للإجابة عن هذا السؤال قام الباحث

بتجزئته إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية:

**السؤال الفرعي الأول: ما مستوى ربحية البنوك التجارية الأردنية؟**

للإجابة عن هذا السؤال استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات

المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4-5).

جدول (4-5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لربحية البنوك التجارية الاردنية

الرقم	ربحية البنوك التجارية الاردنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الربحية
13	تساهم نظم المعلومات الإدارية بتحسين الخدمات من خلال تقديم خدمات جديدة مبتكرة للعملاء مما يؤدي إلى زيادة عدد عملاء البنك	4.20	0.73	2	مرتفع
14	تمكن نظم المعلومات الإدارية من تخفيض نسبة دفع التعويضات للعملاء عن الاخطاء التي تقع معهم	4.15	0.76	4	مرتفع
15	تساهم نظم المعلومات الإدارية بتحسين التحصيل الكفاء للمستحقات المالية من العملاء	4.09	0.72	5	مرتفع
16	تساهم نظم المعلومات الإدارية بالاستجابة السريعة لعملائها مقارنة بما يقدمه المنافسون من استجابات سريعة	4.07	0.71	6	مرتفع
17	تمكن نظم المعلومات الإدارية من تخفيض الكلف من خلال إيجاد قنوات توزيع ذات كفاءة عالية يقلل من المصاريف العالية للتوزيع	4.19	0.77	3	مرتفع
18	تمكن نظم المعلومات الإدارية من تخفيض الكلفة من خلال المحافظة على العملاء المربحين	4.09	0.72	5	مرتفع
19	تمكن نظم المعلومات الإدارية من خفض معدل تكلفة الخدمة المقدمة للعملاء	4.23	0.79	1	مرتفع
<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام</b>		<b>4.15</b>	<b>0.61</b>		

يشير الجدول (4 - 5) إلى مستوى ربحية البنوك التجارية الاردنية، حيث تراوحت

المتوسطات الحسابية لها بين (4.07 - 4.23)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لمستوى ربحية

البنوك التجارية الأردنية البالغ (4.15). حيث جاءت الفقرة التي تنص على "تمكن نظم المعلومات

الإدارية من خفض معدل تكلفة الخدمة المقدمة للعملاء" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.23)

وإنحراف معياري بلغ (0.79) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة "تساهم نظم المعلومات الإدارية بالاستجابة السريعة لعملائها مقارنة بما يقدمه المنافسون من استجابات سريعة" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.07) وإنحراف معياري بلغ (0.71) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مستوى ربحية البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.

### **السؤال الفرعي الثاني: ما مستوى الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية؟**

للتحقق من مستوى الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية استعان الباحث بكل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4-6).

جدول (4-6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للحصة السوقية للبنوك التجارية

الأردنية

الرقم	الحصة السوقية للبنوك التجارية الاردنية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الحصة
13	تمكن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة من معرفة حصة المنافسين من العملاء	4.06	0.70	5	مرتفع
14	تعمل نظم المعلومات المستخدمة على تحديد الزيادة المطلوبة في التوزيع الجغرافي لمكاتب وفروع البنك لجذب عملاء جدد على حساب المنافسين	4.05	0.70	6	مرتفع
15	تساعد نظم المعلومات المستخدمة في إنشاء تحالفات مع البنوك الأخرى لزيادة عدد العملاء	4.03	0.69	7	مرتفع
16	تساعد نظم المعلومات المستخدمة على معرفة تحركات المنافسين بجذب العملاء	4.12	0.76	3	مرتفع
17	تمكن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة من معرفة تغيير الحصة السوقية للبنك قياساً بالمنافسين	4.13	0.66	2	مرتفع
18	تساعد نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البنك في معرفة اكتساب المصرف للعملاء الجدد	4.23	0.66	1	مرتفع
19	تمكن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البنك من تحليل الفرص السوقية لتعزيز الميزة التنافسية	4.10	0.72	4	مرتفع
<b>المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام</b>		<b>4.10</b>	<b>0.55</b>		

يظهر الجدول (4 - 6) مستوى الحصة السوقية في البنوك التجارية الأردنية، حيث

تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (4.03 - 4.23)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام

لمستوى ربحية البنوك التجارية الأردنية البالغ (4.10). حيث جاءت الفقرة التي تنص على

"تساعد نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البنك في معرفة إكتساب المصرف للعملاء الجدد" في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري بلغ (0.66) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة "تساعد نظم المعلومات المستخدمة في إنشاء تحالفات مع البنوك الأخرى لزيادة عدد العملاء" على المرتبة السادسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري بلغ (0.69) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مستوى الحصة السوقية في البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.

#### (3 - 4) : اختبار فرضيات الدراسة

عمل الباحث في هذا الجانب على اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال استخدام اختبار الانحدار البسيط والمتعدد، وذلك كما يلي:

#### الفرضية الرئيسية الأولى

**"لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الربحية ؛ الحصة السوقية)**

**البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)".**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 — 7).

جدول (4 - 7) نتائج اختبار أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الربحية ؛ الحصة

السوقية) البنوك التجارية الأردنية

Sig*	DF	$\beta$	F	F	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
0.000	1	0.512	3.84	204.493	0.457	0.676	فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية
	243						
	244						

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 7) أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الربحية ؛ الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.676) بين عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.457). أي أن ما قيمته (0.457) من التغيرات في أداء (الربحية ؛ الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية ناتج عن التغير في مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.512). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في مستوى فاعلية نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة في أداء (الربحية ؛ الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية بقيمة (0.512). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (204.493) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية الأولى، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لتحقيق النظام لأهداف البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية  
الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)**

**الفرضية الرئيسية الثانية**

**لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية  
عند مستوى دلالة (0.05) ؟**

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من الأثر المحتمل  
لفاعلية نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها على أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية عند  
مستوى دلالة (0.05)، وكما هو موضح في الجدول (4 - 8).

**جدول (4 - 8)**

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (ربحية)  
البنوك التجارية الأردنية

Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	$\beta$ معامل الانحدار	F الجدولية	F المحسوبة	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
0.000	1	0.646	3.84	330.009	0.576	0.759	أثر فاعلية نظم
	243						المعلومات الإدارية على
	244						أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 - 8) أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.759) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.576)، أي أن ما قيمته (0.576) من التغيرات في أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية ناتج عن التغير في فاعلية نظم المعلومات الإدارية، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.646)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بفاعلية نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة في مستوى أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية بقيمة (0.646). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (330.009) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الأولى، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)**

وللتحقق من أثر كل عنصر من عناصر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (ربحية) البنوك التجارية الأردنية، تم تقسيم الفرضية الرئيسة الأولى إلى أربع فرضيات فرعية، وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار كل فرضية فرعية على حدة، كما يلي:

**H02-1:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتحقيق النظام لأهداف البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).



لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 - 9).

جدول (4 - 9) نتائج اختبار أثر تحقيق النظام لأهداف البنوك على ربحية البنوك التجارية

الأردنية

Sig*	DF	$\beta$	F	F	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
	1						
0.000	243	0.408	3.84	189.015	0.438	0.661	تحقيق النظام لأهداف البنوك على ربحيتها
	244						

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 9) أثر تحقيق النظام لأهداف البنوك على ربحية البنوك التجارية

الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتحقيق النظام

لأهداف البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.661) بين

عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.438)، أي أن ما قيمته (0.438) من

التغيرات في مستوى ربحية البنوك ناتج عن التغيير في تحقيق النظام لأهداف البنوك، كما بلغت

قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.408). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في تحقيق النظام

لأهداف البنوك يؤدي إلى زيادة في ربحية هذه البنوك بقيمة (0.408). ويؤكد معنوية هذا الأثر

قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (189.015) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$

الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض

الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لتحقيق النظام لأهداف البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية  
عند مستوى دلالة (0.05)**

**H02-2:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 - 10).

جدول (4 - 10) نتائج اختبار أثر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على ربحية

البنوك التجارية الأردنية

Sig*	DF	$\beta$	F	F	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
0.000	1	0.470	3.84	159.474	0.396	0.629	ملاءمة النظام
	243						للمستويات الإدارية في
	244						البنوك على ربحيتها

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 10) أثر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على ربحية

البنوك التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية

لملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغ معامل

الارتباط  $R$  (0.629) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.396)، أي أن ما

قيمته (0.396) من التغيرات في مستوى ربحية البنوك ناتج عن التغيير في ملاءمة النظام للمستويات

الإدارية في البنوك، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.470). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام

بدرجة واحدة في ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك يؤدي إلى زيادة في ربحية هذه

البنوك بقيمة (0.470). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (159.474) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)**

**H02-3:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لإستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 - 11).

جدول (4 - 11) نتائج اختبار أثر استجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على ربحية

البنوك التجارية الأردنية

Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	$\beta$ معامل الانحدار	F الجدولية	F المحسوبة	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
0.000	1 243 244	0.529	3.84	175.636	0.420	0.648	إستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على ربحيتها

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 11) أثر استجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.648) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.420). أي أن ما قيمته (0.420) من التغيرات في مستوى ربحية البنوك ناتج عن التغير في إستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.529). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في استجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك يؤدي إلى زيادة في ربحية هذه البنوك بقيمة (0.529). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (175.636) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لاستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)**

**HO2-4:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لقدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 - 12).

جدول (4 - 12) نتائج اختبار أثر قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك على

### ربحية البنوك التجارية الأردنية

Sig*	DF	$\beta$	F	F	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
	1						قدرة النظام على
0.000	243	0.637	3.84	290.990	0.545	0.738	توفير الامن للمعلومات
	244						في البنوك على
							ربحيتها

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 12) أثر قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.738) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.545). أي أن ما قيمته (0.545) من التغيرات في مستوى ربحية البنوك ناتج عن التغير في قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.637). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في قدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك يؤدي إلى زيادة في ربحية هذه البنوك بقيمة (0.637). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (290.990) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الرابعة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة معنوية لقدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)

### الفرضية الرئيسية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05) ؟

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من الأثر المحتمل لفاعلية نظم المعلومات الإدارية بمتغيراتها على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)، وكما هو موضح في الجدول (4 – 13).

#### جدول (4 – 13)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية

Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	$\beta$ معامل الانحدار	F الجدولية	F المحسوبة	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
0.000	1	0.377	3.84	69.864	0.233	0.473	أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية
	243						
	244						

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يوضح الجدول (4 – 13) أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.473) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.233)، أي أن ما قيمته (0.233) من التغيرات في أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية ناتج عن التغير في فاعلية نظم المعلومات الإدارية، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.377)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام بفاعلية نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى زيادة في مستوى أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية بقيمة (0.377). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (69.864) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسية الأولى، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)**

وللتحقق من أثر كل عنصر من عناصر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الحصة السوقية) البنوك التجارية الأردنية، تم تقسيم الفرضية الرئيسية الأولى إلى أربع فرضيات فرعية، وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار كل فرضية فرعية على حدة، كما يلي:

**H03-1:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لتحقيق النظام لأهداف البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 - 14).

جدول (4 - 14) نتائج اختبار أثر تحقيق النظام لأهداف البنوك على الحصة السوقية للبنوك

#### التجارية الأردنية

Sig*	DF	$\beta$	F	F	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
	1						تحقيق النظام لأهداف
0.000	243	0.219	3.84	40.761	0.144	0.379	البنوك على حصتها
	244						السوقية

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 14) أثر تحقيق النظام لأهداف البنوك على الحصة السوقية للبنوك

التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتحقيق

النظام لأهداف البنوك على الحصة للبنوك التجارية الأردنية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$

(0.379) بين عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.144)، أي أن ما قيمته

(0.144) من التغيرات في مستوى الحصة السوقية للبنوك ناتج عن التغير في تحقيق النظام لأهداف

البنوك، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.219). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة

في تحقيق النظام لأهداف البنوك يؤدي إلى زيادة في الحصة السوقية للبنوك بقيمة (0.219). ويؤكد

معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (40.761) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى،

وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:



**وجود أثر ذي دلالة معنوية لتحقيق النظام لأهداف البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية  
الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)**

**H03-2:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 - 15).

جدول (4 - 15) نتائج اختبار أثر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على الحصة

السوقية للبنوك التجارية الأردنية

Sig*	DF	$\beta$	F	F	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
	1						ملاءمة النظام
0.000	243	0.245	3.84	34.092	0.123	0.351	للمستويات الإدارية في البنوك على حصتها
	244						

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 15) أثر ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على الحصة

السوقية للبنوك التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة

إحصائية لملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على ربحية البنوك التجارية الأردنية، إذ

بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.351) بين عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ

(0.123)، أي أن ما قيمته (0.123) من التغيرات في مستوى الحصة السوقية للبنوك ناتج عن

التغير في ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.245). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في ملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك يؤدي إلى زيادة في حصة البنوك السوقية بقيمة (0.245). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (34.092) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لملاءمة النظام للمستويات الإدارية في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05)**

**H03-3:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لاستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 - 16). جدول (4 - 16) نتائج اختبار أثر استجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك على حصتها

السوقية

Sig* مستوى الدلالة	DF درجات الحرية	$\beta$ معامل الانحدار	F الجدولية	F المحسوبة	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	(R) الارتباط	البيان
0.000	1	0.383	3.84	81.284	0.251	0.501	استجابة النظام
	243						للمتغيرات المستجدة في
	244						البنوك على حصتها السوقية

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 16) أثر استجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك التجارية الأردنية على حصتها السوقية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لاستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك التجارية الأردنية على حصتها السوقية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.648) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.251). أي أن ما قيمته (0.251) من التغيرات في مستوى الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية ناتج عن التغير في استجابة النظام للمتغيرات المستجدة فيها، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.383). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في استجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك التجارية الأردنية يؤدي إلى زيادة في حصتها السوقية بقيمة (0.383). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (81.284) وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لاستجابة النظام للمتغيرات المستجدة في البنوك التجارية الأردنية على حصتها السوقية عند مستوى دلالة (0.05)**

**H03-4:** لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لقدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية عند مستوى دلالة (0.05).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار، كما هو موضح في الجدول (4 - 17).

جدول (4 - 17) نتائج اختبار أثر قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك على

الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية

Sig*	DF	$\beta$	F	F	(R <sup>2</sup> )	(R)	البيان
مستوى الدلالة	درجات الحرية	معامل الانحدار	الجدولية	المحسوبة	معامل التحديد	الارتباط	
	1						قدرة النظام على
0.000	243	0.364	3.84	61.818	0.203	0.450	توفير الأمن للمعلومات في البنوك على حصتها
	244						السوقية

\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول (4 - 17) أثر قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك على الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لقدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الأردنية على حصتها السوقية، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.450) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ). أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.203). أي أن ما قيمته (0.203) من التغيرات في مستوى الحصة السوقية للبنوك التجارية الأردنية ناتج عن التغير في قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (0.364). وهذا يعني أن الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الأردنية يؤدي إلى زيادة حصتها السوقية بقيمة (0.364). ويؤكد معنوية هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت (61.818) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بالمقارنة مع قيمة  $F$  الجدولية البالغة (3.84). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الرابعة، وعليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

**وجود أثر ذي دلالة معنوية لقدرة النظام على توفير الامن للمعلومات في البنوك التجارية الاردنية  
على حصتها السوقية عند مستوى دلالة (0.05)**

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

(1 - 5): المقدمة

(2 - 5): النتائج

(3 - 5): التوصيات

## (5 - 1): المقدمة

كُرس هذا الفصل الذي يعد نهاية الجهد المبذول في إعداد هذه الدراسة لاستعراض أهم النتائج المستندة على ما تقدم من تحليل، وتفسير نظري، وتكوين فكري وتحقق عملي، وهو ما تختص به فقرة النتائج. وفي ضوء النتائج تأتي التوصيات وما يعتقده الباحث صواباً، ومن أجل الارتقاء لمبتغى هذه المقاصد، سيتألف هذا الفصل من فقرتين هما النتائج والتوصيات.

## (5 - 2): النتائج

أثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت أيضاً فرضيات تعلقت بطبيعة التأثير بين متغيرات الدراسة، وتوصلت إلى عدة نتائج ساهمت في حل مشكلة الدراسة والاجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها، ويحاول الباحث هنا الإشارة إلى أبرز هذه النتائج:

**8.** بينت نتائج التحليل أن مستوى تحقيق نظام المعلومات الإدارية لأهداف البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.

**9.** وكان مدى ملاءمة نظام المعلومات الإدارية للمستويات الإدارية كان مرتفعاً.

**10.** أن مدى الاستجابة للمتغيرات المستجدة في بيئة البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.

**11.** أن قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات في البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً.

**12.** وأظهرت النتائج أن مستوى ربحية البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً

**13.** فيما كان مستوى الحصة السوقية في البنوك التجارية الأردنية كان مرتفعاً

14. وجود أثر ذي دلالة معنوية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية مجتمعة ومنفردة على أداء البنوك التجارية (الربحية والحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0.05). وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كل من (الجراح، 2002)؛ و (Naranjo-Gil, 2009)؛ و (Olugbode, et..al, 2008)؛ و (Bani-Hani, et..al, 2007) والتي بينت أن هناك علاقة ارتباط وتأثير بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المنظمي بشقيه المالي والعملياتي..

### (5 - 3): التوصيات

- وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تم الخروج بالتوصيات الآتية:
- ◆ التأكيد على ضرورة تمتع المعلومات بالدقة والموثوقية المطلوبة بالرغم من تزايد حجم العمليات المصرفية.
  - ◆ تعزيز اتخاذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب أو يصل إلى معلومات غير مخول له الوصول إليها بطرق غير مشروعة.
  - ◆ التأكيد على عمل نظم المعلومات المستخدمة على تحديد الزيادة المطلوبة في التوزيع الجغرافي لمكاتب وفروع البنك لجذب عملاء جدد على حساب المنافسين.
  - ◆ التأكيد على إنشاء تحالفات مع البنوك الأخرى لزيادة عدد العملاء وذلك من خلال الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية.



## كما يوصي الباحث:

- ◆ بإجراء المزيد من الدراسات فيما يتعلق بكفاءة نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بأداء المنظمة في قطاعات أخرى.

## قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

ثانياً: المراجع الأجنبية

## أولاً: المراجع العربية

1. الجراح، عصام، (2002)، "أثر مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنوك التجارية الأردنية على كفاءة الأداء المالي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزيرة، السودان.
2. الحسنية، سليم إبراهيم، (2003)، "مبادئ نظم المعلومات الإدارية"، الطبعة الثانية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان: الاردن.
3. حلمي، يحيى مصطفى، (2005)، "أساسيات نظم المعلومات"، القاهرة: مكتبة عين شمس.
4. الزعبي، حسن علي عبد، (1999)، "أثر نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي : دراسة تطبيقية في المصارف الاردنية المدرجة في سوق عمان المالي"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة بغداد: جمهورية العراق.
5. الزعبي، حسن علي، (2005)، "نظم المعلومات الاستراتيجية:مدخل استراتيجي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الاردن.
6. السيد اسماعيل، (2002)، "نظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية"، الاسكندرية، المكتب العربي الحديث، طبعة منقحة: 212.
7. الطائي، محمد عبد حسين آل فرج، (2005)، "المدخل الى نظم المعلومات الادارية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان: الاردن.

8. الطائي، عبد حسين محمد ؛ الخفاجي، نعمة عباس خضير،(2009)، "نظم المعلومات

الاستراتيجية: منظور الميزة التنافسية"، الطبعة الاولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.

9. عدس، رأفت،(2000)، "أساسيات الكومبيوتر ونظم المعلومات"، القاهرة، مكتبة مدبولي: 9

.11-

10. الغالبي، طاهر محسن منصور ؛ وإدريس، وائل محمد صبحي، (2009)، "الإدارة

الاستراتيجية: منظور منهجي متكامل"، الطبعة الثانية، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع،

الأردن.

11. كردي، منال محمد، (2003)، "نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية والتطبيقات"،

مصر، دار الجامعة الجديدة: 213.

12. النعيمي، محمد عبد العال؛ طعمة، حسن ياسين، (2008)، "الإحصاء التطبيقي"، دار

وائل للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

13. الهادي، محمد محمد، (2001)، "نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة"، القاهرة، دار

الشروق: 94 – 101.

## ثانياً: المراجع الأجنبية

1. **Armstrong, Michael, (2006), "Performance Management: Key strategies and practical guidelines". 3<sup>rd</sup> ed., Kogan Page.**
2. **Bani-Hani, Jehad S; Al-Ahmadm Nazem M. M. and Alnajjar, Fayez J., (2009), "The Impact of management information system on organizations performance: Field study at Jordanian University", Review of Business Research, Vol. 9, No.2:127-137.**
3. **Cameron, K.S., & Whetten, D.A., (1993), "Organizational effectiveness: one model or several", (A.M.R).**
4. **Carrado, C.J. and Bradforal D. Jordan, (2002), "Fundamentals of Investment Valuation and Management", McGraw – Hill.**
5. **Certo, Samuel C., Paul Peter, J., (1995), "The Strategic Management Process", 3<sup>rd</sup>-Ed, Prentice-USA, Austen Press, Irwin Inc: 53 - 73.**
6. **Choe, J.; Lee, Y. and Park, K., (1998), "The Relationship Model between the Influence Factors and the Strategic Applications of Information Systems", European Journal of Information Systems, Vol.7:137-149.**
7. **Collis, D., & Montgomery, C., (1995), "Competing on Resources: Strategy in the 1995s", Harvard Business Review: 119.**
8. **David, F., (2001), "Strategic Management: Concepts & Cases", 8<sup>th</sup> ed., Prentice-Hall Inc: 100.**
9. **DeWaal, Andre A.,(2001)."Power of Performance Management: How Leading Companies Create Sustained Value", John Wiley and Sons, Inc.**
10. **Eccles, Robert. G, (1991), "The Performance Measurement Manifesto", Harvard Business Review. Vol.69, No.1: 131.**

11. Friedlob, George T.; F. Schleifer, Lydia L.; and Plewa Jr, Franklin J. (2002), "**Essentials of corporate performance measurement**". John Wiley and Sons, Inc.
12. Gebauer, Judith and Franz, Schober, (2005), "**Information System Flexibility and the Performance of Business Processes**", **Working Paper**.
13. Gustafsson, Pia; Ulrik Franke; Pontus Johnson; Joakim Lilliesköld, (2004), "**Identifying IT impacts on organizational structure and business value**", **Working Paper: 112 – 124**.
14. Hale, Judith A.,(2004), "**Performance-based management: what every manger should do to get results**". Pfeiffer.
15. Harrison, J., & John, C.,(1998), "**Foundation in strategic Management**", 1<sup>st</sup> ed, South-Western pub.
16. Holbeche, Linda, (2005), "**The high performance organization: creating dynamic stability and sustainable success**". Elsevier Butterworth-Heinemann.
17. Hunt, S., & Morgan, R. (1995), "**The Comparative Advantage Theory of competition**", **Journal of Marketing**, Vol.59, April: 6.
18. Hussein, Ramlah;, Mohd Hasan Selamat; Raja Baharuddin Anom; Nor Shahriza Abdul Karim; and Ali Mamat, (2004), "**The impact of organizational factors on information systems success: An empirical investigation in the Malaysian electronic government agencies**", **Working Paper: 1 – 16**.
19. Kaplan, Robert S. & Norton, David P., (1992), "**The Balanced Scorecard-Measures That Drive Performance**", **Harvard Business Review**, 70(1).
20. Lin, Hsiu-Fen, (2006), "**Interorganizational and organizational determinants of planning effectiveness for Internet-based interorganizational systems**", **Information & Management**, 43: 423– 433.
21. Loudon, K & Loudon, J., (2000), "**Management Information Systems**", 6<sup>th</sup> ed, Prentice Hall Int, Inc.
22. Lynch, R., (2003), "**Corporate Strategy**", 4th ed., Prentice-Hall, Inc.

- 23. Macmenamin, J., (1999), "Financial Management", 1<sup>st</sup> ed., Rout ledge pub: 323 - 324.**
- 24. Mcleod, Raymond JR, Schell, George (2001), "Management Information systems", 8<sup>th</sup> edition new Jersey, Prentice – Hall, Inc.**
- 25. Miller, kent, & Bramiley, Philip, (1990), "Strategic risk and corporate performance: An analysis of alternative risk measure", *Academy of Management Journal*, Vol. 33, No.4: 757.**
- 26. Min, Qin & Fei, Xiao, (2008), "The Impact of Information System Usage on Performance: Based on the Innovation Perspective", *Sch. of Commun., Jiangxi Normal Univ., Nanchang.***
- 27. Munshi, J, (1996), "A Framework for MIS Effectiveness", *A Working Paper, International Conference: 1-6.***
- 28. Naranjo-Gil, David, (2009), "Management information systems and strategic performances: The role of top team composition", *International Journal of Information Management*, 29: 104–110.**
- 29. Newkirk, Henry E & Lederer, Albert L, (2006), "The effectiveness of strategic information systems planning under environmental uncertainty", *Information & Management*, 43: 481–501.**
- 30. Olugbode, M. Elbeltagi, I. Simmons, M. and Biss, T., (2008) "The Effect of Information Systems on Firm Performance and Profitability Using a Case-Study Approach" *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, Volume. 11 Issue. 1: 35 – 40.**
- 31. Paladino, Bob, (2007), "Five key principles of corporate performance management", John Wiley & Sons, Inc.**
- 32. Porter, M. E, (1996), "What is Strategy?" *Harvard Business Review*, Nov / Dec: 61 - 63.**

33. Ricciardi, Ettore, (2005), "Balanced Scorecard and its information system: The Performance data warehouse", **17<sup>th</sup> Annual Meeting on Socio-Economics Central European University and Corvinus University of Budapest**, June 30 – July 2.
34. Robins, James & Wiersema, Margarethe F, (1995), "A resource-based approach to the multi business firm: Empirical analysis of portfolio interrelationships and Corporate Financial Performance", **Strategic Management Journal**, Vol.16, No. 4: 278.
35. Ross, Westerfield, Jordan, (2005), "**Essentials of Corporate Finance**", Third edition, Mc Graw Hill: 89
36. Ryker, R and Nath, R., (1998), "User satisfaction determinants: the role of hardware and procedural components", **Journal of Computer information system**, XXXVIII (2):44-48.
37. Sekaran, Uma, (2003), "**Research Methods for Business**", John Wiley & Sons.
38. Shipper, T., & White, C., (1983), "Linking Organizational Effectiveness and Environmental change", **Long Range Planning**, Vol. 16, No.3: 102-103.
39. Sturat, Barnes, (2002), "**Knowledge Management Systems: theory and practice**", Cengage Learning Business Press: 301
40. Thompson, J., (1994), "**Strategy Management: Awareness and Change**", 2<sup>nd</sup>, Chapman Hall pub.
41. Tong, J & Yap, C.S, (1996), "Information System Effectiveness, A Users Satisfaction Approach", **Information Processing and Management**, 32(5): 601- 610.
42. Venkatraman, N, & Ramanujam, V., (1986), "Measurement of business performance in strategy research: A comparison approaches", **Academy of Management Review**, Vol. 11, No.4: 803 - 804.
43. Waddock, Sandra, & Graves, Samuel, (1997), "The Corporate Social Performance Financial Performance Link", **Strategic Management Journal**, Vol. 18, No.4: 306.
44. Walker, Admond, (2006), "Financial Leadership and Investment", Sanfrancisco-U.S.A: 250.



45. Walley, Brian Halforal, (1992), **“How to Turn Round a Manufacturing company”**, E. Horwood (New York)
46. Wenzhong & Xiaoman, (2007), **“Performance monitoring and optimization design of Database access layer about management information system”**, **Journal of Beijing University of aeronautics and astronautics**, Vol. 33, No. 10, Issu. 176: 1204-1207.
47. Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David, (2008), **“Strategic Management and Business Policy”**, 11<sup>th</sup> Ed, Pearson International Edition, Upper Saddle River, New Jersey.
48. William, Daniel W., **“Before Performance Measurements”**, **Administrative Theory & Praxis**, Vol. 24, No. 3, (2002).
49. Wiseman, C., (1988), **“Strategic Information Systems”**, Burr Ridge, IL: Richard D. Irwin.
50. Wit, B., & Meyer, R., (1998), **“Strategy: Process, Content, Context”**, Thompson Business Press: 40.
51. Wright, Michael & Rhodes, David, (2001), **“Manage IT: Exploiting information systems of effective management”**, Praeger Publishers: 120.
52. Wright, Peter; Pringle, Charles, D.; Kroll, Mark J.; & Parnell, John A, (1998), **“Strategic Management: Text and Cases”** 3rd ed., Allyn and Bacon: 85.

## قائمة الملاحق

- أولاً: قائمة بأسماء المحكمين
- ثانياً: أداة الدراسة (الاستبانة)

## ملحق (1)

### قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	مكان العمل / الجامعة
1	أ. د. محمد النعيمي	إحصاء	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
2	أ. د. عبد الناصر نور	محاسبة	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
3	أ. د. نجم العزاوي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
4	د. ليث الربيعي	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
5	د. علي عباس	إدارة أعمال	جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
6	د. خالد بني حمدان	إدارة أعمال	جامعة العلوم التطبيقية الخاصة
7	وائل إدريس	إدارة أعمال	جامعة فيلادلفيا

**ملحق (2)**

**أداة الدراسة**

**استبانة بحث ميداني**

**لدراسة**

**أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية  
الأردنية**

**كجزء من**

**مشروع بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال**

**الباحث**

**رافي رعد ابراهيم عبدويان**

**بإشراف**

**الدكتور**

**صباح حميد آغا**

## الأستاذ /ة الفاضل /ة ..... تحية طيبة

يهدف الباحث القيام بدراسة بعنوان "أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على أداء

**البنوك التجارية الأردنية"**، حيث تهدف الدراسة إلى تحديد العلاقات التأثيرية بين متغيرات

الدراسة.

يرجى الإجابة عن أسئلة الاستبانة كافة، وأن تجيب بأفضل ما لديك من معلومات.

حيث أن تعاونكم واهتمامكم في التلطف بالإجابة على فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية، وبالشكل

الذي يعكس واقع حال متغيرات الدراسة في البنوك التجارية الأردنية سيعد مهما في نجاح

الدراسة .

## الجزء الأول

### الخصائص الديمغرافية

#### (1) العمر

- |                          |                |                          |                |
|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | من 30 – 40 سنة | <input type="checkbox"/> | أقل من 30 سنة  |
| <input type="checkbox"/> | 51 سنة فأكثر   | <input type="checkbox"/> | من 41 – 50 سنة |

#### (2) الجنس

- |                          |      |                          |     |
|--------------------------|------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | أنثى | <input type="checkbox"/> | ذكر |
|--------------------------|------|--------------------------|-----|

#### (3) المستوى التعليمي

- |                          |           |                          |           |
|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | دبلوم عال | <input type="checkbox"/> | بكالوريوس |
| <input type="checkbox"/> | دكتوراه   | <input type="checkbox"/> | ماجستير   |

#### (4) التخصص العلمي حسب الشهادة

- |                          |                    |                          |        |
|--------------------------|--------------------|--------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | إدارة أعمال        | <input type="checkbox"/> | محاسبة |
| <input type="checkbox"/> | علوم مالية ومصرفية | <input type="checkbox"/> | إقتصاد |
| <input type="checkbox"/> | أخرى               | <input type="checkbox"/> | حاسوب  |

#### (5) عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية

- |                          |                 |                          |                |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | من 6 - 10 سنوات | <input type="checkbox"/> | 5 سنوات فأقل   |
| <input type="checkbox"/> | أكثر من 16 سنة  | <input type="checkbox"/> | من 11 - 15 سنة |

#### (6) عدد سنوات الخدمة في قطاع البنوك

- |                          |                 |                          |                |
|--------------------------|-----------------|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | من 6 - 10 سنوات | <input type="checkbox"/> | 5 سنوات فأقل   |
| <input type="checkbox"/> | أكثر من 16 سنة  | <input type="checkbox"/> | من 11 - 15 سنة |

#### (7) الموقع الوظيفي الحالي

- |                          |                       |                          |            |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | نائب "مساعد" مدير عام | <input type="checkbox"/> | مدير عام   |
| <input type="checkbox"/> |                       | <input type="checkbox"/> | مدير إدارة |

## الجزء الثاني

### فاعلية نظم المعلومات الإدارية

#### العامل الأول: تحقيق النظام لأهداف البنك

1. ينسجم نظام المعلومات الحالي مع متطلبات القرارات المتعلقة بتحقيق أهداف البنك بشكل عام

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

2. هناك تكامل وتنسيق متبادل بين الأقسام المختلفة في البنك باستخدام المعلومات الخاصة بالخطط الموضوعية وذلك انسجاماً مع وحدة وثبات الأهداف المراد تحقيقها

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

3. يساعد نظام المعلومات المستخدم على سرعة تطوير الخدمات وتنوعها لحاجات ورغبات العملاء

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

#### العامل الثاني: ملائمة النظام للمستويات الإدارية في البنك

4. تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار في المستويات الإدارية الدنيا

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

5. يوفر نظام المعلومات المستخدم معلومات ذات أهمية ومفيدة للمستويات الإدارية العليا عند الحاجة

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

6. المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الحالي في البنك تلبي حاجات متخذو القرار في جميع المستويات الإدارية

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

### العامل الثالث: الاستجابة للمتغيرات المستجدة

7. يمتاز نظام المعلومات المستخدم بقدرة على توفير المعلومات على الرغم من تزايد حجم العمليات المصرفية

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

8. تبقى المعلومات تتمتع بالدقة والموثوقية المطلوبة على الرغم من تزايد حجم العمليات المصرفية

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

9. يستخدم البنك أجهزة وبرمجيات متطورة توفر السرعة في الدخول والحصول على المعلومات ويعمل على تحديثها باستمرار

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

### العامل الرابع: قدرة النظام على توفير الأمن للمعلومات

10. تتوفر الحماية الكافية والبرمجيات اللازمة لحماية الأجهزة والبرامج التي تخص نظام المعلومات المستخدم في البنك من التلف أو التخريب

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

11. تتخذ العقوبات الرادعة بحق من يسرب أو يصل إلى معلومات غير مخول له الوصول إليها بطرق غير مشروعة

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

12. يمتاز نظام المعلومات المستخدم في البنك بكفاءة عالية في تخزين وتصنيف واسترجاع وتحديث البيانات والمعلومات التي أحتاجها بعلمي

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة



## الجزء الثالث

### أداء البنوك التجارية الأردنية

#### العامل الأول: الربحية

13. تساهم نظم المعلومات الإدارية بتحسين الخدمات من خلال تقديم خدمات جديدة مبتكرة للعملاء مما يؤدي إلى زيادة عدد عملاء البنك

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

14. تمكن نظم المعلومات الإدارية من تخفيض نسبة دفع التعويضات للعملاء عن الأخطاء التي تقع معهم

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

15. تساهم نظم المعلومات الإدارية بتحسين التحصيل الكفء للمستحقات المالية من العملاء

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

16. تساهم نظم المعلومات الإدارية بالاستجابة السريعة لعملائها مقارنة بما يقدمه المنافسون من استجابات سريعة

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

17. تمكن نظم المعلومات الإدارية من تخفيض الكلف من خلال إيجاد قنوات توزيع ذات كفاءة عالية يقلل من المصاريف العالية للتوزيع

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

18. تمكن نظم المعلومات الإدارية من تخفيض الكلفة من خلال المحافظة على العملاء المربحين

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

19. تمكن نظم المعلومات الإدارية من خفض معدل تكلفة الخدمة المقدمة للعملاء

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

## العامل الثاني : الحصة السوقية

20. تمكن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة من معرفة حصة المنافسين من العملاء

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

21. تعمل نظم المعلومات المستخدمة على تحديد الزيادة المطلوبة في التوزيع الجغرافي لمكاتب وفروع البنك لجذب عملاء جدد على حساب المنافسين

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

22. تساعد نظم المعلومات المستخدمة على إنشاء تحالفات مع البنوك الأخرى لزيادة عدد العملاء

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

23. تساعد نظم المعلومات المستخدمة على معرفة تحركات المنافسين بجذب العملاء

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

24. تمكن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة من معرفة تغير الحصة السوقية للبنك قياساً بالمنافسين

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

25. تساعد نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البنك على معرفة إكتساب المصرف للعملاء الجدد

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة

26. تمكن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البنك من تحليل الفرص السوقية لتعزيز الميزة التنافسية

أوافق بشدة  أوافق  محايد  لا أوافق  لا أوافق بشدة