

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Boudiaf - M'SILA  
Faculté des Sciences Économiques  
Commerciales et des Sciences de Gestion  
Département Sciences commerciale



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم التجارية

## العنوان:

### قياس كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية

—دراسة تطبيقية على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة —

## مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في العلوم التجارية

تخصص: بنوك

إشراف :

- د/ حسان بوبعاية

من إعداد الطالبة :

- بدوش نجية

لجنة المناقشة:

د. إلياس سالم رئيسا

أ. مبروكة حجار مناقشا

د. حسان بوبعاية مشرفا

السنة الجامعية 2015/2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## إهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"ربِّ أُوذُنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدِي وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا

تَرْضَاهُ وَأَحْذَرِيَّ بِرَحْمَتِكَ فِي مَعَادِكَ الصَّالِحِينَ". صدق الله العظيم،

سورة النمل، الآية 19.

إلى:

أمي وأبي الغاليين حفظهما الله لي، وكل إخوتي وأخواتي.

كل أساتذتي الكرام من نزلت من فيض علمهم الغزير، وأناروا لي دروب العلم طوال فترة دراستي...

فكان شرفا عظيما لي أن تتلمذت على أيديهم، جزاهم الله عني خير الجزاء.

وإلى كل من عرفتهم وأحبهم قلبي ولم تسعهم ورقتي.

إلى كل الأهل و الأقارب، كل طالب علم، و إلى حماة الوطن

أهدي عملي هذا...

## شكر وتقدير

لك الحمد ربنا يا من مننت علينا بنعمة العلم ويسرت لنا سبله وسهلت لنا ووجهتنا لمن يعيننا على تحصيله وعلمتنا ما لم نكن نعلم، ثم الصلاة والسلام على خير المعلمين محمد سيد الخلق وعلى آله وصحبه أجمعين.

بداية يشرفني أن أتوجه بجزيل الشكر ووافر التقدير، شكر عجزت عن وصفه الكلمات ولم تسعه هذه السطور القليلة، لصاحب الفضل الأكبر على مذكرتي أستاذي ومعلمي، الأستاذ الدكتور/ بوبعاية حسان، النموذج المثالي للمشرف الأكاديمي، ومثال للجد والاخلاص والتفاني في العمل، أحمد الله عز وجل لتوفيقي على اختياره...و الذي لم يخل علي بأي وقت أو مجهود وكان مكتبه دائما مفتوحا لي، أستاذ عظيم تعلمت منه أصول البحث العلمي والعمل ، تحمل معي تعب العمل وعنائه وتحمل كثرة تساؤلاتي واستفساراتي وصبر علي وأخذ بيدي ووجهني، وبذل معي مجهودا عظيما فأثرى المذكرة بعلمه الوفير واقتراحاته السديدة التي استفدت منها كثيرا وكان لها عظيم الاثر على انجاز هذا البحث، فلولا توفيق من الله ثم توجيهاته ومساعداته لي لما أبصر هذا العمل النور.

كما أتوجه بعظيم الشكر والتقدير لكل من لجنة المناقشة الذين تفضلو وكرسو من وقتهم الثمين لقراءة ومناقشة هذه المذكرة، وانه لشرف عظيم لي بحق، أعتز به أن تكون هذه النخبة من الأساتذة المتميزين ضمن لجنة المناقشة والحكم على المذكرة .... مما يضيف للمذكرة دون شك قيمة كبيرة يفتخر بها.



الفهرس

## الفهرس

شكر و تقدير.....	9
إهداء.....	10
مقدمة.....	10

### الفصل الأول: مدخل عام لنظم المعلومات الإدارية

تمهيد.....	9
المبحث الأول: البيانات و المعلومات .....	10
المطلب الأول: أساسيات حول البيانات .....	10
المطلب الثاني: أساسيات حول المعلومات.....	12
المطلب الثالث: أنواع المعلومات و مصادر الحصول عليها .....	15
المطلب الرابع: جودة المعلومات و أهميتها بالنسبة للبنوك .....	18
المبحث الثاني: نظام المعلومات .....	20
المطلب الأول: مفاهيم عامة حول النظام .....	20
المطلب الثاني: مدخل عام لنظام المعلومات .....	22
المطلب الثالث: مكونات و إجراءات نظام المعلومات.....	25
المطلب الرابع: أهداف وخصائص نظام المعلومات .....	27
المبحث الثالث: نظم المعلومات الإدارية .....	29
المطلب الأول: ماهية النظم .....	29
المطلب الثاني: تعريف نظم المعلومات الإدارية و فوائدها .....	31
المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات الإدارية .....	34
المطلب الرابع: خصائص نظم المعلومات الإدارية .....	36
خلاصة الفصل الأول.....	37

### الفصل الثاني: كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية

تمهيد.....	39
المبحث الأول: مفهوم الكفاءة .....	40
المطلب الأول: تعريف الكفاءة .....	40
المطلب الثاني: الكفاءة المصرفية .....	41
المطلب الثالث: أنواع الكفاءة.....	41

43.....	المطلب الرابع: كفاءة نظم المعلومات الإدارية.
44 .....	المبحث الثاني: مفهوم الفعالية .....
44.....	المطلب الأول: تعريف الفعالية .....
45.....	المطلب الثاني: الفعالية المصرفية .....
45.....	المطلب الثالث: مداخل دراسة الفعالية .....
47.....	المطلب الرابع: الفرق بين الكفاءة و الفعالية .....
48.....	المبحث الثالث: قياس الكفاءة و الفعالية .....
48.....	المطلب الأول: معايير قياس الكفاءة .....
50.....	المطلب الثاني: قياس الفعالية .....
51.....	المطلب الثالث: الإنتاجية و علاقتها بالكفاءة و الفعالية .....
53.....	المطلب الرابع: الأداء و علاقته بالكفاءة و الفعالية .....
56.....	خلاصة الفصل الثاني.....
<b>الفصل الثالث: دراسة تطبيقية على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة</b>	
58.....	تمهيد.....
59.....	المبحث الأول: منهجية و إجراءات الدراسة الميدانية.....
59.....	المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة.....
60.....	المطلب الثاني: مجتمع و عينة الدراسة.....
61.....	المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية و الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
67.....	المبحث الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة.....
67.....	المطلب الأول: تحليل توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الجنس و العمر.....
68.....	المطلب الثاني: تحليل أفراد العينة حسب الخبرة و المؤهل العلمي.....
69.....	المطلب الثالث: تحليل أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية.....
69.....	المبحث الثالث: تحليل نتائج و اختبار فرضيات الدراسة.....
60.....	المطلب الأول: تحليل نتائج واختبار فرضيات المحور الأول المتعلق بواقع نظم المعلومات الإدارية في البنك و خصائصها.....
74.....	المطلب الثاني: تحليل نتائج و اختبار فرضيات المحور الثاني المتعلق بكفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية .....
80.....	خلاصة الفصل الثالث.....

82.....الخاتمة.

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-3)	يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد استثمارات الاستبيان الموزعة و المسترجعة	60
(2-3)	يوضح سلم ليكرت الخماسي الأبعاد و درجات المقياس.	61
(3-3)	يوضح عنوان المحور، أرقام الفقرات، عددها، و النسبة المئوية لكل محور.	62
(4-3)	يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان.	63
(5-3)	يبين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان.	64
(6-3)	يبين معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المحور الأول المعنون بواقع نظم المعلومات الإدارية في البنوك و خصائصها ، و الدرجة الكلية له.	65
(7-3)	يبين الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني المعنون بكفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية.	66
(8-3)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	67
(9-3)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	67
(10-3)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.	68
(11-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.	68
(12-3)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية.	69

70	يبيّن تحليل نتائج اختبار فرضية المحور الأول و المتعلقة بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها.	(13-3)
74	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول المعنون بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها.	(14-3)
74	يبيّن تحليل نتائج اختبار فرضية المحور الأولو المتعلقة بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها.	(15-3)
78	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثانيو المعنون بكفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية.	(16-3)

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	يوضح العلاقة بين البيانات و المعلومات.	(1-1)
16	يوضح كيفية اختلاف محتوى المعلومات باختلاف المستويات الإدارية.	(2-1)
23	يمثل تصورات لمفردات التعريف بالنظام.	(3-1)
27	يمثل نشاطات و إجراءات نظام المعلومات.	(4-1)
30	يمثل نموذج مبسط لنظام المعلومات.	(5-1)
52	يبين الحالات الثلاثة للإنتاجية و علاقتها بالكفاءة و الفعالية.	(1-2)
54	يمثل علاقة الكفاءة بالأداء.	(2-2)
55	يبين علاقة الأداء بالكفاءة و الفعالية.	(3-2)

مقدمة

## مقدمة:

أصبح اقتصاد السوق هو أساسا اقتصاد المعلومة، حيث أن توفر المعلومة الجيدة، وحرية وسرعة تدفقها في البنوك هما الأساس لاقتصاد المنافسة، مما يستدعي تفتحاً مستمراً وإطلاعاً واسعاً على المعارف والمعلومات المتوافرة في كل مكان، واستغلالها بعقلانية ونجاعة في اتخاذ مختلف القرارات اللازمة، كما ينبغي توفير سبل إيصالها وتداولها في هذه البنوك.

والتوجهات الجديدة نحو ما أصبح يعرف بمجتمع المعلومات، وضع البنوك التجارية في موقف الطلب المتزايد نحو توفير المعلومات التي تحتاجها، وبالسرعة والدقة والتكلفة المناسبة، الأمر الذي جعل الأساليب التقليدية المتبعة في عملية تدفق ومعالجة البيانات، عاجزة عن الإيفاء باحتياجات ومتطلبات متخذي القرار من المعلومات، ومن هنا لا بد من إيجاد نظم معلومات قادرة على تقديم وتوفير معلومات أكثر ملائمة لمستخدميها، وبالشكل الذي يراعي طبيعة متطلبات المستويات الإدارية المختلفة في البنك، ابتداء من احتياجات المستويات التشغيلية، وانتهاءً بمتطلبات الإدارة الاستراتيجية.

و ذلك من خلال نظم المعلومات الإدارية التي تعمل على تكامل المعلومات من مصادر عدة، لتقديمها للإدارة بدقة و سرعة و في الوقت الصحيح لتساعدها على اتخاذ القرار في الوقت المناسب.

## الإشكالية:

ونحاول في هذه الدراسة معرفة مؤشرات ومعايير قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية الجزائرية، ومن هنا تتجلى معالم إشكالية بحثنا والتي يمكن صياغتها في السؤال الجوهرى التالي:

**كيف يتم قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية الجزائرية؟**

وينطوي السؤال الجوهرى على عدة تساؤلات فرعية نذكر منها:

- ما هو مفهوم الكفاءة والفعالية؟
- ما المقصود بنظم المعلومات الإدارية؟
- ما المقصود بكفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية؟
- ما هي المؤشرات والمعايير المستخدمة في قياس كفاءة نظم المعلومات الإدارية؟

- ما واقع استخدام مؤشرات ومعايير قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية الجزائرية ؟

### فرضيات الدراسة:

كإجابات مؤقتة للتساؤلات السابقة تقوم دراستنا على مجموعة من الفرضيات التي نقوم من خلال هذه الدراسة على اختبار مدى صحتها وهي:

- هناك مجموعة من المعايير والمؤشرات تستخدم في قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية.

- توفر المعلومات بالكمية اللازمة والدقة الكافية والوقت المناسب، يحدد درجة كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية.

- تقوم البنوك التجارية بقياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات وبصورة مستمرة.

- تستخدم البنوك التجارية الجزائرية معايير ومؤشرات قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية.

### أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا للبحث في هذا الموضوع نذكر منها على وجه الخصوص ما يلي:

- أصبح لأهمية المعلومات في الوقت الراهن، أكثر من ضرورة في البنوك التجارية، لما يحققه من مزايا وأهداف، ولما له من أهمية بالغة في رفع كفاءة وفعالية هذه البنوك.

- المعلومات الإدارية أصبحت إحدى النواحي الرئيسية التي يمكن من خلالها بناء ودعم وتطوير المزايا التنافسية في البنوك التجارية.

- التطور السريع والملمحوظ في تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفرض على البنوك التجارية الجزائرية، مواكبتها واستعمالها لزيادة سرعة وسهولة تدفق المعلومات على كل المستويات.

- الشعور بأهمية الموضوع وضرورته، خاصة في ظل التحولات الاقتصادية التي تشهدها المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة.

## أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة، في ضرورة إظهار مؤشرات ومعايير قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية.

- كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال وضع البيئة التنافسي الحاد، الذي تعمل في ظله البنوك التجارية، وذلك نتيجة انفتاحها على الاستثمارات الأجنبية، مما ينعكس بشكل كبير على الوضع التنافسي لهذه البنوك، أكثر مما هو عليه في الوقت الراهن، فضلا عن اعتبار البنوك التجارية أكثر المؤسسات اهتماما في مجال توفير نظم معلومات ذات كفاءة وفعالية، وذلك من خلال امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات.

- يستمد هذا البحث أهميته كذلك، من أهمية نظم المعلومات الإدارية، والتسهيلات التي توفرها للوصول إلى القرارات الصحيحة والفعالة.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بصورة عامة إلى الإجابة عن التساؤلات الواردة في الإشكالية، وكذا اختبار مدى صحة الفرضيات، فهي تهدف في جانبها النظري إلى التعريف بكفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية، وكذا التعريف بمؤشرات ومعايير قياس كفاءة وفعالية هذه النظم.

وتهدف في جانبها التطبيقي إلى محاولة معرفة مدى كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية الجزائرية، وأهم المؤشرات والمعايير المستخدمة في قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة.

## المنهج والأدوات المستخدمة في البحث:

من أجل معالجة موضوع الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي الذي نراه مناسبا وموافقا للموضوع مع استعمال أسلوب دراسة الحالة، أما بخصوص الأدوات المستخدمة في هذا البحث فهي:

- المسح المكتبي: وذلك من أجل تكوين القاعدة النظرية لموضوع البحث، واعتمدنا في ذلك على عدة مراجع تراوحت بين الكتب باللغة العربية والأجنبية، ومذكرات التخرج، والمؤتمرات والملتقيات والبحوث المنشورة، وكذا التقارير والمواقع على الشبكة العنكبوتية (الانترنت) وغيرها.

- أما عن أدوات الدراسة الميدانية فهي تتمثل في الملاحظة والمقابلة، ووثائق داخلية خاصة بالبنك وهي موضحة في الفصل التطبيقي.

#### الدراسات السابقة:

دراسة عبد الستار العلي وإميل عقيل ويوئيل (1998) بعنوان "نموذج تقييم أنظمة المعلومات الاستراتيجية كأداة تنافسية في المصارف" ؛

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف على مستوى استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في أحد المصارف الأردنية بجوانبه المتعددة، وكذلك الكشف عن أنظمة وتقنية المعلومات المستخدمة في هذا المصرف، بالإضافة إلى قياس مدى إدراك عملاء المصرف لأنظمة المعلومات وتأثيرها على تعاملهم مع المصرف.

وتوصلت الدراسة إلى أن أنظمة المعلومات تلعب دورا استراتيجيا بسبب التطور التكنولوجي المتسارع الذي تستند إليه المنافسة في القطاع المصرفي، وتوصي هذه الدراسة بالاستمرار في تعزيز الشبكة الموحدة وأجهزة الصرف الآلي، لما لها من دور هام في رفع درجة ولاء العملاء، وبالتالي رفع قدرة المصرف التنافسية كما توصي بالعمل على إدخال أنظمة متطورة، مثل البنك الناطق والصرافة بالهاتف، وأنظمة التحويل الإلكتروني للأموال، وذلك لتقديم خدمات متميزة للعملاء، واستخدام أنظمة المعلومات للإدارة العليا مثل أنظمة دعم القرار.

دراسة ماركو إبراهيم نينو (2001) بعنوان " أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات في فروع بنك الإسكان للتجارة والتمويل في إقليم الشمال " ؛

هدفت هذه الدراسة للبحث في مدى كفاءة نظم المعلومات وأثرها في القرارات في جميع فروع بنك الإسكان للتجارة والتمويل العاملة في إقليم الشمال، واعتبرت الدراسة أن فاعلية اتخاذ القرارات هو المتغير التابع، أما المتغير المستقل فهو نظم المعلومات، ومن خلال هذه المتغيرين تم البحث في العلاقة بينهما.

فأظهرت النتائج الإحصائية وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات وفاعلية اتخاذ القرارات، ومن بين النتائج المتوصل إليها كذلك تنعكس كفاءة نظم المعلومات المستخدمة في فروع بنك الإسكان للتجارة والتمويل العاملة في إقليم الشمال على نوعية الخدمة التي تقدمها للجمهور وسرعتها، كما أن العاملين في نظم المعلومات وكذا الأجهزة المستخدمة فيها تمتاز بكفاءة عالية.

## دراسة شاكر الخشالي ومحي الدين القطب (2007) بعنوان "فاعلية نظم المعلومات الإدارية وأثرها في إدارة الأزمات دراسة ميدانية في الشركات الصناعية الأردنية"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية الأردنية للأزمات التي تتعرض لها، ولإجراء الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة مكونة من (16) شركة صناعية وأعد الباحثان استبيان لهذا الغرض، وبعد تحليل الاستبيان توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في إدارة الشركات الصناعية لإدارة أزماتها، كما كان تأثير فاعلية نظم المعلومات الإدارية متفاوتا في كل مرحلة من مراحل إدارة هذه الشركات للأزمات التي تتعرض لها. وأن العناصر الأكثر تأثيرا على جميع مراحل إدارة الأزمة باستثناء مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار المبكر والاستجابة للتغيرات المستحقة الذي كان تأثيره على جميع مراحل إدارة الأزمات باستثناء مرحلة التعلم.

ومن نتائج الدراسة كذلك وجود مستويات جيدة ومقاربة لعناصر فاعلية نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية الأردنية، ووجود تأثير ذا دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات الإدارية في قدرة الشركات في التعامل مع الأزمات التي تتعرض لها، واقترحت الدراسة ضرورة زيادة اهتمام الإدارة بفاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وذلك عن طريق تدريب المدراء على كيفية الاستفادة من المعلومات التي توفرها هذه الأنظمة، مما يزيد من حجم استخدامها لجميع أنواع المعلومات.

## دراسة عمر غزالي (2007) بعنوان " دراسة وتحليل أثر فاعلية نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية".

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر فاعلية نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وهذا من خلال إظهار الشكل التنظيمي الملائم للمؤسسة للتأقلم مع البيئة المتغيرة باستمرار وكذا تحديد العناصر الأساسية المكونة لنظام المعلومات وكذلك كيفية تحسين فاعلية نظم المعلومات داخل المؤسسة ومن خلاله تحسين نوعية القرارات المتخذة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر من أهمها صعوبة تدفق المعلومات في جميع المستويات الإدارية حيث تصل في أغلب الأحيان متأخرة أو تصل مشوهة إلى أصحاب القرار، وقد بينت الدراسة أن أهم الأساليب المستعملة في إيصال المعلومات التي يتم الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات هي أساليب تقليدية مما تؤثر على نوعية المعلومات.

وتمتاز المعلومات في عينة الدراسة ذات نوعية منخفضة كونها لا تتوفر على جميع خصائص المعلومات الأساسية، وهذا يعني أن المؤسسات لا تعطي اهتماما كبيرا لنوعية المعلومات رغم دورها الأساسي في ضمان النجاح لمختلف القرارات التي تتخذها الأقسام الإدارية بالمؤسسات.

واقترحت هذه الدراسة بضرورة توجيه الاهتمام في هذه المؤسسات لتحقيق المواءمة بين خصائص الهيكل التنظيمي ونظم المعلومات لأن ذلك يعتبر من أهم الوسائل لتحسين نوعية المعلومات وبالتالي ترشيد مختلف القرارات مع ضرورة إنشاء قسم أو مصلحة خاصة بنظم المعلومات وتعمل على تطويره وتفعيله وإكسابه مرونة وسهولة في الاستخدام يشكل يعزز من نوعية المعلومات بما يخدم عملية اتخاذ القرارات ويسمح للمؤسسة بتحقيق إستراتيجيتها.

دراسة "وليام كينغ" و"جيرى شانغ" (2005) بعنوان "قياس كفاءة أداء نظم المعلومات بطاقة تقييم

وظيفية" ؛

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير نموذج لقياس نظم المعلومات بالاعتماد على نماذج المدخلات والمخرجات لوظائف نظم المعلومات المستخدمة لدعم كفاءة العمليات الوظيفية وتحسين أداء المؤسسات، والنموذج المقترح في هذه الدراسة يحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات للتقييم وهي كفاءة النظام، وفاعلية المعلومات، وكفاءة الخدمة.

وتتمثل كفاءة النظام في سهولة استخدامه واستجابته السريعة وكذلك أثره على أداء العاملين، وفاعلية المعلومات المتمثلة في التصميم والاستعمال والقيمة وكذلك أثرها على أداء العاملين، وكفاءة الخدمة المتمثلة في جميع الأنشطة التي تمتد بداية من تطوير النظام وحتى استخدامه في الدعم والاستشارة.

وللتأكد من فاعلية النظام تم تطبيقه على (346) مستخدم للنظام في (149) مؤسسة تم اختيارها بطريقة عشوائية، حيث وزعت استبانة على العاملين لهذا النظام لقياس هذه الاتجاهات الثلاثة كل اتجاه على حدا وتم التأكد من فاعلية النموذج وتأثيره الإيجابي على فاعلية المؤسسات وتحسين كفاءة العمليات فيها.

## خطة وهيكل البحث:

لمعالجة موضوع دراستنا قمنا بتقسيمه إلى مقدمة وخاتمة بالإضافة إلى جانبين أحدهما نظري، ممثل في فصلين والآخر تطبيقي ممثل في فصل واحد وذلك في ضوء فرضيات وأهداف البحث.

الفصل الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية.

الفصل الثاني: مؤشرات ومعايير قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية.

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المسيلة.

لنصل في الأخير إلى خاتمة الدراسة التي احتوت نتائج الدراسة واختبار الفرضيات والاقتراحات وآفاق للدراسة.

## الفصل الأول

مدخل عام لنظم المعلومات الإدارية

## تمهيد

أدى تطور المعلومات إلى جعل مفهوم البيانات و المعلومات جزءا أساسيا من موارد البنوك و أصولها، وقد أصبحت المعلومة تمثل المادة النفيسة و حجر الأساس لصنع و اتخاذ مختلف القرارات، سواء على المستوى الكلي لرسم مختلف سياسات التنمية للدولة، أو على المستوى الوجدوي لرسم إستراتيجية البنك، في عصر أقل ما يطلق عليه عصر المعلوماتية، عصر ثورة المعلومات، عصر انفجار المعلومات وغيرها.

وقد أضحت المعلومات عنصرا هاما من عناصر الإنتاجية لما لها من دور في تحديد كفاءة وفعالية البنك، لذا اتجهت هذه الأخيرة إلى تصميم و بناء أنظمة معلومات من أجل السيطرة على الكم الهائل من المعلومات الضرورية، بهدف ضمان وصولها إلى كافة المستويات الإدارية بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب، وذلك من أجل اتخاذ قرارات رشيدة تساهم في تحقيق أهداف البنك.

و بالتالي أصبح من الضروري معرفة أساسيات المعلومات، وهو محور الفصل الأول حيث نستعرض أولا المفاهيم و المبادئ الأساسية المرتبطة بالمعلومات و البيانات، و ذلك من خلال تعريفها و علاقتها بالبيانات، و كذا مصادرها و أنواعها، ثم التطرق إلى نظم المعلومات عموما، فنظم المعلومات الإدارية خصوصا.

وبناء على ذلك سيتم تقسيم الفصل الأول إلى المباحث الآتية:

**المبحث الأول: البيانات و المعلومات**

**المبحث الثاني: نظام المعلومات**

**المبحث الثالث: نظم المعلومات الإدارية**

## المبحث الأول: البيانات والمعلومات

سنحاول في هذا المبحث إلقاء الضوء على أهم المفاهيم المرتبطة بنظم المعلومات، وذلك من خلال التطرق إلى: البيانات، المعلومات باعتبارهما الحجر الأساسي الذي يبنى عليه نظام المعلومات.

## المطلب الأول: أساسيات حول البيانات

غالباً ما يستخدم لفظ المعلومات وكذا لفظ البيانات فيحدث نوع من الخلط بينهما، رغم أنهما في إطار نظام المعلومات يعينان شيئين مختلفين، وسنحاول في هذا المطلب توضيح كل مصطلح و العلاقة بينهما.

## أولاً- تعريف البيانات

❖ **البيانات:** هي ملاحظات موضوعية و حقائق خام بخصوص ظواهر مادية ملموسة أو معاملات و أحداث تنظيمية، ويعني ذلك أن البيانات تعبر عن مقاييس موضوعية لخصائص وحدات، قد تكون أفراد (عملاء مثلا (أو مواد خام أو عمليات تبادل. 1

❖ **البيانات:** مصطلح يشير إلى مجموعة من الأرقام أو الحروف أو الرموز والتي تعبر عن أشياء مثل الأسماء العناوين الكميات الأهداف وتمثل البيانات المواد الخام للمعلومات والتي تمثل مخرجات عملية معالجة و تشغيل البيانات. 2

❖ **البيانات:** هي عبارة عن مجموعة من الحقائق الضرورية، التي تعبر عن مواقف و أفعال معينة سواء كان التعبير عنها بأرقام أو برموز أو إشارات، ولكن هذه الحقائق قد تكون غير مترابطة أو غير هيكلية و غير مجددة وهي على صورتها الحالية، و البيانات تشبه المواد الخام اللازمة لمصنع إنتاج سلعة معينة. 3

❖ **البيانات:** هي المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات و التي تأخذ شكل أرقام أو رموز أو عبارات أو جمل لا معنى لها، إلا إذا تمت معالجتها وارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم، لتتحول إلى معلومة أو معلومات، ويكون ذلك عادة عن طريق البرمجيات و الأساليب الفنية المستخدمة في الحواسيب عادة. 4

<sup>1</sup> منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، نظم المعلومات الإدارية، (المفاهيم الأساسية والتطبيقات)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص13.

<sup>2</sup> مرجع نفسه، ص255.

<sup>3</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص08.

<sup>4</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، 2005، ص30.

ومن خلال ما سبق نستنتج بأن البيانات هي عبارة عن أرقام، كلمات وإشارات لا معنى لها، يتم معالجتها عن طريق إخضاعها للمعالجة بمجموعة من الإجراءات من قبل الإنسان أو الحاسوب، وذلك للحصول على معلومات يتم الاستفادة منها.

### ثانياً: أنواع البيانات

ويمكن تقسيم البيانات إلى:<sup>1</sup>

1. **البيانات الأولية:** وهي البيانات التي تجمع خصيصاً لغرض اتخاذ القرار، والتي غالباً ما تستهلك وقتاً طويلاً وجهوداً بشرية كبيرة وتكاليف باهضة للحصول عليها، إلى جانب عدم قابليتها للتعميم، وبالتالي فهي محدودة الفائدة ومقصورة على الغرض الذي جمعت من أجله فقط.
2. **وتتميز البيانات الأولية عن غيرها من الأنواع الأخرى بأنها تتصل بالمشكلة مباشرة، مما يوفر على متخذ القرار الوقت والجهد ويطمئنه إلى مصادرها والثقة فيها نتيجة ثقته فيمن يكلفهم بجمعها وتوصيلها إليه، وتستخدم هذه البيانات لأغراض متعددة مثل: التخطيط، التقييم والرقابة.**
3. **البيانات الكمية:** وهي بيانات رياضية وإحصائية تبرز علاقات محددة بين عدد من العوامل أو المتغيرات، وتتميز بالدقة والثقة.
4. **البيانات النوعية:** وهي تتضمن أحكاماً أو تقديرات غير محددة بأرقام، ولذا فهي أقل دقة وثقة من سابقتها، لأنها تتضمن التحيز ونقص الموضوعية.
5. **آراء الخبراء والمستشارون:** وتتضمن الاقتراحات والتوصيات والاستشارات التي يقدمها هؤلاء لمتخذ القرار حول إيجاد حلول للمشكلة محل القرار، والتي تساهم إلى حد بعيد في إلقاء المزيد من الضوء على المشكلة، من خلال تحديد الحقائق المتعلقة بها وربطها ببعضها، وبيان ضرورتها تمهيداً للوصول إلى البديل الذي يحقق الهدف.

<sup>1</sup> هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص11.

## المطلب الثاني: أساسيات حول المعلومات

## أولاً- تعريف المعلومات

تناول العديد من الباحثين مفاهيم وأساسيات المعلومات حيث اتفقت وتباينت وجهات نظرهم في تعريفها حيث نجد:

❖ **المعلومات:** هي المعرفة التي لها معنى وتفيد الفرد الذي تقدم إليه في تحقيق هدفه، وبالتالي فإن المعلومات قيمة سواء لدى الوحدة الاقتصادية ذاتها، أو لدى الأفراد المستخدمين لها، وهذا أمر ضروري حتى يتم اتخاذ قرار سليم و لتحقيق الأهداف المرغوبة.<sup>1</sup>

❖ **المعلومات:** هي المعرفة التي تنتج عن معالجة البيانات و تساعد متخذي القرارات في أي منظمة على اتخاذ القرارات اللازمة لهم، من خلال الاعتماد على الطرق التحليلية و الاستنتاجية بشكل أكبر من طريقة التخمين أو الحكم الحدسي، والتي تضطر الإدارة إلى اللجوء إليها في غياب المعلومات حيث أن المعلومات تزيد المعرفة.<sup>2</sup>

❖ **المعلومات:** هي تلك البيانات والمعطيات و المعارف التي يتم معالجتها و إعدادها من أجل تحويلها إلى معلومات ذات قيمة ومنفعة، حتى يمكن استخدامها حالياً أو مستقبلياً والتي تعمل على ترشيد الوظائف و تقليل درجة عدم التأكد فهي عبارة عن مورد أساسي.<sup>3</sup>

❖ **المعلومات:** هي التي تعبر عن بيانات تم تشغيلها ووضعها في سياق له معنى و فائدة بالنسبة لمستخدم معين لذلك، فإن المعلومات تحمل قيمة مضافة فوق البيانات نتيجة لعملية التحويل أو التشغيل التي تمت عليها.<sup>4</sup>

❖ **المعلومات:** هي ما يمثل أو ما يرمز إلى الحقائق، و الآراء و المعرفة المحسوسة أو المدركة في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو حسية أو ذوقية، فالمعلومات هي بيانات تمت معالجتها لكي تصبح ذات منفعة لطرف ما.<sup>5</sup>

❖ **المعلومات:** هي نتاج عملية معالجة البيانات، فالمعلومات هي ناتج معالجة البيانات حاسوبياً أو يدوياً أو بالوسيلتين معاً.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> ناصر نور الدين عبد اللطيف، نظم المعلومات الإدارية و معالجة البيانات و البرامج الجاهزة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص20.

<sup>2</sup> علاء عبد الزراق السالمي، نظم المعلومات الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة جمهورية مصر العربية، 2013، ص04.

<sup>3</sup> خالد مصلح حسين الرقب، دور المعلومات في تطوير الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية تدخل ضمن متطلبات استكمال رسالة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص21.

<sup>4</sup> منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سابق، ص13.

<sup>5</sup> سليم الحسينة، نظم المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2006، ص22.

<sup>6</sup> سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص20.

❖ المعلومات: لها تعاريف متقاربة تلخص في:<sup>1</sup>

- هي بيانات تمت معالجتها بواسطة نظام الحاسوب؛
- هي بيانات جرت معالجتها فأخذت شكلا مفهوما، يقود إلى المعرفة؛
- هي مجموعة من البيانات تحتوي على معنى؛
- هي بيانات جرت معالجتها للاستخدام و المعرفة، باعتبار هذه الأخيرة معلومات تقودنا إلى معرفة قد تكون معرفة جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئا من قبل، أو أن نضيف شيئا يوسع من معارفنا السابقة؛

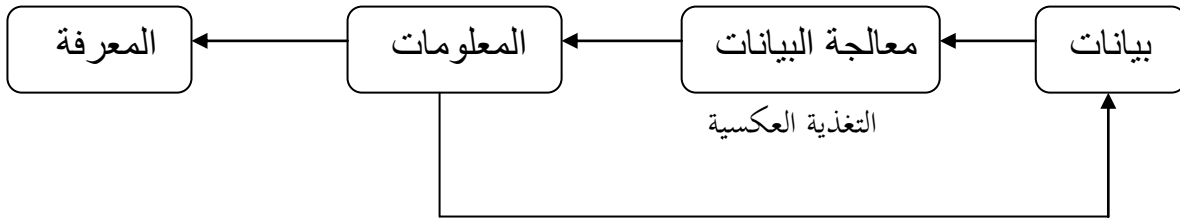
ومن خلال التعارف السابقة يمكن أن نستنتج بأن المعلومات عبارة عن كل البيانات و الحقائق و الأفكار الموجودة و المسجلة في شكل من أشكال الموارد، التي يمكن الاستفادة منها في صورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو غيرها، تستخدم في البنوك كأحد العناصر الإنتاجية و تلعب ثلاثة أدوار رئيسية فهي: مصدر للمعرفة ، وسيلة اتصال وسند لاتخاذ القرار.

و منه تتضح العلاقة بين البيانات و المعلومات حيث تعتبر البيانات المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات، وإذا طبق مفهوم النظم فإن البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات التي هي عبارة عن المعلومات التي ينتجها النظام، والبيانات تمثل حقائق خاصة بالأحداث التي تتم داخل المنظمة أو خارجها، أما معالجة البيانات فهي عبارة عن ترتيب لتلك البيانات بطريقة معينة بحيث تتحول إلى حقائق ذات معنى و بالتالي يمكن استخدامها.2

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص31.

<sup>2</sup> إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 42\_43.

كما يمكننا توضيح العلاقة بين المعلومات و البيانات من خلال الشكل(1-1):1



المصدر: هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص11.

### ثانيا- خصائص المعلومات

إن الهدف الأساسي للمعلومات في البنوك هو توفير المعلومات للمستفيد منها لاتخاذ القرارات المختلفة وحتى تكون هذه المعلومات ذات قيمة و فائدة وتفي بالغرض المرجو منها لا بد أن تشتمل على مجموعة من الخصائص و التي بدورها تحدد مدى فعالية وجود النظام من عدمه والذي سنناقشه بالتفصيل لاحقا، وفيما يلي نستعرض بعضا من أهم خصائص المعلومات كالاتي:

1. **سهولة الحصول على المعلومات:** توفر المعلومات يزيد من فائدتها ومن إمكانية الحصول عليها بيسر و سهولة.<sup>2</sup>
2. **الدقة:** حيث تكون المعلومات صحيحة خالية من الأخطاء التي يمكن أن تحدث أثناء مراحل إنتاجها (التجميع التسجيل و معالجة البيانات) فإذا كانت المعلومات غير دقيقة فإنها تضلل متخذ القرار ولا تساعده في عمله وستعطي حتما نتائج عكسية غير المنتظرة تحقيقها.<sup>3</sup>
3. **الشمول:** تعني توفر المعلومات التي تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها.
4. **التوقيت المناسب:** ويعني وصول المعلومة إلى المستفيد في الوقت المناسب وفي حال عدم وصولها في الوقت المناسب ستفقد قيمتها وبالتالي تمثل ضياعا للوقت والمال و الجهد.
5. **الموضوعية:** تعني عدم تحيز البيانات التي تم جمعها و فرزها و تبويبها و تنقيحها وتحليلها لأي جهة.

<sup>1</sup> هاشم احمد عطية، مرجع سابق، ص11.

<sup>2</sup> زاهر عبد الرحيم عاطف، الهيكل التنظيمي للمنظمة (الهندسة)، دار الراية، عمان، الأردن، 2011، ص213.

<sup>3</sup> غزالي عمر، دراسة وتحليل أثر فعالية نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر،

2006\_2007، ص53

6. الشكل: تعني إمكانية تقديم المعلومات بالشكل المطلوب للمستفيد بحيث يضمن سرعة فهمها من قبل الأفراد الموجهة إليهم، سواء تقديمها كمية، رقمية، وصفية أو بشكل رسوم ومخططات بيانية أو بشكل جداول.
7. التكرار: المعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة، في قاعدة البيانات فيجب الاهتمام بها و تحديثها باستمرار، أما المعلومات الراكدة وغير المستخدمة فيمكن التخلص منها أو حفظها في وسائط التخزين.
8. المجال: يحدد حقل المعلومات مدى شموليتها، فمثلا تعطى بعض المعلومات مجال اهتمام واسع، بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جدا، و يتحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة الاستخدام.
9. المصدر: يجب أن تهتم نظم المعلومات بتجميع المعلومات من مختلف المصادر المتاحة
10. المرنة: تعني تكيف المعلومات لاستخدام أكثر من مستفيد.
11. الوضوح: تعني خلو المعلومات من الغموض.
12. قابلية القياس: هي طبيعة المعلومات الرسمية المنتجة وإمكانية قياسها في شكل كمي.
13. الملائمة: يجب أن تكون المعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة أو بموضوع البحث الذي يجري معالجته. 1

### المطلب الثالث: أنواع المعلومات ومصادر الحصول عليها

#### أولاً- أنواع المعلومات

المعلومات التي تستخدمها البنوك يمكن أن تحصل عليها من مصادر معينة، وبالضرورة يجب التأكد من المصادر المختلفة للمعلومات التي يتم استخدامها، وكما سبق وأن ذكرنا فالمصدر يعتبر خاصية من خصائص المعلومات، و يمكن تصنيف أنواع المعلومات حسب عدة معايير:

#### 1. تصنيف المعلومات حسب المصدر:<sup>2</sup>

- المعلومات الداخلية: ويكون مصدرها من داخل المؤسسة عن طريق الأشخاص أو الإدارات المكونة لها مثل: المشرفين ورؤساء الأقسام و المدراء.
- المعلومات الخارجية: وهي المعلومات التي تحصل عليها من مصادر خارجية، أي من البيئة المحيطة بها والتي تعكس الأحداث و الوقائع التي تجري في تلك البيئة و المتعلقة أساسا بالموردين، المنافسين، العملاء، القوانين، التشريعات، الهيئات الحكومية.

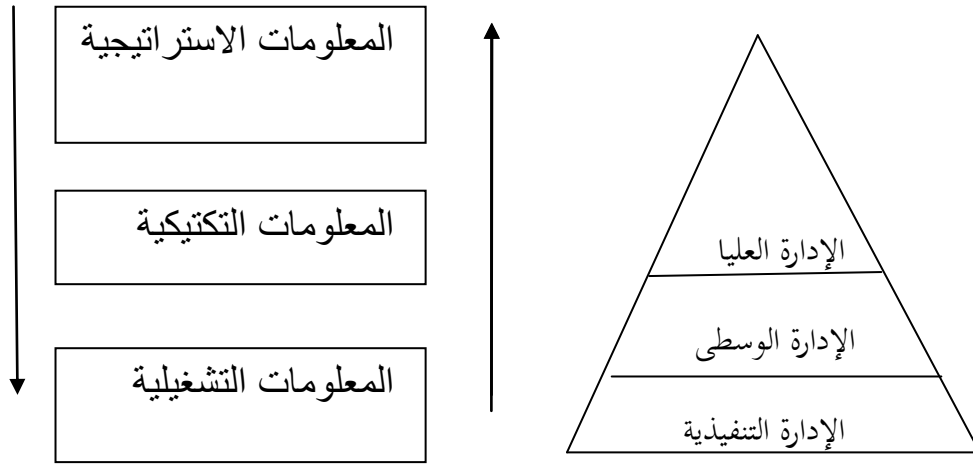
<sup>1</sup> صبري فايق عبد الجواد أبو سبت، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية، دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين، 2005 ، ص 29\_30.

<sup>2</sup> 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، جامعة فرحات عباس، 2009\_2010، ص 20.

## 2. تصنيف المعلومات من حيث المحتوى:<sup>1</sup>

- **المعلومات الاستراتيجية:** وهي التي تغطي فترة زمنية طويلة نسبياً، وتتعلق بدرجة أساس بصياغة مرامي وأهداف البنوك وخطط طويلة الأجل، كتحديد مواقع المشاريع، مصادر رأس المال، أنواع المنتجات.
- **المعلومات التكتيكية:** هي التي تغطي الفترة الزمنية المتوسطة الأمد، و تتعلق بتنفيذ الإدارة الوسطى للاستراتيجيات الموضوعية من قبل الإدارة العليا، أي أنها تركز حول وصف الخطط التكتيكية الضرورية لتنفيذ إستراتيجية معينة.
- **المعلومات التشغيلية:** هي التي تتعلق بعمليات المنظمة اليومية، حيث يجب توفير معلومات تفصيلية ودقيقة و بصفة مستمرة و متكررة عن جميع أوجه النشاط في المنظمة. 2

وفي ما يأتي الشكل (1-2) الذي يوضح كيفية اختلاف محتوى المعلومات باختلاف المستويات الإدارية:



المصدر: محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل لنظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص239.

## 3. تصنيف المعلومات حسب درجة الرسمية:<sup>3</sup>

- **المعلومات الرسمية:** هي الناتج الأول لنظام المعلومات و خاصة النظام الجديد، والذي يتضمن قوانين المؤسسة، القوانين الحكومية، كالعقود و اللوائح و النظم المحاسبية و أساليب التخطيط و الميزانيات.
- **المعلومات غير الرسمية:** تتمثل في الخبرات الشخصية والآراء و الاجتهادات الشخصية والشائعات، و هي مكملة للمعلومات الرسمية و أحيانا تكون بديلا عنها.<sup>4</sup>

## 4. المعلومات الأولية و المعلومات الثانوية:

<sup>1</sup> محمد عبد حسين آل فرج الطائي، المدخل لنظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص239.

<sup>2</sup> مرجع نفسه، ص239.

<sup>3</sup>Villan jaque, l'information de l'entreprise japonaise, congrés 18 ADBSANRT, paris, 1999, p64.

<sup>4</sup>Ibid., p65.

- **المعلومات الأولية:** هي التي تجمع بصفة خاصة لمشكلة معينة و هي المعلومات المقدمة للمرة الأولى لمجموعة معينة أو لفرد معين، وقد تكون ما جمعه فرد من أفراد المؤسسة أو من خارجها لأول مرة مماثلاً لما قد جمعه المؤسسة في وقت سابق، لذلك إذا جمعت المؤسسة المعلومات بنفسها، أو استأجرت مكتب استشارات لأداء العمل نيابة عنها، فإن هذه المعلومات تكون أولية بالنسبة إليها، حتى وإن قامت مؤسسات أخرى بتجميع نفس المعلومات.<sup>1</sup>
  - **المعلومات الثانوية:** فهي التي تم تجميعها و تخزينها مع قابليتها للاسترجاع، و غالباً ما يحتاج متخذو القرارات لهذا النوع من المعلومات، و من الطبيعي أن نجد ملفات كثيرة بالحكومة و الأجهزة المختلفة التي يمكن الرجوع إليها للحصول على معلومات.
- و تجدر الإشارة أنه، لا يمكن ترتيب هذين العنصرين حسب الأهمية، كأن نقول بأن المعلومات الأولية أكثر أهمية وقيمة من المعلومات الثانوية.

## ثانياً- مصادر الحصول على المعلومات<sup>2</sup>

المعلومات التي تستخدم من طرف المؤسسة يمكن الحصول عليها من مصادر معينة ومختلفة وعلى المديرين أن يكونوا متنبهين لهذه المصادر لتفادي المشاكل التي يمكن أن تحدث جراء عدم معرفة المصدر الحقيقي للمعلومة، والملاحظ أنه يوجد نوعين من المصادر والموضحة كالتالي:

**1\_ المصدر التاريخي:** و يشمل المعلومات المنشورة و غير المنشورة و المحفوظة التي تجمع من قبل أجهزة الدولة أو الهيئات العلمية أو مراكز البحوث، ومن أمثلة هذه المصادر:

الإحصائيات و النشرات، الكتب و المطبوعات المتوافرة في المكتبات الرسمية و العامة.

**2\_ المصدر الميداني:** يهتم هذا المصدر بجمع البيانات من مصدرها الأصلي عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي أو في حال عدم وضوحها و دقتها، ويتم ذلك من خلال مجموعة من أدوات جمع المعلومات:

- **المقابلة الشخصية:** أي يتم جمع البيانات من الأشخاص الذين تشملهم الدراسة بشكل كبير.
- **الملاحظة:** يهتم هذا الأسلوب بالوصول إلى المعلومات المطلوبة من خلال الزيارات الميدانية، الواقع القائم وتسجيل المعلومات كما هي على أرض الواقع.
- **التجربة و التسجيل:** أي إجراء تجربة عملية ما، مع متابعة و تسجيل النتائج التي تم الوصول إليها.

<sup>1</sup> تركي إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية(مدخل النظم)، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص58.

<sup>2</sup> علاء عبد الرزاق السلمي، مرجع سابق، ص05.

- استخدام وسائل الاتصال: المتمثلة في الهاتف، البريد، شبكة الانترنت، وذلك من أجل ملء الاستثمارات الخاصة بجمع المعلومات.
- الاستبيانات: يستخدم هذا الأسلوب عندما يكون إجراء المقابلات الشخصية صعبا أو في حالة كون عدد الأشخاص المطلوب مقابلتهم كبير نتيجة لتعدد فروع المنظمة و تباعدها جغرافيا.
- 3\_ بنوك المعلومات: يتم الحصول على المعلومات المطلوبة من عدد من بنوك المعلومات العالمية أو الإقليمية أو الخاصة أو المحمولة بالمعلومات على أجهزة الحواسيب المتوافرة من خلال التعامل مع الشبكات المتاحة.
- 4\_ الشبكات الدولية: حيث يمكن الحصول على المعلومات المطلوبة من مصادرها الأصلية من خلال، شبكة المعلومات الدولية (الانترنت) والتي حولت العالم إلى قرية صغيرة. 1

#### المطلب الرابع: جودة المعلومات وأهميتها بالنسبة للبنوك

##### أولا- جودة المعلومات<sup>2</sup>

تحدد جودة المعلومات من خلال طريقة استخدامها بواسطة متخذ القرارات. بمعنى آخر، إن جودة المعلومات تتحدد بقدرتها على تخفيف الفرد متخذ القرار ليتخذ موقفا معينا، و أيضا بقدرتها على جعل الفرد متخذ القرار يصل إلى قرارات أكثر فعالية وهناك ثلاث عوامل تحدد درجة جودة البيانات من قبل من يستخدم هذه المعلومات.

##### 1. منفعة المعلومات: هناك أربع منافع للمعلومات:

- منفعة شكلية: كلما تطابق شكل المعلومات مع متطلبات متخذ القرار كلما كانت قيمة هذه المعلومات عالية.
- منفعة زمنية: يكون للمعلومات قيمة كبيرة جدا إذا توافرت لدى متخذ القرار في الوقت الذي يحتاج فيها إليها.
- منفعة مكانية: يكون للمعلومات قيمة كبيرة إذا أمكن الوصول إليها أو الحصول عليها بسهولة، ولذا فإن طريقة الاتصال المباشرة بالحاسوب تعظم كلا من المنفعة الزمنية والمكانية للمعلومات.
- منفعة تملك: يؤثر معد المعلومات في قيمة هذه المعلومات من خلال الرقابة التي يمارسها على عملية توزيع ونشر هذه المعلومات في أرجاء المؤسسة.

<sup>1</sup> مرجع نفسه، 06-07.

2 سونيا محمد البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية،الدار الجامعية،الإسكندرية، 2001، ص 107.

حيث أن الحصول على المعلومات تحتاج إلى تكلفة ولذا فإنه عندما تزيد تكلفة الحصول على المعلومات عن قيمة هذه المعلومات فإنه يكون أمام المؤسسة بديلين:

تستطيع المؤسسة زيادة قيمة المعلومات من خلال زيادة درجة صحتها أو من خلال زيادة المنافع المتحصل عليها من المعلومات أو تقليل التكلفة من خلال تخفيض درجة صحة المعلومات أو من خلال التقليل من المنافع المستمدة من هذه المعلومات.

2. **درجة الرضا عن المعلومات:** غالبا ما يكون من الصعب أن نحكم على المدى الذي ساهمت به المعلومة في تحسين القرار المتخذ، ومن هنا فإن البديل لقياس كفاءة المعلومات هو استخدام مقياس الرضا عن هذه المعلومات من قبل من يتخذ القرار، ويمكن معرفة الرضا وعدمه من خلال متخذ القرار.

3. **الأخطاء والتحيز:** كثيرا من المديرين يفضلون جودة المعلومات على كمية المعلومات المتاحة فالجودة أهم من كم المعلومات، ولا شك أن جودة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء والتحيز الموجودة في هذه المعلومات، حيث أن التحيز يكون سببه محاولة الفرد أو الوحدة ممارستها لحق توزيع المعلومات داخل المؤسسة، ويمكن التقليل من التحيز في المعلومات والبيانات إذا تم إدراكه ومعرفته.

على الجانب الآخر فإن الأخطاء تمثل مشكلة هامة لأنه لا توجد طريقة سهلة لعلاج هذه الأخطاء. وغالبا ما يوجد الخطأ في المعلومات نتيجة لما يلي:

1. استخدام طريقة غير دقيقة في جمع البيانات أو قياسها؛
2. الفشل في إتباع طريقة سليمة لإعداد البيانات في صورة معلومات؛
3. فقدان أجزاء من البيانات أو ترك بعضها دون تشغيل؛
4. الخطأ في عملية تشغيل البيانات؛
5. استخدام الملف الخاطئ لحفظ المعلومات؛
6. الخطأ في البرامج المستخدمة مع الحاسوب لإعداد البيانات؛
7. التزوير المتعمد للبيانات؛<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مرجع نفسه، ص108.

## ثانيا- أهمية المعلومات بالنسبة للبنوك 1

تستخدم البنوك المعلومات لقيامها بجميع نشاطاتها والتي تتطلب اتخاذ قرارات مختلفة بمعلومات متنوعة و بخصائص معينة، سبق ذكرها لحل كل المشاكل التي تواجهها.

فقد كان متخذ القرار في مختلف المراكز يعتمد على معرفته الشخصية، التي اكتسبها نتيجة الخبرة و الممارسة السابقة، أو الحدس دون إتباع أسلوب علمي في حل المشاكل و الصعوبات التي تواجه المؤسسة، لكن مع التغير السريع في الظروف البيئية المختلفة، الاقتصادية، الاجتماعية و التكنولوجية، و أيضا التغير الحاصل في حجم المشاكل و تعقد طبيعتها، أدى بمتخذ القرار إلى تغيير نظرتة التي لم تعد تعتمد على الحدس و الخبرة الشخصية في إصدار القرارات، بل اتجهت نحو القيام بالدراسات و البحوث و الاعتماد أكثر على الأساليب العملية، التي من شأنها تهيئة كل المعطيات المتعلقة بأوضاع العمل المختلفة، ومن ثم تعالجها بغرض الحصول على المعلومات الدقيقة و الأزمة لتحديد الأهداف، وكذلك التي تسمح في نفس الوقت بحل المشاكل و الصعوبات التي تواجهها.

### المبحث الثاني: نظام المعلومات

في ظل تنامي تطور المؤسسات، ازدادت أهمية نظام المعلومات فأصبحت طريقة جمع المعلومات، والمعرفة تتم بطريقة علمية و موضوعية، ومن الملاحظ أيضا، أنه لا يوجد جانب من جوانب البنوك لم يتأثر بتكنولوجيا المعلومات هذا ما جعل نظم المعلومات جزءا أساسيا من مقومات نجاح المؤسسات الحديثة.

### المطلب الأول: مفاهيم عامة حول النظام

يعتبر نظام المعلومات أحد مكونات علم الإدارة، و يستخدم لاصطلاحات متعددة وإن كان التركيز يكون في الغالب على الطابع التكنولوجي.

### أولا- تعريف النظام

لقد تعددت المفاهيم حول تعريف النظام ونذكر منها:

❖ **النظام:** ببساطة مجموعة من الأجزاء المترابطة، والتي تعمل معا لتحقيق الأهداف، وقد يكون النظام طبيعي أو من صنع البشر، ولكل نظام حدوده التي تفصله عن البيئة المحيطة به، ومعظم هذه النظم تحصل على مدخلاتها من البيئة المحيطة بها وتقدم مخرجاتها لها، ومن ثم تتفاعل أجزائها مع العناصر الأخرى خارج حدود النظام.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> غزالي عمر، مرجع سابق، ص60.

<sup>2</sup> ناصر نور الدين عبد اللطيف، مرجع سابق، ص22.

- ❖ **النظام:** مجموعة من المكونات المرتبطة والتي تكوّن معاً كيانا واحداً، وهناك العديد من أنواع النظم الموجودة في العالم.<sup>1</sup>
  - ❖ **النظام:** إن مصطلح النظام (system) مشتق أساساً من كلمة (systema)، اليونانية والتي تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء.<sup>2</sup>
  - ❖ **النظام:** مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتكامل مع بعضها البعض و تحكمها علاقات و آليات عمل مضبوطة، وفي نطاق مكاني و زمني محدد ين بقصد تحقيق هدف أو أهداف معينة.<sup>3</sup>
- ومن التعارف السابقة نستنتج بأن النظام مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام و تفاعل، تحكمها علاقات و آليات عمل معينة في نطاق محدد لتحقيق هدف مشترك.

### ثانياً- خصائص النظام

وللنظام جملة من الخصائص يمكن تلخيصها كالاتي:

1. **هدف النظام:** يعد تحديد الهدف الذي يسعى النظام إلى تحقيقه نقطة البداية في تصميم أي نظام، كما أن تحديد الهدف العام الذي يتبعه تحديد الأهداف الفرعية لكل عنصر من عناصره على حدة بما يصب في مجال تحقيق الهدف العام للنظام ككل.<sup>4</sup>
2. **الكلية:** أي أن النظام ككل يحقق الهدف المنشود من وجوده بأكثر من مجموع ما تحققه عناصره على حدة.
3. **الرقابة و الضبط:** العمليات الرئيسية للنظام من إدخال و تشغيل و إخراج لا تدعم عمليات الرقابة و الضبط لمنع انحرافات النظام عن الأهداف التي رسمت له ولذلك تضاف وظيفة استرجاع النتائج لمكونات النظام لتحقيق الضبط المطلوب.
4. **حدود النظام:** وهي خطوط اجتهادية لتحديد محتويات النظام وفصلها عما يخرج عنه من بيئة النظام.
5. **الاتصال:** هو عملية نقل الرسالة بين طرفين ويتضمن ذلك تبادل الآراء و الاتجاهات، الاستشارات، البيانات والمعلومات باستخدام القدرات البشرية أو الوسائل التكنولوجية، ويجب أن تكون عملية الاتصال مزدوجة الاتجاه مما يعني أن عملية الاتصال تتضمن استرجاعاً للنتائج.

<sup>1</sup> منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سابق، ص 21.

<sup>2</sup> محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سابق، ص 17.

<sup>3</sup> سليم الحسينية، نظم المعلومات الإدارية (نما) (دائرة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، ط3، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 05.

<sup>4</sup> كامل السيد غراب، فادية محمد حجاري، نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي)، جامعة الملك سعود، الرياض، ط1، 1997، ص 43.

## المطلب الثاني: مدخل لنظام المعلومات

### أولاً- تعريف نظام المعلومات

ظهرت العديد من التعاريف أيضاً لنظام المعلومات نذكر منها:

❖ **نظام المعلومات:** هي مجموعة منظمة من الأفراد و المعدات و البرامج و شبكات الاتصالات و موارد البيانات و التي تقوم بتجميع وتشغيل، توزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات و التعاون و الرقابة داخل المنظمة. 1

❖ **نظام المعلومات:** نظام لإنتاج المعلومات التي تستخدم لدعم نشاطات المديرين و العمال الآخرين، إنه مجموعة المكونات المتداخلة و الإجراءات النمطية التي تعمل معا لتجميع وتخزين، وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات التي تحتاجها المنظمة بهدف تدعيم اتخاذ

القرار و التعاون و التحليل و التصور و الرقابة داخل المنظمة. 2

❖ **نظام المعلومات:** مجموع منظم من الموارد: أجهزة، برمجيات، أفراد ، معطيات، إجراءات، تسمح باقتناء، معالجة، تخزين، و نشر المعلومات (على شكل معطيات، نصوص، صور، أصوات.....الخ) داخل المنظمة. 3

❖ **نظام المعلومات:** عبارة عن مجموعة من الأنشطة و الإجراءات و الأعمال و العمليات و المناهج والوسائل التقنية، التي تطبق على المعلومات، أو على مصادر المعلومات، أو أشياء مادية للوصول إلى هدف أو أهداف محددة. 4

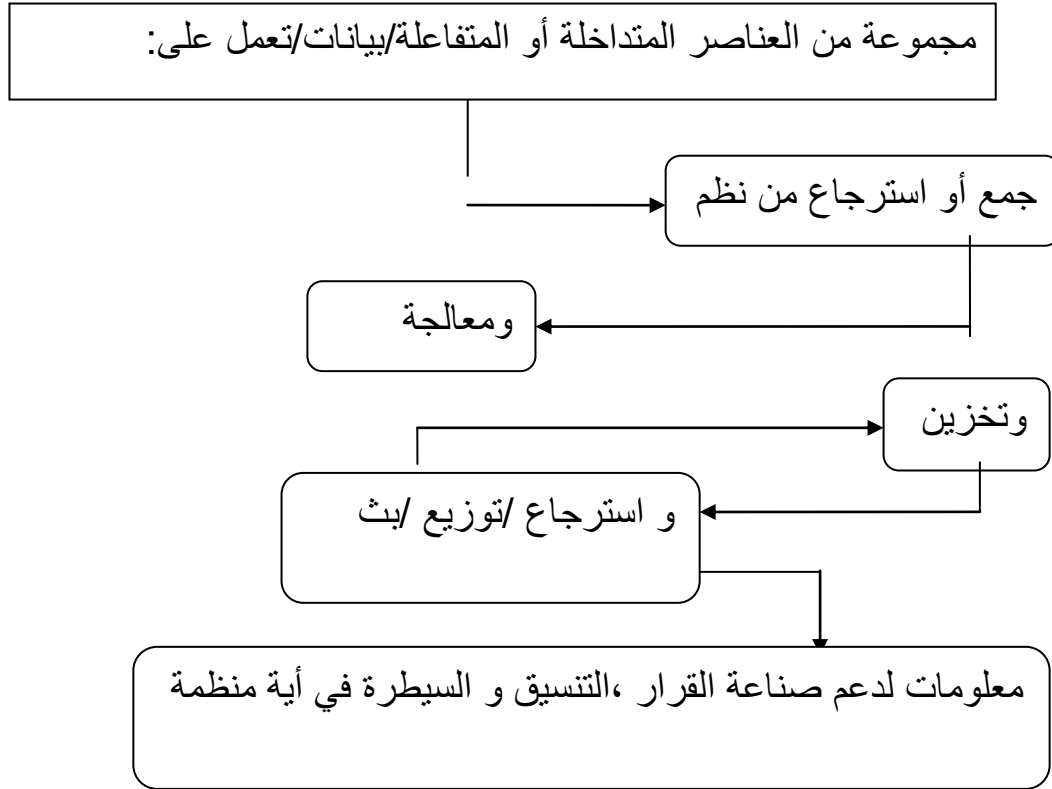
<sup>1</sup> منال محمد الكردي، جلال إبراهيم العبد، مرجع سابق، ص13.

<sup>2</sup> فايز جمعة صالح النجار، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2007، ص13.

<sup>3</sup> Robert reix, system d'informations et management des organisations, Vuibert, paris, 2002, p75

<sup>4</sup> إنعام علي توفيق الشهر بلي، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص08.

و فيما يلي الشكل (1-3) يمثل تصور لمفردات التعريف بنظام المعلومات:



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، 2005، ص29.

ومنه نستنتج بأن نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات، التي تقوم بجمع، استرجاع، تشغيل، تخزين و توزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات، والرقابة داخل البنوك كما يمكن أن تساعد المديرين و العاملين في تحليل المشاكل، و تطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة.

ثانيا- أسباب نشأة نظم المعلومات<sup>1</sup>

تعددت الأسباب حول انتشار و استخدام نظام المعلومات وهذه الأسباب يمكن حصرها في العوامل التالية:

1. **المشكلة الإدارية:** إن جوهر المشكلة يتمثل في اتخاذ القرارات، التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام غير المحدود، حيث أن الإدارة غير السليمة لا تملك القدرة للسيطرة على العوامل الخارجية التي تتأثر بها، لكن تستطيع أن تخفف من أثرها السلبي، كما أن تلك القرارات، تتخذ في ظروف تنصف بنقص المعلومات، وعدم التأكد وصعوبة الرؤيا المستقبلية، وهذا كله يتطلب نظام معلومات فعال يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة، واتخاذ القرارات السليمة.
2. **تقسيم العمل:** إن تقسيم العمل أدى إلى ظهور تبادل المعلومات، فالمنظمة تنقسم اليوم إلى العديد من الإدارات المختلفة، وحتى يتم أداء الأنشطة بشكل فعال، يجب أن تتم عملية المعلومات بين هذه الإدارات، والأقسام بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد وعمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة ومنه نقول أنه كلما زاد التقسيم الوظيفي للعمل، زادت أهمية تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة، وبالتالي تنشأ الحاجة إلى نظام المعلومات.
3. **التقدم العلمي و الفني:** إن التطورات العلمية والتقنية للإنتاج مثلا، تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا فالمشروعات أصبحت كثيرة الحجم وأصبحت تحتاج إلى تمويل كبير، كل هذه العوامل أدت إلى صعوبة اتخاذ القرار إذ أن كل قرار خاطئ يعود بخسارة كبيرة، وبالتالي فالمؤسسة تحتاج إلى كم هائل من المعلومات الصحيحة المفيدة و المؤكدة، التي يجب أن تتدفق بشكل منتظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المؤسسة.
4. **المنافسة الدولية و المحلية:** إن الاقتصاديات المعاصرة تتسم بالانفتاح على العالم، أي تقوم على اقتصاد السوق، حيث توجد مؤسسات عديدة منافسة على الصعيد الدولي والمحلي.
5. **العرض:** يقصد به العرض الذي يتطلب على المؤسسة ضمان بقائها في السوق، واستمرارها في العمل في ظل جميع الظروف، وهذا يتطلب جمع بيانات هامة تساعد المؤسسة على التحدي ومتابعة كل التغيرات.

<sup>1</sup> عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2001، ص85.

## المطلب الثالث: مكونات وإجراءات نظام المعلومات

أولاً- مكونات نظام المعلومات<sup>1</sup>

يعتمد نظام المعلومات على مجموعة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها لتحقيق هدف

أو أهداف مشتركة و تتمثل هذه العناصر في:

1. الأفراد: وهم مستخدمو النظام من محاسبين، مهندسين، مديرين، وكذلك الأفراد القائمون على التشغيل و الإعداد مثل: محلي و مصممي النظم.
2. الأجهزة: وتشتمل على أجهزة الكمبيوتر، و الأجهزة المتصلة به و المستخدمة في إدخال البيانات و تشغيلها و إخراج المعلومات.
3. البرامج: وتشمل ما يستخدمه النظام من برامج وهي برامج التشغيل للتحكم في أجهزة الكمبيوتر، برامج التطبيقات، و التي تستخدم لتلبية حاجات النظام.
4. البيانات: وهي المادة الخام التي يقوم النظام بتشغيلها من أجل إمداد الأداة المستخدمة باحتياجاتها من المعلومات.
5. الشبكات: وهي البنية الأساسية للاتصال بين أجهزة الكمبيوتر و البرامج المسؤولة عن إدارة الاتصال بين الأجهزة .
6. قاعدة البيانات: وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة، و التي لا بد من توافرها حتى يمكن القيام بعملية التشغيل.
7. أدلة التشغيل: عادة ما تكون مطبوعة في شكل كتيبات تتضمن التعليمات الخاصة بإعداد البيانات و كيفية إدخالها، وكذلك تعليمات للعاملين الذين يقومون بتشغيل النظام.

<sup>1</sup> خالد مصلح حسين الرقب، مرجع سابق ، ص21\_22.

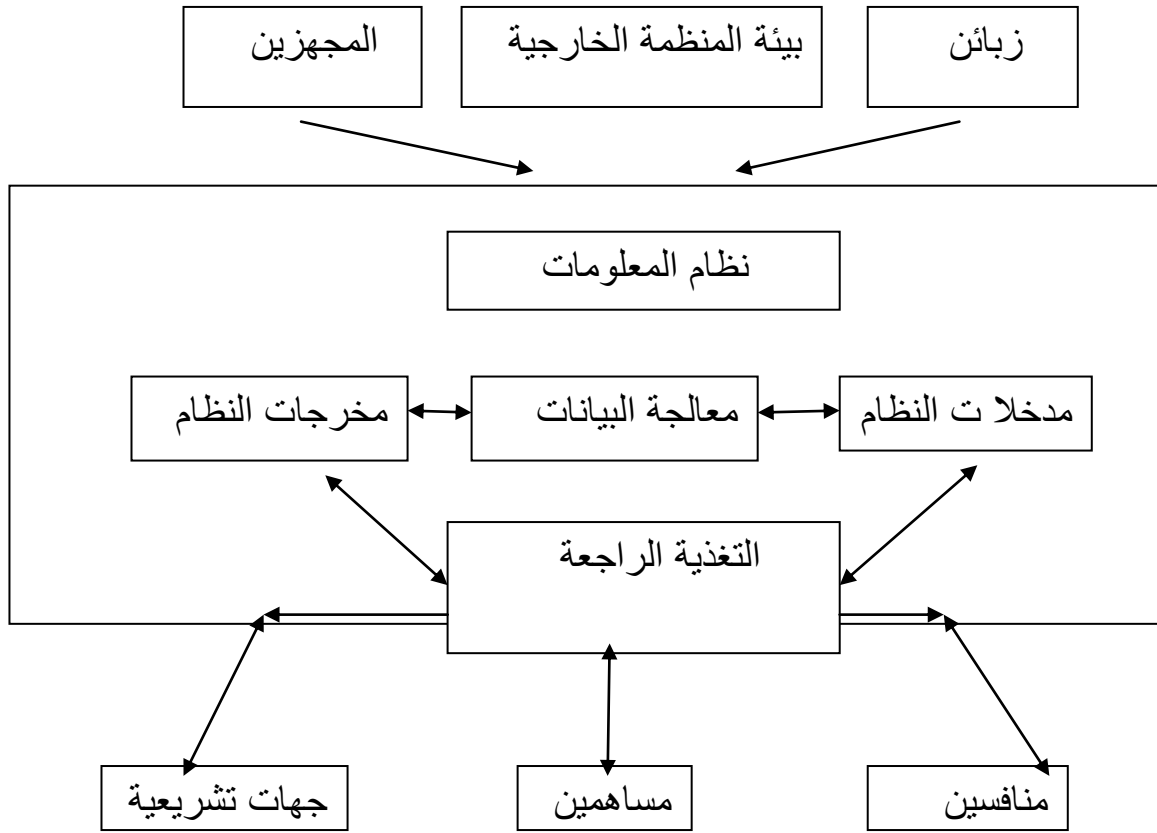
ثانيا- إجراءات نظام المعلومات<sup>1</sup>

وتتمثل إجراءات نظام المعلومات في ما يلي:

1. تأمين المدخلات المطلوبة من البيانات: فجميع أنواع البيانات، وبعض المعلومات المسترجعة أحيانا، توضع في نظام الحاسوب، من خلال وسائل إدخال مناسبة، وفي مقدمتها لوحة المفاتيح، الفأرة و الماسح الضوئي.
2. المعالجة: أي معالجة هذه البيانات المدخلة و تحويلها من شكلها الأولي، إلى نتائج و معلومات مفهومة و قابلة للاستخدام، ومن هذا المنطلق فإن الجزء الذي يسمى المعالج، يعتبر الأساس (الدماغ) في نظام الحاسوب.
3. تأمين المخرجات: من المعلومات المطلوبة، لصناع القرار أو المستخدمين الآخرين، و هنا ينبغي أن تنقل البيانات و المعلومات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية إلى وسيلة إخراج مناسبة لمعلومات، مثل شاشة الحاسوب، الطابعة أو وسيلة إخراج مناسبة أخرى .
4. التغذية الراجعة: حيث أن العديد من البيانات، أو بالأحرى المعلومات المخرجة من الحاسوب لنشاط محدد قد تكون هي الأخرى مدخلات ثانية، بغرض الحصول على مخرجات جديدة مختلفة.

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنائي، مرجع سابق، ص39.

و فيما يلي الشكل (1-4) الذي يمثل نشاطات و إجراءات نظام المعلومات:



المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، 2005، ص40.

المطلب الرابع: أهداف و خصائص نظام المعلومات

#### أولاً- أهداف نظام المعلومات<sup>1</sup>

يمكن اعتبار نظام المعلومات كنظام جزئي في البنوك، فهو مرتبط بالنظام التنفيذي الذي يجسد النشاطات و كذلك بنظام القيادة المسئول عن تحديد الأهداف و اتخاذ القرارات، و بالتالي يسعى نظام المعلومات إلى تحقيق عدد من الأهداف الأساسية للبنوك أهمها:

1. تحقيق الكفاءة: المقصود بالكفاءة أداء المهام بطريقة أسرع و بتكلفة أقل، و يكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوية، كتوفير قاعدة بيانات، و استخدام النماذج الرياضية فيما يخص عمليات الرقابة و ربط المؤسسة بشبكات الاتصال.

<sup>1</sup> معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات مدخل لتحقيق ميزة تنافسية، الدار الجامعية للطباعة و النشر، مصر، 2002، ص36.

2. الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرارات: يكون ذلك من خلال مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل و بطريقة سهلة، ويتم ذلك عن طريق التحليل المفصل لتدفق العمل في المنظمة.
3. تحسين أداء المنظمة: حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، و ذلك عن طريق توفير كل المعلومات لهؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة و الحجم الكافي.
4. التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المنظمات اليوم في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لها و استغلالها بسرعة.
5. توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الصعبة غير المحددة: وذلك للتخفيض من حالات عدم التأكد من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات.

لكن حتى يحق نظام المعلومات الأهداف السالفة الذكر، فإنه يجب أن يستوفي عدة شروط كالثقة، الفعالية، المنفعة، السرعة، وسرية المعلومات، هذه الأخيرة يتم حفظها وتخزينها بطريقة تسمح بتوفيرها إلى كل المستويات التنظيمية دون احتكار.<sup>1</sup>

## ثانياً- خصائص نظام المعلومات<sup>2</sup>

انطلاقاً من الأهداف الرئيسية التي يسعى نظام المعلومات إلى تحقيقها و ذلك بالاعتماد على موارده المختلفة، فإنه يتميز بخصائص أساسية تعتبر بمثابة معايير مساعدة على تقييم كفاءة هذا النظام و فعاليته في المنظمة و من بين هذه الخصائص:

1. تحقيق الكفاءة والفعالية: إذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات، مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة و فعالية عالية مما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها.
2. المرونة و الديناميكية: بحيث يمكّن مستخدميه إحداث التعديلات و التصحيحات اللازمة على النظام كلما اقتضى الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من معلومات.
3. التكامل بين عناصر النظام: هذا يعني أن نظام المعلومات يشكل وحدة واحدة متكاملة و متماسكة، الأمر الذي يسهل التفاعل السريع للمنظمة مع كل التغيرات الخارجية.
4. تحديد التغيرات البيئية: ويكون ذلك من خلال عملية التردد و اليقظة المستمرة، لمساعدة المنظمة على اتخاذ القرارات التي تمكّنها من استغلال الفرص المتاحة و في نفس الوقت تفادي العقابيل و التهديدات الخارجية.

<sup>1</sup> مرجع نفسه، ص37.

<sup>2</sup> ثناء علي القباني، نظم المعلومات المحاسبية، جامعة المنوفية، مصر، ص10.

5. التواصل: حيث يعتبر نظام المعلومات شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام و المصالح بعضها البعض، و خارجية حيث تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين في المنظمة، مع إمكانية حصول المسيرين على المعلومات اللازمة والكافية بطريقة فعالة لاتخاذ القرارات المناسبة.

### المبحث الثالث: نظم المعلومات الإدارية

في بادئ الأمر، كان مفهوم نظم المعلومات الإدارية يطلق على جميع نظم الحاسوب المستخدمة في مجالات دعم الإدارة و المديرين، وتنفيذ أنشطة الأعمال بعد ذلك تطورت وازدهرت نظم الإدارة المعلومات الإدارية و تنوعت أنماطها، و تباينت تطبيقاتها حتى أصبحت من أهم النظم التي تقوم عليها، و لا تستطيع العمل بدونها منظمات الأعمال الحديثة.

### المطلب الأول: ماهية النظم

#### أولاً- تعريف النظم و مبادئها الأساسية

لقد ظهرت فكرة النظم على يد الألماني (Ludwing Von Bertalaffy) عام 1937، وقد سماها النظرية العامة للنظم: وهي منهج يهدف إلى تشكيل مبادئ عامة يمكن تطبيقها على النظم أيًا كان نوعها، وطبيعة العناصر المكونة لها، و أيا كانت العلاقات التي تنظم عملها، و الأهداف التي ترغب في تحقيقها، إذ قال أنه لفهم وحدة كلية لا بد للمرء أن يفهم بدقة أجزائها المعتمدة على بعضها البعض، فباستخدام مدخل النظم يمكن للمديرين أن يدركوا العلاقات الاعتمادية لجزيئات العمل في العملية ككل .

ثم تطورت بعد ذلك على يد الاقتصادي ( Kenth Boulding ) عام 1956، حيث استند إلى مدى البساطة والتعقيد في عناصر و آليات عمل النظم.<sup>1</sup>

وتشتمل النظم على مجموعة من المبادئ الأساسية وهي:<sup>2</sup>

1. الاتساق: ويتمثل في هيكل النظام نفسه، أي بتجانس بنية مكوناتها ونظمها الفرعية، هذا يعني أن مكونات النظام أو نظمه الفرعية المترابطة تأخذ شكل ترتيب منسق لتنفيذ نوع معين من الوظائف التي تساعد في تحقيق أهداف النظام.

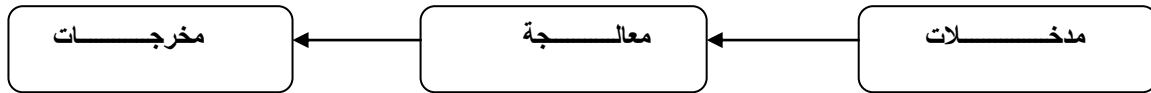
2. الكلية: يمثل النظام كل متكامل و منظم يتمون من أجزاء ومكونات مترابطة تشكل نسقاً واحداً، أي كينونة مترابطة بغيرها من الكينونات.

<sup>1</sup> فايز جمعة صالح النجار، مرجع سابق، ص13.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص88.

3. الوظيفة: لكل نظام سبب معين لوجوده و بالتالي له وظيفة يجب أن يؤديها للوصول إلى هدف معين ضمن إطار بيئته ومحيط خارجي.
4. الانتظامية والتكامل: أن النظام باعتباره كينونة واقعة أو كل متكامل مفرد ليس مجموع أجزائه أو عناصره، وإنما هو حصيلة تفاعل المكونات والعناصر فيما بينها في هيكل شمولي منتظم.
5. الأنظمة الفرعية: يتشكل كل نظام من نظامين فرعيين أو أكثر.
6. المدخلات والعمليات والمخرجات: إن النموذج المبسط للنظام هو مدخلات، عمليات، معالجة ومخرجات.

كما هو موضح في الشكل (1-5) التالي:



المصدر: سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص88.

7. التغذية العكسية: تعني عملية تصحيح الانحرافات أو الأخطاء التي تعتري عمل النظام وهي أشبه بما تكون الرقابة الذاتية للتأكد من فعالية وكفاءة النظام في تحقيق الأهداف وتلبية احتياجات البيئة.
8. حدود النظم: للأنظمة حدود معينة تفصلها عن المحيط الخارجي الذي تتواجد فيه .
9. الوسط البيئي: ويعني المجال الافتراضي الموجود بين حدود النظم (الرئيسية والفرعية).
10. الهرمية: ترتبط النظم بعلاقات هرمية فيما بينها، بمعنى أن الأنظمة تتراكم بشكل هرمي.

ثانياً- أنواع النظم

يمكن تصنيف النظم إلى الأنواع التالية:<sup>1</sup>

1. النظم الطبيعية: وهي النظم الموجودة في الطبيعة مثل: نظام دوران الأرض، الفصول.
2. النظم الصناعية: هي نظم من ابتكار الإنسان مثل: نظم الحاسوب، أنظمة المعلومات الإدارية.

<sup>1</sup>ناصر نور الدين، مرجع سابق، ص24.

3. **النظم المغلقة:** هو النظام المفصول عن البيئة المحيطة لا يتأثر ولا يؤثر ولا توجد بينهما أي حدود مشتركة مثل: نظام الذرة.
4. **النظم المفتوحة:** يعتبر النظام مفتوحا إذا كان يؤثر أو يتأثر بالبيئة المحيطة به بشكل غير قابل للتحكم فيه، وقد يصيب هذا التأثير مدخلات النظام أو إجراءات تشغيل النظام أو مخرجات النظام.<sup>1</sup>
5. **النظم المحسوسة:** تتكون النظم المحسوسة من مجموعة من العناصر الطبيعية أو الصناعية المحسوسة مثل: نظم الحاسوب.
6. **النظم المجردة:** هي النظم التي لا يمكن لمسها، و إنما يمكن تصورها عقليا مثل: نظام العد، المعادلات الجبرية.
7. **النظام الثابت:** هو النظام الذي يعمل وفق آليات محددة سلفا و بشكل مطلق و يمكن التنبؤ بدقة بسلوكه مسبقا مثل: النظام الكوني.
8. **النظام المتغير:** هو النظام الذي يعمل وفق آلية معينة ثابتة و بشكل مستمر و لا يمكن التنبؤ بسلوكه مستقبلا بشكل حتمي مثل: النظم الإدارية والمالية.
9. **النظم الفكرية:** وتكون جميع عناصرها من المفاهيم و من أمثلتها: النظم الفلسفية السائدة.

### المطلب الثاني: تعريف نظم المعلومات الإدارية وفوائدها

#### أولاً- تعريف نظم المعلومات الإدارية

- ❖ **نظم المعلومات الإدارية:** عبارة عن حقل نظري علمي و تخصص أكاديمي و مجال مهني وميدان معرفي، تمتد روافده المتنوعة إلى تخصصات الحاسوب، تكنولوجيا المعلومات، الإدارة، التنظيم، الاقتصاد، الأساليب الكمية، العلوم الاجتماعية و السلوكية، و هي نتاج التكامل والتعاقد ما بين الحاسوب و تكنولوجيا المعلومات و نظريات الإدارة و الأعمال، وهي نظم معالجة بيانات الأعمال، وتخزينها و إنتاج تقارير و معلومات، وتقارير تمثل خلاصة لمعاملات المنظمة في مجالاتها الوظيفية.<sup>2</sup>
- ❖ **نظم المعلومات الإدارية:** هي عبارة عن التكوين المتكامل و المتفاعل من الآلات و المعدات، البرامج، القواعد، القوى العاملة، والذي يكفل تحصيل و معالجة البيانات لأجل توفير المعلومات الضرورية (توصيلها إلى المستفيدين تخزينها تحديثها استرجاعها) بالوقت المناسب و التكلفة و الكمية المناسبين، عن البيئة الداخلية للمنظمة و البيئة الخارجية المحيطة بها، وفيما يخص أدائها في الماضي و الحاضر، و التنبؤات المحتملة في

<sup>1</sup> فايز جمعة النجار، مرجع سابق، ص 14\_15.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 27\_28.

المستقبل، وعلى النحو الذي يسهل مهمة الإدارات في جميع المستويات في صنع القرارات من خلال إنجاز الوظائف الإدارية و بما يحقق أفضل استخدام ممكن لهذه المعلومات.<sup>1</sup>

❖ **نظم المعلومات الإدارية:** نظرا لزيادة حجم المنظمات و معلوماتها لزم الأمر استخدام الحاسوب لتخزين المعلومات ومعالجتها لاتخاذ القرارات وليس عمل الفواتير و الرواتب فقط، فوجود معلومات لوصف أحداث ماضية وحاضرة ومستقبلية متوقعة لتسهيل مهام المنظمة.<sup>2</sup>

❖ **نظم المعلومات الإدارية:** هو النظام الذي يزود الإداريين بالمعلومات اللازمة لأداء عملهم و ذلك بعد أن يقوم بمعالجة البيانات المدخلة إليه.<sup>3</sup>

ومنه نستنتج بأن نظم المعلومات الإدارية هي النظم التي تزود الأنشطة الإدارية بالمعلومات اللازمة، وهي تتكون من المعدات و البرمجيات التي تقبل، تخزن وتعالج وتسترجع المعلومات، وهذه المعلومات يتم اختبارها و تقديمها بالشكل الملائم لتناسب مع عملية اتخاذ القرارات الإدارية وفي التخطيط و مراقبة أنشطة البنوك، لذا فإن التفكير الجدي في بناء نظام محوسب للمعلومات، أصبح أمرا أساسيا، لأسباب عدة هي:<sup>4</sup>

- **السرعة:** حيث أن الإجراءات التوثيقية المطلوبة للمعلومات و أوعيتها المختلفة، تكون أسرع بكثير عند استخدام الحواسيب، وخاصة بالنسبة إلى استرجاع المعلومات .
- **الدقة:** حيث أن احتمالات الوقوع في الخطأ أكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم المحوسبة، و ذلك نتيجة التعب والإجهاد الذي يصيب الإنسان في مجال العمل اليدوي، أما الحاسوب فأن أداءه يكون بنفس القابلية و الدقة، سواء أكان ذلك في الدقائق الأولى من عمله أو في الدقائق الأخيرة منها، بغض النظر عن وقت العمل و مدته وظروفه.
- **توفير الجهود:** فالجهد البشري في النظم التقليدية هو أكبر من الجهد المبذول في النظم المحوسبة سواء أكان ذلك الجهد على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات و مصادرها المختلفة و معالجتها و خزنها و السيطرة عليها من قبل اختصاصي التوثيق، أم على مستوى استرجاع المعلومات و المصادر و الاستفادة منها من قبل الباحثين و المستفيدين.
- **كمية المعلومات:** إن حجم المعلومات و الوثائق المخزنة بالطرق التقليدية محدودة، مهما كان حجم الإمكانيات البشرية و المكانية، قياسا بالإمكانيات الكبيرة والمتنامية لذاكرة الحواسيب، ووسائط التخزين و الحفظ الإلكترونية و الليزرية المساعدة الأخرى.

<sup>1</sup> محمد عبد حسين آل فرج الطائي، مرجع سابق، ص 24\_25.

<sup>2</sup> زاهر عبد الرحيم عاطف، مرجع سابق، ص 25.

<sup>3</sup> محمد عبد الرحيم المحاسنة، أثر كفاءة نظم المعلومات في فعالية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 01، العدد 01، 2005، ص 40.

<sup>4</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص 38.

- الخيارات المتاحة في الاسترجاع: إن خيارات استرجاع المعلومات أوسع وأفضل في النظم المحوسبة منها في النظم التقليدية.<sup>1</sup>

### ثانياً- فوائد نظم المعلومات الإدارية<sup>2</sup>

تقدم نظم المعلومات الإدارية العديد من الفوائد سواء على مستوى الإدارة الوسطى أو على المستوى الكلي للبنوك، و تخدم وظائفها المختلفة، و تتمثل أهم الفوائد في :

1. تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة؛
2. تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة، بغية إصدار التقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة؛
3. تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر و في الوقت المناسب، لتهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرار؛
4. تقييم النتائج و النشاطات في المنظمة، لتصحيح أي انحرافات محتملة؛
5. المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة و الاحتمالات المختلفة التي تواجهها، لصنع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف؛
6. تحديد قنوات الاتصال الأفقية و العمودية بين الوحدات الإدارية، لتسهيل عملية استرجاع البيانات؛
7. تزويد المستفيد و الباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها؛
8. الإحاطة المستمرة بالمعلومات وعن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاطات المنظمة؛
9. تسهيل التحوار بين النظام و المستفيد، للرد على الاستفسارات المختلفة؛
10. حفظ البيانات و المعلومات في المنظمة؛

<sup>1</sup> عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سابق، ص39.

<sup>2</sup> فايز جمعة صالح النجار، مرجع سابق، ص28\_29.

### المطلب الثالث: وظائف نظم المعلومات الإدارية و أنواعها

#### أولاً- وظائف نظم المعلومات الإدارية<sup>1</sup>

وتنحصر وظائف نظم المعلومات الإدارية فيما يلي:

1. الحصول على البيانات من المصادر الخارجية والداخلية لها (عنصر المدخلات)؛
2. إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات (عنصر الإجراءات)؛
3. تجميع و تحليل و تبويب و تلخيص البيانات (عنصر المعالجة والتشغيل)؛
4. تقسيم و تصنيف المعلومات في ملفات يمكن حفظها و يسهل الرجوع إليها عند الحاجة (عنصر التخزين)؛
5. استخراج المعلومات طبقا لحاجة مستخدميها (عنصر المخرجات)؛
6. توصيل المعلومات إلى مستخدميها و استرجاع النتائج إلى النظام لضبط التشغيل فيه (عنصر الاتصال)؛

#### ثانياً- أنواع نظم المعلومات الإدارية

تصنف نظم المعلومات الإدارية إلى ثلاث أصناف رئيسية حسب خدمتها للمستويات التنظيمية و هي:

1. **نظم المستوى التشغيلي:** تساعد هذه النظم الإدارة الدنيا على تسيير و مراقبة العمل اليومي في البنوك، وغالبا ما تدعم هذه النظم القرارات الهيكلية، و الهدف منها غالبا هو الإجابة عن الأسئلة الروتينية.
  2. **نظم مستوى الإدارة / المعرفة:** وتعمل هذه النظم على دعم مراقبة ومراجعة اتخاذ القرار، و إدارة الأنشطة في الإدارة الوسطى، و غالبا ما تدعم هذه النظم القرارات شبه الهيكلية، حيث تخدم تخطيط الوظائف و المراقبة و اتخاذ القرارات و تقديم ملخص يهدف إلى السرعة في إنجاز التقارير المطلوبة، وغالبا ما يتكون من أشخاص يحملون درجات علمية رسمية و يعملون في مجال تخصصهم، و يركز عملهم في إنتاج معرفة و معلومات جديدة.
  3. **نظم المستوى الاستراتيجي:** تدعم هذه النظم نشاطات التخطيط طويل الأجل للإدارة العليا، و تتابع التغيرات و الفرص في البيئة الخارجية، مقارنة بقدراتها الداخلية ومن خلال المستويات المشار إليها نجد أنواع نظم المعلومات الإدارية كالتالي:
- **نظم معالجة البيانات:** وهي تحويل الأرقام والحروف إلى معلومات بغرض زيادة منفعة استخدامها، ويتولى نظام معالجة البيانات عمليات تجميع البيانات التي تصنف مجالات النشاط المختلفة و معالجتها وتخزينها حين

<sup>1</sup> مرجع نفسه، ص53.

تلخيصها وعرضها في شكل تقرير، ونعتبر الحسابات من أكثر الأنشطة التي تستخدم فيها نظم معالجة البيانات.<sup>1</sup>

● **نظم المعلومات الإدارية:** بتزايد حجم المنظمات وما تتعامل فيه من بيانات أصبحت معالجة البيانات غير قادرة على توفير احتياجات صانعي القرارات من معلومات ولذلك اتجهت المنظمات كبيرة الحجم إلى استخدام نظم المعلومات الإدارية لتوفير معلومات تصف الأنشطة العامة أو الأنشطة التي تمارس في إحدى المجالات الوظيفية بما بشأن ما حدث في الماضي وما يحدث الآن، وما هو متوقع في حدوثه المستقبل وغالبا ما توفر هذه انظم المعلومات في شكل تقارير دورية خاصة يمكن للمديرين استخدامها في صنع قرارات وحل المشكلات.<sup>2</sup>

● **نظم تجهيز المكاتب أو نظم أتمتة المكاتب:** يقصد به استخدام أحدث الطرق والتقنيات المتوفرة سواء في مجال الأجهزة أو البرمجيات لأداء المهام التي كانت عادة ما يؤديها الأفراد وذلك بغرض إنجاز العمل بشكل أكثر سرعة ودقة.<sup>3</sup>

4. **نظم دعم القرارات:** تسمح هذه النظم بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي و المستخدم النهائي للنظام دون الحاجة إلى وساطة خبراء المعلومات أثناء عملية الاستخدام وهي عبارة عن نظم مبنية على الحاسب الآلي لدعم القرارات غير المبرمجة أو شبه المبرمجة في المنظمة من خلال الإمكانيات المختلفة التي تستطيع أن تقدمها لمتخذ القرار، كأسلوب تحليل الحساسية و المحاكاة وغيرها.<sup>4</sup>

5. **نظم معلومات الإدارة العليا:** هي عبارة عن نظم معلومات مبنية على الحاسب الآلي، مصممة لتقديم مختلف المعلومات التي يحتاجها المدراء في المستويات العليا عند اتخاذ القرارات غير المبرمجة من خلال استخدام الحاسبات المتصلة بشبكة المعلومات، سواء كان مصدرها داخلي أو خارجي عن المنظمة، إضافة إلى معلومات حول عوامل النجاح الحرجة للمنظمة.<sup>5</sup>

6. **النظم الخبيرة:** تستند النظم الخبيرة إلى مجموعة من التقنيات المبرمجة و الطرق المنطقية بالبحث عن طريق التفكير المنطقي وتقوم هذه النظم بتقديم النصائح و الحلول للمشاكل الخاصة بمجال معين، حيث تماثل هذه النصائح تلك التي يقدمها الخبير البشري في هذا المجال، وقد ظهرت كأحد ثمار العمل في مجال الذكاء الاصطناعي.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص26\_27.

<sup>2</sup> فايز جمعة صالح النجار، مرجع سابق، ص139.

<sup>3</sup> إسماعيل مناصرة، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص80.

<sup>4</sup> مرجع نفسه، ص82.

<sup>5</sup> مرجع نفسه، ص84.

<sup>6</sup> مصباح عبد الهادي حسن الدويك، نظم المعلومات الصحية الحوسبية و أثرها على القرارات الإدارية والطبية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010، ص49.

المطلب الرابع: خصائص نظم المعلومات الإدارية<sup>1</sup>

إن معايير نجاح نظم المعلومات الإدارية تختلف من كاتب لآخر، إلا أن هناك مميزات عامة تصف النظام الناتج وهي دقة وصحة النظام، استقلالية النظام، أن يعمل وفق الإطار المخطط له وأن يستخدم بشمولية ومن قبل الجميع، إن وجود هذه الخصائص تدعم النظام وترفع من جودته، ويمكن من خلال النقاط التالية تقييم جودة نظم المعلومات الإدارية:

1. **القبول:** يعتمد نجاح النظام على مدى قبوله من قبل العاملين في المنظمة، ولتحقيق ذلك فإنه يجب إشراك العاملين في مراحل إعداد النظام لأنهم في الواقع هم من ينفذون النظام الجديد.
2. **الاقتصاد:** يجب جمع البيانات من مصادرها الأولية بدقة بالإضافة إلى تتبع هذه البيانات في مراحل سيرها داخل النظام حتى يضمن سلامتها وعدم حدوث أخطاء بها، وإلا فإن الأمر سيتطلب إعادة تجميع البيانات مرة أخرى ما سيزيد التكلفة، و في النظام الفعال يجب أن يأخذ في الاعتبار تكاليف النظام وذلك بمقارنة التكاليف بالعائد من استخدام النظام.
3. **المرونة:** يجب أن يكون النظام مرنا حتى يضمن فعاليته، بمعنى أن يتقبل النظام التعديل و التغيير تحت الظروف المختلفة والمحيطه به.
4. **إمكانية الاعتماد عليه:** بمعنى تكامل عملياته من المدخلات والعمليات و المخرجات بحيث تتناسب مع المستفيد.
5. **البساطة:** يكون النظام ناجحا بقدر ما يكون بسيطا وسهلا، فتجميع البيانات و تسجيلها يجب أن يتم من مصادرها بقدر الإمكان حتى يضمن عدم تكرارها أثناء نقل البيانات وتشغيلها وأن تتم بتسلسل معين مما يساعد على أداء الأعمال بسهولة و يسر.

<sup>1</sup> صبري فايق عبد الجواد أبو سبت، مرجع سابق، ص49

## خلاصة الفصل الأول:

تناولنا في هذا الفصل المفاهيم العامة لنظم المعلومات الإدارية و مختلف أبعادها، وخلصنا إلى ما يلي:

إن المعلومة أصبحت في عصرنا الحالي تلعب دورا هاما في كل المجالات، حيث تعتبر من الحاجات الملحة للإدارة الحديثة و الأساس الذي تبنى عليه نظرا لدورها الفعال في مجالات متعددة.

وفي ظل تنامي تطور البنوك ازدادت أهمية نظام المعلومات فأصبحت طريقة جمع المعلومات و المعرفة تتم بطرق و مواصفات عملية و موضوعية، فنجد البنوك تسعى إلى بناء قاعدة للمعلومات يقوم هيكلها حول أهداف تحدد التوقعات التي تخص كل مشروع، فالمعلومات تعتبر من أهم الموارد المتاحة في أي بنك، و المعلومات تحمل في طياتها عناصر ثلاثية الأبعاد هي البيانات، المعلومات و المعرفة.

كما أن لنظم المعلومات الإدارية دور هام و حساس داخل البنك، باعتباره تكامل العنصر البشري و الوسائل المادية التي يستعملها كآلات و الحاسوب، و الذي يسهر على إعداد المعلومات المناسبة و النافعة في الأوقات اللازمة، لذلك و جب تحديث نظام المعلومات كلما تطلبت الظروف لذلك، و قد أصبحت نظم المعلومات الإدارية جزءا أساسيا من مقومات نجاح البنوك، فلا يوجد جانب من جوانب عمل البنك لم يتأثر بنظم المعلومات، لذلك فقد أصبحت دراسة نظم المعلومات مثل دراسة أي مجال وظيفي آخر كالإنتاج و التسويق و التمويل.

ولقد أسهمت نظم المعلومات في دعم في مختلف العمليات في المنظمات الإدارية بمختلف أنواعها و أهدافها، حيث أن مختلف العمليات ما هي إلا تعامل يستند بالأساس إلى نوعية المعلومات المراد الاستفادة منها في مواجهة المشكلات أو التعامل مع التطوير و إجراء التغييرات المناسبة في البنك، كما أن مديري البنوك اليوم يحرصون على توفير قاعدة أساسية من نظم المعلومات الإدارية، التي توّظف عبرها معلومات متيقن منها بالوقت و المعلومات المطلوبة و عليه فإن مسعى الإدارة يتجه إلى توفير نظم معلومات ذات قدرة على الحصول على البيانات من مصادرها القائمة عبر البيئة المحيطة، والقيام بكافة الإجراءات للاستفادة منها وقت اللزوم.

## الفصل الثاني

كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية

## تمهيد الفصل الثاني

ارتبط مفهوم الكفاءة في الفكر الاقتصادي الرأسمالي بالمشكلة الاقتصادية الأساسية، والمتمثلة في كيفية تخصيص الموارد المحدودة والمتاحة للمجتمع، من أجل تلبية حاجيات ورغبات الأفراد المتجددة والمتكررة، ويعود مفهوم الكفاءة تاريخياً إلى الاقتصادي الإيطالي " فلفيدو باريتو " ( 1848-1923) الذي طور صياغة هذا المفهوم، وأصبح يعرف بأمثلية باريتو .

بينما برز مفهوم الفعالية إلى حيز البحث عبر إسهامات (شستر بارنارد 1886-1961)، والذي يعد من أبرز المشاركين الأوائل في مجال علم الإدارة ونظرية المنظمة، وبذلك يعد أول من ميز بين استخدام مصطلح الكفاءة والفاعلية في كتابه وظائف المدير في عام 1938، إذ أشار إلى أن النظام الرسمي لأي منظمة يتطلب هدفاً أو مجموعة أهداف تسعى إلى تحقيقها، وفي حال استطاعت تلك المنظمة أن تحقق أهدافها، فإنه يمكن وصفها بأنها منظمة ناجحة، وبالتالي فإن تلك المنظمة تعد فعالة.

و في ضوء ذلك سيتم التركيز على:

المبحث الأول: مفهوم الكفاءة

المبحث الثاني: مفهوم الفعالية

المبحث الثالث: قياس الكفاءة و الفعالية

### المبحث الأول: مفهوم الكفاءة

المصرف عبارة عن مؤسسة اقتصادية ومالية ونقدية تستخدم موارد بشرية، مالية، ومادية متعددة لتحقيق خدمات مالية مختلفة تقدم للأفراد والمؤسسات المجتمع المختلفة، وهي تواجه قرارات يومية لغرض اختيار المزيج الأمثل من الموارد المتاحة بهدف القيام بوظائفها، ومن هنا يبرز مفهوم الكفاءة كونه يتعلق بقياس أهلية أي من عناصر الإنتاج يمكنها أن تحقق أفضل مستوى من الإنتاج، خاصة نظم المعلومات الإدارية باعتبارها العصب المحرك للإدارة الحديثة حيث تعتبر الأساس الذي تبنى عليه القرارات إضافة إلى دورها الفعال في مجالات أخرى.

### المطلب الأول: تعريف الكفاءة

❖ **الكفاءة:** إنجاز الأهداف المخططة أو أي أهداف أخرى محددة للبرنامج بطريقة منتظمة بحيث تساهم في تخفيض تكاليف العمليات دون أن يؤثر ذلك على مستوى الجودة، أو الوقت الذي يجب أن تؤدي فيه الخدمة.<sup>1</sup>

❖ **الكفاءة:** التأكد من تحقيق أقصى منفعة أو مخرجات ممكنة من الطريقة أو الأسلوب أو الموارد المتاحة، أو بمعنى آخر أن أقل مستوى من الموارد قد تم استخدامه لتحقيق مستوى محدد من المخرجات.<sup>2</sup>

❖ **الكفاءة:** هي تعبير عن مدى نجاح الوحدة الاقتصادية في إحكام العلاقة بين الموارد المستخدمة والمخرجات بطريقة كفؤة تهدف إلى تعظيم المخرجات وتخفيض المدخلات.<sup>3</sup>

**الكفاءة:** هي معيار الرشد في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلومات المتاحة، وتقديم الخدمات حيث أن المنظمة الهادفة للنمو والتطور لا بد أن تؤمن إمكانية استمرار التدفق البشري والمادي والمالي والمعلوماتي لكي تعمل بشكل فاعل ومستمر.<sup>4</sup>

**الكفاءة:** تمثل أحد عناصر الفعالية ومطلب ضروري لها، باعتبار أن الفعالية تمثل درجة نجاح المنظمة في الاستخدام الأمثل للإمكانات المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> سميح المهدي الشحات، الجوانب الإيجابية والسلبية للمنافسة المصرفية على الكفاءة المصرفية، بحث مقدم، المعهد المصرفي، مصر، 2013.

<sup>2</sup> محمد محمود يوسف، كفاءة وفعالية قواعد تحليل وفحص الخرافات التكلفة، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد 46، 1994، ص 114-115.

<sup>3</sup> أحمد حسين بتال، قياس وتحليل كفاءة أداء المصارف الخاصة في العراق باستخدام تكتيك تحليل مغلف البيانات، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، جامعة بغداد، 2012، ص 07.

<sup>4</sup> عدنان زيدان عبد العزيز، استخدام الطرق الإحصائية في تقييم كفاءة الخدمة المصرفية في المصارف الأهلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، إصدار 26، 2011، ص 165.

<sup>5</sup> إسماعيل سالم الجهمي، نموذج مقترح لزيادة فعالية البنوك في ظل تفاعل الثقافات والأنماط القيادية بالتطبيق على البنوك التجارية السعودية، رسالة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2006، ص 90.

❖ **الكفاءة:** تقاس بمدى توفير الموارد البشرية و المادية عند القيام بالعمليات و النشاطات اللازمة لتحقيق الأهداف مقارنة بالمخرجات أو النتائج التي يتم تحقيقها.

وتهتم بكمية الموارد المستخدمة لبلوغ الأهداف المسطرة، و يمكن التعبير عن الكفاءة بالنسبة بين الأهداف المسطرة و الوسائل المستخدمة لبلوغ هذه الأهداف وفق العلاقة التالية:

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{الناتج (كمية أو قيمة)}}{\text{المدخلات (كمية أو قيمة)}} \quad 1$$

ومنه نستنتج بأن الكفاءة هي الاستخدام الأمثل للموارد المادية و البشرية المتاحة لتحقيق حجم أو مستوى معين من النواتج أو المخرجات، أي أنها انجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة، و عليه فإن الكفاءة تقتصر على استخدام الموارد الإنتاجية المتاحة للمؤسسة أو أنها ترتبط بعنصر التكلفة و العلاقة بين المدخلات (عناصر الإنتاج) و النواتج.

### المطلب الثاني: الكفاءة المصرفية<sup>2</sup>

لا يختلف مفهوم الكفاءة في المؤسسة المصرفية عنه في المؤسسة الاقتصادية خاصة من حيث المبدأ أو المعنى الاقتصادي لكلمة كفاءة، حيث تعني "الاستغلال الأمثل للموارد"، أو "تحقيق أقصى المخرجات من الموارد المتاحة" أو "تحقيق مخرجات معينة بأدنى مدخلات ممكنة" سواء بالنسبة للمؤسسة المصرفية أو المؤسسة الاقتصادية، ولكن قد يبرز الاختلاف عند تحديد مدخلات ومخرجات البنك مقارنة بتحديد مدخلات ومخرجات المؤسسة الاقتصادية التي تتسم عملياتها الإنتاجية بالوضوح والسهولة، في حين يعتبر البنك مؤسسة متعددة المنتجات، وذلك لتعدد وتنوع وتداخل أنشطتها، كما تتميز أعمال البنك بالتغير والتجدد المستمر سواء على مستوى صيغ التمويل و الخدمات المصرفية أو استخدام التكنولوجيا الحديثة، أو على مستوى البيئة والمحيط الذي يعمل فيه البنك كاستقطاب عملاء ومتعاملين جدد أو ظهور منافسين جدد أو ظهور أسواق جديدة.

### المطلب الثالث: أنواع الكفاءة<sup>3</sup>

يمكن توضيح و شرح أنواع الكفاءة وفق مستويات التحليل الاقتصادي الثلاث: وهي مستوى المؤسسة و المشروع، مستوى الصناعة و مستوى الاقتصاد ككل، و تتمثل فيما يلي:

#### 1. الكفاءة الاقتصادية: تتمثل الكفاءة الاقتصادية للمشروع في مجالات الإنتاج و التوزيع و تخصيص الموارد.

<sup>1</sup> ياسع ياسمين، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، دراسة حالة شركة القطن المنص، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2011، ص72.

<sup>2</sup> فريد بن ختو و محمد الجموعي قريشي، قياس كفاءة البنوك الجزائرية باستخدام تحليل مغلف البيانات DEA، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12، 2013، ص 140.

<sup>3</sup> قريشي محمد الجموعي، مرجع سابق، ص10.

2. الكفاءة الإنتاجية: تتضمن العملية الإنتاجية جانبين: الجانب الأول تقني و يتمثل في كمية المخرجات الناتجة عن استخدام كمية من المدخلات، و الجانب الثاني تكاليفي يتمثل في أسعار المدخلات، و عليه فالكفاءة الإنتاجية هي محصلة الكفاءة التقنية و الكفاءة السعرية أو ما يعرف بكفاءة التكلفة و يعرف هذين الأخيرين على أنهما:

- الكفاءة التقنية: إنتاج أقصى كمية ممكنة من المخرجات نتيجة استخدام كمية معينة من المدخلات، أو تحقيق أقصى إنتاج ممكن من عوامل الإنتاج المتاحة.<sup>1</sup>
- الكفاءة السعرية: إنتاج كمية معينة من المخرجات بأقل تكلفة ممكنة من مدخلات الإنتاج.<sup>2</sup>

وتعتبر الكفاءة الإنتاجية أو الكفاءة الاقتصادية بأنها علاقة بين المدخلات و المخرجات و تقاس بالنسبة التالية: المخرجات الفعلية / المخرجات القصوى من الموارد المتاحة.

والكفاءة المثلى تتحقق عندما تكون هذه النسبة تساوي الواحد، أي عندما يتساوى الناتج الحدي لعوامل الإنتاج بتكلفة كل عامل.

3. الكفاءة الهيكلية: يعبر عنها بالكفاءة التقنية للصناعة و تقاس الكفاءة الهيكلية لصناعة ما بحساب المعدل المرجح أو المعدل الموزون للكفاءة التقنية للمؤسسات التي تشكل الصناعة، و يكون الترجيح بمعامل الكمية لكل مؤسسة داخل الصناعة، و الذي يمثل الكمية المنتجة للمؤسسة إلى الكمية للصناعة، و عليه تكون الكفاءة الهيكلية للصناعة هي محصلة الكفاءة التقنية للمؤسسات مضروبة في معاملات الكمية على عدد المؤسسات.<sup>3</sup>

و يتم حساب الكفاءة الهيكلية للصناعة أيضا بأخذ المتوسط الحسابي للمدخلات و المخرجات بدلا من المعدل المرجح، الذي قد يكون كفاء من الناحية التقنية و ليس كفاء من الناحية الاقتصادية، و ذلك اعتمادا على فرضية عدم تجانس دوال الإنتاج للمؤسسات داخل الصناعة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Bo Carlson, The measurement of efficiency in production: an application to Swedish, manufacturing Industry, SJE, 1982, p 467.

<sup>2</sup> Ibid, p 468.

<sup>3</sup> قرشي محمد الجموعي، مرجع سابق، ص 14.

<sup>4</sup>Forsund, F.R. & Hjalmarsson, L. Frontier production function and technical progress study of general milk processing in Swedish dairy plant Econometric 1979, p 47.

وهناك نوعين أو مقياسين للكفاءة الهيكلية هما:

● الكفاءة الهيكلية التقنية

● الكفاءة الهيكلية للحجم

4. **كفاءة تخصيص الموارد:** يهدف هذا النوع من الكفاءة إلى قياس خسارة الرفاهية الاجتماعية للمجتمع الناتجة عن استخدام أو تخصيص الموارد بشكل أمثل.

5. **كفاءة اكس:** هي مقياس إضافي لتخصيص الموارد على مستوى المؤسسة و على مستوى الصناعة و على مستوى الاقتصاد ككل.<sup>1</sup>

و عليه فإن مسألة الكفاءة في هذا المجال تعود إلى نظام الحوافز و النظام الإداري في المؤسسة، أي بالإمكان في ظل حوافز للمسيرين و العمال فإنهم يحرصون على تحقيق مستوى إنتاجي قريب من المستوى الأمثل، و في ظروف أخرى (محفزات أكثر) قد ينتجون أكثر من المستوى الأمثل، و يرى بأن كفاءة اكس مثل كفاءة تخصيص الموارد تعود إلى الفرق بين الكفاءة القصوى لاستخدام الموارد و الاستخدام الحقيقي (الفعلي) للموارد و هو ما يمثل درجة كفاءة اكس.<sup>2</sup>

6. **الكفاءة النسبية:** هي مقياس للكفاءة سواء كفاءة تقنية أو كفاءة سعرية أو كفاءة اقتصادية لمؤسستين أو أكثر، أي مقارنة درجة الكفاءة بين المؤسسات داخل الصناعة الواحدة، و تتم هذه العملية في ظل فرضية توحيد العملية الإنتاجية.<sup>3</sup>

#### المطلب الرابع: كفاءة نظم المعلومات الإدارية<sup>4</sup>

إن الهدف من استخدام نظم المعلومات الإدارية من قبل جميع المستويات الإدارية العليا، الوسطى، الدنيا هو زيادة كفاءة المنظمة في اتخاذ القرارات، ولذلك فإن البحث عن نظام معلومات يمتاز بالكفاءة هو مطلب و بحث كل منظمة لرغبتها في انعكاس كفاءة النظام على نشاطات المنظمة، هذا إضافة لما تلعبه الكفاءة في تقدير نجاح أو فشل نظم المعلومات الإدارية كأحد العوامل المؤثرة في ذلك على الرغم من أن لنظام المعلومات عناصر جديدة إلى أن أهم تلك العناصر هي المعلومات التي تمثل مخرجات النظام، وذلك لأن الغاية من وضع النظام هو توفير المعلومات وهذا ما يتوافق على أن الحكم على الأمور يكون بنتائجها.

<sup>1</sup> Leibenstein , H. X- efficiency Exists - reply to American Economic Review 1978 , p 203 – 211.

<sup>2</sup> Ibid., p392 – 413.

<sup>3</sup> قرشي محمد الجموعي، مرجع سابق، ص18.

<sup>4</sup> محمد أحمد حسان، مرجع سابق، ص 56.

### المبحث الثاني: مفهوم الفعالية

يرتبط مفهوم الفعالية بمفهوم الكفاءة، وهما مؤشرين أو وجهين لعملة واحدة، هي المنشأة أو المنظمة الناجحة أو الفعالة، وتظهر أهمية الفعالية في كونها مقياسا لنجاح وتقدم المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها من خلال تنفيذ الخطط والسياسات المقررة، ويفترض أن يتم ذلك بأقل التكاليف وضمن المواصفات والأوقات المحددة مسبقا.

و قد اختلف الباحثون حول تعريف الفعالية، وستتطرق إلى بعض منها في هذا المطلب.

### المطلب الأول: تعريف الفعالية

❖ **الفاعلية:** هو مفهوم واسع في الإدارية يعني التأكد من أن استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الأهداف و الغايات المرجوة منها.<sup>1</sup>

❖ **الفاعلية:** هي القدرة على بلوغ لأهداف المسطرة و ذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك. أما كميًا فهي النسبة بين النتائج المحققة و الأهداف الموضوعية مسبقا، و لهذا كلما كانت النتائج قريبة من الأهداف كانت المنظمة فعالة، و يمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{الفاعلية} = \frac{\text{الأهداف المحققة}}{\text{الأهداف المسطرة}}.^2$$

❖ **الفاعلية:** اصطلاح يشير إلى مساهمة الأداء أو القرار في تحقيق هدف محدد مسبقا و هي فعل الأشياء الصحيحة.<sup>3</sup>

ومنه نستنتج بأن مفهوم الفعالية يركز على مخرجات أو نتائج الأداء، فالفاعلية هي دالة لمدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها، وهي محصلة تفاعل مكونات الأداء الكلي للمؤسسة بما تحتويه من أنشطة إدارية و ما يؤثر فيه من متغيرات داخلية و خارجية، و هذا لتحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف خلال فترة زمنية معينة، و بصفة عامة فإن مفهوم الفعالية يتصف بالتراكم و التعقد، و يقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة و الأهداف المرسومة و أن قياس الفعالية تتعدد مداخله.

<sup>1</sup> هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أثرها في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في

فلسطين، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص24.

<sup>2</sup> ياسع ياسمين، مرجع سابق، ص71.

<sup>3</sup> بنية عمر، إدارة الموارد البشرية و دورها في تحسين الإنتاجية بالمؤسسة الاقتصادية شركة توزيع الموارد البترولية \_نفضال\_، مذكرة ماجستير، قسم الإحصاء التطبيقي، جامعة الجزائر،

2006، ص05.

### المطلب الثاني: الفاعلية المصرفية

❖ **الفاعلية المصرفية:** درجة تحقيق المنظمة لأهدافها أو لغرضها، أو أنها عملية تحقيق الأهداف الرسمية المحددة للمنظمة.<sup>1</sup>

❖ **الفاعلية المصرفية:** وهي القدرة على تحقيق أهدافها في شكل زيادة حجم المبيعات والحصة السوقية ورضا الزبائن وتنمية الموارد البشرية وتحقيق النمو.<sup>2</sup>

❖ **الفاعلية المصرفية:** هي درجة تحقُّق الأهداف، وتقاس من خلال العلاقة بين المخرجات المتحققة للمنشأة وبين أهدافها المخططة، أي أنها المخرجات الفعلية منسوبة إلى المخرجات المخططة. وكلما كانت المخرجات أكثر إسهاما في تحقيق الأهداف كانت المنشأة أكثر فعالية، وبتعبير آخر يمكن القول أن الفعالية هي مقياس لمدى استغلال المشروع لموارده لتحقيق مجموعة من النتائج، وتحقق الفعالية بأعلى النتائج مع أقل تكلفة ممكنة للموارد.<sup>3</sup>

### المطلب الثالث: مداخل دراسة الفعالية

لقد كان لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمختصين في إيجاد صيغة يمكن من خلالها وضع مفهوم واضح وشامل للفعالية أثر كبير في تعدد مداخل دراسة الفعالية والتي يتمثل أهمها في ما يلي:

1. **مدخل الأهداف:** يعد هذا المدخل واحداً من أقدم مداخل تقييم فعالية المنظمة وأكثرها شيوعاً يشكل أيضاً النموذج الأساسي لمفهوم الفعالية، والتي اشتقت المداخل اللاحقة منه. ويستند هذا المدخل على فكرة أساسية مفادها أن كل المنظمات تمتلك عدداً من الأهداف، وبذلك فإن هذا المدخل يركز على الأهداف التي تحاول المنظمة تحقيقها، ومحاوله تخمين مدى تحقيق تلك الأهداف، والفعالية هنا من وجهة النظر هذه تمثل مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها.<sup>4</sup>

وينطلق هذا المدخل من افتراضين رئيسيين هما:

- الافتراض الأول: أن لكل منظمة غاية نهائية تسعى للوصول إليها.

<sup>1</sup> سعد العنزي وآخرون، فاعلية المنظمة في فلسفة أبرز منظري الفكر الإداري، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، المجلد 15، الإصدار 53، 2009، ص 22.

<sup>2</sup> عبد اللطيف مصلح محمد عايش، دور الإدارة في نجاح البنوك الإسلامية اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، العدد 31، جويلية-ديسمبر، 2010، ص 73.

<sup>3</sup> خالد شاحوز خلف الدليمي، تقويم كفاءة وفعالية الأداء الاقتصادي للمصارف الإسلامية دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية العربية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2002، ص .

<sup>4</sup> سعد العنزي وآخرون، مرجع سابق، ص 26.

• الافتراض الثاني: أنه بالإمكان تحديد الغاية النهائية لكل منظمة، ومن ثم إمكانية قياس مدى النجاح في تحقيقها.<sup>1</sup>

2. **مدخل النظم:** حدد هذا المدخل مفهوم الفعالية بأنها "مدى قدرة المنظمة كنظام اجتماعي، على تحقيق الأهداف المرجوة، دون أن يكون في ذلك إضعاف لوسائلها ومواردها، أو إجهاد لقدرات وطاقات موظفيها"، وركزت نماذج النظم بصورة عامة على الجوانب المهمة التالية في قياس الفعالية وهي: قدرة المنظمة على تأمين مدخلاتها اللازمة لعملياتها ونشاطاتها، وكفاءة عمليات الإنتاج، ومرونة المنظمة في التكيف مع المتغيرات في البيئة الداخلية والخارجية، والروح المعنوية.

3. **مدخل العمليات الداخلية:** تعني الفعالية التنظيمية وفق هذا المدخل تكامل المنظمة والموارد البشرية الذي يقود إلى انسيابية العمليات وكفاءتها، أو جودة العمليات الداخلية، فهذا المدخل لا يأخذ البيئة الخارجية بنظر الاعتبار. وإنما يركز على الآليات الداخلية للمنظمة، وفعاليتها في استخدام مواردها التي تصب في تحقيق مظاهر الصحة التنظيمية.

4. **مدخل المنتفعين المتعددين:** ويشير هذا المدخل إلى أن فعالية المنظمة يمكن أن ينظر إليها من خلال قدرة المنظمة على تلبية طلبات مجموعة من النظم الفرعية الداخلية أو أصحاب المصالح، ويعد هذا المدخل نموذجاً معدلاً على مدخل الهدف، وينظر للمنظمة الفعالة وفقاً لهذا المدخل على أنها تلك المنظمة التي تمتلك المعلومات عن توقعات أصحاب المصالح، والتي تقوم بتحديد أنشطتها الداخلية وأهدافها بالاعتماد على تلك المعلومات. وينظر أنصار مدخل أصحاب المصالح إلى المنظمة على أنها عملية كيانات مرنة جداً في حقل قوي ديناميكي الذي يواجهه أو يحدد الشكل و التركيب التنظيمي في اتجاهات مختلفة. ومعنى أن النموذج التنظيمي يستجيب لقوى أصحاب المصالح.

ويشمل مصطلح أصحاب المصالح كل من حملة الأسهم، الاتحادات، منظمات حكومية والمنافسين والزبائن.<sup>2</sup>

5. **مدخل القيم المتنافسة:** قاد اعتقاد المنظمات بأنها يمكن أن يتم سحبها بشكل آني في اتجاهات متعارضة من قبل أصحاب المصالح إلى تقديم نموذج القيم المتنافسة للفعالية التنظيمية. ويدرك هذا النموذج طبيعة التناقضات الفطرية في الوظائف التنظيمية، وعلى الإداريين أن يقوموا بمبادلات بين الطلبات اليومية المتنافسة على الموارد التنظيمية، ولكن الأكثر أهمية يجب أن يوازنوا بين التوقعات المتنافسة التي تتعلق بالشخصية الجوهريّة للمنظمة كمؤسسة، ومن هذه النظرة المنظمة الفعالة هي التي تركز على كل من المدى القريب

<sup>1</sup> نور محمد ثابت كاظم، تقييم فاعلية إدارة الائتمان المصرفي- إطار مفاهيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد 5، العدد 10، سنة 2013، ص 398.

<sup>2</sup> نور محمد ثابت، مرجع سابق، ص 398.

والبعيد، المرنة والثبات، المركزية واللامركزية والتوجه نحو الأهداف والتحكم بالموارد فضلاً عن الاهتمام بحاجة الأعضاء وطلبات الزبائن.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: الفرق بين الكفاءة و الفعالية<sup>2</sup>

أكد Peter F. Drucker مراراً وتكراراً "أن الفعالية هي أساس النجاح، بينما الكفاءة هي الحد الأدنى المطلوب من أجل البقاء، وبعد ذلك يتم تحقيق النجاح".

وبهذه العبارة يبدأ Peter F. Drucker في التمييز بين مفهومي الكفاءة والفعالية على وفق أهميتهما بالنسبة لمنظمات الأعمال، إذ يشير إلى أن النجاح يتحقق عبر الفعالية.

بينما تمثل الكفاءة المحرك الذي يديم نجاح المنظمة. ولقد عرف Peter F. Drucker الفعالية بعبارة مبسطة بقوله بأنها "عمل الأشياء الصحيحة"، بينما عرف الكفاءة على أنها "عمل الأشياء بشكل صحيح، فالفعالية تركز على النتائج، بينما تتمحور الكفاءة على العمليات التي تحقق هذه النتائج، كما يشير إلى أن الاهتمام بالفعالية لا ينتقص من قيمة الكفاءة، وأن النجاح والبقاء والنمو من الممكن تحقيقهم فقط، عبر تكامل المفهومين. فحتى أفضل المنظمات، والتي تمتلك أعلى درجات الفعالية، قد تنتهي أو تموت بسبب ضعف الكفاءة، في حين أن أكثر المنظمات كفاءة لا تتمكن من البقاء والنجاح أن لم تكن فعالة. وقد قدم في عام 1967 كتاب المدير الفاعل، وهو احد ابرز الكتب المهمة التي قدمها في الإدارة، حيث ومن خلاله وضع وصف لطبيعة ومصادر الإدارة الفعالة، ويرى أن الفعالية تتكون من مجموعة من الممارسات التي يمكن تعلمها، محدداً خمسة مبادئ لها:

1. يعرف المدير الفاعل كيفية إدارة الوقت؛

2. التركيز على النتائج وليس على العمل؛

3. أن يكون البناء حول نقاط القوى وليس نقاط الضعف؛

4. يركز على المناطق التي بها الأداء المتميز يعطي نتائج بارزة ومميزة؛

5. إتخاذ قرارات فاعلة وأجراء الخطوات الصحيحة ضمن التسلسل الصحيح؛

كما ينظر إلى الفعالية من زاوية الأهداف المحققة (النتائج)، مهما كانت الموارد المستخدمة لذلك، فإذا حققت المنظمة معدل الأرباح الذي سطرته كانت فعالة، و إذا أنتج العامل عدد الوحدات المطلوبة منه كان فعالاً كذلك.

<sup>1</sup> سعد العنزي وآخرون، مرجع سابق، ص 26-31.

<sup>2</sup> مرجع نفسه، ص 23-24.

و هناك ارتباط وثيق بين الكفاءة و الفعالية، لكن هذا لا يعني أنهما مترادفان، فقد تتميز المنظمة بالفعالية في تحقيق الأهداف، لكنها لا تتسم بالكفاءة في استخدام الموارد، كما قد تتميز بالكفاءة و لكن لا تتميز بالفعالية.

غير أن هذا لا يعني وجود تناقض بين كل من الكفاءة و الفعالية، فالكفاءة تعتبر من العناصر الهامة و الضرورية لبلوغ الفعالية في تحقيق الأهداف، فمن غير المعقول أن نتصور منظمة تحقق أهداف طويلة و متوسطة المدى و تحافظ على البقاء، إذا كانت تقوم بتبذير مواردها، و هو ما يتبين أن الفعالية أوسع من الكفاءة.<sup>1</sup>

### المبحث الثالث: قياس الكفاءة و الفعالية

#### المطلب الأول: معايير قياس الكفاءة

تعددت و تنوعت طرق قياس الكفاءة المصرفية عبر تطور الدراسات التطبيقية للكفاءة المصرفية، و يمكن النظر إلى هذا التنوع من خلال مدخلين رئيسيين:

1. مدخل أدوات التحليل الاقتصادي: حيث تعددت أدوات التحليل الاقتصادي للتعبير عن مؤشرات الكفاءة فقد استخدم الإنتاج أو دالة الإنتاج مثلاً كأداة لقياس وفورات الحجم في البنوك.<sup>2</sup>

كما ركزت معظم الدراسات على دالة التكاليف كوسيلة لقياس مؤشرات الكفاءة و استخدم الربح أو دالة الربح كأداة لاشتقاق الكفاءة المصرفية.<sup>3</sup>

2. مدخل أدوات القياس: و يمكن تلخيصها في:<sup>4</sup>

أ- أدوات التحليل المالي: و تتمثل فيما يلي:

- النسب المالية: يعتبر التحليل المالي مدخلا كلاسيكيا لتقييم أداء المؤسسات الاقتصادية و المصرفية على السواء، و لا زال يكتسي خاصة التحليل الديناميكي أو التحليل المقارن.
- البرمجة الخطية: استخدمت البرمجة الخطية كأداة كمية غير معلمية لتقدير مؤشرات الكفاءة المصرفية، و ذلك انطلاقا من مفهوم الكفاءة المتمثلة في تعظيم الإنتاج ضمن قيود الموارد المحدودة أو تدنية الموارد في ظل قيد حجم إنتاج معين.

<sup>1</sup> ياسع ياسمين، مرجع سابق، ص 74.

<sup>2</sup> JEFFREY, A.C. Estimation of Economies of Scale in Banking Using a Generalized Functional Form. Journal of Money, Credit, and Banking, Vole 16 , No . 1, 53-68 , (1984).

<sup>3</sup> Allen N.B & Diana H & David B.H Bank efficiency derived from the profit function, Journal of Banking and Finance 17 (1993), 317-347.

<sup>4</sup> قريشي محمد الجموعي، مرجع سابق، ص 95.

- طرق التقدير الإحصائي: للتقدير الإحصائي أهمية كبيرة في الدراسات الاقتصادية بشكل عام، و لقد استخدمت أدوات التقدير الإحصائي بشكل واسع في قياس مؤشرات الكفاءة المصرفية.

#### ب \_ قياس الكفاءة المصرفية باستخدام الطرق الكمية

- **طريقة تحليل المعطيات المغلفة:** تعرف هذه الطريقة بأنها تقنية غير معلمية، تستخدم مبادئ نظرية البرمجة الخطية لاختبار نشاط أو استغلال بنك مقارنة بنشاط بنوك أخرى ضمن عينة من البنوك، بمعنى آخر أن هذه التقنية تقدم مؤشر "أفضل تطبيق" للمستوى التكنولوجي، يعتمد أو يستند إلى خبرات عينة من البنوك وليس بالضرورة أن تقدم مؤشر يقابل المستوى التكنولوجي الأكثر كفاءة المتاح.<sup>1</sup>
- **طريقة حد التكلفة العشوائية:** تعتمد هذه الطريقة على تقنيات الانحدار لتقدير دالة التكاليف الكلية كمتغير تابع لعدة متغيرات (مستقلة)، تتضمن أسعار المدخلات و مستوى مزيج المخرجات. تشكل التكلفة الكلية المقدرة (المتوقعة) الحد العشوائي الذي يفترض أنه يمثل أفضل تطبيق، مع افتراض مراقبة النموذج لجميع مكونات التكلفة باستثناء كفاءة اكس.<sup>2</sup>
- **طريقة الحد السميك:** تستمد هذه الطريقة عناصرها من الطريقتين السابقتين، فهي تبني فرضية أن انحرافات التكلفة الكلية الحالية عن المتوقعة مرتبطة بالأخطاء العشوائية و مرتبطة أيضا بكفاءة اكس وهو ما يتوافق و طريقة حد التكلفة العشوائية، و تفترض أن أفضل تطبيق يظهر من خلال عينات فرعية من المصارف، مثلما تطبقه طريقة تحليل البيانات المغلفة
- **طريقة التوزيع الحر:** تطبق هذه الطريقة عندما تتوفر البيانات و المعطيات لأكثر من سنة أي لفترة معينة، تفترض أن اللاكفاءة مستقرة عبر الزمن، في حين الأخطاء العشوائية تتوسط عبر نفس الفترة أي مقياس اللاكفاءة للبنوك لمجموعة من السنوات (خلال فترة معينة) يؤخذ على أنه متوسط مقاييس اللاكفاءة عبر كل سنوات الفترة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> قرشي محمد الجموعي، مرجع سابق، ص105.

<sup>2</sup> مرجع نفسه، ص106.

<sup>3</sup> مرجع نفسه، ص109.

المطلب الثاني: قياس فعالية

أولاً- مداخل قياس الفعالية

تتعدد مداخل قياس الفعالية و هي:

1. **مدخل ملكية الموارد:** يتمثل هذا المدخل في قياس المؤسسة على استغلال بيئتها للحصول على موارد نادرة و ذات قيمة مثل: كفاءة بشرية عالية و نادرة، و قدر كافي من التمويل أو التكنولوجيا، و عليه فإن أعلى المؤسسات فعالية هي تلك الأكثر نجاحا في الحصول على موارد قيمة.
2. **مدخل صحة المؤسسة:** يركز هذا المدخل لقياس الفعالية على صحة المؤسسة و يتضمن ذلك مدى رضا العاملين، و مدى التنسيق بين أنشطة الإدارات و مدى فعالية تحويل المدخلات إلى مخرجات و يؤلف هذا المدخل بين مقاييس كل من الموارد البشرية و الكفاءة الاقتصادية.
3. **مدخل قياس الناتج:** يعتبر هذا المدخل أكثر ارتباطا بالفعالية، إذ يقيس مدى تحقيق الأهداف، و يبدو منطقيا لأن المؤسسة تحاول أن تعظم أرباحها، و إرضاء زبائنها، رغم ذلك هو دليل غير كامل للفعالية، حيث قد تكون مؤسسة فعالة جدا في إنتاج قدر كبير من المنتجات كسلع أو خدمات.
4. **مدخل إعادة التدوير:** يهتم هذا المدخل بمدى حسن استهلاك المنتجات التي أنتجتها المؤسسة سواء كانت سلع أو خدمات، من قبل الزبائن و مدى ترجمة ذلك و تحويله إلى مدخلات أساسية، و لهذا المدخل أبعاد هي:
  - التكيف الذي يبين مدى استجابة المؤسسة في الأجل الطويل للمتغيرات في بيئتها الداخلية و الخارجية.
  - التطوير الذي تسعى إليه مؤسسات كثيرة لتحسين قدرتها على التكيف و ذلك بالاستثمار في تطوير نفسها.

### ثانيا- قياس فعالية نظم المعلومات الإدارية

فعالية نظم المعلومات الإدارية تشير إلى مدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية، و يمكن قياسها من خلال العناصر التالية:<sup>1</sup>

1. سرعة الحصول على المعلومات؛

2. سرعة اتخاذ القرارات؛

3. رضا المستخدم؛

4. مدى ملائمة النظام للمستويات التنظيمية الإدارية؛

5. الاستجابة للتغيرات المستجدة؛

6. أمن المعلومات؛

### المطلب الثالث: الإنتاجية و علاقتها بالكفاءة و الفعالية

إن مفاهيم الكفاءة والفاعلية والإنتاجية والأداء ليست منفصلة عن بعضها البعض، بل هناك ترابط كبير وتداخل واضح بين هذه المفاهيم الأساسية، والتي تمثل الأركان المهمة في تقييم أداء ونجاح البنوك وتحقيقها لأهدافها.

❖ **الإنتاجية كفاءة استخدام الموارد:** يرى أن الإنتاجية هي الاستخدام الكفء للمدخلات في إنتاج المخرجات المرجوة من السلع والخدمات، وأن جودة السلع والخدمات تتمثل في درجة إشباع متطلبات العملاء، ويرى أن جودة العمليات والإنتاجية هم في الأساس نفس الشيء.<sup>2</sup>

❖ **الإنتاجية كفعالية استخدام الموارد:** يعرف الإنتاجية بأنها مقياس للاستخدام الفعال للموارد، وعادة ما يعبر عنه كنسبة المخرجات إلى المدخلات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر، مرجع سابق، ص24.

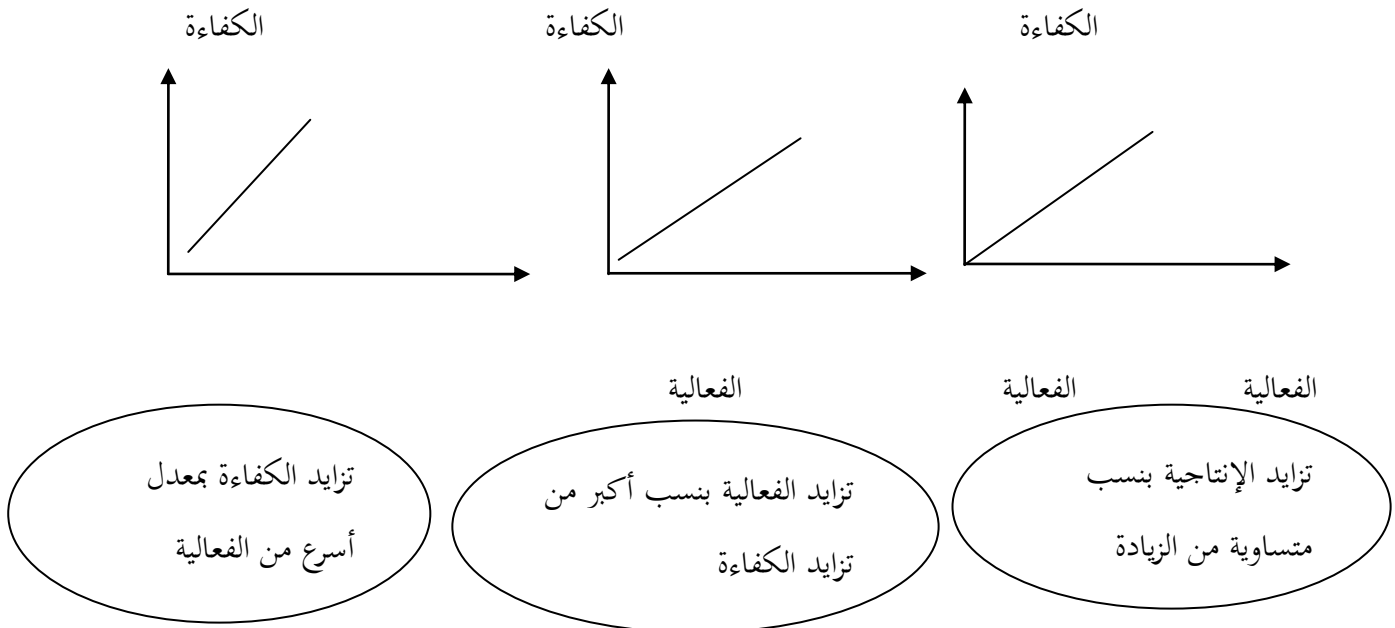
<sup>2</sup> Alan Stainer & Lorice Stainer, Productivity, Quality and Ethics-a European Viewpoint, European Business Review, vol.95, Issue 6, 1995.

<sup>3</sup>William J.Stevenson, *production/ operations Management*, Fourth Edition, Richard D.IRWIN INC, USA, 1993, p 36.

❖ الإنتاجية: هي قياس مدى حسن التنسيق بين استخدام الموارد المختلفة في المؤسسة لتحقيق مجموعة من النتائج المطلوبة، وهي تعبير عن السعي إلى أعلى مستوى للأداء، باستخدام أقل ما يمكن من الاستهلاك للموارد، وهذا التعريف يحوي شقين:

- أحدهما الفعالية و يقصد بها إنجاز مجموعة من نواتج مطلوبة، و لها قيمتها بصرف النظر عن التكلفة فبدون التوصل إلى ناتج أو نواتج مطلوبة لا يمكن التحدث عن الإنتاجية.
- و أما الشق الثاني ينصب على مدى النجاح في التقليل من الموارد اللازمة و المستخدمة لإنجاح النواتج، و يقصد بالموارد أنواعا مختلفة مثل: الطاقة و الأفراد و رأس المال و المعدات و التكنولوجيا و مدى الاقتصاد في استخدام هذه الموارد، وهذا ما يعني الكفاءة.<sup>1</sup>

حيث يمكن التفرقة بين الحالات الثلاثة التالية للإنتاجية و علاقتها بالكفاءة و الفعالية، و هذا من خلال الشكل (1-2) التالي:



المصدر: عبد الرحمان بن عنتر، تحسين الإنتاجية و تدعيم القدرة التنافسية للمنتجات الصناعية، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2004، ص12.

<sup>1</sup> عوض مختار هلود، الإنتاجية و رفع مستوى الإنتاجية، مداخلة مقدمة للمؤتمر الثاني لقسم الاقتصاد، جامعة القاهرة، ابريل، 1991، ص59.

## المطلب الرابع: الأداء وعلاقته بالكفاءة و الفعالية

لاشك أن مفهوم الكفاءة من حيث المبدأ يختلف عن مفهوم الأداء، و إن كان لا يوجد مفهوم محدد للأداء، و يعتبر تحديد مفهوم الأداء أساسى و ضرورى فى المؤسسة أو المنشأة، لما يتمتع به من خصائص تنظيمية و مؤشرات و معايير تمكن المسؤولين و المديرين من تقييمه من ميزة إلى أخرى، كما أن لمخرجات الأداء آثار مباشرة على أرباح المنشأة و على بقائها و استمرارها و بذلك أصبح الأداء أيضا مؤشرا لنجاح المنشأة و فعاليتها فى استغلال الموارد الإنتاجية المتاحة لها.

و قد عرف الأداء من خلال معايير الكفاءة و الفعالية الاقتصادية، حيث تبين أن هذه المعايير قد لا يمكن تحقيقها معا، لأن من المحتمل أن يؤدي تعظيم الجانب الاقتصادي إلى التقليل من الفعالية لتحقيق كفاءة أعلى فالمحتمل أن يكون هناك إنفاق أكثر.

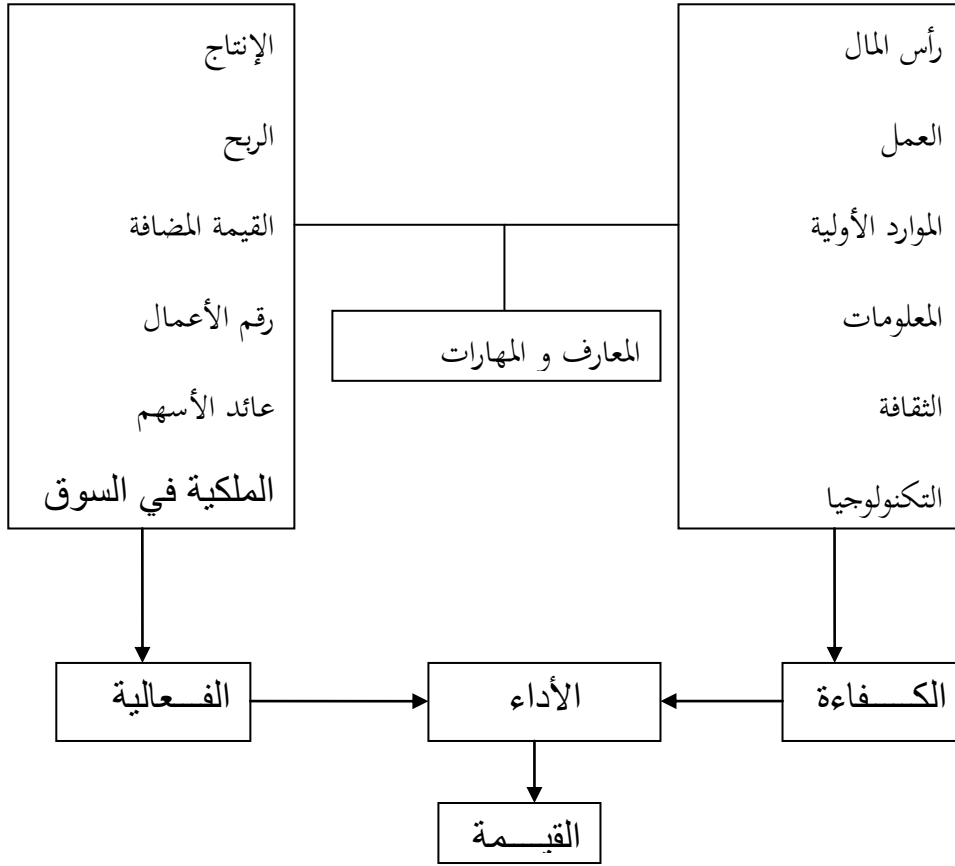
تعتبر الكفاءة والفعالية من أهم المعايير المستخدمة فى تقييم وقياس الأداء فى المنظمات.<sup>1</sup>

حيث يعرف الأداء فى كل من المنظمات الهادفة لتحقيق الربح والتي لا تهدف إلى تحقيق الربح على حد سواء، على أنه التوليفة المناسبة من الكفاءة والفعالية والتي على المؤسسة اختيارها.

ومن خلال التعريف نخلص إلى أن مفهوم الأداء أشمل و أوسع من مفهوم الكفاءة و أن الكفاءة تعبر عن مقياس أو مؤشر للأداء مثلها مثل بقية المقاييس الإنتاجية أو مقياس الفعالية و غيرها، لأن عملية قياس الكفاءة للمنشأة هي عملية جزئية فى تقييم أداء هذه المنشأة أو المؤسسة.

<sup>1</sup> Mouzas S, Efficiency versus effectiveness in business networks, Journal of Business Research, Vol. 59, 2006, p 124.

و فيما يلي الشكل (2-2) الذي يمثل علاقة الأداء بالكفاءة و الفعالية:

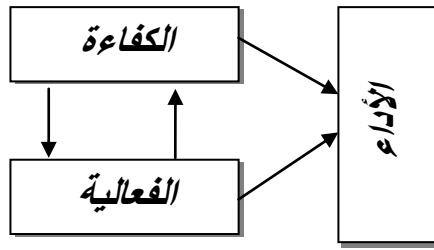


المصدر: عبد المليك مزهودة، الأداء الاستراتيجي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية الحقوق الاقتصادية، جامعة ورقلة، 8\_9 مارس، ص 487.

ينظر إلى تقييم الأداء على أنه جميع العمليات والدراسات التي ترمي إلى تحديد مستوى العلاقة التي تربط بين الموارد المتاحة وكفاءة استخدامها من قبل الوحدة الاقتصادية، مع دراسة تطور العلاقة المذكورة خلال فترة زمنية معينة عن طريق إجراء المقارنات بين المستهدف والمتحقق من الأهداف بالاستناد إلى مقاييس ومعايير معينة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مجيد عبد جعفر الكرخي، مدخل تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستعمال البيانات المالية، دار الشؤون الثقافية، بغداد، العراق، 2001، ص 57.

و الجدول رقم (2\_3) الذي يبين علاقة الأداء بالكفاءة و الفعالية:



Source: Ozcan Y.A. , Health Care Benchmarking and Performance Evaluation: An Assessment Using Data Envelopment Analysis (DEA), Springer Science & Business Media, New York, NY, 2008, p4.

ومن المهم القول هنا أنه بالرغم من أن الكفاءة والفعالية مفهومان تبادليين في تكوين وقياس الأداء إلا أنهما يؤثران في بعضهما البعض. حيث أن الفعالية يمكن أن تؤثر في الكفاءة أو تتأثر بها وبالمثل فإن لهما أثر على الأداء الكلي.<sup>1</sup>

وبذلك من الممكن أن تكون المنظمة كفؤة في استخدام الموارد وليست فعالة، كما يمكن أن تكون فعالة وليست كفؤة.

<sup>1</sup>Ozcan Y.A. , Health Care Benchmarking and Performance Evaluation: An Assessment Using Data Envelopment Analysis (DEA), Springer Science & Business Media, New York, NY, 2008, p4.

## خلاصة الفصل الثاني:

تحرص البنوك إلى الوصول إلى القرارات الكفؤة و الفعالة، و هي تلك البنوك القادرة على توفير جميع المعلومات المطلوبة بالشكل المناسب و بالتكلفة المقبولة، و لاشك أن توفير هذه المعلومات يستلزم وجود نظام معلومات قادر على مواجهة المتطلبات المختلفة و المتجددة لمتخذي القرار، من المعلومات ذات العلاقة بقراراتهم، بالشكل الذي يراعي الاحتياجات الوظيفية و الفنية الخاصة بالعمل، و بالأسلوب الذي يتناسب مع طبيعة قرارات المستويات التنظيمية الإدارية المختلفة، من حيث درجة التفصيل و السرعة و المرونة.

## الفصل الثالث

دراسة تطبيقية على عينة من الوكالات

البنكية بولاية المسيلة

## تمهيد

بعد التطرق في الفصلين الأول والثاني، لأهم الأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في هذا الفصل منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية، من خلال قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية، وذلك في عينة من الوكالات البنكية لولاية المسيلة، وهذا بالاعتماد على تحليل وتفسير محاور الاستبيان، المستخدم كأداة رئيسية لجمع البيانات وتفسير النتائج، وفقا لفرضيات الدراسة.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، خصص الأول لمنهجية وإجراءات الدراسة التي اتبعناها، حيث تناول منهج الدراسة، وطرق جمع البيانات، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى شرح كيفية إعداد أداة الدراسة، والمتمثلة في استبيان، وزع على أفراد العينة المختارة، وقياس ثبات وصدق هذا الاستبيان، من أجل التأكد من سلامة ووضوح فقراته، بما يعزز الثقة والدقة في النتائج التي سيتم التوصل إليها، كما يتناول هذا المبحث الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

ويتطرق المبحث الثاني إلى تحليل خصائص عينة الدراسة، من خلال بيانات الجزء الأول من الاستبيان (اسم البنك، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، والوظيفة).

أما المبحث الثالث فيتناول تحليل ومناقشة فقرات أداة الدراسة حيث خصص لعرض النتائج واختبار فرضيات الدراسة، بواسطة استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

## المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المبحث المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية، والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة، والأدوات البحثية المستخدمة في جمع البيانات.

## المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

يمكن اعتبار منهج البحث الطريقة التي يتبعها الباحث ويعتمد عليها ليصل في النهاية إلى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، كما أنه الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعنى بكيفية إجراء البحوث العلمية.

وحيث أننا نعرف مسبقا جوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع البحث، فإننا نسعى للوصول إلى قياس مدى كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية، بالتطبيق على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث، لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لها، وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة.

كما استخدمنا لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب من أساليب المنهج الوصفي التحليلي وهو، أسلوب دراسة الحالة.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

**1- المصادر الثانوية:** لمعالجة الإطار النظري للبحث، والمتمثلة أساسا في الكتب باللغة العربية واللغة الأجنبية ذات العلاقة، وكذا الدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث والاطلاع على مواقع مختلفة على شبكة الانترنت.

**2- المصادر الأولية:** ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من خلال استمارة استبيان كأداة رئيسية للبحث، صممت خصيصا لهذا الغرض، ووزعت على الإداريين العاملين في الوكالات البنكية لولاية المسيلة، عينة الدراسة، وقمنا بجمع وتفريغ وتحليل الاستبيان باستخدام برنامج SPSS الإحصائي.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل الإداريين العاملين في الوكالات البنكية الناشطة في ولاية المسيلة على اختلاف أنواعها من حيث الحجم ونوع النشاط وغيرها، ولذلك فإننا اخترنا عينة عشوائية تتمثل في 06 وكالات بنكية مختلفة.

والجدول رقم (3-1) يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد استثمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة.

الاستثمارات الضائعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات الموزعة	اسم البنك	
01	08	09	العدد	بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR
% 02	%16	%18	النسبة %	
01	07	08	العدد	بنك التنمية المحلية BDL
% 02	%14	%16	النسبة %	
02	07	09	العدد	بنك الجزائر الخارجي BEA
% 04	%14	%18	النسبة %	
00	08	08	العدد	البنك الوطني الجزائري BNA
% 00	%16	%16	النسبة %	
01	07	08	العدد	القرض الشعبي الجزائري CPA
%02	%14	%16	النسبة %	
02	06	08	العدد	البنك الوطني للتوفير و الاحتياط CNEP
% 04	%12	%16	النسبة %	
07	43	50	العدد	المجموع
% 14	% 86	%100	النسبة %	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-1) ما يلي، بلغت عدد عينة الدراسة 06 وكالات بنكية، تم توزيع فيها 50 استمارة استبيان وتم استرجاع 40 استمارة استبيان أي بنسبة 86%، في حين بلغ عدد الاستمارات الضائعة 07 استمارة استبيان بنسبة 14% من عدد الاستمارات الموزعة الكلية.

وتجدر الإشارة إلى أنه ومن بين 40 استمارة الاستبيان المسترجعة، تم استبعاد 03 استمارات لعدم اكتمال بياناتها، أو عدم صلاحيتها للتحليل، ليستقر عدد الاستمارات القابلة للتحليل عند 40 استمارة أي ما يمثل نسبة 86% وهي نسبة جيدة للتحليل.

### المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المستخدمة

أولاً- أداة الدراسة الميدانية: اعتمدنا في دراستنا لموضوع بحثنا هذا، كأداة أساسية استمارة استبيان.

1- تصميم الاستبيان: قبل التطرق لكيفية تصميم الاستبيان ندرج أهم الأهداف المرجوة من خلال فقراته، فبالإضافة إلى الهدف الأساسي وهو قياس كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية في البنوك.

تهدف من خلال تصميم الاستبيان أيضا إلى ما يلي:

أ- التعرف على مدى فهم الإداريين العاملين في الوكالات الممثلة لعينة الدراسة، لواقع نظم المعلومات الإدارية في البنك و خصائصها.

ب- التعرف على كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية.

وفيما يخص تصميم الاستبيان، فقد تم من خلال جملة من الوثائق والدراسات السابقة، والجانب النظري للبحث، واعتمدنا في تصميم الاستمارة، على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستبيان، المدرجة تحت محورين أساسيين.

والجدول رقم (3-2) يوضح سلم ليكرت خماسي الأبعاد ودرجات المقياس:

الاستجابة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

ولتحديد طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي - الحدود الدنيا والعليا- المستخدم في محاور الدراسة، ثم حساب المدى (5- 1 = 4)، ثم تقسيمه على أبعاد المقياس الخمسة للحصول على طول البعد أي (0.80= 5/4)، وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة، إلى أقل قيمة في المقياس، وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى للبعد الأول وهكذا، كما يلي:

- لا اتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال؛ ( 01.00 – 01.80 ).
  - لا اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال؛ ( 01.80 – 02.60 ).
  - محايد: المتوسط ينتمي إلى المجال؛ ( 02.60 – 03.40 ).
  - اتفق: المتوسط ينتمي إلى المجال؛ ( 03.40 – 04.20 ).
  - اتفق تماما: المتوسط ينتمي إلى المجال؛ ( 04.20 – 05.00 ).
- وقد قمنا بالإجراءات التالية:

- إعداد استمارة استبيان أولية، من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
  - عرض استمارة الاستبيان على الأستاذ المشرف، من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات؛
  - تعديل استمارة الاستبيان بشكل أولي، حسب ما رآه المشرف لازما للتعديل؛
  - تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد، وتعديل من إضافة وحذف لبعض العبارات وتعديل البعض؛
  - توزيع استمارة الاستبيان على جميع أفراد عينة الدراسة، لجمع البيانات اللازمة للدراسة؛
  - القيام بتحليل وتفسير واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.
- وقد تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى جزأين أحدهما خصص للبيانات الشخصية العامة لعينة الدراسة، وتتكون من خمسة فقرات وهي اسم الوكالة، والوظيفة، والجنس، والسن، والمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة.
- أما الجزء الثاني، فيتناول محاور الدراسة الأساسية، والمتعلقة واقع نظم المعلومات الإدارية في البنك وخصائصها، وكذا كفاءة وفعالية هذه النظم، وتم تقسيمه إلى 24 فقرة، كما يوضحه الجدول رقم (3-3)، والذي يبين عنوان المحور، وأرقام الفقرات، وعددها، النسبة المئوية لكل محور، بالمقارنة مع العدد الكلي لفقرات الجزء الثاني من الاستبيان.

الرقم	عنوان المجال	أرقام الفقرات	عدد الفقرات	النسبة %
01	واقع نظم المعلومات الإدارية في البنك وخصائصه.	12-01	12	50 %
02	كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية.	24-13	12	50 %
	جميع فقرات الاستبيان	24	24	100 %

#### المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول (3-3) أن عدد فقرات المحور الأول، و المعنون بواقع نظم المعلومات الإدارية في البنك وخصائصها بلغ 12 فقرة بنسبة 50% من العدد الكلي لفقرات الاستبيان و عدد فقرات المحور الثاني و المعنون بكفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية بلغ كذلك 12 فقرة بنسبة 50% من فقرات الاستبيان.

## 2- ثبات و صدق أداة الدراسة

أ- ثبات الاستبيان: يقصد بثبات استمارة الاستبيان، أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى، أن ثبات الاستبيان، يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان، وعدم تغييرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة، عدة مرات، خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استبيان الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ.

والجدول رقم (3 - 4) يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان:

الرقم	عنوان المجال	الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	واقع نظم المعلومات الإدارية في البنك وخصائصه.	12	0,950
02	كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية.	12	0,995
	جميع فقرات الاستبيان	24	0,978

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على معلومات الاستبيان و مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-4) أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان تتراوح بين (0,950) وهي معاملات مرتفعة، وكذلك معامل ألفا لجميع محاور الاستبيان معا بلغ (0,978) وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة، تدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعدناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

### ب- ثبات وصدق أداة الدراسة:

● **صدق الاستبيان:** يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقد قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال؛ الصدق الظاهري للمقياس (صدق المحكمين)، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، والصدق البنائي لمحاور المقياس.

### ● صدق المحكمين (صدق الظاهري):

تم عرض أداة الدراسة (الاستبيان) في صورتها الأولية قبل نشر لعملية تحكيم من قبل مجموعة من الأساتذة، وهم ينتمون لاختصاصات علمية وهذا بغية التأكد من سلامة بناء الاستبيان من مختلف الجوانب، خاصة من حيث:

- دقة صياغة الأسئلة وصحة العبارات؛

- مدى شمولية الاستبيان لمعالجة مشكل الدراسة ؛

- ومدى مناسبة كل عبارة للمحور الذي ينتمي إليه؛

هذا بالإضافة إلى اقتراح ما يروونه ضروريا من تعديل صياغة العبارات أو حذفها،

وفي الأخير، وبناء على الملاحظات والتوصيات الواردة من لجنة التحكيم، استجبنا لآراء السادة المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء مقترحاتهم.

وتمت صياغة الاستبيان بشكل نهائي.

#### • صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

وقبل حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان قمنا باختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، باستخدام اختبار (كولموروف - سمرنوف) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. و الجدول رقم (3-5) يبين الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

الرقم	عنوان المحور	القيمة الإحصائية	قيمة مستوى الدلالة sig
01	واقع نظم المعلومات الإدارية في البنك و خصائصه	1,1	0,178
02	كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية.	1,07	0,200
	المجموع	1,13	0,156

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات الاستمارة و مخرجات spss

ونلاحظ من خلال الجدول رقم (3-5) نجد أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) لكل محور من محاور الاستبيان، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي ومنه لا اختبار الفرضيات تتبع الأساليب الإحصائية المعلمية.

ج- صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول المتعلق بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها.

و الجدول رقم (3-6) يبين معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المحور الأول و المعنون بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها، الدرجة الكلية له.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	يستخدم نظام المعلومات في للبنك في التخطيط.	0,97	0.000

0.000	0,94	يُوفر نظام المعلومات للبنك معلومات تتميز بالموضوعية.	2.
0.000	0,98	يُوفر نظام المعلومات للبنك معلومات تتميز بدرجة عالية من الدقة و المصدقية.	3.
0.000	0,98	مخرجات نظام المعلومات في البنك تمتاز بالمرونة أي قابلية التغيير.	4.
0.000	0,96	يثق مستخدمو البنك كثيرا في مخرجات نظم المعلومات الإدارية.	5.
0.000	0,95	تصل المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات في البنك في الوقت المناسب.	6.
0.000	0,95	تتوفر لنظم المعلومات الحماية اللازمة و الكافية من أي اختراق من داخل أو خارج البنك.	7.
0.000	0,96	توفر نظم المعلومات في البنك معلومات بالكمية الكافية و الملائمة لصنع و اتخاذ القرارات.	8.
0.000	0,98	تساعد نظم المعلومات على التنسيق بين نشاطات البنك.	9.
0.000	0,98	تساعد نظم المعلومات في للبنك على تحليل و تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف في البنك.	10.
0.000	0,98	يساعد نظام المعلومات في البنك على ترجمة الأهداف و السياسات إلى إجراءات و برامج تنفيذية في صورة موازنات تقديرية.	11.
0.000	0,82	تناسب مخرجات نظم المعلومات في البنك مع طبيعة الأنشطة و العمليات التي يمارسها العامل في البنك.	12.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الاستمارة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (3-6) نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية له، والمعدل الكلي للفقرات دالة إحصائية، حيث عند مستوى دلالة 0,05، حيث جميع القيم sig تساوي 0,000 و هي أصغر من 0,05، ومنه تعتبر فقرات المحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

• الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني المتعلق بكفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية

و الجدول رقم (3-7) يبين الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني و المعنون بكفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية.

0.000	0,97	يساعد استخدام نظم المعلومات في البنك على تحسين الأداء.	13.
0,000	0,98	يوفر نظام المعلومات بمكوناته في البنك الوقت و الجهد و التكلفة عند أداء الأنشطة.	14.
0.000	0,98	يؤدي نظام المعلومات في البنك إلى تحقيق درجة كبيرة من الرضا لدى مستخدمي المعلومات.	15.
0.000	0,98	تمتاز نظم المعلومات في البنك بتكامل مستلزماتها سواء كانت أجهزة أو برمجيات أو تكنولوجيا أو موارد بشرية.	16.
0.000	0,98	يساعد استخدام نظم المعلومات في البنك في إعادة تصنيف الوظائف بنا يتناسب مع المهارات و الاحتياجات المطلوبة.	17.
0.000	0,97	تساعد نظم المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد المادية للبنك (أجهزة، معدات، تكنولوجيا.....)	18.
0.000	0,97	تساعد نظم المعلومات على التوزيع الأمثل للموارد المالية على مختلف الأنشطة الأساسية للبنك.	19.
0.000	0,95	يحقق الاستخدام الجيد لنظم المعلومات أكبر العوائد مقابل تخفيض التكاليف.	20.
0.000	0,97	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة إنتاجية العامل و من ثم إنتاجية البنك.	21.
0.000	0,95	يستطيع البنك من خلال نظم المعلومات الوصول إلى الأهداف المسطرة.	22.
0.000	0,97	يستطيع البنك من خلال نظم المعلومات المستخدمة من قياس و تقييم أداء	23.

		الموارد المختلفة فيه.	
0.000	0,97	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في البنك على تنويع مصادر التمويل و الاستثمار في البنك.	24.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات الاستمارة و مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (3-7) نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية له، والمعدل الكلي للفقرات دالة إحصائية، حيث عند مستوى دلالة 0,05، حيث جميع القيم sig تساوي 0,000 و هي أصغر من 0,05، ومنه تعتبر فقرات المحور صادقة ومتسقة داخليا، لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: تحليل خصائص عينة الدراسة

المطلب الأول: تحليل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس و العمر

أولاً- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

والجدول رقم (3-8): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	26	65 %
أنثى	14	35 %
المجموع	40	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على بيانات الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-8) أن عدد الذكور بلغ 26 فرد بنسبة 65 %، في حين بلغ عدد الإناث 14 أنثى بنسبة 35 %، أي أن فئة الذكور هي الغالبة في الوكالات البنكية لولاية المسيلة.

ثانياً- توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

و الجدول رقم(3-9): يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة%
أقل من 30	10	25 %
من 30 إلى 50	17	42,5 %
أكثر من 50	13	32,5 %
المجموع	40	100 %

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-9) أن أفراد العينة البحث تتوزع حسب العمر بنسبة 25% للفئة العمرية أقل من 30 سنة أي بعدد 10 أفراد، و بنسبة 42,5% للفئة العمرية من 30 إلى 50 سنة أي بعدد 17 فرد، في حين بلغ أفراد الفئة العمرية أكبر من 50 سنة 13 فرد بنسبة 5,32% أي أن الفئة العمرية الغالبة هي الفئة العمرية من 30\_50 سنة بعدد 17 فرد و بما نسبته 42,5%.

المطلب الثاني: تحليل أفراد العينة حسب الخبرة و المؤهل العلمي

أولاً- توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

و الجدول رقم (3-10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة%
أقل من 05 سنوات	11	27,5%
من 05 إلى 10 سنوات	22	55%
أكثر من 10 سنوات	07	17,5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-10) أن نسبة 27,5% ممن عدد سنوات خبرتهم أقل من 05 سنوات بعدد 11 فرد، و نسبة 55% ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم بين 05 إلى 10 سنوات بعدد 22 فرد، في حين بلغت نسبة 17,5% من تزيد سنوات خبرتهم عن 10 سنوات بعدد 07 أفراد، أي أن معظمهم يتميزون بخبرة مهنية تتراوح ما بين من 05 إلى 10 سنوات بنسبة 55%.

ثانياً- توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

و الجدول رقم (3-11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة%
متوسط	00	00%
ثانوي	01	2,5%
جامعي	39	97,5%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-11) أن الأغلبية الساحقة لأفراد عينة البحث تتوزع من حملة الشهادات الجامعية بنسبة 97,5% بعدد 39 فرد، في حين بلغت نسبة من دون المستوى الجامعي فردا واحدا بنسبة 2,5% و هو ذو مستوى ثانوي.

### المطلب الثالث: تحليل أفراد عينة الدراسة حسب الصفة الوظيفية

و الجدول رقم (3-12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية

النسبة %	التكرار	الصفة الوظيفية
2,5 %	01	مدير
17,5 %	07	رئيس مصلحة
20 %	08	رئيس قسم
60 %	24	إداري
100 %	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات الاستمارة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-12) أن أفراد العينة البحث توزعت بعدد 01 لصفة مدير و هو ما يمثل نسبة 2,5 %، و بعدد 07 أفراد لصفة رئيس مصلحة و هو ما يمثل نسبة 17,5 %، و بعدد 08 أفراد لصفة رئيس قسم و هو ما يمثل نسبة 20 %، و بعدد 24 فرد و هو ما يمثل نسبة 60 %. أي أن معظم أفراد العينة ينتمون إلى الإدارة الدنيا المثلة في المسمى الوظيفي إداري بنسبة 60 %.

### المبحث الثالث: تحليل نتائج و فرضيات الدراسة

لتحليل فقرات الاستبيان تم استخدام اختبار (One Sample T test) للعينة الواحدة

و مستوى الدلالة لكل فقرة وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها

( إذا كانت القيمة المطلقة ل t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية) ، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها ( إذا كانت القيمة المطلقة ل المحسوبة أقل من قيمة t الجدولية) ، وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة، كما تم تحديد درجة الموافقة بالاعتماد على المتوسط الحسابي

المطلب الأول: تحليل نتائج اختبار فرضية المحور الأول (واقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها و الجدول رقم (3-13) يبين تحليل نتائج اختبار فرضية المحور الأول و المتعلقة بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها.

الترتيب (الأهمية في المحور)	درجة الموافقة	مستوى الدلالة	قيمة T	انحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
11	عالية	0,000	18,34	1,19	3,47	يستخدم نظام المعلومات في للبنك في التخطيط.	1.

12	متوسطة	0,000	15,35	1,14	2,77	يُوفر نظام المعلومات للبنك معلومات تتميز بالموضوعية.	.2
09	عالية	0,000	18,28	1,21	3,52	يُوفر نظام المعلومات للبنك معلومات تتميز بدرجة عالية من الدقة و المصادقية.	.3
03	عالية	0,000	20,78	1,11	3,67	مخرجات نظام المعلومات في البنك تمتاز بالمرونة أي قابلية التغيير.	.4
08	عالية	0,000	21,34	1,05	3,57	يثق مستخدمو البنك كثيرا في مخرجات نظم المعلومات الإدارية.	.5
07	عالية	0,000	22,38	1,00	3,57	تصل المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات في البنك في الوقت المناسب.	.6
01	عالية	0,000	22,00	1,11	3,87	تتوفر لنظم المعلومات الحماية اللازمة و الكافية من أي اختراق من داخل أو خارج البنك.	.7
02	عالية	0,000	20,73	1,15	3,80	توفر نظم المعلومات في البنك معلومات بالكمية الكافية و الملائمة لصنع و اتخاذ القرارات.	.8
04	عالية	0,000	19,42	1,18	3,65	تساعد نظم المعلومات على التنسيق بين نشاطات البنك.	.9

10	عالية	0,000	18,28	1,21	3,52	10. تساعد نظم المعلومات في للبنك على تحليل و تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف في البنك.
06	عالية	0,000	19,24	1,19	3,62	11. يساعد نظام المعلومات في البنك على ترجمة الأهداف و السياسات إلى إجراءات و برامج تنفيذية في صورة موازنات تقديرية.
05	عالية	0,000	17,86	1,29	3,65	12. تتناسب مخرجات نظم المعلومات في البنك مع طبيعة الأنشطة و العمليات التي يمارسها العامل في البنك.
/	عالية	0,000	24,16	0,93	3,65	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (3-13) نحاول معرفة الآراء و اتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي وشدة الموافقة على فقرات الاستبيان.

على محتواها باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (سيودنت):

احتلت الفقرة رقم 07 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,87 وانحراف معياري 1,11، وبلغت القيمة T المحسوبة: 22,00. وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن تتوفر لنظم المعلومات الحماية اللازمة و الكافية من أي اختراق من داخل أو خارج البنك.

احتلت الفقرة رقم 08 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 3,80 وانحراف معياري 1,15، وبلغت القيمة T المحسوبة: 20,73. وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الثامنة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن نظم المعلومات في البنك توفر معلومات بالكمية الكافية و الملائمة لصنع و اتخاذ القرارات.

احتلت الفقرة رقم 04 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,67 وانحراف معياري 1,11 ، وبلغت القيمة T المحسوبة: 20,78 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن مخرجات نظام المعلومات في البنك تمتاز بالمرونة أي قابلية التغيير.

احتلت الفقرة رقم 09 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,65 وانحراف معياري 1,18، وبلغت القيمة T المحسوبة: 19,42 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة 09 ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن تساعد نظم المعلومات على التنسيق بين نشاطات البنك.

احتلت الفقرة رقم 12 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,65 وانحراف معياري 1,29 وبلغت القيمة T المحسوبة: 17,86 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة 12 ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن مخرجات نظم المعلومات في البنك تتناسب مع طبيعة الأنشطة و العمليات التي يمارسها العامل في البنك.

احتلت الفقرة رقم 11 المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3,62 وانحراف معياري 1,19، وبلغت القيمة T المحسوبة: 19,24 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة 11 ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن نظم المعلومات في البنك تساعد على ترجمة الأهداف و السياسات إلى إجراءات و برامج تنفيذية في صورة موازنات تقديرية.

احتلت الفقرة رقم 06 المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,57 وانحراف معياري 1,00، وبلغت القيمة T المحسوبة: 22,389 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات في البنك تصل في الوقت المناسب.

احتلت الفقرة رقم 05 المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3,57 وانحراف معياري 1,05، وبلغت القيمة T المحسوبة: 21,342 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الخامسة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن مستخدموا البنك يثقون كثيرا في مخرجات نظم المعلومات الإدارية.

احتلت الفقرة رقم 03 المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3,52 وانحراف معياري 1,21، وبلغت القيمة T المحسوبة: 18,285 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن نظام المعلومات يُوفر للبنك معلومات تتميز بدرجة عالية من الدقة و المصداقية.

احتلت الفقرة رقم 10 المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ 3,52 وانحراف معياري 1,21، وبلغت القيمة T المحسوبة: 18,285 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة العاشرة ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن نظم المعلومات في البنك تساعد على تحليل وتحديد نقاط القوة و نقاط الضعف في البنك.

احتلت الفقرة رقم 01 المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ 3,47 وانحراف معياري 1,19، وبلغت القيمة T المحسوبة: 18,345 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الأولى ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن نظام المعلومات في للبنك يُستخدم في التخطيط.

احتلت الفقرة رقم 02 المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ 2,77 وانحراف معياري 1,19، وبلغت القيمة T المحسوبة: 15,351 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثانية ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة متوسطة على أن نظام المعلومات يُوفر للبنك معلومات تتميز بالموضوعية.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 3,56 وانحراف معياري 0,93 وبلغت القيمة T المحسوبة: 24,16 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون و بدرجة عالية على أن جميع عبارات المحور الأول تعبر عن واقع نظم المعلومات الإدارية في البنك و خصائصه.

ثانيا- اختبار فرضية المحور الأول المتعلقة بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها.

**الفرضية الصفرية H0:** لا تظهر نظم المعلومات الإدارية في البنوك من خلال خصائصها.

**الفرضية البديلة H1:** توجد في البنوك نظم معلومات إدارية تظهر من خلال خصائص هذه النظم.

و الجدول رقم (3-14): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بال محور الأول المعنون بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها.

نتيجة اختبار الفرضية		(Sig-t)	t الجدولية	t المحسوبة	البيان
H1	H0				
قبول	رفض	0,000	1,671	24,16	نتائج المحور الأول ( واقع نظم المعلومات في البنوك و خصائصها).

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-14) أن اختبار t للمحور الأول بلغ وهو أكبر بكثير من t الجدولية والتي تقدر ب 1,671، وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (sig) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.000)، وهي أقل من (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H0، وقبول الفرضية البديلة H1، والتي تقول أن هناك نظم معلومات إدارية في البنوك تظهر من خلال خصائص هذه النظم.

المطلب الثالث: تحليل نتائج اختبار فرضية المحور الثاني كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية

و الجدول(3-15) يبين تحليل نتائج اختبار فرضية المحور الأول و المتعلقة بواقع نظم المعلومات الإدارية و خصائصها.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	درجة الموافقة	الترتيب (الأهمية في المحور)
13.	يساعد استخدام نظم المعلومات في البنك على تحسين الأداء.	3,85	1,05	23,16		عالية	03
14.	يوفر نظام المعلومات بمكوناته في البنك الوقت و الجهد و التكلفة عند أداء الأنشطة.	3,65	1,25	18,44	0,000	عالية	09

08	عالية	0,000	18,75	1,23	3,65	يؤدي نظام المعلومات في البنك إلى تحقيق درجة كبيرة من الرضا لدى مستخدمي المعلومات.	15.
10	عالية	0,000	18,73	1,21	3,60	تمتاز نظم المعلومات في البنك بتكامل مستلزماتها سواء كانت أجهزة أو برمجيات أو تكنولوجيا أو موارد بشرية.	16.
05	عالية	0,000	21,57	1,11	3,80	يساعد استخدام نظم المعلومات في البنك في إعادة تصنيف الوظائف بما يتناسب مع المهارات و الاحتياجات المطلوبة.	17.
01	عالية	0,000	24,47	1,00	3,90	تساعد نظم المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد المادية للبنك (أجهزة، معدات، تكنولوجيا.....)	18.
07	عالية	0,000	20,37	1,14	3,67	تساعد نظم المعلومات على التوزيع الأمثل للموارد المالية على مختلف الأنشطة الأساسية للبنك.	19.
12	عالية	0,000	18,01	1,19	3,40	يحقق الاستخدام الجيد لنظم المعلومات أكبر العوائد مقابل تخفيض التكاليف.	20.
04	عالية	0,000	21,70	1,12	3,85	يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة إنتاجية العامل و من ثم إنتاجية البنك.	21.
11	عالية	0,000	19,95	1,10	3,50	يستطيع البنك من خلال نظم المعلومات الوصول إلى الأهداف المسطرة.	22.

23.	يستطيع البنك من خلال نظم المعلومات المستخدمة من قياس و تقييم أداء الموارد المختلفة فيه.	3,75	1,21	19,53	0,000	عالية	06
24.	تساهم نظم المعلومات المستخدمة في البنك على تنوع مصادر التمويل و الاستثمار في البنك.	3,87	1,06	22,97	0,000	عالية	02
	المجموع	3,70	1,11	21,06	0,000	عالية	/

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (3-15) نحاول معرفة الآراء و اتجاهات أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي و شدة الموافقة على فقرات الاستبيان باستعانة بالدلالة للقيمة الإحصائية للاختبار T (ستيوذنت):

احتلت الفقرة رقم 18 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3,90 وانحراف معياري 1,00 ، وبلغت القيمة T المحسوبة: 24,47 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن تساعد نظم المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد المادية للبنك (أجهزة، معدات، تكنولوجيا.....) .

احتلت الفقرة رقم 22 المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,87 وبلغ وانحراف معياري 1,06، وبلغت القيمة T المحسوبة: 22,95 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة اثنين و عشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن نظم المعلومات المستخدمة في البنك تساهم على تنوع مصادر التمويل و الاستثمار في البنك.

احتلت الفقرة رقم 13 المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3,85 وانحراف معياري 1,05، وبلغت القيمة T المحسوبة: 23,16 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن استخدام نظم المعلومات في البنك يساعد على تحسين الأداء.

احتلت الفقرة رقم 21 المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,85 وانحراف معياري 1,12، وبلغت القيمة T المحسوبة: 21,70 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة واحد وعشرون ذات دلالة إحصائية

وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن استخدام نظم المعلومات يؤدي إلى زيادة إنتاجية العامل و من ثم إنتاجية البنك.

احتلت الفقرة رقم 17 المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,80 وانحراف معياري 1,11، وبلغت القيمة T المحسوبة: 21,57 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن استخدام نظم المعلومات في البنك يساعد في إعادة تصنيف الوظائف بما يتناسب مع المهارات و الاحتياجات المطلوبة.

احتلت الفقرة رقم 23 المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3,75 وانحراف معياري 1,21، وبلغت القيمة T المحسوبة: 19,53 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة ثلاثة و عشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن يستطيع البنك من خلال نظم المعلومات المستخدمة من قياس و تقييم أداء الموارد المختلفة فيه.

احتلت الفقرة رقم 19 المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3,67 وانحراف معياري 1,14، وبلغت القيمة T المحسوبة: 20,73 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة التاسعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن تساعد نظم المعلومات على التوزيع الأمثل للموارد المالية على مختلف الأنشطة الأساسية للبنك.

احتلت الفقرة رقم 15 المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3,65 وانحراف معياري 1,23 ، وبلغت القيمة T المحسوبة: 18,75 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الخامسة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن يؤدي نظام المعلومات في البنك إلى تحقيق درجة كبيرة من الرضا لدى مستخدمي المعلومات.

احتلت الفقرة رقم 14 المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3,65 وانحراف معياري 1,25 ، وبلغت القيمة T المحسوبة: 18,44 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الرابعة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن نظام المعلومات بمكوناته في البنك يوفر الوقت و الجهد و التكلفة عند أداء الأنشطة.

احتلت الفقرة رقم 16 المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي بلغ 3,60 وانحراف معياري 1,21، وبلغت القيمة T المحسوبة: 18,73 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة السادسة عشر ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن تمتاز نظم المعلومات في البنك بتكامل مستلزماتها سواء كانت أجهزة أو برمجيات أو تكنولوجيا أو موارد بشرية.

احتلت الفقرة رقم 22 المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي بلغ 3,50 وانحراف معياري 1,10، وبلغت القيمة T المحسوبة: 19,95 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة اثنان و عشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن البنك يستطيع من خلال نظم المعلومات الوصول إلى الأهداف المسطرة.

احتلت الفقرة رقم 20 المرتبة الثانية عشر بمتوسط حسابي بلغ 3,40 وانحراف معياري 1,19، وبلغت القيمة T المحسوبة: 18,01 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة عشرون ذات دلالة إحصائية وإيجابية أي أن أفراد العينة يوافقون و بدرجة عالية على أن الاستخدام الجيد لنظم المعلومات يحقق أكبر العوائد مقابل تخفيض التكاليف.

وبصفة عامة فإن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني بلغ 3,70 وانحراف معياري 1,11 وبلغت القيمة T المحسوبة: 21,06 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، هذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على أن جميع عبارات المحور الثاني تعبر عن كفاءة وفعالية نظم المعلومات.

ثانيا- اختبار فرضية المحور الثاني (كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية).

الفرضية الصفرية  $H_0$ : ليس هناك كفاءة و فعالية في نظم المعلومات الإدارية في البنوك.

الفرضية البديلة  $H_1$ : هناك كفاءة و فعالية في نظم المعلومات الإدارية في البنوك.

و الجدول رقم (3-16) يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني و المعنون بكفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية.

نتيجة اختبار الفرضية		(Sig-t)	t الجدولية	t المحسوبة	البيان
H1	H0				
قبول	رفض	0.000	1,671	21,06	نتائج المحور الثاني (كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية).

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3 - 16) أن اختبار t للمحور الثاني بلغ (21,06) وهو أكبر بكثير من t الجدولية والتي تقدر ب(1,671)، وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (sig) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.000)، وهي أقل من (0.05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وهذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية  $H_0$ ، وقبول الفرضية البديلة  $H_1$ ، والتي تقول أن هناك كفاءة وفعالية في نظم المعلومات الإدارية في البنوك.

## خلاصة الفصل الثالث

لقد أردنا من خلال هذه الدراسة الميدانية التحري عن واقع نظم المعلومات الإدارية في عينة من البنوك التجارية لولاية المسيلة فيما يتعلق بامتلاكها لنظم معلومات إدارية، قدرة على إيصال المعلومات بالمواصفات المطلوبة و في الوقت المناسب لمختلف المستويات الإدارية مما يسمح بتفعيل القرارات التي يتم اتخاذها في كل مستوى تنظيمي، باعتبار هذه الأخيرة تعكس مدى دقة و صحة المعلومات، ومن خلال تحليل إجابات الاستبيان خلصنا إلى أن البنوك تتمتع بنظم معلومات تمتاز بدرجة عالية من الدقة و المصدقية، كما أنها تساعد على ترجمة الأهداف والسياسات إلى برامج و إجراءات تنفيذية و تحليل نقاط القوة و نقاط الضعف، كما أن مستخدمو هذه النظم في البنوك يثقون كثيرا في مخرجاتها حيث تمتاز بالمرونة أي القابلية للتغيير و كذا تناسبها مع طبيعة الأنشطة و العمليات التي يمارسها العامل.

ثم انتقلنا في المحور الثاني حيث تناولنا كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية لمعرفة مدى كفاءة و فعالية هذه النظم حيث استنتجنا بأن نظم المعلومات الإدارية تمتاز بكفاءة و فعالية عالية تظهر من خلال مساعدتها على الاستخدام الأمثل للموارد المادية للبنك من أجهزة و معدات و تكنولوجيا، كما أنها تساهم على تنوع مصادر التمويل و الاستثمار و قياس و تقييم أداء الموارد المختلفة فيه، كما أن نظم المعلومات الإدارية أدت إلى درجة عالية من الرضا لدى مستخدمي المعلومات ووفرت الوقت و الجهد و التكلفة عند أداء الأنشطة لامتيازها بتكامل مستلزماتها سواء كانت أجهزة أو برمجيات أو تكنولوجيا أو موارد بشرية و التي من خلالها يستطيع البنك الوصول إلى الأهداف المسطرة و تحقيق أكبر العوائد مقابل تخفيض التكاليف.

الخاتمة

## الخاتمة:

نستخلص من دراستنا النظرية والميدانية، أن نظم المعلومات الإدارية تعد أداة قوية في تحقيق الكفاءة، وكذا دورا جوهريا في تحقيق الفعالية المصرفية لكل البنوك مهما اختلفت أنواعها، وقد اكتسبت هذه الأهمية نتيجة لزيادة حدة المنافسة و انفتاحها على الاقتصاد العالمي، وتزايد التطور المذهل في تكنولوجيا، مما جعل البنوك تسعى إلى تبني نظم معلومات إدارية تساعدها في التعامل مع بيئتها من خلال توفير المعلومات اللازمة لدعم مختلف وظائف البنوك.

ومنه يمكن القول أن هدف نظم المعلومات الإدارية هو تحقيق أكبر قدر ممكن من الكفاءة و الفعالية من خلال خصائص هذه النظم.

## أولا- النتائج

من خلال الدراسة التطبيقية و النظرية يمكن تقديم جملة من النتائج:

1. وجود تقنيات حديثة في مكونات نظم المعلومات الإدارية جعلت مستخدمي هذه النظم يعتمدون عليها اعتماد كبير في تفعيل القرارات الخاصة بهم في البنوك.
2. تقوم نظم المعلومات الإدارية بعمليات التجميع والتخزين والمعالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب.
3. تساعد نظم المعلومات المستخدمين على أداء الوظائف الموكلة لهم خاصة الوظائف الإدارية، و لإيجاد الحلول لمختلف المشاكل، وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة.
4. يظهر نظام المعلومات الإدارية من خلال الدعم الذي يقدمه لمتخذي القرارات وذلك بمعالجة البيانات ومن ثم تحويلها إلى معلومات، وكذا يمد العاملين بالقواعد والإجراءات التي تتبع في مواقف روتينية.
5. نظام المعلومات الإدارية يسمح بربط مختلف الوظائف والذي يؤدي إلى وصف عمليات المصرف وذلك من خلال دعم وظائف التخطيط والرقابة.
6. تسمح نظم المعلومات الإدارية بالتنبؤ بالمستقبل وذلك برصد الأحداث والفرص التي في البيئة الخارجية كتنقص الموارد الطبيعية، التطور التكنولوجي.
7. استعمال نظام المعلومات الإدارية يحقق السرعة والدقة والتقليل من الأخطاء الإدارية والقرارية.
8. وجود مظاهر القوة في مقومات نظم المعلومات الإدارية، و التي تنعكس إيجابا على آليات العمل.

9. توفر نظم المعلومات الإدارية معايير و مؤشرات رقابية بشكل كاف لتساعد الإدارة في اكتشاف الانحرافات، و التحديد الدقيق للمشكلات التي تواجه الإدارة ووضع البدائل المقترحة لمعالجتها.

### ثانيا- اختبار الفروض:

- هناك مجموعة من المعايير والمؤشرات تستخدم في قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية.
- توفر المعلومات بالكمية اللازمة والدقة الكافية والوقت المناسب، يحدد درجة كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية.
- تقوم البنوك التجارية بقياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية وبصورة مستمرة.
- تستخدم البنوك التجارية الجزائية معايير ومؤشرات قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات الإدارية.

### ثالثا- الاقتراحات

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج في هذه الدراسة، فإننا نوصي إدارة البنوك بما يلي:

- ضرورة الاهتمام بالعمل على تشجيع العاملين في المجال الإداري بتحسين مستواهم الفني و الأكاديمي، و مواكبة التطورات الفنية و المهنية و التكنولوجية و بالتالي تطوير مهاراتهم.
- ضرورة الاهتمام بالسعي نحو تطوير الأجهزة و البرامج المستخدمة في تشغيل النظام الإداري و ذلك لمواكبة التطورات التقنية الحديثة، و ذلك لتحسين مستوى الأداء الإداري.
- استعمال شبكة الانترنت لتسهيل وصول المعلومات في الوقت المناسب و من ثم استهلاكها في الوقت المناسب.

### ثالثا - آفاق الدراسة:

1. دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الاقتصادية؛
2. مدى فاعلية نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الأمان للبنوك في ظل التجارة الإلكترونية؛
3. دور نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات في البنوك؛
4. نظم المعلومات الإدارية ودورها في تقييم أداء البنوك وزيادة فعاليتها؛
5. العلاقة التكاملية بين الأنظمة الفرعية لنظام المعلومات و آثارها على اتخاذ القرار؛

إن وصولنا إلى النتائج السابقة الذكر لا يعني أننا قد حددنا مختلف الجوانب التي تعنى بنظم المعلومات الإدارية، لأن هناك جوانب تبقى في تطور مستمر مادامت تكنولوجيا المعلومات في تطور كبير، أي القدرة على خلق برامج جديدة، و التي قد تساهم في حل أعقد المشاكل.

و أخيرا نأمل إذا كانت آراؤنا التي أبديناها صائبة و سليمة، وصادفها التوفيق، أن نحظى بتقدير الاجتهاد، وختاما نسأل الله التوفيق و السداد، حيث قال و قوله تعالى الحق " و ما أوتيتم من العلم إلا قليلا".

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### المراجع العربية:

#### أولا-الكتب

1. إبراهيم قنديلجي عامر، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط1، 2005.
2. أحمد عطية هاشم، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000.
3. جمعة صالح النجار فايز، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2007.
4. الحسينة سليم، نظم المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الوراق للنشر، عمان، الأردن، ط3، 2006.
5. سلطان إبراهيم، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
6. السيد غراب كامل، فادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي )، جامعة الملك سعود، الرياض، ط1، 1997.
7. عبد الرحيم عاطف زاهر، الهيكل التنظيمي للمنظمة (الهندرة)، دار الراية، عمان، الأردن، 2011.
8. عبد الرزاق السالمي علاء ، نظم المعلومات الإدارية، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، القاهرة جمهورية مصر العربية، 2013.
9. عبد الرزاق السالمي علاء، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
10. علي القباني ثناء، نظم المعلومات المحاسبية، جامعة المنوفية، مصر.
11. علي توفيق الشهر بلي إنعام، تقويم نظم المعلومات باستخدام بحوث العمليات، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
12. غالب ياسين سعد، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
13. غالب ياسين سعد، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010.
14. غالب ياسين سعد، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
15. محمد البكري سونيا، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.

16. محمد الكردي منال، جلال إبراهيم العبد، نظم المعلومات الإدارية، (المفاهيم الأساسية والتطبيقات)، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2003.

17. محمد قاسم عبد الرزاق، نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2001.

18. نور الدين عبد اللطيف ناصر، نظم المعلومات الإدارية و معالجة البيانات و البرامج الجاهزة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.

### ثانيا- المقالات العلمية و البحوث والدوريات

19. بن ختو فريد ومحمد الجموعي قريشي، قياس كفاءة البنوك الجزائرية باستخدام تحليل مغلف البيانات DEA، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 12، 2013.

20. زيدان عبد العزيز عدنان ، استخدام الطرق الإحصائية في تقييم كفاءة الخدمة المصرفية في المصارف الأهلية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، إصدار 26، 2011.

21. العنزري سعد وآخرون، فاعلية المنظمة في فلسفة أبرز منظري الفكر الإداري، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العراق، المجلد 15، الإصدار 53، 2009.

22. محمد ثابت كاظم نور، تقييم فاعلية إدارة الائتمان المصرفي- إطار مفاهيمي، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العراق، المجلد 5، العدد 10، سنة 2013.

23. محمد عبد الرحيم المحاسنة، أثر كفاءة نظم المعلومات في فعالية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية في دائرة الجمارك الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 01، العدد 01، 2005.

24. مصلح محمد عائض عبد اللطيف، دور الإدارة في نجاح البنوك الإسلامية اليمنية، مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن، العدد 31، جويلية-ديسمبر، 2010.

25. المهدي الشحات سميح، الجوانب الإيجابية والسلبية للمنافسة المصرفية على الكفاءة المصرفية، بحث مقدم، المعهد المصرفي، مصر، 2013.

### الملتقيات:

26. مختار هلود عوض، الإنتاجية و رفع مستوى الإنتاجية، مداخلة مقدمة للمؤتمر الثاني لقسم الاقتصاد، جامعة القاهرة، ابريل، 1991،

27. مزهودة عبد المللك، الأداء الاستراتيجي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية الحقوق الاقتصادية، جامعة ورقلة، 8\_9 مارس، ص 487.

### ثالثاً- المذكرات

28. إسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.
29. بن عنتر عبد الرحمان، تحسين الإنتاجية و تدعيم القدرة التنافسية للمنتجات الصناعية، أ فايق عبد الجواد أبو سبت صبري، تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات الإدارية في الجامعات الفلسطينية، دراسة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2005 .
30. بنية عمر، إدارة الموارد البشرية و دورها في تحسين الإنتاجية بالمؤسسة الاقتصادية\_شركة توزيع الموارد البترولية \_نفطال\_، مذكرة ماجستير، قسم الإحصاء التطبيقي، جامعة الجزائر، 2006.
31. الجهمي إسماعيل سالم، نموذج مقترح لزيادة فعالية البنوك في ظل تفاعل الثقافات والأنماط القيادية بالتطبيق على البنوك التجارية السعودية، رسالة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2006.
32. حسان محمد أحمد، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
33. حسن الدويك مصباح عبد الهادي، نظم المعلومات الصحية المحوسبة و أثرها على القرارات الإدارية والطبية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.
34. حسين بتال أحمد، قياس وتحليل كفاءة أداء المصارف الخاصة في العراق باستخدام تكنيك تحليل مغلف البيانات، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم الاقتصاد، جامعة بغداد، 2012.
35. شاحوذ خلف الدليمي خالد، تقويم كفاءة وفعالية الأداء الاقتصادي للمصارف الإسلامية دراسة تحليلية مقارنة لعينة من المصارف الإسلامية العربية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق، 2002.
36. عبد الرحمان محمد أبو عمر هاني، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة و أثرها في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

37. عمر غزالي ، دراسة وتحليل أثر فعالية نظم المعلومات في كفاءة عملية اتخاذ القرارات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 200 مصلىح حسين الرقب خالد، دور المعلومات في تطوير الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية تدخل ضمن متطلبات استكمال رسالة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.

38. مراد مرمي، أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، 2010\_2009.

39. ياسمينه ياسع، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، دراسة حالة شركة القطن الممتص، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

41. Alan Stainer LoriceStainer, Productivity, Quality and Ethics-a & European Viewpoint, European Business Review, vol.95, Issue 6, 1995.

42. A.JEFFREY, C. Estimation of Economies of Scale in Banking Using a Generalized Functional Form. Journal of Money, Credit, and , (1984). Banking, Vole 16 , No . 1, 53-68

43. Carlson Bo, The measurement of efficiency in production: an manufacturing Industry, SJE, 19827.

44. F.R Forsund,. & Hjalmarsson, L. Frontier production function and technical progress study of general milk processing in Swedishdairy plant Econometric 1979.

45. H. X Leibenstein , - efficiency Exists - reply to American Economic Review 1978.

46. J.Stevenson William, *production/ operations Management*, Fourth Edition, Richard D.IRWIN INC, USA, 1993.

47. jaque Villan, l'information de l'entreprise japonaise, congrés 18 ADBSANRT, paris, 1999.

48. N.B Allen & Diana H & David B.H Bank efficiency derived from the profit function, Journal of Banking and Finance 17 (1993), 317-347.

49. reix Robert, system d'informations et management des organisations, Vuibert, paris, 2002.

50. S Mouzas, Efficiency versus effectiveness in business networks, Journal of Business Research, Vol. 59, 2006.

51. Y.A Ozcan. , Health Care Benchmarking and Performance Evaluation: An Assessment Using Data Envelopment Analysis (DEA), Springer Science & Business Media, New York, NY, 2008.

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

السنة الثانية ماستر

فرع: بنوك

قياس كفاءة و فعالية نظم المعلومات في البنوك التجارية الجزائرية  
- دراسة تطبيقية على عينة من الوكالات البنكية بولاية المسيلة -

السادة و السيدات الكرام، تحية طيبة و سلاما عطرا يليق بمقامكم و بعد:

في إطار تحضير مذكرة التخرج المكلمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في العلوم التجارية بجامعة المسيلة، و نظرا لما لانطباعاتكم و آرائكم من أهمية بالغة في إثراء هذه الدراسة، أتشرف أن أضع بين أيديكم استمارة الاستبيان المتعلق بموضوع الدراسة و أرجو من سيادتكم قراءة كل فقراتها و التفضل بالإجابة على محاور الاستبيان بكل مصداقية، علما أن ما تدلون به من إجابات سيحاط بالسرية التامة، و لن يستخدم إلى في غير أغراض البحث العلمي، أملين أن تعود نتائج هذه الدراسة بالنفع على كافة المؤسسات و الباحثين معا، كما نشكر لكم مسبقا حسن تعاونكم و مساهمتكم القيمة لما بذلتموه من جهد في سبيل إتمام إنجاز هذه الدراسة.

تقبلوا فائق التقدير و الاحترام مني أنا الطالبة: بدوش نجية

أولا: البيانات العامة

الجنس:

أنثى

ذكر

1. السن:

أقل من 30 سنة  من 30 إلى 50 سنة  أكثر من 50 سنة

2. الخبرة المهنية:

أقل من 05 سنوات  من 05 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات

3. المؤهل العلمي:

متوسط  ثانوي  جامعي

4. الصفة الوظيفية:

مدير  رئيس مصلحة  رئيس قسم  إداري

ثانيا: محاور الدراسة

المحور الأول: واقع نظم المعلومات الإدارية في البنك و خصائصه

لا أوافق تماما	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق تماما	العبارة
					01. تستخدم نظم المعلومات الإدارية في البنك في التخطيط.
					02. يوفر نظام المعلومات للبنك معلومات تتميز بالموضوعية.
					03. يوفر نظام المعلومات للبنك معلومات تتميز بدرجة عالية من الدقة و المصداقية.
					04. مخرجات نظام المعلومات في البنك تمتاز بالمرونة أي قابلية التغيير.
					05. يثق مستخدمو البنك كثيرا في مخرجات نظم المعلومات الإدارية.
					06. تصل المعلومات اللازمة لمتخذي القرارات في البنك في الوقت المناسب.
					07. تتوفر لنظم المعلومات الحماية اللازمة و الكافية من أي اختراق من داخل أو خارج البنك.
					08. توفر نظم المعلومات في البنك معلومات بالكمية الكافية و الملائمة لصنع و اتخاذ القرارات.
					09. تساعد نظم المعلومات على التنسيق بين نشاطات البنك.
					10. تساعد نظم المعلومات في البنك على تحليل و تحديد نقاط القوة و نقاط الضعف في البنك.
					11. يساعد نظام المعلومات في البنك على ترجمة الأهداف و السياسات إلى إجراءات و برامج تنفيذية في صورة موازنات تقديرية.
					12. تتناسب مخرجات نظم المعلومات في البنك مع طبيعة الأنشطة و العمليات

المحور الثاني: كفاءة و فعالية نظم المعلومات الإدارية

					13. يساعد استخدام نظم المعلومات في البنك على تحسين الأداء.
					14. يوفر نظام المعلومات بمكوناته في البنك الوقت و الجهد و التكلفة عند أداء الأنشطة.
					15. يؤدي نظام المعلومات في البنك إلى تحقيق درجة كبيرة من الرضا لدى مستخدمي المعلومات.
					16. تمتاز نظم المعلومات في البنك بتكامل مستلزماتها سواء كانت أجهزة أو برمجيات أو تكنولوجيا أو موارد بشرية.
					17. يساعد استخدام نظم المعلومات في البنك في إعادة تصنيف الوظائف بنا يتناسب مع المهارات و الاحتياجات المطلوبة.
					18. تساعد نظم المعلومات على الاستخدام الأمثل للموارد المادية للبنك (أجهزة، معدات، تكنولوجيا .....) )
					19. تساعد نظم المعلومات على التوزيع الأمثل للموارد المالية على مختلف الأنشطة الأساسية للبنك.
					20. يحقق الاستخدام الجيد لنظم المعلومات أكبر العوائد مقابل تخفيض التكاليف.
					21. يؤدي استخدام نظم المعلومات إلى زيادة إنتاجية العامل و من ثم إنتاجية البنك.
					22. يستطيع البنك من خلال نظم المعلومات الوصول إلى الأهداف المسطرة.
					23. يستطيع البنك من خلال نظم المعلومات المستخدمة من قياس و تقييم أداء الموارد المختلفة فيه.
					24. تساهم نظم المعلومات المستخدمة في البنك على تنويع مصادر التمويل و الاستثمار في البنك.

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Reliability

### Notes

Output Created		12-mai-2015 13:05:28
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,016
	Elapsed Time	00:00:00,008

[DataSet1]

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,950	12

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## Reliability

### Notes

Output Created		12-mai-2015 13:05:41
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax	RELIABILITY	
	/VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16	
	Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24	
	/SCALE('ALL VARIABLES') ALL	
	/MODEL=ALPHA.	
Resources	Processor Time	00:00:00,000
	Elapsed Time	00:00:00,007

[DataSet1]

## Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,995	12

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=M1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

**Notes**

Output Created	12-mai-2015 13:06:22	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=M1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,093
	Elapsed Time	00:00:00,089

[DataSet1]

**Correlations**

		M1	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
M1	Pearson Correlation	1	,975**	,944**	,985**	,983**	,964**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q1	Pearson Correlation	,975**	1	,922**	,983**	,941**	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q2	Pearson Correlation	,944**	,922**	1	,933**	,944**	,893**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q3	Pearson Correlation	,985**	,983**	,933**	1	,956**	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000

	N	40	40	40	40	40	40
Q4	Pearson Correlation	,983**	,941**	,944**	,956**	1	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q5	Pearson Correlation	,964**	,951**	,893**	,951**	,941**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40
Q6	Pearson Correlation	,950**	,934**	,870**	,936**	,919**	,977**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q7	Pearson Correlation	,954**	,910**	,884**	,918**	,934**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q8	Pearson Correlation	,965**	,920**	,913**	,929**	,957**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q9	Pearson Correlation	,984**	,948**	,941**	,962**	,973**	,938**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q10	Pearson Correlation	,985**	,983**	,933**	1,000**	,956**	,951**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q11	Pearson Correlation	,985**	,954**	,953**	,968**	,984**	,927**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q12	Pearson Correlation	-,827**	-,851**	-,888**	-,841**	-,826**	-,842**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Correlations

		Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11
M1	Pearson Correlation	,950**	,954**	,965**	,984**	,985**	,985**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q1	Pearson Correlation	,934**	,910**	,920**	,948**	,983**	,954**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q2	Pearson Correlation	,870**	,884**	,913**	,941**	,933**	,953**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40

Q3	Pearson Correlation	,936**	,918**	,929**	,962**	1,000**	,968**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q4	Pearson Correlation	,919**	,934**	,957**	,973**	,956**	,984**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q5	Pearson Correlation	,977**	,910**	,910**	,938**	,951**	,927**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q6	Pearson Correlation	1	,909**	,889**	,920**	,936**	,908**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q7	Pearson Correlation	,909**	1	,973**	,935**	,918**	,930**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q8	Pearson Correlation	,889**	,973**	1	,953**	,929**	,947**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q9	Pearson Correlation	,920**	,935**	,953**	1	,962**	,973**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q10	Pearson Correlation	,936**	,918**	,929**	,962**	1	,968**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q11	Pearson Correlation	,908**	,930**	,947**	,973**	,968**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40
Q12	Pearson Correlation	-,824**	-,815**	-,818**	-,816**	-,841**	-,820**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Correlations

		Q12
M1	Pearson Correlation	-,827**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q1	Pearson Correlation	-,851**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q2	Pearson Correlation	-,888**

	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q3	Pearson Correlation	-,841**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q4	Pearson Correlation	-,826**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q5	Pearson Correlation	-,842**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q6	Pearson Correlation	-,824**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q7	Pearson Correlation	-,815**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q8	Pearson Correlation	-,818**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q9	Pearson Correlation	-,816**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q10	Pearson Correlation	-,841**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q11	Pearson Correlation	-,820**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q12	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### RELIABILITY

```

/VARIABLES=Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 Q1 Q2 Q3 Q4 Q5
Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

```

CORRELATIONS
/VARIABLES=M2 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlations

### Notes

Output Created		12-mai-2015 13:07:14
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=M2 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,124
	Elapsed Time	00:00:00,150

[DataSet1]

### Correlations

	M2	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17
M2 Pearson Correlation	1	,975**	,986**	,984**	,981**	,980**

	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q13	Pearson Correlation	,975**	1	,953**	,949**	,935**	,959**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q14	Pearson Correlation	,986**	,953**	1	,983**	,984**	,960**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q15	Pearson Correlation	,984**	,949**	,983**	1	,984**	,957**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q16	Pearson Correlation	,981**	,935**	,984**	,984**	1	,943**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q17	Pearson Correlation	,980**	,959**	,960**	,957**	,943**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40
Q18	Pearson Correlation	,973**	,978**	,947**	,943**	,930**	,964**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q19	Pearson Correlation	,975**	,942**	,960**	,957**	,976**	,956**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q20	Pearson Correlation	,956**	,907**	,937**	,935**	,944**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q21	Pearson Correlation	,973**	,980**	,948**	,945**	,933**	,960**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q22	Pearson Correlation	,950**	,901**	,923**	,920**	,932**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q23	Pearson Correlation	,975**	,934**	,970**	,969**	,956**	,967**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q24	Pearson Correlation	,974**	,966**	,946**	,942**	,930**	,971**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Correlations

		Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23
M2	Pearson Correlation	,973**	,975**	,956**	,973**	,950**	,975**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q13	Pearson Correlation	,978**	,942**	,907**	,980**	,901**	,934**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q14	Pearson Correlation	,947**	,960**	,937**	,948**	,923**	,970**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q15	Pearson Correlation	,943**	,957**	,935**	,945**	,920**	,969**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q16	Pearson Correlation	,930**	,976**	,944**	,933**	,932**	,956**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q17	Pearson Correlation	,964**	,956**	,910**	,960**	,913**	,967**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q18	Pearson Correlation	1	,930**	,908**	,962**	,895**	,943**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q19	Pearson Correlation	,930**	1	,926**	,942**	,922**	,939**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q20	Pearson Correlation	,908**	,926**	1	,907**	,968**	,920**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q21	Pearson Correlation	,962**	,942**	,907**	1	,906**	,932**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q22	Pearson Correlation	,895**	,922**	,968**	,906**	1	,914**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40
Q23	Pearson Correlation	,943**	,939**	,920**	,932**	,914**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40
Q24	Pearson Correlation	,990**	,935**	,906**	,969**	,899**	,945**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		Q24
M2	Pearson Correlation	,974**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q13	Pearson Correlation	,966**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q14	Pearson Correlation	,946**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q15	Pearson Correlation	,942**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q16	Pearson Correlation	,930**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q17	Pearson Correlation	,971**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q18	Pearson Correlation	,990**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q19	Pearson Correlation	,935**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q20	Pearson Correlation	,906**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q21	Pearson Correlation	,969**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q22	Pearson Correlation	,899**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q23	Pearson Correlation	,945**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	40
Q24	Pearson Correlation	1

Sig. (2-tailed)	
N	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=M2 MM M1
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Correlations

### Notes

Output Created		12-mai-2015 13:07:33
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	40
	File	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=M2 MM M1 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,047
	Elapsed Time	00:00:00,044

[DataSet1]

**Correlations**

		M2	MM	M1
M2	Pearson Correlation	1	,548 **	-,861 **
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	40	40	40
MM	Pearson Correlation	,548 **	1	-,046
	Sig. (2-tailed)	,000		,778
	N	40	40	40
M1	Pearson Correlation	-,861 **	-,046	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,778	
	N	40	40	40

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

T-TEST

```

/TESTVAL=0
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18
Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 M1 M2 MM
/CRITERIA=CI (.95) .
    
```

**T-Test**

**Notes**

Output Created	12-mai-2015 13:07:44
Comments	
Input	DataSet1
Active Dataset	
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data	40
File	
Missing Value Handling	User defined missing values are treated as missing.
Definition of Missing	
Cases Used	Statistics for each analysis are based on the cases with no missing or out-of-range data for any variable in the analysis.

Syntax		T-TEST /TESTVAL=0 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Q14 Q15 Q16 Q17 Q18 Q19 Q20 Q21 Q22 Q23 Q24 M1 M2 MM /CRITERIA=CI(.95).
Resources	Processor Time	00:00:00,000
	Elapsed Time	00:00:00,010

[DataSet1]

### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Q1	40	3,4750	1,19802	,18942
Q2	40	2,7750	1,14326	,18077
Q3	40	3,5250	1,21924	,19278
Q4	40	3,6750	1,11832	,17682
Q5	40	3,5750	1,05945	,16751
Q6	40	3,5750	1,00989	,15968
Q7	40	3,8750	1,11373	,17610
Q8	40	3,8000	1,15913	,18328
Q9	40	3,6500	1,18862	,18794
Q10	40	3,5250	1,21924	,19278
Q11	40	3,6250	1,19158	,18841
Q12	40	3,6500	1,29199	,20428
Q13	40	3,8500	1,05125	,16622
Q14	40	3,6500	1,25167	,19791
Q15	40	3,6500	1,23101	,19464
Q16	40	3,6000	1,21529	,19215
Q17	40	3,8000	1,11401	,17614
Q18	40	3,9000	1,00766	,15933
Q19	40	3,6750	1,14102	,18041
Q20	40	3,4000	1,19400	,18879
Q21	40	3,8500	1,12204	,17741
Q22	40	3,5000	1,10940	,17541
Q23	40	3,7500	1,21423	,19199
Q24	40	3,8750	1,06669	,16866

M1	40	42,7250	11,18375	1,76831
M2	40	44,5000	13,35895	2,11224
MM	40	87,2250	6,81058	1,07685

**One-Sample Test**

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Q1	18,345	39	,000	3,47500	3,0919	3,8581
Q2	15,351	39	,000	2,77500	2,4094	3,1406
Q3	18,285	39	,000	3,52500	3,1351	3,9149
Q4	20,784	39	,000	3,67500	3,3173	4,0327
Q5	21,342	39	,000	3,57500	3,2362	3,9138
Q6	22,389	39	,000	3,57500	3,2520	3,8980
Q7	22,005	39	,000	3,87500	3,5188	4,2312
Q8	20,734	39	,000	3,80000	3,4293	4,1707
Q9	19,421	39	,000	3,65000	3,2699	4,0301
Q10	18,285	39	,000	3,52500	3,1351	3,9149
Q11	19,240	39	,000	3,62500	3,2439	4,0061
Q12	17,868	39	,000	3,65000	3,2368	4,0632
Q13	23,162	39	,000	3,85000	3,5138	4,1862
Q14	18,443	39	,000	3,65000	3,2497	4,0503
Q15	18,753	39	,000	3,65000	3,2563	4,0437
Q16	18,735	39	,000	3,60000	3,2113	3,9887
Q17	21,574	39	,000	3,80000	3,4437	4,1563
Q18	24,478	39	,000	3,90000	3,5777	4,2223
Q19	20,370	39	,000	3,67500	3,3101	4,0399
Q20	18,010	39	,000	3,40000	3,0181	3,7819
Q21	21,701	39	,000	3,85000	3,4912	4,2088
Q22	19,953	39	,000	3,50000	3,1452	3,8548
Q23	19,533	39	,000	3,75000	3,3617	4,1383
Q24	22,975	39	,000	3,87500	3,5339	4,2161
M1	24,162	39	,000	42,72500	39,1483	46,3017
M2	21,068	39	,000	44,50000	40,2276	48,7724
MM	81,000	39	,000	87,22500	85,0469	89,4031

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL)=M1 M2 MM

/MISSING ANALYSIS.

## NPar Tests

### Notes

Output Created		12-mai-2015 13:08:24
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	40
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=M1 M2 MM /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,000
	Elapsed Time	00:00:00,009
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	131072

a. Based on availability of workspace memory.

[DataSet1]

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		M1	M2	MM
N		40	40	40
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	42,7250	44,5000	87,2250
	Std. Deviation	11,18375	13,35895	6,81058
Most Extreme Differences	Absolute	,174	,170	,179
	Positive	,118	,123	,127
	Negative	-,174	-,170	-,179

Kolmogorov-Smirnov Z	1,100	1,073	1,130
Asymp. Sig. (2-tailed)	,178	,200	,156

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

## الملخص:

إن الهدف الأول لنظم المعلومات الإدارية يكمن في خدمة الإدارة بتوفير المعلومات اللازمة لدعم وظائفها، فنجد أن البعض يرى بأن مشكلة الإدارة تكمن في الكم الهائل من المعلومات غير المناسبة التي تتوافر في البنوك. ومن الخطأ اقتصار نظم المعلومات الإدارية على مجرد تأدية الأعمال المكتبية باستخدام الحاسبات الآلية بدلا عن الطريقة اليدوية، و لا يكفي أيضا مجرد اقتناء و تشغيل الحاسبات الآلية لتوفير نظم المعلومات الإدارية، فيمكن تطبيق هذه النظم باستخدام أنواع مختلفة من الأدوات التي تتراوح في تعقيدها ما بين الطرق اليدوية و أجهزة الحاسبات المتطورة، و نظم الاتصالات عن بعد. وعموما يجب على المستخدم النهائي لنظم المعلومات أن يلم بخمسة نواحي من المعرفة متمثلة في المبادئ الأساسية لنظم المعلومات، تقنية المعلومات، تطبيقات نظم المعلومات، تطوير نظم المعلومات و إدارة هذه النظم. كما أن هذه الدراسة هدفت إلى تحديد أهم نظم المعلومات الإدارية و مدى مساهمتها في تحقيق الكفاءة و الفعالية في عينة من الوكالات البنكية لولاية المسيلة، و تركزت الدراسة على استكشاف مدى وجود فروق بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في البنوك(المعدات، البرمجيات، الاتصالات، و قواعد البيانات، كفاءة الأفراد العاملين في النظام)، كما ركزت الدراسة على قياس جودة المعلومات و استخدام نظم معلومات إدارية في تحقيق الكفاءة و الفعالية.

**الكلمات المفتاحية:** البيانات، المعلومات، نظم المعلومات الإدارية، الكفاءة، الفعالية.

## Résumé :

L'objectif principal des systèmes d'information administrative réside dans le service d'information de **adminir** pour assurer ses fonctions, nous trouvons que certain croient que le problème réside dans la gestion de l'énorme quantité d'informations est disponible dans des installations appropriées.

Et d'erreur en limitant des systèmes d'information administrative juste des tâches de bureau en utilisant les ordinateurs plutôt que la méthode manuelle, et non pas suffit aussi simplement l'acquisition et l'exploitation d'ordinateurs à fournir des systèmes d'information, vous pouvez appliquer ces systèmes en utilisant différents types d'outils qui varient en complexité entre méthodes manuelles et des équipements pour les ordinateurs de points, et des systèmes de télécommunications.

Et en général doivent être sur l'utilisation final des systèmes d'information être maîtrisé cinq aspects de la connaissance représentés dans les principes de base de systèmes d'information, technologies de l'information, des applications, systèmes d'information, des systèmes d'information de développement et de la gestion de ces systèmes.

Et le but de cette étude était de déterminer l'information la plus importante des systèmes administrative leur contribution à la laiterie organisation efficace Aurès les banques dans la wilaya de m'sila, et l'étude basée sur d'explorer s'il existe des différences entre les composants des systèmes d'information administrative dans les banques (matériel-logiciel-communications et des bases de données- l'efficacité du personnel dans le système), que l'étude portait sur la mesure de la qualité de l'information et l'utilisation des systèmes d'information administratives pour atteindre l'efficacité..

**Mots-clés:** données, informations, système d'information administrative



نَحْمَدُكَ اللَّهُ