



بسم الله الرحمن الرحيم

جمهورية السودان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة شندي

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر نظم المعلومات الإدارية على تقييم

أداء العاملين

(دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي السوداني وبنك الإدخار والتنمية الإجتماعية

(2007-2016م)

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب: سامح الفاضل محمد الفاضل

إشراف أ.د: محمد الفاتح محمود بشير المغربي

1437هـ - 2016م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال الله تعالى :-
(أَفَمَنْ يَمْشِي مُكِبًّا عَلَى وَجْهِهِ أَهْدَىٰ أَمَّنْ يَمْشِي
سَوِيًّا عَلَىٰ صِرَاطٍ مُسْتَقِيمٍ).

صدق الله العظيم
سورة الملك: الآية 22

الإهداء

أهدي هذا الجهد العلمي إلي من غرس فينا تحمل الصبر

والمسؤولية منذ الصغر

(لروح الوالد الفاضل محمد الفاضل)

إلي حلاله الكرب المربية الحنونة

(لروح الوالدة فاطمة عبد الحليم كمللوي)

إلي أخواني وأخواتي

(بكري ، سامي ، الحاج ، سامية ، سوسن ، بدرية ، آسيا)

إلي رفيقة دربي

(د. مى احمد)

إلي زوج أختي العزيز الذي لم يبخل علي بالنصح في كافة

نواحي الحياة

محمد محمد أحمد العبد

الشكر والتقدير

الشكر والثناء أولاً لله رب العالمين الذي وفقني لإعداد هذه الدراسة ،ومن بعدة أشكر جامعة شندي المتمثلة في كلية الاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال ، وكلية الدراسات العليا ، وأشكر أسرة بنك فيصل الإسلامي السوداني وأسرة بنك الادخار السوداني (فرع شندي)، وأشكر أسرة مكاتب جامعة شندي والسودان وجامعة النيلين ،و أشكر البروفيسور: **محمد الفاتح المغربي**، الذي أشرف علي هذه الدراسة حتى خروجها للواقع ، كما لا يفوتني أن أشكر الدكتور : **إيهاب عبد الله** الذي لم يبخل علي بشي ، وكذلك الدكتور : **مهند جعفر حسن** علي مساعدتي ، وكل الشكر للدكتورة : **آمنة بابكر**، والشكر أيضا إلي الدكتور: **محمد حسن المكي**، و أشكر كل الذين أسهموا في بلوغي لهذه المرحلة وهم يسلموني بسلاح العلم والمعرفة.

إلي كل من علمني حرفا أو كلمة أو علما استفدت منه.....

وشكرا جزيلا

المستخلص

تناولت هذه الدراسة أثر نظم المعلومات الإدارية علي تقييم أداء العاملين بالتطبيق علي البنوك السودانية (بنك فيصل الإسلامي السوداني وبنك الادخار (فرع شندي) . وقد تمثلت مشكلة البحث في أن الكثير من البنوك رغم استخدامها للأنظمة الحديثة إلا أنها لم تطبق ولم تستخدم كافة أنظمة المعلومات الإدارية في تقييم أدائها ، الأمر الذي أثار لدي الباحث مجموعة من التساؤلات تمثلت في سؤال رئيسي وهو ما مدي تأثير نظم المعلومات الإدارية علي تقييم الأداء وتفرعت منه عدة من الأسئلة . وهدف هذه الدراسة التعرف علي واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية داخل البنوك السودانية ومدي تطبيقها ، وأيضا تحليل وتقييم نظام المعلومات الإدارية في البنوك السودانية وعلاقته بتقييم الأداء ، ولقياس مستوي الرقابة علي نظم المعلومات الإدارية التي يتمتع بها البنك السوداني .

وافترضت الدراسة عدة فرضيات وهي : أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتقييم أداء العاملين ، وهنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء ومدي تحقيق الأهداف المرجوة للبنك ، وهنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وكفاءة نظام الرقابة .

اعتمد الباحث علي المنهج الوصفي والمنهج الإحصائي التحليلي والمنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة .

وتوصلت الدراسة إلي عدد من النتائج وأهمها : تتوفر لدي البنك كل الإمكانيات اللازمة لإنجاز العمل في ظل استخدام نظم المعلومات الإدارية ، وكما أن الإدارة العليا تسعى لتحقيق الأهداف المرجوة عن طريق استخدام نظم المعلومات الإدارية . وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها: أن تهتم الإدارة العليا بآراء ومقترحات العاملين في شأن تقييم الأداء وذلك بإشراكهم في خطط ، وضرورة الاهتمام والتركيز علي العنصر البشري في البنك لان رضا العملاء يبدأ برضا العاملين ، وأن يهتم البنك ببرامج أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة وتعريف العاملين طريقة استخدامها.

Abstract

This study examined the impact of management information systems performance evaluation in Sudanese banks applied on the Sudanese banks (Faisal Islamic Bank of Sudan and the savings bank (Shendi) branch, has represented the research problem in that a lot of banks, despite their use of modern systems, but they have not been applied and did not use all systems management information in the evaluation of their performance, which raised my researcher set of questions was the key question which the impact of management information systems performance evaluation and branched out from him several questions, the objective of this study was to investigate the reality of the use of management information systems within the Sudanese banks and their application, and also analyze and evaluate the management information system in the Sudanese banks and its relationship to evaluate performance, and to measure the level of control of the administrative information enjoyed by the Sudanese bank systems.

It assumed several hypotheses are: that there is a statistically significant relationship between the application of management information systems and performance evaluation within the Sudanese banks, there is a statistically significant correlation between the performance and the achievement of the desired bank's goals, and there are significant differences between management information systems and efficient supervision system relationship.

Researcher Ali descriptive method and statistical analytical approach adopted to test the validity of hypotheses of the study according to the field survey data and case study method and corresponding personal and historical approach.

The study found a number of findings, including: Bank have available all the facilities necessary for the completion of work in light of the use of management information systems, and also that senior management is seeking to achieve the desired objectives through the use of management information systems. The study recommended a number of recommendations, including: that senior management is interested views and proposals of employees regarding performance evaluation and that involving them in the plans, and the need to pay attention and focus on the element of the human in the bank because the customer satisfaction starts with the consent of workers, and that the bank is interested in modern management information systems, programs and definition employed method of use

قائمة الموضوعات

الصفحة	الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ز	قائمة الجداول
ر	قائمة الملاحق
الإطار المنهجي للدراسة	
6-1	أولاً: المقدمة
11-7	ثانياً: الدراسات السابقة
الفصل الأول: نظم المعلومات الإدارية	
20-12	المبحث الأول: مفهوم وأهمية نظم المعلومات الإدارية
30-21	المبحث الثاني: أنواع نظم المعلومات الإدارية
41-31	المبحث الثالث: تصميم وتطوير نظم المعلومات الإدارية
الفصل الثاني: تقييم أداء العاملين	
54-42	المبحث الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء
64-55	المبحث الثاني: أدوات وأساليب تقييم العاملين
77-65	المبحث الثالث: تقييم أداء العاملين
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
أثر نظم المعلومات الإدارية علي تقييم أداء العاملين (بنك فيصل الإسلامي السوداني وبنك الإدخار السوداني)	
96-78	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن البنوك محل الدراسة
99-97	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية
148-100	المبحث الثالث: تحليل بيانات الدراسة واختبار صحة الفرضيات
الخاتمة	
149	أولاً: النتائج
151-150	ثانياً: التوصيات
156-152	المصادر والمراجع
163-157	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
100	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر	1، 3،3
101	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي	2، 3،3
102	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير التخصص العلمي	3، 3،3
103	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة	4، 3،3
104	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق المسمي الوظيفي	5، 3،3
105	التوزيع التكراري لأفراد العينة عن العبارة الأولى	6، 3،3
106	التوزيع التكراري لأفراد العينة عن العبارة الثانية	7، 3،3
107	التوزيع التكراري لأفراد العينة عن العبارة الثالثة	8، 3،3
108	التوزيع التكراري لأفراد العينة عن العبارة الرابعة	9، 3،3
109	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الخامسة	10، 3،3
110	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة السادسة	11، 3،3
111	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة السابعة	12، 3،3
112	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الثامنة	13، 3،3
113	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة التاسعة	14، 3،3
114	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة العاشرة	15، 3،3
115	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الحادية عشر	16، 3،3
116	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الثانية عشر	17، 3،3
117	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الثالثة عشر	18، 3،3
118	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الرابعة عشر	19، 3،3
119	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الخامسة عشر	20، 3،3
120	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة السادسة عشر	21، 3،3
121	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة السابعة عشر	22، 3،3
122	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الثامنة عشر	23، 3،3
123	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة التاسعة عشر	24، 3،3
124	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة العشرون	25، 3،3
125	التوزيع التكراري لإجابات أفراد العينة عن العبارة الحادي والعشرون	26، 3،3
126	التوزيع التكراري لعبارات المحور الأول	27، 3،3
129	التوزيع التكراري لعبارات المحور الثاني	28، 3،3
131	التوزيع التكراري لعبارات المحور الثالث	29، 3،3
134	التوزيع التكراري لعبارات المحور الأول	30، 3،3
136	التوزيع التكراري لعبارات المحور الثاني	31، 3،3
138	التوزيع التكراري لعبارات المحور الثالث	32، 3،3
140	نتائج اختبار كاي 2 لدلالة الفروق إجابات الفرضية الأولى	33، 3،3
143	نتائج اختبار كاي 2 لدلالة الفروق إجابات الفرضية الثانية	34، 3،3
146	نتائج اختبار كاي 2 لدلالة الفروق إجابات الفرضية الثالثة	35، 3،3

قائمة الملحق

رقم الملحق	اسم الملحق	رقم الصفحة
1	خطاب التحكيم	157
2	الإستبانة	158-162
3	محكمو الإستبانة	163