



جامعة افريقيا العالمية



عمادة الدراسات العليا

كلية العلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بعنوان :

دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف

(دراسة حالة بنك المال المتحد - الخرطوم)

(الفترة من 2013-2017م)

إشراف :

أ.د/ محي الدين صديق عبد الله

إعداد الطالبة:

شيرين خضر عبد الله

الخرطوم - 1439هـ - 2018م

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

الاستهلال

قَالَ تَعَالَى:

﴿ فَتَعَلَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ

يُقْضَىٰ إِلَيْكَ وَحْيُهُ، وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا ﴿١١٤﴾

سورة طه: الآية : ١١٤

الإهداء

إلى من ارضعتني الحب والحنان
 إلى رمز الحب وبلسم الشفاء
 إلى القلب الناصع بالبياض
والدتي العزيزة
 إلى من جرع الكاس فارغاً ليسقيني قطرة حب
 إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة
 إلى من حفظ الأشواق عن دربي
 ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير
والدي
 إلى ينابيع المحبة التي لا تنضب.... إخواني و أخواتي
 إلى من قاسمني مر الحياة وحلوها.... زوجي مهدي
 إلى فلذات أكبادي.....أبنائي أحمد ومحمد
 إلى اللذين علموني الوفاء..... زملائي

الباحثة

الشكر والتقدير

الشكر أولاً وأخيراً لله سبحانه وتعالى ، ثم نزجي الشكر إلى جامعة أفريقيا العالمية ذلك الصرح الشامخ ، والشكر موصول ألى عمادة الدراسات العليا وكلية العلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال
كما أخص بالشكر الأستاذ الدكتور / محي الدين صديق عبد الله الذي قدم لي المساعدة ووقف معي حتى أخرج هذا البحث بهذه الصورة فله جزيل الشكر والتقدير .

والشكر موصول إلى كل الأساتذة الذين أعانوني في هذا البحث خاصة وفي مسيرتي عامة ، وأخيراً أشكر الله عزوجل أن خرج هذا البحث بهذه الصورة، وأتمنى أن يكون على أحسن وجه.

الباحث

مستخلص البحث

هدفت الدراسة الى التعرف على خصائص نظم المعلومات ودورها في رفع الميزة التنافسية لبنك الهال المتحد، والتعرف على المعوقات التي تحد من قدرة بنك الهال المتحد على خلق الميزة التنافسية، وتحديد فعالية نظم المعلومات المستخدمة في بنك الهال المتحد واستكشاف دورها في إتخاذ القرار في المصرف. إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق إستخدام الإستبانة في جمع المعلومات. وتوصلت الباحثة الى عدد من النتائج منها:

إن نظم المعلومات المستخدمة في بنك المال المتحد لا تتأثر بأوضاع ورغبات وتصرفات العاملين بقدر ما تتأثر بتصرفات ورغبات العملاء الذين يطالبون المصارف بتقديم كل ما هو جديد في مجال تقديم الخدمة المصرفية، وهناك وعى كبير في بنك المال المتحد بأهمية أمن المعلومات وأمن المصرف والمحافظة على سرية حسابات العملاء، وكذلك العمل على وضع خطة شاملة تخص أمن المعلومات والبنك في نفس الوقت، و يعتمد بنك المال المتحد في عمله بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة وعلى النظام الآلي وكذلك زيادة عدد الموظفين المختصين وبالتالي توفير الوقت، الجهد، التكلفة ، يطبق في بنك المال المتحد نظم المعلومات داخل المصرف وبشكل كبير وخاصة في داخل الوحدات والأقسام وتحرص إدارة البنك على ضرورة الإستفادة من إستخدامات نظم المعلومات والإتصالات والإستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها وإستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل إلى مستوى التعايش والتواصل مع العالم المحيط ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل عصر المعلومات. ومن أهم توصيات الدراسة:

تأكيد أهمية نظم المعلومات كمتغير مهم في عملية تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي وبالتالي تأكيد ضرورة إهتمام البنوك بعنصر المعلومات ونظمها ومعالجتها من خلال تطوير الهيكل التنظيمي لنظم المعلومات وإنشاء دوائر متخصصة للنظم والعمل على إيجاد خطط واضحة لعملها، ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة لنظم المعلومات في إطار الإستراتيجية العامة للمصرف ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رسالة المصرف وأهدافه، والعمل على حماية المعلومات الخاصة بالمصرف والعملاء من المخاطر التي قد تواجهها نتيجة العبث بها وعمل نسخ إحتياطية للحفاظ على سلامة وأمن البنك ، وتوعية الموظفين بأهمية نظم المعلومات ودورها في عملية صناعة الميزة التنافسية للمصرف.

تم تنظيم البحث في أربعة فصول وخاتمة . الفصل الأول تناول الاطار المنهجي والدراسات السابقة. والفصل الثاني تناول نظم المعلومات الإدارية . والفصل الثالث تناول الميزة التنافسية . والفصل الرابع تناول نبذة تعريفية عن بنك المال المتحد وإجراءات الدراسة الميدانية وعرض ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية .

أما الخاتمة فشملت النتائج والتوصيات وقائمة المصادر والمراجع والملاحق.

Abstract

This study aims at knowing the characteristics of information systems and their role in enhancing competitive advantage of the United Capital Bank and also to know the obstacles which hinder the bank abilities to attain competitive advantage and to explore the effectiveness of the information system which the bank is using and explore its role in its decision-making process.

The researcher used the descriptive analysis method through using a questionnaire in data collection. The researcher had reached the following results:

The information system used by the United Capital Bank is not affected by its employees situations, wishes and actions in the same level it is affected by the situations, wishes and actions of its customers who demand the banks to provide modern systems in providing to them an adequate banking system. The United Capital Bank is fully aware of the importance of information security as well as the security of the bank and to safeguard customer accounts confidentiality in addition to setting a comprehensive plan for information security and the bank at the same time. In its operations the United Capital Bank relies greatly on modern technology and on the automated system in addition to increasing the numbers of its specialized staff and by this method it reduces time, effort and cost. The United Capital Bank is widely applying the information system in its operations specially in its units and divisions. The bank's management is keen on benefiting from using information and communication systems and to benefit from the available skills and experiences and also to invest its human cadre and their knowledge in the field of Renaissance in order to reach a good standard of coexistence and continuity with the world around and to cope with progressive developments in this information decade.

Study's Main Recommendations:

confirm the importance of information system as an important variable in determining the strategic choice of competition and consequently confirm the bank's interest in information element, its systems and treatment through the development of the organizational chart of information system and to create specialized circles for the system and to set clear plans for its operations. It is important to set an adequate information systems strategy in the frame of the bank's general strategy and to follow up its execution and evaluation in such a way that could realize the bank's objectives and to protect the bank's and its customers information from dangers caused by any tampering with it and to make backup copies to safeguard the bank's safety and security and to increase staff awareness of the importance of information systems and their role in creating competitive advantage to the bank.

قائمة المحتويات

| الرقم | الموضوع | رقم الصفحة |
|-------|--|------------|
| 1. | البسمة | |
| 2. | الاستهلال | أ |
| 3. | الإهداء | ب |
| 4. | الشكر والتقدير | ج |
| 5. | مستخلص البحث | د |
| 6. | Abstract | هـ |
| 7. | قائمة الموضوعات | ز-ح |
| 8. | قائمة الجداول | ح-ط |
| 9. | قائمة الاشكال | ي |
| 10. | الفصل الأول: الإطار المنهجي والدراسات السابقة | |
| 11. | المبحث الأول: الإطار المنهجي | 1 |
| 12. | المبحث الثاني: الدراسات السابقة | 6 |
| 13. | الفصل الثاني: نظم المعلومات الادارية | |
| 14. | المبحث الأول: مفهوم النظام والمعلومات | 18 |
| 15. | المبحث الثاني : نظم المعلومات | 34 |
| 16. | المبحث الثالث: نظم المعلومات والاهمية المصرفية. | 39 |
| 17. | الفصل الثالث: الميزة التنافسية | |
| 18. | المبحث الأول: اساسيات الميزة التنافسية | 44 |
| 19. | المبحث الثاني: نظام المعلومات التنافسية العامة | 48 |
| 20. | المبحث الثالث : الميزة التنافسية في المصارف | 53 |

| | | |
|--------|---|-----|
| | الفصل الرابع: الدراسة الميدانية | .21 |
| 62 | المبحث الأول نبذة تعريفية عن بنك المال المتحد | .22 |
| 72 | المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية | .23 |
| 81 | المبحث الثالث: عرض ومناقشة البيانات | .24 |
| | الخاتمة | .25 |
| 97 | أولاً: النتائج | .26 |
| 98 | ثانياً: التوصيات | .27 |
| 104-99 | المصادر والمراجع | .28 |
| | الملاحق | .29 |
| | ملحق رقم (1) خطاب التحكيم | .30 |
| | ملحق رقم (2) الاستبيان | .31 |
| | ملحق رقم (3) قائمة بأسماء المحكمين | .32 |

قائمة الجداول

| رقم الصفحة | الجدول | الرقم |
|------------|--|-------|
| 21 | جدول رقم (1) ابعاد جودة المعلومات | .1 |
| 51-50 | جدول رقم (2) ابعاد تمايز المؤسسات | .2 |
| 71 | جدول رقم (3) يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان | .3 |
| 71 | جدول رقم (4) يوضح اوزان مقياس ليكارت الخماسي | .4 |
| 72 | جدول رقم (5) يوضح المتوسط المرجح | .5 |
| 74 | جدول رقم (6) يوضح النوع | .6 |
| 75 | جدول رقم (7) يوضح العمر | .7 |
| 76 | جدول رقم (8) يوضح المؤهل العلمي | .8 |
| 77 | جدول رقم (9) يوضح المسمى الوظيفي | .9 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 78 | جدول رقم (10) يوضح الخبرة | .10 |
| 79 | جدول رقم (11) يوضح التوزيع التكرارى والنسب المئوية لعبارات المحور الاول | .11 |
| 81 | جدول رقم (12) يوضح الوسط الحسابى والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الاول | .12 |
| 82 | جدول رقم (13) يوضح الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الاول | .13 |
| 84-83 | جدول رقم (14) التوزيع التكرارى والنسب المئوية لعبارات المحور الثانى | .14 |
| 87-86 | جدول رقم (15) يوضح الوسط الحسابى والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية | .15 |
| 88 | جدول رقم (16) يوضح الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثانى | .16 |
| 89-88 | جدول رقم (17) التوزيع التكرارى والنسب المئوية لعبارات المحور الثالث | .17 |
| 91 | جدول رقم (18) يوضح الوسط الحسابى والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية | .18 |
| 92 | جدول رقم (19) يوضح الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثالث | .19 |
| 93 | جدول رقم (20) التوزيع التكرارى والنسب المئوية لعبارات المحور الرابع | .20 |
| 95 | جدول رقم (21) يوضح الوسط الحسابى والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الرابع | .21 |
| 96 | جدول رقم (22) يوضح الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الرابع | .22 |

قائمة الاشكال

| رقم الصفحة | الشكل | الرقم |
|------------|--------------------------------------|-------|
| 16 | الشكل رقم (1) تفاعل النظام مع البيئة | .1 |
| 74 | الشكل البياني رقم (2) يوضح النوع | .2 |
| 75 | الشكل البياني رقم (3) يوضح العمر | .3 |
| 76 | الشكل البياني رقم (4) المؤهل العلمي | .4 |
| 77 | الشكل البياني رقم (5) المسمى الوظيفي | .5 |
| 78 | الشكل البياني رقم (6)الخبرة | .6 |

الفصل الأول

الإطار المنهجي والدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار المنهجي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.