

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

{ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ
بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ }

صدق الله العظيم
(سورة المجادلة:
11)

الإهداء

إلي والدي العزيز
أمد الله في أيامه

إلي روح أُمي
في جنات الخلد إن شاء الله

الشكر والتقدير

أولاً الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى من قبل ومن بعد علي ما
اجزل علينا من نعم لا تحصى ولا تعد، ومن ثم أتقدم بأسمي آيات
الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في
الحياة إلي الذين قالوا: كن عالماً فإن لم تستطع فكن متعلماً فإن لم
تستطع فأحب العلماء فإن لم تستطع فلا تبغضهم.

وأخص بالشكر والتقدير البروفيسور : /احمد /براهيم /بوسن ذلك
البحر الذي نهلت ونهل الكثيرون من علمه الغزير كما قال رسول الله
صلى الله عليه وسلم (أن الحوت في البحر والطير في السماء
ليصلون على معلم الناس الخير). كما يلهم لساني شكراً وتقديراً
إلى البروفيسور: خلف الله أحمد محمد عربي استاذ الاقتصاد
القياسي والاحصاء الاجتماعي وعميد الدراسات العليا والبحث
العلمي بجامعة بخت الرضا لما قدمه من لي دعم في التحليل
الاحصائي لبيانات الدراسة.

كما اخص بالشكر الجزيل الوفير العاملين بينك الخرطوم بجميع
فروعه بولاية الخرطوم علي تعاونهم واخص بالشكر مدير ادارة
الموارد البشرية بالبنك علي صبره علينا وتعاونه معنا ومدنا
بالمعلومات عن البنك.

كما اخص بالشكر أسرتي الصغيرة زوجتي العزيزة لصبرها وتحملها
لمشاق وعناء البحث.

وشكري وامتناني وتقديري الي أشقائي الاعزاء وشقيقتي العزيزات
لتشجيعهم لي وسؤالهم وعونهم واخص منهم أبي الأصغر الأستاذ:
مختار محمد محمد علي استاذ علوم الحاسوب بجامعة الامام المهدي.
كما لا يفوتني ان اخص بشكري زملائي حملة مشعل العلم النور
بجامعة بخت الرضا كلية الاقتصاد والعلوم الادارية وبالاخص زملائي
واساتذتي بقسم ادارة الاعمال.

ولكل من كان عوناً وسنداً لكم مني جميعاً اسمي آيات الشكر
والتقدير.

المستخلص

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات الادارية في رفع كفاءة اتخاذ
القرارات الادارية بالتطبيق علي بنك الخرطوم، وتمثلت مشكلة البحث
فيما إذا كانت تقدم ادارة البنك الدعم اللازم لادارة نظام المعلومات

الإدارية ومساندتها لتوفير المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية الملائمة وما اذا كانت تساعد كفاءة نظم المعلومات الإدارية علي زيادة فعالية عملية اتخاذ القرارات وما مدي ملائمة نوعية وكمية المعلومات لاتخاذ القرار المتعلق بالمشكلة موضع اتخاذ القرار وهل يوفر نظام المعلومات الإدارية بالبنك قاعدة معلومات تساعد في تحديد وتقييم البدائل لزيادة فاعلة اتخاذ القرارات الإدارية بالبنك وهل تمتلك المنظمة نظام معلومات إدارية قادر علي معالجة البيانات وإخراجها في صورة معلومات تزيد من فاعلية القرارات المتخذة من قبل الإدارة.

وهدفنا الدراسة الي التعرف علي مدي مساهمة نظم المعلومات الإدارية في عملية صناعة واتخاذ القرارات واختبار مدي تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية علي اتخاذ القرارات في بنك الخرطوم وتفسير مدي ملائمة نظم المعلومات الإدارية لاتخاذ القرارات في بنك الخرطوم ودراسة العلاقة بين نظام المعلومات وعملية اتخاذ القرارات وتقديم التوصيات المناسبة المتعلقة بموضوع الدراسة والتي تخدم الجهات المعنية.

ولأجل التوصل الي حلول موضوعية للمشكلة محل الدراسة صيغت الفرضية الرئيسية التالية: هنالك أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة اتخاذ القرارات الإدارية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

- هنالك أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية، المستلزمات الإدارية) في تحديد المشكلة.
- هنالك أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية، المستلزمات الإدارية) في تحديد البدائل.
- هنالك أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية، المستلزمات الإدارية) في تقييم البدائل.
- هنالك أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية، المستلزمات الإدارية) في الرقابة والمتابعة.

ومن خلال تحليل بيانات الدراسة توصل الباحث الي مجموعة من النتائج أهمها دلت النتائج الي ملائمة نوعية وكمية المعلومات لاتخاذ القرار المتعلق بالمشكلة موضع اتخاذ القرار، مما يسهل علي البنك مقارنة اعماله الحالية بنتائج السابقة وتوقع قرارات المستقبل، كما دلت النتائج الي ان هنالك أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة لنظم المعلومات الادارية (المستلزمات المادية) في تحديد المشكلة، في حين لم تبين النتائج ان لـ (المستلزمات البشرية والمستلزمات الفنية و المستلزمات الادارية) اثر في تحديد المشكلة، كما اشارت النتائج الي ان هنالك أثر ذو دلالة احصائية لكفاءة لنظم المعلومات الادارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات الادارية) في الرقابة والمتابعة، في حين لم تشر النتائج الي ان لـ (المستلزمات المادية والمستلزمات الفنية) اثر في الرقابة والمتابعة.

وبناءً علي نتائج الدراسة الميدانية قدم الباحث مجموعة من التوصيات كانت اهمها ضرورة زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الادارية لما لها من اهمية فاعلة في عملية اتخاذ القرارات بالبنك وادراك دورها الجوهرى في تحديد نوعية وكمية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المتعلقة بمشكلة ما والمؤثرة علي انشطة البنك، يتعين علي ادارة البنك ليس فقط الاهتمام بالجوانب المادية عند تحديد المشاكل موضع الاهتمام، بل يتطلب الامر ايضاً الاهتمام بالعناصر البشرية وتدريبها علي كيفية تحديد المشاكل، والجوانب الفنية والجوانب الادارية لتفعيلها والاستفادة من الدور الذي تلعبه في تحديد المشكلة المعينة، كما ينبغي علي ادارة البنك زيادة الاهتمام بالعناصر البشرية والجوانب الادارية عند القيام بعمليات الرقابة والمتابعة دون اهمال لدور العناصر المادية والفنية في ذلك.

ABSTRACT

The study examines the role of Management Information System (MIS) in raising the efficiency of administrative decision-making applied on the Bank of Khartoum. **The research problem was set as** the extent to which the Bank Management present a suitable support to MIS to provide information for appropriate administrative decision making, and whether the efficiency of MIS assist in raising the effectiveness of administrative decision making, and the suitability of the information quality and quantity for decision-making to solve the problem on hand. And whether

the Bank owned MIS capable of data processing to increase the effectiveness of administrative decision-making taken by the management.

The study aimed to identify the extent of the contribution of MIS in making and decision-making, to test the use of MIS in decision-make at the Bank of Khartoum, interpretation the adequacy of MIS for decision-making at the Bank of Khartoum, study the relationship between MIS and decision-making process and present appropriate recommendations which serves stakeholders.

In pursuit of objectivity solutions to the problem under study, main hypothesis formulated as following:

- There a statistically significant effect for the efficient of MIS in raising the efficiency of Administrative Decision-making, including sub-hypotheses as following:

- There a statistically significant effect for the efficient of MIS (human supplies, physical supplies, technical supplies, administrative supplies) in identifying the problem.

- There a statistically significant effect for the efficient of MIS (human supplies, physical supplies, technical supplies, administrative supplies) in identifying the alternatives.

- There a statistically significant effect for the efficient of MIS (human supplies, material supplies, technical supplies, administrative supplies) in evaluating alternatives.

- There a statistically significant effect for the efficient of MIS (human supplies, material supplies, technical supplies, administrative supplies) in control and follow-up.

Through the analysis of the study data the researcher presents a set of finding including a range of results including the results showed the appropriate of information quality and quantity to make a decision on the position of the problem which make easier for the Bank to compare with its past activities and the predict of future decisions, the results indicated that there was a statistically significant effect on the efficiency of MIS (physical supplies) in identifying the problem, while the results did not indicate that (human supplies, technical supplies, and administrative supplies) had effected in determining the problem, the

results indicated there was a statistically significant effect on the efficiency of MIS (human supplies, administrative supplies) in control and follow-up, while results did not refer that for (material and supplies art supplies) in control and follow-up.

In light of these findings the researcher presents a set of recommendations, the most important are

Increase attention to MIS because of its importance in decision-making process, and recognize its essential role in determining the appropriate quality and quantity of information needed to make decisions related to problem and affecting in the activities of the Bank, the bank management not only focus attention on the physical aspects when identifying problems, but also requires human elements which should be trained in how to identify problems, and attention must include technical and administrative aspects to activate them to assist in determining the specific problem, the Bank Management should increase attention to the human elements and administrative aspects when conducting surveillance and follow-up without neglecting the role of the physical and technical elements in it.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الآية	أ
الاهداء	ب
الشكر والتقدير	ج
المستخلص باللغة العربية	د
ABSTRACT	و
قائمة المحتويات	ط
قائمة الجداول	ك
قائمة الأشكال	هـ
قائمة الملاحق	ن
الفصل الاول الاطار العام للدراسة	
المبحث الاول المقدمة	
مقدمة الدراسة	1
مشكلة الدراسة	3
اهداف الدراسة	3
اهمية الدراسة	4
فرضيات الدراسة	4
منهجية الدراسة	5
مصادر جمع البيانات	5
عينة البحث	5
أنموذج الدراسة الافتراضي	6
الموضوع	رقم الصفحة
المبحث الثاني الدراسات السابقة	7
الفصل الثاني المفاهيم الاساسية لنظم المعلومات	
المبحث الاول مفاهيم نظم المعلومات	23
المبحث الثاني نظم المعلومات الادارية والعملية الإدارية	44
المبحث الثالث الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات	65

الفصل الثالث نظم المعلومات واتخاذ القرارات	
75	المبحث الاول علاقة نظم المعلومات باتخاذ القرارات
92	المبحث الثاني نظم المعلومات والقرارات الإستراتيجية
الفصل الرابع بنك الخرطوم	
107	المبحث الأول النشأة والتطور
117	المبحث الثاني إجراءات الدراسة الميدانية
الفصل الخامس: إختبار الفرضيات وتحليل نتائج الدراسة	
الدراسة وتحليل النتائج	
131	المبحث الاول اختبار فرضيات الدراسة
139	المبحث الثاني النتائج والتوصيات
143	المراجع
151	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول
97	جدول رقم (1-2-3) يوضح خصائص القرارات الاستراتيجية مقارنة بالقرارات الادارية
118	جدول رقم (1 - 2 - 4) الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
121	جدول رقم (4- 2 - 2) قيم معاملات الثبات للاتساق الداخلي (الفا كرونباخ)
122	جدول رقم (4- 2 - 3) مقياس ملائمة البيانات للتحليل العاملي لعبارات المتغيرات المستقلة
123	جدول رقم (4- 2 - 4) مصفوفة تدوير العوامل (Rotated Component Matrix) للمتغيرات المستقلة

124	جدول رقم (4 - 2 - 5) مقياس ملائمة البيانات للتحليل العاملي لعبارات المتغيرات التابعة
124	جدول رقم (4 - 2 - 6) مصفوفة تدوير العوامل (Rotated Component Matrix) للمتغيرات التابعة.
125	جدول رقم (4 - 2 - 7) مقياس التدرج المستخدم في الدراسة
125	جدول رقم (4 - 2 - 8) قيم المتوسط الحسابي لمتغيرات الدراسة
126	جدول رقم (4 - 2 - 9) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات السؤال الاول
127	جدول رقم (4 - 2 - 10) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات السؤال الثاني
128	جدول رقم (4 - 2 - 11) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات السؤال الثالث
129	جدول رقم (4 - 2 - 12) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات السؤال الرابع.
130	جدول رقم (4 - 2 - 13) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات السؤال الخامس
132	جدول رقم (5-1-1) نتائج تحليل التباين للاحدار (ANOVA) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الاولى
133	لاختبار اثر نظم المعلومات الادارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية و المستلزمات الادارية) علي المتغير التابع تحديد المشكلة
133	جدول رقم (5-1-3) نتائج تحليل التباين للاحدار (ANOVA) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثانية
135	جدول رقم (5-1-4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار اثر نظم المعلومات الادارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية و المستلزمات الادارية) علي المتغير التابع تحديد البدائل
135	جدول رقم (5-1-5) نتائج تحليل التباين للاحدار (ANOVA) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الثالثة
136	جدول رقم (5-1-6) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار اثر نظم المعلومات الادارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية و المستلزمات الادارية) علي المتغير التابع تقييم البدائل
137	جدول رقم (5-1-7) نتائج تحليل التباين للاحدار (ANOVA) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرابعة
138	جدول رقم (5 - 1 - 8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لاختبار اثر نظم المعلومات الادارية (المستلزمات البشرية، المستلزمات المادية، المستلزمات الفنية و المستلزمات

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل
6	الشكل رقم (1-1-1) أنموذج الدراسة الافتراضي
46	الشكل رقم (1-2-2) النموذج المتكامل لنظام المعلومات الإدارية
50	الشكل رقم (2-2 - 2) العناصر المكونة لنظام المعلومات الإدارية
74	شكل رقم (3-2 - 3) القوي المختلفة المؤثرة علي المنظمة وقدرتها علي المنافسة.
79	الشكل رقم (1-1-3) القرارات في المستويات الإدارية المختلفة.
84	شكل رقم (2-1-3) يوضح علاقة المستويات الادارية بعدد القرارات المتخذة وتكلفتها.
91	شكل رقم (3-1-3) يوضح مراحل اتخاذ القرارات والأنواع المختلفة لنظم المعلومات المطلوبة في كل مرحلة من مراحل اتخاذ القرارات.
106	شكل رقم (4-2-3) يوضح خطوات عملية صنع القرار الاستراتيجي
116	شكل رقم (1-1-4) يوضح الهيكل التنظيمي العام لبنك

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق
151	ملحق رقم (1) استمارة الاستبيان
156	ملحق رقم (2) اسما لجنة التحكيم
157	ملحق رقم (3) نتائج تحليل الخصائص الديمغرافية لافراد عينة الدراسة
158	ملحق رقم (4) نتائج تحليل الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الدراسة
159	ملحق رقم (5) نتائج تحليل الثبات والصدق (Reliability) لمتغيرات الدراسة المستقلة
162	ملحق رقم (6) نتائج تحليل الثبات والصدق (Reliability) لمتغيرات الدراسة التابعة
164	ملحق رقم (7) نتائج التحليل العاملي لعبارات الدراسة المستقلة
	ملحق رقم (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة