

أثر نظم المعلومات على الأداء الاستراتيجي
في المصارف الإسلامية – العراق

**Effect of Information Systems for
Performance of Strategic
in Islamic Banks – Iraq**

الاستاذ المساعد الدكتور حسون محمد علي الحداد
المدرس الدكتور عباس فاضل رحيم
كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة

الخلاصة

يهدف البحث الى تحديد أثر أجمالي عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي (الأفراد، البرمجيات، الإجراءات، شبكات الاتصال، وقاعدة البيانات) على اجمالي أبعاد محاور الأداء الاستراتيجي (المالي، الزبائن، العمليات الداخلية، التعلم والنمو)، وتحديد عناصر نظم المعلومات التي تحول دون التأثير على انجاز الأداء الاستراتيجي، في تحقيق أهداف المصرف.

استخدم نوعين من استمارات الاستبانة، الأولى ذات علاقة بعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي أما الثانية فهي مخصصة بأبعاد الأداء الاستراتيجي. وكذلك استخدمت الوسائل الإحصائية في وصف الأفراد عينة البحث وتحديد علاقات الارتباط والأثر بين المتغيرات بهدف استخلاص النتائج، وجرى المعالجة باستخدام الحاسوب من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS V14.

أظهرت النتائج توافر فرص ايجابية لأجمالي عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي (الأفراد، البرمجيات، الإجراءات، شبكات الاتصال، وقاعدة البيانات) في غالبية أبعاد محاور الأداء الاستراتيجي (المالي، الزبائن، العمليات الداخلية، التعلم والنمو) على التوالي. ولكن هذا التأثير لم يكن معنوياً في بعض عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي (الأجراءات، الأفراد) في غالبية أبعاد الأداء الاستراتيجي.

يوصي البحث في الأهتمام بالبنى التحتية لنظم المعلومات الاستراتيجية وشبكات الاتصالات، والمهارات والكفاءات البشرية، وتفعيل دور عناصر نظم المعلومات في رفع كفاءة أداء الأفراد وتحديث الإجراءات بصورة مستمرة بما يتلائم وطبيعة البيانات، وتقويم برامج وسياسات الإدارة في وضع معدلات قياس أداء معيارية دقيقة، واعتماد أسلوب التدريب المناسب بما يتلائم وحاجات الإدارة، في اكتساب مهارات الأداء.

مفتاح الكلمات: أثر نظم المعلومات، الأداء الاستراتيجي، المصارف الإسلامية - العراق.

Abstract

Research aims to determine the effect of the total elements of strategic information systems (individuals, software, procedures, networks, and database) on a total strategic performance dimensions (financial, customer, internal processes, learning and growth), and identify the elements of information that prevent the impact on the completion of systems performance strategic to achieve the objectives of the bank.

Using two types of questionnaires, the first related to the elements of strategic information systems, the second is dedicated dimensions of strategic performance. As well as the statistical methods used in the description of individual research sample and determine correlations between variables and the effect in order to draw conclusions, also have been treated using the computer through a statistical analysis program SPSS V14.

Results shows the availability of opportunities total positive elements of strategic information systems (individuals, software, procedures, networks, and database) in the majority of the dimensions of strategic performance axes (financial, customer, internal processes, learning and growth), respectively. But this effect not significant in some elements of strategic information systems (procedures, individuals) in the majority of strategic performance dimensions.

Finding recommends attention to infrastructure of strategic information systems and communications networks, human skills and competencies, activating the role of the elements of information systems in raising the efficiency of the performance of individuals and update procedures continuously in conformity the nature of the data, also evaluate the programs and policies of management in the development of measuring the performance rates of a standard accurate, the adoption of training method the right to suit the needs of the management, in the acquisition of performance skills.

Key words: Effect of Strategic Information Systems, Performance Strategic, Islamic banks - Iraq.

المقدمة

أن أهمية الدور الحيوي الذي تؤديه نظم المعلومات في التوجيه والأداء الاستراتيجي، هو من خلال تعزيز القدرة التنافسية للمنظمات المعاصرة ، التي تؤكد أن ملاك المعرفة وتقانة المعلومات قد أصبحوا أقوى من ملاك الأموال، فمن يأخذ بناصية تقانة المعلومات يكون:

- متمكناً من تطوير الخدمات والمنتجات.
- متمكناً من عمليات الإنتاج والتسويق.
- خفض الكلفة وتحسين الجودة في بيئة تتزايد فيها حدة المنافسة العالمية.

حتى قيل أن أحد أهم ركائز ثورة المعلومات هي أن المعرفة رديف القوة (الدليمي؛ 2006؛ 35) كما ستمكن ثورة نظم المعلومات البائعين من جمع وتنظيم وتحليل بيانات مفصلة ودقيقة عن عادات الشراء لدى الأفراد مما يجعلهم قادرين بشكل أفضل على معرفة حاجات ورغبات وطموحات العملاء من خلال آليات مبتكرة وأساليب متطورة تستند الى مفاهيم تسويقية جديدة. (عبد الوارث؛ 2006؛ 12).

المبحث الأول

أولاً- مشكلة البحث

تسعى الدراسة للإجابة على السؤال التالي:

ما مدى تأثير نظم المعلومات على الأداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية؟

ويتفرع من هذا السؤال خمسة اسئلة وهي:

1. هل هناك تأثير معنوي لأجمالي عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي في المصارف الإسلامية ،سواء (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال، وقاعدة البيانات) على مجمل أبعاد الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة بالمحاور (المالي ، والزبائن ، والعمليات الداخلية ، والتعلم والنمو)؟.
2. هل هناك تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي في المصارف الإسلامية ،سواء (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على أبعاد الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة بالمحور (المالي) ؟

3. هل هناك تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي في المصارف الإسلامية ،سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على أبعاد الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة بالمحور (الزبائن) ؟
4. هل هناك تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي في المصارف الإسلامية ،سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على أبعاد الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة بالمحور (العمليات الداخلية) ؟
5. هل هناك تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي في المصارف الإسلامية ،سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على أبعاد الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة بالمحور (التعلم والنمو) ؟

أهمية البحث

يمكن تحدد أهمية البحث في ما يأتي:

1. أهمية الأداء الاستراتيجي في المصارف وسعيها لتحقيق أهدافها بالكيفية المطلوبة، وهذا يتطلب التعرف وبصفة مستمرة على احتياجات ورغبات العملاء، وفي حصولهم على خدمة جديدة ومبتكرة، من حيث عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي ،سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات)
2. أهمية الدور الذي تلعبه المصارف الإسلامية كقطاع خدمي حساس وفعال في أحداث التنمية الاقتصادية في العراق.
3. التعرف على أداء الاستراتيجي والمتمثلة بالمحاور (المالي، والزبائن، والعمليات الداخلية ، والتعلم والنمو) وأثرهما في زيادة حصة المصرف في الأسواق المالية.
4. التعرف على أثر نظم المعلومات الاستراتيجي على الأداء الاستراتيجي في المنظمة والتقليل من وصول بعض الخدمات إلى مراحل التدهور (بسبب سهولة تقليد أو مجازات ابتكار الخدمات) مما يؤثر على أرباح المصرف.

فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة وتتبع منها الفرضيات التالية:

- Hb1 : لا يوجد تأثير معنوي لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي ، سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (المحور مالي) ؟
- Hb2 : لا يوجد تأثير معنوي لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي ، سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (محور الزبائن) ؟
- Hb3 : لا يوجد تأثير معنوي لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي ، سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (محور العمليات الداخلية) ؟
- Hb4 : لا يوجد تأثير معنوي لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي ، سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الإجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (محور التعلم والنمو) ؟.

هـداف البـحث

يعمل البحث على تحقيق الأهداف التالية

1. التعرف على واقع نظم المعلومات الاستراتيجي ، ومدى توافر (الأفراد ، و البرمجيات ، والأجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) في المصارف الإسلامية.
2. تحديد أثر أبعاد توافر الأداء والأبداع في القدرات التسويقية والأحتفاظ بالعملاء والثقافة التنظيمية للعاملين، ومستوى أدائهم وكفاءتهم.
3. تحديد دور أبعاد الأداء الاستراتيجي والمتمثلة بالمحاور (المالي، والزبائن، والعمليات الداخلية، والتعلم والنمو) في زيادة أعداد العملاء، وكسب ولائهم، ورضاهم.
4. تحديد عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية التي تحول دون التأثير على كفاءة الأداء ، لتحقيق أهداف المصرف.

الأستعراض المرجعي

نظام المعلومات الاستراتيجي

إن نظام المعلومات الاستراتيجي مصمم لتزويد الإدارة العليا بالمعلومات لمساعدة متخذي القرارات، بمعنى إن حاجة الإدارة العليا إلى المعلومات هي أولاً ليس لإغراض المعلومات الأنية كما هو الحال في الرقابة العملية . إن الإدارة العليا تحتاج إلى معلومات ذات علاقة بالاتجاهات والمؤشرات وليس بالتفصيلات أو التنبؤات بالأنشطة التنافسية، ويتألف نظام المعلومات الاستراتيجي من نموذج متكامل للمنظمة ككل والذي يحتوي على نماذج مثل الأنشطة الأساسية، كالنمو، والإنتاج، والإفراد، والمالية، وهذه النماذج تساعد الإدارة العليا على تشكيل الأهداف لعملية رسم الخطط الطويلة الأجل .

مفهوم نظام المعلومات الاستراتيجي

تعددت وجهات النظر في نظام المعلومات الاستراتيجي، وقد أسماها (Loudon, 2011:84) نظم دعم التنفيذ، وعرفها Wiseman هي أحد أصناف نظم المعلومات التي ترتبط بأستراتيجية المنظمة وتدعمها بما يمكنها الأستجابة للتغيرات البيئية وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة (www.ebesco.com)، وعرفت بأنها نظم معلومات محوسبة تعمل على تلبية احتياجات الإدارة الأستراتيجية من المعلومات الضرورية لأغراض اتخاذ القرارات غير المهيكلية، وتحتاج إلى تحليلات وقدرات خاصة لاتخاذها كونها تتعلق بمستقبل المنظمة وتحتل درجة من عدم التأكد والمخاطرة، وبالتالي تحتاج إلى معلومات غالبيتها من البيئة الخارجية وتقارير مختصرة وعميقة وشاملة عن المنظمة وأنشطتها الداخلية، وبما يمكنها من أستشراف الفرص والتهديدات وتحليل قدرة المنظمة التنافسية التي تبني عليها أستراتيجيتها الإبداع، كما تتيح هذه الأنظمة إمكانية دخول المديرين مباشرة وبسهولة للمعلومات من خلال واجهة يسهل التعامل معها مع إمكانية الربط الخارجي والداخلي ومن مصادر مختلفة للحصول على صورة أوضح للمعلومات المتعلقة بالقرارات (ملكاوي، 2007:15) وهذا وتمثل نظم المعلومات الأستراتيجية تطوير

- الاستخدام التنظيمي لنظم المعلومات المستندة على نظم دعم القرارات ونظم دعم التنفيذ، وتختلف هذه الأنظمة عن الأصناف الأخرى لنظم المعلومات من حيث: (Michael, 2005:163-184)
- تعمل نظم المعلومات الاستراتيجية على تغيير الطريقة التي تنافس بها المنظمة.
 - تركز على البيئة الخارجية في موارد المعلومات بشكل كبير.
 - تدعم مشروعات وقرارات على درجة عالية من المخاطرة.
 - أنظمة إبداعية وليس من السهل تقليدها.

لذلك يعد نظام المعلومات الاستراتيجية وسيلة هجومية، و مورد استراتيجياً، يمنح المنظمة القدرة على مواجهة المنافسة الحادة من خلال تأثيره في نشاطات المنظمة، ولا تختلف مكونات نظام المعلومات الاستراتيجية ، عن مكونات أي نظام آخر للمعلومات وتتمثل في (الزعيبي، 2005:21) و (Michael, 2005:163-184) - المدخلات - العمليات المعالجة - المخرجات - التغذية العكسية.

خصائص المعلومات الاستراتيجية

تحتاج عملية التخطيط الاستراتيجي (لالوش، 2002: 85) في كل مراحلها لمعلومات الاستراتيجية حتى تتمكن من وضع الخطط الملائمة لتوجهات المؤسسة الاستراتيجية، هذه المعلومات عادة ما تكون عابرة، غامضة و متناقضة أحياناً؛ و إذا لم تُستغل بسرعة تفقد من قيمتها و معناها، فالاستراتيجية قد تُبنى على معلومات سلبية، كما قد تُبنى على معرفة منظمة ، صادقة عن المحيط الذي تتطور فيه المنظمة، وتتصف هذه المعلومات بعدد من الخصائص، هي: **الكلفة/القيمة الاستراتيجية ، والكمية المعتمدة، والتوقيت، والمرونة، والمعولية.**

كما إن معالجة هذه المعلومات وتخزينها، أمر في غاية الصعوبة فاتخاذ قرار معين، هو الذي يدفع إلى البحث الموجّه عن المعلومات و ليس العكس، و مما يزيد في الأمر صعوبة، سرعة تتابع وتلاحق التغيرات الحاصلة في بيئة المنظمة ، مما يجعل من المعلومات الاستراتيجية عديمة التخزين أو تكاد تكون كذلك، لهذا نجد أن صفات هذه المعلومات تؤثر في نظام المعلومات الاستراتيجية و تجعله يماثلها تقريبا من حيث الخصائص أو المظاهر .

الأدوار الاستراتيجية لنظم المعلومات

تؤدي نظم المعلومات الاستراتيجية أدواراً ذات صبغة استراتيجية تؤثر في أعمال المنظمة تحقق لها تفوقاً تنافسياً، إذ أن مخرجات النظام من المعلومات الاستراتيجية تمثل قوة داعمة لاستراتيجية المنظمة .هذه الأدوار التي تؤديها نظم المعلومات الاستراتيجية هي: (لالوش، 2002: 46)

*تحسين مستوى الكفاءة التشغيلية، *تشجيع الإبداع في العمل، *بناء موارد المعلومات الاستراتيجية.

أسباب استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية

تضيف التطبيقات الاستراتيجية لنظم المعلومات عدة مزايا للمنظمات، وهذا يقدم المسوغات اللازمة لبناء نظم المعلومات الاستراتيجية ، والتي من أهمها (علوطي، 2004: 25)

1. تحديد التكلفة الصافية عبر الزمن باستخدام الأدوات الكمية، مثل التحليل المالي للتكلفة و العائد على الاستثمار التي تمكن من تقدير تكلفة التطوير والتشغيل وتخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات.

2. الموازنة الاستراتيجية.
3. المميزات التنافسية عن طريق خلق قيمة إضافية من منتجات، أو زيادة حصتها السوقية.
4. بناء هيكل نظم المعلومات الاستراتيجية من خلال تحديد الاستثمارات الضرورية التي تساعد التطبيقات المتتابعة
5. إن تخفيض الأسعار وزيادة المعلومات المتاحة وتكنولوجيا الاتصالات، إمكانية لتطبيقات جديدة ووضع تصميمات تساعد على الاختبار من الجدوى الاستراتيجية للمعلومات .
6. أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قضت على الحدود الدولية وخلقت الأسواق العالمية، والمؤسسات أجبرت على استخدام كل مورد متاح، وربط نظم المعلومات بين المؤسسة ومورديها ومستهلكيها.

الأداء الاستراتيجي

يعرّف الأداء الاستراتيجي على أنه نشاط يمكن للمنظمة من انجاز المهمة أو الهدف المخصص لها بنجاح، ويتوقف ذلك على الساعات المتاحة (المير، 1995، ص213) التي تمثل قيوداً للاستخدام المعقول للموارد، كما يعرف الأداء على أنه النتائج الفعلية التي يحققها الموظف في المنظمة التي يعمل بها (هلال، 1996، ص11)، ويعرّف الأداء على أنه عبارة عن الأنشطة والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة و النتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة و فعالية وفقاً للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية و القواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

معايير الأداء الاستراتيجي

إن معايير الأداء عبارة عن بيان مختصر يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء المؤشر المتفق عليه بين الرؤساء و المرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلوا بها إلى أفضل مستوى أداء، وكذلك تحديد أوجه القصور التي تشوب الأداء. إن الهدف من وضع معايير للأداء هو مراقبة الأداء بصفة مستمرة للتعرف على أي تذبذب أو تغيير في مستوى الأداء للتدخل في الوقت المناسب قبل تدني مستوى الأداء لتصحيح السلبيات وأوجه القصور وإعادة توجيه الأداء لكي لا تتكرر السلبيات و تتحول إلى سلوك وظيفي لدى العاملين يصعب تغييره.

○ **الجودة:** ترتبط بجميع نشاطات المنظمة، وتعبّر عن مستوى الأداء ، وأنها إستراتيجية تسهم في تقديم سلع و خدمات ترضي العملاء في تلبية رغباتهم المختلفة.

○ **الكمية:** هو حجم العمل المنجز، ولا يتعدى قدرات وإمكانات الأفراد وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم و إمكاناتهم لأن ذلك يعني بطئ الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي و قد يؤدي في المستقبل إلى مشكلة تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء.

○ **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، مما يحتم استغلاله بشكل الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام و يمضي من غير رجعة.

○ **أساليب العمل:** هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل، أو بمعنى آخر هي بيان توقعي للخطوات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام، لذلك يجب الاتفاق على الطرق و الأساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف.

قياس الأداء الاستراتيجي

يعتبر القياس عاملاً مهماً لأي منظمة لتبقى أو تستمر في نشاطها بنجاح، لذلك فإن تطوير نظام قياس أداء شامل، ينفذ عمليات إدارية إستراتيجية من توضيح، ونقل رؤية، وإستراتيجية المنظمة إلى جميع الأقسام، وإيصال الأهداف الإستراتيجية من خلال مصفوفة مقاييس ومؤشرات مالية وغير مالية، وتحديث البرامج والتصرفات اللازمة لتنفيذ الإستراتيجية، وتحقيق الأهداف، وتعزيز التغذية العكسية، والتعلم والتطوير، واتخاذ الخطط التصحيحية اللازمة، مطلب ضروري لزيادة فعالية وكفاءة أداء المنظمة.

كان ظهور مفهوم أنظمة قياس وتقييم الأداء الاستراتيجي المعاصر ومنها بطاقة القياس ورقابة الأداء تحولاً جوهرياً في الفكر الإداري في مجال تقييم الأداء، قام كل من (Robert N.Kaplan and David P. Norton, 1996:55)، بتطوير أداة أطلق عليها بطاقة القياس المتوازن *Balanced Scorecard*، واستمر بتطويرها خلال السنوات العشر الماضية لتشمل مجموعة من النسب المالية وغير المالية لتقييم الأداء الشامل للمنظمة. الأداء الإستراتيجية بطاقة القياس المتوازن

وقد ساهمت بطاقة القياس المتوازن في خلق أربع محاور لتطبيق الأداء الإستراتيجية هي:

المالي ، الزبائن ، العمليات الداخلية ، التعلم والنمو

وبشكل محدد أكثر فإن المنظمة تبحث في كيف يرانا زبائننا؟ Kaplan & Atkinson, 1998:369 وما هي العمليات التي يجب إن نتفوق فيها؟ وكيف يمكن إن نحافظ على قدرتنا للتغيير والتحسين؟ كيف ترانا مؤسسات التمويل شكل (1)؟ (Kaplan & Atkinson, 1998, p 369)

تشير دراسة كابن ونورتن (Kaplan and Norton, 1996:148) *Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System*

الى توضيح كيفية استخدام بطاقة العلامات المتوازنة كنظام للإدارة الإستراتيجية، فهذا النظام يمكن الإدارة العليا من الاستخدام الأفضل للأصول غير الملموسة ، وكيفية قياس أدائها، وذلك من خلال محاور (المالية ، والزبائن، والعمليات الداخلية، التعلم والنمو)، كما يمكن الإدارة العليا من ربط المؤشرات المستقبلية المتعلقة بالإستراتيجية بالمؤشرات الحالية المتعلقة بهذه المحاور .



Source: Kaplan S. Robert and Norton P. David, 1996 'Using the Balanced Scorecard as Strategic Management System Harvard Business Review, January/ February P.148

شكل رقم (1) المحاور الأربعة لتحليل الأداء الاستراتيجي للمنظمة (بطاقة القياس المتوازن)

طبقت هذه الدراسة على أكثر من 100 شركة أمريكية تعمل في مختلف القطاعات الاقتصادية حيث تم أخذ آراء المدراء التنفيذيين حول بطاقة العلامات المتوازنة لقياس الأداء من حيث تطبيق الإدارة الإستراتيجية، وقد خلصت الدراسة إلى أن نظام بطاقة العلامات المتوازنة يزود الإدارة في الإطار الفكري لتطبيق إستراتيجية المنظمة، كما يمكن إستراتيجية المنظمة من التكيف مع التغيرات البيئية والتكنولوجية والتنافسية، والأسواق، وقد حدد الباحثان أربع عمليات لتحقيق ذلك هي:-

- ترجمة رؤية ورسالة المنظمة، وربطها بمجموعة من الأهداف.
- ربط الإستراتيجية بجميع أقسام المنظمة وموظفيها وإجراء عملية الاتصال المستمر بينهما: من خلال تحقيق هدف الانسجام بين إستراتيجية المنظمة، وأقسامها، وموظفيها، وذلك من خلال مجموعة من الإجراءات والمكافآت والحوافز.
- تخطيط الأعمال من خلال الربط الفعال بين التخطيط الاستراتيجي والموازنات التقديرية بما يتوافق مع أهداف المنظمة واستراتيجياتها.

○ التغذية العكسية والتعلم: من خلال المراقبة والمراجعة المستمرة لإستراتيجية المنظمة وآلية تطبيقها، وبما توفره بطاقة العلامات المتوازنة من مؤشرات ومقاييس للمستقبل، وليس للماضي والحاضر فقط.

وتظهر دراسة (مسودة، سناء ، 2006 :73) نموذج مقترح لقياس الأداء الشامل في منظمات الأعمال في ضوء مقارنة تحليلية لنموذج الأمريكي (بطاقة العلامات المتوازنة) والنموذج الياباني (الإدارة التكاملية الشاملة) لقياس الأداء الشامل. واقتراح نموذج لقياس الأداء في ضوء دراسة وتحليل العناصر والمقومات الأساسية التي تتكون منها

النماذج العالمية لقياس الأداء ومنها النموذج الياباني (الإدارة التكاملية الشاملة) والنموذج الأمريكي (بطاقة العلامات المتوازنة) لقياس الأداء الشامل وبما يتلاءم مع الظروف المحلية والعالمية المحيطة في المنظمة. ولقد توصلت هذه الدراسة إلى اقتراح نموذجاً لقياس أداء المنظمات منبثقاً من رؤيتها واستراتيجياتها وبما يتناسب مع المناخ التنظيمي للمنظمة، ومعتداً على التقييم الذاتي لها والذي على أساسه يتم تحديد عوامل النجاح الحرجة، وبالتالي تحديد المحاور الأساسية الواجب التركيز عليها لتطوير الأداء وتحسينه وأولويات تنفيذ هذه المحاور وربطها في الخارطة الإستراتيجية للمنظمة، التي تحدد العلاقات المتبادلة والمتربطة بين مكونات المحاور وعلاقة السبب والنتيجة بينهما، والاتفاق على توليفة متوازنة من المقاييس المالية وغير المالية والمقاييس قصيرة الأجل وطويلة الأجل، والمقاييس الداخلية والخارجية، والمقاييس الكمية والنوعية، ومقاييس النشاطات ونتائج قياس الأداء.

وبين (المحاسنة ،محمد عبد الرحيم 2005 : 75) في دراسته *أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية* ، وذلك بمعرفة اتجاهات الباحثين في دائرة الجمارك إزاء كفاءة نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات و تحليل أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات، وقد توصل الباحث إلى أن نظم المعلومات الادارية في دائرة الجمارك ذات جودة وكفاءة مرتفعة، و أن عملية اتخاذ القرارات ذات فعالية مرتفعة أيضاً، وأن هناك ارتباطاً هاماً ذا دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (كفاءة نظم المعلومات) وبين المتغير التابع (فاعلية عملية اتخاذ القرارات).

وتشير دراسة (الكري ،الطاهر 2005 : 73) *تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات. إلى معرفة مدى وجود علاقة بين تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات المحاسبية ومتطلباتها وأداء البنوك التجارية في الأردن، وبصورة أكثر تحديداً قام باختبار العلاقة بين معدل العائد الاستثمار وتكاليف الاستثمار في أنظمة المعلومات المحاسبية، واختبار العلاقة بين معدل العائد الملكية وتكاليف الاستثمار في أنظمة المعلومات المحاسبية، باعتبار أن هذه المتغيرات لها علاقة بقياس الأداء. وقد توصل إلى أن معدل العائد على الملكية هو مقياس أكثر ملائمة للتعبير عن الأداء لأنه يرتبط مباشرة لما ينظر إليه المالكين من تعظيم الثروة، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات ومتطلباتها ومعدل العائد على الملكية و العائد على الاستثمار في البنوك، وأن العلاقات السالبة بين أداء البنوك وتكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات ربما ترجع إلى أن هذه الاستثمارات الرأسمالية تتصف بخصائص كبر حجمها وكثرة مخاطرها، وعائدها لم ينعكس في المدى القصير.*

وبيّن في دراسة (بختي، إبراهيم، 2003 : 24-25) *صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية تطوير الأداء،.علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتنمية وتطوير الأداء في المؤسسات، وقد توصل إلى أن تكنولوجيا المعلومات تعد قاسماً مشتركاً في أغلب المؤسسات، فالتكنولوجيا لها العديد من المميزات التي تتمتع بها على رأسها تقليل نسبة التدخل البشري في العمليات المتكررة، وتحسين صورة مخرجات وأداء المؤسسات وتسريع عمليات تبادل المعلومات عبر الشبكات. ويحدث تطبيق تكنولوجيا المعلومات تغييرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات ، كما يحدث تحولاً تدريجياً من الإدارة المكتبية التقليدية إلى الإدارة الالكترونية.*

وبين في دراسة (مراد رايس، 2005-2006 : 28-29) أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، وقد توصلت إلى أن نظم المعلومات ساعدت على رفع الأداء البشري وذلك بالسرعة والدقة في أداء الأعمال، والتقليل من التكاليف، والقضاء على ضغوطات العمل وتقادي بعض المشاكل والصعوبات المترتبة عن النظام الكلاسيكي ككثرة الورق والإجراءات البيروقراطية والغموض في تأدية بعض المهام وضيق المكان بسبب كثرة الرفوف. كما بين الباحث أن العمل عبر الشبكات أدى إلى تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم وأداء أعمالهم في وقت قصير دون الحاجة إلى التنقل.

وأشار في دراسة (أوبكر محمود الهوش، 1996 : 167) أثر استخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية دراسة تطبيقية على شركات التأمين في الجزائر، وتوصل إلى أنه بالرغم من المزايا الكبيرة التي منحتها تكنولوجيا المعلومات في تأدية الأعمال، هذا لا يعني أنها لا تتطوي على سلبيات، لكن هذه السلبيات لا تعود لتكنولوجيا المعلومات في حد ذاتها بقدر ما تعود لقصور في معارف الأفراد تجاه التكنولوجيا واستخداماتها أو قصور في تصميم بعض البرامج المعلوماتية والتي في غالب الأحيان تكون بسبب عدم مراعات العاملين في خصوصيات العمل.

دور نظام المعلومات الاستراتيجي في الأداء الاستراتيجي:

يقوم نظام المعلومات على بناء موارد المعلومات الاستراتيجية وتوظيفها في المنظمة، وأن الاستثمار في نظام المعلومات الاستراتيجي يعد من أولى الخطوات التي يتم إعدادها لعملية الأداء الاستراتيجي، إذ تعد مخرجات هذا النظام هي المدخلات الأساسية لعملية الأداء الاستراتيجي، والتي تستخدم في (تحليل بيئة المنظمة، وتحديد رؤيتها ورسالتها، وأهدافها واستراتيجيتها، وتنفيذ هذه الاستراتيجية ومتابعة هذا التنفيذ) من قبل نظام المعلومات الاستراتيجي، وتقديم معلومات من خلال التغذية العكسية إلى الإدارة العليا عن هذا التنفيذ ومقارنته بما هو منجز وتصحيح الانحرافات وتصويب الأخطاء (الرجي، ملكاوي، 2012 : 293).

المبحث الثاني - منهجية الدراسة

يشتمل مجتمع الدراسة على العاملين في المصرف الوطني الإسلامي، ومصرف البلاد الإسلامي، من خلال دراسة عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية، وأبعاد الأداء الاستراتيجي.

عينة البحث

تألفت عينة الدراسة التي وزعت عليها الدراسة من العاملين في المصرفين، وقد وزعت على عينة واحدة أستمارتين، جدول (1) الأستمار الأولى الخاصة بعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي والأستمار الثانية الخاصة بأبعاد الأداء الاستراتيجي، تم توزيع 80 أستمارة للفترة 2015/9/20 لغاية 2015/10/5 وذلك بالتوزيع المباشر على المستبنيين الخاصة بكل من (عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي، وأبعاد الأداء الاستراتيجي) وكان عدد الأستمات المسترجعة 77 أستمارة لكل منهم، وبعد فحص الأسمات المسترجعة تبين بأن بعضاً منها غير صالح مما أدى إلى استبعاد (8) أستمارة لكل منهم، وكان المتبقي (69) أستمارة، وهذا يمثل (89.6%) من عدد الأستمات الموزعة والتي

خضعت للدراسة. تم اختيار العينة بطريقة ملائمة، وهي تلك العينة التي يكون فيها اختيار وحدات المجتمع على أساس السهولة والملائمة، وتواجههم داخل المصرف، وذلك بالتوزيع المباشر عليهم وحسب المرجع (الحداد، حسون، 2014: 73).

جدول (1) خصائص عينة الدراسة.

المصرف الإسلامي	عدد الموظفين المستبنيين	عدد استمارات الفعلية	%
المصرف الوطني الإسلامي	40	35	50.7
مصرف البلاد الإسلامي	40	34	49.3
المجموع	80	69	100

أسلوب جمع البيانات

من أجل أنجاز هذه الدراسة تم الاعتماد على نوعين من البيانات اللازمة للدراسة وهما، البيانات الثانوية وتم الحصول عليها من خلال أدبيات الدراسة ونتائج بعض الدراسات والبحوث التي أنجزت في هذا المجال، أما البيانات الأولية فقد تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية باستخدام ثلاثة استمارات، تم تصميمهم لتعكس متغيرات وفرضيات الدراسة. وتضمنت (73) عبارة موزعة على ثلاثة مجاميع، الأولى شملت (15) عبارة تمثل الأسئلة الخاصة بأبعاد الأداء الاستراتيجي، والثانية شملت (30) عبارة بعناصر نظم المعلومات الاستراتيجية. وقد تم تحديد المتوسط الحسابي المرجح بأوزان حددت اعتماداً على مقياس (Likert) الخماسي وفقاً للترتيب التالي (5) نقاط موافق بشدة، (4) نقاط موافق، (3) نقاط اعتيادي، (2) نقاط غير موافق، (1) نقطة غير موافق بشدة. وذلك للوصول إلى فهم أفضل لتوقعات العاملين.

النموذج الفرضي للبحث

تضمنت دراسة المتغيرات التالية: (جدول 2)، شكل (2)

1- المتغير المستقل

عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي: (Krajewski & Ritzman, (Robert D., Dorothy E. (2003: 513) 2005)

- **المعدات الأجهز:** مصممة على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة لإجراء عمليات الحاسبات والمقارنات المتعلقة بها وتخزينها ومن ثم الإعداد للمعلومات المطلوبة.
- **الأفراد:** هو المورد الأساسي لتشغيل المكونات الأخرى والسيطرة عليها تمثل مجموعة من المهارات والمعارف وتراكم ضمني للمعرفة لدى العاملين لإنجاز مهام المنظمة، ويعتبر من أهم عناصر النظام حيث يقوم بتحليل المعلومات ووضع البرامج وإدارة نظم المعلومات.
- **البرمجيات:** هي مجموعة مرتبة ومتتابعة من التعليمات أو الأوامر المعطاة للحاسب في صورة إلكترونية تحدد للحاسب خطوات تنفيذ عملية معينة. بدون هذه البرامج تكون المكونات المادية عديمة الفائدة، وهي البرامج التطبيقية، وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع. وبرامج

انظمه التشغيل التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة (الحداد، 196، 2015).

- **الإجراءات:** هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية، وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله. أي مجموعة التعليمات في كيفية دمج الأجهزة والبرامجيات والبيانات والشبكة لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات.
- **شبكات الاتصال:** هي مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والتلقي .
- **قاعدة البيانات:** تخزين المعلومات والبيانات الداخلية والخارجية والتي تتعلق بنشاط الشركة، وفق نمط محدد تعمل بالترابط بهدف تحقيق التكامل ومنع ازدواج البيانات في الملفات، بطريقة تتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين.

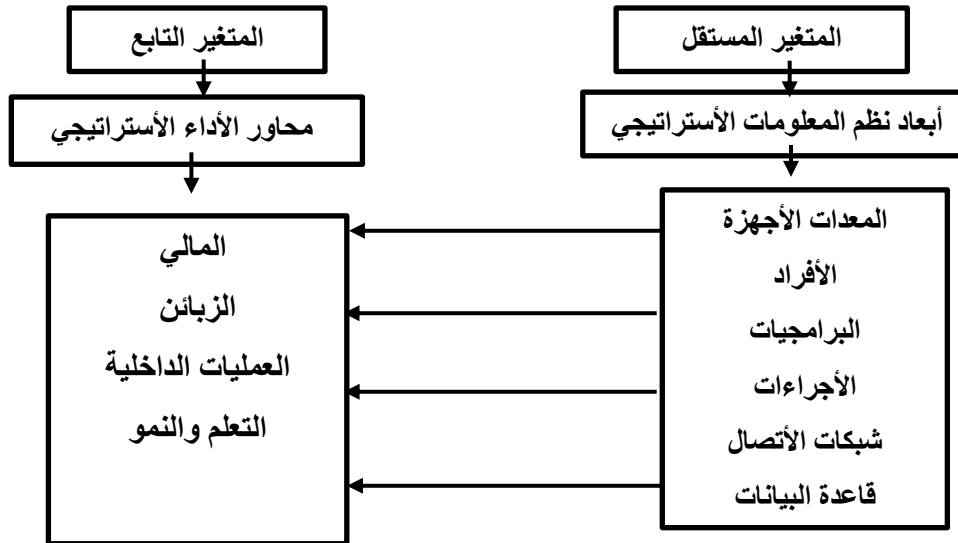
ب. **أبعاد الأداء الاستراتيجي** ساهمت بطاقة القياس المتوازن في خلق أربع جوانب لتطبيق الأداء الإستراتيجية هي: (Robert N.Kaplan and David P, Norton, 1996:55)

- **المحور المالي:** يركز على أداء المنظمة مثل العوائد والأرباح والمصاريف وقيمة الموجودات وحقوق المساهمين، وتبرز أهمية هذا المحور لأن الهدف الأساسي من وجود المنظمات هو تحقيق الأرباح وتوفير الموارد اللازمة للاستمرار والتطور. وهو مرتبط بقياس نفقات الدخل وقياس العوائد على الاستثمار حتى تصل للأداء الأفضل.
- **محور الزبائن:** يركز على العلاقة مع الزبون حيث تسعى المنظمة لتحقيق رضا الزبون والسعي إلى تلبية احتياجاته بل وتخطي توقعاته، وتبدو هنا أهمية سرعة الاستجابة لطلبات الزبائن ودقة التسليم وجودة المنتجات ومطابقتها لاحتياجاتهم، وانعكاس ذلك على العلاقة الطيبة للزبائن وزيادة ولائهم وانتماءهم للمنظمة.
- **محور العمليات الداخلية:** يركز على ضبط ومراقبة أداء العمليات والنشاطات الداخلية التصنيعية والسيطرة على الحلقات المهمة في السلسلة التصنيعية والإدارية وغيرها سعياً إلى معالجة الانحرافات وتطوير الأداء ومواءمة العمليات مع التوجهات العامة للمنظمة.
- **محور التعلم والنمو:** كيف يمكن للمنظمة ان تطرح منتجات جديدة وخلق قيمه اكبر للمستهلكين او الزبائن وتحسين كفاءة التشغيل بهدف تحقيق الاستقرار في تصنيع منتجات او خدمات جديدة اكثر من تحسين المنتجات او الخدمات القائمة. من أجل البقاء في عالم اليوم المليء بالتطورات والقفزات التكنولوجية السريعة.

جدول (2) توزيع عبارات الأسئلة على عناصر وأبعاد متغيرات الدراسة (الفرضية الرئيسية)

متغيرات الدراسة		أرقام العبارات
عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي		
1	المعدات الأجهزة	5-1
2	الأفراد	10-6
3	البرمجيات	15-11
4	الأجراءات	20-16
5	شبكات الاتصال	25-21
6	قاعدة البيانات	30-26
أبعاد الأداء الاستراتيجي		
1	المحور مالي	3 - 1
2	محور الزبائن	6 - 4
3	محور العمليات الداخلية	9 - 7
4	محور التعلم والنمو	12 - 10

شكل (2) نموذج فرضيات الدراسة الرئيسية



أدوات التحليل الإحصائي

استخدمت الوسائل الإحصائية في وصف الأفراد عينة البحث وتحديد علاقات الارتباط والأثر بين متغيرات البحث بهدف استخلاص النتائج: (التكرارات والنسب المئوية، والوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط البسيط والمتعدد، ومعامل التحديد R^2 ، والانحدار الخطي البسيط والمتعدد، واختبار F ، واختبار T). لتقدير التشتت المطلق لإجابات أفراد العينة عن الوسط ومعامل الاختلاف لتقدير التشتت النسبي، وذلك بهدف رسم صورة أو إطار عام لتفضيل المستجيبين وتوجهاتهم العامة، وذلك للوصول إلى فهم أفضل لتصورات العاملين وفيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، وجرى المعالجة باستخدام الحاسوب من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS V14.

وقد تم تحديد الوسط الحسابي الفرضي البالغ 3 من أصل 5 كما يلي:

الوسط الحسابي الفرضي = مجموع أوزان البدائل ÷ عدد البدائل = $3 = 5 \div (1+2+3+4+5)$
 أما الوسط المرجح للمقياس يتم تحديده على طول الفترة أولاً وهي مساوية إلى حاصل قسمة 4 على 5 ، إذ أن 4 تمثل عدد المسافات (من 1 إلى 2 مسافة أولى ، ومن 2 إلى 3 مسافة ثانية ، ومن 3 إلى 4 مسافة ثالثة ، ومن 4 إلى 5 مسافة رابعة) بينما يمثل الرقم 5 عدد الاختيارات ، وعند قسمة 4 على 5 ينتج طول الفترة (الفئة) ويساوي 0.8 ويصبح التوزيع وفقاً للجدول (3) .

جدول (3) مقياس Likert

المستوى	الوسط المرجح
لا أوافق بقوة	1 - 1.79
لا أوافق	1.8 - 2.59
مقبول	2.6 - 3.39
موافق	3.4 - 4.19
موافق تماماً	4.2 - 5

لأغراض التحليل الإحصائي فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية وبالشكل التالي:

1. معامل الثبات Cornbach Alpha وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لمقاييس الدراسة.
2. الوسط الحسابي Arithmetic Means والانحراف المعياري Standard Deviation للتعرف على مدى تركيز أو تشتت إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بأبعاد تكنولوجيا المعلومات في شركات التصدير والاستيراد.
3. الانحدار البسيط Linear Regression لمعرفة مدى تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية.
4. الانحدار المتعدد Multiple Regression وذلك للتعرف على مدى تأثير عناصر تكنولوجيا المعلومات وأبعاد مستوى التخطيط الاستراتيجي.

أختبار وثبات الاستبانة

للتحقق من صدق الاستبانة تم عرضها على محكمين من ذوي الاختصاص بموضوع الدراسة لغرض التحقق من صدق محتوى ومضمون فقرات الاستبانة، وحصلت الاستبانة على نسبة اتفاق جدول (4) ، مما يجعلها صالحة للأغراض التي وضعت من أجلها . وإن فقراتها تكشف عن درجة المقياس بعد أن تم الإشارة إلى المقاييس الأصلية التي تم الاعتماد والحكم عليها وتكييفها وفق أغراض الدراسة (Daft, Richard.L. 2001:151) .
 وللتأكد من ثبات مقاييس البحث، أستخدم معامل كرونباخ ألفا، علماً بأن قبول قيمة ألفا إحصائياً عندما تكون مساوية أو أكبر من (Geroff,E.A., 1985:547) ويبين جدول (4) قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة ، أذ يشير إلى أن جميعها كانت مقبولة إحصائياً.

جدول (4) معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة ن = 45

اسم المتغير	ارقام الفقرات	معامل الثبات
نظم المعلومات الاستراتيجية	1 - 30	91 %
الأداء الاستراتيجي	1 - 15	88 %

المبحث الثالث - الجانب العملي

أولاً- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

1- عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي

يشير الجدول (5) الى قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي، وذلك حسب ما يراها العاملين، فقد ظهرت نتائج التحليل الأحصائي الوصفي، بأن قيمة الوسط الحسابي لمجمل العبارات التي تكشف عن استخدام نظم المعلومات الاستراتيجي في المصارف الإسلامية قد بلغت **3.933** وهي عند موافق تماماً ضمان مصداقية العمل زيادة إيرادات المنظمة وتطوير عمل المنظمة. في مجال نظم المعلومات لتطوير مهارات العاملين. فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري لهذه العبارات **0.661**. أما بالنسبة لقيمة الوسط الحسابي على مستوى شبكات الاتصال قد بلغ **4.254** وهي عند موافق، فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري **0.773** تستخدم المنظمة البريد الإلكتروني E-Mail للاتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على إستفساراتهم، للاستفادة من خبرة الشركات العالمية في مجال تقديم الخدمات

أما قيمة (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) لعناصر (قاعدة البيانات ، المعدات والأجهزة، البرمجيات، الإجراءات، الأفراد) فقد بلغت (4.195، 0.769)، (0.717، 3.984)، (0.624، 3.974)، (0.533، 3.612)، (0.549، 3.579) على التوالي وهي عند موافق وموافق تماماً. ويلاحظ أن عنصر شبكات الاتصال جاء بالمرتبة الأولى من حيث وجهة العاملين، يليه ، قاعدة البيانات ، المعدات والأجهزة، البرمجيات، الإجراءات ،الأفراد على التوالي..

جدول(5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي

عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي	الوسط الحسابي	الأحرف المعياري
المعدات الأجهزة/3	3.984	0.717
الأفراد/6	3.579	0.549
البرمجيات/4	3.974	0.624
الإجراءات/5	3.612	0.533
شبكات الاتصال /1	4.254	0.773
قاعدة البيانات/2	4.195	0.769
المتوسط العام	3.933	0.661

2-أبعاد الأداء الاستراتيجي

يوضح الجدول (6) نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجموعات العبارات المتعلقة بأبعاد الأداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية، حسب ما يراها العاملين. فيما يتعلق (محور الزبائن و المحور المالي)، فقد بلغ قيمة الوسط الحسابي لمجمل العبارات التي استخدمت لمجمل هذه العبارات للكشف عن هذين البعدين عند موافق وبشكل متقارب ولكن بأفضلية لمحور الزبائن أذ بلغت **3.781** بأنحراف معياري **0.689**، من حيث تهتم المنظمة في تقديم المشورة للزبائن، يساعد الموظفون في حل مشاكل الزبائن، يمتاز الموظفون بحسن بالياقة وحسن المستقبل والتרחاب، فيما بلغت قيمة (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) للمحور المالي (0.631، 3.587) على

التوالي، من حيث أحدثت نظم المعلومات المستخدمة في المنظمة تطوراً متميزاً في زيادة الإيرادات السنوية، تقدم المنظمة الحوافز المادية للعاملين بعدالة، تشتري المنظمة البرامج الحديثة لتطوير نظام المعلومات. أما بالنسبة إلى ألبعدين (محور العمليات الداخلية، محور التعلم والنمو) فقد بلغت قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري، (موافق تماماً، ووافق) (0.517، 3.432)، (0.321، 3.201) على التوالي من حيث أدت نظم المعلومات إلى تطور العمليات الداخلية، وعلى إختيار وإعتماد عناصر بشرية مؤهلة في مجال النظم، وتساهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها، ووفرت للمنظمة قواعد معلومات مهمة يمكن الإستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها، وتشجع المنظمة الأبتكار والأبداع لدى العاملين في مجال نظم المعلومات ويلاحظ أن بعدي (محور الزبائن و المحور المالي) جاء بالمرتبة الأولى من حيث وجهة العاملين، يليه الأبعاد (محور العمليات الداخلية، محور التعلم على التوالي). أما المتوسط العام للوسط الحسابي فقد بلغ 3.500 وعند موافق، وانحراف معياري 0.540.

جدول (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأبعاد الأداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية

أبعاد التخطيط الاستراتيجي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المحور المالي/2	3.587	0.631
محور الزبائن/1	3.781	0.689
محور العمليات الداخلية/3	3.432	0.517
محور التعلم والنمو/4	3.201	0.321
المتوسط العام	3.500	0.540

ثانياً- فرضيات البحث

1- نتائج الفرضية الرئيسة:

Hd : لا يوجد تأثير معنوي لأجمالي عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية على أجمالي أبعاد الأداء الاستراتيجية في المصارف الإسلامية.

يشير الجدول (7) إلى نتائج الانحدار البسيط لتأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية بمجمل عناصره (الأفراد، والبرمجيات، و الإجراءات، وشبكات الاتصال، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية وبمجمل أبعادها (المحور المالي، ومحور الزبائن، ومحور العمليات الداخلية، ومحور التعلم والنمو) وذلك من وجهة نظر العاملين. فقد بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.688$ ، أي أن التغير في عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية بقيمة (0.688) يؤدي إلى التغير في الأداء الاستراتيجي بنفس القيمة، بينما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.110)، بمعنى أن التغير بوحدة واحدة من نظم المعلومات الاستراتيجية، يؤدي إلى التغير في الأداء الاستراتيجي بقيمة (0.110). وقد أكدت قيمة معامل التباين F معنوية هذا التأثير البالغة (136.4) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.34) وبمستوى دلالة (0.00)، ويعني ذلك استبعاد إمكانية قبول الفرضية العدمية

(Hd)، ونقبل بالفرضية البديلة التي حددتها الدراسة، لكون مستوى الدلالة لم يتجاوز (0.05) وهي النسبة المعتمدة في هذه الدراسة.

جدول (7) الانحدار البسيط لتأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي على أبعاد الأداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية.

معامل التحديد R2	درجة التأثير B	معامل التباين F	مستوى الدلالة Sig.
0.688	0.110	136.4	0.00
F الجدولة لغاية مستوى الدلالة 0.05 = 3.34			

Hb1 لا يوجد تأثير معنوي لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي، سواءً (الأفراد، و البرمجيات، و الإجراءات، وشبكات الاتصال، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (المحور مالي) تم اختبار الفرضية الأولى من خلال العلاقة بين الأسئلة (1-30) جدول عام (2) والأسئلة الاستبيان (1-3) جدول ملحق (1) بين جدول (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير نظم المعلومات الاستراتيجي على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (المحور مالي)، علماً أن مستوى الدلالة المعتمدة في هذه الدراسة هو (0.05)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.83)، بينما بلغ معامل التحديد (0.68)، بمعنى أن التغير في عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي مجتمعة يؤدي إلى التغير في الأداء الاستراتيجي (المحور مالي) بقيمة (0.86)، وقد أكدت قيمة F معنوية هذا التأثير 15.05 وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (3.84) وبمستوى دلالة (0.00).

جدول (8) الانحدار المتعدد لتأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي على جانب (المحور مالي) في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية

عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
المعدات الأجهزة/ 3	0.38	4.12	0.00	عدم قبول فرضية العدم
الأفراد/ 6	- 0.34	- 2.15	0.09	قبول فرضية العدم
البرمجيات/ 2	0.42	4.19	0.00	عدم قبول فرضية العدم
الأجراءات/ 5	- 0.32	- 1.12	0.01	قبول فرضية العدم
شبكات الاتصال 1/	0.59	4.24	0.00	عدم قبول فرضية العدم
قاعدة البيانات/ 4	0.30	3.11	0.009	عدم قبول فرضية العدم
R ² = 0.68 R = 0.83 F = 15.05 Sig. = 0.00				
T الجولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75				

أما في فيما يتعلق بتأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي كلاً على انفراد في (المحور مالي) على الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية، فقد جاءت تحليل الانحدار المتعدد مختلفة، حيث أشارت النتائج إلى وجود تأثير لنظم المعلومات في مجال الأداء الاستراتيجي، إذ بلغت B (0.59) أي أن التغير بوحدة واحدة في مناخ الابتكار التسويقي يؤدي إلى التغير بقيمة (0.59) من حيث أحدثت نظم المعلومات المستخدمة في المنظمة تطوراً متميزاً في زيادة الإيرادات السنوية، وتقدم المنظمة الحوافز المادية للعاملين بعدالة، تشتري المنظمة البرامج الحديثة لتطوير نظام المعلومات، وقد أكدت قيمة T عدم معنوية هذا التأثير والبالغة (4.24) وهي بمستوى دلالة Sig.)

0.00). أما بالنسبة لنظم المعلومات على مستوى (البرمجيات، المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات)، فقد بلغت B (3.41، 0.42، 0.38) على التوالي وقيمة T المحسوبة (3.11، 4.12، 4.19) على التوالي أيضاً. وبمستوى دلالة (0.000)، أما بالنسبة الى (الأجراءات، الأفراد) فقد بلغت B (-0.32، -0.34) وقد أكدت قيمة T عدم معنوية هذا التأثير والبالغة (-1.12، -2.15) على التوالي أيضاً. وبمستوى دلالة (0.09، 0.01) وهذا يعني عدم إمكانية قبول الفرضية البديلة التي حددتها الدراسة فيما يخص هذين الجزئين، أما فيما يخص أثر نظم المعلومات الاستراتيجي على مستوى (شبكات الاتصال، البرمجيات، المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات) فقد تبين وجود تأثير معنوي لهذا العنصر على الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية، لذا يمكن قبول الفرضية البديلة هذا الجزء من الفرضية الأولى.

Hb2: لا يوجد تأثير معنوي لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي، سواء (الأفراد، و البرمجيات، و الإجراءات، وشبكات الاتصال، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (محور الزبائن)

جدول (9) الانحدار المتعدد لتأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي على جانب (محور الزبائن)

في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية

عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
المعدات الأجهزة/ 2	0.56	4.18	0.00	عدم قبول فرضية العدم
الأفراد/ 6	- 0.63	- 2.24	0.09	قبول فرضية العدم
البرمجيات/ 4	0.42	3.16	0.00	عدم قبول فرضية العدم
الأجراءات/ 5	- 0.54	- 1.34	0.04	قبول فرضية العدم
شبكات الاتصال 1/	0.62	4.21	0.00	عدم قبول فرضية العدم
قاعدة البيانات/ 3	0.49	3.62	0.00	عدم قبول فرضية العدم
R2 = 0.82 R = 0.91 F = 15.05 Sig. = 0.00				
T الجولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75				

يتضمن جدول (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي (الأفراد، و البرمجيات، و الإجراءات، وشبكات الاتصال، وقاعدة البيانات) على بعد (محور الزبائن) في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية، وذلك من خلال وجهة نظر العاملين. أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً لهذه العناصر وبشكل مجتمعة في الأداء المصرفي للعاملين من حيث (محور الزبائن)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.91$ ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.82$ ، وأكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والبالغة (15.05) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.66) بمستوى دلالة (Sig. = 0.00) من حيث تهتم المنظمة في تقديم المشورة للزبائن، ويساعد الموظفون في حل مشاكل الزبائن، ويمتاز الموظفون بحسن بالياقة وحسن الاستقبال والترحاب.

أما فيما يتعلق بتأثير كل عنصر من عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي بوجود عنصر شبكات الاتصال، فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود تأثير معنوي بلغت درجة التأثير B (0.62)، وقيمة T المحسوبة

(4.21) ، بمستوى دلالة (0.00)، أما بالنسبة نظم المعلومات على مستوى (المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات، البرمجيات)، وبلغت B (0.42، 0.56، 0.49) على التوالي وقيمة T المحسوبة (3.16، 3.62، 4.18) على التوالي أيضاً. وبمستوى دلالة (0.000) ، وهذا يعني عدم إمكانية قبول فرضية العدم التي حددتها الدراسة بالنسبة الى العناصر (شبكات الاتصالات، المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات، البرمجيات) ، أما بالنسبة لعناصر نظم المعلومات على مستوى (الأجراءات، الأفراد) بلغت B (-0.54، -0.63) على التوالي، وقيمة T المحسوبة (-1.34، -0.63) على التوالي أيضاً. وبمستوى دلالة (0.09، 0.04) على التوالي أيضاً، وهذا يعني قبول فرضية العدم للعناصر (الأجراءات، الأفراد)

Hb3: لا يوجد تأثير معنوي لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي ، سواءً (الأفراد ، و البرمجيات ، و الأجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (محور العمليات الداخلية) ؟ يتضمن جدول (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مناخ عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي (الأفراد ، والبرمجيات ، و الأجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على بعد (محور العمليات الداخلية) في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية، وذلك من خلال وجهة نظر العاملين. أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً لهذه العناصر وبشكل مجتمعة في الأداء المصرفي للعاملين ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.82$ ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.67$ ، وأكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والبالغة (15.05) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.66) بمستوى دلالة (Sig. = 0.00) من حيث أدت نظم المعلومات الى تطور العمليات الداخلية، ساهمت نظم المعلومات على رفع قدرات المنظمة لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها، ساهم استخدام نظم المعلومات في المنظمة على إختيار وإعتماد عناصر بشرية مؤهلة في مجال النظم. أما فيما يتعلق بتأثير كل عنصر من عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي بوجود بعد شبكات الاتصال ، فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود تأثير معنوي ، إذ بلغت درجة التأثير B (0.45) ، وقيمة T المحسوبة (3.83) ، بمستوى دلالة (0.007)، أما بالنسبة نظم المعلومات على مستوى (البرمجيات، المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات) ، فقد بلغت B (0.28، 0.39، 0.36) على التوالي وقيمة T المحسوبة (3.54، 3.64، 3.77) على التوالي أيضاً. وبمستوى دلالة (0.00، 0.01) ، أما بالنسبة (الأجراءات، الأفراد) فقد بلغت B (-0.32، -0.48) على التوالي وقيمة T المحسوبة (-1.58، -1.87) على التوالي أيضاً. وبمستوى دلالة (0.08، 0.07) وهذا يعني إمكانية قبول فرضية العدم التي حددتها الدراسة فيما يخص هذين الجزأين ، أما فيما يخص أثر نظم المعلومات الاستراتيجي على مستوى (شبكات الاتصال، البرمجيات، المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات) فقد تبين وجود تأثير معنوي لهذا العناصر في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية ، لذا يمكن قبول هذا الجزء من الفرضية البديلة الثالثة.

جدول (10) الانحدار المتعدد لتأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي على جانب (محور العمليات الداخلية)

في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية

عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي	درجة التأثير B	أختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
المعدات الأجهزة/ 3	0.36	3.64	0.00	عدم قبول فرضية العدم
الأفراد/ 6	- 0.48	- 1.87	0.08	قبول فرضية العدم
البرمجيات/ 2	0.39	3.77	0.00	عدم قبول فرضية العدم
الأجراءات/ 5	- 0.32	- 1.58	0.07	قبول فرضية العدم
شبكات الأتصال 1/	0.45	3.83	0.07	عدم قبول فرضية العدم
قاعدة البيانات/4	0.28	3.54	0.0.1	عدم قبول فرضية العدم
F = 15.05		R = 0.90		R2 = 0.81
Sig.= 0.00				
T الجولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75				

Hb4 : لا يوجد تأثير معنوي لعناصر نظم المعلومات الاستراتيجي ، سواء (الأفراد ، و البرمجيات ، و الاجراءات ، وشبكات الأنصال ، وقاعدة البيانات) على الأداء الاستراتيجي بالمنظمة والمتمثلة (محور التعلم والنمو). يتضمن جدول (11) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مناخ عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي (الأفراد ، والبرمجيات ، و الاجراءات ، وشبكات الأنصال ، وقاعدة البيانات) على بعد (محور التعلم والنمو). في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية، وذلك من خلال وجهة نظر العاملين. أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً معنوياً لهذه العناصر وبشكل مجتمعة في الأداء المصرفي للعاملين ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.90$ ، بينما بلغت قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.81$ ، وأكدت قيمة F معنوية هذا التأثير والبالغة (15.05) وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة (1.66) بمستوى دلالة (Sig = 0.00) من حيث تسهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها ، وفرت نظم المعلومات للمنظمة قواعد معلومات مهمة يمكن الإستفادة منها، تشجع المنظمة الابتكار والأبداع لدى العاملين في مجال نظم المعلومات.

أما فيما يتعلق بتأثير كل عنصر من عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي بوجود بعد شبكات الأنصال ، فقد أشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد وجود تأثير معنوي ، إذ بلغت درجة التأثير $B (0.86)$ ، وقيمة T المحسوبة (3.64)، بمستوى دلالة (0.00). أما بالنسبة لنظم المعلومات على مستوى (البرمجيات، المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات) ، فقد بلغت $B (0.54, 0.67, 0.58)$ على التوالي وقيمة T المحسوبة (3.01, 3.25, 3.77) على التوالي أيضاً. وبمستوى دلالة (0.00, 0.01) ،

جدول (11) الانحدار المتعدد لتأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي على جانب (محور التعلم والنمو) في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية

عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي	درجة التأثير B	اختبار T	مستوى الدلالة Sig.	قرار قبول الفرضية Hypothesis Accepted
المعدات الأجهزة/ 3	0.58	3.25	0.00	عدم قبول فرضية العدم
الأفراد/ 6	- 0.24	- 1.24	0.03	قبول فرضية العدم
البرمجيات/ 2	0.67	3.34	0.00	عدم قبول فرضية العدم
الأجراءت/ 5	- 0.14	- 1.01	0.06	قبول فرضية العدم
شبكات الاتصال /1	0.86	3.64	0.00	عدم قبول فرضية العدم
قاعدة البيانات/4	0.54	3.01	0.01	عدم قبول فرضية العدم
R2 = 0.67 R = 0.82 F = 15.05 Sig.= 0.00				
T الجولية لغاية مستوى دلالة 0.05 = 1.75				

أما بالنسبة (الأجراءت، الأفراد) فقد بلغت B (- 0.14، - 0.24) على التوالي وقيمة T المحسوبة (- 1.01، - 1.87) على التوالي أيضاً وبمستوى دلالة (0.03، 0.06) وهذا يعني إمكانية قبول فرضية العدم التي حددتها الدراسة فيما يخص هذين الجزئين، أما فيما يخص أثر نظم المعلومات الاستراتيجي على مستوى (شبكات الاتصال، البرمجيات، المعدات، الأجهزة، قاعدة البيانات) فقد تبين وجود تأثير معنوي لهذا العناصر في الأداء الاستراتيجي بالمصارف الإسلامية، لذا يمكن قبول هذا الجزء من الفرضية البديلة الرابعة.

الاستنتاجات

توصل البحث الى الاستنتاجات التالية:

1. تتوفر لدى العاملين في المصارف الإسلامية تصورات إيجابية عن عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي، وفي مقدمة هذه العناصر شبكات الاتصال التي جاء بالمرتبة الأولى، يليه البرمجيات، والمعدات، والأجهزة، وقاعدة البيانات، وأخيراً الأجراءت والأفراد، وهذا يؤكد رغبة العاملين في تطوير الأداء الاستراتيجي في المنظمة والتي كانت مستوياتها جيدة، حيث كانوا موافقين في غالبية أبعادها، أذ جاء (محور الزبائن و المحور المالي) بالمرتبة الأولى، يليه الأبعاد (محور العمليات الداخلية، محور التعلم على التوالي من حيث وجهة العاملين).
2. هناك تأثير معنوي لمجمل عناصر نظم المعلومات الاستراتيجي (الأفراد، و البرمجيات، والأجراءت، وشبكات الاتصال، وقاعدة البيانات) على اجمالي أبعاد الأداء الاستراتيجي، وتشير هذه النتيجة الى أن نظم المعلومات الاستراتيجي بعناصرها تعتبر عاملاً مهماً للعاملين، في رفع كفاءة الأداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية.
3. وجود تأثير معنوي لمجمل عناصر نظم المعلومات (المحور المالي) في الأداء الاستراتيجي، أما بخصوص تأثير تلك العناصر كل على أفراد، فقد كان التأثير معنوياً على مستوى (البرمجيات، المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات) أما بالنسبة الى (الأجراءت، الأفراد) عدم معنوية هذا التأثير.
4. أن تأثير عناصر نظم المعلومات كل على أفراد على (محور الزبائن) في الأداء الاستراتيجي، فقد كان هذا التأثير معنوياً على مستوى (وشبكات الاتصال المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات، البرمجيات)، ولكن هذا التأثير لم يكن معنوياً فيما يتعلق (الأجراءت، الأفراد) من حيث يتم تحديث الأجراءت بصورة مستمرة بما يتلائم

وطبيعة البيانات، وتلجأ المنظمة الى استخدام أجهزة تكنولوجيا المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل التي تحدث في المنظمة.

5. أن تأثير عناصر نظم المعلومات كل على أفراد على (منظور العمليات الداخلية) في الأداء الاستراتيجي ، فقد كان هذا التأثير معنوياً على مستوى (البرمجيات، المعدات الأجهزة، قاعدة البيانات) ولكن هذا التأثير لم يكن معنوياً فيما يتعلق (الأجراءات ، الأفراد) ، حيث أدت نظم المعلومات الى تطور العمليات الداخلية، وساهمت على رفع قدرات المنظمة لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها.

6. أن تأثير عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية كل على أفراد على بعد (محور التعلم والنمو) في كفاءة الأداء، فقد كان التأثير معنوياً على مستوى (الأفراد ، و البرمجيات ، و الأجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) على التوالي، من حيث تشجع المنظمة الابتكار والأبداع لدى العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتسهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها، ووفرت تكنولوجيا المعلومات للمنظمة قواعد معلومات مهمة يمكن الإستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها.

التوصيات

من خلال الاستنتاجات التي توصلت لها الدراسة يمكن تحديد أهم التوصيات وهي:

1- الأهتمام بالبنى التحتية لنظم المعلومات الاستراتيجية وشبكات الاتصالات، والموارد والمهارات والكفاءات البشرية ، من خلال التحفيز ومنح المكافآت المادية والأعتبارات الأخرى للتميز. بشكل يسهم في زيادة ربحية المصارف الإسلامية.

2- تفعيل دور عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية في رفع أداء الأفراد وتحديث الأجراءات بصورة مستمرة بما يتلائم وطبيعة البيانات وتحديد المشاكل التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات ومعالجتها

3- متابعة المصارف في استخدام عناصر نظم المعلومات الاستراتيجية المتمثلة في (الأفراد ، والبرمجيات ، والأجراءات ، وشبكات الاتصال ، وقاعدة البيانات) لما لها من أهمية في كفاءة الأداء الاستراتيجي للعاملين ، وذلك لأن الأهتمام بالأداء يعد دافعاً لبقاء وأستمرار المصرف وفي تحقيق أهدافها.

4- أن يأخذ المصرف بمقترحات العاملين وتفضيلاتهم في طرح الخدمة الجديدة أو تعديل أو حذف أخرى، وأظهار أن ما تم من تقديم الخدمات الجديدة ألا أستجابة منها لحاجات العملاء ورغباتهم.

5- تشجيع روح الأبتكار والأبداع في طرح الأفكار الجديدة لدى العاملين بالشكل الذي يحقق النجاح والتطور والتركيز على روح الأنتماء لديهم.

6- أن يعتمد المصرف أسلوب التدريب السبيل المناسب بما يتلائم وحاجات الإدارة، في أكتساب المهارات العملية، من خلال التخطيط وأعداد البرامج الموجه للحاجات التدريبية، وتوفير مستلزمات التدريب، وتنفيذها وتقييمها.

7- أيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد شكوى العاملين أتجاه المصرف ، من خلال رفع كفاءة أداء العاملين وأستثمار قدراتهم وأمكاناتهم.

8- تقويم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية ، ومساعدة المصرف في وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

المصادر

1. الحداد، حسون محمد علي (2014) *تكنولوجيا المعلومات*، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، قسم إدارة الأعمال - العراق.
2. الحداد، حسون محمد علي (5014) *اثر إدارة الجودة الشاملة على التنمية المستدامة في التعليم العالي في العراق*، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الرابع المشترك بين جامعة الأسراء وكلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 16-17/نيسان/ 2014.
3. أبوبكر محمود الهوش (1996) *نظم شبكات المعلومات*، طرابلس، مكتبة الإشعاع، ص 167.
4. الرجي، منصور وملكوي نازم (2012) *دور المعلومات الاستراتيجية في التخطيط الاستراتيجي*، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد 33 ص 284-295 العراق.
5. الزعبي، حسن علي (2005) *نظم المعلومات الإستراتيجية مدخل استراتيجي* ، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن.
6. الطاهر الكري (2005) *تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات*، مجلة الجنودل، العدد 24، سبتمبر
7. المير عبد الرحيم علي (1995) *العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي و الأداء و الوصف الوظيفي و الصفات الشخصية*، مجلة معهد الإدارة العامة، العدد2، الرياض.
8. المحاسنة، محمد عبد الرحيم (2005) *اثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات*، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 1، العدد 1.
9. الدليمي، أحسان علاوي حسين (2006) *تحليل تقانة المعلومات بفاعلية إدارة الموارد البشرية وأثرها في بناء الكفايات الجوهرية*؛ دراسة ميدانية في عينة مختارة من كليات بغداد؛ رسالة دكتوراه مقدمة الى جامعة بغداد- كلية الإدارة والأقتصاد.
10. بختي، (2003) *الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق- دراسة حالة الجزائر*، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير/جامعة الجزائر، الجزائر، 24-25.
11. عبد الوارث، محمد (2006) *اقتصاد المعرفة والتطور التكنولوجي*؛ المؤتمر العلمي الثاني لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية؛ الأردن
12. علوطي، لمين (2004)، *تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.
13. لالوش، غنية (2002)، *دور المعلومات في توجيه استراتيجية المؤسسة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.
14. هلال محمد عبد الغني حسن (1996) *مهارات إدارة الأداء*، مركز تطوير الأداء، القاهرة.
15. مسودة نساء (2006) *نموذج مقترح لقياس الأداء الشامل في منظمات الأعمال في ضوء مقارنة تحليلية لنموذج الأمريكي (بطاقة العلامات المتوازنة) والنموذج الياباني (الإدارة التكاملية الشاملة) لقياس الأداء الشامل*، ورقة عمل ضمن فعاليات المؤتمر العلمي الثاني في جامعة العلوم التطبيقية الخاصة لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية بعنوان " الجودة الشاملة في ظل إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات" والمنعقد خلال الفترة الواقعة ما بين 26- 27 نيسان.
16. مراد رابيس (2005- 2006) *اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة*، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر،

19. Western College Publishing, U.S.A.
20. Geroff, E.A.,(1985)"**Organizational Theory and Design**", Mc Graw Hill, Singapore, .
21. Laudon, K. C., and Laudon, J. P.,(2010) **Management Information Systems: Managing the digital firm**, 13th ed., Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River, New Jersey,.84)
22. Michael J. Zhang, (2005) **Information systems, strategic flexibility and firm performance: An empirical investigation**, Journal of J. Eng. Technol. Manage. 163–184.
23. Kaplan S. Robert and Norton P. David, (1996) '**Using the Balanced Scorecard as Strategic Management System**, Harvard Business Review, January/ February.
24. Kaplan, S. Robert and Atkinson A. Anthony, (1998) **Advanced Management Accounting**,
25. 3rd edition, New jersey: Prentice Hall Inc.
26. Krajewsk J., Lee and Ritzman(2005) **Operations Management Processes and value Chain**". 7th ed.,Prentice Hall.
27. Robert D. Galliers and Dorothy E. Leidner, (2003) **Strategic information management hallenges and strategies in managing information systems**, Third edition, Butterworth-Heinemann
28. www.ebesco.com, Retrieved at 11/9\2011 .

(أستبانـــــــــــــــــه)

السيد المحترم....

نعمل على إجراء دراسة بعنوان:

(أثر نظم المعلومات على التخطيط الأداء الاستراتيجي في المصارف الإسلامية / العراق)

نرجو قراءة الأستبانة المرفقة بشكل جيد والأجابة بموضوعية لأجل الحصول على النتائج الدقيقة لصالح البحث العلمي فقط، نشكر تعاونكم سلفاً، وتقبلوا فائق التقدير....

(جدول عام 1) العبارات التالية تتعلق في الأداء الاستراتيجي يرجى وضع علامة (✓) عند الأجابة الصحيحة

السؤال	عناصر الأداء الاستراتيجي	موافق بقوة	موافق	مقبول	لا أوافق	لا أوافق بقوة	المجموع
1	أحدثت نظم المعلومات المستخدمة في المنظمة تطوراً متميزاً في زيادة الإيرادات السنوية.						
2	تقدم المنظمة الحوافز المادية للعاملين بعدالة						
3	تشجيري المنظمة البرامج الحديثة لتطوير نظام المعلومات						
5	تهتم المنظمة في تقديم المشورة للزبائن						
6	يساعد الموظفون في حل مشاكل الزبائن						
7	يمتاز الموظفون بحسن بالياقة وحسن الاستقبال والترحاب						
9	أدت نظم المعلومات الى تطور العمليات الداخلية						
10	ساهمت نظم المعلومات على رفع قدرات المنظمة لمواجهة مختلف المواقف ومعالجتها.						
11	ساهم استخدام نظم المعلومات في المنظمة على إختيار وإعتماد عناصر بشرية مؤهلة في مجال النظم.						
13	تسهم نظم المعلومات المستخدمة في تحسين الخدمات وزيادة كفاءتها						
14	وفرت نظم المعلومات للمنظمة قواعد معلومات مهمة يمكن الإستفادة منها في مجال عملها وتطوير أساليبها.						
15	تشجع المنظمة الأبتكار والأبداع لدى العاملين في مجال نظم المعلومات						

(الجدول عام 2) العبارات التالية تتعلق بنظم المعلومات الاستراتيجية يرجى وضع علامة (✓) عند الإجابة الصحيحة

السؤال	أبعاد نظم المعلومات	معرفة	مراقبة	مقبول	لا أتفق	أوافق	المجموع
1	تعمل أجهزة نظم المعلومات على ضمان مصداقية العمل.						
2	تلجأ المنظمة الى استخدام أجهزة نظم المعلومات لمعالجة إخفاقات العمل التي تحدث في المنظمة.						
3	تقلل أجهزة نظم المعلومات من الوقت المطلوب للعمل.						
4	تستعمل أجهزة نظم المعلومات في زيادة إيرادات المنظمة وتطوير عمل المنظمة.						
5	يوفر استخدام أجهزة نظم المعلومات حالة من الشفافية في العمل ، ويقلل من حالات الفساد الإداري						
6	تستخدم المنظمة أفراد مؤهلين علمياً وعملياً في استخدام نظم المعلومات.						
7	توفر المنظمة برامج تدريبية للعاملين في مجال نظم المعلومات لتطوير مهاراتهم.						
8	إستخدام نظم المعلومات أدى الى زيادة ربحية المنظمة.						
9	إستخدام نظم المعلومات زاد من عملية تقديم الخدمات أفضل للزبائن .						
10	يتضمن أداء العاملين لوظائفهم بتوافر الثقة بين الزبون والعاملين						
11	تستفيد المنظمة من البرمجيات المستخدمة في تقديم الخدمات في عمليات التخطيط وإصدار التقارير الدورية						
12	تساهم برمجيات تقديم الخدمات في دعم عمليات اتخاذ القرارات وحل المشاكل من خلال توفير المعلومات						
13	تستخدم المنظمة برمجيات تمتاز ببساطتها لإتاحة إستخدامها من قبل العاملين						
14	تعتمد المنظمة على برمجيات ذات التصميم العالمي في عملية تقديم الخدمات						
15	تستخدم المنظمة برمجيات متعددة لأغراض تقديم خدمات جيدة للمنظمة ومتابعة الزبائن .						
16	يتم إستخدام البرمجيات بأجراءات بسيطة من قبل العاملين.						
17	يتم تحديث الإجراءات بصورة مستمرة بما يتلائم وطبيعة البيانات.						
18	توفر المنظمة دليل الإجراءات لإستخدام البرمجيات						
19	يتم تحديث إجراءات إستخدام أجهزة نظم المعلومات مع تطور هذه الأجهزة.						
20	يتعاون العاملون مع الإدارة في تسهيل استخدام قاعدة البيانات						
21	تستخدم المنظمة البريد الإلكتروني E-Mail للإتصال بالمكلفين بالعمل والإجابة على إستفساراتهم						
22	تستخدم المنظمة شبكة الإنترنت في عرض إجراءات وخطوات تقديم الخدمات للمكلفين بالعمل.						
23	يتم الإتصال بالمكلفين عن طريق الإكسترنت.						
24	تستخدم المنظمة شبكة الإنترنت للإستفادة من خبرة الشركات العالمية في مجال تقديم الخدمات.						
25	يتم إستخدام شبكة الإنترنت للإتصال بين العاملين داخل المنظمة.						
26	البيانات والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات متاحة لكافة العاملين في الإهتمام ذات العلاقة بعملية تقديم الخدمات						
27	تسهم قاعدة البيانات كدليل لتحسين عملية تقديم الخدمات.						
28	يتم تحديث قاعدة البيانات بشكل مستمر.						
29	تقوم المنظمة بالتعاون مع المكلفين بالعمل لبناء قاعدة البيانات						
30	تحتوي قواعد البيانات في المنظمة على معلومات دقيقة ومتنوعة تسهم في كفاءة تخطيط العمل.						