

الإِسْتِهِلالُ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي (25) وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي (26) واحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي (27) يَفْقَهُوا قَوْلِي (28))

صدق الله العظيم

سورة طه الآيات (25-28)

الإهداء

الى روح الدكتور موسى حسب الرسول و فاءاً و إحتراماً و تقديراً

إلي أمي ،أبي ، زوجتي، إخوتي و كل أفراد أسرتي

إلي مشاعل النور و المعرفة أساتذتي الأجلاء

إلي رفقاء الدرب في الدراسة و الحياة العملية

أهديهم جميعاً هذا المجهود

الشكر و التقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على سيدنا محمد عبده و نبيه ورسوله ومصطفاه وعلى آله وأصحابه المهديين الهداة .

في البدء الحمد لله الذي وفقني في إتمام هذه الدراسة كما أتقدم بأسمى آيات الشكر و التقدير لاستاذي الفاضل **الدكتور عبد الحفيظ علي حسب الله** لتفضله مشكوراً بالإشراف على هذه الدراسة و لما قدمه لي من توجيهات و نصح كان لهما بالغ الأثر في تغيير مفهومي في كثير من المسائل البحثية و إخراج هذه الدراسة بشكلها النهائي و لما تعلمته منه سواء على مستوى الدراسة أو التدريس فله مني كل محبة و تقدير و إحترام و جزاه الله عنا خير جزاء. كما أتقدم بشكري و تقديري لكل من جامعتي كردفان لإتاحتها لي فرصة الإبتعاث لدرجة الدكتوراه و لجامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا لإتاحة الفرصة للدراسة . كما أشكر كل من الممتحن الخارجي البروفيسور **عبد العزيز سليمان** و الممتحن الداخلي **الدكتورة عرفة جبريل** لقراءتهما الرسالة و تقويمها و لملاحظتهما القيمة. كما اتقدم بشكري و إمتناني للدكتور **محمد صالح** لما أبداه من مساعدة كريمة و لما أرفدني به من نصح و إرشاد . و لا أنسى ان أشكر عائلتي الكريمة لما تحملته من مشقة و عناء و صبر في سبيل كتابة هذه الدراسة و لما أرفدنتني به من محبة و دعم غير محدود. و لجميع الأصدقاء و الزملاء و أساتذة قسم نظم المعلومات الإدارية في كلية الدراسات التجارية في جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا.

كما اتقدم بشكري و تقديري لكل من قدم لي يد العون و المساعدة و لا يفوتني أن أشكر جميع العاملين في مكتبة الدراسات العليا لهم مني وافر الإحترام و التقدير .

قائمة الموضوعات

رقم	الموضوع	الصفحة
	الإستهلال	أ
	الإهداء	ب
	الشكر و التقدير	ج
	قائمة الموضوعات	د
	قائمة الجداول	ي
	قائمة الأشكال	م
	قائمة الإختصارات	س
	مستخلص البحث (عربي)	ع
	مستخلص البحث (إنجليزي)	ف
الفصل الأول : الإطار العام للبحث		
0.1	مقدمة الفصل	1
1.1	تمهيد	1
1.1.1	القطاع المصرفي في السودان	2
2.1	مشكلة البحث	3
3.1	أسئلة البحث	5
4.1	أهداف البحث	5
5.1	مجال البحث	6
6.1	أهمية البحث	7
7.1	مصطلحات البحث	7
8.1	تنظيم البحث	9
الفصل الثاني : أدبيات الدراسة		
0.2	مقدمة الفصل	10
المبحث الأول : المفاهيم المتعلقة بإتخاذ القرار		
0.1.2	مقدمة المبحث	11
1.1.2	مفهوم القرار	11
2.1.2	مفهوم عملية إتخاذ القرار	13
1.2.1.2	تطور مفهوم إتخاذ القرار	14

18	المعلومات و إتخاذ القرار	3.1.2
21	شرائح المعلومات داخل المنظمة	1.3.1.2
22	قيمة المعلومة	2.3.1.2
24	مراحل إتخاذ القرار	4.1.2
26	العوامل الأساسية المؤثرة على إتخاذ القرار	1.4.1.2
30	معايير المفاضلة بين الإستراتيجيات المختلفة في ظل عدم التاكيد	2.4.1.2
37	تصنيف القرارات	3.4.1.2
37	تصنيف القرارات تبعاً لهدفها أو غرضها	1.3.4.1.2
38	تصنيف القرارات تبعاً لطبيعة المشكلة	2.3.4.1.2
38	تصنيف القرارات تبعاً لمجال اهتمامها	3.3.4.1.2
39	الصعوبات التي تعترض عملية إتخاذ القرار	4.4.1.2
40	مفهوم الأداء	5.1.2
40	أساليب قياس الأداء	1.5.1.2
41	أهداف تقييم الأداء	2.5.1.2
43	المفهوم العام للأداء، الكفاءة و الفاعلية	6.1.2
47	فاعلية الأداء	7.1.2
48	الفاعلية في منظمات الأعمال	8.1.2
50	الفاعلية في إتخاذ القرارات ومؤشرات قياسها	9.1.2
51	العوامل التي تؤثر على فاعلية القرار	1.9.1.2
51	عوامل زيادة فاعلية إتخاذ القرار	2.9.1.2
52	الفاعلية التنظيمية	10.1.2
54	الكفاءة في إتخاذ القرارات ومؤشرات قياسها	11.1.2
55	مفهوم الإنتاجية	12.1.2
56	الكفاءة الإنتاجية	13.1.2
58	مقاييس الإنتاجية	14.1.2
58	مقارنة بين الإنتاجية و الفاعلية و الكفاءة	15.1.2
59	النماذج الكمية التي تؤدي الى تحسين كفاءة إتخاذ القرارات	16.1.2
64	محاسن و مساوي إستخدام الأساليب الكمية في إتخاذ القرارات	17.1.2

65	مفهوم نظم المعلومات الإدارية	18.1.2
68	فوائد نظم المعلومات الإدارية	1.18.1.2
69	وظائف نظم المعلومات الإدارية	2.18.1.2
71	نظم المعلومات الإدارية و حل المشكلة	3.18.1.2
72	كفاءة نظم المعلومات الإدارية	4.18.1.2
72	نظم دعم القرار	19.1.2
73	مكونات نظم دعم القرار	1.19.1.2
74	خصائص نظم دعم القرارات	2.19.1.2
75	نظم دعم القرار و فاعلية إتخاذ القرارات	3.19.1.2
78	أثر نظم المعلومات ونظم مساندة القرارات على عملية اتخاذ القرارات	20.1.2
المبحث الثاني : تكنولوجيا المعلومات ودورها في منظمات الأعمال و إتخاذ القرارات		
81	مقدمة المبحث	0.2.2
81	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	1.2.2
85	أهمية تكنولوجيا المعلومات	2.2.2
86	الفائدة المدركة لإستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات	3.2.2
87	المنظومة المتكاملة لتكنولوجيا المعلومات	4.2.2
89	القدرات التكنولوجية في منظمات الأعمال	5.2.2
90	أهمية القدرات التكنولوجية لمديري الأعمال	1.5.2.2
90	دور أساليب تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال و إتخاذ القرارات	6.2.2
91	أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء وتطويره في منظمات الاعمال	1.6.2.2
94	أثر تكنولوجيا المعلومات على اتخاذ القرارات	2.6.2.2
95	الإسلوب التقليدي في معالجة المعلومات	7.2.2
96	أنظمة الملفات كنموذج تقليدي لمعالجة المعلومات في منظمات الأعمال	1.7.2.2
100	بعض الوسائل التقنية الحديثة لمعالجة المعلومات	8.2.2
102	قواعد البيانات	1.8.2.2
104	مزايا إستخدام قواعد البيانات	2.1.8.2.2
105	بيئة قواعد البيانات	3.1.8.2.2
106	دور قواعد البيانات في منظمات الأعمال	4.1.8.2.2

108	دور قواعد البيانات في اتخاذ القرار	5.1.8.2.2
109	مستودعات البيانات	2.8.2.2
110	الحاجة لإستخدام مخازن البيانات في منظمات الأعمال	1.2.8.2.2
112	الفوائد المعرفية لمستودع البيانات في منظمات الأعمال	2.2.8.2.2
113	التتقيب عن البيانات	3.8.2.2
115	أهمية التتقيب عن البيانات	1.3.8.2.2
117	شبكات الحاسوب	4.8.2.2
118	فوائد الشبكات في منظمات الأعمال	1.4.8.2.2
119	دور شبكات الحاسوب في إتخاذ القرار	2.4.8.2.2
الفصل الثالث : منهجية الدراسة		
122	مقدمة الفصل	0.3
122	نموذج البحث	1.3
123	فرضيات البحث	2.3
123	الفرضية الرئيسة الأولى	1.2.3
124	الفرضية الرئيسة الثانية	2.2.3
124	الفرضية الرئيسة الثالثة	3.2.3
125	الفرضية الرئيسة الرابعة	4.2.3
125	الفرضية الرئيسة الخامسة	5.2.3
126	أسلوب الدراسة	3.3
127	أداة الدراسة	4.3
128	مقاييس الاستبانة	5.3
128	قياس قدرات القيادة العليا نحو إستخدام أساليب تكنولوجيا المعلومات	1.5.3
129	قياس قدرات أنظمة المعلومات	2.5.3
130	قياس القدرات التكنولوجية	3.5.3
130	قياس جودة المعلومات في المؤسسة	4.5.3
131	قياس الفائدة المدركة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات	5.5.3
132	قياس كفاءة إتخاذ القرار	6.5.3
132	قياس فاعلية إتخاذ القرار	7.5.3

133	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	6.3
134	مجتمع و عينة الدراسة	7.3
134	الإختبار المبدئي لإعتمادية أداة الدراسة	8.3
الفصل الرابع : تحليل البيانات و النتائج		
136	مقدمة الفصل	0.4
136	نسبة الإستجابة لأداة الدراسة	1.4
137	الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق السمات و الخصائص الشخصية	2.4
137	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب النوع	1.2.4
137	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب العمر	2.2.4
138	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب المؤهل العلمي	3.2.4
138	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب التخصص الدراسي	4.2.4
139	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب سنوات الخبرة الوظيفية	5.2.4
140	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب المستوى الوظيفي	6.2.4
140	التحليل العاملي لبنود إستبانة الدراسة	3.4
141	التحليل العاملي لعبارات المتغيرات المستقلة	1.3.4
153	قياس درجة إعتمادية إستبانة الدراسة بعد إجراء التحليل العاملي	4.4
153	نموذج الدراسة المعدل بعد إجراء التحليل العاملي	5.4
154	فرضيات الدراسة بعد التحليل العاملي	6.4
154	الفرضية الرئيسة الأولى	1.6.4
155	الفرضية الرئيسة الثانية	2.6.4
155	الفرضية الرئيسة الثالثة	3.6.4
155	الفرضية الرئيسة الرابعة	4.6.4
156	الفرضية الرئيسة الخامسة	5.6.4
157	المتوسطات و الإنحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة	7.4
158	الإرتباطات بين متغيرات الدراسة	8.4
160	إختبار فروض البحث	9.4
160	إختبار الفرضية الرئيسة الأولى	1.9.4
165	إختبار الفرضية الرئيسة الثانية	2.9.4

166	إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة	3.9.4
169	الفرضية الرئيسية الرابعة	4.9.4
174	إختبار الفرضية الرئيسية الخامسة	5.9.4
الفصل الخامس: مناقشة النتائج و الخاتمة		
180	مقدمة الفصل	0.5
180	النتائج	1.5
195	إسهامات الدراسة	2.5
195	الإسهامات النظرية للدراسة	1.2.5
196	الإسهامات العملية للدراسة	2.2.5
197	حدود البحث	3.5
197	الدراسات المستقبلية	4.5
197	الخاتمة	5.5
199	قائمة المراجع	
الملاحق		
214	إستبانة الدراسة	أ

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع
128	درجات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في أداة الدراسة
135	نتائج إختبار قياس درجة الإعتمادية لأسئلة إستبانة الدراسة بإستخدام معامل ألفا كرونباخ
136	نسبة إستجابة أفراد العينة لأداة الدراسة
137	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع
137	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر
138	توزيع أفراد عينة الدراسة على حسب المؤهل العلمي
139	توزيع أفراد العينة حسب التخصص الدراسي
139	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة الوظيفية
140	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي
141	مصفوفة الدوران الناتجة من عملية التحليل العاملي للمتغيرات المستقلة
143	بنود الإستبانة و المتغيرات المقابلة لها في التحليل العاملي لقدرات أنظمة المعلومات
144	بنود الإستبانة و المتغيرات المقابلة لها في التحليل العاملي لقدرات القيادة العليا نحو إستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات
145	بنود الإستبانة وأسماء المتغيرات المقابلة لها في التحليل العاملي للقدرات التكنولوجية للمؤسسة
146	مصفوفة الدوران الناتجة من عملية التحليل العاملي للمتغير الوسيط جودة المعلومات
147	بنود الإستبانة و أسماء المتغيرات المقابلة لها في التحليل العاملي لجودة المعلومات
148	مصفوفة الدوران الناتجة من عملية التحليل العاملي للمتغير المُعدل الفائدة المدركة
149	أسماء المتغيرات المستخدمة في التحليل العاملي مع بنود الإستبانة للفائدة المدركة لإستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات

150	مصفوفة الدوران الناتجة من عملية التحليل العملي للمتغير كفاءة إتخاذ القرار
150	بنود الإستبانة و أسماء المتغيرات المقابلة لها في التحليل العملي لكفاءة إتخاذ القرار
151	مصفوفة الدوران الناتجة من عملية التحليل العملي لفاعلية إتخاذ القرار
152	بنود الإستبانة و أسماء المتغيرات المقابلة لها في التحليل العملي لفاعلية إتخاذ القرار
153	درجة الإعتمادية لإستبانة الدراسة بإستخدام معامل ألفا كرونباخ بعد التحليل العملي
157	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة
158	معامل إرتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة
161	نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة و كفاءة إتخاذ القرار
162	نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة و فاعلية إتخاذ القرار.
163	نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة و الفاعلية التنظيمية.
164	ملخص إثبات نتائج الفرضية الرئيسة الأولى
165	نتائج إختبار تحليل الإنحدار المتعدد للعلاقة بين المتغيرات المستقلة و جودة المعلومات.
166	ملخص نتائج إثبات الفرضية الرئيسة الثانية
167	نتائج إختبار تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين جودة المعلومات و كفاءة إتخاذ القرار
168	ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين جودة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار
168	نتائج إختبار تحليل الإنحدار البسيط للعلاقة بين جودة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار
169	ملخص نتائج إثبات الفرضية الرئيسة الثالثة
171	ملخص نتائج إختبار تحليل الإنحدار التدريجي لإختبار توسط جودة المعلومات للعلاقة بين المتغيرات المستقلة و فاعلية إتخاذ القرار
172	ملخص نتائج إختبار تحليل الإنحدار التدريجي لإختبار توسط جودة المعلومات للعلاقة بين

	المتغيرات المستقلة و الفاعلية التنظيمية
173	ملخص نتائج إثبات الفرضية الرابعة
175	أثر الفائدة المدركة على العلاقة بين جودة المعلومات و كفاءة إتخاذ القرار
176	أثر الفائدة المدركة على العلاقة بين جودة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار
178	أثر الفائدة المدركة على العلاقة بين جودة المعلومات و الفاعلية التنظيمية
179	ملخص نتائج إثبات الفرضية الخامسة.

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع
2	المصارف العاملة في السودان
21	الأبعاد المختلفة للمعلومات
22	الشرائح المختلفة للمعلومات داخل منظمات الأعمال
26	مراحل عملية إتخاذ القرار
30	حالات إتخاذ القرار
35	المعايير المستخدمة في إتخاذ القرار في ظل عدم التاكيد
42	مؤشرات قياس الأداء
43	أداء و كفاءة و فاعلية النظام بالتطبيق على منظمات الأعمال
45	علاقة الفاعلية و الكفاءة بالأهداف و الموارد المتاحة
59	مقارنة بين الفاعلية، الكفاءة و الإنتاجية
65	مفهوم نظام المعلومات الإدارية
77	نظام دعم القرارات بالمقارنة بالنظام الرسمي للمعلومات الإدارية.
88	عناصر و أبعاد منظومة تكنولوجيا المعلومات
104	بيئة قواعد البيانات
107	دور قواعد البيانات في منظمات الأعمال
114	إكتشاف المعرفة في قواعد البيانات
122	نموذج الدراسة المقترحة
153	نموذج الدراسة المقترحة المعدل بعد إجراء التحليل العملي

174	العلاقة بين الفائدة المدركة و جودة المعلومات و كفاءة و فاعلية القرار و الفاعلية التنظيمية
177	أثر الفائدة المدركة على العلاقة بين جودة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار
178	أثر الفائدة المدركة على العلاقة بين جودة المعلومات و الفاعلية التنظيمية

قائمة الإختصارات

الإسم المختصر	الإسم الكامل
SPSS	Statistical Package for Social Science
DSS	Decision Support System
MIS	Management Information System
ICT	Information & Communication technology
(IT)	Information Technology
MSS	Management Support System

المستخلص

بدأت منظمات الأعمال في العقود الاخيرة تهتم بامتلاك تكنولوجيا المعلومات التي من خلالها يمكن للمنظمة أن تحقق ميزة تنافسية لما توفره تكنولوجيا المعلومات من معلومات تدعم المنظمة في وضع قرارات مناسبة و إستراتيجية تحسن الأداء في مختلف وحداتها. تناولت الدراسة أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية و كفاءة إتخاذ القرار في المصارف التجارية السودانية. هدفت الدراسة لإختبار أثر قدرات المنظمة (قدرات القيادة العليا نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات، قدرات أنظمة المعلومات و القدرات التكنولوجية) على فاعلية و كفاءة إتخاذ القرار ، إختبار أثر قدرات المنظمة على جودة المعلومات ، إختبار توسط جودة المعلومات للعلاقة بين قدرات المنظمة و فاعلية و كفاءة إتخاذ القرار و إختبار أثر الفائدة المدركة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين جودة المعلومات و فاعلية و كفاءة إتخاذ القرار. أستخدم المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة و لجمع بيانات الدراسة صُممت إستبانة بناءً على مقاييس دراسات سابقة. تمثل مجتمع الدراسة في متخذي القرار في المصارف التجارية السودانية. لتحليل بيانات الدراسة أستخدمت عدة أساليب إحصائية مثل الوسط الحسابي، الإنحراف المعياري ، التكرار ، معامل ألفا كرونباخ، أسلوب التحليل العاملي، معامل ارتباط بيرسون و الإنحدار (البسيط ، المتعدد و التدريجي). توصلت الدراسة لعدد من النتائج منها وجود علاقة إيجابية بين قدرات القيادة العليا نحو إستخدام تكنولوجيا المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار، وجود علاقة إيجابية بين قدرات أنظمة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار، كما أشارت نتائج الدراسة لتوسط جودة المعلومات للعلاقة بين قدرات أنظمة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار، كما بينت النتائج بان هنالك أثر للفائدة المدركة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات على العلاقة بين جودة المعلومات و فاعلية إتخاذ القرار. إضافة لذلك لم تشير النتائج لوجود علاقة إيجابية بين قدرات المنظمة و كفاءة إتخاذ القرار في قطاع المصارف التجارية السودانية. أوصت الدراسة بتطوير قدرات أنظمة المعلومات الموجودة حالياً في المصارف السودانية لتساهم في رفع كفاءة إتخاذ القرار و دراسة العوامل التي تؤثر على كفاءة إتخاذ القرار. فيما يتعلق بالدراسات المستقبلية أقترح إمكانية تطبيق الدراسة لتختبر عوامل أخرى مثل البيئة المحيطة و ذلك لقياس مدى تأثير البيئة المحيطة على كفاءة إتخاذ القرار في منظمات الأعمال إضافة لإمكانية تطبيق الدراسة في قطاعات أخرى.

Abstract

In last decade business organizations have interested in owning information technology which support organization in market competitive. These information technology offer information for supporting organizations to make appropriate decisions and strategy in order to improve performance in various units. The study dealt with the impact of the use of information technology on the effectiveness and efficiency of decision-making in Commercial Sudanese banks. The study aimed to test the impact of the organizational capabilities (upper management capabilities towards the use of information technology, capabilities of information systems and technological capabilities) on the effectiveness and efficiency of decision-making, test the impact of the organizational capabilities on the quality of the information , the mediation quality of information on the relationship between the organizational capabilities and the effectiveness and efficiency decision-making and testing the impact of perceived benefit of using information technology on the relationship between the quality of the information and the effectiveness and efficiency of decision-making. This study has used descriptive analytical method. To collect data of the study, Questionnaire was designed based on a measurements which had been developed in previous studies. The population of the study involved the decision-makers in the Sudanese banks. Several statistical methods have been used such as the arithmetic mean, standard deviation, frequency, coefficient alpha Krnobach, factor analysis , Pearson correlation coefficient and regression (simple, multiple and progressive). The study has end up with several findings including: a positive relationship between the capabilities of upper management towards the use of information technology and effective of decision-making, a positive relationship between the capabilities of information systems and the effectiveness of decision-making, quality information mediations relationship between information systems capabilities and effectiveness of decision-making, there is an impact of the perceived benefit of the use of information technology on the relationship between the quality of information and effective decision-making. In addition, results didn't indicate to positive relationship between the Organization's capabilities and efficiency of decision-making in the Commercial Sudanese banks. For future study Researcher recommends applying the study to test other factors such as the surrounding environment in order to measure the impact of the environment on tthe efficiency of decision-making in business organizations, in addition to the possibility of applying this study in other sectors.