بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشيخ عبد الله البدري

كليـــة التكنولوجيا

قســـم التقنية الاجتماعية

تخصص نظم المعلومات المحاسبية والمصرفية

بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم في نظم المعلومات المحاسبية والمصرفية

بعنـــوان

خصائص نظـــم المعلومـــات وأثرهـــا في تحديـــد خيار المنافســـة الاستراتيجـــي

(دراســـة تطبيقيـــة على بنـــك الإدخار وبنـــك الأسرة وبنـــك النيل)

إعداد الطلاب:

بابكر حســـن بابكر أحمـــد

معاذ محمد سعيـــد سليمـــان

تاج السر عبد الرحيم على أحمد

ملاذ شيخ الدين محمد أحمـــد

علا أبو بكر محمد عبد الهادي

أمنة الجعلـــي البدوي الخيـــر

جامعة الشيخ عبد الله البدري
عمادة المكتبات
مكتبة كلية الهندسة
رقم التسجيل
Reg.No
رقم التصنيف
Classi.No

إشراف الدكتور:

محمـــد الأميـــن

يناير 2020م

الاستهلال

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

قَالَ تَعَالَىٰ:

﴿ لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا ٱكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَآ إِن نَّسِينَآ أَوْ أَخْطَأْنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَآ إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُۥ عَلَى ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِۦ ۖ وَٱعْفُ عَنَّا وَٱغْفِرْ لَنَا وَٱرْحَمْنَآ ۚ أَنتَ مَوْلَىٰنَا فَٱنصُرْنَا عَلَى ٱلْقَوْمِ ٱلْكَٰفِرِينَ ﴾

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية (286)

الإهـــــــداء

الى كل أم سهرت وتعبت من أجل نجاح

الى كل أب عاني من أجل إيصال أبناءه لأعلى درجات العلم

الى كل أستاذ تلقينا منه العلم حتى وصلنا لإنجاز هذا البحث

إلى كل أخ وأخت ساهموا بأفكارهم معنا لإتمام بحثنا

الباحثون

الشكـــــر والعرفـــــان

الحمد لله رب العالمين وهو خير معين له الحمد والشكر علي جزيل نعمه التي لا تحصى ولا تعد علينا، والحمد لله الذي علمنا مالم نكن نعلم وهدانا للإسلام وجعلنا خير أمة أخرجت للناس.

اتقدم بعميق شكرنا وفائق احترامنا وتقديرنا إلى الدكتور: **محمد الأمين** الذي ظل ييسر لنا الصعاب إلى أن أصبح في حيز الوجود فقد راعاه وقتاً بكل ما يستطيع ومنذ أن كان مجرد فكرة إلى أن رأى النور فجزاه الله عنا خير الجزاء والشكر لكل من كان له مثقال ذرة في هذا البحث. كما أشكر أسرة جامعة الشيخ عبد الله البدري كلية التكنولوجيا قسم التقنية الاجتماعية لإتاحتهم لنا هذه الفرصة.

فهرس الموضوعات

الموضـــوع	رقم الصفحة
استهلال	أ
إهداء	ب
شكر وعرفان	ج
خطـــة البحـــث	
المقدمة	2
مشكلة البحث	2
فرضيات البحث	3
أهداف البحث	3
أهمية البحث	4
منهج البحث	5
أدوات جمع البيانات	5
مجتمع وعينة البحث	5
الفصل الأول : النظم والمعلومات	
المبحث الأول: بيئة الأعمال ومواجهة التحديات البيئية المعاصرة	7
المبحث الثاني: المعلومات ونظم المعلومات	13
المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات	20
الفصل الثاني: الميزة التنافسية	
المبحث الأول: مفهوم وتعريف وأساليب واستراتيجيات وأنواع وقدرات الميزة التنافسية	25
المبحث الثاني: نظم المعلومات والاستراتيجيات التنافسية	28
المبحث الثالث: الميزة التنافسية في المصارف	35

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: نبذة عن بنك الأسرة والإدخار والنيل	41
المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	51
الخاتمة	
الخاتمة	72
النتائج	73
التوصيات	73
المراجع	74
الملاحق.	76

خطـة البحـث

المقدمة

تعتبر نظم المعلومات الرافد الأساسي لاتخاذ القرارات، حيث يصفها البعض بمثابة الوقود المحرك ويؤكد الجميع- مؤسسات وأفراد- بأن تكنولوجيا الحاسوب بالإضافة إلى المعلومات يلعبان دوراً أساسياً في حل المشكلات الإدارية التي أصبحت أكثر تعقيداً. ونتيجة لذلك أصبح لدى العديد من أصحاب المنظمات ميل إلى تحويل النشاطات الإدارية التقليدية لكي تدار عن طريق آخر ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثة وفق أنظمة إدارية محوسبة، لما لذلك من أثر على سرعة وجودة العمل .

فوجود نظام تسويقي محوسب -على سبيل المثال- يؤدى إلى توفير الجهد والعناء ، كما يعمل على تنظيم وحفظ وترتيب البيانات من أجل المساعدة على اتخاذ القرارات. وتعتبر الأعمال الإلكترونية نقلة نوعية في عالم الإدارة والأعمال، الأمر الذي جعلها إحدى أهم الطموحات التي يسعى أصحاب ومدراء المنظمات المختلفة إلى تحقيقها واستخدامها من أجل التنافس والبقاء. وتعتبر نظم المعلومات المطبقة في منظمات الأعمال ومنها المصارف التجارية أحد الموارد الإستراتيجية والمصادر الأساسية لتزويد الإدارة والأطراف الخارجية الأخرى بالمعلومات المالية والإدارية والمحاسبية لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات . كما تلعب دوراً هاماً وحيويا في تحقيق الرؤية المتكاملة بين إمكانات المصارف التجارية وموردها المتاحة ومجالات عملها لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد.

مشكلة الدراسة:

لاحظ الباحثين محدودية البحوث التطبيقية التي اهتمت بتحديد تأثير خصائص نظم المعلومات في عملية تحديد اختيار الاستراتيجية التي تتناسب مع الوضع التنافسي الذي تعمل به المصارف لذلك فإن مشكلة البحث تتركز في دراسة مدى تأثير خصائص نظم المعلومات في عملية تحديد اختيار الإستراتيجية التي تتناسب مع الوضع التنافسي الذي تعمل به المصارف وفيها نحاول الإجابة على سؤال رئيسي وهو :

ما مدى تأثير خصائص نظم المعلومات في عملية تحديد اختيار الاستراتيجية التي تتناسب مع الوضع التنافسي الذي تعمل به المصارف.

السؤال يمكن الإجابة علية خلال الإجابة على التساؤلات الفرعية الآتية: .

1. أي مدى تتباين خصائص نظم المعلومات الموجودة في المؤسسات التجارية العاملة في المصارف ؟.
2. هل تعمل نظم المعلومات المستخدمة في المصارف على زيادة كفاءة وفاعلية الأداء ؟
3. ما طبيعة ونوع العلاقة بين كل من نظم المعلومات والخيارات الاستراتيجية المتبعة في المصارف التجارية قطاع عطبرة ؟

فرضيات البحث:

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين كفاءة وفاعلية نظم المعلومات وبين خيار المنافسة الاستراتيجي.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين لتطوير والتدريب المستمر للموظفين في مجال نظم المعلومات وبين خيار المنافسة الاستراتيجي.
3. توجد فروق ذات دلاله إحصائية.. حول خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين العليا والأسطي في البنوك التجارية العاملة في قطاع... تعزي إلى العوامل الآتية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، مدة الخدمة في، المصرف، المسمى الوظيفي، مدة الخدمة في مجال الدراسة).

أهداف الدراسة:

تسعي هذه الدراسة التحقيق الأهداف التالية .:

1. التعرف علي خصائص نظم المعلومات في خلق وتحديد الميزة التنافسية للمضار التجارية العاملة في قطاع المصارف

2. التعرف على المعوقات التي تحد من قدرة المصارف التجارية العاملة في القطاع عطبرة علي خلق الميزة التنافسية.

3. تحديد فعالية نظم المعلومات المستخدمة في المؤسسات المصرفية العاملة في قطاع عطبرة، واستكشاف دورها اتخاذ القرار في هذه المصارف.

4. محاولة تطوير وتحسين الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في خلق و تحديد الميزة التنافسية للمصارف التجارية العاملة في قطاع عطبرة.

أهمية الدراسة :

1. التركيز الكبير على نظم المعلومات واستخدام تكنولوجيا وبرامج متطورة لمواجهة التحديات المتلاحقة والمتزايدة وكذلك توفر الوقت والجهد وتحسين الخدمة المصرفية المقدمة لزيادة قاعدة العملاء.

2. تشكل نظم المعلومات اليوم المصدر المهم والرئيسي لعملية تغذية مختلف عمليات وأنشطة المصارف بالمعلومات التي تمكنه من جمع وتخزين وتحليل المعلومات وكيفية التعامل معها.

3. التعرف على نظم المعلومات الموجودة في المصارف العاملة قطاع عطبرة، وقدرة هذه النظم علي خلق الميزة التنافسية للمصارف ولاسيما إن بعض المصارف باتت تفكر في العمل في الأسواق الإقليمية مثل مصرف الادخار والأسرة والنيل.

4. تعتبر هذه الدراسة دافع للآخرين للتطوير والاستمرارية والسعي إلى زيادة وتحقيق الأفضلية والنمو في تيسير الإعمال.

5. سوف تتناول هذه الدراسة موضوعات مهمة وحيوية تتعلق بنظم المعلومات وعلاقتها بالميزة التنافسية وهو بلا شك موضوع محل للاهتمام في الوقت الحاضر لأنه يعمل على حزب أفضل العقول.

منهج البحث:

1. منهجية التحليل :

سوف يتم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة الأنسب وذلك بسبب انه يستخدم لوصف البيانات الشخصية وكذلك في التحليل الإحصائي لفرضيات البحث وكذلك لمناسبة لموضوع البحث وللمشكلة المطروحة.

أدوات جمع البيانات:

. **مصادر ثانوية:** المتمثل بالكتب، الأبحاث، المقالات، المجالات، الدراسات السابقة.

. **مصادر أولية:** سوف يتم استخدام الاستبيان وسوف يتم توزيعها على الموظفين العاملين في المصارف التجارية العاملة في عطبرة في الإدارة . عينة الدراسة وهي أداة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج (SPSS).

مجتمع وعينة البحث: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة. فًي المصارف التجارية بقطاع عطبرة. حيث تم استخدام أسلوب الحصر الشامل وقد بلغ عند العاملين في الإدارة .

الفصل الأول

النظـــم والمعلومـــات

المبحث الأول: بيئة الأعمال ومواجهة التحديات البيئية المعاصرة

المبحث الثاني: المعلومات ونظم المعلومات

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات

المبحث الأول

بيئة الأعمال ومُواجهة التحديات البيئية المعاصرة

مقدمة:

تؤكد جميع الدراسات وإسهامات الباحثين في علم الإدارة على الطبيعة الديناميكية المتغيرة لعوامل وقوى بيئة منظمات الإعمال، إذا يتشكل في ضوئها نجاحها واستمرارها وبقائها ، فضلاً عن تحديد أهدافها ورسم خططها يعتمد على مدى التكيف معها بشكل سريع وذكي وصولاً لتحقيق النمو المطلوب الذي يؤدي إلى إحداث التوازن التنظيمي المطلوب.

لذا يستلزم الأمر من إدارة منظمات الإعمال الاهتمام بكل عوامل البيئة وأخذها بنظر الاعتبار لما لها من تأثير في نموها وديمومتها. (1)

أولاً: مفهوم بيئة الإعمال:

عادة ما يتحدد مفهوم البيئة (بأنها جميع العوامل الداخلية والخارجية المحيطة بالمنظمة والتي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ورسم الاستراتيجيات ووضع السياسات التي تتعلق بقدرتها في الحصول على الموارد الإنتاجية وتوزيع منتجاتها من سلع وخدمات للزبائن وتطوير قدراتها في مقاومة التهديدات والمخاطر المحيطة بها) .

وعادتاً ما تشمل بيئة منظمات الإعمال (البيئة الخارجية):

1/ البيئة الخارجية العامة وهي: (مجموعة العوامل والقوى الموجودة خارج منظمة الإعمال والتي تؤثر في قدرتها على تأمين الموارد النادرة والقيمة، وبشكل تنافسي فيما بينها، وتشمل كل ما موجود خارج حدود المنظمة من عوامل سياسية ، اقتصادية، اجتماعية ، ديموغرافية ، تكنولوجية، ثقافية، مادية).

---

(1) ثناء عبد الكريم عبد الرحيم، بيئة الإعمال ومواجهة التحديات المعاصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة البيئة، 2019/23/12.

2/ البيئة الخارجية الخاصة وتسمى أيضاً بيئة المهمة أو النشاط وهي (مجموعة العوامل المؤثرة التي تقع في حدود تعاملات وصفقات المنظمة والتي يمكنها السيطرة عليها أو التحكم فيها أحياناً وتتمثل بالزبائن، الموزعين، المنافسين، الموردين، الاتحادات، النقابات، الحكومة)، وهم الذين يشكلون أصحاب المصالح الخارجيين المهمين للتأثير في المنظمات والضغط عليها للتصرف بأساليب معينة، وأدناه توضيح تأثيرات عوامل البيئة الخاصة: (1)

أ- **المنافسين:** وتمثل الأطراف التي تتنافس مع المنظمة للحصول على الموارد وكسب الأموال التي ينفقها الزبون أو الحصول على الإفراد الماهرين والمؤهلين للعمل، وهم كمتغير بيئي مهم يجعل من ندرة الموارد وازدياد قمتها أمراً حتمياً لأنه بزيادة التنافسية يصبح الحصول عليها محلياً وعالمياً.

ب- **الزبائن:** وهم الإفراد أو الشركات الأخرى التي تحصل على مخرجات شركات معينة من سلع أو خدمات مقابل أموال تحصل عليها مباشرة أو بشكل غير مباشر عن طريق إفراد أو شركات أخرى وسيطة (تجار الجملة والتجزئة) ، ويعد التغير في الزبائن وأنواعهم وأذواقهم واحتياجاتهم وطلباتهم قوة كبيرة أخرى مؤثرة في المنظمة.

ت- **المجهزين والممولين:** تقع على المنظمة مهمة تحديد كيفية إدارة علاقاتها مع المجهزين والممولين للوصول إلى الموارد والمواد والأموال التي يطلبونها، وان تكون لديها عدة خيارات لإدارة الصفقات التجارية لتأمين التجهيز المستمر.

ث- **الموزعين:** يتعلق هذا العامل بأعداد وأنواع وطبيعة المكاتب أو الفروع أو الشركات المحلية والدولية المتوفرة لتوزيع السلع والخدمات، فلقد تزايدت التحديات المرتبطة بتوزيع المنتجات وتسويقها في البيئة

---

(1) ثناء عبد الكريم عبد الرحيم، بيئة الإعمال ومواجهة التحديات المعاصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة البيئة، 2019/23/12.

العالمية بالنظر لتباين أذواق ومزاجات الزبائن من بلد لآخر، فإن حملات الإعلان والتسويق في بلد معين بالتأكيد ستختلف بحسب مواصفات السلع والخدمات التي يرغب بها الزبائن من دول أخرى.

ج- الاتحادات والنقابات: تعد الاتحادات والنقابات من بين أصحاب المصالح المهمين في البيئة الخارجية للمنظمة، ففي كل بلد هناك العديد منها، وهناك وكالات لحماية المستهلكين من ناحية نوعية المنتجات ومعايير العلامة الصحية، وعادتاً في الدول المتقدمة تكون هناك نقابات مسؤولة عن تأمين أجور العاملين والمنافع الأخرى وكذلك في حمايتهم من الطرد والعزل والعنف والاضطهاد والعنصرية.

ح- الحكومة: لكل بلد نظامه التشريعي والقانوني وعلاقاته الخاصة به والتي تتحكم بالطريقة التي تدار بها الأعمال فالشركات الأجنبية التي تعمل في بلد معين يقع عليها تعلم كيفية التعامل مع النظام القانوني والمؤسسي وتطلعات الحكومة المركزية.

العوامل المؤثرة في حياة المنظمات وتطورها:

تتمثل بيئة الأعمال بمجموعها كل العوامل المحيطة المؤثرة في حياة المنظمات وتطورها ومن ابرز ملامحها التي لابد من تحليلها وتحديدها ما يأتي:

1/ العولمة: [1]

وتعرف بأنّها عملية تطبقها المنظمات، والشركات، والمؤسسات بهدف تحقيق نفوذ دوليّة، أو توسيع عملها ليتحول من محليّ إلى عالميّ.

وقد أصبحت منظمات الأعمال أكثر تعقيداً وتنافسية في ظل تجاوز حدود الزمن والبيئة والجغرافية وانفتاح العالم على التطور المعرفي والالكتروني والشبكي ويطلق عليه اليوم (عولمة الأعمال) حيث حرية حركة رؤوس الأموال والسلع والخدمات والأفكار والمعلومات والأفراد عبر الحدود الوطنية، وأضحت

---

(1) ثناء عبد الكريم عبد الرحيم، بيئة الإعمال ومواجهة التحديات المعاصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة البيئة.

الأسواق في كل بلد معارك شرسة على الصعيدين المحلي والمنافسين الأجانب الذين صاروا يتقاتلون من اجل الحصول على حصة في السوق.

2/ **التكنولوجيا :**

وتعرّف التكنولوجيا بأنّها الاستخدام الأمثل للمعرفة العلميّة، وتطبيقاتها، وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته.

أن التكنولوجيا الحديثة غيرت نمط حياة المجتمعات وطريقة عمل الأفراد والجماعات و المنظمات بشكل واضح وملموس بصيغة الأفكار التي أصبحت مفاتيح الاقتصاد الإبداعي الجديد ويتمثل تأثيرها في إدارة الموارد البشرية من خلال الاستفادة من استراتيجية الشبكات الاجتماعية والمواقع الالكترونية في البحث عن الزبائن والموردين والممولين.

3/ **التجارة الالكترونية :** [1]

لقد غير الانترنت العلاقة بين الزبائن والمنتجين في الأساليب المتمثلة الأكثر عمقاً مما يمكننا تخيله، فهو لم يكن مجرد وسيلة بديلة للتسوق، ولا وسيلة إعلانية، ولا طريقة لتسريع المعاملات فحسب ، بل هو الأساس للنظام الصناعي والإنتاجي والتجاري والتسويقي الجديد ن وعبر ما يأتي:

أ- يمكن الانترنت الزبائن من تطوير توقعاتهم عن طريق توفير الراحة والسرعة ومجالات المقارنة والأسعار.

ب - يفتح الاعتماد المتزايد على الانترنت الآفاق نحو إنشاء وتأسيس صناعات جديدة.

---

(1) ثناء عبد الكريم عبد الرحيم، اثر التجارة الالكترونية، قسم إدارة البيئة، 2019/23/12.

ج- أخذت التجارة الالكترونية تتزايد بالنمو على مستوى الدول النامية والمتقدمة على حد سواء والانترنت في الوقت الحاضر يعد عاملاً رئيسياً في تسعير السلع والخدمات، وصار يسمح للمشترين التعرف بسرعة على اقل سعر ممكن من خلال تصفح الموقع الالكتروني.

د- توفر محركات البحث على شبكة الانترنت للمشترين للمزيد من المعلومات لتحقيق نوع من المساومة على المنتجات من أي وقت مضى في مجال الصناعات المختلفة.

هـ - إن الأفراد الذين يتعاملون في التجارة الالكترونية هم العاملين في مجال صناعة المعرفة ومنظمات الأعمال التي تعمل في هذه البيئة المتغيرة الشديدة التقلب بحاجة ماسة الى التعامل الجدي مع التحديات الناجمة عن التجارة الالكترونية خصوصاً في مجال جذب وتحفيز والمحافظة على الموارد البشرية الموهوبة للوصول إلى الأداء العالي والمتميز .

4/ التغيرات السكانية : [1]

توجد تأثيرات كثيرة للتغيرات السكانية في إدارة الموارد البشرية والتي من بينها انخفاض المعروض من العاملين الموهوبين في صناعة المعرفة والذين سيكون جذبهم والمحافظة عليهم على رأس أولويات إدارة المنظمات المعاصرة، حيث إن المنظمات المعاصرة هي من تحتضن الاتجاهات السكانية الجديدة وتراعي التنوع الثقافي للعاملين والزبائن على حد سواء.

ممارسات الإدارة لمواجهة تحديات البيئة:

وتشمل هذه الممارسات إعادة الهيكلة باستمرار عندما تظهر الحاجة الماسة من خلال بيع أو شراء الأصول أو خطوط الأعمال عن طريق تغيير المسارات، أو تسريح العاملين ، أو تقليص حجم المستويات

---

(1) ثناء عبد الكريم عبد الرحيم، بيئة الإعمال ومواجهة التحديات المعاصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة البيئة، 2019/23/12.

التنظيمية، أو تخفيض المناصب والوظائف الإدارية المكلفة مالياً ومن بين الممارسات الإدارية لمواجهة التحديات:

1/ إدارة الجودة الشاملة :

تتوجه مبادئ إدارة الجودة الشاملة كممارسة إدارية جديدة إلى احتياجات الزبائن، والتحسين التدريجي المستمر، والضبط الإحصائي للجودة في المصانع، والتركيز على مجموعة حل المشكلات الإدارية والمعملية عن طريق تمكين العاملين وتفويض السلطات، واستخدام الخبرات المرتبطة بالوظيفة وتغيير الثقافة التنظيمية وإعادة النظر في مناهجها وممارساتها.

2/ إعادة هندسة العملية : [1]

تنتقل المنظمات التي تسعى للوصول إلى ما وراء تحقيق إدارة الجودة الشاملة إلى نهج أكثر شمولية لإعادة تصميم العملية التجارية التي تسمى بإعادة الهندسة بواحدة أو أكثر من أنواع المدخلات لخلق الإنتاج ذو القيمة المضافة للزبون فضلاً عن إيجاد ثقافة تحتضن التغيير بدلاً من مقاومته، تحليل الوظائف ووصفها، التدريب والتطوير، نظام الأجور والتعويضات، وتنظيم علاقات العمل.

3/ المرونة في العمل والأداء :

ويعني أن يكون وقت العمل مرناً لكي يتمكن العاملين من الموازنة بين العمل وحياتهم الشخصية، وقد أخذت المنظمات الصغيرة والكبيرة تعتمد على ساعات العمل المرنة، العمل على خفض الأعمال الروتينية والتوجه نحو التوسع في فرص العمل المعقدة التي تتطلب المرونة والإبداع والقدرة على العمل بشكل جيد مع الأفراد من فئات المدراء والمهندسين والمبرمجين.

---

(1) ثناء عبد الكريم عبد الرحيم، بيئة الإعمال ومواجهة التحديات المعاصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة البيئة، 2019/23/12.

المبحث الثاني

المعلومات ونظم المعلومات

نظم المعلومات :

مقدمة :

إن انتشار تكنولوجيا المعلومات كان الأساس الذي أدى إلى بناء وتصميم واستخدام نظم المعلومات الإدارية التي نستطيع أن نعرفها بأنها مجموعة من العناصر البشرية المدربة والعناصر الآلية اللازمة لجمعة وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات ويتكون هذا النظام من مدخلات وعمليات تحويل ومخرجات ويهدف نظام المعلومات إلى الكشف عن المعلومات وتجميعها وتحليلها وإعدادها طبقا لاحتياجات مراكز العمل المختلفة بالمؤسسة أو الشركة كما أن نظام المعلومات يعمل على تداول المعلومات وتجديدها بشكل شبه يومي واسترجاعها عند الحاجة.[1]

وهناك أنماط كثيرة ومتعددة لنظم المعلومات واستخدام هذه الأنماط يؤدي إلى فوائد كثيرة جدا أهمها:

- تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة أو الشركة.
- تحسين الكفاءة.
- رفع مستوى الإنتاجية.
- تمكين المدراء من تخصيص وقت اكبر للمهام الاستراتيجية.
- توفير إمكانية دراسة ومعالجة المشكلات الكبيرة والمعقدة.
- المساعدة في تنفيذ القرارات.
- انجاز المهام الإدارية المختلفة.

---

(1) خليل نبيل مرسي .الميزة التنافسية في مجال الأعمال .الدار الجامعية، مصر،1996م.

- مساعدة الإدارة في التعرف على الفرص والاستجابة لها بسرعة اكبر.

- تقديم خدمات جديدة أفضل.

- زيادة العائدات.

- تخفيض التكاليف.

- فتح فرص جديدة وأسواق جديدة.

- تحقق نتائج مذهلة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

- اشترك جميع الإدارات في المؤسسة بشكل مباشر في هذه النظم وتطويرها.

أنواع نظم المعلومات الإدارية[1]:

- نظم تشغيل ومعالجة البيانات.

- نظم دعم القرارات.

- نظم المعلومات الاستراتيجية.

- نظم التقارير الإدارية.

- نظم دعم المدراء.

- النظم الخبيرة.

- النظم المحددة بالمعرفة.

- نظم دعم جماعات العمل.

- نظم رقابة العملية الإنتاجية.

- نظم المشاركة بالمشروع.

---

(1) سلطان، إبراهيم".نظم المعلومات الإدارية-مدخل كمي "، الدار الجامعية، الإسكندرية .2000 .

كيفية تشغيل ومعالجة نظم المعلومات الإدارية:

توجد ست خطوات أساسية لابد منها الآن كل خطوة تحتاج إلى وقت معين ويختلف هذا الوقت من مؤسسة إلى أخرى وهذه الخطوات هي:

- الخطوة الأولى تحديد احتياجات المعلومات.
- الخطوة الثانية تحديد وجمع البيانات المناسبة.
- الخطوة الثالثة تلخيص البيانات.
- الخطوة الرابعة تحليل البيانات.
- الخطوة الخامسة إرسال المعلومات.
- الخطوة السادسة استعمال المعلومات من قبل المديرين المختصين من اجل اتخاذ القرار الإداري. [1] .

المعلومات ونظم المعلومات:

أولاً: المعلومات: [2]

المعلومات هي ناتج تشغيل البيانات وهي التي تعطي للبيانات معنى وهي تزودنا بالأسس التي تقوم عليها القرارات وهي تجميع بيانات خام وتنظيمها بواسطة التصنيف والمقارنة وتفسيرها وتقديمها للاستخدام بعد التفهم العميق حيث يؤدي ذلك إلى بزوغ المعرفة وهنالك علاقة وثيقة بين المعلومات والمعرفة فالمعلومات تزيد رصيد الإنسان من المعرفة وإذا لم تقم المعلومات بهذه المهمة فلا توصف بأنها معلومات والمعرفة حصيلة أو رصيد خبرات ومعلومات وتجارب ودراسة طويلة يملكها شخص معين مادي

---

(1) د. زياد عبد الكريم القاضي، د. محمد خليل أبو زلطة، تصميم نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية، ط1، 2010م، ص (87).

(2) اللواء الدكتور أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني2015، عطبرة، ولاية نهر النيل، 2019/11/25م.

أو معنوي وهي تختلف من شخص إلى أخر باختلاف المعلومات التي حصل عليها والتجارب التي خاضها والبيئة التي يعيش فيها كما تختلف بالنسبة للفرد من وقت إلى أخر طبقا لتلك الحصيلة والتي غالبا تزداد مع الزمن.

مصادر المعلومات:

يتميز الإنسان بفضيلة العقل التي حباه الله إياها والتي تميزه عن كل المخلوقات ومن ثم فإن المعلومات هي أداة الوصول إلى المعارف والمخترعات في كافة المجالات لتطوير الحياة ويتم جمع المعلومات لتوافر المعرفة لمواجهة المتطلبات الحالية أو المستقبلية ذلك يمثل الدافع لجمع المعلومات فهي لا تجمع بهدف جمع المعلومات ولكن لتحقيق أهداف شخصية لمن قام بجمعها أو لتحقيق أهداف المنظمة ومهما تنوعت وتعددت المعلومات فإنه يمكن الحصول عليها من مصادر داخلية أو مصادر خارجية.

أ- المصادر الداخلية:

هي المعلومات التي يحصل عليها الفرد أو تتجمع لدى المنظمة نتيجة للتصرفات والتفاعلات الداخلية في المنظمة، أو نظام المعلومات بالمنظمة الذي يتضمن المكاتبات والسجلات والتقارير والملفات والنشرات والدوريات ...الخ، التي تصدرها إحدى الإدارات الشرطية أو المعلومات الشفوية التي تتم من خلال قنوات الاتصال المختلفة، والمعلومات التي يتم الحصول عليها من التحريات أو من المتواجدين في محل الحادث.

ب- المصادر الخارجية: [1]

هي المعلومات التي تتعلق بالمتغيرات الاقتصادية والسياسية والثقافية، والمصادر الخارجية تشمل المعلومات التي تأتى من مصادر خارج الفرد أو المنظمة ،ولكنها ذات صلة أو تأثير على الفرد أو

---

(1) اللواء الدكتور أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني2015، عطبرة، ولاية نهر النيل، 2019/11/25م.

المنظمة مثل بيانات أو معلومات من النقابات المهنية أو الحالة السياسية أو الاجتماعية أو الأمنية أو بيانات عن منظمات مماثلة أو الإحصاءات التي تصدرها الجهات المختلفة .

وتتمثل أنواع مصادر المعلومات فيما يأتي:

1- مصادر المعلومات العلمية :

وهى المعلومات التي تتعلق بأنشطة الفرد أو المنظمة العلمية المختلفة. وذلك من خلال القنوات الرسمية الخاصة بالمنظمة وغير الرسمية، وتشمل جميع المعلومات التي تتعلق بهذا النشاط أو ذات الصلة به.

2- المصادر العلمية:

وهى تتعلق بالمعلومات العلمية والتكنولوجية المتصلة بمجال نشاط الفرد أو المنظمة، ويمكن الحصول عليها من قاعدة البيانات الخاصة بالمنظمة أو المنظمات المتخصصة في تلك المجالات العلمية والتكنولوجية والفنية المتخصصة كأكاديمية البحث العلمي والتكنولوجي ومراكز ومعاهد البحوث العلمية والفنية.

3- المصادر الثقافية:

وهى المعلومات التي يحصل عليها الفرد أو المنظمة من وسائل الإعلام وأجهزة الثقافة ، مثل الإذاعة، والتلفزيون وأبحاث المنظمات الثقافية المتنوعة والمكتبات العامة وما تصدره الدولة من نشرات[1].

---

(1) السيسى، صلاح،" إدارة أموال وخدمات المصارف لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية" دار وسام للطباعة والنشر ، بيروت، 1998 م.

4- المصادر الذاتية:

هي مجموع المعلومات التي يختزنها الإنسان في ذاكرته وما اكتسبه من خبرات ومعارف ، من خلال التعليم وتعامله وتجاربه واختزنها في ذاكرته.

أهم الشروط التي يجب مراعاتها عند جمع المعلومات: (1)

إن جمع المعلومات ليس عملية مرسلة، وإنما يجب أن تحكمها قواعد حتى لا تفقد قيمتها وتنفق الجهود في سبيل الحصول على معلومات أقل أهمية أتؤدى إلى تجميع أكبر قدر من المعلومات؛ مما يقلل من كفاءة النظام؛ لذلك كان من الضروري التعرض لبعض القواعد التي تعمل على توفير المعلومات الضرورية والأساسية لتحقيق أهداف النظام عند جمع المعلومات من مصادر خارجية ومنها:

1- الارتباط بالموضوع أو نشاط المنظمة:

أن تكون هذه المعلومات مرتبطة بالموضوع الذي سيتم جمع المعلومات من أجله وأن تكون متصلة اتصالاً مباشراً بأنشطة وأهداف المنظمة ومؤثرة على هذا النشاط، وأن يتحاشى جمع معلومات هامشية أو ثانوية، بل يجب التركيز على المعلومات الأساسية الضرورية لتحقيق الهدف أو التأثير ذاته على مجالات الأنشطة المختلفة.

2- أن تكون المعلومات حديثة:

يراعى أن تكون المعلومات التي يقوم بجمعها الفرد أو المنظمة تمثل أحدث المعلومات في مجال النشاط إلا في حالة الأبحاث أو التقارير التي توضح التطور التاريخي للظاهرة أو الحدث.

---

(1) اللواء الدكتور أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني2015، عطبرة، ولاية نهر النيل، 2019/11/25م.

3- الثقة في مصادر المعلومات:

يراعى أن تكون المصادر التي تجمع المعلومات موضوع ثقة من الناحية العلمية أو البحثية، وأن تكون مصادرها محددة ودقيقة ، حتى تكون ذات قيمة . بالإضافة إلى ذلك فإن المعلومات قد تكون متوافرة في أكثر من مصدر او في أكثر من موقع بالنسبة للمصدر الواحد؛ حيث إن كثرة المصادر ووفرتها وتعدد الأماكن بالنسبة للمصدر الواحد ؛ قد تجعل من المستحيل تغطيتها كلها ،ومتابعة التطورات والتحديث في كل منها، وفى هذه الحالة يجب وضع أولويات بالنسبة لهذه المصادر ، وتعدد الأماكن بالنسبة للمصدر الواحد، وأن يكون أساس المفاضلة هو التعمق وحداثة المعلومات بالإضافة إلى مدى شمول المعلومات وتغطيتها لنوع المجال أو النشاط، أو مجال البحث ،ويستلزم وجود المعلومات توفر وعاء يحتويها وهو ما يطلق عليه بالوثيقة أو بمصدر المعلومات بأشكالها وأحجامها المختلفة، وللمعلومات العديد من الأبعاد.

أهم أبعاد المعلومات: (1)

1- الكمية: والتي تقاس بعدد الوثائق، الصفحات، الكلمات، الرسوم، الصور.

2- المحتويات : وهى معنى المعلومات.

3- البنية: وهى تشكل المعلومات والعلاقة المنطقية بين نصوصها وعناصرها.

4- اللغة: وهى الرموز والحروف والأرقام التي يعبر بواسطتها عن الأفكار.

5- الجودة: وهى أن تكون المعلومات كاملة وصحيحة وذات فائدة.

6- العمر: وهو الفترة الزمنية التي تكون فيها المعلومات ذات قيمة.

---

(1) اللواء الدكتور أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني2015، عطبرة، ولاية نهر النيل، 2019/11/25م.

المبحث الثالث

العوامل المؤثرة على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات

العوامل المؤثرة على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في بنك[1]:

يتوقف تحقيق نظم المعلومات المحاسبية لأهدافها بكفاءة وفاعلية على مجموعة من العوامل والمتغيرات البيئية التي تحيط بالبنوك وتعرف المتغيرات البيئية بأنها: مجموعة من المتغيرات التي تحيط البنوك والتي تمكنها من تحويل المدخلات إلى مخرجات، وتحتوي على عناصر عده مثل: النظام السياسي، النظام الاقتصادي، التكنولوجيا، الزبائن أو العملاء، أي أنها تمثل كافة العوامل التي تؤثر على مدى نجاح النشاطات التي تحقق الأهداف المحددة لها ويتوقف مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية على نوعين من العوامل:

العوامل الداخلية:

وتتمثل في كافة الإمكانيات والموارد المادية والبرمجية والبشرية المتوفرة في النظام فضلاً عن البيانات المتاحة والإجراءات المستخدمة في تشغيل النظام. وهي عوامل تتصف بإمكانية التحكم بها والسيطرة عليها كونها تنتج عن القرارات الصادرة عن الإدارة لذا يطلق عليها متغيرات القرار.

العوامل الخارجية:

وهي عوامل يصعب أو لا يمكن التحكم بها والسيطرة عليها وتنتج عن البيئة الخارجية التي تحيط بالنظام والتي يتم في إطارها ممارسة الأنشطة والعمليات المصرفية. وعلى الرغم من صعوبة وضع حد فاصل بين العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على مستوى كفاءة وفاعليه نظم المعلومات

---

(1) مجلة الإدارة والاقتصاد The Administration & Economics of magazine / السنة الرابعة والثلاثون– العدد التسعون/ 2011م.

المحاسبية حيث أنها عوامل متداخلة فيما بينها في كثير من المجالات وتتشابك العلاقات بينها في نقاط ومراحل عديدة إلى أنه يمكن قياس تأثير البيئة الخارجية من خلال العوامل التالية :

1/ العوامل القانونية والتشريعات المهنية: (1)

تنطوي نظم المعلومات المحاسبية على علاقة وثيقة بالأنظمة والتشريعات القانونية والمهنية حيث تحدد القوانين والتشريعات شكل ومضمون البيانات والمعلومات المالية البنوك ومتطلبات الإفصاح عن البيانات المالية التي يجب على إدارة البنوك الالتزام بها .ويقع على عاتق الإدارة اتخاذ كافة الإجراءات التي تساعدها على الإيفاء بمسؤولياتها بمنع واكتشاف حالات عدم الالتزام ويستلزم ذلك تصميم نظم المعلومات للبنوك بما يحقق تلك المتطلبات ويلبي الاحتياجات المختلفة من البيانات و تمثل البيئة القانونية متغيراً هاماً من المتغيرات التي تؤثر على نظم المعلومات المحاسبية التي تهدف إلى التأكد من خلو عمليات النظام المحاسبي من الخطأ والتلاعب والتزوير وضمان سيرها بشكل مطابق لأحكام القانون والتشريعات المهنية والكشف عن مدى مطابقة تصرفات الإدارة وأفعالها بدقة مع المتطلبات القانونية والمعايير المهنية. ويمكن قياس أثرها من خلال :

- تحديد أثر تطبيق الأنظمة والتشريعات القانونية ذات العلاقة بالمصارف على نظم المعلومات المحاسبية سواء كان ذلك بصورة مباشرة كقوانين هيئة تنظيم قطاع التأمين أو القوانين الصادرة عن غرفة تجارة عمان أو قانون الشركات أو الأنظمة والتعليمات الصادرة عن السوق المالي (بورصة عمان) وغيرها من التشريعات .

- قياس أثر تطبيق المبادئ والمعايير المحاسبية المتعارف عليها ومعايير التدقيق الدولية وغيرها من القواعد. والمعايير المهنية ذات العلاقة والأعمال بالمصارف على نظم المعلومات المحاسبية .

---

(1) مجلة الإدارة والاقتصاد The Administration & Economics of magazine / السنة الرابعة والثلاثون- العدد التسعون/ 2011م.

2/ العوامل الاقتصادية:

وتتمثل في طبيعة الوضع الاقتصادي السائد وانعكاساته على الأنشطة المصرفية وأنظمتها المعلوماتية والذي يمكن قياسه من خلال المؤشرات التالية :

- مؤشرات الاستقرار والنمو الاقتصادي.
- درجة تباين الأسواق التي يتعامل معها قطاع المصارف.
- درجة المنافسة القطاعية والقدرة على التنبؤ بتصرفات المنافسين وردود أفعالهم.

3/ العوامل التنظيمية: (1)

يمثل الهيكل التنظيمي الإطار الذي يتم بموجبة ترتيب وتنسيق جهود الأفراد والعاملين لتنفيذ الأنشطة للمصارف اللازمة لتحقيق الأهداف باستخدام الموارد المتاحة .

ويتضمن خريطة الوظائف والتقسيمات التنظيمية للوحدات الإدارية التي تقوم بهذه الأعمال .

ويمكن قياس مدى تأثير العوامل التنظيمية على نظم المعلومات المحاسبية من خلال الاختبارات والمقاييس التالية :

- قياس درجة الرسمية في المصارف والتي تشير إلى مدى وجود وصف وظيفي مكتوب يحدد المهام والإجراءات والصلاحيات الممنوحة لتنفيذها .
- قياس درجة المركزية واللامركزية والتي تشير إلى مدى تدخل الإدارة العليا ودرجة تفويض السلطات والصلاحيات إلى المستويات الإدارية الأخرى في المصارف.
- قياس درجة تحقيق التكامل بين الأقسام والإدارات المختلفة في المصارف وذلك لضمان اكتمال العمل وتجنب التعارض بين أنشطة الأقسام المختلفة.

---

(1) مجلة الإدارة والاقتصاد The Administration & Economics of magazine / السنة الرابعة والثلاثون– العدد التسعون/ 2011م.

- قياس مدى تطبيق نظام محاسبة المسؤولية على جميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة.

- قياس درجة البيروقراطية ومدى تركز العمل في أيدي أفراد محدودين ودرجة تعقد أداء الأعمال وتنفيذ الأنشطة المصارف.

4/ العوامل السلوكية :

وتتمثل في أنماط السلوك الثقافية والاجتماعية للبيئة المحيطة بالمصارف والتي ينعكس أثرها على نظم المعلومات المحاسبية في المصارف، بما في ذلك الأنماط السلوكية للمستفيد الأولي الذي يقوم باستخدام مخرجات النظام في صنع القرار والمستفيد الثانوي الذي يتفاعل مع النظام والبرامج التطبيقية للنظام لجمع ومعالجة وتجهيز المخرجات. حيث يجب على مصممي نظم المعلومات المحاسبية مراعاة الأنماط السلوكية للمستخدم النهائي بمفهومه الشامل الذي يشمل المستخدم الأولي والثانوي للنظام وانعكاسات السلوك البشري وأثرها على أداء نظم المعلومات المحاسبية. ويمكن الإشارة إلى مجموعة من الأنماط السلوكية المتعلقة بالمستخدم الثانوي للنظام على النحو التالي : [1]

- مقاومة التجديد والخوف مما ستفرضه نظم المعلومات من تغيير في نمط العلاقات الاجتماعية بين العاملين والرغبة في استمرار العمل وفقا للروتين المعهود .

- القلق والصراع الداخلي الناتج عن الشعور بفقدان الأمن والاستقرار الوظيفي ومخاطر الإحلال الوظيفي وفقدان فرص الترقية.

---

(1) مجلة الإدارة والاقتصاد The Administration & Economics of magazine / السنة الرابعة والثلاثون– العدد التسعون/ 2011م.