

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي المقاوم الشيخ أمود بن مختار- إيليزي (الجزائر)

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية إيليزي

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص: محاسبة وجباية

إعداد الطالبين:

1- بن ابراهيم سليمان

2- اعلي الطالب عبد الواحد

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من :

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	المؤسسة الجامعية	الصفة
		المركز الجامعي إيليزي	رئيسا
مولود مرخوفي		المركز الجامعي إيليزي	مشرفا
		المركز الجامعي إيليزي	عضوا مناقشا

الإهداء

الحمد لله الذي تواضع لعظمته كل شيء ، الحمد لله ذل لعزته كل شيء ،

الحمد لله الذي خضع لملكه كل شيء ، أهدي ثمرة جهدي المتواضع

إلى من قال فيهما الله عز وجل " وبالوالدين إحسانا "

إليها ... التي الجنة تحت قدميها وحياتي ملك يديها

وروحني لا تحن إلا إليها ولم يعشق قلبي إلا عينيها

إلى من أروضتني الصبر والأمل رمز الحب والعطاء

أُمِّي حفظك الله، إلى أبيي الكريم.

الذَّان سَهرا وتعبا على تعليمي في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد ...

وإلى أفراد أسرتي ، سندي في الدنيا ولا أحصي لهم فضل

إلى كل أقاربي

إلى كل الأصدقاء و الأحباب من دون استثناء

إلى أساتذتي الكرام و كل رفقاء الدراسة

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المترشحين المقبلين

على التخرج

الشكر

مصدقاً لقوله تعالى: ﴿لئن شكرتم لأزيدنكم﴾ صدق الله العظيم

فيا ربّي أوزعنا ان نشكر نعمتك التي أنعمت علينا

وعلى والدينا وان نعمل صالحاً ترضاه

نتقدم بالشكر الجزيل الى كل من ساعدنا في إنجاز هذه المذكرة ومد

لنا يد العون من قريب أو من بعيد ونخص بالذكر الأستاذ

المشرف "مرخوفي مولود" الذي لم يخل علينا بنصائحه وتوجيهاته

القيمة ونسأل المولى عز وجل

أن يجعلها له في ميزان حسناته

كما نتوجه بالشكر الى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير الذين لم يخلوا علينا من بحار علومهم.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
I	إهداء
II	شكر و عرفان
IV	فهرس المحتويات
V	فهرس الجداول
VI	فهرس الاشكال
VII	قائمة الملاحق
أ-د	مقدمة عامة
29-01	الفصل الأول : الإطار النظري و الدراسات السابقة
01	تمهيد
19-02	المبحث الأول : الأدبيات النظرية
06-02	المطلب الأول : ماهية نظم المعلومات
12-07	المطلب الثاني : مفهوم نظم المعلومات الإدارية و خصائصها و مكوناتها و أهدافها
19-12	المطلب الثالث : فعالية نظام المعلومات الإدارية في البنوك التجارية
29-20	المبحث الثاني : الدراسات السابقة ومناقشتها
26-20	المطلب الاول : الدراسات السابقة
28-26	المطلب الثاني : مناقشة الدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية)
29-28	خلاصة الفصل
56-30	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR لولاية إيليزي
30	تمهيد
37-30	المبحث الاول : الإطار العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية
32-30	المطلب الأول : ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR
34-32	المطلب الثاني : مهام وأهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR لولاية إيليزي
38-34	المطلب الثالث : التعريف ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR لولاية إيليزي وهيكله التنظيمي
43-38	المبحث الثاني: مساهمة نظم المعلومات الادارية في تطوير الأداء المالي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR لولاية ايليزي
41-38	المطلب الأول : تصميم استمارة الاستبيان
55-41	المطلب الثاني: تحليل الثبات والصدق واختبار التوزيع الطبيعي
56	خلاصة الفصل
58	الخاتمة العامة
62-60	قائمة المراجع

	الملاحق
	الملخص

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01 - 01	تصنيف نظم المعلومات حسب الدعم الذي يوفره النظام	05
02 - 01	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR لولاية إيليزي	35
01-02	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	40
02-02	توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة في الوظيفة	41

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	51-الرقم
27-26	أوجه التشابه و الإخلاف بين الدراسات السابقة المحلية و الأجنبية و الدراسة الحالية	01-01
39-38	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	01-02
39	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	03-02
40	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الوظيفة	03-02
42	معامل الفاكرونباخ	04-02
44-43	اختبارات الحالة الطبيعية للعينات	05-02
46	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حول المحور الأول	06-02
47	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري حول المحور الثاني	07-02
48	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول المحور الثالث	08-02
49	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول المحور الرابع	09-02
50-49	اختبار ستيودنت T لإجابات أفراد العينة للمحور الأول	10-02
50	اختبار ستيودنت T لإجابات أفراد العينة للمحور الثاني	11-02
51	اختبار ستيودنت T لإجابات أفراد العينة للمحور الثالث	12-02
52-51	اختبار ستيودنت t-Test لإجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الرابع	13-02
53-52	مصفوفة الارتباط المشترك	14-02
54	تحليل التباين	15-02
55	تقدير معلمات نموذج الدراسة	16-02

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الملحق
61	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ايليزي	الملحق 1
65-62	الاستبيان	الملحق 2

مقدمة

يشهد هذا العصر تطورات هائلة في نظم المعلومات وذلك بعد ثورة تشغيل البيانات بإستعمال الحاسوب، وأصبحت المؤسسات خاصة الكبيرة منها مجبرة على استعمال نظام المعلومات وتطويره لما يلائم احتياجات كل مرحلة، ويلائم حجم البيانات المتزايدة.

ومما يساعد كذلك على انتشار نظم المعلومات هي العولمة وأثرها في إلغاء الحدود واقتحامها للمجالات الإقتصادية فتظهر أهمية المعلومة كمورد أساسي لكل منشأة مهما كان نوعها وشكلها فتزداد أهميتها لتكون ضرورة ملحة لا غنى للقطاع البنكي عنها، فهي وسيلة رئيسية في العمل البنكي، والإدارة المصرفية للقيام بأعمال التخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات.

وتسعى جميع البنوك في العالم للحصول على برمجيات نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة والفعالية وعلى غرار ذلك تعمل البنوك الجزائرية للحصول على برامج تتميز بالتحديث المستمر والكفاءة العالية والقدرة على المعالجة السريعة كما يجب أن تتحقق فيها معايير الأمن والسرية وذلك لحساسية المعلومات في القطاع البنكي و تعمل نظم المعلومات المصرفية على المساعدة في صنع القرارات والعمل على زيادة كفاءة وفعالية الخدمات البنكية في البنوك التجارية.

الإشكالية:

ومن خلال ما سبق ذكره تبرز الحاجة الماسة لتسليط الضوء على مسألة دور نظام المعلومات في البنوك الجزائرية، وتأسيسا عليه يمكننا صياغة إشكالية بحثنا وفق السؤال الرئيسي التالي: فيما يتثل أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية؟

الأسئلة الفرعية:

ولمعالجة هذه لإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ كيف تؤثر نظرية المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية؟
- ✓ فيم تتجلى أهمية الوظيفة المالية للبنوك التجارية؟
- ✓ هل هناك أثر لفعالية نظم المعلومات الإدارية على البنوك التجارية؟

فرضيات الدراسة

ومن أجل حصر الموضوع ويهدف تناول مختلف التساؤلات المطروحة نعتمد مجموعة من الفرضيات والتي سوف يتم تدعيمها أو رفضها، والمتمثلة في الفرضيات التالية:

- ✓ تؤثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية بصفة دائمة وذلك من خلل تطوير أساليب العمل والتسيير واعتماد أحدث تكنولوجيا الاتصالات ومعالجة المعلومات وزيادة فعالية القرارات المالية.
 - ✓ يمكن اعتبار الوظيفة المالية القلب النابض للبنوك التجارية، فهي توجهها من استراتيجية إلى استراتيجية أخرى من خلال التوسع في منح القروض وتحقيق أعلى عائد ممكن.
- يمكن قياس فعالية نظم المعلومات الإدارية من خلال أهداف النظام نفسه أي تقييم أداء لمخرجاته وتحقيق الأهداف المحددة له مسبقا.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية البحث فيما يلي: تبرز أهمية الدراسة من خلال المكانة التي تحتلها نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء المالي للبنوك التجارية مما يظهر أهمية دراسة نظم المعلومات الإدارية ومن هنا سنحاول إبراز الدور الفعال الذي تلعبه أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي البنوك التجارية من خلال دراسة ميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية إيليزي

أهداف البحث:

- ✓ التعرف على الإطار النظري لإطار المعلومات
 - ✓ إبراز أهمية أثر التطورات والاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات الإدارية وواقع تبني المدبرون الرئيسيون، وما تلعبه هذه النظم من دور كبير في دعم عملية تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية
 - ✓ بيان فعالية نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات المالية للبنوك التجارية.
- مبررات اختيار الموضوع: من أهم الأسباب التي دفعت إلى اختيار هذا الموضوع ألا وهو أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية، هي ما يلي:
- طبيعة التخصص الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع.
 - التعرف على الدور الذي يلعبه نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية.
 - نظرا لأهمية البالغة التي تكتسبها عمليات نظم المعلومات الإدارية.
 - الإهتمام المتزايد من قبل الباحثين والدارسين في مجال البنوك التجارية وأدائها المالي.

منهجية البحث والأدوات المستعملة:

حدود الدراسة:

تكمن حدود دراسة الموضوع المدروس فيما يلي:

الحدود الموضوعية: ينقسم موضوع الدراسة الى متغيرين:

المتغير المستقل : نظم المعلومات الادارية وفيه تناولنا على وجه الخصوص ماهية وخصائص نظم المعلومات الادارية واهدافها

المتغير التابع: الأداء المالي للبنوك التجارية وتناولنا فيه تأثير نظم المعلومات الإدارية عليه.

الحدود المكانية للدراسة:

تم القيام بالجانب التطبيقي من الدراسة الراهنة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية إيليزي .

الحدود الزمنية للدراسة: خلال السنة الجامعية 2023/2022

صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث من البحوث العلمية من وجود صعوبات وعراقيل، وفي بحثنا هذا كغيره من البحوث صادفنا صعوبات جمة خاصة فيما يخص الجانب التطبيقي (الدراسة الميدانية) تتمثل في مايلي:

❖ عدم إعطاء معلومات بالقدر الكافي من طرف مدير البنك الفلاحي عند اجراء المقابلة.

❖ قلة المراجع في هذا الموضوع

❖ تشابه المعلومات

❖ التحفظ عن عدم تزويدنا بالمعلومات الكافية عن الموضوع محل الدراسة.

هيكل الدراسة: تم تقسيم الدراسة إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي كما يلي:

الفصل الأول: تحت عنوان الإطار النظري للدراسة ، سيتم التطرق من خلاله الى التأصيل النظري لأثر فعالية نظم المعلومات الادارية على الاداء المالي للبنوك التجارية, وأيضاً الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تحت عنوان الاطار التطبيقي للدراسة سيتضمن هذا الفصل دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بايليزي من خلال التعرف على كيفية عمل نظام المعلومات الادارية في مثل هاته البنوك ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفصل

الأول

تمهيد الفصل:

أصبح استعمال نظم المعلومات ضرورة ملحة فرضتها التطورات في الجانب التكنولوجي فتم استغلالها في العمل الإداري وتقريب المساحات الجغرافية المتباعدة في المنظمة وذلك عن طريق استثمار المعلومات التي أصبحت من أهم موارد المنظمة في الوقت الحاضر ونظرا لأهمية القطاع البنكي في الجزائر خاصة بالنسبة لدوره في الاستقرار الاقتصادي وتمويل التنمية عن طريق تعبئة المدخرات عمدت البنوك إلى التطوير واستعمال نظم المعلومات من أجل خدمة أهدافها مما يضمن استقرارها واستمرارها، كما سارعت المؤسسات البنكية في استعمال نظم المعلومات للاستفادة منها في جميع عملياتها فأدخلت نظم المعلومات الإدارية وعملت كذلك على تكوين موظفيها لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات مما يضمن زيادة فعالية وكفاءة العمل البنكي وهذا لما يمثله الأداء وعناصره من أهمية في تحقيق أهداف البنك على المدى القصير والطويل من أجل استمراره وتطويره وسط البيئة التنافسية الحالية والمستقبلية. وفي سبيل ذلك عمدت البنوك إلى استعمال مختلف أنواع نظم المعلومات الإدارية سعيا منها إلى التأثير على الأداء المالي وتحسين ورفع من فعاليته.

وهذا ما سوف نحاول التطرق له من خلال هذا الفصل والذي قسمناه إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة ومناقشتها (أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية)

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

المطلب الأول: ماهية نظم المعلومات

الفرع الأول: مفهوم النظم والمعلومات

أولاً: تعريف النظام

يعرف النظام على أنه: "هو مصطلح يتم استخدامه في الكثير من المجالات، وأكثر المجالات استخداماً له المجال الإداري والاقتصادي، وقد عرفها الكثير عدة تعريفات، حيث عرفت بأنها مجموعة عناصر مترابطة تعمل بأسلوب متناسق وبتفاعل تام، تتحكم بها العلاقات وآليات العمل ضمن نطاق معين من أجل تحقيق أهداف مشتركة"، وعرفت أيضاً بأنها تركيب مبرر لاستقبال مدخلات ومن ثم معالجتها للوصول والخروج بنتائج مفيدة"،¹ كما يمكن تعريف النظام بأنه: "مجموعة من العناصر المترابطة المتناسقة التي تعمل مع بعضها البعض ضمن علاقات محددة وقنوات اتصال مخصصة، من أجل تحقيق هدف محدد من خلال استقبال المدخلات ومعالجتها وإجراء بعض العمليات عليها لإنتاج مخرجات مفيدة"، أو هو "مجموعة العلاقات التي تربط أجزاء التنظيم بشكل منظم ضمن دورة مرسومة لتحقيق أهداف محددة"²، أو هو: "تفاعل مجموعة من العناصر مع بعضها البعض ومع بيئتها من أجل أداء مهمة معينة".³

على ضوء التعاريف المقدمة أعلاه، يمكننا استخلاص تعريف شامل لمفهوم "النظام"، وذلك بأنه "مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض ومع البيئة المحيطة بها، وتحكمها آليات عمل مضبوطة بغرض تحقيق هدف أو أهداف محددة".

ثانياً: تعريف المعلومات

تعتبر المعلومات من أهم وأضخم الموارد المتاحة للمنظمة كونها هي المحور والركيزة الأساسية في جميع العمليات الإدارية، فالتخطيط يحتاج إلى معلومات كافية ودقيقة حتى يتمكن المخطط من إعداد الخطط الناجحة، وكذلك التنظيم والتوجيه والرقابة ولا يمكن للوظائف الإدارية أن تتم بدون معلومات دقيقة ومحددة عن كل وظيفة، والاهتمام

¹ محمد أمحمود العلوان، زيد عيسى زيادات، أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن، ص5.

² د. إيمان فاضل السامرائي، هينم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، ددن، دط، دس، ص30.

³ أ. بلال مسرحد، نظم المعلومات القرارية المساعدة على اتخاذ القرار، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، المجلد 25، العدد (02)، جامعة زيان عاشور بالجلفة- الجزائر، دس، ص187.

بعملية تجميع وتصنيف وتبويب وتحليل المعلومات الإدارية المطلوبة في الشكل المناسب ومعالجتها بشكل يؤدي إلى عرضها واستخدام نتائجها لمساعدة الإدارة ومتخذي القرار على كافة المستويات باتخاذ القرار المناسب.¹

تعرف المعلومات على أنها: "تجميع للبيانات المعلوماتية أسفله في شكل مفهوم وقادر على الاتصال ، قد يأتي هذا من المحتوى بأي تنسيق سواء كان مكتوباً أو مطبوعاً على الورق أو مخزن في قواعد بيانات إلكترونية ، أما البيانات فهي معلومات محتملة ولكن عندما يتم استخدام البيانات فعلياً فإنها تسمى معلومات"، وهي أيضاً: "عبارة عن حقائق وأفكار تنتج عن تجميع البيانات والتي يتم جمعها واكتسابها من البحث والتعلم والاتصال والملاحظة ، وهناك فرق بين البيانات والمعلومات والمعرفة ، كما أنها تعرف أيضاً بأنها: "عبارة عن مادة خام يتم تفسيرها وتحليلها مثل الرموز والأرقام والعبارات والجمل ، المعلومات فهي التفسيرات والتحليل للبيانات والتي يتم استخراجها في هيئة تقرير".²

من خلال ما سبق نستنتج أن خلاصة البيانات وصياغتها مثل الأخبار، والمعرفة هي البند الثالث بعد البيانات والمعلومات فهي المفاهيم والحقائق والتي تنتج عن التقارير أي أنها خلاصة تنظيم البيانات والمعلومات والتي تأتي في إطار مفيد ومنظم وتدور حول موضوع محدد.

الفرع الثاني: تعريف نظم المعلومات

تتعامل نظم المعلومات مع جميع الأنشطة المتصلة بالمعلومات واتخاذ القرارات اللازمة لتشغيل المنظمة، وتتمثل رغبة جميع العاملين في مجال نظم المعلومات في رفع كفاءة وفعالية المنظمة ككل عن طريق توفير المعلومات وتدعيم قرارات المديرين، ونظراً لاتساع دور تلك النظم، وتعدد مكوناتها وإمكانياتها الفنية، يكون من الصعب أن يغطي تعريف واحد كل ما يمكن أن يعتبر نظاماً للمعلومات وربما يفسر ذلك لاختلاف حول تعريف نظم المعلومات.

فقد عرفه Robert REIX بأنه "مجموع منظم من الموارد: أجهزة، برمجيات، أفراد، معطيات، إجراءات تسمح باقتناء، معالجة، تخزين، ونشر المعلومات (على شكل معطيات، نصوص، وصور ، أصوات، ...الخ) داخل المؤسسة"، كما تعرف على أنها: "عبارة عن نظام داعم Système Support للتبادلات بين المهن"³، وتعرف أيضاً بأنها: "البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها لذلك فإن للمعلومات قيمة حقيقية للمستخدم، وتقدم

¹ عبد الله بن محود بن محمد الحسني، الأثر بين نظم دعم القرار وجودة المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان- الأردن، 2013، ص16.

² دعاء أشرف، مقال بعنوان تعريف المعلومات لغة واصطلاحاً، من الموقع الإلكتروني <https://www.almrsal.com>، تاريخ الإطلاع 02/11/2023، على الساعة 20:52.

³ الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2011، ص98-99.

إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو حدث أو مجال معين؛ فالمعلومات تخبر المستخدم بشيء ما لا يعرفه أو لا يمكن توقعه¹، ويعرف أيضا بأنه: "مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع (أو استرجاع)، تشغيل، تخزين، ونشر المعلومات وذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار والرقابة داخل المنظمة".² ويعرف نظام المعلومات أيضا بأنه: "مجموعة من العناصر المتداولة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار وللدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المنظمة وبناء تصور حالي ومستقبلي واضح عنها"³، كما يعرف أيضا بأنه: "مجموعة من المكونات (إجراءات، أفراد، أجهزة) تهدف إلى إنتاج معلومات محددة، ولا يعد هذا النظام نظاما إلا إذا استهدف خدمة جانب واحد على الأقل من جوانب العملية الإدارية، وخاصة عملية اتخاذ القرارات".⁴

ويمكننا ان نخلص أن نظم المعلومات هي مجموعة من النظم (أجهزة، أفراد، إجراءات)، تعمل على جمع البيانات من مصادر داخلية وخارجية وتشغيلها لتحويلها إلى معلومات لصالح المنظمة لاستغلالها في وظائفها المختلفة وخاصة في صنع القرارات.

الفرع الثالث: أنواع ومكونات نظم المعلومات

أولاً: أنواع نظم المعلومات

يختلف العديد من الباحثين في تصنيف نظم المعلومات، نظرا لاختلاف مستوى التكوين لدى الأفراد وتعدد الوظائف التي تقوم بها المؤسسة ويتم تصنيفها إلى:⁵

أولاً: التصنيف حسب الدعم الذي يوفره النظام: توجد أنواع عديدة من نظم المعلومات تساعد المؤسسة في إنجاز أعمالها والقيام بمختلف المهام للوصول إلى أفضل أداء ممكن يسمح لها بتحقيق الريادة، إذ أن هذه النظم لها الدور الكبير في تسهيل إجراءات القيام بالأعمال، وذلك لما توفره من تسهيلات ودعم في الإنجاز، فمن بين هذه النظم نجد:

¹ مرمر مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر، 2009/2010، ص 14.

² د. نبيل محمد مرسى، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الرياض، السعودية، د.ط، د.س، ص 16.

³ عبد المعطى أحمد أبشر، نظم المعلومات الإدارية، <https://missystems.blogspot.com/>، د.د.ن، د.ط، د.س، ص 4.

⁴ أ. بلال مسرحد، نظم المعلومات القرارية المساعدة على اتخاذ القرار، مجلة دراسات استراتيجية، العدد 22، جامعة الجزائر 03، الجزائر، ص 49.

⁵ سلامي أسماء، دور نظام المعلومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بن أحمد- وهران 02، 2014/2015، ص 48-49.

1. نظم المكاتب الآلية: تدعم عمل الإدارة المكتبية من خلال تحسين كفاءة أعمال السكرتارية والعاملين والمدراء في المؤسسة عن طريق تعديل هياكل أنشطة المكاتب.
2. نظم دعم العمليات التشغيلية: يتم فيها معالجة العمليات الإدارية بكفاءة والرقابة على العمليات، وتسهيل اتصالات المكاتب، وتحديث قواعد البيانات بالمؤسسة.
3. نظم دعم وظائف الإدارة: وهي مصممة لتزويد إدارة المؤسسة بالمعلومات اللازمة للتخطيط والتوجيه والتنظيم والرقابة على نشاط المؤسسة.
4. نظم دعم اتخاذ القرارات: يتم اتخاذ القرارات عبر المراحل التالية: هي التحري (جمه البيانات)، التصميم (يتم بموجها تحديد البدائل الممكنة لحل المشكلة)، مرحلة الاختيار (تحليل البدائل المطروحة لحل المشكلة) ومرحلة التطبيق والتي يتم فيها إصدار القرارات بوضع البديل المختار.

والشكل التالي يبين هذا التقسيم:

الشكل رقم (01-01): تصنيف نظم المعلومات حسب الدعم الذي يوفره النظام

نظم دعم القرارات	الإدارة العليا
نظم المعلومات الإدارية	الإدارة الوسطى
نظم المعلومات التشغيلية	الإدارة التنفيذية
نظم المكاتب الآلية	الإدارة المكتبية

المصدر: السلامي أسماء، دور نظام المعلومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بن أحمد- وهران 02، الجزائر، 2014/2015، ص 49.

ثانيا: التصنيف حسب الوظائف الرئيسية للمؤسسة:¹

هذه النظم تتبع الوظائف الرئيسية للمؤسسة من إنتاج، تسويق، تمويل، محاسبة، وإدارة الموارد البشرية:

1. نظام معلومات الإنتاج: هو نظام المعلومات الذي يهتم بالمعلومات التي تخص التدفق المادي للسلع أو الإنتاج من السلع والخدمات، فهو يوفر كميات كبيرة من البيانات، كما أن توقيت توفر البيانات يكون مناسباً، الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق فوائد كبيرة نتيجة لاستخدام تلك البيانات في مجالات عديدة، فتوفير المعلومات الانتاجية يقدم فرصاً كبيرة للتنمية وتوفير التكاليف وزيادة الكفاءة التشغيلية.
2. نظام المعلومات التسويقي:

¹ سلامي أسماء، مرجع سبق ذكره، ص 49-50.

3. نظام المعلومات المالي والمحاسبي: يتضمن هذا النظام أنظمة فرعية تخص مجموعة من الوظائف المالية والمحاسبية منها: النظام الفرعي المحاسبي، النظام الفرعي لمراقبة الصندوق، النظام الفرعي للتخطيط، النظام الفرعي للمراقبة، الداخلية، النظام الفرعي لتسيير رأس المال، النظام الفرعي لمراقبة العائدات.
4. نظام معلومات الموارد البشرية: يقوم بتوفير المعلومات المتعلقة بالعمليين بالمؤسسة وكذلك الاحتياجات المستقبلية من العمالة، فهي تهتم بتوفير البيانات اللازمة للحصول على العمالة وتدريبها ومكافأة القوى العاملة.

ثانيا: مكونات نظم المعلومات

إن نظام المعلومات يستخدم تكنولوجيا الكمبيوتر والشبكات لتنفيذ بعض أوكل من مهامه، وتتمثل فيما هذه المكونات فيما يلي:¹

1. الأجهزة **Hardware** عبارة عن مجموعة من الأدوات مثل المعالج processor والشاشة ولوحة المفاتيح، والطابعة، واجهة المستخدم البيانية GUI تقبل البيانات والمعلومات التي يتم معالجتها بواسطة وحدة المعالجة المركزية CPU المخزنة في قاعدة البيانات، والتي يتم عرضها على الشاشة.
2. البرامج **Software** عبارة عن مجموعة من التطبيقات applications أو البرامج التي تعطي تعليمات إلى الأجهزة لمعالجة البيانات أو غيرها من المدخلات مثل الأوامر الصوتية.
3. البيانات **Data** هي جزء أساسي، والتي يتم معالجتها من قبل النظام، وإذا لزم الأمر، يتم تخزينها في قاعدة البيانات أو أنظمة التخزين الأخرى.
4. الإجراءات **Procedures** هي مجموعة من التعليمات حول كيفية الجمع بين المكونات أعلاه، من أجل معالجة المعلومات وتوليد المخرجات المطلوبة.
5. المستخدم **People** هم الأفراد الذين يعملون مع النظام، ويتفاعلون معه، في إدخال أو استخدام المخرجات، فعلى سبيل المثال، عند استخدام الكمبيوتر لكتابة تقرير، فتستخدم جهاز (الكمبيوتر، قرص التخزين، لوحة المفاتيح، والشاشة)، والبرمجيات (وورد، أو بعض البرامج الأخرى لمعالجة الكلمات)، والبيانات (الكلمات والجمل والفقرات الواردة في التقرير الخاص بك)، الإجراءات (أساليب يمكنك استخدامها لبدء تشغيل البرنامج، وإدخال التقرير الخاص بك، وطباعته، وحفظ نسخة احتياطية للملفات الخاصة بك)، والأشخاص (أنت).

المطلب الثاني: مفهوم نظم المعلومات الإدارية

¹ د. إبراهيم بن الطيب، دور نظم المعلومات في تعزيز ذكاء الأعمال لدى المؤسسات الاقتصادية الحديثة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 02، العدد 03، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2016، ص 59.

الفرع الأول: ماهية وخصائص نظم المعلومات الإدارية

أولاً: مفهوم نظام المعلومات الإدارية

1. نشأة نظام المعلومات الإدارية

نشأ نظام المعلومات الإدارية باستخدام الحاسبات في بداية الستينات ولم تنتشر هذه النظم في تحقيق أهدافها في ذلك الوقت بسبب محدودية إمكانيات الحاسبات الإلكترونية ورغم وجود لغات وقواعد ومعلومات ولكنها كانت غير شائعة وصعبة الاستخدام وهذه أهم أسباب انتشار نظم المعلومات الإدارية هذه الفترة. وبدأت تنشط عملية تنفيذ هذه النظم على الحاسبات الإلكترونية في بداية السبعينات وساعد على هذا التقدم تطور أجهزة الحاسبات الإلكترونية وبرمجياتها والتي لها إمكانيات تخزينية كبيرة جداً DBMS بالإضافة إلى ظهور البرمجيات المتقدمة منها نظم إدارة قواعد المعلومات التي ساعدت كثيراً في تقليل وقت الإنجاز واستغلالها بشكل كبير. وحققت هذه النظم تقدمها في بداية الثمانينات وأصبحت هذه النظم عنصر أساسي معتمد في دول العالم المتقدمة حيث أصبحت 90 % منها على معلومات هذه النظم و 10% على معلومات الخبرة الذاتية الإدارية، وإن الاهتمام المتزايد في أنظمة المعلومات الإدارية دفع الكثير من علماء الإدارة والحاسبات بتكثيف البحث في هذا الموضوع وتقييمه لكونهم ينظرون إلى هذه النظم كونها نظم رقابة للعمليات وتهيئة المعلومات المطلوبة لكافة مستويات الإدارة ولتوضيح هذه الأهمية سنذكر بعض ما كتبه المختصون في هذا النوع: قال "دور" 1967¹: "إن استعمال أنظمة المعلومات تفيد إدارة الأعمال بثلاث طرق²:

أ. القدرة على تقييم احتمالات المستقبل.

ب. تقليل الوقت والجهد للمدراء في إنجاز الأعمال والبحث وتحليل المعلومات وتوفير وقت أكثر على التخطيط.

ج. مواجهة التغيرات البيئية عن رؤية الإجراءات اللازمة لمواجهتها.

ويري "ديكارد" 1969³: "إن منافع نظم المعلومات الإدارية كونها نظم تساعد على توفير المعلومات واستغلال أفضل للبيد العاملة وتحسين في التخطيط الإداري واتخاذ القرارات الأكثر فعالية".³

2. تعريف نظام المعلومات الإدارية

¹ كمال بن زيتون، دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة التجارية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2017/2018، ص3.

² كمال بن زيتون، مرجع سبق ذكره، ص3.

³ كمال بن زيتون، مرجع سبق ذكره، ص4.

لقد اختلف الكتاب والباحثون في تحديد مفهوم نظام المعلومات الإدارية فعلى الرغم من استخدامها لهذا المصطلح منذ الستينات إلا أنه لا يوجد اتفاق خاص بتعريفه والتعريفات المتوفرة غالباً ما تعكس اهتمامات الكتاب وخلفياتهم الأكاديمية والزواية التي ينظر إليها كل منهم، وفي أغلب الأحيان تأتي تعريفات نظام المعلومات الإدارية لتتطابق مع أسلوب معالجة البيانات بواسطة الحاسب الآلي ولهذا فإن أغلب الكتب التي تتحدث عن نظام المعلومات تتناول في طياتها المواضيع مثل تحليل النظام وتصميم الملفات وأمور الفنية الأخرى المرتبط بالحاسب الآلي.¹

وهنا يمكن إدراج بعض التعريفات أو المفاهيم الأخرى لنظام المعلومات الإدارية:

هي مجموعة من المكونات (إجراءات وأفراد وأجهزة) تهدف إلى إنتاج معلومات محددة ولا يعد هذا النظام نظاماً للمعلومات الإدارية إلا إذا استهدف خدمة جانب واحد على الأقل من جوانب العملية الإدارية وخاصة عملية اتخاذ القرارات الإدارية.²، يمكن تعريفها على أنها: "نظم متكاملة من العنصر البشري والآلات، تهدف إلى تقديم المعلومات لدعم عمليات اتخاذ القرارات في المنظمة، وتستخدم في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسوب والإجراءات اليدوية ونماذج اتخاذ القرارات وقواعد البيانات"،³ وتعرف أيضاً بأنها: "مجموعة الامكانيات البشرية والآلية التي تعمل مع بعضها البعض في ظل مجموعة من القواعد والاختصاصات وتقوم بجمع وتخزين واسترجاع وبث وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة لدى المؤسسة لرفع كفاءة العمل الإداري به".⁴

من خلال ما سبق نستنتج أن نظام المعلومات الإدارية هي نظام يتكون أساساً من الوسائل التكنولوجية (على رأسها الحاسوب الآلي)، الأفراد، مجموعة البرمجيات Logiciels والإجراءات، والتي تتكامل مع بعضها من أجل جمع ومعالجة البيانات تهدف الحصول على المعلومات وإيصالها إلى المستفيدين داخل المؤسسة.

3. أهمية نظم المعلومات الإدارية

¹ صالح أحمد مفتاح غميص، نظام المعلومات الادارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم الإدارة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية، جمهورية أندونيسا، أندونيسيا، 2017، ص 13.

² صالح أحمد مفتاح غميص، مرجع سبق ذكره، ص 13.

³ أ.م.د. عبد الناصر ملك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار عياد، عمان الأردن، د، س، ص 24.

⁴ فرح محمود يوسف شاهين، درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، كانون الثاني 2019، ص 23.

تعد المعلومات العصب المحرك للنظم والمنظمات بمختلف أنواعها لهذا يستمد نظام المعلومات الإدارية أهميته من المعلومات التي تمثل موردا حيويا تسعى المنظمات من خلالها إلى البقاء وتحقيق الأهداف والتفوق وبهذا تحقق الاتصال بين أجزائها وبواسطتها تحقق التواصل بينها من جهة وبين العاملين والمستفيدين من جهة أخرى.

لذا يمكن ان تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:¹

- أ. تزايد حجم المنظمات وتعقدها.
- ب. استخدام اتصالات داخلية التي تمكن من تقليل الوقت والجهد للمدراء في الاعمال والبحث وتحليل المعلومات.
- ج. توفير البيانات اللازمة ومعالجتها في الوقت المناسب والدقة المناسبة وبما يتناسب واحتياجات متخذي القرار.
- د. التطور الكبير في الإدارة وزيادة نفقات البحث والتطوير واحداث تطور مماثل في الوسائل المستخدمة
- هـ. بروز وظهور ظاهره الاقتصاد العالمي والتحول في اقتصاديات الصناعة كالقاعده المعرفية/ المعلوماتية.
- و. ظهور ما يسمى بالمنظمة الرقمية حيث يتم انجاز العمل بواسطة الشبكات.

ثانيا: خصائص نظم المعلومات الإدارية

تتعدد خصائص نظم المعلومات الادارية، وهي كالآتي:²

1. يحسن ويطور ويساعد في اتخاذ القرارات، قابل للنمو مع نمو المنظمة ، صيانة غير معقدة وغير مكلفة، يمتلك النظام المرونة والقدرة على التغير في المنظمة ، ان يقدم النظام توفيراً في الكلفة.
2. تتميز بالقدرة الفائقة على تخزين ومعالجة حجم هائل من المعلومات وبمساحة قليلة وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة ودقة ومن مناطق بعيدة جداً بتكاليف قليلة.
3. التوقيت المناسب، بعيد عن الميول الشخصية ، المرونة ، الشمول ، الحداثة.
4. مستوى التناسب في مخرجات النظام، الشمولية في النظام، الدعم والاسناد في تحليل المعلومات، المرونة، الاعتمادية، الموثوقية، التصفية، التنوع.
5. تعتبر نظم المعلومات الإدارية نظم مفتوحة، تؤثر وتتأثر بالبيئة الخارجية.

¹ د. نبال يونس آل مراد، خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد90، السنة 94، 2012، ص226.

² سلى عمر الخليفة طه محمد، خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية، عمادة البحث العلمي، المجلد14 العدد01، 2017/ الخرطوم، السودان، ص74.

6. خصائص جودة مستلزمات التشغيل (بشرية، مادية، برامج، خصائص جودة نشاطات النظام) جمع البيانات، معالج، خزن المعلومات، استرجاع، تحديث، الشمولية.
7. يوفر الشمولية، أن كون العملية ومنافعها متوازنة التكاليف، وينبغي الارتباط بالحاسوب لتسهيل عمليات التحليل والخزن وسهولة الوصول إليها.
8. نظم المعلومات الإدارية هي نظم اقتصادية أي تهدف إلى تحقيق منفعة اقتصادية.
9. البساطة، المرونة، الكفاءة الاقتصادية، مستوى التناسب في المخرجات، الشمولية في النظام، التوفيق، التصفية.
10. سهولة الاستعمال والتعلم، المرونة، التكامل بين عناصر النظام المعلوماتية، وقت الاستجابة السريع، نوع النظام، جودة التقارير، التقارير الاستثنائية، نوع الملفات، النماذج الرياضية.
11. من أهم الخصائص التي لا بد أن تتوفر في نظام المعلومات الإداري هي: المرونة، الحداثة، الموثوقية، الشمولية، التكامل بين عناصر النظام، سهولة تخزين المعلومات واسترجاعها.

الفرع الثاني: أهداف نظم المعلومات الإدارية

- لا شك أن أي نظام له هدف يعمل علي تحقيقه ولعل الأهمية السابق ذكرها لنظم المعلومات تنطوي علي الكثير من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات إلي تحقيقها ويمكن تلخيصها فيما يلي¹:
1. توفير المعلومات اللازمة وتهيئتها في الوقت المناسب وبالشكل المناسب
 2. تقديم المعلومات الصحيحة والدقيقة للمستويات الادارية المختلفة بالطريقة المثلي
 3. مساعدة الإدارة علي إنجاز أعمالها أو وظائفها سواء كان ذلك لأعمال التخطيط وما يتبعها من اتخاذ قرارات أو متابعة الأداء وما يتبعها من اتخاذ القرارات أو توجهات، أو لأعمال التنظيم أو التوجيه أو الرقابة بالإضافة إلي أنها تخدم طرفي الإدارة والمروسين معا.
 4. مساعدة عناصر البيئة الداخلية المختلفة من إدارات وأقسام ومراكز ووحدات وتلبية احتياجاتها من المعلومات.
 5. مساعدة البيئة الخارجية بالمعلومات المختلفة التي تحتاج إليها من المنظمة ونشاطها في ذات الوقت كذلك توفير البيانات المختلفة التي تحتاج إليها المنظمة عن البيئة الخارجية.

¹ د. الحارث عبد المنعم احمد حمد النيل، نظم المعلومات الإدارية، مطبوعة لطلبة كلية الاقتصاد والتجارة وادارة الأعمال، جامعة شندبي، 2019م، ص51-52.

6. قيام شبكات مركزية للمعلومات تقدم خدماتها لكافة المنظمات بالدولة كما أن هنالك شبكات معلوماتية تقدم خدماتها للمنظمات بكل بلدان العالم عن طريق المشاركة في هذه الشبكات أو التعامل مع شبكات تتعامل مع هذه المراكز أي اخذ معلومات من الشبكات الخارجية من خلال وسيط.
7. قيام شبكات معلومات عالمية عبر (الإنترنت) تقدم خدماتها للجميع وبالتالي يمكن للمنظمات والأفراد الاستفادة من هذه المعلومات المنشورة عبر (الإنترنت) في أي زمان ومكان.
8. تمكين الإدارة من اتخاذ قرارات صحيحة وذلك لمدها بمعلومات دقيقة وشاملة عن الموقف المعين
9. الفعالية: ضرورة تحقيق النظام للفعالية، أي ضرورة أن يحقق النظام الأهداف التي قام من أجلها.
10. تحقيق المرونة والتكامل بين البيانات
11. تحقيق أمن وسلامة البيانات بمعنى أن لا تكون قابلة للضياع أو الفقدان وتستدعي مثلاً استخدام تعليمات السلامة لأي بيان أو معلومة حتى لا تضيع أو تفقد البيانات.
12. الكفاءة بمعنى الاستخدام الأمثل للموارد حيث لا معنى لبيانات يتم الحصول عليها بتكلفة عالية.

الفرع الثالث: مكونات نظم المعلومات الإدارية¹

1. **المكون الإداري:** لا بد لأي مؤسسة من توفير الأسس الإدارية من حيث القوانين والتشريعات التي تتعلق بسرية البيانات وخصوصيتها، والتخطيط الاستراتيجي لعملية التحول، بوضع خطة متكاملة للاتصالات الشاملة على جميع المستويات الإدارية في المؤسسة، ونشر الوعي لدى المسؤولين تجاه أهمية نظم المعلومات الإدارية.
2. **المكون البشري:** العنصر البشري هو المحرك الرئيسي لعمل أي مؤسسة، ومن دونه لا يمكن للمؤسسة أن تحقق أهدافها، فلا بدّ عند اختيار العنصر البشري من مراعاة مجموعة المتطلبات.
3. **المكون التقني:** ما يستخدم لمعالجة البيانات والمعلومات المطلوب إدخالها في النظام، وهي المعلومات المتاحة في مصادر مختلفة داخل المؤسسة، سواء أكانت ورقية أم إلكترونية، إذ تعالجها البرمجيات والنظم والأساليب الفنية وتخزينها وتؤمن استرجاعها بجهود الموارد البشرية المدربة.
4. **المكون البشري:** فكل منظمة تستخدم نظم معلومات تحتاج إلى عاملين لتشغيل وإدارة النظام ممن يمتلكون المعارف والخبرة في مجال المعلوماتية، لذلك يعد العنصر البشري من أهم مكونات النظام، لأنه هو المسؤول عن السيطرة على لعناصر ومكونات النظام الأخرى.²

¹ زيد خميس، عبد المجيد محمد عبد الواحد الدابة، محد برهان بن براهيم، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري لمديري المدارس الحكومية، المجلة الوطنية للدراسات العربية، ديسمبر 2022، ص 60.

² توفيق محمد فضل الله محمد، فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية، بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، جامعة أفريقية العالمية، الخرطوم، السودان، 1440هـ/2019م، ص 34.

ومما سبق يستنتج أن نظم المعلومات الإدارية لا بدّ من أن تتوفر لها بعض الإمكانيات لكي يكون تطبيقها أكثر كفاءة ونجاحها في العمل الإداري، منها فكر إداري متطور، وقيادات إدارية واعية أهمية تطبيق، نظم المعلومات الإدارية. وهيئة الهيكل الإداري بما يتفق مع متطلبات النظام، وبنية تحتية مناسبة لتفعيلها.

المطلب الثالث: فعالية نظام المعلومات الإدارية في البنوك التجارية

الفرع الأول: نظام المعلومات الإدارية في البنوك التجارية

يعرف نظام المعلومات المصرفي بأنه "نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف، ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أم من الخارجية ومعالجة هذه البيانات آلياً وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعد في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب، كما أنها مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف.¹

مما سبق من التعريف يمكن أن نستخلص ما يلي:

- نظام المعلومات يعتبر نظاماً فرعياً ينتمي إلى النظام الكلي للبنك ونقصه بذلك أنه كيان مستقل يتمتع بالاستقلالية إلا أنه يتكامل مع الأقسام الأخرى للبنك كالمحاسبة الكفالات التدريب الإحصاء العلاقات العامة.

توجد ثلاث مهام أساسية للنظام البنكي المصرفي:²

1. تجميع بيانات نشاط البنك وذلك من خلال مصادره الداخلية والخارجية ونعني بذلك توفير مدخلات للنظام.
2. عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال عملية المعالجة للبيانات.
3. نشر النتائج وهذا عن طريق توزيع المخرجات للاستفادة منها من قبل أقسام وأجزاء البنك حسب اختصاصات كل فرع إداري.

تتوقف فعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية تبعاً لتحسين قردتها عبر الزمن وتحقيقها للأهداف المحددة لها مسبقاً، وبالتالي يتوقف قياس فالية نظم المعلومات من خلال النظام نفسه أي تقييم أداء مخرجات النظام.³

¹ رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 13.

² رضا أبو حمد فائق قدوري، إدارة المصارف، دار ابن الأثير للطباعة والنشر، العراق، 2005، ص 421.

³ حسين بن بوط، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2013/2014، ص 66.

الفرع الثاني: أسباب الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية

تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا كبيرا في المؤسسات الحديثة خاصة المؤسسات الناشطة في القطاع البنكي وفي مجالات عديدة، حتى بات لها دورا استراتيجيا في حياة المؤسسات وتؤثر مباشرة في قرارات المديرين عن طريق المعلومات والنماذج المختلفة التي تقدمها لهم، وقد زادت الاعتمادية المتبادلة بين البنوك التجارية، وهذه النظم نتيجة التغيرات السريعة في الاقتصاد والمنافسة، وتعقيد التكنولوجيا، ومجال تطبيقات النظم بحيث أصبحت النظم تؤثر مباشرة على قرارات المديرين.

ويؤكد ما سبق أن المديرين في البنوك التجارية أن ينظروا بواقعية للتغيرات المتتالية في استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات وتأمين المواءمة فيما بينها، إن الطرق جديدة في التنظيم ضرورية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية حتى يستطيع التنظيم استيعابها، كما أن نجاح تصميم هيكل البنوك التجارية يتطلب فهما دقيقا لتدفق المعلومات، إن مساحة التغيير الواسعة في نظم المعلومات الإدارية بما يحتويه من أجهزة أو برمجيات شكلت ضغطا لتقديم نظم معلومات إدارية فعالة تضمن احتياجات الأفراد والإدارة العليا.¹

يرجع إلى ظهور أهمية نظم المعلومات الإدارية في البنوك لعدة اعتبارات أهمها:²

1. زيادة حجم ونوعية الأعمال التي يقوم بها البنك وزيادة وتعدد الجهات التي يتعامل معها، أصبح عبء على إدارة البنك بتقديم خدمات بمستوى كفاءة عالية، وفي نفس الوقت في أسرع وقت بالإضافة لكثرة الحسابات والبيانات إلى صعوبة الوصول إلى نتائج دقيقة بسرعة لإرضاء العملاء؛
2. صعوبة الرقابة وبالتالي زيادة العبء الملقى على عاتق المدير وعدم توافر الوقت الكافي لحل المشكلات في الوقت المناسب؛
3. إن نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى تدفق المعلومات لكل مستوى وكل وظيفة في البنك لاتخاذ القرارات التي توفر الوقت والجهة؛
4. نظم المعلومات الإدارية تساعد الإدارة في تقنية المعلومات وتلخيصها وبالتأكد تمكن المدير من تحقيق وقت كافي لدراسة شؤون العملاء؛
5. يتميز نظم المعلومات الإدارية بأنه ينظر إلى الأعمال ككل ليس كأجزاء منفصلة، وهناك ارتباط وتكامل في المعلومات بعضها البعض حيث ترتبط حسابات العملاء في شكل متكامل والمعلومات الخاصة بالسيولة والربحية ترتبط بنظم وسياسات البنك وبالتالي تساعد على إلغاء القرارات السليمة؛

¹ حسينية بن بوط، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² حسينية بن بلوط، مرجع سبق ذكره، ص 67.

6. نظم المعلومات الإدارية تساعد على توفير كمية كبيرة جداً من المعلومات وبشكل تلقائي، وهذا يساعد في حساب نصيب كل عميل في تطوير أنشطة البنك ومدى مشاركته في أرباحه وخسائره.

الفرع الثالث: كفاءة نظم المعلومات الإدارية في البنوك

تسعى البنوك لتحقيق المستوى المطلوب من الكفاءة، باستخدام الموارد المتاحة لديها لتحقيق الأهداف التي تصبو إليها لذلك فهي مطالبة ببناء نظام معلومات يتميز بالكفاءة، وسيتم التعرض في هذا المطلب إلى كفاءة نظام المعلومات الإدارية في البنوك من خلال تناول العناصر الآتية¹:

أولاً: مفهوم كفاءة نظم المعلومات الإدارية

سيتم التعرض إلى مفهوم كفاءة نظم المعلومات الإدارية من خلال تناول النقطتين التاليتين:

1. تعريف كفاءة نظام المعلومات الإدارية

أعطيت عدة تعاريف لكفاءة نظم المعلومات الإدارية، ومن هذه التعاريف يذكر الآتي: "تعني كفاءة نظام المعلومات الإدارية الوصول إلى أفضل علاقة بين المدخلات والمخرجات، بمعنى القدرة على تحقيق أقصى المخرجات من مدخلات محددة"، ويقصد أيضاً بكفاءة نظام المعلومات الإدارية: "مدى تحقيقه للأهداف التي أنشئ من أجلها".

مما سبق يستنتج كون كفاءة نظم المعلومات الإدارية تعني الاستغلال الأمثل للبيانات قصد الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات، وتحقيق الأهداف المرجوة التي أنشئ النظام من أجلها.

2. خصائص نظام المعلومات الإدارية الكفو

يتميز نظام المعلومات الإدارية الكفو بالخصائص الآتية³:

أ. البساطة

تعتبر البساطة من أهم خصائص نظام المعلومات الإدارية الكفو إذ لا يتوقع نجاح نظام معلومات إدارية لا يسهل إجراءات وسبل الحصول على البيانات ومعالجته للتوصل إلى المعلومات.

¹ جلال بوشارب، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قرار الإقراض في بنك تجاري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2014/2015، ص45-46-47.

ب. المرونة

تمثل المرونة في تصميم نظام المعلومات الإدارية وقابليته للتعديل إحدى الخصائص الجوهرية لنظام المعلومات الإدارية الكفؤ بحيث تسمح له بالتكيف مع المتغيرات الحاصلة في البيئة والتكنولوجيا دون الحاجة إلى إحداث تغيرات شاملة له.

ج. الموثوقية

كما تعد صحة المعلومات التي يقدمه نظام المعلومات الإدارية، وندرة حصول أخطاء في التحليلات والعمليات التي يجريها من أهم العناصر الواجب توفرها في نظام المعلومات الذي يتصف بالكفاءة.

د. الاقتصادية

قد تكون محدودية الإمكانيات المالية للمنظمة عائقاً أمام بناء أو تطوير نظام معلومات إدارية مثالي، لذا يمثل نظام المعلومات الإدارية الكفؤ، النظام الذي يحقق الأهداف المرجوة منه بأقل تكلفة ممكنة.

ثانياً: معايير كفاءة نظام المعلومات الإدارية في البنوك

توجد عدة معايير إذا ما توفرت في نظام المعلومات الإدارية على مستوى البنك يمكن الحكم عليه بالكفاءة وسيتم التعرض لهذه المعايير من خلال النقاط الآتية¹:

1. معيار تلبيّة واشباع حاجات مستخدمي المعلومات

يتمثل الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية في البنوك في إنتاج وتوصيل المعلومات لمن يحتاج إليها داخل البنك أو خارجه. وبالتالي حتى تتميز نظم المعلومات الإدارية في البنوك بالكفاءة على مصممها الحرص على إعدادها وبناءها بما يلائم حاجات ومتطلبات مستخدميها.

2. معيار تفعيل أنشطة وفعاليات البنك

بحكم تعدد المهام والوظائف التي تؤديها البنوك من جهة، وتنوع الخدمات التي تقدمها من جهة أخرى، فهي تحتاج بذلك لنظام معلومات إدارية كفؤ يعمل على توفير التكامل الترابط والتنسيق بين مهام ووظائف وخدمات البنوك.

¹ جلال بوشارب، مرجع سبق ذكره، ص 47-48.

3. معيار المساعدة على تحقيق ميزة تنافسية

يساعد نظام المعلومات الإدارية الكفؤ البنوك في الحصول على المعلومات الملائمة والدقيقة في الوقت المناسب، والتي تساهم في عملية اغتنام الفرص المتوفرة وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية للبنوك.

4. معيار الرقابة والتحكم الإدارية

من معايير كفاءة نظم المعلومات الإدارية في البنوك، تمكن هذه النظم من تحقيق نوع من الرقابة على كافة أنشطة البنك، ولا يتم ذلك إلا عن طريق متابعة العمليات التشغيلية بالبنك، مقارنة النتائج المحققة بالأهداف الموضوعية، تحديد الانحرافات ومعرفة أسبابها، وكذلك توفير المعلومات المطلوبة عن مدى الالتزام بالقوانين والتعليمات.

5. تقليل المخاطرة والمساهمة في إدارتها

تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنوك على توفير المعلومات، وكلما ازداد توفير المعلومات يتم تقليل المخاطر.

6. توفير الأمن والحماية

يقصد بتوفر الأمن والحماية وقاية التجهيزات الحاسوبية وغير الحاسوبية لنظام المعلومات الإدارية في البنك وكذلك وقاية البيانات والمعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية وذلك عند إدخال المعلومات، انتقالها، تخزينها واستخدامها.

ثالثاً: العوامل المؤثرة على كفاءة نظام المعلومات الإدارية في البنوك

تؤثر عدة عوامل مختلفة على كفاءة نظام المعلومات الإدارية في البنوك، وسيتم التعرض لهذه العوامل من خلال النقاط الآتية:¹

1. العوامل الداخلية

تتمثل هذه العوامل في الإمكانيات والموارد المادية والبشرية والبرمجية المتوفرة في نظام المعلومات الإدارية في البنوك، والتي قد تساهم في زيادة كفاءته أو تخفيضها.

¹ جلال بوشارب، مرجع سبق ذكره، ص 48-49.

2. العوامل الخارجية

هي العوامل التي يصعب التحكم فيها والتي تنتج عن البيئة الخارجية المحيطة بالنظام والتي تؤثر فيه وتتأثر به، وتشمل هذه العوامل القوانين والتشريعات، والظروف الاقتصادية العامة كمؤشرات الاستقرار والنمو الاقتصادي... وغيرها.

3. العوامل التنظيمية

تتمثل العوامل التنظيمية المؤثرة على كفاءة نظم المعلومات الإدارية في البنوك في: درجة المركزية واللامركزية، درجة تحقيق التكامل بين أقسام وإدارات البنك ودرجة الرسمية.

4. العوامل السلوكية

تتمثل هذه العوامل في الأنماط السلوكية والثقافية لمستخدمي نظم المعلومات الإدارية، ولتتحلى نظام المعلومات الإدارية في البنوك بالكفاءة يشترط عند تصميمه مراعاة هذه الأنماط.

الفرع الرابع: العوامل التي تحدد فاعلية نظم المعلومات الإدارية في البنوك المالية

تحقيق نظم المعلومات البنكية أهدافها بالكفاءة والفعالية يتحدد بتحقيق مجموعة من العوامل المختلفة نلخصها في ما يلي:¹

أولاً: العوامل الداخلية: ويدخل ضمن هذه العوامل الإمكانيات المادية والبرمجية والبشرية داخل النظام وكل ما يتعلق بالبيانات والإجراءات التي تشغل النظام وتسهل السيطرة والتحكم فيه

ثانياً: العوامل الخارجية: وهي عوامل يصعب التحكم والسيطرة عليها لأنها تأتي من البيئة الخارجية للنظام لتأثر على العمل البنكي وجميع أنشطته وتتكون العوامل الخارجية مما يلي:

1. العوامل القانونية والتشريعية : لنظام المعلومات علاقة قوية بالتشريعات والقوانين لأنها تشكل مضمون

البيانات والمعلومات المالية للبنك وشروط الإفصاح للبيانات المالية التي على إدارة البنك العمل بها، وتلتزم إدارة البنك بتصميم نظام للمعلومات البنكية لتلبية حاجياته من البيانات . هذا وتعتبر البيئة القانونية متغيراً رئيسياً يؤثر على نظام المعلومات البنكي وذلك للتأكد من عدم وجود أخطاء أو تلاعب أو تزوير مما يساهم في

¹ وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/2014، ص 77-78-79.

السير الحسن للأعمال والنشاطات البنكية وفق أحكام القانون والتشريعات المنظمة للقطاع البنكي. ويمكن قياس العوامل القانونية والتشريعية وفق تحديد أثر تنفيذ الأنظمة والتشريعات القانونية التي تعنى بالبنوك وبنظم المعلومات ويؤثر العامل القانوني إما مباشرة كقانون البنك المركزي وقانون البنوك التجارية أو غير مباشرة كأنظمة وتعليمات وقوانين أخرى كقانون الشركات وقانون السوق المالي إلى آخر ذلك من التشريعات.

2. **العوامل الاقتصادية:** ينعكس كذلك الوضع الاقتصادي في بيئة البنك على الأنشطة والأعمال البنكية ونظم المعلومات المصرفية ومنه تقاس هذه العوامل من خلال المؤشرات المالية:

أ. مؤشر الاستقرار ومؤشر النمو الاقتصادي.

ب. درجة اختلاف وتباين الأسواق التي يعمل معها القطاع البنكي.

ت. قدرة البنك على المنافسة وكذلك قدرته على التصور والتنبؤ بتصرفات المنافسين وردود أفعالهم.

3. **العوامل التنظيمية:** الإطار التنظيمي هو الذي ينسق ويرتب جهود الأفراد للعمل البنكي، مما يحقق الأهداف بما هو متاح من موارد كما يدخل ضمن العوامل التنظيمية الوظائف وتقسيمات مراكز اتخاذ القرار داخل البنك ولقياس أثر هذه العوامل على نظم المعلومات في البنك يجب اختبار ما يلي:

أ. قياس مدى الرسمية في البنك أي وجود تحديد مهام وإجراءات والصلاحيات الممنوحة بصيغة مكتوبة لتنفيذها

ب. قياس مدى المركزية أو اللامركزية مما يبين درجة تدخل السلطة ودرجة التفويض الممنوح من السلطات والصلاحيات وتوزيعها على المستويات الإدارية المختلفة.

ت. مدى وجود تكامل في العمل لضمان عدم وجود تعارض في الصلاحيات والسلطات بين أنشطة الأقسام المختلفة

ث. تحديد مدى وجود البيروقراطية وتركز العمل لدى أفراد معينين وكذلك درجة تعدد أداء الأنشطة وتنفيذها.

4. **العوامل السلوكية:** وتسهم في هذه العوامل الأنماط الثقافية والاجتماعية للبيئة الخارجية المحيطة بالبنك التي تنعكس على نظم المعلومات وكذلك الأنماط السلوكية لمستخدمي النظام والمستفيدون من مخرجاته في اتخاذ القرارات لذلك يجب على مصمم نظام المعلومات أن يأخذ في الاعتبار مراعاة الأنماط السلوكية لمستخدمي المعلومات وكذلك انعكاسات السلوك البشري على أداء النظام ونلخص هذه السلوكيات في ما يلي:

أ. مقاومة التجديد نتيجة الخوف مما سيفرضه وجود نظام المعلومات في تغير نمط العلاقة الاجتماعية لدى العاملين وبالتالي الرغبة في الاستمرارية على الروتين السابق.

ب. قلق نتيجة الشعور بفقدان الأمن والخوف من فكرة الإحلال الوظيفي وضياح فرصة الترقية.

ت. الخوف من التكنولوجيا نتيجة نقص الإدراك وصعوبة فهمها والتعامل معها.

أما عن قياس تأثير المستخدم الثانوي على نظام المعلومات وذلك بالنظر إلى رضا المستفيد من خلال مدى سهولة استخدام النظام واستخدام تطبيقاته ، أما المستخدم الأولي فيمكن قياس أثره على نظام المعلومات من خلال قياس مدى تلبية نظام المعلومات لاحتياجاته ومتطلباته أي أن قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات من خلال درجة الاستخدام والمنفعة في اتخاذ القرارات أو الإنتاجية المتحققة منها ومنه رضا المستفيد عن نظام المعلومات.

5. العوامل التقنية والتكنولوجية للمعلومات: ويقصد بها الجانب التقني المستخدم في نظم المعلومات الحاسوبية من أجهزة ومكونات مادية وبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وقد أدت استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تغيرات سريعة في جوانب الحياة المختلفة، وقد استفاد الجهاز البنكي أكثر من غيره من هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات نتيجة للمنافسة الشرسة التي يشهدها هذا القطاع مما أدى إلى التوسع في استخدام كل جديد يخدم ويرفع من الأداء البنكي، ومنه فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات ضرورة ملحة للعمل البنكي وللتعاملات الحديثة.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة ومناقشتها

هناك عديد الدراسات التي تطرقت إلى أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية الذي يصب جل اهتمامه في إدارة المخاطر ومعرفة كيفية التعامل معها. سنتطرق في هذا المبحث إلى الدراسات السابقة التي تحدثت عن مواضيع حول أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية ويكون هذا من خلال المطالب الأول الدراسات المحلية و الدراسات الأجنبية والمطلبي الثاني والأخير حول أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات المحلية

الدراسة الأولى: مذكرة الطالب، مرمي مراد، بعنوان أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة لتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر، 2009/2010.

لخصت الدراسة إلى ضرورة تبني الم.ص.م الجزائرية لنظم المعلومات الإدارية، وذلك بالنظر لدورها الإستراتيجي في توفير المعلومات الضرورية، حيث يمكن استخدامها في تسيير مختلف الأنشطة والوظائف الإدارية، بما يمكن من التعرف على نقاط القوة والضعف الداخلية ومن ثمّ التمكن من اتخاذ القرارات السليمة كما يمكن استخدامها على مستوى البيئة الخارجية كأداة لتحليل وتشخيص مختلف العناصر والتغيرات التي تتضمنها، وكذلك لتحقيق مزيد من

اليقظة حول كل التحوّلات والتطوّرات التي تشهدها، من أجل استغلال الفرص المتاحة وتجنّب التهديدات المحتملة، خاصّة وأنّ هذه البيئة أصبحت تميّز اليوم، بعدم التأكّد وبسرعة التغيّر والتعقّد في عناصرها، وبازدياد حدّة المنافسة بين المؤسسات في كافة القطاعات.

جاءت الدراسة التطبيقية على شركة CHIALI Profiplast كواحدة من الم ص م الجزائرية، في محاولة لإبراز أهميّة استخدام هذه الأخيرة لنظم المعلومات كأداة للتحليل البيئي، حيث بيّنت نتائج الدراسة أنّ الشركة توظّف بكفاءة نظم معلوماتها خاصة فيما يخص التسيير الداخلي لمختلف الأنشطة بهدف تحسين اتخاذ القرارات المتعلقة بها، في حين يبقى استخدام تلك النظم على مستوى البيئة الخارجية تهدف تحليل مختلف عناصرها محدوداً، وهذا ما جعلنا نقترح مجموعة من التوصيات، والتي من الممكن أن تساعد الشركة على تحسين وتطوير نظم معلوماتها لتشمل تطبيقاتها مجالات أوسع سواء على مستوى البيئة الداخلية أو الخارجية.

وعلى ضوء ما تقدّم من دراسة لهذا الموضوع، يمكن في الأخير الخروج بالنتائج التالية:

1. من خلال قيامنا بتحليل البيئة الخارجية (العامة والتنافسية) لشركة (CHIALI Profiplast) وجدنا أنّ هذه البيئة على درجة كبيرة من التعقّد والتغيّر والذي يجعلها تميز بمستوى عالي من عدم التأكّد.
2. وجدنا أنّ البيئة الخارجية للشركة لا تنحصر على المستوى المحلي فقط كما هو الحال بالنسبة لمعظم الم ص م الوطنية (وهو ما يعرف بالقرب أو الجوارية من أطراف التعامل)، بل تمتد إلى المستوى العالمي، وذلك من خلال تعاملها مع موردين عالميين، وهذا ما يزيد من درجة تعقّد وتغيّر هذه البيئة.
3. في ظلّ هذه الظروف البيئية المذكورة وغيرها، فالشركة مطالبة بمزيد من الانفتاح على بيئتها، وبالعمل باستمرار على تشخيص وتحليل عناصرها، لاكتشاف الفرص المتاحة والتهديدات المفروضة، ولضمان التكيف أكثر مع ما يحدث بها من تغيّرات، وهذا يعتمد أساساً على توقّر عنصر المعلومات، والتي يكون مصدرها وجود نظام فعّال للمعلومات.
4. أظهرت نتائج الدراسة كذلك تطور وفعالية نظام معلومات الشركة خاصة في شقّه التكنولوجي، وهذا راجع لليقظة التكنولوجية الكبيرة التي تتمتع بها إدارة الشركة، والتي تجعلها مواكبة بصفة دائمة للتطورات التكنولوجية الحاصلة على المستوى العالمي، وفي هذا الإطار أكّدت نتائج الاستبيان، من ناحية أخرى، تفوق نظام معلومات الشركة بالمقارنة مع المنافسين، على الأقل في جانب التكنولوجي وذلك استناداً لآراء الأفراد الممثّلين للعينة المدروسة، خاصة وأنّ معظم هؤلاء كان فهمهم لنظام المعلومات محصوراً في جانب التكنولوجي فقط.

الدراسة الثانية: دراسة الطالب وليد مرتضى نوه، بعنوان نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/2014.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من مستوى أدائها. من خلال عينة من البنوك في ولاية الوادي وتشمل القرض الشعبي الجزائري CPA بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR والبنك الوطني الجزائري BNA.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها إحتياج نظام المعلومات في البنوك المدروسة إلى تحسين وتطوير، التدريب على نظام المعلومات لا يشمل جميع الموظفين، نظام المعلومات الفعال يرفع من محددات الأداء البنكي. وتم التوصل إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها ضرورة ملائمة نظام المعلومات لإحتياجات البنك، يجب الأخذ بإقتراحات موظفي البنك قبل تصميم نظام المعلومات ونوصي بالتحقق من توفر عناصر الأمن لحماية معلومات البنك وكذلك السعي إلى التطوير المستمر في البرامج والتجهيزات.

ومن النتائج التي أظهرتها الدراسة، ما يلي:

1. أصبح هناك إتفاق على أهمية المعلومات ودورها المؤثر في صناعة القرار لذلك تعتبر المعلومات موردا أساسيا لتحقيق أهداف المؤسسة.
2. تختلف مصادر المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة في اتخاذ القرار فيما أن تكون من مصادر داخلية كالمعلومات المقدمة من قسم المحاسبة وقد تكون مصادر المعلومات من خارج المؤسسة كالتقارير الرسمية أو الدراسات التي تقوم بها جهات خارجية وذلك لأن المؤسسة تسعى للتعرف على بيئتها الخارجية كدراسة السوق، الزبائن والموردين وغيرها من المعلومات المفيدة لمتخذ القرار.
3. هناك عدة عوامل تتحكم في فعالية نظم المعلومات البنكية وتنقسم إلى عوامل داخلية ونقصد بها الإمكانيات المادية والبرمجية والبشرية داخل النظام ويمكن السيطرة على هذه العوامل أما العوامل الخارجية يصعب السيطرة عليها وهي كل ما يأتي من البيئة الخارجية.
4. إن الأداء المتميز يزيد من ثقة العملاء بالمؤسسة ويساهم في ارتباطهم بها ويرفع من قيمة المخرجات ونوعيتها.
5. بينت الدراسة في عينة البحث أن هذه البنوك تعتمد على نظام المعلومات في إتخاذ قراراتها إما بشكل كلي أو جزئي.
6. السبب في اتجاه البنوك عينة البحث إلى استعمال نظام المعلومات في العمليات البنكية هو سعيها الدائم إلى التطوير وكذلك حاجة البنوك إلى توزيع البيانات والاتصال بين مستخدمي نظام المعلومات.

7. بعض المستخدمين لنظام المعلومات يعتقدون أنه معقد وأن التدريب على استخدامه غير كافٍ أما الغالبية من المستجوبين لنظام المعلومات فيعتقدون أنه بسيط.

الدراسة الثالثة: مذكرة جلال بوشارب، بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قرار الإقراض في بنك تجاري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2014/2015.

خلصت الدراسة إلى أن هناك عدة أنواع من نظم المعلومات الادارية امتي تخدم مختلف وظائف، وذلك مكوها الدعامة الرئيسية لتحقيق التكامل و التناسق ومواكبة التطورات، توفير الخبرات و دعم اتخاذ القرارات المصيرية في البنوك و بذلك يتوكن نجاح و استمرار البنوك وعدم تعرضها م إلفلس على كفاءة نظام المعلومات الادارية الذي تتبناه خاصة فيما يتعلق بكيفية اتخاذ القرارات الاقراضية المثلى و حماية للقروض من التعثر، والنظام المعلومات الادارية اهمية بالغة في توفير المعلومات المناسبة من جهة وتوفير الخبرة الاقراضية من جهة اخرى ويتمثل دور نظام المعلومات الادارية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ام امبواقي324- في تحديد السياسة الاقراضية في نقل المعلومات المؤثرة على توجهات السياسة الاقراضية بين الادارة العليا و الوكالة باعتبارها الجهة التنفيذية السياسة الاقراضية الموجهة من طرف البنك.

نتائج الدراسة:

من خلال دراسة أثر نظام المعلومات الإدارية على قرار منح القروض في البنوك التجارية مع اتخاذ بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي نموذجا لذلك تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1. يركز نظام المعلومات على ثلاثة ركائز أساسية ولا يتواجد إلا بوجودها وهي: تكنولوجيا المعلومات بشقيها المادي والمتمثل في الأجهزة وغير المادي البرمجيات وكفاءة الأفراد.
2. تسعى المنظمات دوما لبناء نظم معلومات إدارية جديدة أو تطوير نظم معلومات إدارية قائمة.
3. يتبنى نظم المعلومات الإدارية في المنظمات وفق نماذج مختلفة وتتمر عملية بنائها بعدة مراحل.
4. يساهم نظام المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات عن طريق مساهمته في توفير المعلومة الصحيحة واللازمة في الوقت المناسب هذا ما يساعد المسيرين على اتخاذ القرارات المناسبة.
5. تعتبر كفاءة نظام المعلومات الإدارية في البنوك مطلبا أساسيا لتحقيق هذا الأخير الأهداف المرجوة منه.
6. تتكفل الإدارة العليا للبنوك بتحديد توجهات السياسة الإقراضية لها.

الفرع الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

الدراسة الأولى: فرح محمود يوسف شاهين، بعنوان درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، كانون الثاني 2019.

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ولمعرفة الفروق تبعاً لجنس والرتبة الأكاديمية ولغرض تحقيق هذا الهدف تم تحديد عينة العنقودية عشوائية تتألف من أربع جامعات وهي جامعة الشرق الأوسط، وجامعة الزيتونة، وجامعة البترا، وجامعة عمان الأهلية. وتم أخذ عينة طبقية عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأربع وكان عددهم 209 عضو هيئة التدريس. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي. كما وطورت استبانة لقياس درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.80 وجاءت جميع الأبعاد بالدرجة المرتفعة أيضاً، وأن الدرجة الكلية لمعوقات تطبيق القادة الأكاديميين لنظم المعلومات الإدارية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاءت متوسطة بمتوسط حسابي 2.89 كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ بين متوسطات الاستجابة لدرجة استخدام نظم المعلومات الإدارية تعزى لمتغيري الجنس والرتبة الأكاديمية ولدرجة تطبيق معوقات نظم المعلومات الإدارية لمتغير الجنس، وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة معوقات تطبيق نظم المعلومات الإدارية تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية، وكانت لصالح "استاذ مشارك".

وأوصت الدراسة بجملة من التوصيات كان أهمها العمل على عقد دورات تدريبية في نظم المعلومات الإدارية للإدارة العليا في الجامعات لزيادة القناعة لديهم بأهميتها ودعم نشرها، وتطوير نظم المعلومات الإدارية من خلال تنمية موارد بشرية مؤهلة قادرة على تحديثها وتطويرها، وتوفير الموارد الثقافية والاجتماعية والمالية اشراك العاملين في مراحل تصميم نظم المعلومات الإدارية.

الدراسة الثانية: توفيق محمد فضل الله محمد، بعنوان فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية، بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، جامعة أفريقيا العالمية، الخرطوم، 1440هـ/2019م.

تناول البحث موضوع فاعلية نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرارات على الخدمات المصرفية. وتم اختيار دراسة الحالة بنك الخرطوم وتمثلت مشكلة البحث في مدى مساعدة توفر نظم المعلومات الإدارية في سرعة اتخاذ القرار. اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب. الى أي مدى يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة، ومن ثم تم تحديد فرضيات لاختبارها منها: توفر نظم المعلومات الإدارية يساعد في سرعة اتخاذ القرار، نظم المعلومات الإدارية تساعد في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، توفر نظم المعلومات الإدارية يؤدي إلى تحقيق أهداف البنك. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

توصل البحث الى نتائج منها : نظم المعلومات الإدارية المستخدمة بالمنظمة تساعد على سرعة اتخاذ القرار . تمد نظام المعلومات بالبنك متخذ القرار بالمعلومة المناسبة في الوقت المناسب، ومن توصياته: العمل على التنسيق بين الإدارة العليا والأقسام المختلفة قبل اتخاذ القرارات بالمنظمة ، اللجوء الى إتخاذ القرارات الإدارية بعد مناقشتها بين الإدارة والعاملين وفق المعلومات المتاحة. السعي الى جعل القرارات الإدارية المتخذة ذات قبول عند العاملين ومجلس الإدارة بالبنك ، زيادة فعالية الاتصال بين الادارات المختلفة و الإدارة العليا.

الدراسة الثالثة: مجلة الباحثين محمد محمود العلوان، زيد عيسى زيادات، بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، والحد من المعوقات التنظيمية، ودعم القرار) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، وإيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار، وتقويم النتائج) في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات. واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي المسحي، وتم استخدام برمجية Spss لاختبار فرضيات الدراسة والوصول للنتائج، وتكون مجتمع الدراسة من مدراء البنوك الأردنية العاملة في عمان وفروعها، حيث بلغ عددها (560)، وتم أخذ عينة مناسبة من مجتمع الدراسة بلغ عددها 260 من مدراء أفرع البنوك العاملة في عمان. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية، ودور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية، من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة قد توافرت بدرجة متوسطة، ووجود درجة مرتفعة لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار في البنوك الأردنية، من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، وأشارت النتائج إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، ودعم القرار، والحد من المعوقات التنظيمية.

ومن النتائج التي أظهرتها ما يلي:

1. أشارت نتائج البحث إلى أن متطلبات تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية قد توافرت بدرجة متوسطة، ويعزو الباحث ذلك إلى أن نظم المعلومات الإدارية والتطورات التكنولوجية المتسارعة تتطلب توافر متطلبات مادية وبشرية وتقنية ذات جودة عالية.
2. كما أشارت النتائج إلى وجود درجة متوسطة لدور نظم المعلومات الإدارية في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك لأن هناك بنوك ما زالت لا تعتمد كلياً على تطبيق نظم المعلومات الإدارية مما يؤدي إلى ألا يكون هناك نتيجة ظاهرة بشكل كبير لتأثيرها في الحد من المعوقات التنظيمية في البنوك الأردنية.
3. وأظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرار في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك إلى الدور الكبير الذي تؤديه نظم المعلومات الإدارية في القرارات الإدارية من نواحي متعددة كالسرعة وقلة الأخطاء مما يشكل إعطاء صورة حسنة عن الإدارات وبالتالي دعم قراراتها من الجهات الأعلى. كما أظهرت النتائج وجود درجة مرتفعة لتشخيص المشكلة ولتنفيذ واتخاذ القرار وتقييمه من قبل المدراء في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة.
4. وأشارت النتائج إلى وجود أثر لنظم المعلومات الإدارية (متطلبات التطبيق، دعم القرار، الحد من المعوقات التنظيمية) على جودة صناعة القرارات الإدارية (تشخيص المشكلة، إيجاد حلول بديلة، تنفيذ ومتابعة القرار وتقييم النتائج) عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ في البنوك الأردنية من وجهة نظر متخذي القرارات.
5. كما أظهرت النتائج وجود درجة متوسطة لوضع البدائل من قبل المدراء في البنوك الأردنية من وجهة نظر المدراء أفراد عينة الدراسة، ويعزو الباحث ذلك لصعوبة الاختبار بسبب كثرة البدائل وتشابهها على الأغلب.

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة (أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة الحالية)

بعد معرفة الدراسات السابقة سنحاول من خلال هذا المطلب القيام بمقارنة هذه الدراسات مع دراستنا بذكر أوجه التشابه وأوجه الاختلاف من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01-01): يمثل أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة المحلية والأجنبية والدراسة الحالية

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
تشابهت دراستنا مع دراسة الباحث في تحديد أهمية نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات	اختلفت الدراسة السابقة في: ➤ تحديد الدراسة السابقة لأهمية نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ➤ تحديد الدراسة السابقة أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية

مذكرة الطالب، مرمي مراد، بعنوان أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس - سطيف، الجزائر، 2009/2010.¹

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
تشابهت دراستنا مع دراسة الباحث في التركيز نظم المعلومات في البنوك	واختلفت من خلال تطرقنا إلى أثر فاعلية نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية أما الدراسة السابقة فتطرقنا نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها. ²

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
يكمن التشابه الجلي والواضح في تركيز الباحث على دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قرار الإقراض في بنك تجاري	تختلف الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية في أن: الدراسة السابقة ركزت على دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قرار الإقراض في بنك تجاري. أما الدراسة الحالية فكانت حول أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية ³
أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
تشابهت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية في التركيز على نظم المعلومات الإدارية	يكمن الاختلاف بين الدراسة السابقة والحالية في أن الدراسة السابقة كانت حول نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة أما الدراسة الحالية فهي أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية ⁴

¹ - مذكرة الطالب، مرمي مراد، بعنوان أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس - سطيف، الجزائر، 2009/2010.

² - دراسة الطالب وليد مرتضى نوه، بعنوان نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/2014.

³ مذكرة الطالب، جلال بوشارب، بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قرار الإقراض في بنك تجاري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2014/2015

⁴ فرح محمود يوسف شاهين، بعنوان درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط، عمّان، الأردن، كانون الثاني 2019.

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
تشابهت الدراسة في التركيز على نظم المعلومات	اختلفت الدراسة السابقة مع الحالية في تركيز الطالب فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية لكن هذه الدراسة ركزت على أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية ¹
أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
تشابهت الدراستين في تركيز الباحث على أثر نظم المعلومات الإدارية	يكمن الاختلاف بين الدراستين بأن الدراسة السابقة أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية أما الدراسة الحالية فهي أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية ²

خلاصة الفصل:

تسعى المنظمات إلى الوصول للأداء المتميز الذي يعبر عن مجموعة من المفاهيم المتعددة فهو يعني الكفاءة في استخدام الموارد . وكذلك الفعالية في تحقيق الأهداف وكذلك الإنتاجية وتعني الوصول إلى الأهداف الموضوعة من قبل المنظمة، كذلك يتأثر أداء المنظمة بعوامل داخلية وخارجية قد تكون سلبية أو إيجابية بحسب العوامل وحسب الطريقة التي تتعامل المنظمة معها، فإن لم تستطع استغلال العوامل في ما يحقق أهداف المنظمة على الأقل تعمل على التخفيض من أثارها السلبية على المنظمة . وتسعى المنظمات إلى تقييم الأداء للمقارنة بين الأداء المستهدف والأداء الفعلي وقياس الانحراف، والعمل على تصحيحه كما يعتبر قياس الأداء من الأعمال الختامية في سلسلة العمل الإداري.

نظرا لأهمية القطاع البنكي وحساسيته فهو من أكثر القطاعات التي تسعى إلى تقييم أدائها بشكل دوري وذلك لضمان المعالجة السريعة للانحرافات التي قد تصيب أداء البنك وتعددت طرق تقييم الأداء البنكي ونذكر منها طريقة

¹ توفيق محمد فضل الله محمد، بعنوان فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية، بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، جامعة أفريقيا العالمية، الخرطوم، 1440هـ/ 2019م.

² مجلة الباحثين محمد محمود العلوان، زيد عيسى زيادات، بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن.

تقييم الأداء من حيث العائد والمخاطرة، وتعني السعي إلى زيادة وتعظيم الأرباح وفي نفس الوقت التقليل من المخاطر بجميع أنواعها . وتوجد كذلك طريقة تقييم الأداء من حيث القيمة الاقتصادية المضافة، وهي من الطرق الحديثة لتقييم الأداء فرضتها التطورات في القطاع المصرفي واستعملت البنوك نظم المعلومات في جميع أعمالها ولقد مر العمل باستعمال الحاسب في المصارف بمراحل متعددة ابتدأت باستعمال الحاسوب في الأعمال اليومية بشكل جزئي ومحدود إلى مرحلة استعمال الحاسب في ترشيد القرارات إلى أن تم استعمال الحاسب في نظم المعلومات المصرفية، وفي هذه المرحلة تميز العمل المصرفي بتغيرات واسعة نظرا للتطور التكنولوجي المتسارع ونظرا لما يشكله نظم المعلومات من خطر في حالة عدم توفر برامج لحماية نظم المعلومات من الإطلاع أو التغيير من الأشخاص الغير مخول لهم بذلك أو غيرها من أعمال التخريب، سارعت البنوك إلى الحصول على برامج حماية نظم المعلومات للمحافظة على أمن المعلومات. لذلك كانت معايير إنشاء نظم المعلومات في البنوك تعتمد على الأمان والكفاءة والفعالية.

الفصل

الثاني

تمهيد

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد أهم البنوك التجارية في الجزائر، نظرا لمجال نشاطه الأساسي، وكذا التطور الذي مكنه من فرض وجوده في السوق، وتوسيع خدماته الهادفة إلى الدفع بعجلة التنمية نحو الأفضل.

المبحث الأول: الإطار العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

أولا: نشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تم إنشاء البنك المركزي الجزائري بعد 6 أشهر من إعلان الاستقلال، وفي عام 1963 تم إنشاء صندوق الجزائر للتنمية، وفي عام 1964 تم إنشاء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، بعدها في عام 1966 تم السيطرة على القطاع المصرفي الجزائري التجاري الذي كان تحت السيطرة الأجنبية، مما دفع الدولة إلى ضرورة إقامة تنمية الاقتصاد الوطني، والتي من خلالها تقرر إنشاء البنك الوطني الجزائري بموجب قانون 178-66 الصادر في 03 جوان 1966 والذي أوكل إليه بصورة عامة أمر أخذ الاقتصاد المخطط على عاتقه، فقد كان منذ إنشائه مكلف بتمويل عدة قطاعات اقتصادية متمثلة في:¹

- القطاع الزراعي
- قطاع التجارة الخارجية
- مختلف قطاعات الاقتصاد الزراعي

ونظرا للأهمية الاستراتيجية للفلاحة الجزائرية وللضرورة الأساسية لكفالة الحاجيات الوطنية والمنتجات الغذائية فإن كل الفلاحة تكسي أهمية كبرى، وتطورها يعتبر أحد الأعمال الهامة للدولة وللإقتصاد الفلاحي، وبعد عدة سنوات من تأسيس البنك الوطني الجزائري تقرر إعادة تنظيمه وهيكلته.

وبعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وبموجب المرسوم التنفيذي 82-106 الصادر في 10 جمادى الأول 1402 الموافق ل13 مارس 1982 تم تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة.

ويعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من بين أهم البنوك التجارية، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعوج ملكيته للقطاع العمومي، تم تأسيسه بهدف تطوير القطاع الفلاحي والترقية الريفية، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل

¹ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –إيليزي-

ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري، الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف، حيث نشر هذا القرار في الجريدة الرسمية رقم 11 في 16/03/1982 ومن أسباب ظهور هذا البنك ما يلي:

1. رغبة هذا البنك في تدعيم قطاع الفلاحة بهدف زيادة مردوديته، بالتالي المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي للبلاد، ورفع المستوى المعيشي وتحسين حياة سكان الأرياف؛
2. إعادة تنظيم الجهاز الإنتاجي الفلاحي، وزيادة مساحات الأراضي الصالحة للزراعة مع استصلاح أراضي جديدة؛
3. التخفيف من حدة العبء الملقى على عاتق البنك الوطني الجزائري.

ثانيا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بمراحل أساسية تتمثل في:¹

المرحلة الأولى (1982-1990): خلال 8 سنوات الأولى كان هدف البنك المنشود هو فرض وجوده لفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصبغة الفلاحية، بمرور الزمن كسب البنك سمعة وكفاءة عالية في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة، وهذا الاختصاص كان منصوص في إطار الاقتصاد المخطط، حيث كان كل بنك عمومي يختص في إحدى القطاعات العامة.

المرحلة الثانية (1991-1999): بموجب صدور القانون 10/90 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك، يتشعب بنك الفلاح والتنمية الريفية وفقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي، وفي هذه المرحلة تم تكنولوجيا الإعلام الآلي ومن أهم التغيرات والتطورات ما يلي:

- في فترة من (1991-1994) تم تطبيق نظام (SWIFT) لتطبيق عمليات التجارة الخارجية وكذا العمليات البنكية.
- سنة 1994 تم تشغيل بطاقة التسديد والسحب BADR.
- سنة 1996 تم إدخال نظام المعالجة عن بعد، لتسهيل فحص العمليات البنكية عن بعد، أما 1998 بدأ العمل ببطاقة السحب بين البنوك.

المرحلة الثالثة: (2000- إلى يومنا هذا): قم بنك BADR برفع حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ونفس الوقت قام برفع مستوى معنوياته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة، وقد وضع البنك برنامج خماسي بغرض مساهمة التحولات الاقتصادية والاستجابة لتطلعات زبائنه، بعض الانجازات يمكن ذكرها في ما يلي:

¹ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –إيليزي-

- التطهير الحسابي والمالي وتقليل الوقت وتخفيض الاجراءات الإدارية والتنفيذية المتعلقة بملف القروض؛
- إنشاء تطبيق آلي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال العامل الافتراضي.

المطلب الثاني: مفهوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ظل الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصيص، أصبح BADR كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار، أما حالياً ارتفع رأس ماله فأصبح يقدر بحوالي 33 مليار دينار جزائري، موزع على 3300 سهم بقيمة اسمية قدرها 1000000 لكل سهم.

وحتى يتسنى لهذا البنك أن يقوم بمهامه على أحسن وجه، ورت من البنك الوطني الجزائري 18 مديرية جهوية و140 وكالة في يناير 1985 كان له 29 مديرية جهوية و173 وكالة، وفي السوق يتميز بالمنافسة القوية، حيث أصبح يشق طريقه بحوالي 300 وكالة و42 مديرية جهوية مؤطرة بحوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف، ويهدف إكساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاوّل نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية قام بتوزيع منتجاته وخدماته المتضمنة الجودة الشاملة.¹

ثانياً: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وتتمثل مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ما يلي:

أولاً: المهام: من أهم المهام التي يقوم بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي:²

- تلقي الودائع الفورية والمؤجلة سواء من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين؛
- القيام بالعمليات المصرفية المطلوبة من طرف الزبائن؛
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- منح القروض والضمانات المطلوبة ومتابعة تحقيقها؛
- تقديم المساعدات المالية للمهن الفلاحية والمهن الأخرى المرتبطة بهياكل الصناعية والتجارية؛

¹ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – إيليزي-

² معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – إيليزي-

- القيام بدور الوسيط بين البنوك الأخرى.

بالإضافة إلى تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية نذكر منها:

- دفتر التوفير بدر: هو منتج خاص بالراغبين في ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد وذلك حسب رغبات المدخرين، حيث باستطاعتهم القيام بعمليات دفع وسحب الأموال في جميع الوكالات التابعة للبنك.
- بطاقة بدر: تعتبر منتج طرح في منتصف التسعينات تسهيلات للحياة الاقتصادية والاجتماعية للمتعاملين معه، حيث تسمح لعملاء البنك بإجراء عملية سحب أموالهم على الموزع الآلي للأوراق النقدية المتواجدة في وكالات بدر.
- بطاقة ما بين البنوك: وهي منتج بنكي بدأ العمل به سنة 2001، وهي بطاقة تسمح لعملاء البنك بسحب مقدار محدد من المال من الموزعات الآلية التابعة للبنك أم الموزعات الآلية التابعة للبنوك التي وقعت على الإصدار والمتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، القرض الشعبي الجزائري.
- بدر للاستشارة: خدمة وضعت في متناول عملاء البنك، تسمح لهم بمعرفة أرصدتهم عن بعد بواسطة أرقام شخصية يمنحها البنك.
- حساب بالعملة الصعبة: منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل وقت مقابل عائد محدد حسب شروط البنك.

ثانيا: الأهداف: تتمحور أهداف البنك في النقاط الرئيسية التالية:¹

- يعمل البنك على تحقيق الأرباح باعتباره بنكا تجاريا؛
- يهدف إلى المنافسة مع البنوك الأخرى في مجال تقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل وتوفير أحسن الخدمات للعميل؛
- زيادة حجم الودائع لديه وذلك من خلال تسهيلات الخدمات المتميزة التي يقدمها البنك للمودعين لديه؛
- يهدف البنك إلى إحداث نمو اقتصادي في مختلف القطاعات وخاصة قطاع الفلاحة باعتباره محور عمله؛
- مواكبة الإصلاحات النقدية والتطور التكنولوجي بإدخال تقنيات ووسائل حديثة؛
- كسب مكانة مرموقة ضمن الجهاز المصرفي الجزائري.

¹ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –إيليزي-

المطلب الثالث: التعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة إيليزي وهيكله التنظيمي

أولاً: التعريف بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة إيليزي

هو بنك عمومي نشأ بموجب المرسوم الرئاسي 28/06 المؤرخ في مارس 1982 والذي عدل بمرسوم 85/84 المؤرخ في أبريل 1985، وهو عبارة عن شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 330000000000 دج الكائن مقرها الرئيسي ب 17 شارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة، ويعد تاجرا مع الغير، حيث يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.¹

ثانياً: دراسة الهيكل التنظيمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة إيليزي

يخضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية للنظامين المركزي واللامركزي، فالأول تمثله المديرية المركزية الموجودة بولاية الجزائر، تحت إدارة رئيس عام بمساعدة المدراء المركزيين، فمهمتها الإشراف على مختلف العمليات البنكية.

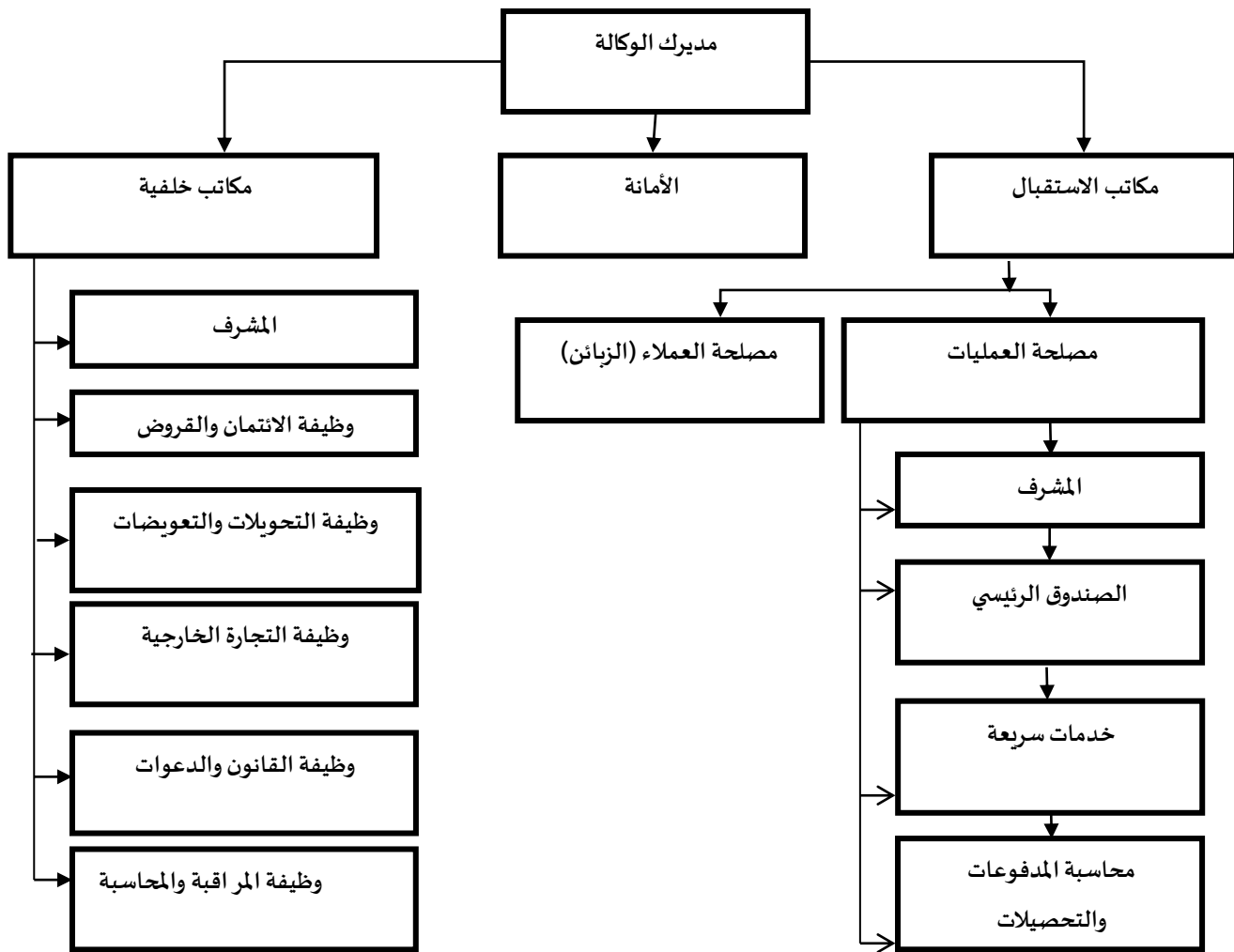
أما اللامركزية فتتمثل في الوكالات الممتدة عبر ولايات الوطن، حيث تقوم بالإشراف على السير الحسن للمديرية عبر النطاق المحدد لها، فهي الخلية القاعدية لنشاطات البنك، والغرض من هذا هو تحقيق التنمية الاقتصادية، وأيضا خدمات مختلفة من اقتراض وغيرها لجميع المواطنين.²

فيما يلي شكل توضيحي يبين الهيكل التنظيمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة إيليزي:

الشكل رقم (02-01): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة إيليزي

¹ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –إيليزي-

² معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –إيليزي-



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الوثائق المتحصل عليها من الوكالة.

شرح الهيكل التنظيمي:¹

1. مديرية الوكالة: وهو السلطة الثانية بعد المدير العام، والممثل الرئيسي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى بلدية إيليزي، حيث يتحمل إبرام وتوقيع الصفقات، كالعقود والاتفاقيات ومختلف الاتفاقيات ومختلف الوثائق، ومن مهامه أيضا مراقبة جميع مصالح الوكالة، مع تقديم تقرير عن إنجاز كل الأعمال والبرامج المتعلقة بالوكالة.

¹ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية – إيليزي -

2. الأمانة: من مهامها تسهيل أعمال المدير الذي بدوره يتدخل في شؤون سيرها وتنظيمها، كما تستقبل العملاء الذين قدموا الطلبات للحصول على القروض والاتصال معهم عند الحاجة، واستقبال البريد والمكالمات الهاتفية أيضا.

3. مكاتب الاستقبال (الواجهة): وتنقسم إلى:

1.3 مصلحة المعاملات: ويضم كل من:

- أ. المشرف: وهو من يقوم بمساعدة المدير في أداء مهامه، ويخلفه في حالة غيابه.
- ب. الخدمة السريعة: أو ما يسمى بالشباك ويقوم بدفعه وقبض المبالغ النقدية لكافة أنواع المعاملات ويقوم أيضا بإعداد جرد للحركة النقدية وتسجيلها، والعمل على تطبيق الأنظمة والإجراءات المعتمدة من طرف المدير.
- ت. الصندوق الرئيسي: تعد مصلحة الصندوق الفرع الأساسي لقطب المعاملات، لذا تتم فيه العمليات، وتهتم باستقبال إيداعات من الزبائن سواء بالدفع أو السحب، وعلى هذا فهي مكلفة بأمانة الخزينة.
- ث. مصلحة المدفوعات: وتقوم هذه المصلحة باستلام طلبات فتح الودائع، وتحدد نوعها، باتباع كل الإجراءات المتعلقة بفتح الحسابات والتأكد من توفير جميع الشروط القانونية، ومتابعة عمليات الإيداع والسحب من الحسابات لصالح المودعين.

1.3 مصلحة العملاء (الزبائن): ويضم كل من المشرف، ووظيفة الاستقبال والتوجيه، ووظيفة المكلف بالزبائن، ووظيفة التأمين المصرفي والخدمات المصرفية الالكترونية.

4. مكاتب خلفية: وتضم كل من:

1.4 مصلحة الائتمان والقروض (المصلحة مكان التريض): تقوم هذه المصلحة بتنفيذ الإجراءات والتعليمات المتعلقة بشؤون القرض، ووفقا للمبادئ المعتمدة في مجال منح القروض ومن قبل الإدارة. كما تقوم أيضا باستقبال عملاء البنك في طلباتهم وإعداد المذكرات اللازمة لهم. كما تضم هذه المصلحة كمل من أمانة الالتزامات وخلية تسمى بالدراسات والتحليل، حيث تقوم هذه الأخيرة بدراسة طلبات القروض.

1.4 مصلحة التحويلات والتعويضات:

3.4 مصلحة التجارة الخارجية: تعتبر الوسيط بين المتعاملين الجزائريين والأجانب في عمليات البيع والشراء (الاستيراد، والتصدير)

وتقوم هذه المصلحة أيضا بالتحويلات إلى الخارج وعمليات الاعتماد المستندي للعمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية، وهي على اتصال دائم مع المراسلين بالخارج.

- 4.4 مصلحة القانون والدعوات والتحصيل: ويقوم هذا القسم بمساعدة الوكالة من الناحية القانونية، وكذا متابعة الحالات المتنازع فيها، ودراسة الشكاوي المقدمة، وتعيين المحامين الذين يقومون بتمثيل الوكالة أمام المحاكم ومتابعة تنفيذ الحكم بعد إصداره.
- 1.4 مصلحة المراقبة والمحاسبة: وتقوم بتسجيل العمليات اليومية التي تقوم بها الوكالة في جميع أقسامها، وتقوم أيضا بإعداد الميزانيات الختامية والمراجعة الدقيقة لحسابات الوكالة، كما تشرف على النفقات العامة للوكالة ومتابعة عقود الصيانة والتأمين وتوزيع التكاليف والمراقبة لعملية التسيير، ومدى مطابقة القوانين الداخلية للوكالة.

ثالثا: مهام ووظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية إيليزي

أدى توسيع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى توسيع وظائفه ومهامه والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:¹

تتلخص أهم مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي:

- وضع الإمكانيات المالية الممنوحة من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم تنمية القطاع الفلاحي، الري، الصيد ونشاطات الفلاحة؛
- القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة وتساهم في تنمية العالم الريفي كالأطباء الصيدلانيون، البيطريون، الحرفيون والصناعة التقليدية والتجار الخواص؛
- اعتباره كأداة من أدوات التخطيط المالي.

كما يقوم بالعمليات التالية:

- منح القروض طويلة و متوسطة الأجل؛
- معالجة جميع العمليات البنكية؛
- تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية؛
- تنفيذ خطة الدولة في موضوع الائتمان القصير والمتوسط الأجل وضمان القروض كتسهيلات الصندوق السحب على المكشوف؛
- القيام بكل الأنشطة الممهدة للزراعة والصناعة الزراعية؛
- تقديم قروض إلى المنشآت الفلاحية العامة والخاصة والمساهمة في تطبيق المخططات الفلاحية؛

¹ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية –إيليزي-

- إضافة إلى تلقي الودائع من الجمهور ومختلف ادخاراته وتوفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها وتعتبر هذه الوظيفة عادية ورئيسية لأي بنك تجاري ؛
- تمويل النشاطات الفلاحية ذات العلاقة بالمنتجات الغذائية؛
- جمع مصادر التمويل والكيفية الجيدة لاستغلالها؛
- التعريف بالمنتجات البنكية وبيع أكبر قدر ممكن؛
- الحفاظ على السيولة؛
- تقليص نسبة المخاطرة البنكية في تقديم القروض؛

تطوير القطاع المصرفي بإستعمال الوسائل الإلكترونية.

المبحث الثاني: مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء المالي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR لولاية إيليزي

المطلب الأول : تصميم استمارة الاستبيان

1- اعداد وتنظيم الاستبيان

2- عينة الدراسة (09 موظفين)

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي:

جدول رقم (01-02): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

Frequency Table

	Frequency	Percent	Cumulative Percent
ثانوي	4	50%	50%
جامعي	3	37.5%	87.5%
دراسات عليا	1	12.5%	100%
المجموع	8	100,0	100

المصدر: مستخرج من البرنامج الاحصائي spss انطلاقا من تفريغ بيانات الاستبيان.

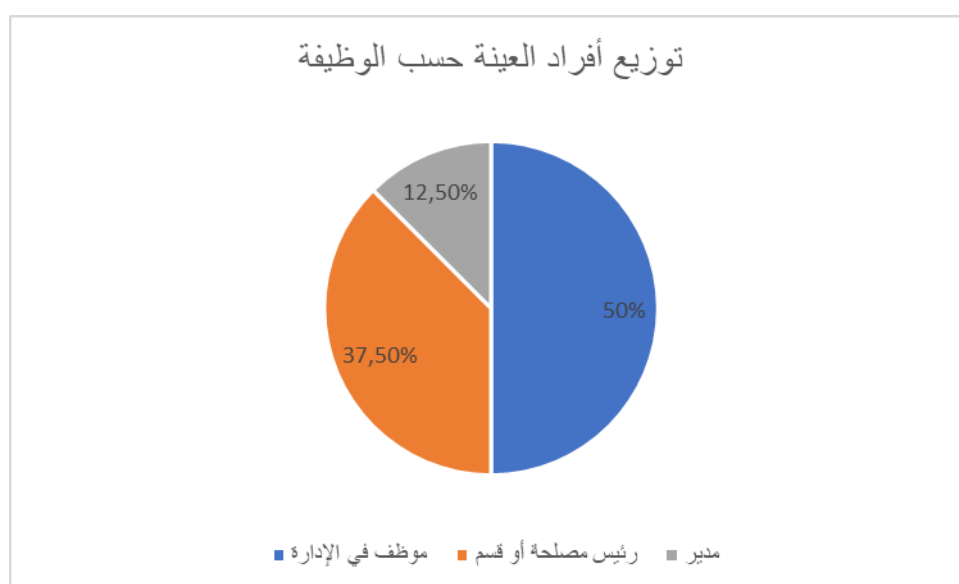
من خلال استقراء الجدول أعلاه نلاحظ أن نصف المستجوبين لهم مستوى ثانوي و مستوى جامعي يمثل نسبة 37.5 % اما الدراسات العليا فهي تمثل نسبة 12.5 % من افراد العينة.

2 - توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

3 جدول رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

المنصب الاداري	العدد	النسبة
موظف في الإدارة	4	50%
رئيس مصلحة أو قسم	3	37.5%
مدير	1	12.5%
المجموع	8	100%

المصدر: مستخرج من البرنامج الاحصائي SPSS انطلاقا من تفريغ بيانات الاستبيان.



الشكل (01-02): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

المصدر: مستخرج من البرنامج الاحصائي SPSS انطلاقا من تفريغ بيانات الاستبيان.

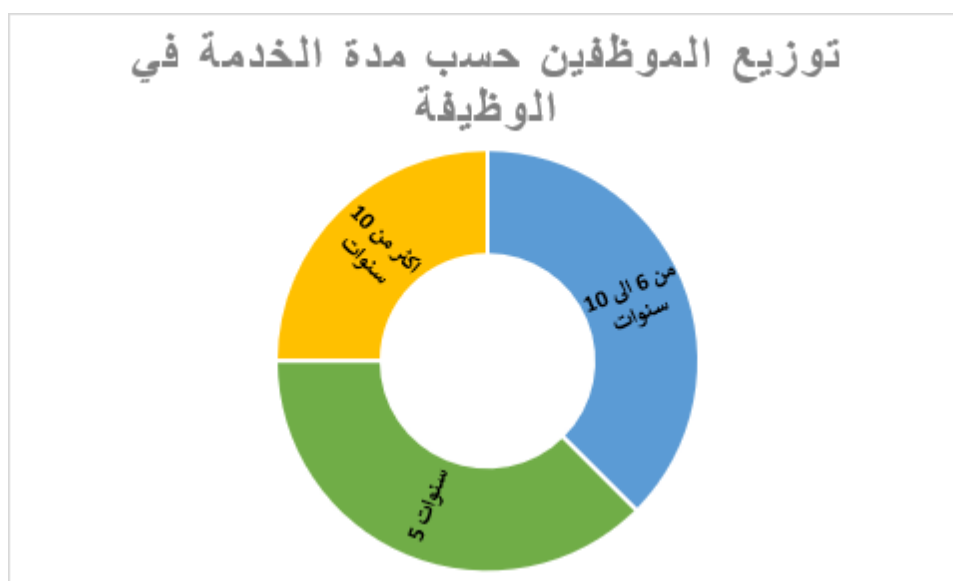
من خلال الرسم البياني يظهر أن غالبية افراد العينة هم من موظفي الإدارة (62,5٪)، يليهم رؤساء الأقسام (25٪)، والمديرون (12,5٪). يوفر هذا التوزيع مجموعة واسعة من وجهات النظر داخل المؤسسة ، من الموظفين المشاركين في العمليات اليومية إلى المشاركين في صنع القرار الاستراتيجي

3- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الوظيفة:

جدول رقم (02-03): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في الوظيفة للأقدمية في الوظيفة للمبحوثين

النسبة	العدد	مدة الخدمة في الوظيفة
37.5%	3	5 سنوات
37.5%	3	من 6 الى 10 سنوات
25%	2	اكثر من 10 سنوات
100%	8	المجموع

المصدر: مستخرج من البرنامج الاحصائي SPSS انطلاقا من تفرغ بيانات الاستبيان.



الشكل (02-02): توزيع أفراد العينة حسب مدة الخدمة في الوظيفة

المصدر: مستخرج من البرنامج الاحصائي SPSS انطلاقا من تفرغ بيانات الاستبانة.

بالنظر إلى بيانات مدة الخدمة التي المقدمة، يبدو أن الذين لديهم خبرة في الوظيفة الحالية لمدة 5 سنوات أو أقل بنسبة (37,5٪)، في حين أن جزءا منهم لديه خبرة ما بين 6-10 سنوات بنسبة (37,5٪) أيضا. اما الذين كانت خبرتهم في حدود 10 سنة فهم يمثلون نسبة (25٪) من العينة المدروسة.

المطلب الثاني: تحليل الثبات والصدق واختبار التوزيع الطبيعي للاستبيان

أولاً: تحليل ثبات الاستبانة:

يعد تحليل الثبات، المعروف أيضاً باسم تحليل الموثوقية، جزءاً مهماً من التحقق من صحة الاستبيان حيث إنه يضمن أن يكون الاستبيان متسقاً وموثوقاً به ، مما يعني أنه سيعطي نتائج مماثلة إذا تم طرح نفس الأسئلة مرة أخرى في ظل نفس الظروف.

الطريقة الأكثر شيوعاً لاختبار الثبات أو الموثوقية هي من خلال مقياس يسمى ألفا كرونباخ. يتراوح هذا المقياس بين 0 و 1 ، وتشير القيمة الأعلى (عادة 0.7 أو أعلى) إلى أن الأسئلة تقيس باستمرار نفس البنية الأساسية.

الجدول (02-04): معامل الفا كرونباخ

عدد العناصر معامل الفا كرونباخ

22	0.754
----	-------

1- الثبات: تشير قيمة ألفا في كرونباخ البالغة 0.754 للاستبيان المكون من 22 عنصراً إلى مستوى مقبول من الاتساق الداخلي بين العناصر. كما ذكرنا سابقاً، غالباً ما يتم استخدام عتبة 0.70 كقاعدة عامة لاقتراح الموثوقية الكافية، لذلك يبدو أن الاستبيان الخاص بنا يفي بهذا المعيار. يشير ألفا 0.754 إلى أن عناصر الاستبيان الخاصة بنا تقيس بشكل عام نفس البنية الأساسية ، مما يعني أن المستجيبين يفسرونها بطريقة متسقة. في حالتنا، يشير هذا إلى أن الأسئلة التي صممناها لقياس تأثير نظام المعلومات الإدارية على الأداء المالي تفعل ذلك بالفعل بطريقة موثوقة.

2- الصدق: يقاس صدق الاستبيان من خلال تجذير معامل الثبات (معامل ثبات الاستبيان) Alpha de Cronbach (ألفا كرونباخ) و الذي بلغ : 0,754 ، إذن معامل الصدق :0,868 ، بما أن هذا المعامل قريب من الواحد فإن الاستبيان الذي لدينا يتمتع بصدق كبير جداً.

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي لأسئلة الاستبيان:

من خلال اختبار التوزيع الطبيعي لـ: Kalmogrov-Smirnov، ومن خلال مخرجات البرنامج الإحصائي حيث إذا كانت قيمة (Sig):

.أكبر من 0,05 نقبل فرضية العدم ونرفض الفرض البديل أي أن إجابات السؤال تتبع للتوزيع الطبيعي.

.أقل من 0,05 نرفض فرضية العدم و نقبل الفرض البديل أي أن إجابات السؤال لا تتبع للتوزيع الطبيعي.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
ماذا تمثل المعلومات بالنسبة لك	.455	8	.000
هل تقسم المعلومات التي توفرها نظام حالي بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه مخطط القرار في المستويات الإدارية	.455	8	.000
هل تتوفر لدى البنك كل المعلومات حول احتياجات الزبائن من الخدمات	.391	8	.001
هل تعمل نظم المعلومات الإدارية على زيادة تنسيق بين العمليات المختلفة للوكالة	.391	8	.001
هل تتميز نظم المعلومات الإدارية بقدرة على توفير المعلومات برغم تزايد حجم العمليات البنكية	.250	8	.150
هل تستخدم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية قاعدة معلوماتية تخدم كافة المصالح والأقسام	.228	8	.200*
تستخدم نظم المعلومات الإدارية على تظليل الوقت والتعب على سبلات الفرد	.301	8	.031
هل يؤمن الأداء الجيد للبنك الفلاحة والاستمرارية	.455	8	.000
هل يعتبر تقييم الأداء قياساً للنتائج المحققة	.455	8	.000
هل تغطي عملية تقييم الأداء المالي للبنك توفير مجموعة من البيانات والمعلومات المالية	.455	8	.000
هل يتمتع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالقدرة على تحديث وتحسين مركزه المالي	.455	8	.000
هل تستخدم نظم المعلومات الإدارية مع متطلبات القرارات المختلفة لتحقيق أهداف البنك	.	8	.
هل تستخدم نظم المعلومات الإدارية في تظليل من العمليات التي تعيق أداء الوظيفة المالية	.391	8	.001
هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في تأهيل العاملين وتوفير الوقت للمستخدمين	.	8	.
هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنك على تطوير خدمات مبتكرة جديدة	.371	8	.002

هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنك على خفض تكاليف العمليات والخدمات البنكية	.513	8	.000
هل تساهم نظم المعلومات الإدارية بتحسين الحصول الكفاء للمستحقات المالية للعملاء	.513	8	.000
هل نظم المعلومات تساعد على دراسة وتحليل معوقات الأداء بغرض تحسين مستوى العمل وتبسيط الإجراءات	.377	8	.001
هل تمكن نظم المعلومات الإدارية من خفض نسبة العيوب/نقصات للعملاء عن الأخطاء التي تقع معهم	.455	8	.000
هل تعمل نظم المعلومات الإدارية في البنك على توفير معلومات متطابقة مع الوظيفة المالية	.455	8	.000
هل نتعرض نظم المعلومات الإدارية في البنك الى خطر مشاكل الحاسوب كالفقرصة مثلا	.250	8	.150
ماهي الاحتياطات التي يتخذها بنك الفلاحة والتنمية الريفية للحفاظ على أمن نظام المعلومات	.250	8	.150

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الجدول رقم (02-05):: اختبار الحالة الطبيعية للعينات

فمن خلال المخرجات أعلاه نجد أن جميع إجابات أسئلة الاستبيان لا تتبع للتوزيع الطبيعي، مما يعني إمكانية استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل الاستبيان.

رابعاً: مقارنة المتوسطات الحسابية

نقوم بمقارنة المتوسط الحسابي مع المتوسط الحسابي العام (2) حيث المتوسط الحسابي العام هو عبارة عن مجموع درجات سلم "ليكارث" على عددها $(2 = \frac{1+2+3}{3})$ ، وذلك لكل سؤال أو فقرة أو محور من محاور الدراسة.

1. المحور الأول: التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية

جدول رقم (02-06):: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول المحور الأول

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ماذا تمثل المعلومات بالنسبة لك	8	1.75	.463
هل تنقسم المعلومات التي يوفرها نظام حالي بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار في المستويات الإدارية	8	1.25	.463
هل تتوفر لدى البنك كل المعلومات حول احتياجات الزبائن من الخدمات	8	1.63	.518
هل تعمل نظم المعلومات الإدارية على زيادة تنسيق بين العمليات المختلفة للوكالة	8	1.38	.518
هل تتميز نظم المعلومات الإدارية بقدرة على توفير المعلومات بمرغم تزايد حجم العمليات البنكية	8	2.00	.756
هل تستخدم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية قاعدة معلوماتية تخدم كافة المصالح والأقسام	8	1.87	.835
تستخدم نظم المعلومات الإدارية على تقليل الوقت والمجهود على سليات الفرد	8	1.75	.886
Valid N (listwise)	8		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال نتائج الجدول رقم --- أن معظم المستجيبين يميلون إلى الموافقة أو الموافقة جزئياً على العبارات الواردة في الأسئلة ، حيث أن متوسط جميع الأسئلة أقل من 2. كما أن الانحرافات المعيارية منخفضة نسبياً، مما يشير إلى أن الاجابات كانت قريبة بشكل عام من المتوسط.

2. المحور الثاني: التعرف على الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

جدول رقم (02-07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول المحور الثاني

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
هل يؤمن الأداء الجيد للبنك البقاء والاستمرارية	8	1.25	.463
هل يعتبر تقديم الأداء أساس للنجاح المحقق	8	1.25	.463
هل نقضى عملية تقييم الأداء المالي للبنك نوفر مجموعة من البيانات والمعلومات المالية	8	1.25	.463
هل يتمتع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالقدرة على تحديث وتحسين مركزه المالي	8	1.50	.926
Valid N (listwise)	8		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

بالنظر إلى المتوسط الحسابي للإجابات ، يبدو أن المستجوبين يتفقون بشكل عام مع العبارات الواردة في الاستبيان ، مع متوسط أقل من 2 لجميع الأسئلة. وهذا يشير إلى أن معظم المستجيبين يعتقدون أن الأداء المصرفي الجيد يضمن البقاء والاستمرارية، وأن تقييم الأداء هو مقياس للنتائج المحققة، وأن عملية تقييم الأداء المالي توفر مجموعة من البيانات والمعلومات المالية، وأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لديه القدرة على تحديث وتحسين وضعه المالي.

كما أن الانحرافات المعيارية صغيرة نسبيا (تتراوح من 0.463 إلى 0.926) ، مما يشير إلى أن الاجابات لم تكن مشتتة للغاية وكانت قريبة بشكل عام من المتوسط.

2. المحور الثالث: مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء الوظيفة المالية (الأداء المالي)

جدول رقم (02-08): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول المحور الثالث

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
هل تستخدم نظم المعلومات الإدارية مع متطلبات القرارات المختلفة لتحقيق أهداف البنك	8	1.00	.000
هل تستخدم نظم المعلومات الإدارية في تقليل من العمليات التي تعيق أداء الوظيفة المالية	8	1.38	.518
هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في تأهيل العاملين وتوفير الوقت للمستخدمين	8	1.00	.000
هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنك على تطوير خدمات مبتكرة جديدة	8	1.50	.756
هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنك على خفض تكاليف العمليات والخدمات البنكية	8	1.13	.354
هل تساهم نظم المعلومات الإدارية بتحسين الحصول الكفاء للمستحقات المالية للعملاء	8	1.25	.707
هل نظم المعلومات تساعد على دراسة وتحليل معوقات الأداء بغرض تحسين مستوى العمل وتبسيط الإجراءات	8	1.63	.916
هل يمكن نظم المعلومات الإدارية من خفض نسبة التعويضات للعملاء عن الأخطاء التي تقع معهم	8	1.25	.463
هل تعمل نظم المعلومات الإدارية في البنك على توفير معلومات متطابقة مع الوظيفة المالية	8	1.50	.926
Valid N (listwise)	8		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

بالنظر إلى المتوسط الحسابي ، يبدو أن المستجوبين يتفقون بشكل عام مع العبارات الواردة في الاستبيان ، حيث كان متوسط جميع الأسئلة أقل من 2. وهذا يشير إلى أن معظم المستجوبين يعتقدون أن نظم المعلومات الإدارية تستخدم في صنع القرار لتحقيق أهداف البنك، والمساعدة في تأهيل العاملين وتوفير الوقت، وتطوير خدمات مبتكرة جديدة، وخفض تكاليف العمليات والخدمات المصرفية، والمساهمة في تحسين كفاءة الحصول المستحقات المالية للعملاء، والمساعدة في دراسة وتحليل معوقات الأداء، ويمكن أن تقلل من نسبة تعويض العملاء عن الأخطاء، وتوفير معلومات متوافقة مع الوظيفة المالية.

تختلف الانحرافات المعيارية من 0.000 إلى 0.926 ، مما يشير إلى مستويات مختلفة من التشتت في الإجابات لكل سؤال.

2. المحور الرابع: التهديدات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية وطرق الحماية منها

جدول رقم (02-09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة حول المحور الرابع

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
هل تتعرض نظم المعلومات الإدارية في البنك الى خطر مشاكل الحاسوب كالقرصنة مثلا	8	2.00	.756
ماهي الاحتياطات التي يتخذها بنك الفلاحة والتنمية الريفية للحفاظ على أمن نظام المعلومات	8	2.00	.756
Valid N (listwise)	8		

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول يشير المتوسط الى متوسط الإجابة لكل سؤال، فإن المتوسط 2.00 يشير إلى أن المستجوبين غير متأكدين بشكل عام أو يشعرون أن المواقف الموصوفة تحدث في بعض الأحيان فقط.

الانحراف المعياري: يقيس الانحراف المعياري تباين الاجابات. يشير الانحراف المعياري البالغ 0.756 لكلا السؤالين إلى تشتت معتدل في الإجابات حول المتوسط.

في سياق دراستنا، تشير هذه النتائج إلى وجود مستوى معين من القلق بشأن ضعف أنظمة المعلومات الإدارية للبنك أمام مشاكل الكمبيوتر أو القرصنة. ويبدو أيضا أن المجيبين يشيرون إلى أن الاحتياطات تتخذ "أحيانا" للحفاظ على أمن نظام المعلومات.

ثانيا: اختبار ستيودنت T:

يجري اختبار الفرضيات وفقا لهذه الإحصائية كما يلي:

فرضية العدم H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية.

وهذا حسب كل عنصر يتم إجراء الاختبار له ، حيث سنقارن القيمة (Sig) من الجدول مع مستوى المعنوية 0,05، إذا كانت القيمة (Sig):

.أكبر من 0,05 فإننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرض البديل.

.أقل من 0,05 فإننا نرفض فرضية العدم نقبل الفرض البديل.

1. المحور الأول: المحور الأول: التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية

جدول رقم (02-10): اختبار ستيودنت t-Test لإجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الأول

One-Sample Test			
Sig.	df	t	
0.000	7	10.693	ماذا تمثل المعلومات بالنسبة لك
0.000	7	7.638	هل تتسم المعلومات التي يوفرها نظام حالي بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار في المستويات الإدارية
0.000	7	8.881	هل يتوفر لدى البنك كل المعلومات حول احتياجات الزبائن من الخدمات
0.000	7	7.514	هل تعمل نظم المعلومات الإدارية على زيادة تنسيق بين العمليات المختلفة للوكالة
0.000	7	7.483	هل تتميز نظم المعلومات الإدارية بقدرة على توفير المعلومات برغم تزايد حجم العمليات البنكية
0.000	7	6.355	هل تستخدم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية قاعدة معلوماتية تخدم كافة المصالح والاقسام
0.001	7	5.584	تستخدم نظم المعلومات الإدارية على تقليل الوقت والتغلب على سلبيات الفرد

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان.

من خلال الجدول نلاحظ أن القيمة (Sig) لكل أسئلة المحور الأول هي أقل من 0,05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل ، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ، أي ان المحور الأول يقع ضمن منطقة القبول.

2. المحور الثاني: التعرف على الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

جدول رقم (02-11): اختبار ستيودنت t-Test لإجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الثاني

One-Sample Test			
Sig.	df	t	
0.000	7	7.638	هل يؤمن الأداء الجيد للبنك البقاء والاستمرارية
0.000	7	7.638	هل يعتبر تقييم الأداء قياس للنتائج المحققة
0.000	7	7.638	هل تقضى عملية تقييم الأداء المالي للبنك توفير مجموعة من البيانات والمعلومات المالية
0.003	7	4.583	هل يتمتع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالقدرة على تحديث وتحسين مركزه المالي

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن القيمة (Sig) لكل أسئلة المحور الثاني هي أقل من 0,05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل ، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ، أي ان المحور الثاني يقع ضمن منطقة القبول.

3. المحور الثالث: مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء الوظيفة المالية (الأداء المالي)

جدول رقم (02-12): اختبار ستيودنت t-Test لإجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الثالث

One-Sample Test			
Sig.	df	t	
0.000	7	7.514	هل تستخدم نظم المعلومات الإدارية في تقليل من العمليات التي تعيق أداء الوظيفة المالية
0.001	7	5.612	هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنك على تطوير خدمات مبتكرة جديدة
0.000	7	9.000	هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنك على خفض تكاليف العمليات والخدمات البنكية
0.002	7	5.000	هل تساهم نظم المعلومات الإدارية بتحسين التحصيل الكفاء للمستحقات المالية للعملاء

0.002	7	5.017	هل نظم المعلومات تساعد على دراسة وتحليل معوقات الأداء بغرض تحسين مستوى العمل وتبسط الإجراءات
0.000	7	7.638	هل تمكن نظم المعلومات الإدارية من تخفيض نسبة التعويضات للعملاء عن الأخطاء التي تقع معهم
0.003	7	4.583	هل تعمل نظم المعلومات الإدارية في البنك على توفير معلومات متطابقة مع الوظيفة المالية

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن القيمة (Sig) لكل أسئلة المحور الثالث هي أقل من 0,05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل ، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ، أي ان المحور الثالث يقع ضمن منطقة القبول.

4. المحور الرابع: التهديدات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية وطرق الحماية منها

جدول رقم (02-13): اختبار ستيودنت t-Test لإجابات أفراد العينة لأسئلة المحور الرابع

One-Sample Test			
Sig.	df	t	
0.000	7	7.483	هل تتعرض نظم المعلومات الإدارية في البنك الى خطر مشاكل الحاسوب كالقرصنة مثلا
0.000	7	7.483	ماهي الاحتياطات التي يتخذها بنك الفلاحة والتنمية الريفية للحفاظ على أمن نظام المعلومات

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن القيمة (Sig) لكل أسئلة المحور الرابع هي أقل من 0,05 مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرض البديل ، أي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ، أي ان المحور الرابع يقع ضمن منطقة القبول. وتشير هذه النتائج إلى أن الاحتياطات التي اتخذها بنك الفلاحة والتنمية الريفية للحفاظ على أمن نظام المعلومات يعتبرهما المستجوبون مناسبة وقائمة بالغرض لأن النتائج تختلف اختلافا كبيرا عن الصفر.

ثالثا: تحليل الارتباط:

تحليل الارتباط بين المحاور:

جدول رقم (02-14): مصفوفة الارتباط المشترك

التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية	على الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية	مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء الوظيفة المالية (الأداء المالي)	التهديدات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية وطرق الحماية منها
1	-0.073	0.537	0.098
Pearson Correlation			
	0.863	0.170	0.818
Sig. (2-tailed)			
8	8	8	8
N			
-0.073	1	0.651	0.429
Pearson Correlation			
	0.863	0.080	0.289
Sig. (2-tailed)			
8	8	8	8
N			
0.537	0.651	1	0.513
Pearson Correlation			
	0.170	0.080	0.194
Sig. (2-tailed)			
8	8	8	8
N			

1	0.513	0.429	0.098	Pearson Correlation	التهديدات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية وطرق الحماية منها
	0.194	0.289	0.818		
8	8	8	8	N	

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان

تعرض مصفوفة الارتباط هذه معاملات ارتباط بيرسون لكل متغيرين من المتغيرات المدروسة، بالنظر الى الدول نجد ان مجالات التطبيق والأداء المالي: الارتباط هو -0.073، مما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة وسلبية. ومع ذلك، فإن القيمة الاحتمالية p هي 0.863 وهي ليست معنوية (أكبر من 0.05)، لذلك لا يمكننا القول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذين المتغيرين.

مجالات تطبيق ومساهمة الأنظمة في الأداء المالي: الارتباط هو 0.513، مما يدل على علاقة معتدلة وإيجابية. لكن القيمة الاحتمالية p هي 0.170، أكبر من 0.05، لذا فهي ليست ذات دلالة إحصائية.

مجالات التطبيق والتهديدات التي تواجه الأنظمة: الارتباط هو 0.098، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية ضعيفة. تشير القيمة الاحتمالية 0.818 إلى أن العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية.

الأداء المالي ومساهمة الأنظمة في الأداء المالي: الارتباط هو 0.651، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية. ومع ذلك، فإن القيمة الاحتمالية p هي 0.080، وهي أكبر من 0.05، لذا فإن هذا الارتباط ليس ذا دلالة إحصائية.

الأداء المالي والتهديدات التي تواجه الأنظمة: الارتباط هو 0.429، مما يشير إلى علاقة إيجابية معتدلة. ومع ذلك، فإن القيمة الاحتمالية p هي 0.289، وهي أكبر من 0.05، وبالتالي فإن العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية.

مساهمة الأنظمة في الأداء المالي والتهديدات التي تواجه الأنظمة: الارتباط هو 0.513، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية معتدلة. ومع ذلك، فإن القيمة الاحتمالية p هي 0.194، أكبر من 0.05، لذا فإن هذا الارتباط ليس لديه دلالة إحصائية.

رابعاً: تحليل التباين (إحصائية فيشر F):

يجري اختبار الفرضيات وفقاً لهذه الإحصائية كما يلي:

فرضية العدم H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية.

الفرضية البديلة H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية.

وهذا حسب كل عنصر يتم إجراء الاختبار له ، حيث سنقارن القيمة (Sig) من الجدول مع مستوى المعنوية 0,05، إذا كانت القيمة (Sig):

أكبر من 0,05 فإننا نقبل فرضية العدم ونرفض الفرض البديل.

أقل من 0,05 فإننا نرفض فرضية العدم نقبل الفرض البديل.

1. تحليل تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

جدول رقم (02-15): تحليل التباين

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.263	2	.131	5.196	.060 ^b
	Residual	.126	5	.025		
	Total	.389	7			

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان

من خلال الجدول نلاحظ أن القيمة الاحتمالية p ل 0.060 اصغر 0.1. يشير هذا إلى أنه عند مستوى ثقة 90٪ ، يمكننا رفض الفرضية ، مما يشير إلى أن النموذج له قدرة تنبؤية عالية.

الجدول رقم (02-16): تقدير معلمات نموذج الدراسة

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.000	.359		2.782	.039
	مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء الوظيفة المالية (الأداء المالي)	.804	.250	.970	3.211	.024

التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية	-0.475	0.241	-0.594	-1.966	0.106
--	--------	-------	--------	--------	-------

المصدر: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS بالاعتماد على بيانات الاستبيان

التفسير الإحصائي

من خلال تحليل نموذج الانحدار نجد أن مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تطوير الوظيفة المالية (الأداء المالي) تفسر بشكل كبير بالأداء المالي لبنك الزراعة والتنمية الريفية. وهذا بناء على القيمة الاحتمالية $p(0.024)$ ، وهي أقل من مستوى المعنوية البالغ 0.05. يشير هذا إلى أنه مقابل كل زيادة في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الوظيفة المالية بوحدة واحدة ، هناك زيادة مرتبطة بحوالي 0.804 وحدة في الأداء المالي.

من ناحية أخرى ، لم يكن متغير "تحديد مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية" ذو دلالة إحصائية في تفسير الأداء المالي ، حيث كانت قيمته p أكبر من 0.05 ($p = 0.106$). وهذا يعني أنه لا توجد أدلة كافية في هذه البيانات تشير إلى وجود علاقة كبيرة بين هذا المتغير والأداء المالي للبنك.

يفسر النموذج 67.5٪ من التباين في الأداء المالي ($R^2 = 0.675$) ، وهو مرتفع نسبياً لأبحاث العلوم الاجتماعية. ومع ذلك ، من المهم ملاحظة أن قيمة R^2 المعدلة هي مقياس أكثر دقة لفعالية النموذج لأنها تمثل أفراد العينة في النموذج.

التفسير الاقتصادي:

تشير هذه النتائج إلى أن التركيز على مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء الوظيفة المالية يمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة في الأداء المالي للبنك. ومن ثم فإن الاستثمارات في نظم المعلومات الإدارية التي تعزز الوظيفة المالية يمكن أن يكون لها مردود كبير.

ومع ذلك ، فإن مجرد تحديد مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية قد لا يحقق نفس الفوائد الاقتصادية ، حيث لا يبدو أن لها تأثيراً كبيراً على الأداء المالي .

توفر هذه النتائج نظرة مفيدة لصناع القرار في البنك الذين يخططون للاستثمار في نظم المعلومات الإدارية. وهي تسلط الضوء على أهمية تركيز الموارد على المجالات التي يمكن فيها لنظم المعلومات الإدارية أن تقدم أهم المساهمات في تحسين الأداء المالي.

خلاصة الفصل:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر نظام المعلومات الإدارية على الأداء المالي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية إيليزي. تم إجراء استبيان منظم لمديري البنك ورؤساء الأقسام وكذا الموظفين، وتم تحليل الردود إحصائيا.

وتشير النتائج إلى أن استخدام نظم المعلومات الإدارية في تطوير الوظيفة المالية كان له أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على الأداء المالي للبنك. وهذا يدل على أن التنفيذ الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية يمكن أن يسهم بشكل كبير في تعزيز الوظيفة المالية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء المالي العام.

غير أن مجرد تحديد مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية لم يؤثر تأثيرا كبيرا على الأداء المالي. على الرغم من الأهمية النظرية لفهم مكان تطبيق نظم المعلومات الإدارية لتحقيق الفوائد المثلى، لم يكن هذا العامل مؤشرا مهما في هذا النموذج.

وإجمالا، تشير هذه النتائج إلى أن وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية إيليزي يمكن أن تستفيد من زيادة الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية، وتحديدًا في تطبيقها على الوظيفة المالية، لتحسين أدائها المالي. وينبغي إدارة التهديدات المحتملة التي يواجهها نظام المعلومات الإدارية، مثل القرصنة والمسائل الحاسوبية وإدارة فعالة لضمان الأداء الأمثل لهذه النظم وفوائدها. قد تستكشف الأبحاث المستقبلية أيضا الفوائد المحتملة الأخرى لنظم المعلومات الإدارية بخلاف الأداء المالي وتحديد الاستراتيجيات لزيادة فعالية نظم المعلومات الإدارية إلى أقصى حد في مجالات التطبيق المختلفة.

الخاتمة

لقد حاولنا في بحثنا هذا تحديد ودراسة مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك بالإجابة على تساؤلات إشكالية البحث ولهذا قمنا بتقسيم بحثنا إلى جزئين جزء نظري وآخر التطبيقي، في الجزء النظري تم التطرق إلى مختلف المفاهيم وأساسيات المعلومة وكذا نظم المعلومات الإدارية والدور الذي تلعبه في المؤسسات في غياب هذه النظم يعني غياب واستحالة استمرار أنشطة المؤسسات الرئيسية، مما يعني صعوبة تحقيق مستويات مقبولة من الكفاءة والفعالية في بعض الأنشطة.

سنتكفي الإشارة في هذا الصدد إلى المؤسسات البنكية وشركات خدمات البيانات والبرمجيات فهي مؤسسات لا يمكنها أن تستمر من دون وجود نظام المعلومات.

أما الجزء التطبيقي فقد قمنا من خلاله بدعم كيلن هذا البحث والتعمق في الإشكالية والإحاطة بها من جوانبها المختلفة، من خلال دراسة ميدانية ولقد اخترنا القرض الشعبي الجزائري عين مليلة ليكون حالة دراسة لإنجاز هذا الجانب، في بداية جسدنا واقع نظم المعلومات الإدارية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الريفية ودورها في تسهيل الخدمات البنكية، ثم حللنا نتائج الاستبيان لمعرفة مدى إسهام نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء البنوك التجارية.

فيما يلي نقدم النتائج التي توصلنا إليها سواء كان ذلك في الجانب النظري أو التطبيقي مع الرجوع إلى فرضيات التي وضعناها في اختيارنا للموضوع الجانب النظري.

سنحاول فيما يلي أن نقدم أهم نتائج التي خلصت إليها فصلين الأولى والثاني التي كانت عبارة عن دراسة نظرية حول مفاهيم النظام والمعلومات ونظم المعلومات الإدارية بالإضافة الأداء المالي:

1. إن المعلومة اقتصرت على تملك خصائص كاملة تصبح محل بحث واهتمام من طرف الأشخاص الذين يطلبونها باستمرار.
2. تساهم نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التوازن والمرونة بين عناصر النظام مع توفير المعلومات اللازمة من حيث دقتها وزمن وصولها.
3. -تسمح الاستعمال الجيد لنظم المعلومات الإدارية من خلق ميزة تنافسية بين البنوك التجارية .

قائمة المراجع والمصادر

- 1- د. محمد محمود العلوان، زيد عيسى زيادات، أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، الأردن.
- 2- د. إيمان فاضل السامرائي، هينم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية.
- 3- د. نبيل محمد مرسى، نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، الرياض، السعودية.
- 4- أ.م.د. عبد الناصر ملك حافظ، حسين وليد حسين عباس، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار عيذاء، عمان الأردن.
- 5- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 6- رضا أبو حمد فائق قدوري، إدارة المصارف، دار ابن الأثير للطباعة والنشر، العراق، 2005.

ثانياً: مذكرات الماجستير

- 7- عبد الله بن محود بن محمد الحسني، الأثرين نظم دعم القرار وجوده المعلومات وفاعلية اتخاذ القرار، رسالة ماجستير قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، قسم الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان- الأردن، 2013.
- 8- الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بحوث العمليات وتسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2010/2011.
- 9- مرمي مراد، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر، 2009/2010.
- 10- سلامي أسماء، دور نظام المعلومات التسويقية في تنمية العلاقة مع الزبون، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة محمد بن أحمد- وهران 02، 2014/2015.
- 11- كمال بن زيتون، دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة التجارية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التجارة، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2017/2018.

- 12- صالح أحمد مفتاح غميص، نظام المعلومات الادارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم الإدارة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الاسلامية الحكومية، جمهورية أندونيسا، أندونيسيا، 2017.
- 13- فرح محمود يوسف شاهين، درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط، عملن، الأردن، كانون الثاني 2019.
- 14- توفيق محمد فضل الله محمد، فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية، بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، جامعة أفريقيا العالمية، الخرطوم، السودان، 1440هـ/ 2019.
- 15- حسين بن بوط، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وتأمينات وتسيير المخاطر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2013/ 2014.
- 16- جلال بوشارب، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قرار الإقراض في بنك تجاري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2014/ 2015.
- 17- وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/ 2014.
- 19- مذكرة الطالب، مرمي مراد، بعنوان أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس- سطيف، الجزائر، 2009/ 2010.
- 20- دراسة الطالب وليد مرتضى نوه، بعنوان نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013/ 2014.
- 21- مذكرة الطالب، جلال بوشارب، بعنوان دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قرار الإقراض في بنك تجاري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2014/ 2015.

- 22- فرح محمود يوسف شاهين، بعنوان درجة استخدام القادة الأكاديميين نظم المعلومات الإدارية ومعوقات تطبيقها في الجامعات الخاصة، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط، عملن، الأردن، كانون الثاني 2019.
- 23- توفيق محمد فضل الله محمد، بعنوان فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية في اتخاذ القرار على الخدمات المصرفية، بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا، جامعة أفريقية العالمية، الخرطوم، 1440هـ/ 2019م.

ثالثاً: المجلات والدوريات

- 24- أ. بلال مسرحد، نظم المعلومات القرارية المساعدة على اتخاذ القرار، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، المجلد 25، العدد (02)، جامعة زيان عاشور بالجلفة- الجزائر.
- 25- أ. بلال مسرحد، نظم المعلومات القرارية المساعدة على اتخاذ القرار، مجلة دراسات إستراتيجية، العدد 22، جامعة الجزائر 03.
- 26 - د. إبراهيم بن الطيب، دور نظم المعلومات في تعزيز ذكاء الأعمال لدى المؤسسات الاقتصادية الحديثة، مجلة الريادة الاقتصادية، المجلد 02، العدد 03، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، 2016.
- 27- د. نبال يونس آل مراد، خصائص نظام المعلومات الإدارية وأثرها في مؤشرات نجاحه، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 90، السنة 2012.
- 28- سلمى عمر الخليفة طه محمد، خصائص نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية، عمادة البحث العلمي، المجلد 14 العدد 01، 2017/ الخرطوم، السودان.
- 29- زيد خميس، عبد المجيد محمد عبد الواحد الدابة، محد برهان بن براهيم، أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري لمديري المدارس الحكومية، المجلة الوطنية للدراسات العربية، ديسمبر 2022.

رابعاً: الرسائل والمواقع الإلكترونية

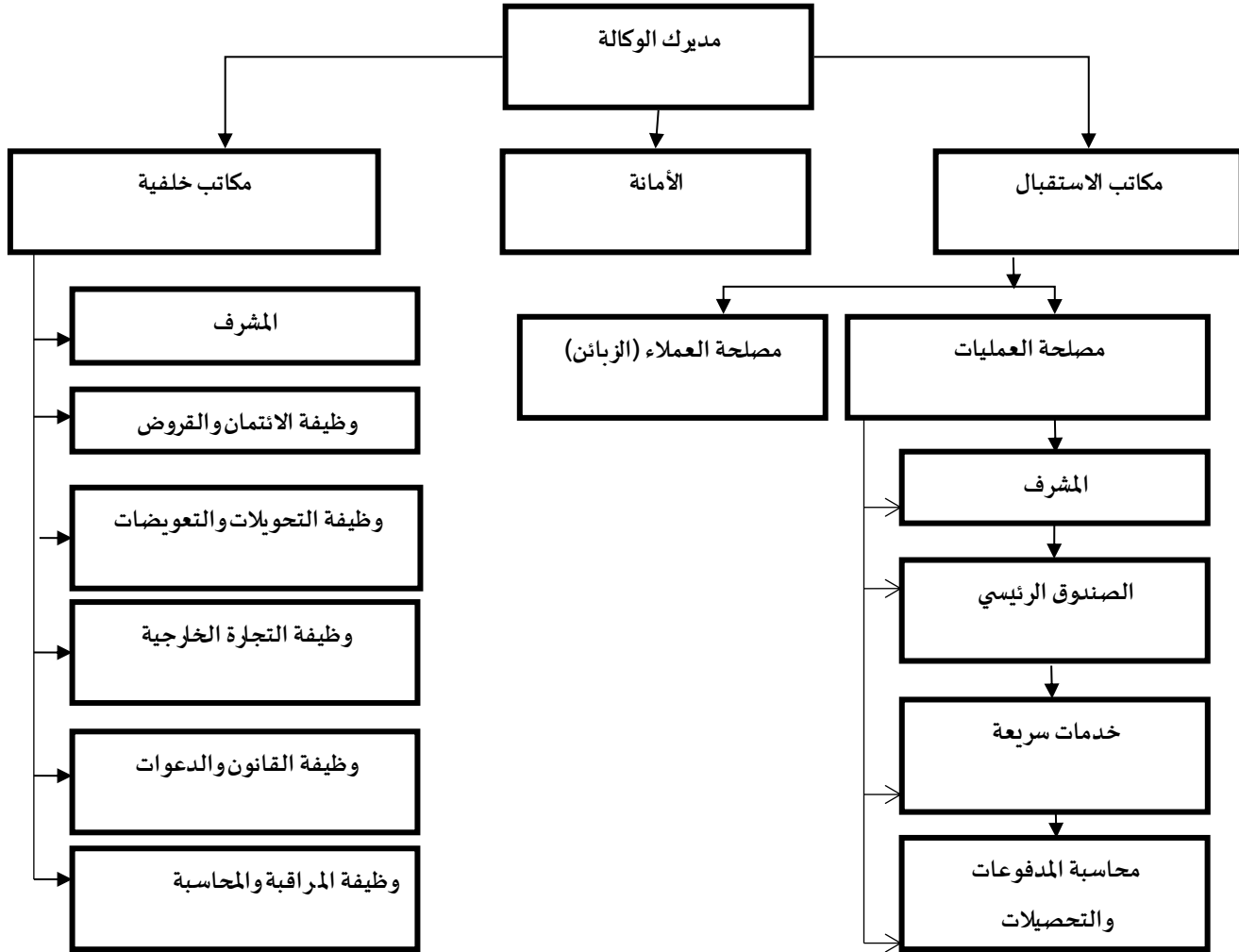
30 - دعاء أشرف، مقال بعنوان تعريف المعلومات لغة واصطلاحاً ، <https://www.almrsal.com>.

31- عبد المعطى أحمد أبشر، نظم المعلومات الإدارية، <https://missystems.blogspot.com>.

قائمة الملاحق

الملحق رقم: 01

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة إيليزي



الملحق رقم 02

الاستبيان موجه لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ايليزي حول أثر نظم المعلومات
الادارية على الاداء المالي

المركز الجامعي ايليزي

معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

استبيان لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية ايليزي

الاستبيان موجه لمدير البنك ورؤساء المصالح على مستوى وكالة بنك الفلاحة
والتنمية الريفية ولاية ايليزي رقم 946 في إطار استكمال رسالة ماستر بعنوان أثر
نظام المعلومات الإدارية على الأداء المالي للمؤسسة نأمل منكم التفضل بالمشاركة
الفاعلة البناءة التي تشكل رافدا مهما في إتمام هذه الدراسة لذا نرجو تعاونكم في
التزويد بالبيانات اللازمة والضرورية من خلال تعبئة الاستبيان والإجابة على جميع
الأسئلة المطروحة لما لذلك من أثر جوهري في الوصول الى نتائج دقيقة.

بيانات شخصية

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- السن: 30 سنة فأقل ☐ 40-13 سنة ☐ 50-41 سنة ☐ 51 سنة فأكثر ☐
- 3- المستوى التعليمي: دراسات عليا ☐ جامعي ☐ ثانوي ☐
- 4- المنصب الإداري: مدير ☐ رئيس مصلحة او قسم ☐ موظف في الإدارة ☐
- 5- مدة الخدمة في الوظيفة: 5 سنوات ☐ 10-6 سنوات ☐ 16 سنة فأكثر ☐

المحور الاول: التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات الإدارية

- س(1)- ماذا تمثل المعلومات بالنسبة لك؟ مهمة ☐ مهمة جدا ☐ غير مهمة ☐
- س(2)- هل تتسم المعلومات التي يوفرها نظام حالي بدرجة عالية من التفصيل الذي يحتاجه متخذ القرار في المستويات الإدارية؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐
- س(3)- هل يتوفر لدى البنك كل المعلومات حول احتياجات الزبائن من الخدمات؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐
- س(4)- هل تعمل نظم المعلومات الإدارية على زيادة تنسيق بين العمليات المختلفة للوكالة؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐
- س(5)- هل تتميز نظم المعلومات الإدارية بقدرة على توفير المعلومات برغم تزايد حجم العمليات البنكية؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐
- س(6)- هل تستخدم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية قاعدة معلوماتية تخدم كافة المصالح والاقسام؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐
- س(7)- تستخدم نظم المعلومات الإدارية على تقليل الوقت والتغلب على سلبيات الفرد؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐
- س(8)- ماهي أنواع نظم المعلومات المستخدمة في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

.....

.....

.....

المحور الثالث: التعرف على الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

س(9)- هل يؤمن الأداء الجيد للبنك البقاء والاستمرارية؟

نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(10)- هل يعتبر تقييم الأداء قياساً للنتائج المحققة؟

نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(11)- هل تقضى عملية تقييم الأداء المالي للبنك توفير مجموعة من البيانات

والمعلومات المالية؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(12)- هل يتمتع بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالقدرة على تحديث وتحسين مركزه

المالي؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(13)- ما هي العوامل المؤثرة على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

.....

.....

.....

المحور الثالث: مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تطوير أداء الوظيفة المالية (الأداء المالي)

س(14)- هل تستخدم نظم المعلومات الإدارية مع متطلبات القرارات المختلفة لتحقيق

أهداف البنك؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(15)- هل تستخدم نظم المعلومات الإدارية في تقليل من العمليات التي تعيق أداء

الوظيفة المالية؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(16)- هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في تأهيل العاملين وتوفير الوقت

للمستخدمين؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(17)- هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنك على تطوير خدمات مبتكرة

جديدة؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(18)- هل تساعد نظم المعلومات الإدارية في البنك على خفض تكاليف العمليات

والخدمات البنكية؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(19)- هل تساهم نظم المعلومات الإدارية بتحسين التحصيل الكفاء للمستحقات المالية للعملاء؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(20)- هل نظم المعلومات تساعد على دراسة وتحليل معوقات الأداء بغرض تحسين مستوى العمل وتبسط الإجراءات؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(21)- هل تمكن نظم المعلومات الإدارية من تخفيض نسبة التعويضات للعملاء عن الأخطاء التي تقع معهم؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(22)- هل تعمل نظم المعلومات الإدارية في البنك على توفير معلومات متطابقة مع الوظيفة المالية؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

المحور الرابع: التهديدات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية وطرق الحماية منها
س(23)- هل تتعرض نظم المعلومات الإدارية في البنك الى خطر مشاكل الحاسوب كالقرصنة مثلاً؟ نعم ☐ احيانا ☐ لا ☐

س(24)- ماهي الاحتياطات التي يتخذها بنك الفلاحة والتنمية الريفية للحفاظ على أمن نظام المعلومات؟

☐ عدم الدخول الى قسم الحاسوب غير أوقات العمل الرسمي

☐ وضع كلمة مرور لكل موظف وضع مضاد الفيروسات

☐ الحصول على الموافقات الرسمية على أي خطوة من خطوات تصميم وتطوير النظام

☐ أخرى (.....)

المحور الخامس: المشاكل التي تحد من استخدام نظام المعلومات في تحسين أداء الوظيفة المالية

س(25)- ما هي المعوقات التي تحد من استخدام نظام المعلومات الإدارية ومن كفاءته في تحسين الوضعية المالية؟

.....
.....

الملخص:

في ظل الانتقال من اقتصاد السوق المعتمد على قوة رأس المال واليد العاملة إلى اقتصاد المعرفة المعتمد على جودة المعلومة، ما صاحب هذا الانتقال من تطورات كبيرة في مختلف المجالات، لاسيما التدفق الكبير للمعلومات في البنوك التجارية، اضطرت هذه الأخيرة إلى مسايرة هذه التطورات والتكيف معها لأجل البقاء والاستمرار وهذا متوقف بدرجة كبيرة على أدائها بصفة عامة وأداء نظمها بصفة خاصة، بحيث تعتبر نظم المعلومات الإدارية من أهم الإنجازات التي تحققت في العمل الإداري وذلك عن طريق توفير معلومات دقيقة ومناسبة في زمن قياسي وبأقل تكلفة، مما يؤدي إلى تين أداء البنوك التجارية. وقد أجريت الدراسة الميدانية لاختبار تأثير نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة إيليزي وقد صمم استبيان خاص لذلك، بعد إجراء البحث وتحليل النتائج كشفت الدراسة على مجموعة من استنتاجات من أهمها أن لنظم المعلومات الإدارية وتقنياتها الحديثة دور فعال في اتخاذ القرارات المالية الصائبة وتصحيح الانحرافات، بالإضافة إلى رفع أداء نظام الرقابة الداخلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، اختصار الوقت وخفض تكلفة الخدمة البنكية بتالي زيادة إيرادات بنك الفرض الشعبي الجزائري؛ كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من توصيات من شأنها استيعاب تكنولوجيا المعلومات وإتاحتها للاستخدام الذي يستهدف التميز ومواكبة عمليات التحديث الإداري.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية الأداء المالي، تكنولوجيا المعلومات، البنوك التجارية.

Abstract:

In light of the transition from a market economy that relies on the power of capital and labor to a knowledge economy that relies on the quality of information, what accompanied this transition of great developments in various fields, especially the large flow of information in commercial banks, the latter had to keep pace with these developments and adapt to them in order to Survival and continuity depends to a large extent on their performance in general and the performance of their systems in particular, so that management information systems are considered one of the most important achievements in administrative work by providing accurate and appropriate information in record time and at the lowest cost, which leads to a smooth performance of commercial banks.

The field study was conducted to test the impact of management information systems on financial performance in the Bank of Agriculture and Rural Development and the Ilizi Agency. A special questionnaire was designed for that. After conducting the research and analyzing the results, the study revealed a set of conclusions, the most important of which is that management information systems and their modern

technologies have an effective role in making financial decisions. correctness and correction of deviations, in addition to patching the performance of the internal control system of the Bank of Agriculture and Rural Development, shortening the time and reducing the cost of banking services, thus increasing the revenues of the Algerian People's Credit Bank; Al-Durmah also concluded a set of recommendations that would absorb information technology and make it available for use aimed at excellence and keeping pace with administrative modernization processes.

Keywords: management information systems, financial performance, information technology, commercial banks.