جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: ادارة أعمال

من إعداد الطالبين: – جلود رزيقة

– طالبي سميرة

بعنوان:

دور نظم المعلومات الادارية في تحسين جودة الخدمات المالية

(دراسة ميدانية للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر برج بوعريريج)

أعضاء لجنة المناقشة

قاسمي محمد اليمين	استاذ مساعد	رئيسا
العربي عيسات	أستاذ محاضر أ	مشرفا
بونقاب عادل	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2024-2025


بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

قال الله تعالى: وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا سورة الإسراء الآية

إلى من أحمل اسمه إلى سندي في الحياة إلى من أمسك بيدي منذ صغري وعلمني مواجهة الدنيا بحلوها ومرها... (والدي الغالي رحمه الله)

إلى التي سهرت الليالي وعلمتني وهنا على وهن إلى من أعطتني من روحها وعمرها حبا وتصميما ودافعا لغد أجمل ... (والدتي الحبيبة حفظها الله)

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى مصدر البهجة والفرحة والأمل....

إلى زوجي الغالي الذي كان لي سندا في انجاز هذه المذكرة (حفظه الله)

إلى كل من أعانني في انجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد

رزيقة

الإهداء

قال الله تعالى: وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا سورة الإسراء الآية

إلى من أحمل اسمه إلى سندي في الحياة إلى من أمسك بيدي منذ صغري وعلمني مواجهة الدنيا بحلوها ومرها... (والدي الغالي أدامه الله)

إلى التي سهرت الليالي وعلمتني وهنا على وهن إلى من أعطتني من روحها وعمرها حبا وتصميما ودافعا لغد أجمل ... (والدتي الحبيبة رحمها الله)

إلى زوجي الغالي وأولادي –أمير– إسراء–أمين (حفظهم الله)

إلى سندي وقوتي وملاذي بعد الله إلى مصدر البهجة والفرحة والأمل.... (إخوتي حفظهم الله)

إلى كل من أعانني في انجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد

سميرة

شكر وعرفان

امتثالا لقوله صلى الله عليه وسلم:"من أسدا إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تقدروا فأدعو له حتى تعلموا أنكم قد كافأتموه ".

وقبل أن نمضي نتقدم بأسمى عبارات الشكر والامتنان والتقدير للدكتور والأستاذ المشرف " عيسات العربي" الذي قدم لنا مساعدته الجمة ومعلوماته القيمة وتوجيهات سديدة طيلة فترة البحث.

كما نشكر جميع عمال الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ونقول لكم جميعا جعلكم الله في خدمة العلم والمتعلم.

وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المالية، من خلال دراسة حالة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بولاية برج بوعريريج.

تم جمع البيانات باستخدام استبيان وُجّه إلى عينة من موظفي الوكالة، وتم تحليلها باستخدام البرنامج الإحصائيSPSS .

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتفسير العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية.

وقد خلصت النتائج إلى أن الوكالة تعتمد بشكل فعّال على نظم معلومات إدارية ساهمت في تحسين جودة الخدمات المالية المقدّمة، من خلال تعزيز سرعة الاستجابة، ورفع مستوى الأمان والشفافية، وتلبية متطلبات الزبائن بشكل أفضل.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، نظم المعلومات الإدارية، الجودة ، الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية

Abstract

This study aimed to highlight the contribution of management information systems in improving the quality of financial services, through a field case study at the National Microcredit Management Agency in the state of Bordj Bou Arréridj. Data was collected using a questionnaire directed to a sample of agency employees and analyzed using the SPSS statistical software. The study relied on the descriptive analytical approach to interpret the relationship between management information systems and the quality of financial services. The results concluded that the agency effectively relies on management information systems that contributed to improving the quality of financial services provided, by enhancing response speed, increasing the level of security and transparency, and better meeting customer requirements.

Keywords: Information Systems, Management Information Systems, The quality, Financial Services, The quality of Financial Services.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
مقدمة	4-1
الفصل الأول: الاطار النظري لدور النظم المعلومات الإدارية	
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية	06
المبحث الثاني: جودة الخدمات المالية	29
المبحث الثالث: علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة الخدمات المالية	43
المبحث الرابع: الدراسات السابقة	54
خلاصة	**75**
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر برج بوعريرج	
تمهيد	**82**
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	**83**
المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	**98**
المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج وتفسيرها	**106**
خلاصة	**115**

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	نوايا إعادة الشراء عند وجود الشكوى	38
02	دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون	55
03	دراسة بن طاطة عتيقة	58
04	دراسة حليمي نبيل مصيطفى عبد اللطيف	59
05	دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار	60
06	دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد	62
07	دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء	63
08	Jerry Cha-Jan Chang & William R. King	65
09	دراسة Benbraika Abdelouaheb & Hammoudi Dale	66
10	دراسة Saeed Rouhani & Mohammad Mahmodian	67
11	دراسة Anxing Li & Jinghai Wang	68
12	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية	69
13	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية	73
14	يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة	91
15	معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد ومحاور الاستبيان	92
16	يبين نتائج كشف نوع التوزيع البيانات	94
17	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية والوظيفية	98
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور الأول	100
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور الثاني	103
20	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر نظام المعلومات الإداري على جودة الخدمات المالية	107
21	تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ابعاد نظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة الخدمات المالية	109
22	ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة	112

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	عناصر النظام	8
02	موارد نظم المعلومات	18
03	مكونات نظام دعم القرارات	21
04	مكونات نظام معلومات الادارة العليا	24
05	يوضح مكونات النظم الخبيرة.	25
06	العلاقات المتبادلة والمتداخلة بين نظم المعلومات	27
07	ملخص أبعاد جودة الخدمات المالية	35
08	الهيكل التنظيمي	85
09	نموذج الدراسة	88
10	رسم بياني لملخص نتائج اختبار علاقة التأثير بين نظم المعلومات الإدارية و جودة الخدمات المالية	111

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	147
02	مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) اصدار رقم:25	153

مقدمة

شهدت المؤسسات الاقتصادية بشكل عام والمؤسسات المالية بشكل خاص في العقود الاخيرة تطورات متسارعة بفعل التقدم التكنولوجي والتحول الرقمي، ما أدى إلى تغيير جذري في كيفية تقديم الخدمات المالية. وفي خضم هذا التحول، برزت نظم المعلومات الإدارية كأداة استراتيجية حيوية تساهم في دعم الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية. إذ تُعد هذه النظم أحد المرتكزات الأساسية في عملية صنع القرار، ولا سيما في القطاع البنكي الذي يعتمد بشكل متزايد على دقة وسرعة توفر المعلومات.

من جهة أخرى، باتت جودة الخدمات المالية من أهم المعايير التي تحدد قدرة المؤسسات على التنافس والاستمرار في بيئة عمل تتسم بالتغيرات السريعة وارتفاع مستوى توقعات الزبائن. وتُمثل جودة الخدمة عاملا حاسما في كسب رضا العملاء والحفاظ عليهم، ما يجعل من الضروري التطرق إلى مختلف أبعادها ومحدداتها.

إن الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الادارية في المؤسسات يعمل على تقديم الخدمات بجودة عالية، لذا تسعى العديد من المؤسسات إلى الارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل إلى درجة التميز الذي يُعد هدفا يتاق إليه، حيث تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الاستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الاستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للعملاء، كما أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم العميل من الخدمة لدرجة الامتياز، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا العميل هاجسا للمؤسسات ومحور اهتمامها، والتعرف إلى حاجاته وتقديم خدمات تحقق رضاه.

تأسيسا على ما تقدم وابراز الدور التي تلعبه نظم المعلومات الادارية في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة تم اختيار الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر برج بوعريريج كميدان لاجراء هذه الدراسة والتي تتمحور اشكاليتها حول التساؤل الرئيسي التالي:

1- طرح الإشكالية

إلى أي مدى تساهم نظم المعلومات الادارية في تحسين جودة الخدمات الإدارية على مستوى وكالة القرض المصغر -برج بوعريريج-؟

وتتفرع الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

– ما مدى اعتماد وكالة تسيير القرض المصغر على نظم المعلومات الادارية التي تجعلها قادرة على مواجهة المتغيرات التي تعيق تقديم الخدمات المالية المختلفة.

– ما مدى مساهمة نظم المعلومات الادارية في تحسين سرعة الاستجابة لطلبات القروض المصغرة ؟

– هل تساهم نظم المعلومات الادارية في جعل الخدمات المالية المقدمة أكثر امانا وشفافية بالنسبة للعملاء ؟

– ما دور نظم المعلومات الادارية في جعل الخدمات المالية المقدمة أكثر ملموسية بالنسبة للعملاء ؟

– ما مدى مساهمة نظم المعلومات الادارية في تحقيق رضى و مطالب العملاء؟

2-الفرضيات:

-الفرضية الرئيسية:

تساهم نظم المعلومات الادارية في تحسين جودة الخدمات المالية على مستوى وكالة القرض المصغر- برج بوعريريج-

الفرضيات الفرعية:

- **الفرضية الاولى** : اعتماد وكالة تسيير القرض المصغر على نظم المعومات الادارية التي تجعلها قادرة على مواجهت المتغيرات التي تعيق تقديم الخدمات المالية المقدمة.
- **الفرضية الثانية** : تساهم نظم المعلومات الادارية في جعل الوكالة تستجيب أكثر لطلبات العملاء.
- **الفرضية الثالثة** : تساهم نظم المعلومات الادارية في جعل الخدمات المالية المقدمة أكثر امانا بالنسبة للعملاء.
- **الفرضية الرابعة** : تساهم نظم المعلومات الادارية في جعل الخدمات المالية المقدمة أكثر ملموسية بالنسبة للعملاء .
- **الفرضية الخامسة** : تساهم نظم المعلومات الادارية في زيادة الاهتمام بالعملاء وفهم متطلباتهم

3- أهداف الدراسة:

- التعرف على نظم المعلومات الإدارية باعتباره موضوعا حيويا و هاما و مدى تبنيه من قبل الوكالات.
- توضيح العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات الإدارية و جودة الخدمة المالية.
- الوقوف على مدى فعالية نظم المعلومات الإدارية في جودة الخدمات المالية.

4- أهمية الدراسة:

- كونها تتناول قطاعا اقتصاديا مهم و هو القطاع المعلوماتي.
- محاولة القاء الضوء على مختلف جوانب المعلومات الإدارية وجودة الخمة المالية.
- تزويد مكتبة الجامعة بمرجع يتناول دراسة مدنية حول دور نظم المعلومات الإدارية في جودة الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات.

5- منهجية الدراسة:

تتضمن الدراسة جانبين:

- **جانب نظري:** تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد في الدراسات المالية و الإدارية، تم جمع المعلومات من خلال استغلال مجموعة من المراجع و البحوث و الدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة.
- **جانب التطبيقي:** و فيه اعتمدنا على دراسة حالة الوكالة الوطنية للقرض المصغر بولاية برج بوعريريج. و كانت الأداة المستخدمة في جمع البيانات المتمثلة في تصميم استمارة استبيان من طرف مجموعة من الموظفين لدى الوكالة، تحتوي على عبارات استقصاء أراء الموظفين، وقد استخدمنا البرنامج الإحصائي SPSS في التحليل.

6- أسباب اختيار الموضوع.

- **الأسباب الموضوعية:**

- للمكانة التي تحتلها نظم المعلومات الإدارية.
- نقص الدراسات التي اهتمت بهذا الموضوع.

- **الأسباب الذاتية:**

-الدراسة التي قمنا باختيارها تتناسب مع التخصص الذي درسناه.

- الميول الشخصي لهذا الموضوع.

ز/ صعوبات الدراسة

من بين أهم الصعوبات التي واجهتنا عند اعداد هذه الدراسة على الجانبين من النظري و التطبيقي تتمثل في:

- نقص المراجع والمعلومات حول موضوع الدراسة.
- واجهنا بعض العراقيل في الحصول على المعلومات الإدارية والمالية الخاصة بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بولاية برج بوعريريج بسبب تحفظ المؤسسة على مشاركة بعض البيانات الحساسة.
- لم يتمكن بعض أفراد العينة من تخصيص الوقت الكافي للإجابة على الاستبيان بدقة، مما تطلب تكرار التذكير والمتابعة للحصول على نسبة استجابة مقبولة.

الفصل الأول

الاطار النظري لنظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى تناول الإطار النظري لموضوع الدراسة، حيث يتم أولا توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية من حيث تعريفها وخصائصها وأهميتها ومواردها وأنواعها وأهدافها، ثم التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات المالية وأبعادها وأساليب تحقيقها، قبل أن يتم الربط بين نظم المعلومات الإدارية وجودة هذه الخدمات، لإبراز طبيعة العلاقة بينهما وأثرها في دعم القرارات المالية والارتقاء بالأداء البنكي. ويُختتم الفصل باستعراض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، لتحليل ما توصلت إليه من نتائج وتحديد الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية

شهدت المؤسسات بمختلف أنواعها، لا سيما المؤسسات المالية، تطورات متسارعة في أساليب الإدارة واتخاذ القرار، نتيجة للثورة التكنولوجية والمعلوماتية. وأصبح من الضروري تبني أدوات حديثة تتيح للإدارة جمع المعلومات وتحليلها واستعمالها بكفاءة وفعالية، ومن بين أهم هذه الأدوات نظم المعلومات الإدارية، التي أضحت ركيزة أساسية لدعم القرارات وتحسين الأداء التنظيمي.

تُعد نظم المعلومات الإدارية نظاما متكاملا يهدف إلى توفير البيانات الدقيقة في الوقت المناسب، بما يساعد في التخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار داخل المؤسسة. فهي ليست مجرد تكنولوجيا معلومات، بل تمثل منظومة تشمل الموارد البشرية والمادية والتقنية المستخدمة لمعالجة المعلومات وتحويلها إلى معرفة تدعم الإدارة.

وانطلاقا من هذه الأهمية، سيتناول هذا المبحث المفاهيم الأساسية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية، من حيث تعريفها وخصائصها وأهميتها ومواردها، كما سيتطرق إلى أنواعها وأهدافها، وعلاقتها بوظائف الإدارة المختلفة.

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية

مع تزايد حجم وتعقيد العمليات داخل المؤسسات المعاصرة، برزت الحاجة إلى أنظمة فعالة تساعد على جمع البيانات، معالجتها، وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة تدعم الإدارة في اتخاذ القرارات السليمة. و من هنا ظهر مفهوم نظم المعلومات الإدارية كأداة محورية تعتمد عليها المؤسسات لتحسين الأداء وتعزيز الكفاءة.

يُعد فهم مفهوم نظم المعلومات الإدارية خطوة أساسية لفهم دورها الحيوي في بيئة الأعمال، حيث تشكل الإطار الذي يجمع بين الموارد التكنولوجية والبشرية من أجل توفير معلومات دقيقة وحديثة لصناع القرار. و يندرج ضمن هذا المطلب بيان ماهية نظم المعلومات الإدارية من خلال عرض تعريفها وأبرز خصائصها التي تميزها عن غيرها من النظم.

أولا: نظم المعلومات الإدارية

يُعد تحديد المفاهيم بدقة الخطوة الأولى نحو بناء إطار نظري سليم لفهم أي ظاهرة أو نظام إداري. ونظرا لما تمثله نظم المعلومات الإدارية من أهمية متزايدة في دعم عمليات الإدارة الحديثة، كان من الضروري الوقوف أولا عند تعريف هذا المفهوم، من أجل توضيح طبيعته ومكوناته الأساسية، والتمييز بينه وبين المفاهيم الأخرى ذات الصلة مثل نظم المعلومات العامة أو تكنولوجيا المعلومات. وفي هذا السياق، تتعدد التعريفات الأكاديمية لنظم المعلومات الإدارية، إلا أنها تشترك في كونها أداة استراتيجية تُستخدم لتوفير المعلومات اللازمة لصنع القرار وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة.

1- تعريف النظام:

يعرف "Jacques Lesourne" النظام بأنه: "مجموعة عناصر مرتبطة مع بعضها بمجموعة من العلاقات"[1].

كما يعرفه "Jean Gerbier" بأنه: "مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة فيما بينها لتشكل وحدة واحدة تقوم بوظيفة معينة و عليه[2] يمكن القول بأنه لتعريف النظام يجب أن يكون هذا التعريف مشتملا على ثلاثة عناصر:

يتكون النظام من مجموعة من المكونات المتكاملة التي تعمل معا. ينبغي أن يكون هناك ترابط أو ارتباط بين هذه المكونات، بحيث تعتمد بعضها على البعض الآخر. كما أن هذه الأجزاء تعمل بشكل متناسق لتحقيق هدف واحد و مشترك. يمكن أيضا تعريف النظام على أنه مجموعة من العمليات التي تستقبل مدخلات محددة وتنتج مخرجات معينة، حيث يتحدد نوع هذه المدخلات والعمليات والمخرجات وفقا للأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها. ولضمان أداء النظام بشكل صحيح، يجب إضافة عنصر رابع و هو "الرقابة."

أحد العناصر الأساسية في النظام هو "المعلومات المرتدة"، وهي التي تقدم البيانات اللازمة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية بشكل مستمر ومراجعة الخطط المعتمدة لضمان تحقيق الأهداف بالكفاءة والفعالية

[1] Jean Gerbier, Organisation & Fonctionnement de l'Entreprise, Edition Tec Doc-Lavoisier, Paris, 1993, P 49.

[2] Ibid, P49.

المطلوبة، كما تم تحديدها أثناء عملية التخطيط. يجب أيضا أن يتم مراعاة تأثير المتغيرات البيئية على خطط النظام وعملياته وأهدافه.

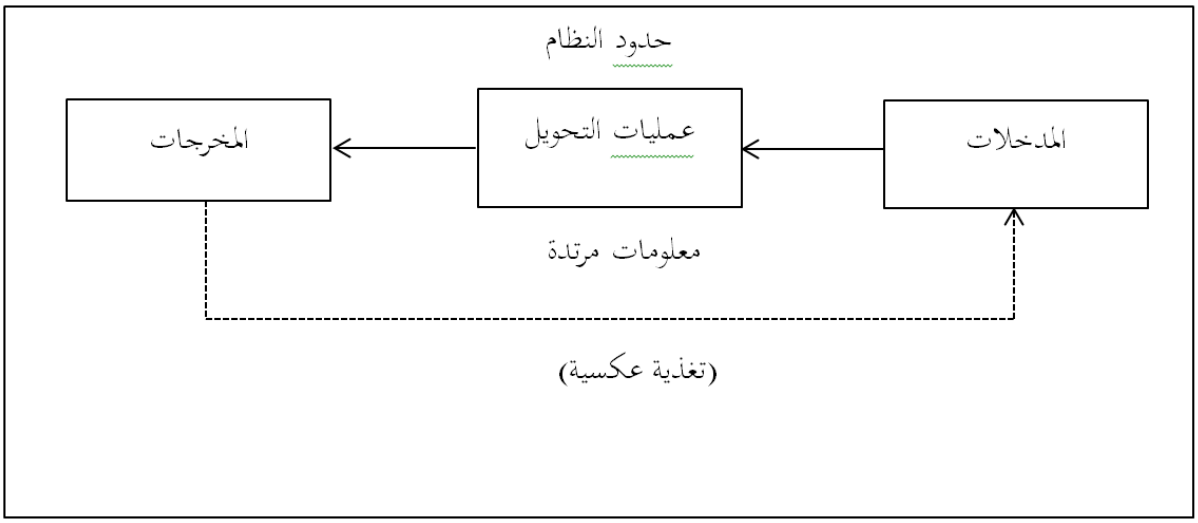
من العوامل المهمة التي يجب أن تُؤخذ في الاعتبار هي البيئة التي يعمل فيها النظام. ولكي يستمر أي نظام يجب أن يكون حساسا للتغيرات في البيئة المحيطة به وأن يتكيف معها. هذا ما يُقصد بمصطلح النظام المفتوح، حيث يتم تزويد النظام بمعلومات عن البيئة، مما يتطلب تعديل مدخلاته وعملياته، وأحيانا أهدافه. بالمقابل، النظام المغلق هو الذي لا يتأثر أو يؤثر على البيئة الخارجية المحيطة به.[1]

2- عناصر النظام:

بناء على تعريف مفهوم النظام، يمكن تحديد العناصر التي يتكون منها النظام، والتي تشمل الأجزاء، العلاقات، البيئة، و الأهداف. هذه الأهداف هي التي يهدف النظام إلى تحقيقها، وهي التي تحدد وتوجه طبيعة المدخلات، العمليات، والمخرجات التي يتضمنها أي نظام.

من منظور التحليل الوظيفي، فإن مكونات النظام تتمثل في الوظائف الأساسية التي يتم تنفيذها من خلال عناصره الرئيسية، والتي يمكن تلخيصها في الشكل رقم 01 التالي:

الشكل رقم (01) عناصر النظام



Source: Johnson R., A., Rosenzweig F.E., (1987): Théorie, conception et gestion des systèmes, édition: Donod, Paris, P86.

[1] سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية دار الإشعاع للنشر الإسكندرية، مصر، 1997 ، ص 88.

أ-**العناصر الواردة:** تشكل الموارد الأساسية التي يحتاجها النظام لتنفيذ مختلف الفعاليات والمهام المطلوبة. وتُحدد هذه العناصر استنادا إلى الغايات التي يطمح النظام لبلوغها، وتتضمن المواد الأولية، الأجهزة والتجهيزات، رؤوس الأموال، البيانات، والكفاءات العلمية والمهنية للعاملين.

إجراءات المعالجة تمثل إجراءات المعالجة جميع العمليات والنشاطات الهادفة إلى تحويل العناصر الواردة إلى عناصر صادرة، أي معالجتها بواسطة الآلة أو العنصر البشري أو كليهما معا. وقد تكون هذه الإجراءات غير بيّنة، لذا يُطلق عليها مصطلح الصندوق الأسود .

ب-**العناصر الصادرة** :تتجسد في المحصلة النهائية لإجراءات المعالجة، والتي قد تظهر في صورة منتجات، خدمات أو بيانات. وتتحدد مستوى جودة العناصر الصادرة بمستوى جودة العناصر الواردة وكذلك إجراءات المعالجة؛ وسيلة يمكن من خلالها التحقق من كفاءة النظام أي مدى قدرته على تحقيق غاياته. علاوة على ذلك، يمكن للعناصر الصادرة من النظام أن تُستخدم كعناصر واردة في أنظمة أخرى، أو يستخدمها النظام ذاته، أو يتم الاستغناء عنها نهائيا.

ج-**المعلومات المرتدة،** التي تعرف أيضا بالتغذية العكسية، هي مجموعة من مخرجات النظام التي تُستخدم كأداة للرقابة على جميع الأنشطة والأعمال داخل النظام. يتم ذلك من خلال مقارنة الأهداف المحددة مع النتائج الفعلية المحققة. في حال تم اكتشاف أي خلل أو انحراف في النظام، فإن هذه المعلومات تساعد في اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح الأخطاء والانحرافات التي قد تؤثر على مسار النظام وتعيق تحقيق أهدافه.

أما حدود النظام، فهي تمثل الغشاء الذي يحيط بالمكونات التي تم اختيارها لتشكيل النظام، حيث تفصل بين النظام وبيئته الخارجية. عادة ما يتم تحديد النظام بناء على العناصر التي يحتوي عليها أو يتكون منها، وهذه العناصر هي التي تحدد حدود النظام. أما ما يقع خارج هذه الحدود، فهو يمثل البيئة المحيطة بالنظام. كما أن حدود النظام قد تختلف حسب وجهات نظر الأطراف المختلفة المتعاملة مع النظام، حيث تكون غير ثابتة وتعتمد على الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها وعلى درجة تعقيده[1].

د-**العلاقات:** تقوم العلاقات بمهمة ربط أجزاء النظام ببعضها البعض، وأيضا بربط النظام ككل بمكونات البيئة.

[1] منال محمد الكردي، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر ، 2001 ، ص 58.

و رغم أن كل علاقة قد تعتبر فريدة من نوعها مما يتطلب ضرورة دراستها في نطاق مجموعة من المكونات التي تربط بينها، والتي يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع رئيسية و هي[1]:

- **العلاقات التكافلية** :هذه العلاقات تربط بين النظم التي لا تستطيع الاستمرار في تأدية وظائفها بمفردها.
- **العلاقات التعاونية (التفاعلية)** هذه العلاقات تسعى لجعل العمل التعاوني الناتج عن النظم الفرعية أكبر مما يمكن تحقيقه لو كانت تعمل بصفة مستقلة.
- **العلاقات التحوطية (الازدواجية)** هذه العلاقات تماثل علاقات أخرى ويمكن أن تحل محلها، وتهدف إلى التقليل من احتمالات فشل أو توقف بعض مكونات النظام عن القيام بوظائفها.

هـ- بيئة النظام :لكي يستمر أي نظام في ممارسة عملياته، يجب أن يكون حساسا للبيئة المحيطة به، والتي هي دائمة الحركة والتغير. يتم تغذية النظام بالمعلومات الخاصة ببيئته للسماح له بتعديل مدخلاته وعملياته، وأحيانا أهدافه[2].

تتمثل بيئة النظام في مجموع القوى والكيانات والعوامل التي تحيط بالنظام وتؤثر على أدائه، ولكنها تقع خارج نطاق تحكمه، ويمكن تقسيم بيئة النظام إلى قسمين هما [3]:

البيئة العامة تشير إلى جميع العوامل الخارجية التي تؤثر على جميع المنظمات وتقع خارج نطاق سيطرتها، وتشمل العوامل السياسية، الاقتصادية، الثقافية، الاجتماعية، القانونية، والتكنولوجية.

أما البيئة الخاصة بالمنظمة، فهي تتكون من مجموعة العوامل التي تقع على حدود المنظمة وتختلف من منظمة إلى أخرى. ترتبط هذه البيئة بشكل مباشر بعملية اتخاذ القرارات وتشمل العوامل التسويقية، الإنتاجية، التمويلية، وغيرها من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على المنظمة.

---

[1] مثال محمد الكردي، المرجع نفسه، من 61.

[2] سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية المكتب العربي الحديث، مصر، 2002، ص 98.

[3] BARTHEZ Martine, Administration des données: Concepts, rôle et mise en œuvre ; édition de l'Organisation, Paris; (1994), P 70.

3- تعريف نظام المعلومات الإدارية

تم التأكيد سابقا أن النظام يتكون من مجموعة عناصر (مكونات) تعمل بانسجام وتكامل لتحقيق غاية مشتركة، وانطلاقا من هذا المفهوم، ظهرت العديد من التعريفات لنظم المعلومات باعتبارها "مجموعة متكاملة من المكونات (إجراءات وموارد بشرية ومعدات) تعمل معا بهدف إنتاج معلومات محددة وذات قيمة."[1] ويمكن تعريف نظم المعلومات بأنها منظومة متكاملة تتألف من العنصر البشري والمعدات والإجراءات والبرامج وقواعد البيانات، تعمل سواء بطريقة يدوية أو ميكانيكية أو إلكترونية على جمع البيانات وتخزينها ومعالجتها وتحليلها، ثم توزيعها وإيصالها إلى المستخدمين والمستفيدين النهائيين .[2]

لا تُعتبر الأنظمة نظم معلومات إدارية إلا إذا كانت تهدف إلى دعم جوانب العملية الإدارية، خاصة في مجال اتخاذ القرارات الإدارية. على سبيل المثال، وسائل الإعلام مثل الصحافة والإذاعة والتلفزيون تُعد نظم معلومات تهدف إلى تقديم معلومات إخبارية وثقافية واقتصادية واجتماعية، بينما تُصمم نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات بهدف تزويد المديرين بالمعلومات الضرورية لدعم اتخاذ القرارات الإدارية وتعزيز الوظائف الإدارية داخل المنظمة.

وفي هذا السياق، يُعرف بعض الخبراء نظم المعلومات الإدارية على أنها مجموعة من الأدوات المنظمة التي توفر معلومات عن الماضي والحاضر، فضلا عن التنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بأنشطة وعمليات المؤسسة، وكذلك بما يحدث في بيئتها الخارجية. تهدف هذه النظم إلى دعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات داخل المنظمة من خلال تقديم المعلومات الضرورية في الوقت المناسب لصانعي القرارات. [3]

وفقا لـ(Murdick) ، نظم المعلومات هي مجموعة تتألف من الأفراد والأجهزة التي تقوم بجمع ومعالجة وتخزين البيانات واسترجاعها بهدف تقليل حالة عدم اليقين عند اتخاذ القرارات. ويتم ذلك من خلال تلبية احتياجات المدراء من المعلومات بشكل يمكنهم من استخدامها بفعالية كبيرة.

---

[1] . كامل السيد غراب وفادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي)، جامعة الملك سعود الرياض السعودية، ط1، 1997 ، ص45.

[2] سليم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية الوراق للنشر والتوزيع، عمان الاردن ، 2000 ، ص 42.

[3] إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر ، 2000، ص 252.

وفي ذات السياق، يعرّف (Kanter) نظم المعلومات الإدارية بأنها الأنظمة التي توفر للإدارة معلومات ذات جودة أفضل، توقيت أفضل، دقة أكبر، وتوثيق أفضل، وذلك لدعم عمليات صنع، واتخاذ، وتنفيذ القرارات الإدارية، وكذلك مراقبة عملية التنفيذ.[1]

ثانيا: خصائص نظم المعلومات الإدارية

- ✓ من خلال التعاريف السابقة لنظم المعلومات الإدارية، يمكن استخلاص مجموعة من الخصائص التي تميز هذه النظم عن غيرها من نظم المعلومات:
- ✓ دعم صنع القرار: يهدف النظام إلى مساعدة في اتخاذ القرارات، سواء كانت قابلة للبرمجة (حيث يتم تخزين الخبرات والتصرفات السابقة واسترجاعها عند الحاجة) أو غير قابلة للبرمجة (من خلال تزويد صانع القرار بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب).
- ✓ دعم العمليات الوظيفية: يعمل نظام المعلومات الإدارية على دعم العمليات الأساسية للمنظمة في مجالاتها الوظيفية المختلفة، مثل التسويق، الإنتاج، التمويل، وغيرها.
- ✓ تعزيز الوظائف الإدارية: يساهم النظام في تعزيز الوظائف الإدارية الرئيسية، بما في ذلك التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة. وذلك من خلال اهتمامه بالأحداث الماضية والحالية والمستقبلية، مما يجعله أداة فعالة في التنبؤ والتوقع، وبالتالي دعم عملية التخطيط. كما يساعد في عملية الرقابة من خلال مقارنة الأداء الفعلي للمنظمة مع الأهداف المخطط لها.
- ✓ توفير معلومات عن البيئة الخارجية: يتميز النظام بقدرته على توفير معلومات عن البيئة الخارجية، مما يساعد المنظمة في تحديد الفرص المتاحة والتهديدات المحتملة التي قد تواجهها.
- ✓ هذه الخصائص تجعل نظم المعلومات الإدارية أداة أساسية في دعم العمليات الإدارية واتخاذ القرارات داخل المنظمات.

بالإضافة إلى ذلك، فإنه يقدم بيانات شاملة عن العمليات الداخلية للمؤسسة، مما يساعد في كشف نقاط التميز في المنظمة والعمل على تعزيزها وتطويرها، مع تسليط الضوء على مواطن القصور لتتمكن المؤسسة من معالجتها وتصويبها أو التخفيف من تأثيراتها السلبية.

[1] صبرينة عز الدين زير، أثر المعلومات على اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2002، ص 28.

والسمة المميزة لنظام المعلومات الإدارية بصورته العصرية هي اعتماده على التكنولوجيا الرقمية في إطار تفاعلي متكامل بين العنصر البشري و التقنية.

وبناء على ما سبق، يمكن الاستنتاج بأن أنظمة المعلومات الإدارية تدعم كافة القطاعات الوظيفية في المنظمة وكذلك مختلف الأنشطة الإدارية عبر جميع المستويات التنظيمية، وتحقق مجموعة من الوظائف التي تعكس أهمية نظام المعلومات الإداري، سواء على صعيد الأداء الداخلي للمؤسسة أو على مستوى أدائها الاستراتيجي في البيئة التنافسية المحيطة بها.

المطلب الثاني: أهمية نظم المعلومات الإدارية و مواردها

تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا محوريا في دعم قرارات الإدارة وتعزيز فعالية الأداء داخل المؤسسة، مما يمنحها أهمية استراتيجية متزايدة. ويقوم هذا النظام على مجموعة من الموارد المتكاملة التي تضمن استمراريته وفعاليته، وهو ما سيتم التطرق إليه في هذا المطلب من خلال بيان أهميته واستعراض موارده الأساسية.

أولا: أهمية نظم المعلومات الإدارية

ومن بين المهام التي تبرز فيها أهمية نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الداخلي للمنظمة يوجد[1]:

- العمل على مواءمة أهداف النظم الفرعية في المنظمة مع الهدف العام لها، مما يسهم في تعزيز التنسيق بين الأهداف المختلفة.
- ربط النظم الفرعية في المنظمة ببعضها البعض ضمن نظام متكامل، مما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بينها ويساعد على تحقيق التنسيق بين أنشطة هذه النظم.
- دعم عملية اتخاذ القرارات على جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات الضرورية لتلك القرارات وفي الوقت المناسب.
- تقديم المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في الوقت والمكان المناسبين وبالشكل الصحيح.
- مراقبة عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها بشكل مناسب.

[1] إبراهيم سلطان، مرجع سابق، ص 255.

– تبرز أهمية هذه النظم في تحسين الإنتاجية عبر توفير التقارير الروتينية بدقة، تحديث البيانات والمعلومات، والتنبؤ بالمشكلات التي قد تواجه المنظمة.

– كما تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا مهما في تحسين أداء المنظمات من خلال تقديم معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط والمشروعات.

البيئة التنافسية للأعمال في عقد التسعينات والعقد الأول من القرن الواحد والعشرين تتصف بالتنوع وشمولية المنافسة، مع تجدد وتغير عناصر المنافسة الاقتصادية بين المتعاملين الرئيسيين والهامشيين في الصناعة أو في السوق المحلية والدولية. لذلك، تتجه نظم المعلومات الإدارية نحو الاندماج مع قضايا المنافسة والسوق والبيئة الخارجية. فالبحث المستمر عن اكتساب ميزة تنافسية استراتيجية هو محور اهتمام نظم المعلومات القائمة على الحاسوب بكافة أنواعها. هذه النظم لم تعد مجرد أدوات لتوفير المعلومات المفيدة للإدارة، بل أصبحت أدوات وتقنيات وبنية تنظيمية ومادية متكاملة لتقديم معلومات ذات قيمة مضافة للمنظمة. هذه القيمة تساعد في تحقيق أو المحافظة على الميزة التنافسية لأطول فترة ممكنة، وتُقدم معلومات عالية الجودة للإدارة في الوقت الحقيقي.

بناء على ذلك، أصبح من المستحيل لأي منظمة أعمال أن تحقق ميزة تنافسية استراتيجية في الوقت الحالي دون الاعتماد على منظومات متكاملة لنظم المعلومات الإدارية. وكتلخيص، يمكن القول إن نظم المعلومات الإدارية القائمة على الحاسب الآلي تمثل مجموعة من المنظومات الشبكية التي تتكون من أجهزة الحواسيب الصغيرة (الميكروكمبيوتر) مع خادم مركزي(server) ، وأجهزة اتصالات البيانات، ونظم برمجية تعمل ضمن إطار بنية تنظيمية وتقنية. تعمل هذه النظم بالتوازي مع البنى البشرية والمادية والإدارية في إطار منسق ومنظم لدعم عمليات وأنشطة الإدارة، وخاصة عمليات اتخاذ القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية، بالإضافة إلى تعزيز العناصر الأساسية للإدارة مثل التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة.

وكلما تمكنت نظم المعلومات الإدارية من تحقيق مستوى عالٍ من التكامل والتعاون بين مكوناتها وتقنيات المعلومات الحديثة، كلما كانت قادرة على تحقيق ميزة تنافسية استراتيجية قوية.هذه الميزة لا

تتحقق إلا من خلال القدرة على اكتساب وإنتاج معلومات ذات قيمة مضافة، مما يعزز القيمة الكلية لمخرجات المنظمة، سواء كانت منتجات أو سلع أو خدمات.[1]

ثانيا: موارد نظم المعلومات الإدارية

1-المورد البشري

يُعد المورد البشري عنصرا أساسيا لضمان سير العمليات والإجراءات داخل مختلف نظم المعلومات. ومن بين هؤلاء الأفراد نجد ما يُعرف بـ "المستخدمين النهائيين"، بالإضافة إلى المتخصصين الفنيين الذين يتولون مسؤولية تشغيل النظام وصيانته بشكل مستمر. أما المستخدمون النهائيون، فهم الأشخاص الذين يعتمدون على نظام المعلومات في أداء مهامهم اليومية، سواء كانوا محاسبين، أو بائعين، أو مهندسين، أو كتّابا، أو سكرتارية، أو حتى عملاء ومديرين. وبذلك، فإن الغالبية العظمى منا يُعدّون مستخدمين لهذه الأنظمة في مجالات عملهم المختلفة.[2]

الاختصاصيون الفنيون هم الأفراد الذين يتولون تطوير وتشغيل وإدارة نظم المعلومات من الناحية التقنية. يتضمن هؤلاء الأفراد محللي النظم، مطوري البرمجيات، ومشغلي النظام.

- **محللو النظم** :يقومون بتصميم النظام استنادا إلى المتطلبات المعلوماتية للمستفيدين النهائيين.
- **مطورو البرمجيات** :يعملون على تأمين برامج الحاسوب وفقا للمواصفات المقدمة من محللي النظم.
- **مشغلو النظم** :يساهمون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات.

2- الأجهزة Hardware

يشتمل نظام الحاسوب المعاصر على أجهزة وبرمجيات إضافة إلى البيانات و وسائل ومعدات الاتصال والاتصالات بعيدة المدى المطلوبة .

يتمثل العنصر الرئيسي الذي يتكون منه الجزء المادي في الحاسوب، وعدد من الوحدات المتمثلة فيما يلي :[3]

---

[1] سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات دار المناهج، عمان، الأردن، ط 1 ، 2000 ، ص 77 .

[2] محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، مصر، 2009، ص 200

[3] قنديلجي عامر ابراهيم و آخرون، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات"، دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة، عمان، الأردن، 2009 ط 1 ، .ص 241

- **وحدة المعالجة المركزية** :(CPU) تعتبر القلب النابض للحاسوب، حيث تتولى تنفيذ عمليات المعالجة والتحكم في باقي مكونات النظام. يتم من خلالها معالجة البيانات بهدف تحويلها إلى معلومات ذات قيمة وفائدة.
- **وحدة التخزين الرئيسية** :(Primary Storage) مسؤولة عن حفظ البيانات بشكل مؤقت أثناء عمليات المعالجة، مما يتيح للمعالج الوصول السريع إليها عند الحاجة.
- **وحدة التخزين الثانوية** :(Secondary Storage) تستخدم لحفظ البيانات والتعليمات لفترات طويلة عندما لا تكون قيد المعالجة، وتشمل هذه الوسائط الأقراص الصلبة، والأشرطة الممغنطة، والأقراص الضوئية.
- **أجهزة إدخال البيانات** :(Input Devices) تُستخدم لإدخال البيانات والتعليمات إلى الحاسوب، حيث تقوم بتحويلها إلى إشارات إلكترونية ليتم معالجتها. ومن أمثلتها لوحة المفاتيح والفأرة.
- **أجهزة إخراج البيانات** :(Output Devices) تعرض البيانات والمعلومات التي تمت معالجتها بشكل يسهل على المستخدمين فهمه، مثل شاشات العرض والطابعات.
- **وسائل الاتصال** :(Communication Devices) تتحكم في نقل البيانات والمعلومات بين الحاسوب وشبكات الاتصال المختلفة، مما يتيح الربط والتواصل بين الحواسيب والشبكات الخارجية.

3- البرمجيات

لكي تؤدي الحواسيب دورها الفعّال في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات داخل الشركات أو المؤسسات، تحتاج الأجهزة والمكونات المادية إلى البرمجيات أو المكونات البرمجية لتتمكن من أداء المهام المطلوبة منها. [1]

تتضمن البرمجة سلسلة من الإجراءات متعددة الخطوات تهدف إلى تمكين استخدام لغات البرمجة، مثل لغة بيسيك، بالإضافة إلى توفير إرشادات حول كيفية التعامل مع أدوات معالجة النصوص (Word Processing) والنشر المكتبي.(Desktop Publishing)

[1] capron.H.L. Computers tool for information age, Prenticce Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 2000, P49

4- قواعد البيانات

نظام إدارة قاعدة البيانات[1] : عبارة عن برمجية خاصة تسمح للمنظمة بجعل بياناتها مركزية، إدارتها بشكل كفؤ، ومع إمكانية الوصول إلى البيانات المخزنة عن طريق برامج تطبيقية.

وعلى هذا الأساس فان نظام إدارة قاعدة البيانات يؤدي الوظائف التالية: [2]

- إيجاد وإدامة قواعد البيانات.
- الحد من متطلبات الإعلان عن تعريف البيانات.
- التصرف كرابط بين برامج التطبيق من جهة، والأماكن الموجودة فيها ملفات البيانات.
- الفصل بين وجهات النظر المنطقية والمادية للبيانات.

ومن فوائد نظام إدارة قواعد البيانات ما يلي [3]:

نظام إدارة قواعد البيانات يتميز بقدرته على تحسين إدارة المعلومات من خلال عدة جوانب مهمة. فهو يعمل على تقليل ظاهرة فيض البيانات وعدم دقتها، ويحد من الإرباك في التعامل معها. كما يوفر استقلالية في العلاقة بين البيانات والبرامج مع تأمينها بشكل فعال.

أحد أهم مميزاته هي تحسين المرونة والقدرة على استرجاع معلومات ذات طبيعة خاصة، مع تسهيل إتاحة الوصول إلى المعلومات. ويتيح النظام مركزية إدارة البيانات واستخداماتها، مع تعزيز الجانب الأمني لها.

من الناحية التقنية والاقتصادية، يساهم نظام إدارة قواعد البيانات في تقليل تعقيدات بيئة نظم المعلومات، ويخفض من تكلفة تطوير البرامج وإدامتها على المدى الطويل.

5- الشبكات

شبكة الحاسوب هي أول نظام اتصالات يهدف إلى ربط الحواسيب ومواردها بنفس الطريقة التي تربط بها الهواتف من خلال المراكز الهاتفية. أحد الأهداف الرئيسية لشبكات الكمبيوتر هو تمكين ربط موارد الشبكة مع بعضها البعض كما يتم تبادل المكالمات الهاتفية عبر شبكة الهواتف، بغض النظر عما إذا كانت موارد الشبكة داخل نفس المبنى أو خارجه. تشمل موارد الشبكة آلات الطباعة ووحدات التخزين،

---

[1] Dennis N.Hart, Chirley D.Gregor, Information system foundation, 2007,p.73

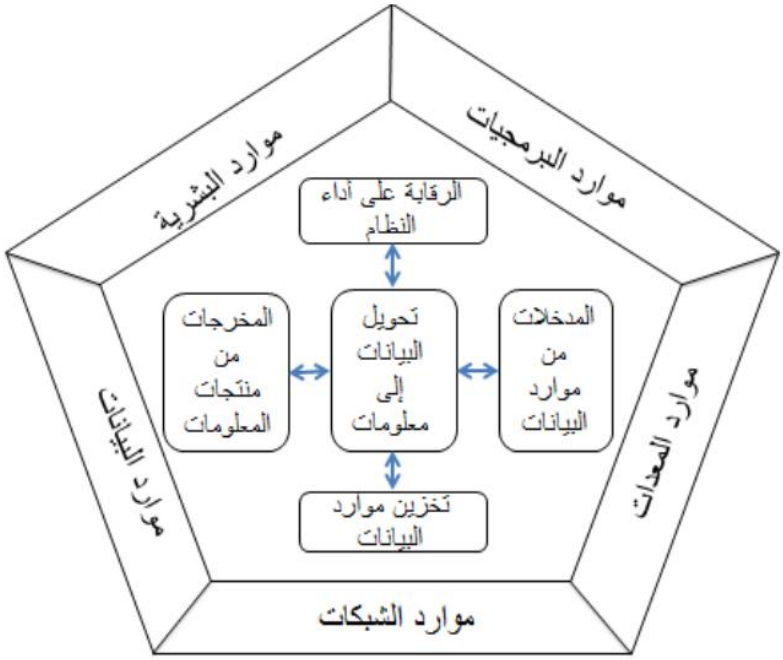
[2] http://image.slidesharecdn.com/random-141006041137-conversion-gate02/95/-9-638.jpg?cb=1412568814

[3] Dr m. al-kolaly, Cheltenham Course Ware LTD," Concepts Of Information technology", 2005, P119.

مما يقلل المسافات ويسمح للمستخدمين بالحصول على المعلومات من أي مكان. بذلك، أسست الشبكات مبدأ جديدا يعتمد على الاتصال بدلا من الانتقال.[1]

في غالبية المؤسسات والهيئات، سواء كانت مصانع أو بنوكا، تُستخدم أجهزة الحاسوب بمختلف أنواعها، مثل الحواسيب الشخصية أو الحاسبات المركزية، بالإضافة إلى وجود نهايات طرفية موزعة في مواقع متعددة. وقد أسهمت شبكات الحاسوب في توفير وسيلة فعّالة لربط هذه الأنظمة ضمن نظام اتصالات متكامل. كما أن التقدم في تكنولوجيا الشبكات أتاح إمكانية ربط أنظمة الحاسوب، حتى وإن كانت تعمل في بيئات تشغيل مختلفة، مما يسهل التواصل والتكامل بينها.

الشكل رقم (02) : موارد نظم المعلومات



Source: James A. O'Brien & George M. Marakas, Management Information System, 10th ed, McGraw-Hill/Irwin, New York, 2011,p31.

المطلب الثالث: أنواع وأهداف نظم المعلومات الإدارية

تتنوع نظم المعلومات الإدارية بحسب الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها والوظائف التي تخدمها داخل المؤسسة. ويُساعد هذا التنوع في تلبية الاحتياجات المختلفة لمستويات الإدارة، سواء كانت تشغيلية

[1] Chia-Ping Yu, Houn-Gee Chen, Gary Klein, Randi Jiang, The roots of executive information system development risks, Information and Software Technology, 2015, p15.

أو تكتيكية أو استراتيجية. ومن هنا، يهدف هذا المطلب إلى التعرف على أبرز أنواع نظم المعلومات الإدارية، إلى جانب توضيح أهدافها وعلاقتها بوظائف الإدارة.

أولا: أنواع نظم المعلومات الإدارية

تتعدد أنواع نظم المعلومات الإدارية بتعدد المهام والوظائف التي تؤديها داخل المؤسسة، حيث تم تصميم كل نوع منها لخدمة مستوى إداري معيّن أو وظيفة محددة. وتكمن أهمية هذا التنوع في قدرته على دعم مختلف الوظائف الإدارية، كالتخطيط والتنظيم والرقابة واتخاذ القرار، بشكل يتناسب مع احتياجات كل مستوى إداري.

1- أنواع نظم المعلومات الإدارية

مع تقدم الوسائل التكنولوجية وتطور تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى تغير احتياجات المؤسسات، شهدت نظم المعلومات تطورا سريعا وتنوعا كبيرا لتصبح أكثر فاعلية في دعم العمليات الإدارية. ونتيجة لذلك، ظهرت أنواع متعددة من نظم المعلومات تختلف في درجة تعقيدها، والمستوى الإداري الذي تُصمم من أجله، وكذلك طبيعة القرارات التي تساهم في اتخاذها. ومن أبرز هذه الأنظمة، تلك التي تُعنى بدعم عملية اتخاذ القرارات.

-نظم تجهيز المكاتب آليا أو نظم أتمتة المكاتب .(OAS)

-نظم دعم القرارات .(DSS)

- نظم معلومات الإدارة العليا- .(EIS)

- النظم الخبيرة- .(ES)

وفيما يلى شرح هذه الأنواع:

أ- نظم تجهيز المكاتب آليا

يشير التجهيز الآلي للمكاتب إلى استخدام أحدث التقنيات المتاحة، سواء في مجال الأجهزة أو البرمجيات، لأداء المهام التي كان يقوم بها الأفراد عادة، بهدف تحقيق العمل بشكل أسرع وأكثر دقة. يعود أصل هذا المفهوم إلى عام 1960 عندما ابتكرت شركة IBM مصطلح "معالجة الكلمات (Word Processing)".

في عام 1964، قدمت الشركة جهازا يدعى MT/ST يجمع بين الشريط الممغنط والطابعة الكهربائية، حيث يتم تخزين الكلمات على الشريط الممغنط عند طباعة الرسائل. يمكن استرجاع هذه الكلمات وطباعتها مرة أخرى، مما يوفر جهدا كبيرا عند الحاجة لإرسال نفس الرسالة مرات متعددة.

ب- نظم دعم القرارات

تتيح هذه النظم التفاعل المباشر بين الحاسب الآلي والمستخدم النهائي دون الحاجة إلى تدخل خبراء تقنية المعلومات أثناء عملية الاستخدام. فهي عبارة عن نظم تعتمد على الحاسوب لدعم عملية اتخاذ القرارات، خاصة في ما يتعلق بالقرارات غير المبرمجة أو شبه المبرمجة داخل المنظمة. وتوفر هذه النظم مجموعة من الأدوات والإمكانيات التي تساعد متخذ القرار، مثل تحليل الحساسية (Sensitivity Analysis) والمحاكاة(Simulation) ، إلى جانب العديد من الإمكانيات الأخرى.

ويعتمد نظام دعم القرار بشكل أساسي على كل من قاعدة البيانات وقاعدة النماذج (Data Base & Model Base). حيث تقوم قاعدة البيانات بتوفير المعلومات والبيانات المتعلقة بأنشطة وعمليات المؤسسة الداخلية، بالإضافة إلى بيانات عن البيئة الخارجية. بينما تضم قاعدة النماذج مجموعة من النماذج، سواء كانت مخصصة لتنفيذ مهام تحليلية محددة تتعلق بنشاط معين، أو نماذج عامة تُستخدم لتحليل مجموعة متنوعة من المتغيرات والتعامل مع مشكلات متعددة. ومن أكثر هذه النماذج شيوعا الجداول الإلكترونية الممتدة(Spread Sheets) ، التي تُستخدم في إجراء التحليلات الرياضية والإحصائية المتنوعة[1].

تُعتبر برمجيات نظام دعم القرار أدوات حيوية تشمل برامج إدارة قاعدة النماذج (Model Base Management)، والتي تتيح تطوير، تخزين، واسترجاع النماذج المختلفة. كما تسمح بدمج عدة نماذج

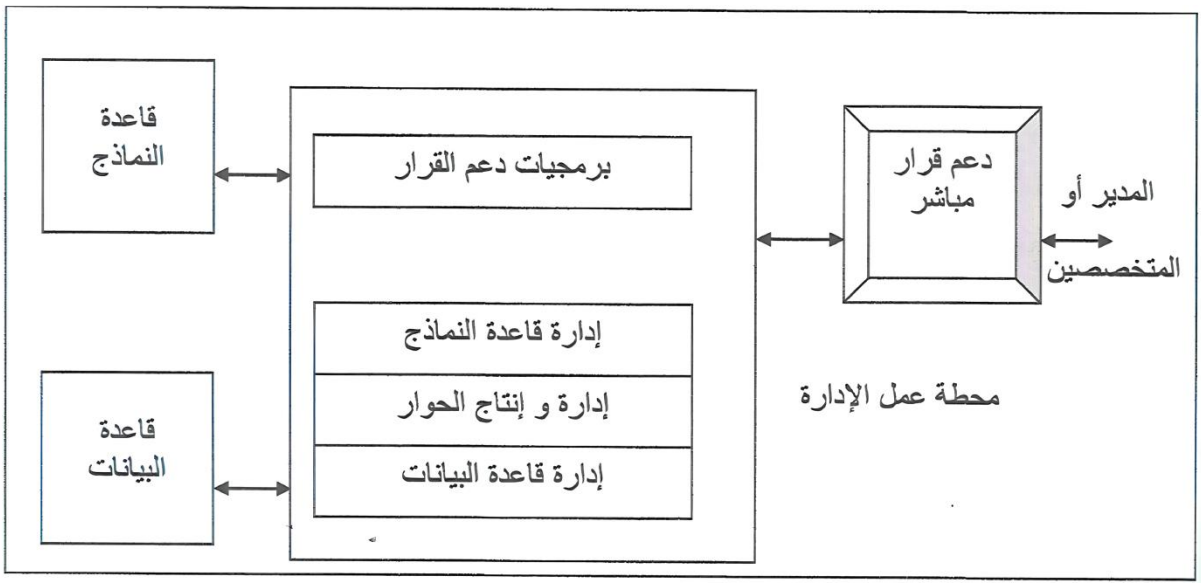
[1] إسماعيل السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 20.

متنوعة لتشكيل نماذج متكاملة .(Integrated Models) بالإضافة إلى ذلك، تتضمن هذه البرمجيات أدوات إدارة وإنتاج الحوار(Dialog Generation and Management) ، التي تمكن المستخدم من التفاعل مع النظام، وتقديم المخرجات المطلوبة والرد على استفساراته. يتم ذلك باستخدام أساليب متنوعة مثل الأوامر (Commands)، والقوائم(Menus) ، والرموز المصغرة.(Icons)

كما تشمل برمجيات نظام دعم القرار برامج إدارة قواعد البيانات، التي تسهل بناء، استخدام، وصيانة قواعد البيانات. تُستخدم هذه البرامج لتنظيم السجلات الموجودة في القاعدة، وتسجيلها، واستخراجها عند الحاجة، بالإضافة إلى ربط السجلات معا.

توفر نظم دعم القرار المعلومات في أشكال مختلفة، مثل التقارير الدورية، والتقارير الخاصة، بالإضافة إلى نتائج النماذج الرياضية. تُصمم التقارير الدورية لتزويد المديرين بالمعلومات التي تساعدهم في تحديد بدائل الحلول، تقييمها، واختيار الأنسب منها. أما النماذج الرياضية، والإحصائية، والمحاكاة، فتُستخدم للتنبؤ بنتائج البدائل المطروحة واختيار الحل الأمثل. يوضح الشكل التالي المكونات الرئيسية لنظام دعم القرارات.

الشكل رقم (03) مكونات نظام دعم القرارات



المصدر: صبرينة عز الدين زير أثر المعلومات على اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2002، ص 33

تتميز نظم دعم القرار بخصائص فريدة تجعلها أدوات قيمة في البيئة الإدارية الحديثة. فهي تمتاز بالمرونة والتكيف وسرعة الاستجابة لاحتياجات المستخدم النهائي، وتمنحه قدرة فعالة على التحكم في المدخلات والمخرجات، حيث يمكن تعديل شكل المعلومات المعروضة وفقا لمتطلباته المتغيرة.

من أبرز ما يميز هذه النظم قدرتها على العمل بشكل مستقل دون الحاجة المستمرة لتدخل المبرمجين المحترفين، مما يتيح للمستخدم الإداري الحصول على إجابات لاستفساراته بطريقة مباشرة وتفاعلية. كما توفر هذه النظم دعما شاملا لجميع مستويات عملية اتخاذ القرار، مع إمكانية تكييفها لتتوافق مع أنماط اتخاذ القرار المختلفة للمدراء.

تنقسم نظم دعم القرار إلى نوعين أساسيين يتكاملان لتلبية مختلف الاحتياجات الإدارية.[1]

-نظم دعم القرارات الفردية:

وهي التي ترتكز على وجود مستخدم فرد يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات قد تكرر على فترات زمنية مختلفة مثل قرارات اختيار تشكيلة الأسهم والسندات.

-نظم دعم القرارات الجماعية

نظم دعم القرارات الجماعية تُعتبر من أهم أنواع نظم دعم القرارات، إذ من النادر أن يقوم المدير بحل المشكلات بمفرده، حيث تعتمد المنظمات على اللجان وفرق العمل لتشغيل النظم كمجموعة. تعتمد هذه النظم على فرضية أن تطوير وتسهيل الاتصال يؤدي إلى تحسين القرارات، حيث يضمن الاتصال الجيد تركيز النقاش على المشكلة وتقليل الوقت الضائع، مما يوفر وقتا أطول لمناقشة أبعاد المشكلة المختلفة واستكشاف بدائل الحل.

يعتمد نجاح نظم دعم القرار على عدة عوامل، أهمها توافر نظم معالجة بيانات مراقبة ومصممة بشكل جيد، ودعم المنظمة للبحث والتطوير، وانفتاح الاتصالات بين الدوائر والأقسام المختلفة. ومع ذلك، يُعتبر تدريب وتأهيل المستخدم الإداري لاستخدام هذا النوع من النظم من أهم العوامل، لأن النظام سيكون بلا فائدة حتى لو توفرت أفضل البرمجيات وقواعد البيانات دون هذا التدريب.

ج- نظم معلومات الإدارة العليا

هي نظم معلومات تعتمد على الحاسب الآلي، تم تصميمها خصيصا لتوفير المعلومات الضرورية التي يحتاجها المديرون في المستويات العليا لدعم عملية اتخاذ القرارات غير المبرمجة. ويتم ذلك من

[1] إيفرام توربان، نظم دعم الإدارة نظم دعم القرارات ونظم الخبرة) : تعريب سرور علي إبراهيم، دار المريخ، الرياض، 2000 ، ص 135.

خلال استخدام الحواسيب المرتبطة بشبكات المعلومات، سواء كانت مصادر هذه المعلومات من داخل المنظمة أو من خارجها، بالإضافة إلى تزويدهم ببيانات تتعلق بعوامل النجاح الحرجة للمنظمة (Critical Success Factors).

ومن بين الأسئلة التي يمكن أن تساعد نظم معلومات الإدارة العليا في الإجابة عنها: ما هي المهمة الرئيسية التي تقوم بها المنظمة في قطاع الأعمال؟ كيف يتعامل المنافسون مع المنظمة؟ ما هي الاستثمارات الجديدة المطلوبة لتجنب تأثيرات تقلبات السوق؟ وما هي الوحدات التي ينبغي بيعها لتحقيق اندماجات استراتيجية جديدة؟

ويتكون نظام معلومات الإدارة العليا من عدة مكونات رئيسية، تشمل:

- **قواعد بيانات البيئة الخارجية** :التي تقدم معلومات متنوعة عن البيئة المحيطة بالمنظمة، مثل أوضاع المنافسين واحتياجات المستهلكين.
- **قاعدة بيانات العمليات الداخلية** :التي تحتوي على بيانات تفصيلية تتعلق بالأنشطة الداخلية للمنظمة.
- **قاعدة بيانات خاصة بالإدارة** :تتيح للإدارة الوصول إلى معلومات استراتيجية تدعم اتخاذ القرارات.
- **مجموعة من البرمجيات** :تشمل برامج الاتصالات التي تُمكّن من تبادل المعلومات وربط النظام بمصادر البيانات المختلفة.

تُنظم برمجيات نظم دعم القرار عملية الاتصال بين النظام وقواعد البيانات ومصادر المعلومات الأخرى. كما تشمل برامج إدارة قواعد البيانات التي تقوم بصيانتها، تحديثها، وحمايتها. بالإضافة إلى ذلك، تُعد برامج نظم معلومات الإدارة العليا (EIS Software) جزءا أساسيا، حيث تُسهل تنظيم عمل النظام وتفاعل المستخدم معه.

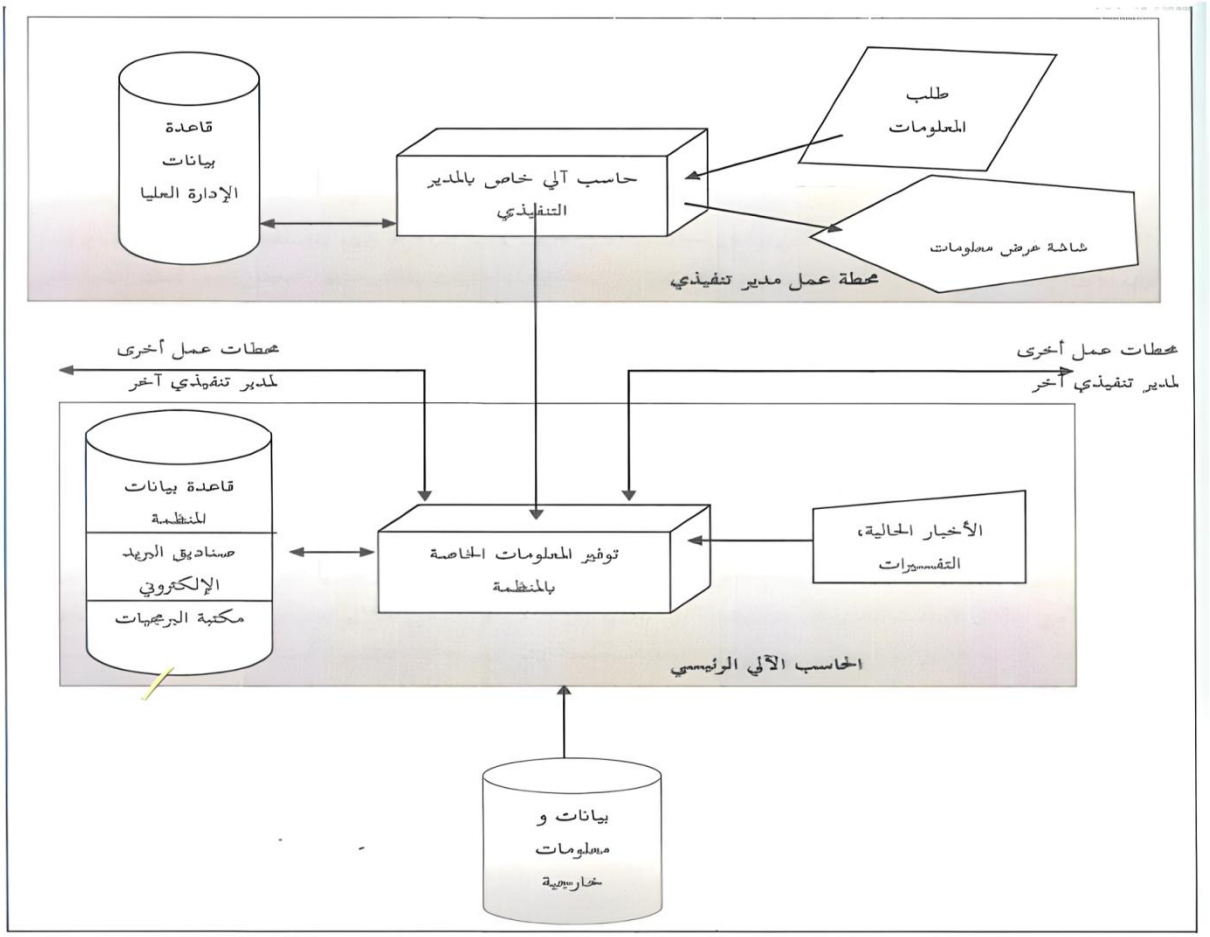
من أبرز مميزات نظم معلومات الإدارة العليا:

المرونة: حيث تعرض المعلومات للإدارة دون تحديد مشكلات محددة مسبقا أو فرض حلول معينة، مما يمنح الإدارة العليا حرية تحديد المشكلات واقتراح الحلول. تُستخدم هذه النظم كامتداد لعملية التفكير الإداري، وليست أنظمة لاتخاذ القرارات بحد ذاتها، بل أدوات تدعم المديرين في عملية صنع القرار.

القدرات التحليلية: توفر إمكانيات للتحليل، المقارنة، والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للمنظمة. كما تدعم استخدام الرسوم البيانية التي تُعرض المعلومات بشكل مرئي، مما يسهل فهمها بشكل أعمق وفي وقت أقل.

الرقابة على الأداء: تسمح بمراقبة أداء المنظمة، مما يُسهم في التنبؤ بالمشكلات قبل ظهورها واتخاذ الإجراءات اللازمة. كما تُساعد في تحديد الفرص المتاحة للمنظمة واستغلالها بشكل فعال. [1]

الشكل رقم (04) مكونات نظام معلومات الادارة العليا



المصدر : رايموند مكليود نظم المعلومات الإدارية، ترجمة: سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000،ص 696.

د- النظم الخبيرة

النظم الخبيرة تمثل قفزة نوعية في عالم نظم المعلومات، وقد برزت في السنوات الأخيرة كثمرة للتطور في حقل الذكاء الاصطناعي. * تعد هذه الأنظمة من أكثر تطبيقات الحوسبة تطورا وابتكارا حتى يومنا هذا، حيث تهدف إلى مضاهاة العقل البشري في منهجية التفكير وأساليب معالجة المشكلات.

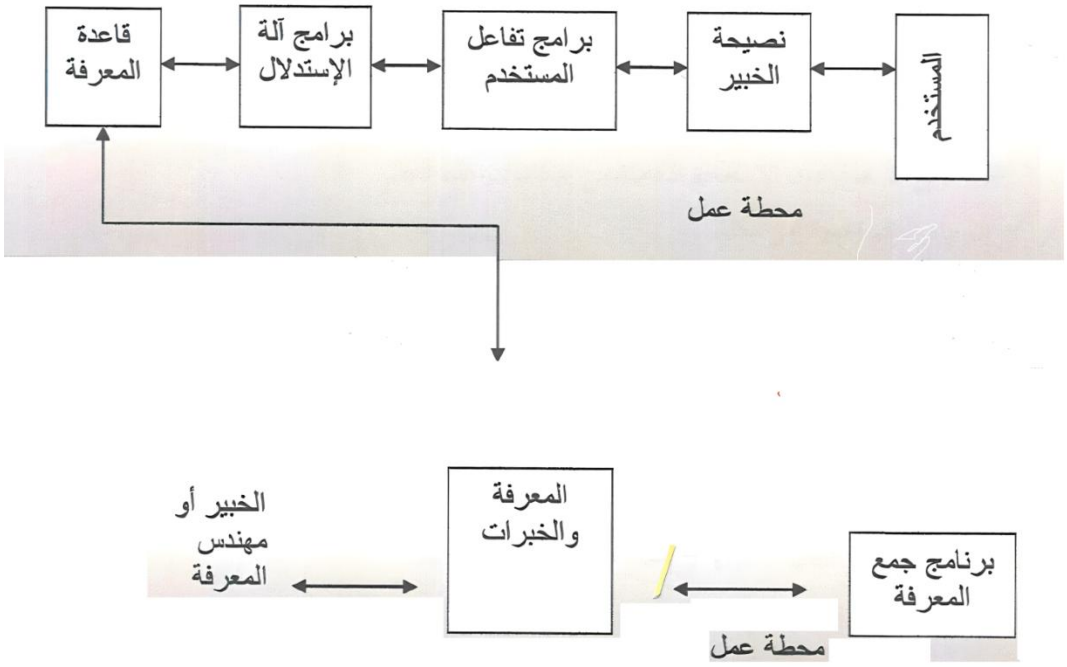
[1] رايموند مكليود، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة: سرور علي إبراهيم سرور، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص 680.

* يُعرَّف الذكاء الاصطناعي بأنه "التصرف الذي تقوم به الآلة والذي يُصنّف ضمن سلوكيات الذكاء عندما يقوم به الإنسان".

بعبارة أخرى، تقدم هذه الأنظمة الإرشادات والحلول لمشكلات متخصصة في مجال محدد تشابه تلك التي يقدمها المتخصص البشري في ذات المجال. تستند فلسفة النظم الخبيرة على قيام المتخصصين في حقل معين بإمداد الحاسوب بخبراتهم ومعارفهم، والتي يتم تخزينها في ذاكرة الجهاز ليتمكن مستخدمو النظام (من غير المتخصصين في ذلك المجال) من الاستفادة منها للحصول على التوجيهات المطلوبة.

لذا، يطلق عليها بعض الخبراء مصطلح "الأنظمة القائمة على المعرفة". وبالاعتماد على هذه المعلومات المخزنة، يقوم الحاسوب بإجراء عمليات استنباط للوصول إلى استنتاجات محددة، وبالتالي يقدم المشورة للمستخدمين مع توضيح الأسس المنطقية التي اعتمد عليها في صياغة هذه التوصيات عند الضرورة. وقد انتشر استخدام هذه الأنظمة في القطاعات الطبية والهندسية، ويتزايد تطبيقها حاليا في المجالات الإدارية وقطاعات الأعمال المختلفة.

والشكل رقم (05) يوضح مكونات النظم الخبيرة.



المصدر : صبرينة عز الدين زير ، أثر المعلومات على اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2002، ص 42.

- **مزايا وعيوب النظم الخبيرة:**

تتميز النظم الخبيرة بالعديد من المزايا التي يمكن تحقيقها عند استخدامها، ومن أبرز هذه المزايا:

• **توفير الخبرات النادرة** :لا تقتصر النظم الخبيرة على مجرد معالجة البيانات فقط، بل تعمل على استيعاب المعرفة النادرة والخبرات المتخصصة التي يمتلكها الخبراء في مجال معين، مما يجعلها متاحة للآخرين للاستفادة منها بسهولة ويسر.

• **زيادة الإنتاجية:** تتميز النظم الخبيرة بالقدرة على العمل بشكل أسرع وأكثر دقة مقارنة بالعنصر البشري. كما أنها تساهم في تقليل الأخطاء أو القضاء عليها تماما، بالإضافة إلى تخفيض التكاليف المرتبطة بالاستعانة بالخبراء.

• **المرونة في تقديم النصائح:** تتمتع النظم الخبيرة بالمرونة في تقديم الحلول والاستشارات المتعلقة بمجالات استخدامها، حيث تعتمد على نوع المعلومات المدخلة لتحديد القواعد المناسبة لحل المشكلات.

• **العمل في ظل معلومات غير مؤكدة:** تمتلك النظم الخبيرة القدرة على التعامل مع البيانات غير الكاملة أو غير المؤكدة، مما يجعلها فعالة في بيئات العمل المعقدة.

• **نقل المعرفة عبر المسافات الجغرافية:** توفر النظم الخبيرة إمكانية نقل المعرفة والخبرات إلى مواقع جغرافية متباعدة، مما يسهل الوصول إلى المعلومة الصحيحة في أي وقت وأي مكان.

رغم هذه المزايا التي تتمتع بها النظم الخبيرة إلا أنها لا تخلو من بعض العيوب والتي يمكن توضيحها فيما يلي[1]:

- غالبا ما تحتوي النظم الخبيرة على معرفة نادرة قد لا تكون متاحة بسهولة في العديد من المجالات.
- قد يصعب الحصول على الخبرة المتميزة من الخبراء، حيث إن لكل خبير طريقته الخاصة في التعامل مع المشكلات.
- تتميز المصطلحات التي يستخدمها الخبراء للتعبير عن الحقائق والعلاقات بأنها معقدة وغير مفهومة بالنسبة للآخرين، مما يعيق الاستفادة الكاملة من إمكانيات هذه النظم.
- يعد بناء النظم الخبيرة عملية مكلفة وتتطلب استثمارات كبيرة.

2- **العلاقة المتداخلة بين نظم المعلومات:**

توجد علاقة مترابطة تجمع بين نظم المعلومات المختلفة داخل المنظمة، حيث تتسم هذه العلاقة بكونها متداخلة من ناحية ومتكاملة من ناحية أخرى. ويُعد نظام معلومات التعاملات (Transaction

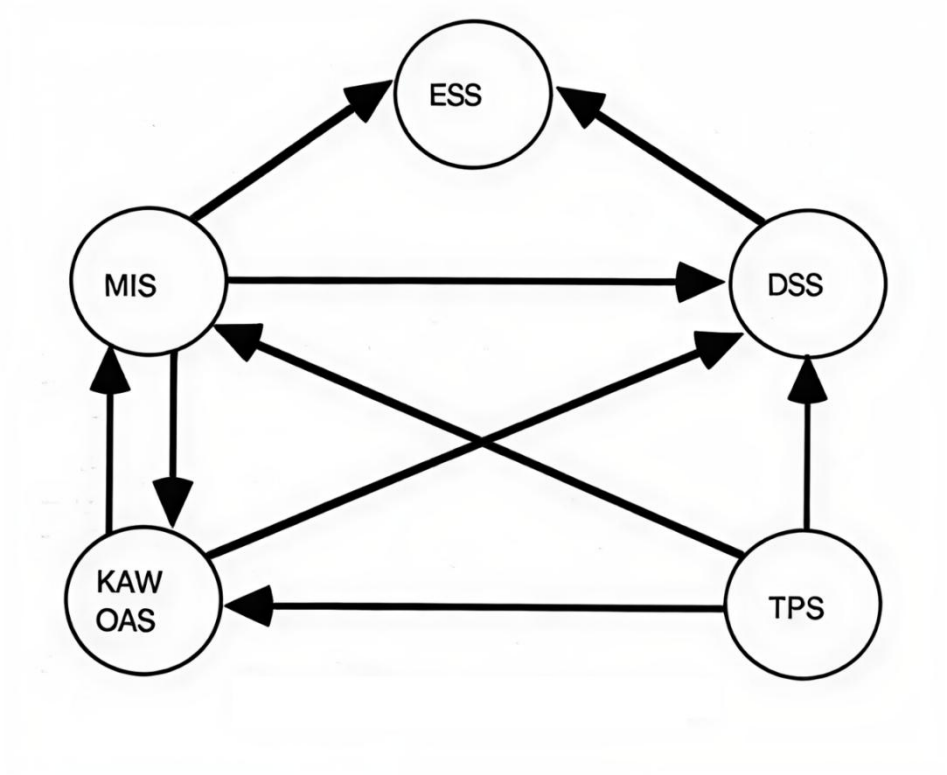
[1] إيفرام توربان، مرجع سابق، ص 618.

(Processing System هو المصدر الأساسي للبيانات التي تعتمد عليها باقي أنواع نظم المعلومات الأخرى في المنظمة.

أما نظم دعم الإدارة العليا، فهي تعتمد بشكل رئيسي على البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها من خلال نظم المعلومات العاملة في المستويات الإدارية الأدنى. إلى جانب ذلك، يمكن لبقية أنواع نظم المعلومات أن تتبادل البيانات فيما بينها، بما في ذلك الأنظمة التي تخدم مجالات وظيفية مختلفة داخل المنظمة.

ويمكن توضيح طبيعة هذه العلاقات المتداخلة والتكاملية بين نظم المعلومات المختلفة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (06) العلاقات المتبادلة والمتداخلة بين نظم المعلومات



Source: Laudon, K and Laudon, J, Management Information System: New Approaches to Organization and Technology, 1998. P135.

ثانيا: أهداف نظم المعلومات الإدارية

1- أهداف نظم المعلومات الإدارية

يُعد الهدف الرئيسي لنظام المعلومات الإدارية توفير المعلومات والبيانات اللازمة للإدارة والأطراف المعنية الأخرى، حيث يعمل على مساعدة الإدارة في تنسيق جهودها وتحقيق أهداف المنظمة بشكل فعال. يتم ذلك من خلال التركيز على النقاط التالية[1]:

- تدعم نظم المعلومات المدراء في أداء مهامهم المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، وتضمن نجاح هذه المهام من خلال توفير معلومات ملائمة وكافية ودقيقة في الوقت المناسب.
- تقدم نظم المعلومات تقارير متنوعة حول الوضع الراهن للمؤسسة في جميع أنشطتها ومستوياتها الإدارية، بتكلفة وجهد أقل مع الحفاظ على الدقة المناسبة.
- تعمل على غربلة واستخلاص المعلومات المفيدة للمدير لتمكينه من اتخاذ قرارات رشيدة.
- تقدم للمديرين مجموعة من البدائل والطرق لإنجاز العمل مع توضيح النتائج والآثار المترتبة على كل بديل، وكأنها اتخذت فعلا.
- تقلل من الشك وعدم اليقين المتعلق بالظروف المحيطة باتخاذ القرارات، مما يسهل اتخاذ القرار الرشيد بكفاءة عالية وسهولة، بعد أن كانت تعتمد على القلة من أصحاب الخبرة والمعرفة.
- تساعد على إنجاز العمليات الرياضية والإحصائية بسرعة كبيرة ودقة عالية.

[1] العبادي و آخرون، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن، ط 1، 2012، ص65.

المبحث الثاني: جودة الخدمات المالية

أصبحت جودة الخدمات المالية من أهم العوامل التي تميز المؤسسات المالية، وخاصة البنوك، في بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة والتطور المستمر في احتياجات الزبائن وتوقعاتهم. فلم يعد كافيا تقديم الخدمة بحدها الأدنى، بل بات من الضروري السعي نحو تجويدها وتحسينها بشكل مستمر لضمان رضا العملاء واستبقائهم.

ويمثل تجويد الخدمات المالية عملية متكاملة تهدف إلى رفع كفاءة الأداء، تعزيز الثقة، وتحقيق مستويات عالية من القيمة المضافة. وفي هذا الإطار، يتناول هذا المبحث المفاهيم الأساسية المتعلقة بجودة الخدمات المالية، من حيث تعريفها وأهميتها، وطرق قياسها، وأبعادها، إضافة إلى الأساليب والمتطلبات اللازمة لتحقيقها داخل البنوك، مع التركيز على التجربة الجزائرية.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المالية وأهميتها

تُعد جودة الخدمة المالية من المفاهيم الجوهرية التي تؤثر مباشرة على نجاح المؤسسات المالية ورضا العملاء. ففهم هذا المفهوم وأهميته يشكلان الأساس لوضع استراتيجيات فعالة لتحسين الخدمات المالية وتعزيز مكانة المؤسسة في السوق.

أولا: مفهوم جودة الخدمة المالية

تُعتبر جودة الخدمة المالية عاملا رئيسيا في نجاح المؤسسات المالية، حيث ترتبط مباشرة بمدى رضا العملاء واستمراريتهم. لفهم كيفية تحسين هذه الجودة، لا بد أولا من التعرف على مفهومها وطبيعتها، ويعود مصطلح الجودة إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) التي تعني طبعة الشخص أو طبيعة الأشياء وصلابتها ، وفي الماضي كانت تعني الدقة والكمال من خلال صنع الآثار والمعالم التاريخية والدينية للتماثيل والقلاع لأغراض التباهي أو لأغراض الحماية في الآونة الأخيرة ، مع تطور علم الإدارة ،

وظهور الإنتاج على نطاق واسع ، والثورة الصناعية ، وظهور المؤسسات الكبيرة ، وتكثيف المنافسة ، تغير مفهوم الجودة ، وأصبح مفهوم الجودة مفهوما جديدا ..[1]

في سياق آخر ، نجد صعوبة في تحديد جودة الخدمات المالية من وجهة نظر واحدة، النظر في الجودة يتطلب أن تكون شاملة وتلبي متطلبات العملاء ومختلف الأطراف الأخرى، تشير جودة الخدمة الفندقية إلى الصفات والمميزات والمزايا والقيم المتعددة التي تتمتع بها الخدمة من أجل أن تكون قادرة على تلبية احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية بسعر معقول لتحقيق رضا العملاء وسعادتهم ، ويتم ذلك من خلال وضع إجراءات مسبقة لتقييم الخدمة وتحقيق التميز في الخدمة رفي ضوء التغييرات التي تحدث في العالم ، أدركت المنظمات أن جودة الخدمة يمكن أن تؤدي إلى ميزة تنافسية مستدامة. تعد الجودة ورضا العملاء من عوامل النجاح الرئيسية للمؤسسات التي تفكر في تحسين القدرة التنافسية والتنمية والنمو. هناك العديد من التعريفات لجودة الخدمة المالية ، ومنها ما يلي: [2]

يشير طارق طه إلى مفهوم الجودة المالية في : " قدرة المصرف على توفير مستوى أداء للخدمة المالية يحقق إشباع تام لاحتياجات العميل". [3]

وبشكل أدق يقصد بالجودة في الخدمات المالية في نظر PIERRE ERIC LANGEARD EIGLIER:" القيمة التي يحصل عليها العميل والتي تشبع احتياجاته وترضي توقعاته مثلما هو منتظر " . [4]

– كما تعرف جودة الخدمة المالية بأنها : " نوعية الخدمة التي تقدمها المصارف من خلالها تستطيع زيادة قاعدة عملائها وحصتها في السوق، أي تعزيز مكانتها التنافسية من خلال عملائها وإدارتها وموظفيها أو باستخدام مؤشرات للقياس "1 .

---

[1] ايت يحياتن كهينة و علامي خديجة : " دور الكفاءات البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية – دراسة حالة لعينة من البنوك العمومية بولاية سعيدة " ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة ، 2019–2020، ص3

[2] محمد ، مسعود قاسم : " تأثير جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبون دراسة استطلاعية في مصارف التجارية في ميدنة دهو ك " ، مذكرة ماجستير ، جامعة الشرق الادني 2020 ، ص 28.

[3] طارق طه (2000)، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، دار الكتب، الإسكندرية، ص 162.

[4] PIERRE EIGLIER, Eric langeard, 1994, le marketing des services,edition international EME EDITION PARIS,P/26

وعرف جودة الخدمات المالية على انها المحتوى النفعي المتأصل في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة التي يراها الفرد أو المؤسسة من خلال أهميتها وقيمتها المنفعة ، ويشكل مصدرا لتلبية احتياجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية ، ويشكل مصدرا لربحية البنك من خلال اثنين المعاملة بالمثل بين الأطراف. [1]

عرف جودة الخدمات المالية على أنها استيفاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات وتلبية هذه المتطلبات عندما يتبنى البنك عملية تقديم خدمات عالية الجودة يجب أن يسعى جاهدا لتجاوز متطلبات العملاء. [2]

وعرف هو ما إذا كانت توقعات العملاء من الخدمات المالية المقدمة لهم مناسبة ، وفهمهم الفعلي لفوائد الحصول على الخدمات، أو تتجاوز هذه التوقعات، لذلك تشير الخدمة الجيدة إلى الخدمة التي تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء ، مما يجعل الخدمة المالية مرضية تماما. [3]

من خلال ما سبق يمكن القول أن جودة الخدمات المالية تقوم على تلبية احتياجات العملاء ، وذلك من خلال تقديم البنوك لمواصفات معينة لتلبية احتياجات العملاء ورضاهم ، وبالتالي فإن جودة الخدمات المالية لم تعد أشياء يمكن الاستغناء عنها ، أو مجموعة من الشعارات هي الواقع الذي تفرضه التغيرات في بيئة الأعمال المعاصرة.

ثانيا: أهمية جودة الخدمات المالية

يمكن الإشارة إلى أربعة أسباب أساسية لأهمية جودة الخدمة وهي [4]:

---

[1] بن رشود ، عبد الله بن صالح بن ر شود " قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية " ، مذكرة ماجيستر ، كلية الدراسات العليا العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم 2008 ، ص54

[2] شيروف، فضيلة ، " اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية " ، مذكرة ماجستير تخصص تستويق، جامعة منتوري، 2010 ، ص28)

[3] خرخاش ، سامية و الاخضر ، عزي و جعيجع، نبيلة : " جودة الخدمات المصرفية كالية لتحقيق الميزة التنافسية للبنوك – دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP بنك وكالة – المسيلة " ، مذكرة الماجستير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2019. ، ص 16

[4] – مأمون سليمان الدرداكة (2006)، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ص 194.

- نمو مجال الخدمة تزايد عدد المؤسسات المقدمة للخدمات في الاقتصاد ككل؛
- ازدياد المنافسة من المعلوم أن بقاء المؤسسات يعتمد على حصولها على حصة كبيرة في السوق لذلك فإن توفر الجودة في خدماتها سيوفر لها العديد من المزايا التنافسية
- الفهم الأكبر للعملاء: أن تتم معاملتهم بصورة جيدة، فلا يكفي تقديم منتجات ذات جودة وسعر معقول بدون توفر الجودة والفهم؛

حفصا وي ، عائشة ، أ.ثر جو.دة الخد .مات البنكية على رضا الز .بون – در.اسة استطال. عية من وجهة نظر عينة من زبا .ئن بعض الو .كاالت البنكية بأم البو .اقي، CPA,CNEP,BNA,BDL,BADR(،)مذكرة ماجستير ، جامعة ام البو .اقي ، الجز.ائر ، 2016

- المدلول الاقتصادي الجودة خدمة العميل: أصبحت المصارف تحرص في الوقت الحالي على ضرورة استمرار التعامل معها وتوسيع قاعدة عملائها وهذا يعني أنها لا تسعى فقط لجذب زبائن وعملاء جدد ولكن يجب عليها أيضا أن تحافظ على العملاء الحاليين.

المطلب الثاني: مستويات قياس جودة الخدمات المالية وأبعادها

لقياس جودة الخدمات المالية بشكل فعّال، لا بد من تحديد المستويات المختلفة التي يتم من خلالها تقييم الأداء، إلى جانب التعرف على الأبعاد المتعددة التي تؤثر في تجربة العملاء. هذا التقييم المتكامل يساعد المؤسسات على تحسين خدماتها بما يتوافق مع توقعات واحتياجات العملاء.

أولا: مستويات جودة خدمات المالية

ولتحقيق أهداف البنك يجب التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة المالية[1].

1-الجودة التي يتوقعها العميل هي الجودة التي يعتبرها العميل ضرورية.

2- الجودة التي تراها إدارة المؤسسة الخدمية مناسبة ، أي الدرجة التي يفهم فيها البنك احتياجات العملاء وتوقعاتهم ، وتقديم الخدمات المالية بالمواصفات المتحققة على المستوى الذي يرضي العميل.

3- الجودة القياسية المحددة في مواصفات جودة الخدمة.

[1] عبد الخالق ، محمد ، الإدارة المالية والمصرفية، ط 1 ، دار أسامة لنشر والتوزيع ، عمان، 2010 ، ص45.

4- الجودة الفعلية التي تقدم بها الخدمة تعني أن موظفي البنك يقدمون الخدمة ويؤدونها وفق المواصفات التي يضعها البنك.

5- جودة الترويج للعملاء ، وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها والمحتوى الذي يعد البنك بتقديمه ، ويتم إيصال هذه المعلومات للعملاء من خلال مجموعة من الإعلانات والترويجات الشخصية والمطبوعات.

ويتبنى أخذ مفهوم التسويق الحديث، أي أن منظمة الخدمة هي منظمة موجهة نحو العملاء. نحن لدعم مفهوم جودة الخدمة التي يتصورها العميل ، وهي:[1]

- قد لا يكون مزود الخدمة على دراية بالمعايير الرئيسية لاختيار العملاء أو نية الشراء أو حتى الأهمية النسبية التي يعلقها على كل معيار من هذه المعايير تظهر نتائج البحث أن المؤسسات المالية نادرا ما تولي اهتماما لقضايا الخصوصية والسرية ، في الوقت نفسه يولي العملاء اهتماما كبيرا لهم.

– قد تكون المؤسسة الخدمية مخطئة في تقييمها لكيفية إدراك العملاء لأداء الخدمات التي تتنافس فيها المؤسسة مع المؤسسات الأخرى.

– قد لا تدرك المؤسسة الخدمة بحقيقة أن احتياجات العملاء قد تتغير مع تطور الخدمات المقدمة لهم.

ثانيا: أبعاد جودة الخدمات المالية

تنقسم أبعاد ومحددات جودة الخدمات المالية إلى الأبعاد التالية[2]:

1-**الوثوق بها والثبات:** ويشير إلى القدرة على أداء الخدمة وبشكل موثوق فيه وكذلك أدائها بدرجة من الدقة والثبات والتماثل، ويعتبر ذلك المعيار على أداء الخدمة بشكل سليم من أول مرة وقد لوحظ أن ذلك المكون كان واحد من أكثر مكونات جودة الخدمة أهمية بالنسبة للعملاء.

[1] حفصاوي ، عائشة 2016، مرجع سابق، ص 25.

[2] محمد عبد العظيم أبو النجا (2008)، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص18 .

2- **الثقة:** و يشير هذا إلى امتلاك الموظفين للمعرفة و حسن المعاملة، وكذلك قدرتهم على بعث الثقة في نفوس المستفيدين من الخدمة، ويؤكد هذا المكون على ضرورة وجود موظفين ماهرين يمكنهم معاملة العملاء بشكل متميز، ويكون لديهم القدرة على جعل هؤلاء العملاء يشعرون بالثقة في المنظمة التي يمثلونها .

3-**التعاطف:** وهو إبداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

4- **الجوانب الملموسة** : ويشير ذلك إلى الدليل المادي للخدمة حيث تنطوي الخدمة على بعض المكونات أو الأجزاء الملموسة مثل التسهيلات المادية، التجهيزات والأدوات المستخدمة في أدائها وتقديمها للعميل.

5- **الكفاية:** امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة.

6- **الأمان:** وهو الاطمئنان من قبل العملاء بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلوا من الخطأ والخطر أو الشك شاملا الاطمئنان النفسي والمادي.

7-**الاعتمادية:** القدرة على إنجاز الوعود للخدمة باعتمادية وعلى نحو دقيق وصحيح.

8- **إمكانية الوصول:** والتي تشير إلى سهولة الوصول إلى مقدمي الخدمة والاتصال بهم عند اللزوم.

9- **المصداقية المعتمدية:** كون الشئ جدير بالثقة والاعتماد (إمكانية التصديق، أمانة واستقامة المزود).

10- **الاستجابة:** استجابة الإدارة المساعدة الزبائن وتزويدهم فورا بالخدمة.

وتم دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد هي:

- **الاعتمادية:** القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات أي ثقة يعتمد عليها، وبأداء صحيح.

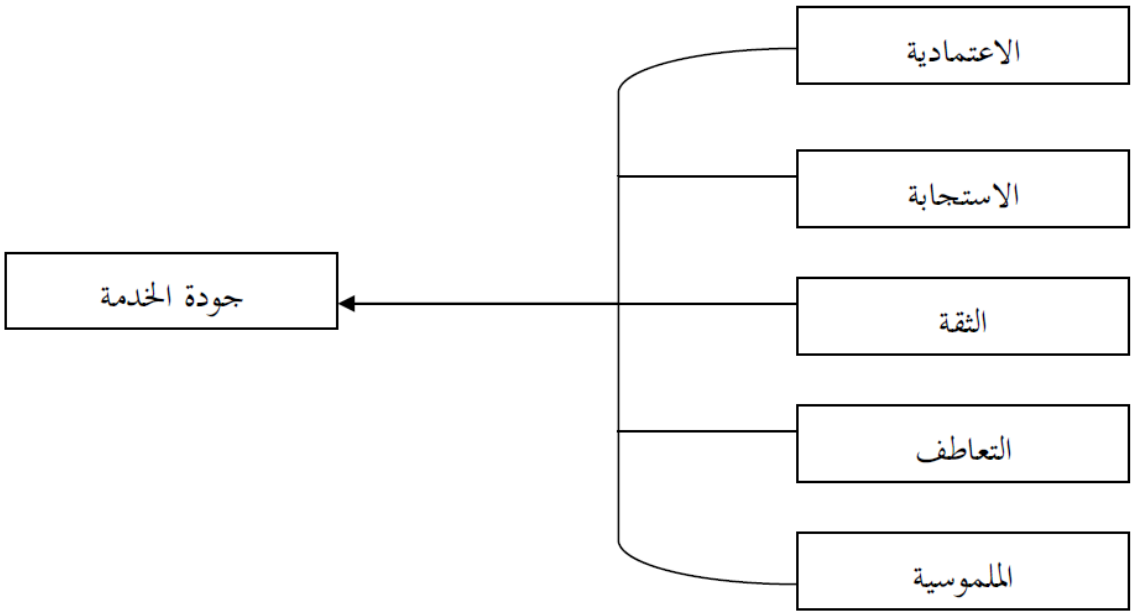
- **الاستجابة:** قدرة الإدارة على تقديم الخدمة، و مساعدة العملاء باستمرار عند الطلب.

-**الثقة (التوكيد):** معرفة العاملين والكياسة والقدرة على كسب الثقة بالنفس.

-**التقمص و الاعتناق:** التعاطف، سهولة الاتصال الاتصالات وتفهم الزبائن والعناية بهم.

-**الملموسية:** التسهيلات المادية، المعدات ظهور الأشخاص في الوحدة الواحدة (أي ظهور العناصر المادية). [1]

شكل رقم 07 يمثل: ملخص أبعاد جودة الخدمات المالية



المصدر : تيسير العجارمة (2013)، التسويق المصرفي دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص 276.

المطلب الثالث: أساليب ومتطلبات تحقيق جودة الخدمات المالية

لضمان تحقيق جودة عالية في الخدمات المالية، لا بد من تبني أساليب فعّالة تساهم في تحسين الأداء وتعزيز رضا العملاء. كما أن هناك متطلبات أساسية يجب توفرها داخل المؤسسات المالية لضمان استمرارية التطوير والتجويد بما يتماشى مع معايير الجودة العالمية.

[1] : تيسير العجارمة (2013)، التسويق المصرفي دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، ص، ص 277-278.

أولا: أساليب تحقيق جودة الخدمات المالية

تحرص العديد من المنظمات على تطوير وتحقيق مستوى جودة خدماتها باستخدام مجموعة من الطرق 37 والأساليب التالية[1]:

1-**الاستخدام المستمر للدراسات والبحوث**

إن الفشل في الوصول إلى خدمات ذات جودة عالية من قبل المنظمات يؤدي إلى اللجوء إلى استخدام البحوث كوسيلة لتجميع المعلومات وتحقيق الفهم وتوقعات العملاء للخدمة وتقييماتهم للأداء الفعلي لها ومن هذا المنظور فإن منظمة الخدمة يجب أن تسعى جاهدة للبحث عن إجابات حاسمة للأسئلة الرئيسية التالية:

- ما الذي يعتبره العملاء هاما في ملامح أو خصائص الخدمة؟
- ما هو المستوى الذي يتوقعه العميل بالنسبة لهذه الملامح ؟
- كيف يتم إدراك وتقييم هذه الجوانب من الخدمة في الواقع العملي ؟

إن التعرف على دور الخدمة وإبعادها والتعرف على توقعات العملاء وإدراكاتهم للخدمة ومشكلات التعامل فيها، يمثل جوهر أي برنامج فعال لتحسين جودة الخدمة كذلك فإن قرارات وضع معايير الخدمة للعاملين وتدريبهم وقياس أدائهم وتحفيزهم يتوقف على نتائج هذه الأبحاث وتساعد البحوث بصفة عامة في تحقيق الفوائد التالية لمنظمة الخدمة .

- التعرف على معايير جودة الخدمة و مساعدة الإدارة في المفاضلة بين معايير الجودة.
- معرفة الأهمية النسبية لأبعاد الخدمة.
- تقيم الأداء الفعلي للخدمة قياسا على المنافسين.

2- **تحليل شكاوي العملاء**

تعتبر شكاوي العملاء مؤشرا خطيرا لمستوى جودة الخدمة المقدمة وبالنسبة لبعض المنظمات فإن هذه الوسيلة تعتبر الأداة الرئيسية للتعرف على أداء العملاء ومدى رضائهم على مستويات الخدمة

[1] عوض بدير الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 236.

المقدمة، كما تقوم بها مؤسسة بحثية متخصصة وعادة ما يكشف هذا التحليل بعض الجوانب الهامة مثل المعايير التي يستخدمها العملاء للحكم على جودة الخدمة ونواحي الضعف في الأداء وتوقعات التحسن ومن ثم توفير قاعدة من المعلومات والتي تفيد في رسم السياسات التي تساعد على تحسين الجودة.

3-**العمل على استقطاب و توظيف أفضل الكفاءات**

إن وضع معايير وبرامج لتحسين جودة الخدمة تعبر غير ذات قيمة ما لم يتوافر لدى المنظمة قاعدة من الأفراد الذين يتمكنون بالاتجاه الايجابي والمقدرة على تحقيق تلك المعايير، وتشير نتائج الدراسات إلى أن نحو ثلث مشكلات الجودة تنحصر في ضعف مهارات مقدمي الخدمة وافتقادهم للرغبة في العمل وتدني نظرتهم للعميل ولذا فإن المنظمة يجب أن تكون حريصة على انتقاء وتوظيف أفضل العناصر التي سوف تقوم بالعرض الفعلي للمنظمة.

4- **الاهتمام ببرامج التسويق الداخلي**

إن مجرد الحصول على أفضل العاملين قد لا يمكن المنظمة من تحقيق الأداء المتميز ولكن يجب أن يتوافر هؤلاء العاملين الرغبة والاتجاه الايجابي نحو تحسين جودة الخدمة.

والتسويق الداخلي هو مفهوم حديث بمقتضاه يتم النظر إلى العاملين على أنهم عملاء وإلى وظائفهم على أنها منتجات داخلية، وإن المنظمة يجب أن تبذل جهودا معينة لبيع تلك الوظائف للعاملين وإقناعهم بها كشرط مسبق لتحقيق النجاح في تعاملاتهم مع العملاء الخارجين يعني ذلك أن العاملين يجب النظر إليهم كسوق أول من وجهة نظر المنظمة وأن الهدف النهائي للتسويق الداخلي يتمثل في تحفيز مقدم الخدمة وزيادة إدراكاته بأهمية العميل وتحقيق العناية به.

وبصفة عامة فإنه إذا ما استطاعت المنظمة أن تحقق العناية للعملاء، فإن الناتج النهائي سوف يتمثل في زيادة درجة التحفيز والرضا بين العاملين ومن ثم تحقيق مستوى مرتفع من جودة الخدمة وهو ما يؤدي في النهاية إلى مقابلة توقعات العملاء وتحقيق رضائهم وولائهم للمنظمة.

5- **سرعة التصدي لمشكلات العملاء**

في دراسة أجريت عام 1988عن درجة رضا عملاء بعض المنظمات الخدمية عن أسلوب تلك 38 المنظمات في مواجهة المشكلات والتصدي لها والتعامل معها، وجاءت النتائج

كما يلي[1]:

– تختلف نسبة رضا العملاء عن حل المشكلات باختلاف طبيعة نشاط المنظمة، فقد بلغت هذه النسبة 76 % بالنسبة للاتصالات الهاتفية 46% بالنسبة لشركات التأمين، 35 بالنسبة للمصارف.

–يؤثر أسلوب التعامل مع الشكوى على احتمالات إعادة الشراء وبصفة عامة كلما زاد التعامل الفعال مع الشكوى كلما زاد احتمال إعادة الشراء والعكس صحيح.

ويعرض الجدول (01) النتائج الدراسية فيما يتعلق بالعلاقة بين أسلوب التعامل مع شكوى واحتمالات إعادة الشراء.

الجدول رقم (01) نوايا إعادة الشراء عند وجود الشكوى

مستويات التعامل مع الشكوى	احتمال إعادة الشراء
وجود شكوى لم يتم الإفصاح عنها	%09
تقييم شكوى لكنها لم تحل	%19
حل شكوى بالأساليب العادية	%54
حل شكوى بسرعة	%83

المصدر : عبد العزيز أبو نبعة (2005)، تسويق الخدمات المتخصصة، دار الورق للنشر والتوزيع، الأردن، ص 28.

6– تعليم العميل عن الخدمة منظمة خدمية

يمكن للمنظمة تعزيز مصدر قيمتها لدى العميل من خلال بذل جهود ملموسة لتعليمه وتطوير معرفته بالخدمات المقدمة ولا شك أن زيادة إلمام العميل بالخدمات يزيد من قدرته على اتخاذ قرار أفضل ومن ثم تحقيق درجات أعلى من الرضا عن هذه الخدمات، وتأخذ عملية التعلم عدة أشكال أبرزها[2]:

– تعريف العميل بكيفية انجاز بعض الخدمات بنفسه.

– تعريف العميل متى يستخدم الخدمة.

[1] عبد العزيز أبو نبعة (2005)، تسويق الخدمات المتخصصة، دار الوراق للنشر والتوزيع الأردن، ص 26.

[2] ثابت عبد الرحمان إدريس (2009) ، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية، الدار الجامعية الإسكندرية، ص 185.

– تعريف العميل كيف يستخدم الخدمة، مثال ذلك وسائل تقليل معدلات التأخير في صفوف الانتظار للحصول على الخدمة.

شرح مبررات إتباع المنظمة سياسات معينة قد لا تلقى قبولا لدى العميل أو تحظى برضائه.

7- تنمية ثقافية تنظيمية تدعم الجودة

يتطلب تحقيق التميز في الخدمة أن تصبح الجودة شعارا يؤمن به جميع العاملين ويسعون إلى التطبيق العملي له بمعنى أن تصبح الجودة قيمة يتولد عنها الإشباع والرضا بل والحفز لدى العاملين، ولإيجاد هذه الثقافة فان الأمر يتطلب [1]:

– وجود معايير متفق عليها للجودة.
– استقطاب أفراد مؤهلين وقادرين على تحقيق تلك المعايير.
– تشجيع إداري للمقترحات والآراء بشأن تحسين الجودة.
– بصفة عامة فإنه يرتبط بالثقافة التنظيمية ضرورة توافر درجة عالية من الاعتمادية وخلو الممارسات من الأخطاء وتوليد الاتجاه نحو شعار "أداء الخدمة على الوجه الصحيح من أول مرة".

8- تأكيد فروق الجودة

يتمثل احد المتطلبات البارزة لتحقيق جودة الخدمة في وجود ما يسمى بفرق الجودة ويقصد بفرق الجودة " مجتمع العاملين الذين يتوافر لديهم المقدرة على التنسيق والعمل المشترك والرغبة في تحقيق الأداء المتميز وتوليد الشعور بالرضا لدى العملاء.

وتعتبر هذه الفرق أداة للتحفيز كما تستمد أهميتها من كون أن انجاز الخدمة يتطلب في الغالب تضافر جهود أكثر من موظف في أكثر من موقع، فهذا الاعتماد المتبادل يجعل من العمل كفريق أحد محددات نجاحه في أداء الخدمة، وتشير الدراسات والأبحاث إلى أن العاملين في الوحدات التي تنجح في تحقيق مستويات متميزة من الخدمة يتوفر لديهم الخصائص التالية:

– الشعور بأن كل فرد هو جزء من فريق يسعه إلى تحقيق هدف مشترك.

[1] ليندة فليسي، مرجع سبق ذكره، ص 54.

- الشعور بالمسؤولية تجاه مساعدة الزملاء من أجل القيام بأعمالهم على الوجه الأكمل.
- سيطرة روح التعاون بدلا من التنافس في العلاقة بالزملاء.
- الشعور بالولاء والانتماء المؤسسة خدمية.
- الإدراك بأن الهدف النهائي هو نجاح الفريق في تحقيق التميز وخدمة العملاء.

وتجدر الإشارة إلى أن بناء فرق الخدمة لا يجب أن يترك عرضة للصدفة، إذ يحتاج إلى بذل جهود مميزة من أجل تحديد المهام والأدوار والتنسيق بين الأعضاء سواء داخل الوحدة وبين الوحدات وبعضها الآخر[1].

9- وجود تعهد أو إلزام إداري نحو جودة الخدمة

يرتبط تحقيق الفعالية والنجاح البرنامج جودة الخدمة أو العناية بالعملاء بضرورة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة ككل بدءا من الإدارة العليا وانتهاء بالمستويات التنفيذية، ويتطلب ذلك توافر أنماط قيادية فعالة يتوافر لديها :

- رؤية واضحة لأهداف النشاط و رسالته.
- المقدرة على إيصال وتحقيق الفهم لتلك الأهداف.
- القدرة في التصرفات و العمل.
- الإيمان بالتميز والقدرة على تحقيقه.
- الحماس والولاء.

ولا شك أن القيادة الفعالة في جميع المستويات تمثل الأساس في تحقيق النجاح لبرنامج جودة الخدمة. [2]

ثانيا: متطلبات تطوير جودة الخدمات المالية في البنوك الجزائرية.

- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي.
- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات باعتباره اهم الأسلحة التي تحرص البنوك على اقتناءها للصمود في حلبة المنافسة وتقديم خدمات مصرفية متطورة.

[1] ليندة فليسي، نفس المرجع، ص 54

[2] نفس المرجع، ص 54-55.

– الإسراع في تنفيذ شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل بنك وباقي فروعه بما يضمن سرعة تداول البيانات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها ، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

2- **تطوير وتنويع الخدمات المالية :**

على البنوك تلبية كافة احتياجات العملاء وتنويع خدماتها للوصول إلى تطبيق مفهوم البنوك الشاملة و ومن بين أهم هذه الخدمات تذكر منها ما يلي:

–الاهتمام بالقروض الشخصية و التي تستخدم لتمويل الاحتياجات الشخصية و العائلية.

–الاهتمام بتقديم قروض للمشروعات الصغيرة .

–الإضافة إلى أهمية التركيز على صيرفة التجزئة وتقديم خدمات حديثة مثل:

التأجير التمويلي، القروض المشتركة ، خصم الفواتير التجارية ،

شراء التزامات التصدير ...

3–**الارتقاء بالعنصر البشري :**

وذلك من خلال :

- الاستعانة بأحد بيوت الخبرة العالمية أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المالية على استخدام تكنولوجيا الصناعة المالية وأدوات العصر الحديث مثل الانترنت وغيرها.
- إرسال موظفي البنوك البعثات تدريبية في الخارج لاستيعاب أدوات التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية وطرق التعامل معها وكيفية تطبيقها في الجزائر.

– ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي البنوك التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع و مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة ، وتطوير المنتجات المالية والمبادرة لكسب عملاء جدد.

4- **مواصلة الإصلاحات البنكية :**

ويتم ذلك عن طريق عملية إعادة الهيكلة التي يمكن تعريفها بأنها مجموعة من الإجراءات تهدف إلى تصحيح الهياكل الفنية أو المالية أو الإدارية بغرض تحسين كفاءة البنوك وتمكنها من الاستمرار بنجاح على المدى المتوسط و الطويل ، وسعيا من السلطات الجزائرية لتفعيل دور البنوك العمومية التي شهدت الفترة الأخيرة إصلاحات بنكية واسعة كان الهدف منها بناء منظومة بنكية قادرة على مواجهة التحديات التي فرضتها التطورات الاقتصادية العالمية.

5- **تدعيم القواعد الرأسمالية:**

تحتل قضية تدعيم رؤوس أموال البنوك أهمية كبيرة باعتباره خط الدفاع الأول عن المودعين وصمام الأمان في مواجهة الصدمات و الأزمات ، فضلا عن أهميتها في منح قدرة أكبر للبنوك في تنويع خدماتها وتوسيع نشاطها البنكي ، وفي ضوء ذلك تطبيقا لمقترحات بازل إلزام بنك الجزائر كافة البنوك الخاضعة له بتطبيق معدل **8%**.

6- **الاهتمام بإدارة المخاطر :**

في ضوء ما تشهده السوق البنكية من تطورات كبيرة نتيجة انفتاحها على القطاع الخاص الوطني و الأجنبي أصبح النشاط البنكي يرتكز في مضمونه على إدارة المخاطر ، وعلى هذا الأساس تم إجراء تعديلات هامة في قانون النقد والقرض لتفعيل دور بنك الجزائر و هياكله المختلفة في مواجهة المخاطر و إدارتها .

7 -**وضع آلية للإنذار المبكر للبنوك :**

مع تعاظم الاهتمام بموضوع سلامة النظام المالي و البنكي ومع التوجهات القوية لتدعيمها من طرف المؤسسات الدولية وفي مقدمتها صندوق النقد والبنك الدوليين ولجنة بازل للرقابة البنكية ، فإن هناك حاجة ماسة لوضع الية للتنبؤ المبكر بالأزمات البنكية بالبنوك

الجزائرية وذلك بالعمل على زيادة القدرة البنوك على الاستخدام الكفء لمواردها و مواجهة المخاطر التي قد تواجهها .[1]

المبحث الثالث: علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة الخدمات المالية

تعد نظم المعلومات الإدارية من العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسات البنكية والمالية. فهذه النظم توفر المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساعد على اتخاذ قرارات أكثر فعالية ويساهم في تطوير العمليات وتحسين تجربة العملاء. لذا، يركز هذا المبحث على دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية، وكيف يمكن استثمار النظم المعلوماتية لتعزيز مستوى الجودة في الخدمات المالية.

المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية و تحسين جودة الخدمات المالية

يهدف هذا المطلب إلى إبراز العلاقة القائمة بين نظم المعلومات الإدارية وأداء البنوك التجارية، وذلك من خلال تسليط الضوء على الأسباب التي تستدعي الاهتمام بهذه النظم داخل القطاع المصرفي.

أولا: أسباب الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية

تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا محوريا في المؤسسات الحديثة، وخاصة في المؤسسات العاملة في المجال البنكي. وقد أصبحت هذه النظم تتمتع بأهمية استراتيجية كبرى، حيث تسهم بشكل مباشر في دعم عمليات اتخاذ القرار لدى المديرين من خلال توفير معلومات دقيقة ونماذج تحليلية متعددة.

وقد زادت درجة الاعتماد المتبادل بين البنوك التجارية ونظم المعلومات الإدارية نتيجة للتطورات الاقتصادية السريعة، وارتفاع معدلات المنافسة، وتعقيد التقنيات المستخدمة، بالإضافة إلى توسع مجال تطبيقات هذه النظم، مما جعلها تؤثر بشكل كبير على القرارات الإدارية.

ويؤكد الواقع أن المديرين في البنوك التجارية مضطرون اليوم إلى التعامل بجدية مع التطورات المستمرة في استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات، والسعي لتوحيدها مع المتطلبات التنظيمية والتشغيلية.

[1] نسرين عياشي عمر دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك, مذكرة ماستر جامعة الوادي 2013 ; 2012, ص 83-84-85-86.

ولذلك فإن إعادة هيكلة طرق العمل ضرورة ملحة لاستيعاب هذه النظم بكفاءة، كما يتطلب تصميم الهيكل التنظيمي للبنوك فهما دقيقا لتدفق المعلومات داخل المؤسسة.

كما أن التغيرات الكبيرة التي تشهدها مكونات نظم المعلومات الإدارية من حيث الأجهزة والبرمجيات تفرض ضغوطا كبيرة على المؤسسات لتوفير نظم فعالة تلبي احتياجات الأفراد والإدارة العليا على حد سواء[1].

وترجع أهمية نظم المعلومات الإدارية في البنوك إلى مجموعة من العوامل الرئيسية منها:

- زيادة حجم وتنوع العمليات البنكية :مع توسّع الأعمال وتعدد الجهات التي يتعامل معها البنك، أصبح من الصعب على الإدارة تقديم خدمات بمستوى عالٍ من الكفاءة وفي وقت قصير، خاصة مع كثرة البيانات والحسابات التي تتطلب دقة وسرعة في الوصول إلى نتائج موثوقة ترضي العملاء[2].
- صعوبة الرقابة والتتبع :يؤدي عدم توفر نظام مركزي لإدارة المعلومات إلى زيادة العبء على المديرين، وعدم توفّر الوقت الكافي للتدخل السريع وحل المشكلات عند ظهورها.
- تسهيل تدفق المعلومات: تسهم نظم المعلومات الإدارية في إيصال البيانات والمعلومات المناسبة إلى المستويات المختلفة داخل البنك، مما يدعم اتخاذ القرارات بسرعة وكفاءة، وبالتالي توفير الجهد والوقت.
- تمكين الإدارة من استخدام التكنولوجيا بكفاءة :تساعد هذه النظم الإدارة في تنظيم وتحليل المعلومات وتقديمها بشكل مبسط، مما يتيح للمدير الوقت الكافي لدراسة شؤون العملاء وتطوير الخدمات المقدمة لهم.

[1] فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثالثة، 2010، ص1960.

[2] مطاوع السعيد السيد مطاوع، أثر جودة نظم المعلومات المحاسبية الآلية في تعزيز جودة التقارير المالية – دراسة ميدانية ، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة ، جامعة الازهر ، عدد 21، 2019، ص 444.

- التكامل بين المعلومات: تنظر نظم المعلومات الإدارية إلى أعمال البنك ككل وليس كوحدات منفصلة، حيث توجد علاقة وترابط بين مختلف المعلومات مثل بيانات العملاء ومعلومات السيولة والربحية، والتي ترتبط بسياسات البنك العامة، مما يساهم في اتخاذ قرارات صائبة وفعالة.
- توفير كميات كبيرة من البيانات تلقائيا: يمكن لنظم المعلومات الإدارية توفير كم هائل من المعلومات بشكل آلي، مما يسهل حساب مساهمة كل عميل في نشاطات البنك وأرباحه أو خسائره، وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة بشأن العلاقات مع العملاء.

ثانيا: أثر أداء نظم المعلومات الإدارية على تحديد القدرة التنافسية للبنوك التجارية

تُقاس القدرة التنافسية للبنوك التجارية بمدى تمكنها من تحليل مختلف أنواع القدرات التنافسية، سواء كانت مالية، تنظيمية، تسويقية، أو تقنية[1].

1-أثر أداء نظم المعلومات الإدارية على التنافسية المالية

تتمثل التنافسية المالية للبنوك في مستوى أدائها المالي، ويتم قياس ذلك من خلال تحليل النسب المالية ومقارنتها مع نظيراتها في نفس القطاع المصرفي. ويساهم نظام المعلومات المالي والمحاسبي في توفير البيانات الضرورية لتحليل هذه النسب ومراقبة الأداء المالي بشكل دقيق[2].

2- أثر أداء نظم المعلومات الإدارية على التنافسية التسويقية

تعكس التنافسية التسويقية موقع البنك في السوق مقارنة بمنافسيه، ويؤدي نظام المعلومات التسويقي دورا محوريا في تزويد الإدارة ببيانات دقيقة تتعلق بموقع منتجات وخدمات البنك، مما يساعد في اتخاذ قرارات تسويقية فعالة تدعم تنافسية البنك في الأسواق المستهدفة.

[1] نور الدين مزهودة، أثر أداء نظام المعلومات على تنافسية المؤسسة الاقتصادية، ملتقى دولي بجامعة ورقلة، 2000،ص 40.

[2] سارة عمرون، نظم المعلومات كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) ، مجلة د ا رسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، مجاد 10، عدد 1، ص 46.

3- أثر أداء نظم المعلومات الإدارية على التنافسية التقنية

تتجلى التنافسية التقنية في قدرة البنك على استخدام التقنيات الحديثة لإنتاج خدمات مصرفية ذات جودة عالية وبتكاليف منخفضة. ويقوم نظام المعلومات بتوفير البيانات الفنية والتقنية اللازمة لتحسين العمليات وتطوير الكفاءة التشغيلية.

4- أثر أداء نظم المعلومات الإدارية على التنافسية التنظيمية والتسييرية

تظهر التنافسية التنظيمية من خلال قدرة البنك على هيكلة وتنظيم عملياته بطريقة تُمكّنه من تحقيق أهدافه بكفاءة. ويعتمد ذلك على توفر المعلومات الدقيقة من حيث الكم والنوع. أما التنافسية التسييرية، فترتبط بكفاءة الإدارة العليا وقدرتهم على التواصل الجيد مع الموظفين، وهو ما تدعمه نظم المعلومات من خلال تيسير تدفق المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية[1].

المطلب الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية على الوظيفة المالية

سيتناول هذا المطلب دور نظم المعلومات الإدارية في دعم وتطوير الوظيفة المالية

أولا: الرقابة على الوظيفة المالية والمحاسبية

تُعد الرقابة الداخلية على الوظيفة المالية والمحاسبية من المهام الجوهرية، خاصة في ظل بيئة العمل المعتمدة على نظم المعلومات، والتي تقل فيها المستندات الورقية الداعمة للإثبات. وتبرز أهمية تطوير آليات رقابية ملائمة للحد من التلاعب أو الغش المالي، ويمكن تلخيص توجهات الرقابة في ما يلي[2]:

- استخدام نظام المعلومات كوسيلة لتوصيل ما ترغب الإدارة في تنفيذه.
- توظيف النظام لتحفيز الأنظمة الفرعية المختلفة نحو تحقيق أهداف المؤسسة.
- اعتباره أداة لتقييم الأداء ونقل نتائجه للجهات المعنية، بما يتيح استخدام هذه المعلومات كقاعدة أساسية لعملية التخطيط المالي والرقابي.

[1] سارة عمرون، المرجع السابق، ص 46.

[2] هبة بوشوشة، اثر تطبيق نظم المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية، رسائل ماجستير تخصص مانجمنت المؤسسة، جامعة العربي بن مهيدى ، 2008،ص 182 .

1-تأمين رقابة فعالة على البيانات

يؤثر نظام المعلومات على الوظيفة المالية والمحاسبية من خلال توفير رقابة داخلية تحقق ثلاثة أهداف رئيسية[1]:

- تعزيز الثقة بالمعلومات المستخرجة استنادا إلى البيانات المتوفرة داخل النظام.
- حماية أصول وبيانات البنوك التجارية عبر تحديد مسبق للصلاحيات والمسؤوليات المتعلقة بتنفيذ العمليات والأنشطة، مع ضمان الفصل بين الوظائف والمهام.

وبذلك، يساهم نظام المعلومات في ضبط رقابة دقيقة على البيانات، ما يعزز من حماية أصول المؤسسات المالية ويضمن صحة البيانات ودقتها.

2- إثبات قانونية العمليات المحاسبية

تكتسب الوثائق والمستندات التي يوفرها نظام المعلومات أهمية بالغة في ضمان قانونية العمليات المحاسبية، حيث تعتبر أدوات استدلال قانوني تخول للمحاسب إجراء التسجيل المحاسبي وفقا للقواعد المعتمدة. ويتجلى دور هذه الوثائق في[2]:

- مراقبة التدفق الطبيعي للموارد، مثل أوامر منح القروض.
- ضمان المحاسبة عن الأعمال المتخذة، حيث يتم توقيع فواتير العملاء للتأكد من صحة البيانات المدونة فيها.
- تعزيز القدرة على التأقلم والتكيف :يساهم نظام المعلومات في تطوير المرونة في الوظيفة المالية والمحاسبية، من خلال توفير آليات متقدمة لتخزين واسترجاع ومعالجة البيانات.

[1] مروة أسماء قصاص ، دور نظام المعلومات الإلكتروني في فعالية النظام الرقابي في شركات التأمين الجزائرية، مجلة الباحث، مجلد 18، عدد 01، ص 36.

[2] هبة بوشوشة، المرجع السابق ، 2008،ص 183

- تعديل تركيبة الوظيفة المالية :تتكون الوظيفة المالية عادة من عناصر بشرية ومادية، ومع تطور تشغيل البيانات أصبح هناك حاجة متزايدة إلى الكوادر البشرية، بالإضافة إلى وسائل آلية تدعم أداء المهام المالية بكفاءة.

ثانيا: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المالي

يتمثل دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية، خاصة أن نظام المعلومات المحاسبي يُعتبر أحد أنواع نظم المعلومات الإدارية. وبما أن هذه النظم تعتمد على تكامل البيانات وفق النظرية العامة للنظام، فإن تطبيق نظام المعلومات المحاسبية يمكن أن يكون له أثر واضح في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

1- **توفير المعلومات**

أصبح الوعي المتزايد بأهمية المعلومات محوريا في اتخاذ القرارات الفعالة، إذ يجب الموازنة بين قيمة المعلومات وتكلفتها، مع تلبية الحاجة الملحة إلى البيانات في سياق صياغة السياسات وتحديد الخطط واتخاذ القرارات المتعلقة بتقييم سير الأداء.

كما أدى اندماج تكنولوجيا الاتصالات مع الحوسبة إلى إحداث تغيير جذري في مجال المعلوماتية، حيث ساهم التركيز على توفير المعلومات الدقيقة في تعزيز صناعة القرارات وتحسين الأداء المالي للمؤسسات. وتشمل الفوائد الرئيسة لهذا النهج[1]:

- زيادة الإفصاح في التقارير المالية، حيث يتم إدراج كافة المعلومات الضرورية لتقديم صورة واضحة عن الوضع المالي للمؤسسات.
- تحليل القوائم المالية وكشوف الحسابات، مما يسمح بتكوين تصور دقيق عن الأداء المالي الحالي والمستقبلي للبنوك التجارية[2].

[1] عدنان رحيم عبيد الكناني، أثر نظم المعلومات الحديثة في صناعة القرارات المالية دراسة ميدانية في المصارف العربية والأجنبية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأردن، 2008، ص -22-20

[2] فايز جمعة النجار، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الثالثة، 2010ص : 73

- توفير معلومات مالية موثوقة، بما يتيح تقييم البيانات وفقا لاحتياجات السوق، الأمر الذي يسهم في تخصيص الموارد الاقتصادية بكفاءة، مع تعزيز الثقة في المعلومات الادارية لضمان اتخاذ قرارات رشيدة وتوفير الدعم المستدام للبنوك التجارية.

بهذا، تؤدي المعلومات الادارية دورا محوريا في دعم فعالية تخصيص الموارد وضمان استدامة المؤسسات الاقتصادية.

توجد علاقة تداخل بين القدرة التنبؤية للمعلومات وبين قدرتها على تعزيز التوقعات المستقبلية، فعلى سبيل المثال، تعد المعلومات المتعلقة بالسيولة المالية لدى البنوك التجارية مفيدة جدا للمستخدمين الذين يسعون لفهم مدى قدرة هذه البنوك على استغلال الفرص الاستثمارية أو الاقتصادية المتاحة.

وتستخدم البيانات الخاصة بالمركز المالي والأداء السابق كأساس للتنبؤ بحالة المركز المالي والأداء المستقبلي، إلى جانب عوامل أخرى ذات صلة مباشرة مثل الرواتب، وقيمة الأسهم، وغيرها.

2- شروط فعالية نظام المعلومات المحاسبي

تكمن أهمية نظام المعلومات المحاسبي في قدرته على تقديم فوائد متعددة للمؤسسات[1]، مثل السرعة والمرونة في إنجاز العمليات، وتوفير معلومات مفيدة وفي الوقت المناسب، بالإضافة إلى استخدامها في مختلف الأنشطة والعمليات التي تقوم بها البنوك التجارية. ويُعد هذا النظام ذا قيمة حقيقية فقط عندما يكون له تأثير مباشر على القرارات التي تتخذها الجهات المعنية.

ولكي يساهم نظام المعلومات المحاسبي في تحسين أداء البنوك التجارية، يجب أن يتمتع بعدة خصائص أساسية [2]:

- توفير معلومات محاسبية عند الحاجة وبما يتلاءم مع المواصفات المطلوبة من حيث الكم والنوع.
- توجيه المعلومات نحو اتخاذ القرار ، أي أن تكون مرتبطة بدعم عمليات اتخاذ القرارات الفعالة.

[1] بوبكر عميروش، فعالية وكفاءة نظام المعلومات المحاسبي في المؤسسة –دراسة نظرية–، مجلة الاقتصاد الصناعي ، عدد 12، مجلد 01، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، ص 368.

[2] بوبكر عميروش، المرجع السابق،ص 366.

- الحداثة : بحيث تعكس المعلومات الواقع الاقتصادي في لحظة إصدارها، مما يستدعي توفير معلومات آنية (في الوقت الفعلي) إلى جانب المعلومات الدورية التقليدية.

- ضمان دقة تسجيل وتخزين البيانات المحاسبية وفقا للمبادئ والقواعد المحاسبية المعتمدة، ومنع حدوث حالات الغش أو التلاعب أو الأخطاء العمدية.

- موثوقية الضوابط البرمجية :إذ أن الضوابط الموضوعية المصممة داخل الأنظمة الحاسوبية تكون ثابتة وموحدة، ولا تعتمد على وجود أو عدم وجود أخطاء بشرية.

3- **الدور التفعيلي للبيانات والمعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي**

تلعب البيانات والمعلومات المحاسبية دورا محوريا في مجال الرقابة والتحسين المستمر للأداء المالي، خاصة في البيئة الحديثة. ويمكن تقسيم هذه العملية إلى ثلاث مراحل رئيسية[1]:

4- **المتابعة**

بعد بدء تنفيذ الخطط والبرامج في البنوك التجارية، تصبح هناك حاجة لمراقبة مدى توافق الأداء الفعلي مع الخطة الموضوعة. وتبدأ هذه المرحلة بمتابعة النتائج الفعلية التي تظهر خلال التنفيذ، وإجراء مقارنة مستمرة بين هذه النتائج والنتائج المخطط لها، بهدف رصد أي انحرافات واتخاذ الإجراءات اللازمة لإصلاحها في الوقت المناسب.

وتنقسم عملية المتابعة إلى نوعين رئيسيين:

[1] رندي يمينة، استخدام نظام المعلومات المحاسبي في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة شركة بيوفارم، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، مجاد 08، عدد 01، 2023، ص147.

أ-متابعة الأداء المخطط

في هذه الحالة يتم مقارنة النتائج الفعلية المنبثقة عن تنفيذ البرامج مع المؤشرات والتقديرات المقررة مسبقا، وكذلك السياسات العامة الموضوعة. وهنا تلعب البيانات والمعلومات المحاسبية دورا مهما في الكشف عن الانحرافات وتوثيقها، وذلك لتحليلها لاحقا واقتراح الحلول البديلة المناسبة.

ب- متابعة الأداء الفعلي

تركز هذه المرحلة على التحقق من كفاءة وجودة الأداء الفعلي مقارنة بالمعايير والقواعد والتعليمات العامة التي تحدد كيف يجب أن تُنفذ العمليات. وفي هذا السياق، تساهم المعلومات المحاسبية في تطبيق معايير الرقابة الداخلية على جميع العمليات المحاسبية، بما في ذلك ضمان كفاءة الأنظمة المحاسبية القائمة ومدى توافقها مع المبادئ والقواعد المحاسبية المتعارف عليها.

5- **التقييم**

في هذه المرحلة يتم تقييم النتائج التي تم تحقيقها في المرحلة السابقة، وذلك من خلال تحليل الانحرافات وإجراء المقارنات، حيث تلعب البيانات والمعلومات المحاسبية دورا محوريا في هذه المرحلة، ويمكن تقسيم دورها إلى جزأين رئيسيين[1]:

أ- تحليل الانحرافات

يُقصد به مقارنة الأداء الفعلي بالمعدلات التقديرية التي تم وضعها في مرحلة التخطيط، وتحليل الفروقات الناتجة عن هذه المقارنة. ويتم هذا التحليل وفقا لمعايير متعددة، مثل تحليل الانحرافات بناء على المسؤولية وأسباب الانحراف، أو بناء على الموقع الذي حدثت فيه الانحرافات داخل المؤسسة.

ب- إجراء المقارنات

يتمثل هذا الإجراء في مقارنة الأرقام الفعلية ببعضها البعض من خلال إيجاد علاقات بين مختلف عناصر القوائم المالية خلال نفس الفترة الزمنية، أو من خلال مقارنة القوائم المالية عبر فترات زمنية مختلفة بهدف تقييم الأداء وتحديد الاتجاهات المالية.

[1] رندي يمينة، المرجع السابق، ص 148.

6- التصحيح

عقب الانتهاء من مرحلة التقييم وما تتضمنه من تحليل للانحرافات واستخلاص النتائج، تأتي مرحلة الرقابة النهائية التي تهدف إلى إيصال نتائج هذا التحليل إلى المستويات الإدارية المختلفة، وذلك لاتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة أو القرارات اللازمة لمعالجة أسباب الانحرافات. وتُساهم البيانات والمعلومات المحاسبية في إعداد تقارير دقيقة ومفصلة تتضمن معلومات كافية عن طبيعة الانحرافات، أسبابها، الأطراف المسؤولة عنها، والمراحل الإنتاجية أو الأقسام التي وقعت فيها، إلى جانب أية بيانات مساعدة لدعم القرارات الإدارية.

مع تطور التكنولوجيا وانتشار استخدام نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية، برزت الحاجة إلى توفير حماية فعّالة لهذه النظم من المخاطر المحتملة، وضمان سلامة تشغيلها ودقة أدائها في الأوقات المناسبة. وتُقسم إجراءات الرقابة إلى ثلاث مجموعات رئيسية وفقا للمراحل التالية[1]:

أ- الرقابة على المدخلات

تهدف هذه الرقابة إلى التأكد من أن البيانات المُدخلة في النظام قد تم إدخالها في الوقت المناسب، وبطريقة صحيحة، مع ضمان سلامة انتقالها عبر شبكات الاتصال، والحفاظ عليها من الفقد أو التغيير. كما تسعى إلى اكتشاف الأخطاء التي قد تطرأ على البيانات قبل معالجتها لضمان جودة المخرجات، وذلك من خلال النقاط التالية:

- إمكانية تصحيح الأخطاء في البيانات المرفوضة أثناء عملية الإدخال، بالرجوع إلى المستندات الأصلية وفحصها بدقة.
- ضرورة إخضاع البيانات المُدخلة لفحوص إضافية أثناء مراحل المعالجة والتداول، نظرا لأن إدخال البيانات بشكل صحيح لا يعني بالضرورة أنها بيانات دقيقة أو ملائمة.

[1] بن شهرة زينب، دور جودة المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي دراسة حالة اتصاالت الجزائر، مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة يحي فارس بالمدية، 2023-2024، ص 46.

- الكشف المبكر عن البيانات غير الدقيقة يمنع انتقالها إلى المراحل النهائية من المعالجة، مما يُسهم في حماية قواعد البيانات والملفات الأساسية من التلف أو التزوير[1].

- اعتماد نظام المعلومات المحاسبي على بيانات مدخلة دقيقة يضمن الحصول على مخرجات دقيقة وموثوقة.

تهدف الرقابة على تشغيل البيانات إلى ضمان دقة العمليات التشغيلية وصحتها، مع التأكد من معالجة كافة الإجراءات المرتبطة بالتشغيل بطريقة سليمة. ومن بين أهم الوسائل الرقابية المستخدمة في تشغيل العمليات:

- تطبيق اختبارات تضمن صحة عمليات التشغيل، حيث يتم رفض المدخلات أو المخرجات غير الصحيحة.

- تزويد برامج التشغيل بوظائف تتيح تسجيل أي محاولة تدخل أثناء عملية التشغيل والمعالجة، لضمان حماية النظام واستقرار عملياته.

ب- الرقابة على المخرجات

تركّز هذه الرقابة على التأكد من أن نتائج التشغيل صحيحة وكاملة، وأنه تم تسليمها للأشخاص المصرح لهم بالاطلاع عليها. ويعتمد نجاح هذه الرقابة بشكل أساسي على جودة رقابة المدخلات ودقة عمليات التشغيل، حيث يؤدي ذلك إلى الحصول على مخرجات سليمة وموثوقة.

المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية في دعم صناعة القرارات المالية

يشهد العالم تطورات كبيرة في مجال نظم المعلومات الإدارية، التي أصبحت أداة رئيسية تؤثر على إدارة البيانات داخل المؤسسات. فقد أدى التقدم التكنولوجي السريع، خصوصا خلال العقدين الماضيين، إلى زيادة الابتكار والتحسينات في العديد من القطاعات، مما عزز دور نظم المعلومات في دعم الأداء المؤسسي وتحسين القدرة الإدارية والتنافسية.

[1] بن شهرة زينب، المرجع السابق، ص 47.

نتيجة لأهميتها، استثمرت المؤسسات المالية بشكل كبير في التكنولوجيا المتقدمة، حيث قامت بتطوير وتعميم نظم معلومات إدارية تتلاءم مع التحولات التكنولوجية السريعة، نظرا لأن قطاع الخدمات البنكية يعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا.

أولا: الأثر الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية

تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا جوهريا في تعزيز الكفاءة التشغيلية بأقل تكلفة ممكنة، مع تحقيق أداء عالي الجودة عبر ربط العمليات التشغيلية ضمن شبكة معلوماتية متكاملة. ويسهم ذلك في[1]:

- تحسين دقة المعلومات وسرعة الوصول إليها، مما يساعد في تقليل الوقت والتكاليف وتحقيق أعلى درجات الكفاءة.
- دعم وظائف البنوك المختلفة، مثل التسويق والتخطيط الاستراتيجي، عبر توفير أساليب متطورة لجذب العملاء والحفاظ عليهم.
- تعزيز الخدمات الإلكترونية البنكية لضمان تغطية كاملة للأنشطة اليومية، مع توفير بيانات دقيقة لدعم صناعة القرارات المالية.

نتيجة لذلك، أصبح من الضروري أن تعمل البنوك باستمرار على تحديث نظمها الإلكترونية، عبر نشر شبكات اتصال حديثة تربط فروعها ببعضها، مما يمكنها من مواكبة التطورات التقنية، وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وابتكار حلول مصرفية أكثر فاعلية.

ثانيا: تأثير نظم المعلومات الإدارية في صناعة القرار المالي

اعتمد القطاع البنكي على هذه النظم بسبب قدرتها الفائقة على توفير المعلومات التي تساعد الإدارات العليا على اتخاذ قرارات سليمة. إذ تساهم نظم المعلومات الإدارية في:

- كشف الانحرافات التشغيلية والتنبؤ بالمشكلات المحتملة، مما يسمح للمديرين بالتصرف المبكر واتخاذ قرارات وقائية[2].

[1] بوطورة فضيلة ، أنظمة المعلومات الوظيفية في البنوك بين تكامل التقارير وكفاءة اتخاذ القرارات، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 06، العدد 1، 2020، ص 150.

[2] عدنان رحيم عبيد الكناني، المرجع السابق، ص ص 1-38

ضمان دقة المعلومات المتاحة، حيث يؤدي ذلك إلى اتخاذ قرارات متوقعة ومدروسة ذات قيمة اقتصادية، مع تقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات المالية، شرط أن تكون التكلفة المضافة أقل من العائد المتوقع.

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

تشكل الدراسات السابقة المرجع العلمي الأساسي الذي يثري البحث ويقوده نحو بناء رؤية واضحة ومتكاملة حول الموضوع. ومن خلال استعراض هذه الدراسات، يمكن التعرف على أبرز النتائج التي توصل إليها الباحثون، وتحديد الفجوات البحثية التي يمكن للبحث الحالي أن يسهم في معالجتها. لذا، يتناول هذا المبحث مراجعة وتحليل أهم الدراسات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سعت العديد من الدراسات إلى تبيان مدى أهمية نظام المعلومات الادارية في المؤسسات ووجدت هدفا من دراسة هذا الموضوع في مختلف جوانبه ومتغيراته، وهذا ما تناولته مجموع الدراسات متقاربة العنوان ومختلفة المحتوى والتي شملت عديد الجوانب، وسيركز هذا المطلب على أهم الدراسات العربية والمحلية التي لها علاقة بنظام المعلومات المالي، والموضحة وفق الجداول التالية:

الجدول رقم (02): دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون

الدراسة / السنة	دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون، 2011.
عنوان الدراسة	نظم المعلومات الادارية ودورها في توجيه القرارات المالية
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة جامعة البصرة كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 4، العدد 8.
إشكالية الدراسة	• هل قواعد البيانات المالية المعتمدة في المنظمات كافية لدعم القرارات الإدارية المالية فيما يتعلق بوضع الميزانية الخاصة بها، وبالتالي القدرة على تحديد ربحية الشركة؟ • في ظل ضعف تلبية الحاجة الإدارية المالية من المعلومات هل تكون المنظمات قادرة على اتخاذ القرارات المتعلقة بالميزانية الخاصة وبالأرباح المستقبلية بسبب قلة استخدام التقنيات الحديثة في مجال قواعد البيانات

	المالية؟
أهداف الدراسة	• بيان مدى تأثير قواعد البيانات المالية الإلكترونية وكيفية مساعدتها للإدارة المالية في توجيه القرارات المختلفة التي تقوم بها من خلال وضع نموذج مقترح لبرنامج يتضمن ميزانية المنظمة . • بيان مدى تأثير قواعد البيانات المالية على ترشيد القرارات المتخذة من قبل الإدارية لمالية في المنظمة. • تقديم بعض الاستنتاجات والتوصيات التي من شانها تعزيز المعرفة في هذا المجال.
منهج وأدوات الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الدراسة الميدانية والدراسة النظرية للوصول إلى معارف دقيقة حول موضوع الدراسة، وبخصوص أداة الدراسة فقد تم تصميم نظام مقترح باستخدام البرنامج الحاسوبي (Microsoft Access) وذلك للمساعدة في ترشيد القرارات المالية وتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذها في الوقت والمكان المناسب كما تم إعداد استبانة وذلك لمعرفة مدى كفاءة النظام وقدرته على العمل من وجهة نظر المستخدمين له في الشركة العامة للسكك الحديدية العراقية التابعة لوزارة النقل.
نتائج الدراسة	• نظم المعلومات وقواعد البيانات المالية تؤثر وبشكل كبير في القرارات المالية، وبالتالي على نجاح الشركة وقدرتها على تنفيذ خططها وبرامجها وتحقيق أهدافها وغاياتها النهائية بكفاءة وفاعلية. • تطبيق نظم المعلومات وقواعد البيانات المالية في الشركة المبحوثة لا تواكب التطورات والمتقدمات الكبيرة التي يشهدها العالم وخاصة بالدول المتقدمة. • تتباين مستويات استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الشركات المبحوثة وذلك • حسب المستوى التنظيمي على مستوى الشركة ككل. • تساعد نظم المعلومات على زيادة قدرة الإدارية في السيطرة على أداء الأفراد العاملين فيها وتوجيهم بشكل أكثر كفاءة.

	• تساعد نظم المعلومات وقواعد البيانات المالية على تحديد احتياجات الشركة من برامج التدريب وتطوير القوى العاملة. هناك العديد من العوامل التي تؤثر على فاعلية استخدام نظم المعلومات وقدرتها على دعم القرارات المالية في الشركة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون

الجدول رقم (03) دراسة جمعة عبد المجيد أماني

الدراسة السنة	دراسة جمعة عبد المجيد أماني 2013
عنوان الدراسة	فاعلية نظم المعلومات الادارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على عينة مختارة من المصارف الخاصة العاملة في السوق السورية
نوع ومكان	رسالة ماجستير في إدارة الأعمال / كلية الاقتصاد، جامعة حلب – سوريا
إشكالية الدراسة	ما أثر فاعلية نظم المعلومات الادارية وعناصرها الأربعة (جودة النظام، جودة المعلومات، رضا المستخدم أمن المعلومات على كل من تخفيض تكاليف المصرف، جودة الخدمة المصرفية، الإبداع والابتكار المالي.
أهداف الدراسة	• هدفت هذه الدراسة الإطلاع وعن قرب على واقع نظم المعلومات الادارية في القطاع المصرفي، ومدى توفر البنية التحتية لنظم المعمومات المالية وقياس فاعليتها، وتقديم توصيات من شأنها رفع سوية العمل والمنافسة بين المصارف الخاصة في سورية .
منهج وأدوات الدراس	المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الدراسة الميدانية والدراسة النظرية للوصول إلى معارف دقيقة حول موضوع الدراسة، وشملت عينة الدراسة كافة البنوك التقليدية العاملة في السوق السورية، مع العلم أن وحدة التحليل تكونت من جميع المدراء في مختلف المستويات الإدارية في تلك البنوك، وقد تم جمع البيانات الثانوية من مصادرها، من خلال تصميم استمارة استبانة تم توزيعها على جميع الوحدات التي تم اختيارها لتمثل المجتمع محل الدراسة، وفق أسلوب العينة الميسرة .

نتائج الدراسة	• وجود أثر معنوي لرضا المستخدم وأمن المعلومات في تخفيض التكاليف كمؤشر • للميزة التنافسية، بينما كان الأثر غير معنوي الجودة النظام وجودة المعلومات في تخفيض التكاليف. • وجود أثر معنوي لرضا المستخدم وأمن المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية كمؤشر للميزة التنافسية، بينما كان الأثر غير معنوي الجودة النظام وجودة المعلومات. • وجود أثر معنوي لرضا المستخدم وأمن المعلومات وجودة المعلومات في الإبداع المالي كمؤشر للميزة التنافسية، بينما كان الأثر غير معنوي لجودة النظام.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة جمعة عبد المجيد أماني.

الجدول رقم (03): دراسة بن طاطة عتيقة

الدراسة / السنة	دراسة بن طاطة عتيقة 2018
عنوان الدراسة	أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات : دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية .
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 4، العدد 2- جامعة الشلف
إشكالية الدراسة	ما مدى مساهمة نظام المعلومات الادارية في تحسين القرارات المالية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية؟
أهداف الدراسة	• التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية. • تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية. • تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للبنوك الجزائرية فيما يتعلق بأثر نظام المعلومات على جودة الخدمات البنكية.
منهج وأدوات	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة في أداوتها على

الدراسة	الاستبانة، حيث تم توزيعها على مستوى كل من مدراء الإدارة العليا والوسطى في البنوك الجزائرية (72) وكذا عملائها من الجزائريين بنفس العدد (72).
نتائج الدراسة	• نظام المعلومات المالي يرتبط بعلاقة معنوية موجبة مع تحسين جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية (0.01) • توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات نظام المعلومات الفنية البشرية والإدارية وتحسين جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية (0.05) • لا توجد علاقة ارتباط بين متغيرات المتطلبات المادية والمالية وجودة الخدمات البنكية عند مستوى معنوية (0.05). • أقوى علاقات الارتباط كانت فيما بين المتطلبات البشرية – جودة الخدمة، وأقلها كانت فيما بين المتطلبات الإدارية – جودة الخدمة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة بن طاطة عتيقة.

الجدول رقم (04): دراسة حليمي نبيل مصيطفى عبد اللطيف

الدراسة/ السنة	دراسة حليمي نبيل مصيطفى عبد اللطيف (01)، 2019
عنوان الدراسة	مساهمة نظم المعلومات الادارية في تفعيل التحصيل المالي حالة الوكالات التجارية المديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة .
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01 –جامعة تا منغست
إشكالية الدراسة	إلى أي مدى يمكن أن تساهم نظم المعلومات الادارية في تفعيل التحصيل المالي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟
أهداف الدراسة	–هدفت الدراسة إلى تحقيق أهداف رئيسية تتمثل في إبراز مفهوم وواقع نظم المعلومات الادارية وأهميتها في المؤسسة الاقتصادية، والتعرف على مفهوم التحصيل المالي ومميزاته وتوضيح أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، وإبراز أهم النتائج المتحصل عليها عند الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات الادارية في المؤسسة الاقتصادية .

منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فاستخدمت منهج دراسة الحالة، واعتمدت الدراسة في أداوتها على الأسلوب الاستقصائي باختيار عينة عشوائية مكونة من 25 مستخدم لهم علاقة بعملية التحصيل المالي على مستوى الوكالات التجارية التابعة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة خلال الفترة 2015 إلى شهر جانفي 2018، وتم الاستعانة باستمارة الاستبانة الجمع البيانات وتحليلها باستعمال الأساليب الإحصائية، حيث تمت معالجة البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS).
نتائج الدراسة	• تمتاز نظم المعلومات الادارية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة بالجودة. • نظم معلومات التحصيل تعطي لنا مؤشرات بواسطتها نتخذ القرارات السليمة والمتعلقة بالتحصيل المالي بالمؤسسة. • اهتمام الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بنشاط التحصيل بحيث كنان من أولوياتها . • تمتاز نظم المعلومات الادارية بالدقة والسهولة والسرعة في التنفيذ. • تصدر نظم المعلومات الادارية معلومات ملائمة وبشكل دوي وفي أوقات متقاربة. • – تقدم نظم المعلومات الادارية تقارير تخص الوضعية المالية للمؤسسة اتجاه الزبائن كما تتيح لنا معرفة مؤشرات التحصيل المالي.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة حليمي نبيل مصيطفى عبد اللطيف (01).

الجدول رقم (05) دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار

الدراسة / السنة	دراسة خانم نوري كاكه حمد العطار، 2019
عنوان الدراسة	نظم المعلومات الادارية المستندة على مدخل تنقيب البيانات وأثرها على نجاح القرارات المالية: دراسة حالة في شركة اسيا سيل للاتصالات .

نوع ومكان	مقال علمي / مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية، المجلد 02، العدد07 – جامعة الجلفة.
إشكالية الدراسة	إلى أي مدى تسهم تنقيب البيانات في نظم المعلومات الادارية لإنجاح القرارات المالية؟
أهداف الدراسة	• التعرف على بعض المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات الادارية من خلال عمل النظام وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة، باعتماده على مدخل تنقيب البيانات لتسهم في تحقيق نجاح القرارات المالية للشركة. • تأطير مفاهيمي للقرار المالي واستخدام أسلوب التحليل لغرض التوصل إلى حقائق علمية حول مدى نجاح القرارات المالية التمويل الاستثمار، توزيع الأرباح) في الشركات بهدف تعظيم قيمتها السوقية. • إبراز أهمية مكونات نظم المعلومات الادارية وتنقيب البيانات ودوها في مساعدة المديرين في الشركة بمعلومات ودراسة مشكلة تراكم البيانات وغربلة ما بين كميات من البيانات لإيجاد المعلومات المفيدة لاتخاذ القرار.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكاليتها، كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على استمارة الاستبانة الاستبيان الإلكتروني كادة للبحث، والاعتماد عليها كأداة لقياس المتغيرات التي أعدت لهذا الغرض وفق مقياس ليكارت الخماسي وقد وجهت للموظفين العاملين في شركة آسيا سيل بالعراق ككل، وشملت 100 استمارة، وقد تم معالجة وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).
نتائج الدراسة	• نظم المعلومات الادارية المستندة على تنقيب البيانات لها دور وأثر كبير في أي من القرارات المالية التي تتخذها الشركة وتحديدا قرارات التمويل، حيث توصلت الدراسة إلى أن الشركة لم تعتمد كثيرا على التمويل الخارجي.

	• يتم تعزيز دور نظم المعلومات الادارية من خلال الكشف التاريخي للبيانات المتضمنة عملية الفحص والتنقيب لها، ولذلك فلتنقيب البيانات الأثر الكبير في تحسين نظم المعلومات الادارية وبالتالي ترشيد القرارات المالية. • توفر نظم المعلومات الادارية المستندة على تنقيب البيانات قيمة للأعمال والتي أسهمت في تقييم مدى حاجة الإدارة المالية لتوسيع أنشطتها الاستثمارية. • احتوى نظم المعلومات الادارية المستندة على تنقيب البيانات المؤشرات مالية تساعد متخذ القرار في تشخيص قرار توزيع الأرباح السليم للشركة محل الدراسة.

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار .

الجدول رقم (06) دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد

الدراسة / السنة	دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد 2021
عنوان الدراسة	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية .
نوع ومكان	رسالة ماجستير في إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر – غزة
إشكالية الدراسة	–ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعدالفلسطينية ؟
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتنوعة التي تشمل إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، في حين تمثل مجتمع الدراسة

	في العاملين من ذوي الاختصاص وذوي المستويات الإشرافية والإدارية بهيئة التقاعد الفلسطينية، والبالغ عددهم (142) موظفا، حيث اعتمدت الدراسة أسلوب الحصر الشامل؛ وذلك لقلة حجم مجتمع الدراسة المتاح، وقد تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة، حيث تم استرداد (129) استبالة، بنسبة بلغت (90.84) استخدمت الأغراض التحليل.
نتائج الدراسة	وجود تقييم إيجابي مرتفع المستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بهيئة التقاعد الفلسطينية: حيث بلغ الوزن النسبي الخاص بهذا المستوى (76.21%)، في حين احتلت إدارة الوثائق الإلكترونية المرتبة الأولى من حيث مستوى تقييم المستجيبين المستوى توافرها في إطار عمل هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغ الوزن النسبي المستوى توافرها (82.97%)، تلاها من حيث الترتيب إدارة التخطيط الإلكترونية وبوزن نسبي بلغ (78.76)، ومن ثم جاءت إدارة الخدمات الإلكترونية بوزن نسبي بلغ (75.31%)، ومن ثم إدارة الاجتماعات الإلكترونية بوزن نسبي بلغ (72.98%) بينما احتلت إدارة المعرفة الإلكترونية الوزن النسبي الأخير وبنسبة (71.03%)، كما أشارت النتائج أيضا إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغ الوزن النسبي الخاص بهذا المستوى (74.93%) . وقد أشارت النتائج أيضا إلى وجود أثر معنوي إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من إدارة المعرفة الإلكترونية، وإدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، بينما لم يكن لكل من إدارة الاجتماعات الإلكترونية، وإدارة التخطيط الإلكترونية، وإدارة الخدمات الإلكترونية أي أثر معنوي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الهيئة.

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد.

الجدول رقم (07) دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء أثر النظام المعلوماتي المالي في تحسين الأداء في المؤسسة (دراسة حالة في المؤسسات الجزائرية باستخدام SPSS°

إشكالية الدراسة	إلى أي مدى يساهم النظام المعلوماتي المالي في تحسين الأداء في المؤسسة؟
نوع ومكان	مقال علمي/ مجلة مجاميع المعرفة، محلد 08، عدد1، المركز الجامعي تيندوف.
أهداف الدراسة	التعرف على المفاهيم ذات الصلة بالنظام المعلوماتي المالي من خلال عمل النظام وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة مما يهدف عملية تقييم الأداء في المؤسسة. محاولة تسليط الضوء على أكثر من مؤسسة على واقع المعلومة المالية ومدى اعتمادها عمليا على اتخاذ القرارات وبالتالي تأثيرها على الأداء.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف المفاهيم المتعلقة بكل من النظام المعلوماتي المالي والأداء. أما دراسة الحالة فتتمثل في دراسة ثلاثة مؤسسات وطنية بولاية تيارت مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، وحدة لإنتاج أغذية الدواجن والنعام ONAB بالإضافة إلى مؤسسة Naftal واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، تم توزيعها على العينة سالفة الذكر يهدف تحليل النتائج اعتمادا على بعض الأساليب الإحصائية التي يتيحها برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).
نتائج الدراسة	نظام معلومات المالي يسمح للمديرين بالحصول على المعلومات التي يحتاجونها بشكل مباشر وسريع ومنسق مع احتياجاتهم؛ وكلما زادت التطورات التكنولوجية المرتبطة بها، زادت اقتصادية تشغيلها وزادت أيضا فعاليتها في صنع القرار. – نظم المعلومات المعمول بها في المؤسسة لها أهمية كبيرة في التوصل إلى القرارات الصائبة حيث لا يمكن الاستغناء عنها، فهي التي تعطي متخذ القرار المؤشرات الصحيحة والدقيقة وبأقل تكلفة المواصلة العمل بشكل جيد

	والوصول إلى الأهداف المسطرة. تساهم أنظمة المعلومات في دعم اتخاذ القرار في كافة مراحله، وهي تعد ذات أهمية من خلال أثرها الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء.

المطلب الثاني: دراسات باللغة الاجنبية

الجدول رقم(08) Jerry Cha-Jan Chang & William R. King

الدراسة / السنة	دراسة2005 Jerry Cha-Jan Chang & William R. King
عنوان الدراسة	قياس أداء نظم المعلومات: بطاقة الأداء الوظيفي
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة نظم المعلومات الإدارية، المجلد 22 ، العدد 01 .
إشكالية الدراسة	-كيف يمكن قياس أداء نظم المعلومات باستخدام بطاقة الأداء الوظيفي؟
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تطوير أداة يمكن استخدامها كبطاقة أداء وظيفية الأنظمة المعلومات .(ISFS) وهي نموذج القياس أداء نظام المعلومات، يحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات للتقييم، وهي كفاءة النظام وفاعلية المعلومات وكفاءة الخدمة
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكاليتها؛ واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، وتم إجراء التحقق من صحة إنشاء الأداة باستخدام ردود من 346 مستخدما للأنظمة في 149 مؤسسة من خلال مزيج من تحليل العوامل الاستكشافية ونمذجة المعادلة الهيكلية باستخدام .LISREL وأسفرت العملية عن أداة تقيس 18 عاملا أحادي البعد ضمن أبعاد نظم المعلومات. علاوة على ذلك ، تم استخدام عينة من 120 إجابة متطابقة من CIO منفصلة واستجابات المستخدمين للتحقق من صحة الأداة
نتائج الدراسة	طورت هذه الدراسة نموذج القياس أداء نظام المعلومات، يحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات للتقييم، وهي كفاءة النظام وفاعلية المعلومات وكفاءة الخدمة؛ حيث أن كفاءة النظام تتمثل في سهولة استخدامه والاستجابة السريعة للمتغيرات المستجدة ... الخ. وأثر ذلك على أداء العاملين فاعلية المعلومات تتمثل في جودة التصميم والاستعمال والقيمة وأثرها على أداء العاملين، وكفاءة الخدمة المتمثلة في جميع الأنشطة

	التي تمتد بداية من تطوير النظام وحتى استخدامه في دعم الاستشارات المطلوبة.

المصدر: Jerry Cha-Jan Chang & William R. King

الجدول رقم(09): دراسة Benbraika Abdelouaheb & Hammoudi Dale

الدراسة / السنة	Benbraika Abdelouaheb & Hammoudi 2012 دراسةDale
عنوان الدراسة	فاعلية نظم المعلومات الادارية والمحاسبية المحوسبة في القطاع المصرفي الأردني: دراسة تطبيقية.
نوع ومكان	مقال علمي/ أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 06 العدد 01 – جامعة بسكرة
إشكالية الدراسة	هل تتميز النظم المالية والمحاسبية المحوسبة بالفاعلية في الأداء وتحقيق الأهداف؟ هل تتمتع مخرجات الأنظمة المالية والمحاسبية المحوسبة (بما في ذلك المعلومات والتقارير) بجودة عالية فيما يتعلق بتنسيق المحتوى وملائمة توقيته.
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تقييم أداء نظم المعلومات الادارية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب في قطاع المصارف الأردنية خلال سنة 2011، وذلك من خلال التركيز على الفاعلية في أداء المهام
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكاليتها؛ واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية حيث وزعت على مستخدمي النظم المالية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب من محاسبين ومدراء ماليين) في كل البنوك التجارية الرئيسية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي والتي بلغت (15) بنكا تجاريا؛ وقد بلغت عدد الاستبيانات الموزعة على المستخدمين من مدراء ماليين ومحاسبين 164 استبانة استرد منها 140 استبانة مكتملة الإجابات أي بنسبة استرجاع (85.36%) وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام

	الأساليب الإحصائية الوصفية.
نتائج الدراسة	أظهرت نتائج الدراسة بأن كل من أنواع تكنولوجيا المعلومات، وأنواع نظم المعلومات الادارية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب يتوفر بشكل واسع في البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، وأن هذه النظم تتمتع بدرجة كبيرة من الفاعلية في تحقيق أهدافها، حيث أنها تتميز بسهولة استخدامها والتعامل معها والسرعة والدقة في إدخال ومعالجة البيانات وتتمتع بالمرونة بحيث يمكن إدخال التعديلات والتحسينات عليها لتتلاءم مع البيئة المحيطة واحتياجات المستخدمين، وهذا يجعلها قادرة على أداء الوظائف المطلوبة والمحافظة على مستوى أدائها في الظروف المختلفة. وكذلك تتمتع هذه النظم بالتكامل داخليا بين وظائفها المختلفة ومع النظم الأخرى بما يكفل توفير متطلبات الوظائف والنظم المختلفة داخل البنك وخارجه بالمواصفات المطلوبة لكل منها، وأخيرا فإنها تتميز بوجود مجموعة من القواعد والإجراءات الرقابية التي تدعم دقتها وتزيد من إمكانية الاعتماد عليها.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة Benbraika Abdelouaheb & Hammoudi Dalel

الجدول رقم (10) دراسة Saeed Rouhani & Mohammad Mahmodian

الدراسة / السنة	2012 Saeed Rouhani & Mohammad Mahmodianدراسة
عنوان الدراسة	نظم المعلومات الادارية: وجهات نظر ذكاء الأعمال (دراسة حالة في الشركات الإيرانية المدرجة في البورصة)
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة علوم الكمبيوتر المتقدمة وبحوث التكنولوجيا، المجلد 2 ، العدد 2 .
إشكالية الدراسة	-ما هي منظورات ذكاء الأعمال المهمة حول أنظمة المعلومات الادارية (FIS)؟
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى البحث عن عوامل دعم القرار ومنظورات ذكاء

	الأعمال المهمة في الشركات الإيرانية المدرجة في البورصة، بحيث يمكن لعوامل منظورات ذكاء الأعمال المهمة المقترحة تقييم المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات الادارية لتحقيق دعم معزز في اتخاذ القرارات في المنظمات محل الدراسة.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكاليتها؛ واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية حيث وزعت على مديرون ماليون للشركات الإيرانية المدرجة في البورصة الخاضعة لسيطرة كبار المسئولين الاقتصاديين والذي بلغ عددهم (25) مديرا؛ وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية.
نتائج الدراسة	تعمل أنظمة معلومات الأعمال مثل أنظمة المعلومات الادارية (FIS) على تحويل البيانات وتخزينها. لذلك ، من المهم دمج دعم القرار في هذه الأنظمة. كما يمكن لوجهات نظر ذكاء الأعمال المطلوبة من FIS أن تساعد كمبادئ توجيهية للترويج لهذه الأنظمة والحصول على مزايا تنافسية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسةSaeed Rouhani & Mohammad Mahmodian

الجدول رقم (11):دراسة Anxing Li & Jinghai Wang

الدراسة / السنة	دراسة Anxing Li & Jinghai Wang .2021
عنوان الدراسة	تقييم أثر جودة نظام المعلومات على النية المستمرة تجاه نظام المعلومات الادارية السحابية
نوع ومكان	مقال علمي/doi: 10.3389/fpsyg.2021.713353
إشكالية الدراسة	ما هي منظورات ذكاء الأعمال المهمة حول أنظمة المعلومات الادارية (FIS)؟
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة واستنادا لنموذج نجاح نظام المعلومات الخاص بـ DeLone و McLean، ومن خلال التفسير النظري والاشتقاق، إلى

	دمج الرضا والثقة في جودة العلاقة لقياس تأثير نية المستخدمين في الاستمرار في استخدام نظام المحاسبة المالية السحابية.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الكمي للإجابة على إشكاليتها؛ تم استخدام عينة مكونة من 289 فردا من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الماليين من ذوي الخبرة في استخدام أنظمة المحاسبة المالية السحابية لاختبار الفرضيات باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (PLS).
نتائج الدراسة	مشاركة المستخدم كان لها تأثير إيجابي كبير على الرضا عن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة لنظام المحاسبة المالية السحابية. كان الجودة النظام وجودة الخدمة لنظام المحاسبة المالية السحابية تأثير إيجابي كبير على ثقة المستخدم. كان الجودة نظام المحاسبة المالية السحابية تأثير وسيط على نية الاستمرار في استخدام النظام من خلال الرضا والثقة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة Anxing Li & Jinghai Wang

المطلب الثالث: التعقب على الدراسات السابقة

يركز هذا المطلب على عرض المقارنة بين الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين دراستنا والدراسات التي تم ذكرها سابقا.

اولا: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية

يمكن تلخيص اهم الفقرات بين بين دراستنا والدراسات بالغة العربية في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الحالية مع دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون	- أبرزت دور وأهمية نظم المعلومات الادارية في المؤسسة.	- ركزت الدراسة الحالية على إبراز دور نظام المعلومات في تجويد خدمات المتعلقة

	- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكاليتها. - استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.	بالجانب المالي للمستفيدين من الأداءات وليس في توجيه القرارات المالية داخل المؤسسة والتي تناولتها دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون.
الدراسة الحالية مع دراسة جمعة عبد المجيد أماني	- تطرقت إلى المفاهيم النظرية اللازمة لنظم المعلومات الادارية. - استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكاليتها. - استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.	اختلفت دراستنا عن هذه الدراسة في أبعاد المتغير المستقل والقطاع المستهدف
الدراسة الحالية مع دراسة بن طاطة عتيقة	- أبرزت دور نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمات. - استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكاليتها. - استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة	- أبرزت تلك الدراسة دور نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، بينما دراستنا هذه فأبرزت دور نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمات بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

	وجمع البيانات	الاجتماعية
الدراسة الحالية مع دراسة حليمي نبيل مصيطفى عبد اللطيف (01)	تطرقت إلى المفاهيم النظرية اللازمة لنظم المعلومات الادارية. استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.	سعت تلك الدراسة إلى توضيح أثر المالي، بينما دراستنا هذه فسعت لإبراز استخدام نظم المعلومات على الأداء أهمية نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة للعملاء
الدراسة الحالية مع دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار	تشابهت مع دراستنا في بعض المفاهيم المتعلقة بتعريف نظم المعلومات الادارية. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكاليتها. استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.	تطرقت تلك الدراسة إلى تنقيب البيانات في نظم المعلومات الادارية، بينما في دراستنا هذه لم نتطرق إلى جانب تنقيب البيانات لاختلاف زاوية المعالجة في هذا الموضوع.

		تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.
الدراسة الحالية مع دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد	استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتطرقت إلى بعض المفاهيم النظرية المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمات.	عالجت تلك الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة، بينما دراستنا هذه فعالجت فاعلية نظام المعلومات المالي في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.
الدراسة الحالية مع دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو	استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على	سعت تلك الدراسة لإبراز مساهمة النظام المعلوماتي

أسماء	الاستبانة كأداة لجمع البيانات.	المالي في تحسين الأداء في المؤسسة، بينما في دراستنا هذه فسعينا إلى إبراز دوره في تجويد الخدمات المتعلقة بالأداءات.

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسات السابقة

اولا: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

يمكن تلخيص اهم الفقرات بين بين دراستنا والدراسات بالغة الأجنبية في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الحالية مع دراسة Jerry Cha & Jan Chang William R. King	تشابهت مع دراستنا في بعض المفاهيم المتعلقة بتعريف نظم المعلومات الادارية. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكاليتها. استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.	هدفت تلك الدراسة إلى تطوير أداة يمكن استخدامها كبطاقة أداء وظيفية لأنظمة المعلومات (ISFS). وهي نموذج القياس أداء نظام المعلومات، بينما دراستنا هذه فهدفت المعرفة وجهات نظر العاملين بالوكالة بخصوص دور نظام المعلومات المالي في تجويد الخدمات.
الدراسة الحالية مع دراسة Benbraika	استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكاليتها.	هدفت تلك الدراسة إلى إبراز فاعلية نظم المعلومات الادارية والمحاسبية المحوسبة في القطاع المصرفي الأردني، بينما دراستنا
Abdelouaheb & Hammoudi Dalel	استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.	هذه فهدفت بالأساس إلى إبراز دور نظم المعلومات الادارية في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء المتعاملين مع الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.
الدراسة الحالية مع دراسة Saeed Rouhani &	استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكاليتها.	اختلفت تلك الدراسة عن دراستنا هذه في أسلوب معالجة البيانات،

Mohammad Mahmodian	استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات	كما أنها ربطت ذكاء الأعمال بنظم المعلومات الادارية في المؤسسات المدرجة في السوق المالي، وعليه فالاختلاف يتجاوز القطاع وحتى الزمان والمكان.
الدراسة الحالية مع دراسة Jinghai & Anxing Li Wang	أبرزت دور نظام المعلومات وتشابهت مع دراستنا في بعض المفاهيم المتعلقة بتعريف نظم المعلومات. استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.	اختلفت تلك الدراسة عن دراستنا من حيث المنهج المستخدم، وكذا الأسلوب الإحصائي لمعالجة البيانات كما أنها تطرقت للموضوع من زاوية غير التي عالجنا بها موضوعنا وربطته بنظام المحاسبة المالية السحابية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسات السابقة

تعتبر هذه الدراسة كمحاولة تكملة أو تطرق إلى بعض الجوانب التي لم يتم التوصل إليها من خلال الدراسات السابقة.

من خلال استعراض النتاج الفكري للدراسات السابقة المتعلقة بنظم المعلومات الادارية وكذا جودة الخدمات المقدمة اتضح وجود اهتماما معتبرا بهذا الموضوع وزوايا تطبيقاته في مختلف الدول وبيئات الأعمال.

وقد استفادت الدراسة الحالية بشكل معتبر من الدراسات السابقة في بناء التصور العام للدراسة وبلورة مشكلة الدراسة وبناء محاور الاستبانة واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، وتفسير نتائج الدراسة.

خلاصة:

في الفصل الأول من دراستنا هذه تناولنا الإطار النظري لنظم المعلومات المالية وجودة الخدمات، وكذا الدراسات السابقة، حيث تطرقنا فيه لتعريف نظري لنظم المعلومات المالية، أهميته وأهدافه في المؤسسة الوظائف الأساسية له والمعايير التي يرتكز عليها ومشكلاته، وكذلك تناولنا مفهوم جودة الخدمات، أبعادها ومستوياتها، وطرق قياسها، بالإضافة الفاعلية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية، وكذلك عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغير أو عدة متغيرات من موضوعنا ومقارنتها بدراستنا.

مما سبق نستنتج أن:

تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تجميع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المالية وتحويلها إلى معلومات مفيدة للمؤسسة ولتستفيد منها مراكز صنع القرارات المالية وفق احتياجاتها في الزمن المناسب لأجل اتخاذ القرارات المالية السليمة ولتجويد مخرجاتها المقدمة لمستخدميها.

تتمثل جودة الخدمات في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، مدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، مدى قبول النظام من المستخدمين وحداثته، إمكانياته في توفير أمن المعلومات.

حتى ينجح نظام المعلومات المالي في تجويد الخدمات، لابد من توفر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، وتتمثل هذه المتطلبات في المتطلبات الإدارية المتطلبات التكنولوجية (الفنية)، المتطلبات الاقتصادية المتطلبات الاجتماعية.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر برج بوعريرج

تمهيد :

بعد أن تم استعراض الإطار النظري والدراسات السابقة لمتغيري الدراسة، نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية، نتناول في هذا الفصل إلى الجانب الميداني والتطبيقي. والذي نهدف من خلاله إلى إسقاط المعارف النظرية على واقع الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ببرج بوعريريج، وذلك بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة وقياس أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة الخدمات المالية من وجهة نظر موظفيها.

ولتحقيق ذلك، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية:

يتناول **المبحث الأول** منهجية الدراسة الميدانية، بما في ذلك المنهج المعتمد، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف أداة الاستبيان وخصائصها السيكومترية (الصدق والثبات)، بالإضافة إلى الإجراءات المتبعة لتطبيقها والأساليب الإحصائية المعتمدة للتحليل.

أما المبحث الثاني، فيُخصص لعرض وتحليل النتائج التي تم التوصل إليها، متضمنا وصفا لخصائص العينة، وتحليلا لواقع متغيري الدراسة وأبعادهما.

وأخيرا، يركز **المبحث الثالث** على اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وصولا إلى تقديم الاستنتاجات والتوصيات العملية.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يتناول هذا المبحث الأسس المنهجية والإجرائية التي استندت إليها الدراسة في جانبها التطبيقي، ويهدف إلى توضيح الخطوات العلمية المتبعة لجمع بيانات دقيقة وموثوقة تساهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.

المطلب الأول: منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها

سنتناول في هذا المطلب المنهج البحثي الذي تم اعتماده في هذه الدراسة، مع تحديد لمجتمع الدراسة ، ووصف العينة التي تم اختيارها.

أولا: منهج الدراسة

لكل دراسة علمية أساس منهجي واضح يوجه خطواتها ويحدد مسارها نحو تحقيق أهدافها. ويُعرّف المنهج البحثي بأنه :"الأساليب والإجراءات أو المداخل التي تستخدم في جمع البيانات والوصول من خلالها إلى نتائج أو تفسيرات أو شروح أو تنبؤات تتعلق بموضوع الدراسة"[1].

نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تهدف إلى وصف ظاهرة "دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المالية"، وتحديد خصائصها، وقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، فقد تم الاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي** والذي يعرف بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها عن طريق جمع المعلومات المقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة"[2].

يعد هذا المنهج مناسبا لأنه يسعى إلى وصف الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع من خلال جمع البيانات، ثم يتجاوز الوصف إلى التحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات وتفسير العلاقات بين المتغيرات.

---

[1] – درويش، محمود أحمد، مناهج البحث في العلوم الإنساني، الطبعة الأولى، 2018، مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، مصر، ص 235

[2] عمار بوحوش، واخرون، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.2000، ص 32

ثانيا: المؤسسة محل الدراسة:

1-تعريف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر – برج بوعريريج: هي فرع ولائي تابع للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر(ANGEM) ، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع خاص، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04-14 المؤرخ في 22 جانفي 2004، وتخضع لوصاية وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة.

تم تنصيب المديرية العامة للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر شهر أكتوبر 2004

تملك الوكالة 10 فروع جهوية على المستوى الوطني (كل فرع يشرف على تسيير 5 وكلات ولائية)

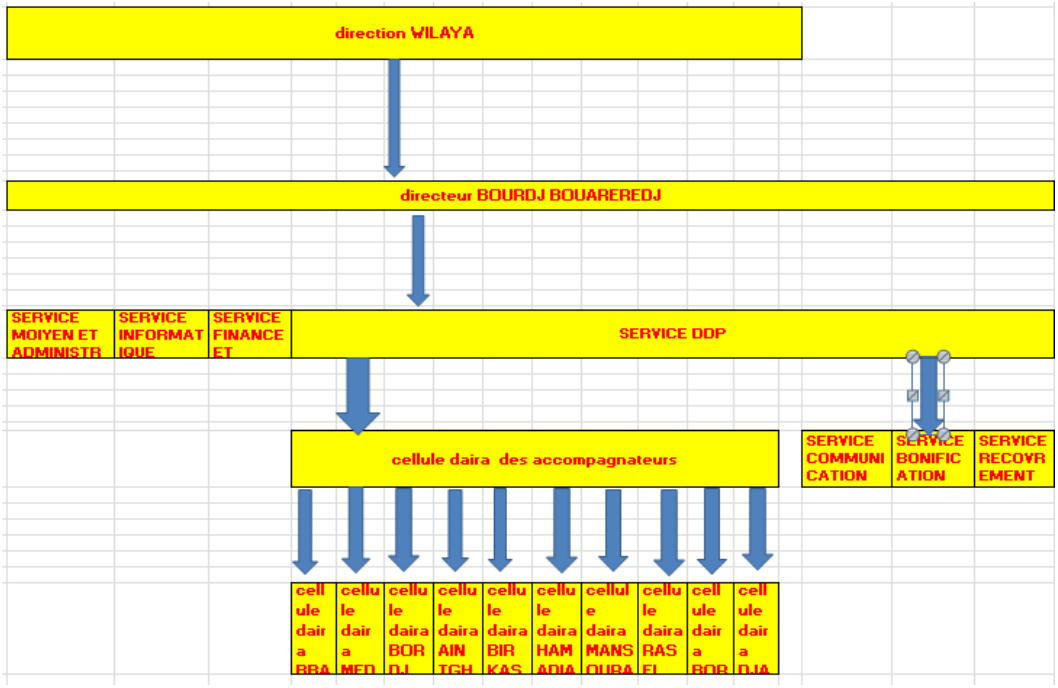
تم تمثيل الوكالة عبر كامل التراب الوطني 49 مديرية ولائية مدعمة بخلايا مرافقة عبر معظم دوائر الوطن .

بالنسبة لمديرية وكالة القرض المصغر لولاية برج بوعريريج باشرت مهامها في جوان 2005 تتواجد بالحي الإداري الجديد – دار التضامن للجمعيات –تابعة للفرع الجهوي بجاية تشرف على تسيير 10 دوائر مدعمة ب 34 بلدية وعلى مستوى كل دائرة يوجد مرافق يشرف على بلديات الدائرة حيث يقوم بفحص طلبات المواطنين و تقديم النصح لهم دراسة مشاريعهم و مرافقتهم أثناء تنفيذها.....الخ.

تهدف الوكالة إلى **تشجيع إنشاء أنشطة مصغّرة مدرّة للدخل ومولّدة لمناصب الشغل،** من خلال منح قروض صغيرة بدون فوائد أو بفوائد رمزية، لفائدة فئات اجتماعية ضعيفة أو غير مؤهلة للحصول على تمويلات مصرفية تقليدية، مثل البطالين، النساء الماكثات في البيت، الحرفيين، وذوي الدخل المحدود.

2-الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم 08: الهيكل التنظيمي



ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة بأنه:" جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها، سواء أكانت هذه المفردات بشرا أو غير ذلك"[1]وفي العينة يمكن الاكتفاء بعدد معين من مفردات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل الى نتائج يمكن تعميم هذه النتائج على جميع افراد المجتمع، وباختصار فان العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من المجتمع الدراسة.[2]

[1]- مصطفى نمر دعمس، منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية، دار غيداء للنشر، عمان، 2008، ص 201

[2]- مصطفى طويطي ـ مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان – تطبيقات عملية على برنامج excel- الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018،

1. **مجتمع الدراسة :** يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين الإداريين في **الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ببرج بوعريريج المتكون من 45 فرد (موظف)**
2. **عينة الدراسة** :نظرا لطبيعة مجتمع الدراسة المحدود، تم الاعتماد على أسلوب **العينة القصدية**، حيث تم توجيه الاستبيان إلى الموظفين الذين لهم صلة مباشرة باستخدام نظم المعلومات وتقديم الخدمات المالية. بلغ حجم العينة النهائي الذي تم الاعتماد عليه في التحليل الإحصائي **30 موظفا(N=30)** ، وكانت جميع الاستبيانات المستردة صالحة للتحليل.

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة ونموذجها وأدوات جمع البيانات وخصائصها السيكومترية

بعد تحديد المنهج البحثي المتبع في الدراسة الميدانية ومجتمعها وعينتها، فإننا في هذا المطلب نقوم بتحديد المتغيرات الأساسية التي تسعى الدراسة لقياسها وتحليل العلاقة بينها، ووضع تصور نظري (نموذج) يوضح هذه العلاقة المفترضة. يلي ذلك وصف الأداة المستخدمة لجمع البيانات حول هذه المتغيرات من عينة الدراسة. وعليه، سيتم في هذا المطلب أولا تعريف متغيرات الدراسة إجرائيا وتقديم النموذج التصوري الذي يربط بينها، ثم سيتم استعراض أداة جمع البيانات التي تم الاعتماد عليها وهي **الاستبيان**، مع التركيز بشكل خاص على وصف بنيته وإجراءات التحقق من خصائصه السيكومترية (الصدق والثبات) لضمان صلاحيته العلمية وقدرته على قياس ما وُضع لقياسه بدقة وموثوقية.

أولا: تحديد متغيرات الدراسة ونموذجها الفرضي

1 .متغيرات الدراسة: تُعرف المتغيرات بأنها "المفاهيم أو السمات أو الخصائص التي تأخذ قيما مختلفة (كمية أو نوعية) بين الأفراد أو الأشياء أو الظواهر التي يتم دراستها"[1]. وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها والإطار النظري الذي تم استعراضه، تضمنت الدراسة الحالية متغيرين رئيسيين، هما:

المتغير المستقل :نظم المعلومات الإدارية، ويُقصد به إجرائيا "منظومة المكونات المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية المستخدمة في الوكالة لجمع ومعالجة وتوفير المعلومات اللازمة لدعم العمليات وتحسين جودة الخدمة". وقد تم قياسه من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية:(البعد الأول :المدخلات (الأجهزة، البرمجيات، قواعد

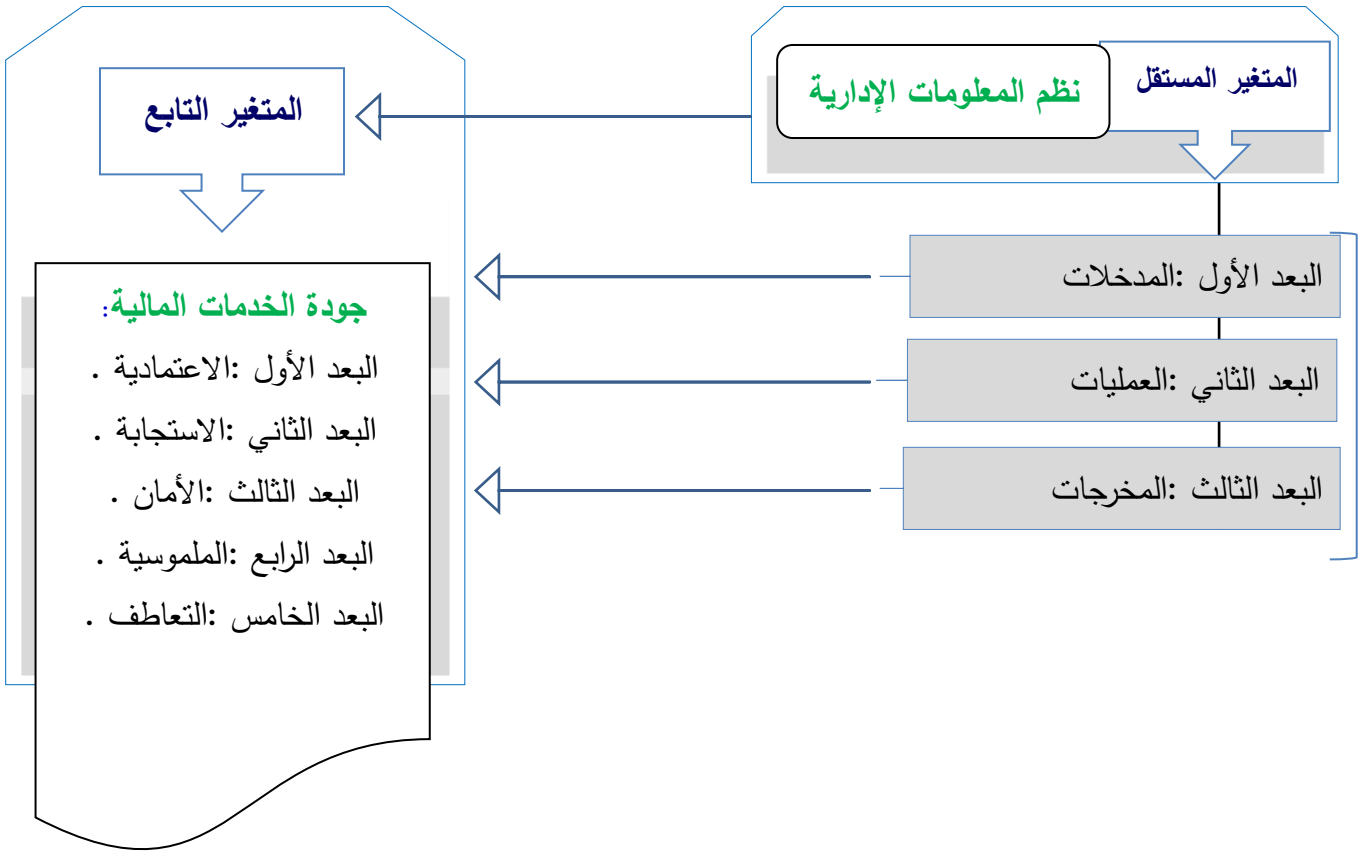
[1]–سعد بن سعيد القحطاني: الإحصاء التطبيقي، المفاهيم الأساسية وأدوات التحليل الأكثر استخداما في الدراسات والبحوث الاجتماعية والإنسانية باستخدام spss، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2015، ص 38

البيانات، الكفاءة البشرية، الشبكات). البعد الثاني :العمليات (جمع، تصفية، تخزين، استرجاع، وتوزيع البيانات).البعد الثالث :المخرجات (دقة، كمية، صحة، توقيت، وشمولية المعلومات).

المتغير التابع :جودة الخدمات المالية، ويُقصد بها إجرائيا "مدى تطابق الأداء الفعلي للخدمات المالية المقدمة من قبل الوكالة مع توقعات العملاء، كما يدركها الموظفون". وقد تم قياسه من خلال خمسة أبعاد رئيسية البعد الأول :الاعتمادية (الوفاء بالوعود وتقديم الخدمة بدقة).البعد الثاني :الاستجابة (سرعة تقديم الخدمة والرد على الاستفسارات).البعد الثالث :الأمان (بث الثقة والطمأنينة في نفوس العملاء).البعد الرابع :الملموسية (التجهيزات المادية ومظهر الموظفين).البعد الخامس :التعاطف (فهم احتياجات العملاء وتقديم اهتمام شخصي).

2 .النموذج الفرضي للدراسة: بناء على الإطار النظري الذي تم عرضه في الفصول السابقة، والذي استعرض الأدبيات المتعلقة بالتدريب التفاعلي وأهميته في تطوير الموارد البشرية، والكفاءة المهنية وأبعادها، والعلاقة المحتملة بينهما، وبناء على التعريف الإجرائي للمتغيرات في الجزء السابق من هذا المطلب، تم تصميم نموذج تصوري للدراسة (كما هو موضح في الشكل أدناه) يوضح العلاقة المقترحة بين متغيرات الدراسة .

الشكل رقم 09: نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالبتين باعتماد على الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

يفترض هذا النموذج أن نظم المعلومات الإدارية، بأبعادها الثلاثة (المدخلات، العمليات، والمخرجات)، تمثل المتغير المستقل الذي يُتوقع أن يؤثر إيجابا في تحسين جودة الخدمات المالية بأبعادها الخمسة، والتي تمثل المتغير التابع في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

ثانيا: أدوات جمع البيانات(الاستبيان)

لجمع البيانات اللازمة للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، وتحقيق أهدافها، تم الاعتماد بشكل أساسي على أداة الاستبيان .

ويعرف الاستبيان على أنه: "أداة تتضمن مجموعة من العبارات أو الأسئلة التي يجيب عليها المستجيب بنفسه".[1] وقد تم تصميم استبيان خاص بهذه الدراسة لجمع البيانات من عينة الدراسة (موظفي الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ببرج بوعريريج). تم بناء فقرات الاستبيان بالاستناد إلى الإطار النظري للدراسة، والدراسات السابقة ذات الصلة، وبما يخدم أهداف الدراسة الحالية. وتكوّن الاستبيان في صورته النهائية من جزأين رئيسيين:

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية: يهدف هذا الجزء إلى جمع معلومات أساسية عن خصائص أفراد العينة، لاستخدامها في وصف العينة وتحليل الفروق المحتملة في استجاباتهم. وشمل هذا الجزء المتغيرات التالية: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة.

الجزء الثاني: محاور متغيرات الدراسة: خُصص هذا الجزء لقياس متغيري الدراسة الرئيسيين من وجهة نظر أفراد العينة، وتم تقسيمه إلى محورين:

1. **المحور الأول: عناصر نظام المعلومات الإداري (المتغير المستقل:**(يهدف هذا المحور إلى قياس واقع عناصر نظام المعلومات الإداري في الوكالة. وقد تضمن **(22) عبارة** موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية:
   - **البعد الأول: المدخلات** يتضمن (08 عبارات)
   - **البعد الثاني: العمليات** يتضمن (06 عبارات)
   - **البعد الثالث: المخرجات** يتضمن (08 عبارات)
2. **المحور الثاني: جودة الخدمات المالية (المتغير التابع:**(يهدف هذا المحور إلى تقييم مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل الوكالة. وقد تضمن **(21) عبارة** موزعة على خمسة أبعاد رئيسية:
   - **البعد الأول: الاعتمادية** يتضمن (04 عبارات)
   - **البعد الثاني: الاستجابة** يتضمن (05 عبارات)
   - **البعد الثالث: الأمان** يتضمن (03 عبارات)
   - **البعد الرابع: الملموسية** يتضمن (04 عبارات)
   - **البعد الخامس: التعاطف** يتضمن (05 عبارات)

[1] سعد بن سعيد القحطاني: الإحصاء التطبيقي، المفاهيم الأساسية وأدوات التحليل الأكثر استخداما في الدراسات والبحوث الاجتماعية والإنسانية باستخدام spss، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2015، ص 36

كما تم استخدام **مقياس ليكرت الخماسي** لقياس درجة موافقة المستجيبين على العبارات الواردة في الجزأين الاول والثاني. وقد تم إعطاء الأوزان التالية للاستجابات: (موافق بشدة = 5 درجات، موافق = 4 درجات، محايد = 3 درجات، غير موافق = درجتان، غير موافق بشدة = درجة واحدة) ولتفسير النتائج الكمية وتحديد مستوى كل متغير وأبعاده، تم اعتماد المعيار الموضح فيما يلي:

درجات المتغير المستقل	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
درجات المتغير التابع	**ممتاز**	**جيد**	**متوسط**	**ضعيف**	**ضعيف جدا**
الأوزان	5	4	3	2	1
طول الفئة*	**[5 – 4.21]**	**[4.20 – 3.41]**	**[3.40 – 2.61]**	**[2.60 – 1.81]**	**[1.80 – 1.00]**
دلالات الفئات	عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
* تم تحديد طول الفئة كالتالي: (5−1)/ 5 =0.80.					

ثالثا: الخصائص السيكومترية لأدارة الدراسة(الصدق والثبات)

لضمان جودة البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبيان والتأكد من صلاحية الأداة للقياس العلمي، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات على النحو التالي:

1. **صدق الأداة:** يقصد بصدق الأداة "أن تقيس الأداة ما يفترض أن تقيسه بالفعل"[1]. وللتحقق من صدق الاستبيان المستخدم في هذه الدراسة، تم الاعتماد على:

- **صدق المحكمين :حيث** تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في مجال موضوع قيد الدراسة. وطُلب منهم تقييم مدى وضوح العبارات، وسلامتها اللغوية، ومدى انتماء كل عبارة للمحور الخاص بها، ومدى تغطية المحاور لأبعاد المتغيرات المقاسة، بالإضافة إلى تقديم أي ملاحظات أو اقتراحات يرونها مناسبة. وبناء على آرائهم ومقترحاتهم القيمة، تم إجراء التعديلات اللازمة (مثل إعادة صياغة بعض العبارات، حذف أو إضافة عبارات) للوصول إلى النسخة النهائية للاستبيان، مما يعزز الثقة في أن الأداة تقيس بالفعل المفاهيم المراد دراستها.

[1] سعد بن سعيد القحطاني: الإحصاء التطبيقي، المفاهيم الأساسية وأدوات التحليل الأكثر استخداما في الدراسات والبحوث الاجتماعية والإنسانية باستخدام spss، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2015، ص 38

- **الصدق البنائي للاستبيان:** قمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال حساب صدق الاتساق البنائي فهو أحد الطرق التي يمكن استخدامها لتحقيق خاصية صدق الاستبيان، ويهدف هذا النوع من الصدق إلى قياس مدى توافق عبارات والمحاور والأبعاد في الاستبيان مع بعضها البعض، أي أنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه. وإحصائيا نعبر عن الصدق الاتساق البنائي من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون ويتم اعتماد على الدلالة الإحصائية لهذا المعامل وفق القاعدة التالية :إذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لقيمة معامل الارتباط بيرسون (r) أقل من مستوى الدلالة(0.05) فإن معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين البعد والدرجة الكلية لمحوره ، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه. وإذا لم تكن هناك علاقة ارتباطية بين البعد والدرجة الكلية لمحوره، فإن ذلك يشير إلى أن البعد أو العبارة المستخدمة في الاستبيان لا تعكس الواقع بشكل صحيح، وقد يكون من الضروري إعادة صياغتها أو تعديلها أو حذفها من الاستبيان حتى نصل بعبارات ومحاور وأبعاد تحقق خاصية صدق الاستبيان. والجدول التالي يبين نتائج حساب الصدق الاتساق البنائي لعبارات ومحاور والاستبيان كما يلي:

جدول رقم (14): يوضح صدق الاتساق البنائي لأداة الدراسة

	أبعاد ومحاور الاستبيان	الارتباط مع الدرجة الكلية لمحاور		
		معامل ارتباط بيرسون (r)	القيمة الاحتمالية يرمز لها ب: (Sig. or P-value)	النتيجة
	(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره:			
01	**البعد الأول: المدخلات**	**0,861****	**0,000**	**دال**
02	**البعد الثاني: العمليات**	**0,896****	**0,000**	**دال**
03	**البعد الثالث: المخرجات**	**0,951****	**0,000**	**دال**
	(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره:			
01	البعد الأول: الاعتمادية	**0,796****	**0,000**	**دال**
02	البعد الثاني: الاستجابة	**0,882****	**0,000**	**دال**
03	البعد الثالث: الأمان	**0,851****	**0,000**	**دال**
04	البعد الرابع: الملموسية	**0,470****	**0,009**	**دال**
05	البعد الخامس: التعاطف	**0,790****	**0,000**	**دال**
	(الصدق البنائي لمحاور) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين كل محور مع ودرجة الكلية لعبارات الاستبيان:			
	المحور الأول: المستقل: نظام المعلومات الإداري	**0,860****	**0,000**	**دال**

المحور الثاني المتغير التابع: **جودة الخدمات المالية**	0,886**	0,000	دال

قـــــاعدة: إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة،0.05 فانه يوجد ارتباط معنوي(دال احصائيا).
دال : أي(دال احصائيا) أي يوجد ارتباط بين البعد واجمالي عبارات محاور الاستبيان أي هناك اتساق بنائي بين البعد والمحور ككل
**** تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة الاحصائية وعدم وجود ** تدل على عدم وجود دلالة الاحصائية**

المصدر :من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات.SPSS v29

يتضح من الجدول أعلاه تشير بيانات ونتائج الجدول أعلاه أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد المحورين (نظام المعلومات الإداري و جودة الخدمات المالية) والدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه كانت موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05 وهذا يشير إلى وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي لكل محور، وأن كل بعد مع عباراته يساهم بشكل جيد في قياس المفهوم العام للمحور.كما يتضح أن قيم معاملات الارتباط بين كل محور من محوري الاستبيانوالدرجة الكلية للاستبيان كانت مرتفعة جدا ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05 .

الاستنتاج: تشير هذه النتائج مجتمعة إلى أن أداة الدراسة (الاستبيان) تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق البنائي، مما يعني أنها تقيس بالفعل المفاهيم التي صُممت لقياسها بشكل متسق ومترابط.

2. **ثبات الأداة:** يقصد بثبات الأداة: مدى قدرة الأداة على إعطاء نتائج متقاربة أو متماثلة إذا ما أُعيد تطبيقها عدة مرات على نفس الأفراد وفي ظروف مماثلة"[1]. أي الحصول على نفس النتائج إذا ما تم إعادة تطبيقها على نفس الأفراد وفي نفس الظروف". للتأكد من ثبات الاستبيان، تم حساب **معامل ألفا كرونباخ(Cronbach's Alpha)** ، وهو أحد أكثر مقاييس شيوعا في دراسات السابقة تستخدم لحساب درجة ثبات الاستبيان. وتم تطبيق ذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS v29) على بيانات العينة النهائية ويوضح الجدول التالي قيم معامل ألفا كرونباخ المحسوبة لكل محور والاستبيان ككل:

[1]سعد بن سعيد القحطاني: الإحصاء التطبيقي، المفاهيم الأساسية وأدوات التحليل الأكثر استخداما في الدراسات والبحوث الاجتماعية والإنسانية باستخدام spss، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2015، ص 39

جدول (15): معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) لأبعاد ومحاور الاستبيان

المحور / البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الثبات الكلي لمحور نظام المعلومات الإداري	**22**	**0.929**
الثبات الكلي لمحور جودة الخدمات المالية	**21**	**0.896**
الثبات الكلي للاستبيان	**43**	**0.949**

المصدر :من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات.SPSS v29

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع قيم معاملات ألفا كرونباخ المحسوبة لأبعاد ومحاور الاستبيان، وكذلك للقيمة الكلية للاستبيان، كانت أعلى من 0.700 هي القيمة المتعارف عليها كحد أدنى مقبول للثبات في الدراسات السابقة حيث (اكبر من 0.9 ، ممتاز، اكبر من 0.8 جيد، اكبر من 0.7 مقبول، أقل من 0.6 مشكوك فيه، اكبر من 0.5 ضعيف، اقل من 0.5 غير مقبول.) [1] أن قيمة ألفا كرونباخ الكلية للاستبيان (0.909) تشير إلى ثبات "ممتاز. وعليه قيم الجدول أعلاه تشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات، مما يجعل البيانات التي تم جمعها من خلالها موثوقة ويمكن الاعتماد عليها في إجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات

لمعالجة البيانات التي تم جمعها والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام مجموعة من الأساليب الكمية والكيفية.

أولا: إجراء اختبار كشف نوع توزيع البيانات

تُعد خطوة الكشف عن التوزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة من أهم الخطوات في تحديد الأساليب الإحصائية (الوصفية والاستدلالية) المناسبة لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة إذ يوجد نوعين من الأساليب الإحصائية **وهي:** الأساليب الاحصائية **(المعلمية)** والتي تشترط أن تتبع البيانات المستجوبين للتوزيع الطبيعي. والأساليب الاحصائية **(اللامعلمية)** والتي لا تشترط أن تتبع البيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) للتوزيع الطبيعي. وعليه ولضمان معالجة صحيحة

[1] خليل شرقي، دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة لآراء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية.، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة بسكرة، 2015-2016، ص 180-181

لبيانات المستجوبين واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، يتعين علينا أولا تحديد نوع توزيع البيانات. يمكن استخدام عدة طرق إحصائية لتحديد نوع توزيع البيانات، من بينها طريقة اختبار كولموجوروف–سميرنوف (Kolmogorov–Smirnov) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، وطريقة اختبار شابيرو ويلك (Shapiro–Wilk) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50. [1]ولكل اختبار له قيمة احتمالية يرمز لها بالرمز (sig) أو(p–value) والتي من خلالها يتم الحكم على نوع التوزيع وهذا بمقارنتها مع مستوى الدلالة (0.05)

ويمكن اعتبار القاعدة العامة المتبعة لتحديد نوع توزيع البيانات كما يلي: إذا كانت قيمة الاحتمالية (p–value) **أقل** من 0.05، فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، في حين أنه إذا كانت(p–value) **أكبر** من مستوى الدلالة (0.05) فإن هناك دليل إحصائي قوي يدعم افتراض أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فيما يتعلق بالمتغيرات المدروسة. [2] وفيما يلي نتائج كشف نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة:

جدول رقم(16) يبين نتائج كشف نوع التوزيع البيانات

محاور الاستبيان	Kolmogorov–Smirnov[a] اختبار كولومنجوروف –سيمرنوف			Shapiro–Wilk اختبار شابيرو ويلك			نوع التوزيع بيانات كل محور
	القيمة الإحصائية للاختبار	Df درجة الحرية	(P–value) القيمة الاحتمالية	القيمة الإحصائية للاختبار	Df درجة الحرية	Sig. القيمة الاحتمالية	
بيانات المتغير المستقل	**0,131**	**30**	**0,197**	**0,947**	**30**	**0,137**	يتبع التوزيع طبيعي
بيانات المتغير التابع	**0,097**	**30**	**0,200***	**0,97**	**30**	**0,532**	يتبع التوزيع طبيعي
القاعدة: اذا كانت قيمة sig اكبر من 0.05 فان البيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي							

المصدر :من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات.SPSS v29

ومن خلال الجدول أعلاه نجد: وبما أن أفراد عينة الدراسة أقل من 50 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار اختبار (Shapiro–Wilk) وتظهر نتائجه أن القيمة الاحتمالية (sig) لبيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان (متغيرات الدراسة) هي أكبر من (0.05)، حيث:

[1]محمد خير سليم أبو زيد: أساليب التحليل الإحصائي باستخدام ببرنامج SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005، ص 156

[2]أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الاحصائي (SPSS) مهارات أساسية اختبارات الفروض الاحصائية (البارامترية– اللابارامترية)، الجزء الأول الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008، ص 121. (بتصرف)

- بالنسبة لبيانات المستجوبين نحو المحور الأول **(نظام المعلومات الإداري)** نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت قيمة **(SIG=0.491)** وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه ووفق القاعدة أعلاه فأن بيانات العينة نحو المحور الأول تتبع التوزيع الطبيعي.
- وبالنسبة لبيانات المستجوبين نحو المحور الثاني **(جودة الخدمات المالية)** نجد أن قيمة الاحتمالية بلغت قيمة **(SIG=0.166)** وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه ووفق القاعدة أعلاه فأن بيانات العينة نحو المحور الثاني تتبع التوزيع الطبيعي.

الاستنتاج : نظرا لأن بيانات المستجيبين تخضع للتوزيع الطبيعي، فإن بحثنا سيستخدم طرقا إحصائية معلميه لتحليل إجابات وآراء أفراد العينة واختبار فرضيات البحث. ومن المهم شرح الأساليب الإحصائية المعلمية التي سنستخدمها في دراستنا كما يلي:

ثانيا: اساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS) الإصدار (29)** لتحليل البيانات الكمية التي تم جمعها بواسطة الاستبيان. وقد تم توظيف الأساليب الإحصائية التالية،

أ- **التكرارات** (Frequencies) **والنسب المئوية**(Percentages) :لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

ب- **المتوسطات الحسابية**(Means) :لقياس النزعة المركزية لاستجابات أفراد العينة على عبارات ومحاور الاستبيان، وتحديد المستوى العام لواقع المتغيرات الدراسة

ت- **الانحرافات المعيارية**(Standard Deviations) :لقياس مدى تشتت استجابات أفراد العينة حول متوسطاتها الحسابية، مما يعطي مؤشرا على درجة اتفاق أو اختلاف العينة حول الفقرات. [1]

ث- **الوزن النسبي (المتوسط الحسابي النسبي)** : الوزن النسبي هو مقياس آخر يستخدم لتقدير أهمية المتغيرات في الدراسة، إضافة إلى المتوسط الحسابي وهو يحسب بالعلاقة التالية[2]: $(\bar{X})\% = 100 * \frac{\bar{X}}{K}$ حيث K عدد بدائل المتغير أو عبارات في الاستبيان(مقياس لكارت الخماسي).

---

[1] سعد بن سعيد القحطاني: الإحصاء التطبيقي، المفاهيم الأساسية وأدوات التحليل الأكثر استخداما في الدراسات والبحوث الاجتماعية والإنسانية باستخدام spss، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2015، ص 95-120(بتصرف)

[2] طويطي مصطفى . التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان –تطبيقات عملية على برنامج excel– الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018، ص211

✍ **اختبار كشف نوع التوزيع البيانات:** وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع التوزيع البيانات الاستبيان منها : طريقة اختبار كولومنجوروف –سيمرنوف(Kolmogorov–Smirnov) وطريقة اختبار شابيرو ويلك (Shapiro–Wilk)

ج- **معامل الثبات ألفا كرو نباخ:** وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛

ح- **معامل الارتباط بيرسون** (Pearson Correlation): يستخدم معامل الارتباط لقياس خاصية الصدق في الاستبيان وكذا قياس العلاقة الارتباطية بين المتغيرين في الدراسة، حيث تتراوح قيمة هذا المعامل بين –1 و+1، وتدل هذه القيمة على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين. وإذا كانت القيمة كبيرة بغض النظر عن الإشارة، فإن العلاقة بين المتغيرين قوية. أما إشارة المعامل، فتدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين، حيث إذا كانت المعامل إيجابيا، فإن زيادة قيمة أحد المتغيرين ترافقها زيادة في الآخر، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بينهما، والعكس صحيح. ويمكن تقسيم مجالات قيمة معامل الارتباط إلى ثلاث فئات؛ إذ يعتبر المعامل ضعيف إذا كانت قيمته أقل من ±0.3 ويكون معتدل إذا كانت قيمته بين ±0.3 و+0.7، أما إذا كانت قيمته أعلى من ذلك) ±0.7) فإنه يعتبر قويا.

خ- **تحليل الانحدار (Regression analysis):** أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل[1]:

✍ لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟

✍ لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟

✍ لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟

✍ للتنبؤ بقيمة المتغير التابع.

ومن مخرجات تحليل الانحدار ما يلي:

---

1 عايدة نخلة رزق الله، "**دليل الباحثين في التحليل الاحصائي الاختبار والتفسير**"، الطبعة الأولى، 2002، ص ص 210–211

- **اختبار F (F-test):** لتحديد مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع في نموذج الانحدار، ويمكن التحقق من ذلك من خلال من قيمة sig المصاحبة للاختبار (F-test)، فإذا كانت هذه القيمة أقل من 0.05، فهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.
- **معامل الانحدار B_1 وb_0،** : حيث **b_0** يمثل مقدر الثابت ومعامل **B_1** فهو قيمة التي يزيد بها المتغير **التابع** عند زيادة وحدة واحدة في المتغير **المستقل** .
- **اختبار T (T-test)** : يستخدم من أجل معرفة معنوية التأثير بين المتغيرين، (معنوية تأثير المستقل في التابع)، بكلمة أخرى يستخدم لتحقق من معنوية معاملات **(b_1،b_0)** في نموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار **(T-test)** مع مستوى الدلالة 0.05 حيث إذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فان معامل الانحدار **(b_1،b_0)** يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.
- **قيمة معامل التفسير:** ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها نموذج الانحدار وتقع بين 0 و1 أي بين: $0 \leq R^2 \leq 1$. فكلما اقتربت من 1 يعني ارتفاع درجة التفسير متغير التابع من قبل متغير المستقل. أي من خلال R^2 يمكن معرفة مدى نسبة التي يساهم بها المتغير المستقل أو المتغيرات المستقلة في تحسين المتغير التابع.

وتم اعتماد مستوى دلالة إحصائية **($\alpha \leq 0.05$)** كعتبة لاتخاذ القرار بقبول أو رفض الفرضية الصفرية في جميع الاختبارات الاستدلالية المطبقة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

بعد أن تم في المبحث السابق تحديد الإطار المنهجي للدراسة، ووصف أدوات جمع البيانات والتحقق من صلاحيتها، يهدف هذا المبحث إلى عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق الاستبيان على عينة الدراسة. حيث سيتم أولا وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمتغيري الدراسة: (نظام المعلومات الإداري و جودة الخدمات المالية) ، وتحديد مستوياتهما. كما سيتم اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بالعلاقة والأثر بين هذين المتغيرين. وذلك تمهيدا لمناقشتها وتفسيرها في المبحث اللاحق.

المطلب الأول: تحليل خصائص عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (N=30) فردا، يوضح الجدول التالي توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية:

جدول (17): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية والوظيفية

المتغير	الفئة / المستوى	التكرار (N)	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	21	70.0%
	أنثى	9	30.0%
العمر	من 30 سنة – إلى أقل من 40 سنة	10	33.3%
	من 40 سنة – إلى أقل من 50 سنة	18	60.0%
	50 سنة فما فوق	2	6.7%
المؤهل العلمي	ليسانس	19	63.3%
	ماستر	8	26.7%
	مهندس	3	10.0%
سنوات الخبرة	أقل من 05 سنوات	2	6.7%
	من 05 سنوات – إلى أقل من 10 سنوات	3	10.0%
	من 10 سنوات – إلى أقل من 15 سنة	14	46.7%
	15 سنة فأكثر	11	36.7%
الوظيفة	متصرف	3	10.0%
	موظف	3	10.0%
	مكتب المنازعات والشؤون القانونية	2	6.7%

	مرافق	2	6.7%
	مكلف بالإعلام الآلي	2	6.7%
	مكلف بالدراسات والتحصيل	2	6.7%
	وظيفية أخرى	16	53.3%
الإجمالي		30	100.0%

المصدر :من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات.SPSS v29

يتضح من الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتسم بالخصائص التالية:

1 . متغير الجنس: يُظهر الجدول أن الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة هم من **الذكور**، حيث بلغت نسبتهم (70.0%)، بينما شكلت **الإناث** نسبة (30.0%). تشير هذه النتيجة إلى هيمنة العنصر الذكوري على القوة العاملة في الوكالة محل الدراسة، ، وهو ما قد يعكس الطبيعة الديموغرافية العامة للتوظيف في هذا النوع من المؤسسات.

2 . متغير العمر : يلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد العينة تتركز في الفئة العمرية" **من 40 سنة – إلى أقل من 50 سنة**"، حيث شكلت هذه الفئة نسبة (60.0%) من إجمالي العينة. تليها الفئة العمرية" **من 30 سنة – إلى أقل من 40 سنة** "بنسبة (33.3%)، بينما كانت نسبة من هم في عمر "50 سنة فما فوق" هي الأقل (6.7%). هذا التوزيع العمري يدل على أن عينة الدراسة تتكون بشكل أساسي من موظفين في مرحلة النضج المهني والخبرة، مما يضفي عمقا ومصداقية على آرائهم واستجاباتهم، حيث يُفترض أنهم عايشوا تطور نظم العمل في الوكالة ولديهم تصور واضح حولها.

3 . متغير المؤهل العلمي :من حيث المستوى التعليمي، فإن غالبية أفراد العينة هم من حملة شهادة **الليسانس**، بنسبة بلغت (63.3%). ويأتي في المرتبة الثانية حملة شهادة **الماستر** بنسبة (26.7%)، ثم حملة شهادة **مهندس** بنسبة (10.0%). يعكس هذا التوزيع أن القوام الرئيسي للموظفين في الوكالة هم من خريجي الجامعات بمستوى تعليمي عالٍ، وهو أمر متوقع في مؤسسة مالية تتطلب مؤهلات متخصصة لإدارة عملياتها.

4 . متغير سنوات الخبرة: يتضح من الجدول أن العينة تتمتع بخبرة مهنية طويلة. حيث أن الفئة الأكبر هي لمن لديهم خبرة" **من 10 سنوات – إلى أقل من 15 سنة** "بنسبة (46.7%)، تليها مباشرة فئة من لديهم **15**" **سنة فأكثر** "من الخبرة بنسبة (36.7%). ويمثل أصحاب الخبرات الأقل (أقل من 10 سنوات) نسبة صغيرة من العينة. و تؤكد هذه النتيجة ما أشار إليه متغير العمر، وهو أن العينة تتكون من موظفين

مخضرمين وراسخين في بيئة العمل. هذه الخبرة الطويلة تمنحهم رؤية شاملة وتاريخية حول أثر تطبيق وتطور نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية عبر الزمن.

5 . متغير الوظيفة: يُظهر التوزيع الوظيفي تنوعا كبيرا في المناصب التي يشغلها أفراد العينة، مما يعكس شمولية الدراسة لمختلف الأقسام والمهام داخل الوكالة. وعلى الرغم من هذا التنوع، يمكن ملاحظة أن الوظائف الأكثر تكرارا هي" **متصرف** "و" **موظف** "بنسبة (10.0%) لكل منهما. وتتوزع باقي النسب على وظائف متخصصة مثل الشؤون القانونية، الإعلام الآلي، المحاسبة، والمرافقة. هذا التشتت والتنوع في الوظائف يُعد نقطة قوة للدراسة، حيث يضمن أن الآراء المجمعة لا تقتصر على قسم واحد، بل تعكس وجهات نظر من مختلف جوانب العمليات في الوكالة (الإدارية، التقنية، القانونية، الميدانية)، مما يزيد من ثراء البيانات وعمق التحليل.

خلاصة خصائص العينة: بشكل عام، يمكن القول بأن عينة الدراسة (N=30) تتكون بشكل أساسي من موظفين ذكور، في مرحلة النضج العمري والمهني، يتمتعون بمؤهلات علمية جامعية وخبرات عملية طويلة ومتنوعة داخل الوكالة. هذه الخصائص تجعل العينة مؤهلة بشكل كبير لتقديم آراء وتقييمات دقيقة وموثوقة حول متغيرات الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل وعرض نتائج متغيرات الدراسة

بعد أن تم في المطلب السابق وصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة، ينتقل هذا المطلب إلى جوهر الدراسة الميدانية، وهو تحليل وعرض النتائج المتعلقة بمتغيري الدراسة الرئيسيين: نظام المعلومات الإداري (المتغير المستقل) و جودة الخدمات المالية (المتغير التابع). يهدف هذا التحليل إلى تحديد مستوى كل متغير وأبعاده المختلفة من وجهة عينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. سيتم تفسير هذه النتائج لتكوين صورة واضحة عن واقع ممارسة التدريب التفاعلي ومستوى الكفاءة المهنية في السياق المدروس، تمهيدا لاختبار العلاقة والأثر بينهما في المطالب اللاحقة.

أولا: تحليل واقع نظم المعلومات الإدارية (المتغير المستقل)

يهدف هذا الجزء إلى تحليل وتقييم واقع عناصر نظام المعلومات الإداري في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر من وجهة نظر موظفيها. الجدول التالي يعرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عبارة وكل بعد من أبعاد المحور الأول، مع تحديد مستوى الموافقة

جدول (18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور الأول

البعد / العبارة	الانحراف المعياري (Std)	المتوسط الحسابي (Mean)	المستوى التقييم
.1.توفر الوكالة شبكة اتصال محلية مرتبطة بجميع المديريات	0.774	4.43	**مرتفع جدا**
.2.توفر الوكالة الأجهزة الملائمة لطبيعة العمل	0.750	4.30	**مرتفع جدا**
.3.توفر الوكالة قواعد بيانات تناسب حجم العمل	0.845	4.10	**مرتفع**
.4.تحرص الوكالة على توفير البرمجيات اللازمة	0.850	3.97	**مرتفع**
.5.يتمتع مستخدمو نظم المعلومات الإدارية بمستوى من الكفاءة يتناسب مع المهام المطلوبة منهم	0.785	3.93	**مرتفع**
.6.الوكالة موصولة داخليا بشبكة الأنترنت	1.117	3.83	**مرتفع**
.7.تحرص الوكالة على تكوين مستخدمي نظم المعلومات الإدارية كلما اقتضى الأمر ذلك	0.887	3.80	**مرتفع**
.8.يتم تحديث البيانات باستمرار	0.964	3.63	**متوسط**
المتوسط العام للبعد الأول: المدخلات	**0.627**	**4.00**	**مرتفع**
.9.يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على استرجاع البيانات وقت الحاجة إليها	0.834	4.17	**مرتفع**
.10.يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على تخزين البيانات	0.819	4.13	**مرتفع**
.11.يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على جمع البيانات من مصادرها المتعددة	0.860	3.87	**مرتفع**
.12.يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بمرونة عالية (الإضافة والتعديل)	0.847	3.80	**مرتفع**
.13.يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على توزيع المعلومات بين المديريات المختلفة	0.952	3.70	**مرتفع**
.14.يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على تصفية وفهرسة البيانات	1.003	3.60	**متوسط**
المتوسط العام للبعد الثاني: العمليات	**0.713**	**3.88**	**مرتفع**
.15.تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بارتفاع مستوى صحتها	0.828	4.07	**مرتفع**
.16.تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بارتفاع مستوى دقتها	0.828	3.93	**مرتفع**

17.تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بالتنوع طبقا لوظائف المؤسسة واختصاصاتها المختلفة	0.860	3.87	**مرتفع**
.18.تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بالتناسب العالي لكلفتها مع قيمتها	0.925	3.80	**مرتفع**
.19.تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بارتفاع مستوى شموليتها	0.944	3.73	**مرتفع**
.20.تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بالمرونة العالية في الاستخدام	0.877	3.70	**مرتفع**
.21.تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بكميتها المناسبة	0.928	3.63	**متوسط**
.22.تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بتوقيت إتاحتها المناسب للاستخدام	1.008	3.53	**متوسط**
المتوسط العام للبعد الثالث: المخرجات	**0.673**	**3.78**	**مرتفع**
المتوسط الكلي لمحور نظم المعلومات الإدارية	**0.592**	**3.88**	**مرتفع**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V29

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
مجال المتوسط الحسابي	[1 – 1.80]	[1.81–2.60]	[2.60–3.40]	[3.41–4.20]	[4.21 – 5]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .V29

يظهر التحليل الوصفي لمحور "نظم المعلومات الإدارية" أن المتوسط الحسابي العام للمحور بلغ(**3.88**) ، وهو ما يقع ضمن فئة المستوى" **مرتفع** "وفقا للمقياس المعتمد. هذا يعكس تصورا إيجابيا عاما لدى موظفي الوكالة حول واقع نظام المعلومات الإداري. ويدعم هذا الاستنتاج قيمة الانحراف المعياري العام للمحور (0.605)، والتي تشير إلى درجة جيدة من التقارب في آراء أفراد العينة. **على مستوى الأبعاد:**

- جاء" **البعد الأول: المدخلات** "في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (**4.00**) وتقييم" **مرتفع** ."يرجع هذا التقييم بشكل خاص إلى إدراك الموظفين بأن "الوكالة موصولة داخليا بشبكة الإنترنت" (متوسط 3.83) وأنهم "يتمتعون بمستوى كفاءة مناسب" (متوسط 3.93). وفي المقابل، حصلت عبارة "توفر شبكة اتصال محلية مرتبطة بجميع المديريات" على أدنى تقييم ضمن هذا البعد (متوسط 2.80)، مما يشير إلى أنها قد تمثل نقطة ضعف أساسية في البنية التحتية للنظام.

- حصل" **البعد الثاني: العمليات** "على متوسط حسابي قدره **(3.88)** بتقييم" **مرتفع** ."يرى الموظفون أن النظام يتميز بقدرة "مرتفعة" على "تخزين البيانات" (متوسط 3.70). بينما تُعتبر قدرة النظام على "تصفية وفهرسة البيانات" هي الأضعف في هذا البعد بتقييم "متوسط" (3.60)، مما قد يشير إلى وجود تحديات في تنظيم ومعالجة البيانات.
- جاء" **البعد الثالث: المخرجات** "في المرتبة الأخيرة، لكنه لا يزال ضمن المستوى" **المرتفع** "بمتوسط. (3.78) يرى الموظفون أن مخرجات النظام تتصف بـ "تنوع" جيد (متوسط 3.80). ومع ذلك، فإن "دقة المخرجات" (متوسط 3.93) و "تناسب كلفتها مع قيمتها" (متوسط 3.80) حصلتا على تقييم "متوسط"، مما قد يشير إلى وجود شكوك حول جودة ومردودية المعلومات المستخرجة.

خلاصة تحليل المحور الأول : بشكل عام، يمكن استنتاج أن نظام المعلومات الإدارية في الوكالة يُنظر إليه على أنه جيد ومقبول. تكمن نقاط القوة الرئيسية في كفاءة المستخدمين والربط بشبكة الإنترنت وقدرات التخزين. بينما تبرز بعض التحديات التي تحتاج إلى معالجة، وتتمثل بشكل رئيسي في **ضعف شبكة الاتصال المحلية الداخلية**، والصعوبات المتعلقة بـ **تصفية وفهرسة البيانات**، بالإضافة إلى الحاجة لتحسين **دقة المخرجات** والتأكد من **مردوديتها الاقتصادية**.

ثانيا: تحليل مستوى جودة الخدمات المالية (المتغير التابع)

بعد تحليل واقع المتغير المستقل، ننتقل في هذا الجزء إلى تحليل المتغير التابع في الدراسة، وهو جودة الخدمات المالية المقدمة في الوكالة. يهدف التحليل إلى تقييم مستوى كل بعد من أبعاد الجودة الخمسة، بالإضافة إلى تحديد المستوى العام لجودة الخدمة ككل، وذلك من وجهة نظر الموظفين أنفسهم.

جدول (19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة لعبارات وأبعاد ومحور الثاني

البعد / العبارة	الانحراف المعياري (Std)	المتوسط الحسابي (Mean)	المستوى التقييم
.1.تفي الوكالة بوعودها في تقديم الخدمات.	1.009	3.50	**مرتفع**
.2.الخدمات التي تقدمها الوكالة ذات جودة عالية.	0.819	3.53	**مرتفع**
.3.يتم تقديم الخدمات المالية بصورة صحيحة من أول مرة.	1.098	3.37	**متوسط**
.4.تلتزم الوكالة بتقديم خدماتها في المواعيد المحددة.	1.135	3.23	**متوسط**
المتوسط العام للبعد الأول: الاعتمادية	**0.865**	**3.41**	**مرتفع**
.5.الوكالة لديها سرعة في تقديم خدماتها.	0.922	3.33	**متوسط**
.6.تحدد الوكالة وقت إنجاز الخدمة.	0.884	3.67	**مرتفع**
.7.تقوم الوكالة بالرد السريع على جميع استفسارات وشكاوي	1.040	3.43	**مرتفع**

عملائها.			
.8.تبسط الوكالة إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان سرعة وسهولة تقديم الخدمة.	1.177	3.17	متوسط
.9.يثق عملاء الوكالة في مؤهلات ومهارات وخبرات إطارات المؤسسة.	0.794	3.70	مرتفع
المتوسط العام للبعد الثاني: الاستجابة	**0.752**	**3.46**	**مرتفع**
.10.العاملين في الوكالة صادقون في تعاملهم.	0.774	3.77	مرتفع
.11.الوكالة تحظى بسمعة جيدة.	0.712	3.90	مرتفع
.12.طريقة تعامل العاملين في الوكالة مع العملاء يولد الأمان والطمأنينة لديهم.	0.968	3.40	متوسط
المتوسط العام للبعد الثالث: الأمان	**0.612**	**3.69**	**مرتفع**
13. تتمتع الوكالة بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة.	0.525	4.00	مرتفع
.14.يحرص العاملون على مستوى عالٍ من النظافة وحسن المظهر.	0.950	3.83	مرتفع
.15.تتوفر لدى الوكالة كافة التجهيزات والمعدات لتقديم أفضل الخدمات.	1.003	3.40	متوسط
.16.يتناسب المظهر العام للوكالة مع طبيعة الخدمات المقدمة.	0.711	3.67	مرتفع
المتوسط العام للبعد الرابع: الملموسية	**0.488**	**3.73**	**مرتفع**
. .17يولي موظفو الوكالة اهتماما خاصا بكل عميل.	0.747	3.83	مرتفع
.18.يتسم موظفو الوكالة بحسن المعاملة والاستقبال الجيد.	0.828	3.73	مرتفع
.19.العاملين في الوكالة يفهمون طلبات الزبائن بسهولة.	0.699	3.83	مرتفع
.20.تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها.	0.785	3.93	مرتفع
.21.العاملين في الوكالة يجيدون أكثر من لغة.	0.994	3.33	متوسط
المتوسط العام للبعد الخامس: التعاطف	**0.559**	**3.73**	**مرتفع**
المتوسط الكلي لمحور جودة الخدمات المالية	**0.513**	**3.60**	**مرتفع**

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
مجال المتوسط الحسابي	[1.80 – 1]	[2.60-1.81]	[-2.60-3.40]	[4.20-3.41]	[5 – 4.21]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامجV29. SPSS

يُظهر التحليل الوصفي لبيانات الاستبيان المتعلقة بالمحور الثاني (جودة الخدمات المالية) أن المتوسط الحسابي العام للمحور بلغ (3.60)، وهو ما يقع ضمن فئة المستوى "مرتفع" وفقا للمقياس

المعتمد. هذا يشير إلى أن الموظفين يرون أن الوكالة تقدم خدمات مالية ذات جودة جيدة بشكل عام. ويدعم هذا الاستنتاج قيمة الانحراف المعياري العام للمحور (0.513)، والتي تعكس درجة عالية من التقارب والتجانس في آراء أفراد العينة.على مستوى الأبعاد :

- **جاء "البعد الرابع: الملموسية"** و "البعد الخامس: التعاطف" في المرتبة الأولى مناصفة، حيث حصل كل منهما على متوسط حسابي قدره (3.73) وتقييم "مرتفع". بالنسبة للملموسية، يرجع هذا التقييم العالي بشكل خاص إلى "الموقع الملائم للوكالة" (متوسط 4.00) و "حرص العاملين على حسن المظهر" (متوسط 3.83). وبالنسبة للتعاطف، فإن "حرص الوكالة على تلبية احتياجات العملاء" (متوسط 3.93) هو الأعلى تقييما.
- حصل "البعد الثالث: الأمان" على المرتبة الثانية بمتوسط (3.69) وتقييم "مرتفع". يرى الموظفون أن "الوكالة تحظى بسمعة جيدة" (متوسط 3.90) وأن "العاملين صادقون في تعاملهم" (متوسط 3.77)
- جاء "البعد الثاني: الاستجابة" في المرتبة التالية بمتوسط (3.46) وتقييم "مرتفع". وتُعد ثقة العملاء في "مؤهلات ومهارات الإطارات" هي الأعلى ضمن هذا البعد (متوسط 3.70)
- **جاء "البعد الأول: الاعتمادية"** في المرتبة الأخيرة، ولكنه لا يزال ضمن المستوى "المرتفع" بمتوسط (3.41). ومع ذلك، يلاحظ أن جوانب مهمة ضمن هذا البعد مثل "تقديم الخدمة بصورة صحيحة من أول مرة" (متوسط 3.37) و "الالتزام بالمواعيد المحددة" (متوسط 3.23) قد حصلتا على تقييم "متوسط"، مما يشير إلى أنهما يمثلان تحديا رئيسيا في جودة الخدمة.

خلاصة تحليل المحور الثاني: بشكل عام، يمكن استنتاج أن جودة الخدمات المالية في الوكالة تُقيّم بشكل إيجابي من قبل الموظفين. تكمن نقاط القوة بشكل واضح في الجوانب الملموسة (الموقع والمظهر) وفي الجوانب العلائقية (التعاطف والأمان والسمعة). في المقابل، تظهر النتائج وجود تحديات حقيقية في جانب الاعتمادية، وتحديدا في دقة إنجاز الخدمة من المرة الأولى والالتزام بالمواعيد، وهي جوانب جوهرية في تقييم الجودة من منظور العميل، وتحتاج إلى اهتمام ومراجعة لتحسينها.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج وتفسيرها

بعد عرض وتحليل واقع متغيرات الدراسة بشكل وصفي، ينتقل هذا المبحث إلى جوهر التحليل الاستدلالي، حيث يهدف إلى اختبار الفرضيات الدراسة التي تم وضعها، وتحليل علاقة التأثير بين المتغيرين الرئيسيين ومناقشة نتائج الدراسة وربطها بالاطر النظرية والدراسات السابقة

المطلب الأول :اختبار فرضيات الدراسة وتحليل علاقة التأثير

أولا: اختبار الفرضية الرئيسية:

نهدف من خلال هذا الجزء إلى التحقق إحصائيا من صحة الفرضية الرئيسية التي تشكل محور الدراسة، والتي تفترض وجود أثر نظام المعلومات الإداري على تحسين جودة الخدمات المالية. وفيما يلي نص الفرضية :

الفرضية الرئيسية : "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المالية في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر."

- **تحويل الفرضية البحث إلى فرضيات إحصائية قابلة للاختبار:** بما أنه يتم اختبار الفرضية البحث عند مستوى الدلالة 0.05 المختار من طرفنا فإنه من الضروري إعادة صياغتها إلى فرضيات إحصائية: فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:
  - الفرضية الصفرية(H0) : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) .
  - الفرضية البديلة(H1) : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

الأسلوب الإحصائي المستخدم : تحليل الانحدار الخطي البسيط(Simple Linear Regression) .

- صياغة الرياضية للنموذج الانحدار الخطي البسيط للفرضية : من أجل دراسة علاقة التأثير بين المتغير المستقل (المُؤَثِر) والتابع (المتأثرة) نعتمد على المعادلة التالية:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \varepsilon \quad \text{حيث:}$$

- **Y** : جودة الخدمات المالية. (المتغير التابع)
- **X** : نظام المعلومات الإداري (المتغير المستقل)
- β_0, β_1 :معاملات الانحدار
- ε : الخطأ العشوائي

ومن خلال استخدام برنامج **spss** نحصل على مخرجات تحليل الانحدار الخطي البسيط (**R^2، r** ، تحليل التباين **ANOVA** ، النتائج الدلالة الإحصائية لمعاملات الانحدار (**b**))انظر ملحق مخرجات برنامج **spss**) ونلخصها وننظمها في الجدول التالي:

جدول رقم (20): تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر نظام المعلومات الإداري **على** جودة الخدمات المالية

معنوية الإحصائية الكلية العلاقة بين المتغيرين				معنوية الإحصائية الجزئية لمعاملات الانحدار				
معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA		معامل الارتباط	معامل التفسير	المعاملات نموذج الانحدار		β	t	قيم الدلالة الإحصائية/ /p-value (SIG)
قيمة F المحسوبة	قيم الدلالة الإحصائية/ (SIG)	r	R^2 R Square					
33.530	**0.000**	**0.738**	**0.545**	β_0	الثابت	**1.424**	**3.737**	**0.000**
				β_1	متغير المستقل	**0.625**	**5.791**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ومخرجات برنامجV29. SPSS

يتضح من نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط في الجدول أعلاه ما يلي:

الدلالة الإحصائية للنموذج (اختبارF): للتأكد من المعنوية الكلية لنموذج الانحدار، تم الاعتماد على اختبار تحليل التباين (ANOVA). وقد أظهرت النتائج أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (33.530)، وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (Sig=0.000). وبما أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، فإننا نؤكد أن لنموذج الانحدار دلالة إحصائية، وأن العلاقة الخطية بين نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية هي علاقة تعكس الواقع الميداني، وان نتائج العينة يمكن تعميمها على كامل مجتمع الدراسة.

تقييم جودة توفيق النموذج:(Goodness of Fit) : يتمتع نموذج الانحدار المقترح بجودة توفيق عالية، حيث يؤكد معامل الارتباط (r = 0.738) وجود علاقة ارتباطية طردية وقوية بين نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية. وتأتي قيمة معامل التحديد (R^2 = 0.545) لتعزز هذه النتيجة، موضحة أن المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) يمتلك قدرة تفسيرية كبيرة، إذ يساهم في تفسير ما نسبته 54.5% من التباين الحاصل في مستوى جودة الخدمات المالية. هذه النسبة المرتفعة تدل على أن النموذج يعكس بشكل فعال وموثوق العلاقة بين المتغيرين في الواقع الميداني للوكالة.

تقدير معلمات النموذج واختبار دلالتها (اختبار t): يُظهر تحليل معاملات الانحدار أن قيمة معامل المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية– β_1 –) بلغت .(**0.625**) هذه القيمة الموجبة والدالة إحصائيا، حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (5.791) عند مستوى دلالة(0.000= .Sig) ، تؤكد وجود تأثير إيجابي ومباشر للمتغير المستقل على المتغير التابع. ويفسر ذلك بأنه كلما ارتفع مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية بوحدة واحدة، يرتفع مستوى جودة الخدمات المالية بمقدار (0.625) وحدة.

أما **الثابت**(β_0 – **Constant**) ، فقد بلغت قيمته (1.424) وهو أيضا دال إحصائيا < .Sig) (0.001، ويمثل القيمة المتوقعة لجودة الخدمات المالية في حال انعدام تأثير نظم المعلومات الإدارية.

معادلة خط الانحدار: بناء على المعاملات الدالة إحصائيا، يمكن صياغة معادلة خط الانحدار التي تصف العلاقة بين المتغيرين على النحو التالي:

جودة الخدمات المالية = 1.424 + 0.625 (نظم المعلومات الإدارية)

القرار بشأن الفرضية والاستنتاج:بناء على الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار (اختبار F) ومعامل المتغير المستقل (اختبار t)، يتم رفض الفرضية الصفرية (H0) التي تنفي وجود الأثر، وقبول الفرضية البديلة (H1). وعليه، تستنتج الدراسة وجود أثر إيجابي، قوي، وذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة الخدمات المالية في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ببرج بوعريريج، **مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية للبحث.**

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية:

بعد أن أثبت التحليل وجود أثر كلي ومعنوي لنظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية، ننتقل في هذا الجزء إلى مستوى أعمق من التفصيل. يهدف هذا التحليل إلى تفكيك هذا الأثر الكلي وتحديد المساهمة الفردية لكل بعد من أبعاد نظم المعلومات الإدارية (المدخلات، العمليات، المخرجات) في تحسين جودة الخدمات المالية.

ولتحقيق ذلك، سيتم اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية، وذلك باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لكل بعد على حدة كمتغير مستقل، مع إبقاء جودة الخدمات المالية هي المتغير التابع.

نصوص الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى " :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد المدخلات على تحسين جودة الخدمات المالية".
- الفرضية الفرعية الثانية " :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد العمليات على تحسين جودة الخدمات المالية".
- الفرضية الفرعية الثالثة " :يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لبُعد المخرجات على تحسين جودة الخدمات المالية".

سيتم اختبار كل فرضية من هذه الفرضيات على حدة لعزل تأثير كل بعد وتحديد قوته وأهميته النسبية.

جدول رقم (21):تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ابعاد نظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة الخدمات المالية

معنوية الإحصائية الكلية العلاقة بين المتغيرين				معنوية الإحصائية الجزئية لمعاملات الانحدار			
معنوية الكلية لنموذج الانحدار ANOVA		معامل الارتباط	معامل التفسير				
قيمة F المحسوبة	قيم الدلالة الإحصائية/ /p-value (SIG)	r	R^2 R Square	المعاملات نموذج الانحدار	β	t	قيم الدلالة الإحصائية/ /p-value (SIG)
28.33	**0.000**	**0.709**	**0.503**	**البعد الأول: المدخلات**	**0.573**	**5.32**	**0.000**
19.788	**0.000**	**0.643**	**0.414**	**البعد الثاني: العمليات**	**0.428**	**4.44**	**0.000**
19.87	**0.000**	**0.644**	**0.415**	**البعد الثالث: المخرجات**	**0.523**	**4.45**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS .V29

1 .اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

أظهرت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر قوي وهام لبعد" **المدخلات** "على جودة الخدمات المالية. حيث تشير قيمة **معامل التحديد (R^2 = 0.503)** إلى أن هذا البعد يمتلك قدرة تفسيرية عالية جدا، إذ يساهم في تفسير ما نسبته **50.3%** من التباين في مستوى جودة الخدمة. وقد أكدت الدلالة الإحصائية للنموذج (F=28.330, Sig= 0.000)وقيمة معامل الانحدار الموجبة والمعنوية (B=0.573, Sig=0.000) هذه النتيجة.

وعليه، **تُقبل الفرضية الفرعية الأولى**، ونستنتج أن جودة البنية التحتية لنظام المعلومات، المتمثلة في الأجهزة والبرمجيات وكفاءة المستخدمين، تلعب الدور الأكبر والأكثر حسما في تحسين جودة الخدمات المالية بالوكالة.

2 .اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

كشف التحليل الإحصائي عن وجود أثر إيجابي وقوي لبعد" **العمليات** "على جودة الخدمات المالية. فمن خلال قيمة **معامل التحديد(R^2 = 0.414)** ، يتضح أن كفاءة عمليات جمع وتخزين واسترجاع البيانات تساهم في تفسير **41.4%** من التغيرات في مستوى جودة الخدمة. وقد جاءت هذه النتيجة مدعومة بالدلالة الإحصائية العالية لنموذج الانحدار (F=19.788, Sig=0.000) ولمعامل الانحدار الموجب (B=0.428, Sig=0.000). وبناء على ذلك، **تُقبل الفرضية الفرعية الثانية**، مما يؤكد أن فعالية العمليات التي يقوم بها نظام المعلومات تنعكس بشكل مباشر وملموس على الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

3 .اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي وقوي لبعد" **المخرجات** "على جودة الخدمات المالية. حيث يوضح **معامل التحديد (R^2 = 0.415)** أن خصائص المعلومات الناتجة عن النظام (من حيث الدقة والتوقيت والشمولية) تساهم في تفسير ما نسبته **41.5%** من التباين في جودة الخدمة. وتؤكد الدلالة الإحصائية للنموذج (F=19.870, Sig=0.000)ومعامل الانحدار الموجب والمعنوي (B=0.523, Sig=0.000) قوة هذا التأثير. وعليه، **تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة**، مما يدل على أن جودة مخرجات نظام المعلومات تُعد عاملا جوهريا ومؤثرا بشكل كبير في تحسين مستوى الخدمات المالية التي تقدمها الوكالة.

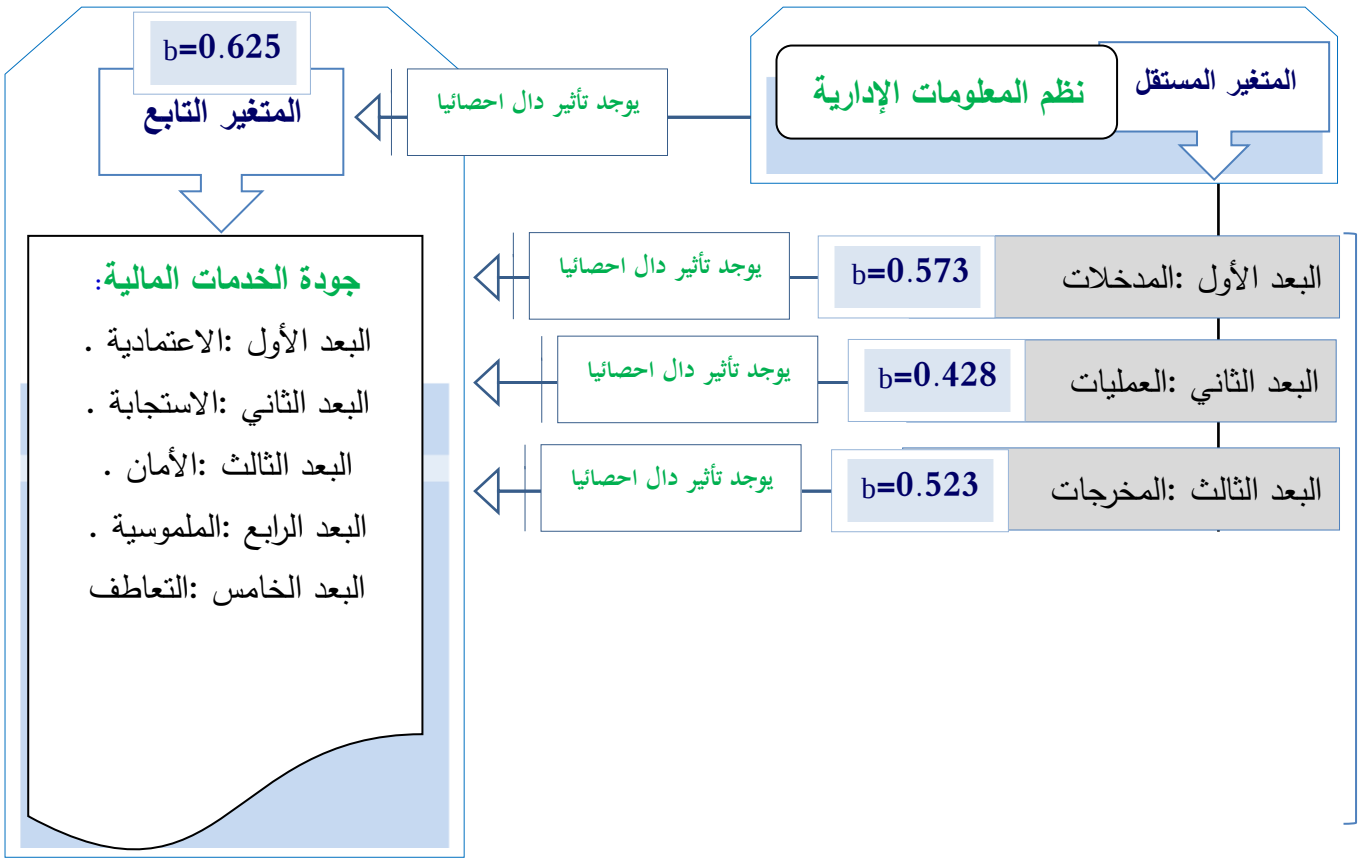
خلاصة نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية: تسلط النتائج الإحصائية المستخلصة الضوء على الأهمية المحورية لنظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المالية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر. فقد أثبت اختبار الفرضية الرئيسية وجود علاقة تأثيرية إيجابية وقوية وذات دلالة إحصائية للمتغير المستقل ككل على المتغير التابع، حيث تمكنت نظم المعلومات الإدارية من تفسير ما نسبته 54.5% من التغيرات في جودة الخدمة.

كما أظهر تحليل الفرضيات الفرعية أن جميع مكونات النظام تساهم بفعالية في هذا التأثير. وقد برز بعد "المدخلات" كصاحب التأثير الأقوى(R^2=50.3%) ، مما يؤكد أن جودة البنية التحتية للنظام (من

أجهزة وبرمجيات وكفاءات) هي حجر الزاوية في تحقيق الجودة. يليه في الأهمية بعد "المخرجات " (R²=41.5%)ثم بعد "العمليات(R²=41.4%) "، وكلاهما أظهر تأثيرا قويا ومعنويا.

هذه النتائج مجتمعة تقدم دليلا احصائيا على أن نظم المعلومات الإدارية ليست مجرد أداة مساندة، بل هي محرك أساسي وفاعل في الارتقاء بجودة الخدمات المالية، وأن هذا التأثير نابع من تكامل وفعالية جميع مراحل عمل النظام، من المدخلات إلى المخرجات.

الشكل رقم 10: رسم بياني لملخص نتائج اختبار علاقة التأثير بين نظم المعلومات الإدارية و جودة الخدمات المالية



المصدر من اعداد الطالبتين بناء على نتائج اختبار الفرضيات

المطلب الثاني : مناقشة النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة

يهدف هذا المطلب إلى الانتقال لمستوى أعمق من التحليل من خلال مناقشة هذه النتائج وتفسيرها في ضوء سياق الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، وربطها بما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، وصولا إلى استخلاص أهم الاستنتاجات وتقديم التوصيات المناسبة.

أولا: مدى تحقق الفرضيات

يهدف هذا الجزء إلى تلخيص نتائج اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، ومناقشة مدى تحققها في ضوء التحليلات الإحصائية التي تم إجراؤها. ويعرض الجدول التالي ملخصا لهذه النتائج:

جدول رقم (22): ملخص نتائج اختبار فرضيات الدراسة

رقم الفرضية	نص الفرضية (مختصر)	الاختبار	القرار الإحصائي (النتيجة)
رئيسية	أثر نظم المعلومات الإدارية (الكلي) على جودة الخدمات المالية (الكلية)	الانحدار البسيط	مقبولة
H1.1	أثر بعد المدخلات على جودة الخدمات المالية	الانحدار البسيط	مقبولة
H1.2	أثر بعد العمليات على جودة الخدمات المالية	الانحدار البسيط	مقبولة
H1.3	أثر بعد المخرجات على جودة الخدمات المالية	الانحدار البسيط	مقبولة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليلات الإحصائية واختبار الفرضيات

بشكل عام، تؤكد نتائج اختبار الفرضيات صحة النموذج المفاهيمي للدراسة، وتبرهن بقوة على أن نظم المعلومات الإدارية هي محرك أساسي وفاعل في تحسين جودة الخدمات المالية بالوكالة.

ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى مناقشة نتائج اختبار الفرضيات وربط نتائج الدراسة الميدانية في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بالإطار النظري والأدبيات السابقة، لتحديد مدى الاتساق والاختلاف وتعميق فهم النتائج في سياق أوسع.

01 واقع نظم المعلومات الإدارية وجودة الخدمات المالية:

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى كل من نظم المعلومات الإدارية (متوسط كلي 3.48) وجودة الخدمات المالية (متوسط كلي 3.60) كان" **مرتفعا** "بشكل عام. يتفق هذا مع الإطار النظري الذي يؤكد على سعي المؤسسات المالية الحديثة لتبني نظم معلومات فعالة لتحقيق جودة الخدمة كهدف استراتيجي.

- ومع ذلك، كشف التحليل عن وجود تحديات في بعض الجوانب مثل "ضعف شبكة الاتصال المحلية" و "دقة المخرجات"، وفي المقابل ضعف "الاعتمادية" في جودة الخدمة. هذا يبرز أن وجود نظام جيد بشكل عام لا يعني بالضرورة كماله، وأن نقاط الضعف في النظام قد تنعكس مباشرة على جوانب معينة في جودة الخدمة.

02 أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية:

- تؤكد نتيجة دراستنا الحالية وجود أثر إيجابي وقوي وذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة الخدمات المالية. هذا يتفق تماما مع ما تم طرحه في الإطار النظري حول دور نظم المعلومات في دعم وظائف الإدارة (التخطيط والرقابة) وتحسين الكفاءة التشغيلية، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين جودة المخرجات (الخدمات).
- تتسق هذه النتيجة بشكل كبير مع نتائج دراسات سابقة ربطت بين نظم المعلومات وتحسين الأداء أو فعالية القرار، مثل:
  - **دراسة نوال محمود فياض فقها (2021):** التي وجدت أثرا قويا ومباشرا لجودة نظم المعلومات على جودة اتخاذ القرار، والذي يُعد أساسا لتحسين جودة الخدمة.
  - **دراسة إسماعيل مناصرية (2004)** :التي أكدت أن نظام المعلومات يساهم في تحسين تنظيم العمل ودقة البيانات، مما يؤدي إلى قرارات أكثر فعالية.
  - **دراسة محمود محمد الزيود (2007)** :التي بينت مساهمة نظم المعلومات في توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يرفع من جودة القرارات وكفاءتها.
- تبرز دراستنا الحالية الأهمية النسبية لبعد" **المدخلات** "كأكثر الأبعاد تأثيرا. يمكن تفسير ذلك بأن الموظفين ذوي الخبرة في الوكالة يدركون أن أي تحسين في جودة الخدمة يبدأ من أساس متين: أجهزة حديثة، برمجيات متطورة، وكفاءات بشرية قادرة على استخدامها. وهذا يتفق مع ما توصلت إليه **دراسة سكر ياسر إبراهيم (2006)**التي أكدت على وجود تأثير ملموس لمتطلبات تشغيل النظام (المادية والبرمجية والبشرية) على الأداء الوظيفي.
- ويعتبر **بعد** "**المدخلات**("بقدرة تفسيريةR^2=50.3%) هو الأكثر تأثيرا وقدرة على تفسير التغيرات في جودة الخدمات المالية. هذا يسلط الضوء على أن جودة البنية التحتية للنظام (من أجهزة

وبرمجيات وشبكات) وكفاءة الموارد البشرية التي تتعامل معها، هي الأساس المتين الذي تُبنى عليه جودة الخدمة بأكملها.

- يأتي بعد ذلك **بعد** "**المخرجات** (R^2=41.5%) "ثم **بعد** "**العمليات** (R^2=41.4%) "بتأثيرات قوية ومتقاربة، مما يؤكد على أن جودة المعلومات الناتجة عن النظام وكفاءة عمليات المعالجة هما أيضا مكونان حيويان في هذه العلاقة، وأن أي خلل فيهما يؤثر سلبا على الخدمة النهائية.

خلاصة الفصل التطبيقي

تناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة الهادفة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة الخدمات المالية في الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ببرج بوعريريج. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وباستخدام أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي طُبقت على عينة قصدية مكونة من (30) موظفا وموظفة بالوكالة.

وقد تم في المبحث الأول عرض تفصيلي للإطار المنهجي للدراسة، بما في ذلك تحديد المنهج المتبع، ووصف دقيق لمجتمع وعينة الدراسة، ووصف لأداة الاستبيان وإجراءات التحقق من صدقها وثباتها والتي أظهرت صلاحيتها للتطبيق (معامل ثبات كلي 0.949)، بالإضافة إلى تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة البيانات.

أما المبحث الثاني فقد خُصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية. بداية، تم تحليل ووصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة التي اتسمت بالنضج والخبرة الطويلة. ثم تم تحليل واقع متغيري الدراسة، حيث أظهرت النتائج أن كلا من واقع نظم المعلومات الإدارية (بمتوسط 3.48) وتقييم جودة الخدمات المالية (بمتوسط 3.60) كان بمستوى مرتفع بشكل عام من وجهة نظر العينة.

وفي المبحث الثالث، تم اختبار فرضيات الدراسة، حيث أثبتت النتائج وجود أثر إيجابي وقوي وذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة على جودة الخدمات المالية، مع قدرة تفسيرية بلغت 54.5%. كما أظهرت جميع الأبعاد الفرعية (المدخلات، العمليات، المخرجات) تأثيرا إيجابيا ومعنويا، وبرز بعد "المدخلات "كأكثر الأبعاد تأثيرا. وأخيرا، تم مناقشة هذه النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة، مما أكد على الدور المحوري الذي تلعبه نظم المعلومات في الارتقاء بجودة الخدمات المالية.

خاتمة

خاتمة

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المالية، متخذة من **الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ببرج بوعريريج** نموذجا للدراسة الميدانية. انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية تتساءل عن مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (المدخلات، العمليات، المخرجات) على الارتقاء بجودة الخدمات المالية المقدمة.

ولتحقيق هذا الهدف، اعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي، مستعينين ببيانات ميدانية جُمعت من خلال استبيان موجه إلى عينة قصدية قوامها (30) موظفا وموظفة بالوكالة. وتم تحليل البيانات الكمية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS v29) ، بهدف تشخيص واقع متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

وفي ختام هذه الدراسة، سنعرض أهم النتائج التي تم التوصل إليها، مع تسليط الضوء على الإسهامات النظرية والعملية التي تقدمها، بالإضافة إلى تقديم التوصيات العملية التي من شأنها أن تسهم في تعزيز فعالية نظم المعلومات الإدارية وتطوير جودة الخدمات في الوكالة، فضلا عن اقتراح آفاق بحثية مستقبلية في هذا المجال الحيوي.

أولا: نتائج الدراسة: تقدم هذه الدراسة نتائج مستندة إلى تحليلين متكاملين: أولهما نظري، استهدف استعراض الأدبيات وتحديد المفاهيم الأساسية؛ وثانيهما تطبيقي، سعى إلى تشخيص واقع المتغيرين واختبار الفرضيات في الميدان. وفيما يلي نعرض النتائج المستخلصة على المستويين النظري والتطبيقي:

1 .على المستوى النظري:

- أكد الإطار النظري أن نظم المعلومات الإدارية هي منظومة متكاملة من الموارد التقنية والبشرية، لم تعد ترفا إداريا بل أصبحت ضرورة استراتيجية لتحقيق الكفاءة التشغيلية والتميز في الخدمة.
- تم تحديد أن جودة الخدمة المالية هي مفهوم متعدد الأبعاد (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، الملموسية، التعاطف)، وأن تحقيق هذه الأبعاد يعتمد بشكل كبير على دقة وسرعة وفعالية المعلومات المتوفرة.
- تم استنتاج وجود علاقة منطقية نظرية وتكاملية بين نظم المعلومات وجودة الخدمة، حيث أن كل مكونات النظام (المدخلات، العمليات، المخرجات) تؤثر بشكل مباشر على أحد أو كل أبعاد جودة الخدمة.

- كما أظهرت الأدبيات النظرية والدراسات السابقة أهمية نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء، مع وجود حاجة مستمرة لدراسات تطبيقية تستكشف هذا الأثر في سياقات محددة كالمؤسسات المالية الجزائرية.

2.على المستوى الميداني : سعينا من خلال هذه الدراسة إلى ترجمة المفاهيم النظرية إلى واقع ملموس من خلال تقييم آراء عينة الدراسة. وقد مكّن تحليل هذه البيانات، وخصوصا بعد اختبار فرضيات الدراسة، من استخلاص مجموعة من النتائج العملية التي نعرضها تفصيليا فيما يلي:

- **بخصوص واقع متغيرات الدراسة** :أظهرت النتائج أن مستوى كل من نظم المعلومات الإدارية (بمتوسط 3.48) وجودة الخدمات المالية (بمتوسط 3.60) كان **مرتفعا** بشكل عام من وجهة نظر الموظفين، مما يعكس وجود أساس جيد في الوكالة.
- **بخصوص أثر نظم المعلومات على جودة الخدمة** :أثبتت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي، قوي، وذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على تحسين جودة الخدمات المالية، حيث فسرت نظم المعلومات ما نسبته 54.5% من التغيرات في جودة الخدمة.
- **بخصوص تأثير الأبعاد :** ثبت أن لكل بعد من أبعاد نظم المعلومات (المدخلات، العمليات، المخرجات) أثرا إيجابيا ومعنويا على جودة الخدمة، وبرز بعد "المدخلات "كصاحب التأثير الأقوى، مما يؤكد على أهمية البنية التحتية للنظام.

ثانيا: إسهامات الدراسة: قدمت دراستنا مجموعة من الإسهامات النظرية والعملية، حيث تم تسليط الضوء على واقع وأثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات المالية في سياق الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، نذكرها فيما يلي:

- **الإسهامات النظرية:**

- قدمت الدراسة إطارا نظريا وتطبيقيا يربط بشكل مباشر ومفصل بين مكونات نظم المعلومات الإدارية (مدخلات، عمليات، مخرجات) وأبعاد جودة الخدمة في السياق المالي.
- ساهمت الدراسة في إثراء الأدبيات من خلال تقديم دراسة تطبيقية حول هذين المفهومين في سياق مؤسسة مالية جزائرية.
- اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية، مع تحليل إحصائي مفصل.

- **الإسهامات العملية:**

- قدمت الدراسة تشخيصا دقيقا لواقع نظم المعلومات وجودة الخدمة في الوكالة، مع تحديد نقاط القوة (مثل كفاءة المستخدمين) ونقاط الضعف (مثل ضعف الشبكة الداخلية ودقة المخرجات).
- ساعدت نتائج الدراسة (خاصة تحليل الأثر) في تحديد أولويات التحسين، حيث أثبتت أن الاستثمار في" **المدخلات)** "تحديث الأجهزة والبرمجيات وتدريب الكوادر) هو الأكثر تأثيرا على جودة الخدمة.
- يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في توجيه القائمين على إدارة الوكالة نحو تبني استراتيجيات فعالة لتعزيز دور نظم المعلومات في تحقيق التميز في الخدمة.

ثالثا: اقتراحات الدراسة

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها، نقترح مجموعة من التوصيات العملية الموجهة للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، والتي قد تكون مفيدة أيضا لمؤسسات مشابهة:

- **الاقتراحات المتعلقة بتعزيز نظم المعلومات الإدارية:**

1. إعطاء الأولوية لتطوير وتحديث شبكة الاتصال المحلية الداخلية لضمان ربط فعال بين جميع المديريات، وتوفير أحدث الأجهزة والبرمجيات لضمان كفاءة العمل.
2. وضع آليات لضمان التحديث المستمر للبيانات، وتطوير أدوات لتسهيل عملية تصفية وفهرسة البيانات، ووضع معايير صارمة لمراجعة دقة وصحة المعلومات قبل استخدامها.

- **الاقتراحات المتعلقة بتنمية جودة الخدمات المالية من خلال النظم:**

1. :بما أن جانب الاعتمادية (الدقة في الأداء والالتزام بالمواعيد) أظهر ضعفا نسبيا، يُوصى بربط مخرجات نظم المعلومات الإدارية مباشرة بمؤشرات أداء لقياس مدى الالتزام بالمواعيد وتقليل الأخطاء في إنجاز المعاملات.
2. رغم أن كفاءة المستخدمين كانت مرتفعة، إلا أن التكوين المستمر ضروري لمواكبة التطورات التقنية وضمان الاستخدام الأمثل للنظام.

رابعا: الآفاق المستقبلية للدراسة

تفتح هذه الدراسة المجال أمام مجموعة من الأبحاث المستقبلية التي يمكن أن تبني على نتائجها وتوسع نطاق الفهم، ومنها:

- أثر نظم المعلومات الإدارية على رضا وولاء العملاء بالمؤسسة .
- أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في المؤسسات المالية
- مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي العام،
- أثر التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي على جودة الخدمة

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: الكتب العربية

1. أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامجSPSS ، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005.
2. أبو النجا، محمد عبد العظيم، التسويق المتقدم، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008.
3. أمين، أسامة ربيع، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج :SPSS مهارات أساسية واختبارات الفروض الإحصائية (البارامترية واللابارامترية(، الجزء الأول، الدار العالمية، القاهرة، 2008.
4. البكري، سونيا محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار الإشعاع للنشر، الإسكندرية، 1997.
5. البكري، سونيا محمد، نظم المعلومات الإدارية، المكتب العربي الحديث، مصر، 2002.
6. الحسنية، سليم، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
7. الدرداكة، مأمون سليمان، إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
8. القحطاني، سعد بن سعيد، الإحصاء التطبيقي، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، 2015.
9. الكردي، منال محمد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2001.
10. الصيرفي، محمد، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
11. العجارمة، تيسير، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
12. العبادي وآخرون، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
13. الغراب، كامل السيد، وفادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي(، جامعة الملك سعود، الرياض، 1997.
14. النجار، فايز جمعة، نظم المعلومات الإدارية منظور إداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

15. البوحوش، عمار وآخرون، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
16. الطويطي، مصطفى، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان – تطبيقات عملية على برنامج Excel، الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، 2018.
17. عبد الخالق، محمد، الإدارة المالية والمصرفية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
18. عبد النبعة، عبد العزيز، تسويق الخدمات المتخصصة، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
19. عجارمة، تيسير، التسويق المصرفي، دار الحامد، الأردن، 2013.
20. عمارون، سارة، نظم المعلومات كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية من وجهة نظر موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) ، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية، مجلد 10، عدد 1.
21. عياشي، نسرين عمر، دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك، مذكرة ماستر، جامعة الوادي، 2013.
22. غراب، كامل السيد، نظم المعلومات الإدارية (مدخل تحليلي(، جامعة الملك سعود، الرياض، 1997.
23. قنديلجي، عامر إبراهيم وآخرون، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
24. محمد، إسماعيل السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث للنشر، الإسكندرية، 2009.
25. مزهودة، نور الدين، أثر أداء نظام المعلومات على تنافسية المؤسسة الاقتصادية، ملتقى دولي، جامعة ورقلة، 2000.
26. مطاوع، السعيد السيد، أثر جودة نظم المعلومات المحاسبية الآلية في تعزيز جودة التقارير المالية، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، عدد 21، 2019.
27. نخلة رزق الله، عايدة، دليل الباحثين في التحليل الإحصائي: الاختبار والتفسير، ط1، 2002.

ثانيا: الرسائل الجامعية

28. إيت يحياتن، كهينة، وعلامي، خديجة، دور الكفاءات البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية – دراسة حالة لعينة من البنوك العمومية بولاية سعيدة، مذكرة ماستر، جامعة سعيدة، 2020.
29. بوشوشة، هبة، أثر تطبيق نظم المعلومات الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، 2008.
30. زير، صبرينة عز الدين، أثر المعلومات على اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن، 2002.
31. شيروف، فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، 2010.
32. عمرون، سارة، المرجع السابق.
33. قصاص، مروة أسماء، دور نظام المعلومات الإلكتروني في فعالية النظام الرقابي في شركات التأمين الجزائرية، مجلة الباحث، مجلد 18، عدد 1.
34. الكردي، مثال محمد، المرجع نفسه.
35. الكناني، عدنان رحيم عبيد، أثر نظم المعلومات الحديثة في صناعة القرارات المالية، ماجستير، جامعة الشرق، الأردن، 2008.
36. بن رشود، عبد الله بن صالح، قياس جودة الخدمة بالمصارف التجارية السعودية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2008.
37. بن شهرة، زينب، دور جودة المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي – دراسة حالة اتصالات الجزائر، ماستر، جامعة يحيى فارس، المدية، 2023.
38. خرخاش، سامية، وعزي الأخضر، وجعيجع، نبيلة، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتحقيق الميزة التنافسية للبنوك – دراسة حالة بنك CNEP وكالة المسيلة، ماجستير، جامعة محمد بوضياف، 2019.
39. بوشوشة، هبة، أثر تطبيق نظم المعلومات الوظيفية، المرجع السابق.

المراجع الأجنبية

40. Barthez, Martine, Administration des données: Concepts, rôle et mise en

Courseware œuvre, Édition de l'Organisation, Paris, 1994. .41
Capron, H.L., Computers: Tool for Information Age, Prentice Hall, .42
Upper Saddle River, New Jersey, 2000.
43. Dennis, N. Hart & Chirley D. Gregor, Information System Foundation, 2007.
44. Dr. M. Al-Kolaly, Concepts of Information Technology, Cheltenham Ltd., 2005.
45. Gerbier, Jean, Organisation & Fonctionnement de l'Entreprise, Edition Tec Doc-Lavoisier, Paris, 1993.
46. Eiglier, Pierre, et Langeard, Eric, Le Marketing des Services, Edition Internationale EME, Paris, 1994.
47. Yu, Chia-Ping et al., The Roots of Executive Information System Development Risks, Information and Software Technology, 2015.

الملاحق

الجمهوريـــة الجزائريـــة الديمقراطيـــة الشعبيـــة

وزارة التضامن الوطنـي والأسـرة و قضايا المرأة

Ministère de la Solidarité Nationale et de La Famille

Et la condition de la femme

الوكالــة الوطنيــة لتسييــر القــرض المصغــر

Agence Nationale de Gestion du Micro–Crédit

A.N.G.E.M

(01) الإطار القانوني لجهاز القرض المصغر .

(02) الأهداف العامة للوكالة .

(03) مهام الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر .

(04) الامتيازات و المساعدات الممنوحة لطالبي القرض المصغر .

(05) تعريف القرض المصغر.

(06) شروط التأهيل للحصول على القرض المصغر .

(07) طرق التمويل .

(08) أنواع الأنشطة الممولة .

(09) البنوك الشريكة مع الوكالة .

الإطـار القانـونـي لجـهـاز القـرض المـصـغـر

المرسوم التنفيذي رقم 354/22 المؤرخ في24 ربيع الاول عام 1444 الموافق 20 اكتوبر 2022 يسند الى وزير اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة والمؤسسات المصغرة سلطة الوصاية على الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر

*تم تنصيب المديرية العامة للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر شهر أكتوبر 2004

* تملك الوكالة 10 فروع جهوية على المستوى الوطني (كل فرع يشرف على تسيير 5 وكلات ولائية)

*تم تمثيل الوكالة عبر كامل التراب الوطني 49 مديرية ولائية مدعمة بخلايا مرافقة عبر معظم دوائر الوطن .

* بالنسبة لمديرية وكالة القرض المصغر لولاية برج بوعريريج باشرت مهامها في جوان 2005 تتواجد بالحي الإداري الجديد –

دار التضامن للجمعيات –تابعة للفرع الجهوي بجاية تشرف على تسيير 10 دوائر مدعمة ب 34 بلدية وعلى مستوى كل

دائرة يوجد مرافق يشرف على بلديات الدائرة حيث يقوم بفحص طلبات المواطنين و تقديم النصح

لهم دراسة مشاريعهم و مرافقتهم أثناء تنفيذها.....الخ.

الأهـداف العـامـة للوكـالـــة

* محاربة البطالة و التهميش في المناطق الحضرية و الريفية عن طريق تشجيع العمل الذاتي و المنزلي

*المساهمة في تثبيت سكان الأرياف في مناطقهم الأصلية بعد خلق نشاطات مدرة للمداخيل .

* تنمية روح المقاولة عوضا عن الإتكالية التي تساعد الأفراد في اندماجهم الاجتماعي .

مـهـام الوكـالــة الوطنيــة لتسـييـر القــرض المصـغـر

*تسيير جهاز القرض المصغر وفق التشريع و القانون المعمول بهما .

*دعم و نصح و مرافقة المستفيدين من القرض في انجاز أنشطتهم .

*ابلاغ المستفيدين ذوي المشاريع المؤهلة بمختلف المساعدات التي سيحظون بها .

*ضمان متابعة الأنشطة التي ينجزها المستفيدين مع الحرص على احترام بنود الاتفاقيات التي تربطهم بالوكالة.

*مساعدة المستفيدين من القرض عند الحاجة لدى المؤسسات و الهيئات المعنية بتنفيذ مشاريعهم.

الامتيازات و المساعدات الممنوحة لطالبي القرض المصغر (الغير مالية)

*تواجد خلايا المرافقة على مستوى 10 دوائر .

*تضمن الوكالة للمقاولين الدعم و النصح و المرافقة أثناء تنفيذ نشاطاتهم(مساعدات غير مالية كالدراسة المجانية للمشروع)

*منح القرض البنكي(70 %) بدون فوائد كذلك القرض الخاص بالوكالة(29 %) من الكلفة الإجمالية للمشروع

*تنمية روح المقاولة عوضا عن الإتكالية .

*المشاركة في المعارض المحلية و الوطنية .

*إجراء تكوين مجاني لفائدة طالبي القروض حول كيفية تسيير و إنشاء المؤسسات والتربية المالية .

*المبالغ الصغيرة تسهل عملية التسديد .

*مساعدة المستفيدين عند الحاجة لدى المؤسسات و الهيئات المعنية بتنفيذ نشاطاتهم.

*مساعدة المستفيدين من القرض عند الحاجة لدى المؤسسات و الهيئات المعنية بتنفيذ مشاريعهم .

* تمويل الأنشطة التجارية .

*اتفاقيات التعاون المبرمة مع باقي الشركاء التي تصب لفائدة طالبي القروض .

كل المعلومات التي www.angem.dz كما يوفر الموقع الحديث للوكالة مع الزامية التسجيل في الموقع قبل القرض المصغر يحتاجها المواطنون ايداع ملف القرض

تعريف القرض المصغر

القرض المصغر هو عبارة عن سلفه مالية موجهة للمشاريع التي لا تتجاوز كلفتها 01 مليون دينار

جزائري يسمح باقتناء العتاد و المواد الأولية للانطلاق في ممارسة نشاط ما.

الفئات المستهدفة

ا القرض المصغر يوفر خدمات مالية متماشية مع احتياجات المواطنين

- يخص النساء الماكثات بالبيت أو الفئات بدون دخل أو تلك التي لها مداخيل غير ثابتة أو غير منتظمة؛ حاملي الشهادات خريجي الجامعات و مراكز و معاهد التكوين المهني و التمهين .

شـــروط التـــأهيـل

* بلوغ سن 19 سنة فما فوق.

*عدم امتلاك دخل .

*إثبات مقر الإقامة.

*امتلاك شهادة تثبت الكفاءة المهنية أو وثيقة معترف بها تتوافق مع النشاط المرغوب انجازه .

*عدم الاستفادة من مساعدات أخرى لإنشاء النشاطات .

*القدرة على دفع المساهمة الشخصية 01 %من الكلفة الإجمالية للمشروع في حالة طلب قرض بنكي

*القدرة على الانخراط في صندوق الضمان المشترك في حالة طلب قرض بنكي .

*الالتزام بتسديد القرض البنكي و السفلة بدون فائدة حسب جدول زمني محدد .

طـرق التـمـويـل(اساليب صيغ اشكال انواع)

تشرف الوكالة على تسيير صيغتين للتمويل من سلفة صغيرة لتأمين لقمة العيش الى قروض

معتبرة تستدعي تركيبة مالية مع احدى البنوك .

01) قرض موجه لشراء المواد الأولية :

لايتجاوز مائة ألف دينار جزائري (1000.00دج)قرض بدون فوائد و بدون مساهمة شخصية يلزم طالب هذا القرض بالتسجيل لدى المصالح المعنية : بطاقة حرفي ' سجل تجاري (أنشطة حرفية) 'بطاقة فلاح (انشطة فلاحية)

يسدد خلال 36 شهر .



) **قرض موجه لشراء العتاد:** لا يتجاوز مليون دينار جزائري

2(1000.000دج)

يستدعي تركيبة مالية مع إحدى البنوك و يغطي النفقات التالية :

*شراء العتاد

* شراء المواد الأولية.

* تهيئة المحل.

* تأمين العتاد.

تقدر نسبة المساهمة الشخصية 01 % القرض البنكي 70 % القرض الخاص بالوكالة 29%

يسدد القرض البنكي خلال 05 سنوات مع تأجيل الدفع 03 سنوات الأولى و يسدد القرض الخاص

بالوكالة خلال 03 سنوات .



مراحل تطور الملف


مرحل تطور الملف
ايداع الملف
لجنة التاهيل
ايداع الملف على مستوى البنك
الانخراط لدى صندوق الضمان المشترك
طلب التمويل
الامر بتحرير الشيك
استلام العتاد
BFA
BADR
CPA
BDL

أنـواع الانـشطـة الممـولــة

(01

طاع الفلاحة :

أ) تربية المواشي (إنتاج اللحوم و الحليب) ’تربية النحل (إنتاج العسل)’تربية الدواجن (انتاج اللحوم

البيضاء و الحمراء) ’تربية الأبقار ’تربية الأرانب (إنتاج اللحوم) .

ب) فلاحة الأرض : انتاج البذور ’الرش المحوري ’ إنتاج الخضر و الفواكه ’ مشتلة الزهور و

نباتات الزينة .

(02

قطاع الخدمات و أنشطة البناء :

– إعلام آلي و خدمات متعددة ’الحلاقة و التجميل ’الأكل السريع ’تصليح مختلف

المعدات أنشطة البناء ‘الطلاء ‘الكهرباء المعمارية ‘السباكة ‘قطع جبسيه للتزيين ...الخ

(03

قطاع الصناعة التقليدية :

النسيج وحياكة الزرابي التقليدية ’الخياطة و الطرز التقليدي ’الرسم على

الحرير ’صناعة الحلي التقليدي ’صناعة المنتجات الفخارية و الزجاجية و النقش على الخشب .

04) الصناعة الصغيرة :

الصناعة الغذائية (منها صناعة العجائن ’الحلويات العصرية و التقليدية) صناعة الألبسة ’الصناعة

الخشبية ’الصناعة المعدنية.

05) الأنشطة التجارية: تتميز وكالة القرض المصغر دون غيرها من وكالات الدعم بتمويل الانشطة التجارية التي لا تتعدى كلفتها 1 مليون دج

البنوك الشريكة مع الوكالة

تتعامل الوكالة المحلية لتسيير القرض المصغر مع البنوك التالية :

*البنك الـوطني الجزائري (BNA)

*بنك الجـزائر الخارجـي (BEA)

* بنـك التـنمية المحلية (BDL)

*بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR)

*القرض الشعبي الجزائري (CPA)

أنواع التمويل في الوطنية لتسيير المصغرANGEM

إطار الوكالة القرض

الجدول رقم :أنماط التمويل في إطار جهاز القرض المصغر

قيمة المشروع	طبيعة المستفيد	المساهمة الشخصية	القرض البنكي	سلفة الوكالة	نسبة الفائدة
من دج0 إلى.100000..دج	بطاقة حرفي ' سجل تجاري (أنشطة حرفية) 'بطاقة فلاح (انشطة فلاحية)	%0	0%	100 %	%0
		-	-	-	-
من100000لى. 1000000...دج	حامل لشهادة أو وثيقة معادلة معترف بها و/أو الذي ينجز نشاطه من منطقة خاصة	%1	70%	29%	0%
		0	00		00

Source : www.angem .dz

:

Source : www. angem.dz

من خلال الجدول نلاحظ

الفرع الرابع: الامتيازات الممنوحة من طرف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغرANGEM:

الفرع الخامس: دراسة إحصائية حول الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغرANGEM

أولا: القروض الممنوحة حسب نوع التمويل

الجدول التالي يوضح توزيع القروض على المستوى الوطني حسب أنماط التمويل داخل الوكالة:

الجدول رقم:القروض الممنوحة حسب نوع التمويل(

نوع التمويل	العدد	النسبة	مناصب الشغل المنجزة
التمويل الثنائي(شراء المواد الأولية)	22525		22525
التمويل الثلاثي(ANGEM- البنك- المقاول)	1532	2005الـي 2023	2298
المجموع	24057		24823

Source

من الجدول نلاحظ أن

ثانيا: القروض الممنوحة حسب قطاع النشاط

يوضح الجدول توزيع القروض الممنوحة على المستوى الوطني حسب قطاع النشاط:

الجدول رقم:القروض الممنوحة حسب قطاع النشاط

قطاع النشاط	عـــــدد القروض	إجمالي القروض المنوحة	النسبة
الزراعة	4269	4269	**%16,75**
الصناعات الصغيرة	4388	4388	**%17,45**
البناء والأشغال العمومية	1259	1259	**%5,23**
الخدمات	9051	9051	**%37,63**
الحرف	2358	2358	**%9,80**
تجارة	3159	3159	**%13,13**
صيد البحري	0	0	**!DIV/0#**
المجموع	**25848**	**25848**	**%100,00**

Source.

حصيلة الخدمات المالية الى غاية 31 ديسمبر 2024

توزيع القروض الممنوحة حسب نمط التمويل	عدد القروض الممنوحة	النسبة
عدد السلف بدون فوائد لشراء المادة الأولية	23237	**%75,75**
عدد السلف بدون فوائد لإنشاء مشروع	2611	**%24,25**
المجموع	**25848**	**%100,00**

توزيع القروض الممنوحة حسب الجنس	عدد القروض الممنوحة	النسبة
عدد السلف بدون فوائد لشراء المادة الأولية	13206	**%55,25**
عدد السلف بدون فوائد لإنشاء مشروع	12642	**%44,75**
المجموع	**25848**	**%100,00**

حصيلة التمويل للفئات الخاصة	نساء	رجال	المجموع
الأشخاص ذوي إعاقة	590	1048	**1638**
المحبوسين المفرج عنهم	66	1825	**1891**
المرشحين للهجرة غير الشرعية	9	86	**95**
المهاجرين غير الشرعيين العائدين	1	769	**770**
المجموع	**666**	**3728**	**4394**

توزيع القروض الممنوحة حسب مستوى التعليم	العدد	النسبة
دون المستوى	12546	**%35,25**
متعلم	5328	**%25,05**
ابتدائي	2720	**%15,15**
متوسط	2035	**%11,07**
ثانوي	1989	**%10,03**
جامعي	1230	**%3,45**
المجموع	**25848**	**%100,00**

حصيلة مناصب الشغل المستحدثة الى غاية 31 ديسمبر 2024

توزيع القروض الممنوحة حسب نمط التمويل	عدد القروض الممنوحة	النسبة
تمويل لشراء المادة الأولية	23237	**%74,75**
تمويل ثلاثي الوكالة- البنك-المستفيد	4037	**%25,25**
المجموع	**27274**	**%100,00**

حصيلة الخدمات غير المالية إلى غاية 31 ديسمبر 2024

الأنشطة المنجزة	عدد المستفيدين
التكوين في مجال تسيير مؤسسة صغيرة	12079
التكوين في مجال التعليم المالي العام	3957
التكوين حسب البرنامج	1616
مواضيع عامة متعلقة بانشاء و تسيير نشاط	4030
العدد الاجمالي للمقاولين المكونين	21682
اختبارات المصادقة على المكتسبات المهنية	7772
صالونات عرض/بيع	2869
المجموع	**32323**

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
اهداء	–
شكر وتقدير	–
ملخص	–
فهرس المحتويات	–
قائمة الجداول	–
قائمة الأشكال	–
مقدمة	أ
الفصل الأول: الاطار النظري لدور النظم المعلومات الإدارية	
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات الإدارية	06
المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية	06
المطلب الثاني: أهمية نظم المعلومات الإدارية و مواردها	13
المطلب الثالث: أنواع وأهداف نظم المعلومات الإدارية	19
المبحث الثاني: جودة الخدمات المالية	29
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المالية وأهميتها	29
المطلب الثاني: مستويات قياس جودة الخدمات المالية أبعادها	32
المطلب الثالث: أساليب ومتطلبات تحقيق جودة الخدمات المالية	35
المبحث الثالث: علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة الخدمات المالية	43
المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المالية	43
المطلب الثاني: أثر نظم المعلومات الإدارية على الوظيفة المالية	46
المطلب الثالث: دور نظم المعلومات الإدارية في دعم صناعة القرارات المالية	53
المبحث الرابع: الدراسات السابقة	55
المطلب الأول: المراجع باللغة العربية	55
المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية	66
المطلب الثالث : التعقيب على الدراسات السابقة	70
الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر برج بوعريرج	
تمهيد	82

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	**84**
المطلب الأول :منهج الدراسة ومجتمعها وعينتها	**85**
المطلب الثاني :متغيرات الدراسة، نموذجها، وأداة جمع البيانات وخصائصها السيكومترية	**87**
المطلب الثالث :الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات	**94**
المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية	**99**
المطلب الأول :تحليل خصائص عينة الدراسة	**100**
المطلب الثاني :تحليل وعرض نتائج متغيرات الدراسة	**101**
المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج وتفسيرها	**107**
المطلب الأول :اختبار فرضيات الدراسة وتحليل علاقة التأثير	**108**
المطلب الثاني :مناقشة النتائج وربطها بالإطار النظري والدراسات السابقة	**113**
خلاصة الفصل التطبيقي	**116**
خاتمة	**117**
قائمة المراجع	**122**

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الابراهيمي ببرج بوعريريج

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير **تخصص إدارة أعمال**

تحية طيبة وبعد:

تسعى الطالبتين من خلال هذه الدراسة، والتي تشكل جزءا من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، إلى دراسة موضوع: " **دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المالية بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ببرج بوعريريج"**

يرجى التكرم بالإجابة عن فقرات الاستبيان المرفق، وتوخي الدقة، واختيار الإجابة التي تعكس الواقع فعليا، وثقوا أن جهدكم هو الأساس لنجاح هذه الدراسة؛ ونود أن نوضح لسيادتكم أن ما تقدموه من معلومات وآراء سيكون موضع السرية التامة، وستكون فقط لغايات البحث العلمي، ولن تستخدم لأغراض أخرى.

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

الطالبتين: – جلود رزيقة الأستاذ المشرف: د.عيسات العربي

- طالبي سميرة

السنة الجامعية: 2025/2024

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يتعلق هذا الجزء بالبيانات الشخصية التي تخص أفراد عينة الدراسة؛ فالرجاء وضع إشارة (X) في الخانة المناسب			
الرقم	المتغيـرات		
1	الجنس	ذكر	
		أنثـى	
2	العمر	أقل من 30	
		من 30 سنة – إلى أقل من 40 سنة	
		من 40 سنة – إلى أقل من 50 سنة	
		50 سنة فما فوق	
3	المؤهل العلمي	ليانس	
		ماستر	
		مهندس	
		دراسات عليا	
4	عدد سنوات الخبرة	أقل من 05 سنوات	
		من 05 سنوات – إلى أقل من 10 سنوات	
		من 10 سنوات – إلى أقل من 15 سنة	
		15 سنة فأكثر	
		عون تحكم	
		عون تنفيذ	
5	الوظيفة	,,	

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: عناصر نظام المعلومات الإداري

تتعلق عبارات هذا المحور عناصر نظام المعلومات الإداري ، فالرجاء تحديد مدى موافقتك أو عدم موافقتك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب.

الرقم	العبـــــارة	سلم القياس				
		5	4	3	2	1
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1_ المدخلات						
1	توفر الوكالة الأجهزة الملائمة لطبيعة العمل					
2	تحرص الوكالة على توفير البرمجيات اللازمة					
3	توفر الوكالة قواعد بيانات تناسب حجم العمل					
4	يتم تحديث البيانات باستمرار					
5	يتمتع مستخدمو نظم المعلومات الإدارية بمستوى من الكفاءة يتناسب مع المهام المطلوبة منهم					
6	تحرص الوكالة على تكوين مستخدمي نظم المعلومات الإدارية كلما اقتضى الأمر ذلك					
7	توفر الوكالة شبكة اتصال محلية مرتبطة بجميع المديريات					
8	الوكالة موصولة داخليا بشبكة الأنترنت					
2-العمليات						
09	يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على جمع البيانات من مصادرها المتعددة					
10	يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على تصفية و فهرسة البيانات					
11	يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بمرونة عالية (الإضافة و التعديل)					
12	يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على تخزين البيانات					
13	يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على استرجاع البيانات وقت الحاجة إليها					
14	يتميز نظام المعلومات الإداري للوكالة بقدرة عالية على توزيع المعلومات بين المديريات المختلفة					

3- المخرجات						
15	تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بارتفاع مستوى دقتها					
16	تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بكميتها المناسبة					
17	تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بارتفاع مستوى صحتها					
18	تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بالتناسب العالي لكلفتها مع قيمتها					
19	تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بالمرونة العالية في الاستخدام					
20	تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بتوقيت إتاحتها المناسب للاستخدام					
21	تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بالتنوع طبقا لوظائف المؤسسة واختصاصاتها المختلفة					
22	تتصف مخرجات نظام المعلومات الإداري بارتفاع مستوى شموليتها					

المحور الثاني:_جودة الخدمة الخدمات المالية

تتعلق عبارات هذا المحور بجودة الخدمة الخدمات المالية. فالرجاء تحديد مدى موافقتك أو عدم موافقتك بوضع إشارة (X) في المكان المناسب لهذا المحور.

الرقم	العبـــــارة	سلم القياس				
		5	4	3	2	1
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1- الاعتمادية						
1	**تفي** الوكالة **بوعودها في تقديم الخدمات.**					
2	**الخدمات التي تقدمها** الوكالة **ذات جودة عالية.**					
3	**يتم تقديم الخدمات المالية بصورة صحيحة من أول مرة.**					
4	**تلتزم** الوكالة **بتقديم خدماتها في المواعيد المحددة.**					
2- الاستجابة						
5	الوكالة **لديها سرعة في تقديم خدماتها.**					
6	**تحدد** الوكالة **وقت إنجاز الخدمة.**					

7	تقوم الوكالة بالرد السريع على جميع استفسارات وشكاوي عملائها.					
8	تبسط الوكالة إجراءات العمل قدر الإمكان لضمان سرعة وسهولة تقديم الخدمة.					
9	يثق عملاء الوكالة في مؤهلات ومهارات وخبرات إطارات المؤسسة.					
3- الأمان						
10	العاملين في الوكالة صادقون في تعاملهم.					
11	الوكالة تحظى بسمعة جيدة.					
12	طريقة تعامل العاملين في الوكالة مع العملاء يولد الأمان والطمأنينة لديهم.					
4- الملموسية						
13	تتمتع الوكالة بموقع ملائم يسهل الوصول إليه بسرعة					
14	يحرص العاملون على مستوى عالي من النظافة وحسن المظهر.					
15	تتوفر لدى الوكالة كافة التجهيزات والمعدات لتقديم أفضل الخدمات.					
16	يتناسب المظهر العام الوكالة مع طبيعة الخدمات المقدمة.					
5- التعاطف						
17	يولي موظفو الوكالة اهتماما خاصا بكل عميل.					
18	يتسم موظفو الوكالة وحسن المعاملة والاستقبال الجيد.					
19	العاملين في الوكالة يفهمون طلبات الزبائن بسهولة.					
20	تحرص الوكالة على تلبية احتياجات عملائها.					
21	العاملين في الوكالة يجيدون أكثر من لغة.					

الملحق رقم 02: مخرجات برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

اصدار رقم:25

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences: V29

01- مخرجات برنامج SPSS: تتعلق بحساب اختبار التوزيع الطبيعي كولموجروف سميرنوف

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المتغير المستقل : المحور الأول: عناصر نظام المعلومات الإداري	,131	30	,197	,947	30	,137
المتغير التابع : المحور الثاني:جودة الخدمات الخدمةالمالية	,097	30	,200*	,970	30	,532

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

a. Lilliefors Significance Correction

يمكن استخدام عدة طرق إحصائية لتحديد نوع توزيع البيانات، من بينها طريقة اختبار كولموجوروف–سميرنوف (Kolmogorov–Smirnov) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أكبر أو يساوي 50، وطريقة اختبار شابيرو ويلك (Shapiro–Wilk) التي تستخدم إذا كان عدد العينات أقل من 50.[1]

اختبار الارتباط بيرسون للتحقق من الصدق تتعلق بحساب: SPSS 4 مخرجات برنامج

صدق البنائي: درجة ارتباط كل متغير بالدرجة الكلية للمحور

(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره: المحور الأول(المتغير المستقل)

Correlations

[1] محمد خير سليم أبو زيد، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، SPSS: أساليب التحليل الإحصائي باستخدام ببرنامج السعودية، 2005، ص 156

		المستقل المتغير :الأول المحور : نظام عناصر المعلومات الإداري	:الثالث البعد المخرجات	:الثاني البعد العمليات	:الأول البعد المدخلات
المحور : المستقل المتغير :الأول نظام عناصر الإداري المعلومات	Pearson Correlation	1	,951**	,896**	,861**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30

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

(الصدق البنائي للأبعاد) أي مدى جودة العلاقة الارتباطية بين البعد مع محوره: المحور الثاني (المتغير التابع)

Correlations

		التابع المتغير المحور : جودة:الثاني الخدمةالخدما المالية ت	البعد :الخامس التعاطف	البعد :الرابع الملموسية	البعد :الثالث الأمان	البعد :الثاني الاستجابة	البعد :الأول الاعتمادية
المتغير : التابع المحور :الثاني جودة الخدمة الخدمات المالية	Pearson Correlation	1	,790**	,470**	,851**	,882**	,796**
	Sig. (2-tailed)		<,001	,009	<,001	<,001	<,001
	N	30	30	30	30	30	30

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

معامل الثبات ألفا كرونباخ. **تتعلق بحساب: SPSS-5 مخرجات برنامج**

a>0.65 (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين 0.65 <a>0.6 0.6> (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين aمعامل الفا كرو نباخ هي:" – (جيدة) وإذا كانت 0.90 <a>0.85 (حسنة) وإذا كانت قيمه بين0.85>a>0.70 (مقبولة نوعا ما) وإذا كانت قيمه بين 0.70< أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة." [1]

حساب قيمة الثبات لجميع عبارات : المحور الأول (المتغير المستقل)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	22

حساب قيمة الثبات لجميع عبارات : المحور الثاني (المتغير التابع)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,896	21

حساب قيمة الثبات لجميع عبارات الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,949	43

[1] Fanny Poujol et Mana carricano ,Analyse de données avec spss ,Edition PERSON ,2009, p53

التكرارات والنسب المئوية بأشكالها تتعلق بحساب: SPSS- مخرجات برنامج 02 الخاصة بالبيانات الديمغرافية للعينة

Statistics

		الجنس	العمر	العلمي المؤهل	الخبرة سنوات عدد
N	Valid	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

	N	%
ذكر	21	70,0%
أنثى	9	30,0%

العمر

	N	%
سنة 40من أقل إلى–سنة 30 من	10	33,3%
سنة 50 من أقل إلى–سنة 40 من	18	60,0%
فوق فما سنة 50	2	6,7%

العلمي المؤهل

	N	%

ليانس	19	63,3%
ماستر	8	26,7%
مهندس	3	10,0%

الخبرة سنوات عدد

	N	%
سنوات 05 من أقل	2	6,7%
سنوات 10من أقل إلى – سنوات 05 من	3	10,0%
سنة 15 من أقل إلى – سنوات 10 من	14	46,7%
فأكثر سنة 15	11	36,7%

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل تتعلق بحساب: SPSS-03- مخرجات برنامج متغير فرعي وللاستمارة ككل.

المحور الثاني: بيانات حول المحور الأول (المتغير المستقل)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
xa1	30	2	5	3,70	,877
xa2	30	2	5	3,47	,860
xa3	30	2	5	3,60	1,003
xa4	30	1	5	3,23	1,073
xa5	30	2	5	3,87	,730
xa6	30	1	5	3,33	,994
xa7	30	1	5	2,80	1,215
xa8	30	1	5	3,93	,868
المدخلات :الأول البعد	30	2,50	4,63	3,4917	,63478
xb9	30	1	5	3,53	,860
xb10	30	1	5	3,10	1,094
xb11	30	1	5	3,60	1,133
xb12	30	1	5	3,67	1,061

xb13	30	1	5	3,43	,935
xb14	30	2	5	3,57	,858
العمليات :الثاني البعد	30	1,33	4,67	3,4833	,76982
xc15	30	1	5	3,20	1,157
xc16	30	2	4	3,60	,724
xc17	30	2	5	3,40	,932
xc18	30	2	4	3,27	,868
xc19	30	1	5	3,43	,971
xc20	30	2	5	3,53	,860
xc21	30	2	5	3,80	,805
xc22	30	2	5	3,47	,937
المخرجات :الثالث البعد	30	2,00	4,63	3,4625	,63156
:الأول المحور : المستقل المتغير الإداري المعلومات نظام عناصر	30	2,09	4,50	3,4788	,60523
Valid N (listwise)	30				

بيانات حول المحور الثاني (المتغير التابع)

7- اختبارات الخاصة باختبار الفرضيات

الفرضية العامة (المستقل ككل مع التابع ككل)

حساب الانحدار الخطي البسيط للعلاقة بين المتغيرين

Regression

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المحور : المستقل المتغير نظام عناصر :الأول الإداري المعلومات[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة:الثاني المحور : التابع المتغير
المالية الخدمةالخدمات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738[a]	,545	,529	,35186

a. Predictors: (Constant), الإداري المعلومات نظام عناصر :الأول المحور : المستقل المتغير

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,151	1	4,151	33,530	<,001[b]
	Residual	3,466	28	,124		
	Total	7,618	29			

a. Dependent Variable: المالية الخدمةالخدمات جودة:الثاني المحور : التابع المتغير

b. Predictors: (Constant), الإداري المعلومات نظام عناصر :الأول المحور : المستقل المتغير

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,424	,381		3,737	<,001

المحور : المستقل المتغير نظام عناصر :الأول الإداري المعلومات	,625	,108	,738	5,791	<,001

a. Dependent Variable: التابع المتغير : الثاني المحور :جودةالخدمات الخدمةالمالية

اختبار الفرضيات الفرعية (كل بعد من المتغير المستقل وعلاقته مع المتغير التابع على حدا)

الفرضية الفرعية رقم 01

Regression

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المدخلات :الأول البعد[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: التابع المتغير : الثاني المحور :جودةالخدمات الخدمةالمالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,709[a]	,503	,485	,36772

a. Predictors: (Constant), المدخلات :الأول البعد

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,832	1	3,832	28,336	<,001[b]
	Residual	3,786	28	,135		
	Total	7,618	29			

a. Dependent Variable: المالية الخدمةالخدمات جودة:الثاني المحور : التابع المتغير

b. Predictors: (Constant), الأول البعد: المدخلات

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,599	,382		4,191	<,001
	الأول البعد: المدخلات	,573	,108	,709	5,323	<,001

a. Dependent Variable: المالية الخدمةالخدمات جودة:الثاني المحور : التابع المتغير

الفرضية الفرعية رقم 02

Regression

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	العمليات :الثاني البعد[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة:الثاني المحور : التابع المتغير

المالية الخدمةالخدمات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,643[a]	,414	,393	,39926

a. Predictors: (Constant), العمليات :الثاني البعد

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,154	1	3,154	19,788	<,001[b]
	Residual	4,463	28	,159		
	Total	7,618	29			

a. Dependent Variable: المالية الخدمةالخدمات جودة:الثاني المحور : التابع المتغير

b. Predictors: (Constant), العمليات :الثاني البعد

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,106	,343		6,135	<,001
	الثاني البعد: العمليات	,428	,096	,643	4,448	<,001

a. Dependent Variable: المالية الخدمةالخدمات جودة:الثاني المحور : التابع المتغير

الفرضية الفرعية رقم 03

Regression

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المخرجات :الثالث البعد[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: جودة:الثاني المحور : التابع المتغير

المالية الخدمةالخدمات

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,644[a]	,415	,394	,39889

a. Predictors: (Constant), الثالث البعد: المخرجات

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,162	1	3,162	19,876	<,001[b]
	Residual	4,455	28	,159		
	Total	7,618	29			

a. Dependent Variable: المالية الخدمةالخدمات جودة:الثاني المحور : التابع المتغير

b. Predictors: (Constant), الثالث البعد: المخرجات

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1,788	,413		4,334	<,001
	الثالث البعد: المخرجات	,523	,117	,644	4,458	<,001

a. Dependent Variable: المالية الخدمةالخدمات جودة:الثاني المحور : التابع المتغير