جامعة
بنغازي الحديثة

مجلة جامعة بنغازي الحديثة للعلوم والدراسات الإنسانية

مجلة علمية الكترونية محكمة

Journal of Benghazi Modern University of Sciences and Humanities

العـــدد الحادي عشر

لسنة 2020

حقوق الطبع محفوظة

شروط كتابة البحث العلمي في مجلة جامعة بنغازي الحديثة للعلوم والدراسات الإنسانية

1- الملخص باللغة العربية وباللغة الانجليزية (150 كلمة).
2- المقدمة، وتشمل التالي:
- ❖ نبذة عن موضوع الدراسة (مدخل).
- ❖ مشكلة الدراسة.
- ❖ أهمية الدراسة.
- ❖ أهداف الدراسة.
- ❖ المنهج العلمي المتبع في الدراسة.

3- الخاتمة. (أهم نتائج البحث - التوصيات).
4- قائمة المصادر والمراجع.
5- عدد صفحات البحث لا تزيد عن (25) صفحة متضمنة الملاحق وقائمة المصادر والمراجع.

القواعد العامة لقبول النشر

1. تقبل المجلة نشر البحوث باللغتين العربية والانجليزية؛ والتي تتوافر فيها الشروط الآتية:

- أن يكون البحث أصيلاً، وتتوافر فيه شروط البحث العلمي المعتمد على الأصول العلمية والمنهجية المتعارف عليها من حيث الإحاطة والاستقصاء والإضافة المعرفية (النتائج) والمنهجية والتوثيق وسلامة اللغة ودقة التعبير.
- ألا يكون البحث قد سبق نشرة أو قُدم للنشر في أي جهة أخرى أو مستل من رسالة أو اطروحة علمية.
- أن يكون البحث مراعياً لقواعد الضبط ودقة الرسوم والأشكال - إن وجدت - ومطبوعاً على ملف وورد، حجم الخط (14) وبخط (Arial 'Body') للغة العربية. وحجم الخط (12) بخط (Times New Roman) للغة الإنجليزية.
- أن تكون الجداول والأشكال مدرجة في أماكنها الصحيحة، وأن تشمل العناوين والبيانات الإيضاحية.
- أن يكون البحث ملتزما بدقة التوثيق حسب دليل جمعية علم النفس الأمريكية (APA) وتثبيت هوامش البحث في نفس الصفحة والمصادر والمراجع في نهاية البحث على النحو الآتي:
- أن تُثبت المراجع بذكر اسم المؤلف، ثم يوضع تاريخ نشرة بين حاصرتين، ويلي ذلك عنوان المصدر، متبوعاً باسم المحقق أو المترجم، ودار النشر، ومكان النشر، ورقم الجزء، ورقم الصفحة.
- عند استخدام الدوريات (المجلات، المؤتمرات العلمية، الندوات) بوصفها مراجع للبحث: يُذكر اسم صاحب المقالة كاملاً، ثم تاريخ النشر بين حاصرتين، ثم عنوان المقالة، ثم ذكر اسم المجلة، ثم رقم المجلد، ثم رقم العدد، ودار النشر، ومكان النشر، ورقم الصفحة.

2. يقدم الباحث ملخص باللغتين العربية والانجليزية في حدود (150 كلمة) بحيث يتضمن مشكلة الدراسة، والهدف الرئيسي للدراسة، ومنهجية الدراسة، ونتائج الدراسة. ووضع الكلمات الرئيسية في نهاية الملخص (خمس كلمات).

3. تحتفظ مجلة جامعة بنغازي الحديثة بحقها في أسلوب إخراج البحث النهائي عند النشر.

إجراءات النشر

ترسل جميع المواد عبر البريد الالكتروني الخاص بالمجلة جامعة بنغازي الحديثة وهو كالتالي:

- ✓ يرسل البحث الكترونياً (Word + Pdf) إلى عنوان المجلة info.jmbush@bmu.edu.ly أو نسخة على CD بحيث يظهر في البحث اسم الباحث ولقبة العلمي، ومكان عملة، ومجاله.
- ✓ يرفق مع البحث نموذج تقديم ورقة بحثية للنشر (موجود على موقع المجلة) وكذلك ارفاق موجز للسيرة الذاتية للباحث إلكترونياً.
- ✓ لا يقبل استلام الورقة العلمية الا بشروط وفورمات مجلة جامعة بنغازي الحديثة.
- ✓ في حالة قبول البحث مبدئياً يتم عرضة على مُحكِّمين من ذوي الاختصاص في مجال البحث، ويتم اختيارهم بسرية تامة، ولا يُعرض عليهم اسم الباحث أو بياناته، وذلك لإبداء آرائهم حول مدى أصالة البحث، وقيمته العلمية، ومدى التزام الباحث بالمنهجية المتعارف عليها، ويطلب من المحكم تحديد مدى صلاحية البحث للنشر في المجلة من عدمها.
- ✓ يُخطر الباحث بقرار صلاحية بحثه للنشر من عدمها خلال شهرين من تاريخ الاستلام للبحث، وبموعد النشر، ورقم العدد الذي سينشر فيه البحث.
- ✓ في حالة ورود ملاحظات من المحكِّمين، تُرسل تلك الملاحظات إلى الباحث لإجراء التعديلات اللازمة بموجبها، على أن تعاد للمجلة خلال مدة أقصاها عشرة أيام.
- ✓ الأبحاث التي لم تتم الموافقة على نشرها لا تعاد إلى الباحثين.
- ✓ الأفكار الواردة فيما ينشر من دراسات وبحوث وعروض تعبر عن أراء أصحابها.
- ✓ لا يجوز نشر إي من المواد المنشورة في المجلة مرة أخرى.
- ✓ يدفع الراغب في نشر بحثه مبلغ قدره (400 د.ل) دينار ليبي إذا كان الباحث من داخل ليبيا، و (200 $) دولار أمريكي إذا كان الباحث من خارج ليبيا. علماً بأن حسابنا القابل للتحويل هو: **(بنغازي – ليبيا - مصرف التجارة والتنمية، الفرع الرئيسي - بنغازي، رقم 001-225540-0011. الاسم (صلاح الأمين عبدالله محمد)**.
- ✓ جميع المواد المنشورة في المجلة تخضع لقانون حقوق الملكية الفكرية للمجلة.

info.jmbush@bmu.edu.ly

00218913262838

د. صلاح الأمين عبدالله
رئيس تحرير مجلة جامعة بنغازي الحديثة
Dr.salahshalufi@bmu.edu.ly

أثر نظم المعلومات الإدارية على التحولات المالية في النظام المصرفي - التطبيق على فروع مصرف الجمهورية ببلدية الجفرة

*** د. المكاشفي الخضر الطاهر عبد القادر، ** أ. البصيري البشير القذافي**

(* عضو هيئة التدريس بدرجة أستاذ مساعد - كلية إدارة الأعمال - جامعة الجفرة. ** عضو هيئة التدريس بدرجة محاضر - كلية إدارة الأعمال - جامعة الجفرة - ليبيا)

الملخص:

عنوان الدراسة "أثر نظم المعلومات الإدارية على التحولات المالية في النظام المصرفي." هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الإدارية مفهومها وأهميتها ومدخلات النظام وعملياته ومخرجاته، ومعرفة العلاقة بين هذه المفاهيم والتحولات المالية في النظام المصرفي وقد قام الباحثان بجمع البيانات الأولية بواسطة استبيان تم توزيعه على عينة الدراسة المتمثلة بمجموعة من أفراد مجتمع البحث البالغ قدره (**82**) مفردة فاختير منهم عينة عشوائية بسيطة قدرها (**35**) مفردة بنسبة وقدرها (**42%**) وذلك بغرض جمع البيانات لمعرفة العلاقة وطبيعتها بين المتغيرات المستقلة للدراسة والمتغير التابع، وتم جدولة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج (**SPSS**) وتوصل الباحثان إلى نتائج عديدة من أهمها، وجود علاقة طردية متوسطة بين مدخلات وعمليات ومخرجات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي، ووجود ضعف واضح في فعالية مكونات النظام المادية والبشرية، وعدم مواكبة التطور والحداثة في الأنظمة المستخدمة في العمليات والخدمات المصرفية، وحتى يكون للنظام فعالية في مواجهة الآثار السالبة أوصى الباحثان بضرورة الانتقال إلى الأنظمة الحديثة وإدخالها في منظومة العمليات في المصرف وتفعيل خدمة الصراف الآلي والمقاصة الإلكترونية وتدريب العاملين على احدث آليات الأنظمة الرقمية.

الكلمات المفتاحية: مدخلات النظام، عمليات النظام، مخرجات النظام، التحولات المالية، النظام المصرفي.

The impact of management information systems on financial transformations in the banking system

*** Dr. Elmukashfi elkheder eltaher & ** Al-Basiri Al-Bashir Al-Gaddafi**

(* Assistant professor and faculty member at the Faculty of Business Administration, Al-Jafra University, Libya. ** Lecturer and faculty member at the College of Business Administration at the University of Al-Jafra in Libya)

Abstract

The study aimed to identify the administrative information systems concept and importance and the inputs of the system and its processes and outputs, and knowledge of the relationship between these concepts and financial transformations in the banking system in recent times The researcher collected preliminary data by questionnaire distributed to the sample of the study of a group of members of the research community of 82 One of them selected a simple random sample of 35 individuals at a rate of 42% in order to collect the data to determine the relationship and its nature between the independent variables of the study and the dependent variable. The data were scheduled and analyzed using the SPSS program. The results of several of the most important, the existence of a moderate relationship between the inputs and processes and outputs of the administrative information system and financial transformations in the banking system, and a clear weakness in the effectiveness of the components of the physical and human system, and not keep pace with the evolution and modernity in the systems used in operations and banking services, Facing negative effects, the researcher recommended the need to move to modern systems and introduce them in the system of operations in the bank and the introduction of ATM and electronic clearing and training employees on the latest mechanisms of digital systems.

المبحث الأول

الإطار التمهيدي

ـ مقدمة:

واجهت المؤسسات المالية في الآونة الأخيرة عدة مشاكل في بيئتها الخارجية والداخلية نتيجة للتقدم والتطور الهائل في التكنولوجيا المستخدمة وثورة المعلومات والاتصالات وتغييرات العولمة مما حدا بتلك المؤسسات إلى التطور والتغيير والمواكبة في السياسات والنظم لمجابهة كل هذه التحولات والتغييرات والتماشي مع المنظومة العالمية للاقتصاد العالمي ومواجهة منظومات المنافسة المحلية والعالمية .

ويعتبر القطاع المصرفي من المؤسسات التي تعد كامل العدة لمواجهة هذا التحول الرقمي والثورة المعلوماتية وذلك بتحسين البيئة الداخلية والخارجية ومراعاة متطلبات نظم المعلومات الإدارية وخصائص تحليل البيانات وتحسين متغيرات النظام من مدخلات وعمليات ومخرجات وأهداف كلية وجزئية، ولتغطية تلك التحولات، ومعرفة مدى تمكن القطاع المصرفي من تحسين نظم المعلومات فيها.

وتأتي هذه الدراسة في إطار محاولة استكمال ما قام به الباحثون الذين سبقوا في هذا المجال و تغطية الجوانب التي لم يتمكن من سبق من تغطيتها والتعرف الدقيق على ما طرأ واستحدث في نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالقطاع المصرفي الذي يشكل فقرة مهمة من العمود الفقري للمؤسسات المالية والسبل الحديثة لمجابهة ثورة الاتصالات والتحديات والعولمة

وتم اختيار فروع مصرف الجمهورية في بلدية الجفرة بدولة ليبيا للقيام بهذه الدراسة حيث اعتبر مصرف الجمهورية من المصارف التي تطورت بشكل ملحوظ لإدخال النظم الحديثة في أدارتها.

ـ أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

1- تحديد خصائص وأبعاد التحولات المالية والمصرفية الحاصلة على المستوى العالمي والإقليمي والمحلي من واقع تطبيق المعايير والمبادئ الأساسية لنظم المعلومات الإدارية.

2- التعرف على الآثار الإيجابية والسلبية المترتبة على التحولات المالية والمصرفية حاضرا ومستقبلا بناءً على تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

3- إيجاد حلول للمشاكل الناجمة من وراء التحولات في النظم المالية والمصرفية.

4- معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المصرفي وطبيعة العلاقة بينهم في فروع مصرف الجمهورية وإمكانية تعميم النتائج علي القطاع المصرفي.

ـ أهمية الدراسة:

1. تبرز الدراسة من كونها من الدراسات الأولى التي تستهدف معرفة الآثار السلبية والإيجابية للتحولات المالية من واقع التطور للوسائل والآليات في الأداء المصرفي.
2. تنبع أهمية هذه الدراسة من التوصيات التي سوف تخرج بها والتي تصب في خدمة القطاع المصرفي والمساعدة في تسيير المهام المنوطة به ومن المرجح ان يستفيد منها القطاع المصرفي ككل.

3. ان الباحثين سيستفيدون من هذه الدراسة حيث أنها ستوفر لهم نتائج علمية دقيقة وحديثة في مجال نظم المعلومات الإدارية والأداء في القطاع المصرفي وسوف تسهم هذه النتائج في تطور العمل في القطاع المصرفي وجميع المؤسسات المالية على الصعيد العالمي والمحلي.
4. ستكون هذه الدراسة محفز لطلاب الدراسات العليا في إعداد مزيد من البحوث واستكمال الجوانب التي لم تغطى من الباحثان في هذه الدراسة.
5. تعد هذه الدراسة ركيزة معلوماتية لصناع القرار في الإدارات المصرفية العليا للاستفادة منها في دعم القرارات المستقبلية.

- مشكلة الدراسة:

شهد القطاع المصرفي تحولات أدت إلى تحسين الأداء في أغلب مؤسساته، وعلى الرغم من ذلك فإن هذه التحولات شكلت عقبة في أداء بعض مؤسسات القطاع المصرفي، فكل هذه الأثار الإيجابية والسلبية الناجمة من هذه التحولات في القطاع المصرفي، قد ساهمت فيها بعض الأليات والنظم سواء كانت حديثة أو تقليدية، ومن تلك النظم التي أدخلت في منظومة العمل المصرفي (نظم المعلومات الإدارية) فهل أثرت نظم المعلومات الإدارية في تلك التحولات على صعيد الأداء المصرفي؟ ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي: (هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المصرفي؟)

- فرضيات الدراسة :

للوصول لإجابة على التساؤل المثار في مشكلة الدراسة فان الباحثان قد افترضا عدة فرضيات تنصب في الأمور التي شكلت آلية التأثير على تلك التحولات في الأداء المصرفي وهي كالآتي:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدخلات نظام المعلومات الإدارية والأداء المصرفي.
2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات نظام المعلومات الإدارية والأداء المصرفي.
3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخرجات نظام المعلومات الإدارية والأداء المصرفي.

- حدود الدراسة:

1- الحدود الموضوعية: اشتمل موضوع الدراسة على معرفة الأثر والعلاقة بين مكونات نظم المعلومات الإدارية (المدخلات، المخرجات، والعمليات) والأداء المصرفي.
2- الحدود المكانية والبشرية: تم استقصاء الموظفين في فروع مصرف الجمهورية في بلدية الجفرة بمدن (ودان، هون، سوكنه).
3- الحدود الزمنية: غطت الدراسة الفترة من 2019 وحتى 2020.

- منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأنه يدرس الأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى استنتاجات مفيدة، والمنهج الوصفي التحليلي هو الأنسب لمثل هكذا دراسات خاصة ما يتم بالعلوم الاجتماعية والإنسانية. (بشير وآخرون، 2005، 44)

- الدراسات السابقة:

1- دراسة (بابكر هاشم، 2006):

يدور موضوع هذا البحث عن أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء المصارف السودانية هدف الباحث بيان ما وصلت إليه بعض المصارف من تطور في مجال تنويع وتقديم الخدمات المصرفية ومقارنة ذلك مع بعض المصارف العربية التي وصل بعض منها إلى المستوى العالمي ولفت الانتباه إلى أن المصارف السودانية مازالت بعيدة خاصة وأنها تواجه عدة تحديات منها العولمة وما تبعها من اتفاقيات في مجال التجارة العالمية والخدمات واندماج البنوك لتقوية المراكز المالية والمنافسة التي زادت بدخول البنوك وفروع البنوك الأجنبية للسودان استخدم الباحث المنهج التاريخي والمنهج الوصفي إضافة إلى التحليلي، ومن أهم النتائج: التي توصل لها البحث إن نظم المعلومات الإدارية تمكن من زيادة الإنتاجية وخفض التكاليف بنوعيها الإدارية والتكاليف الاقتصادية كما أنها تزيد الربحية للمصارف السودانية، وأن هناك عدم استغلال أمثل لنظم المعلومات الإدارية وبطء في تفعيل أثرها على أداء المصارف السودانية.

2- دراسة (قاسم والعلي، 2012):

هدف هذا البحث إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تطوير العمل في المصارف الحكومية في سورية. وكان ذلك من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف العامة. وهل يمكن للتكنولوجيا الحالية المستخدمة أن تلبي متطلبات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات؟ ومدى قدرة النظم والتعليمات السائدة على تحقيق الفعالية لتكنولوجيا المعلومات المتبلورة في تبسيط إجراءات العمل وتيسيرها.

لهذا الغرض صممت استبانة ووزعت على العاملين في المصارف الحكومية السورية، وقد بلغ عددها (**33**) استمارة وتم تحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)

وقد تبيين من النتائج أن تقانة المعلومات يؤدي دوراً مهماً في زيادة الأداء وتحسينه في الممارسة العملية، من خلال زيادة مرونة العمل المصرفي وتسريعه والتقليل من الأخطاء المرتكبة، وان التدريب على استخدام أنظمة المعلومات الإدارية غير كافئ.

التعقيب على الدراسات السابقة: ركزت الدراسات السابقة على نظم المعلومات من واقع وجهة نظر العاملين في القطاع المصرفي وركزت أيضا على طبيعة العمل والعمليات التي تجرى داخل هذه المصارف واتفقت إلى حد كبير هذه الدراسة وزيادة على ذلك ركزت هذه الدراسة على التحولات المالية التي اكتنفت الجهاز المصرفي وما انعكس عليها من اثأر سالبة على الأداء.

المبحث الثاني

الإطار النظري

- تعريف نظام المعلومات الإدارية:

- النظام:

عبارة آلية تعمل وفق مكونات معينة لأداء مهمة معينة، هذه المهمة هي الهدف من النظام، حيث يحتوي على مكونات محددة وهي أي المكونات (مدخلات ومخرجات وعمليات(معالجات).

فالمدخلات تتكون من ثلاثة نظم فرعية داخلية تعبر عن البيانات بصورة عامة وهي نظام معالجة البيانات (الحركات) ونظام البحوث والدراسات المتخصصة ونظام المخابرات

الخارجية، والمعالجات (العمليات) تتمثل في تجميع وإعداد ومراجعة ومعالجة وتخزين البيانات وإعداد التقارير، أما المخرجات فتمثل التقارير الدورية والتقارير الاستثنائية والتقارير عند الطلب (السالمي،2013، 155).

وهو (أي النظام) مجموعة من المكونات التي تربطها ببعضها البعض وبيئتها علاقات تفاعلية تمكنها من تكوين كل متكامل (الكردي والعبد، 49)

- تعريف نظام المعلومات الإدارية:

هو نظام يعتمد على الحاسب الألي والذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين الذين لهم احتياجات متشابهة، وعادة يكون المستخدمون منظومة تنظيمية رسمية للمنشأة أو وحدة فرعية تابعة لها، وتصف المعلومات التي أنتجها هذا النظام ما عليه المنشأة وما سيحدث لها مستقبلا وما حدث لها في الماض، وتتاح المعلومات في صور كثيرة مثلا تقارير دورية أو تقارير خاصة، ومخرجات لعمليات محاكاة رياضية، ويستخدم المديرون وأصحاب الشأن هذه المعلومات المخرجة من النظام لاتخاذ القرارات الإدارية التي من شأنها ان تيسر العمل وتصف الخطط المستقبلية وحل المشكلات التي تطرأ أو قد تحدث مستقبلا في المنشأة في بيئتها الداخلية أو الخارجية. (ماكليود، 2009، 530)

وعرفها (الصباح، 1998، 75) النظم التي تتعامل مع كل أنشطة المعلومات واتخاذ القرارات بعمليات المنظمة وذلك بغرض زيادة فعالية وكفاءة المنظمة من خلال توفير المعلومات ودعم القرارات الإدارية

أهمية نظم المعلومات الإدارية: (القدومي وثائر، 2010، 14):

تعد نظم المعلومات الإدارية من الأليات الحديثة في الإدارة المهمة في الآونة الأخيرة وتتبع أهميتها ومزاياها في الآتي:

1- توفير إمكانيات أفضل: وذلك من خلال سرعة إنجاز العمليات والعمل على معالجة الكم الهائل من البيانات والمعلومات خلال وقت قصير واسترجاع البيانات عند الحاجة وبسرعة عالية

2- توفير تحكم أكبر: تساعد نظم المعلومات على إنجاز العمليات بدقة عالية ودون أخطاء تذكر كما تعمل نظم المعلومات على توفير إجراءات الأمن والحماية للبيانات والمعلومات المخزنة وذلك باستخدام اليات معينة للوصول إليها كالأرقام السرية وغيرها من وسائل الحماية.

3- تحسين الاتصالات وتدفق البيانات: يعد هذا أمرا مهما جدا للمنظمات ذات الفروع المحلية والدولية حيث توفر نظم المعلومات قاعدة بيانات تمكن كل فروع المنظمة من الوصول إليها في أي وقت وفي أي مكان.

4- توفير مزايا تنافسية: استخدام تقنيات المعلومات الحديثة يساعد على دعم المنظمة وضمان استمراريتها ونجاحها من خلال تحسين الاتصال والعلاقات مع المتعاملين وعملاء المنظمة.

5- الفعالية: تعمل نظم المعلومات على توفير الفعالية من خلال تلبية احتياجات المستخدمين والمنظمة والجهات المتعاملة معها كافة.

6- الكفاية: الكفاية تعني الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية والزمنية وهذا يعد من مزايا نظم المعلومات التي تعمل على توفير البيانات والمعلومات في الوقت المناسب

وتساعد إدارة المنظمة في اتخاذ القرارات المناسبة على اعتبار أن عامل الوقت من العوامل التي تؤثر على التكلفة مباشرة.

- المدخلات:

هي عبارة عن المادة الخام الأولية التي يقوم عليها النظام وهي الأصل الذي يبني عليه غيره، إذ لا يكون النظام مكتمل ألا وفقا لمدخلات معروفة سلفا وموضوعة بطريقة تلائم الهدف وتحقق المقصود منها حين تم وضعها وإعدادها، والذي تنشده المنظمة، ومثال تلك المدخلات (حروف، كلمات، رسوم بيانية، صور أفكار) وفي أغلب الأحيان تسمى بيانات على ما سيأتينا بيانه لاحقا عن البيانات. (القدومي وثائر، 2010، 7)

- البيانات:

هي مواد وحقائق خام أولية ليست ذات قيمة في ذاتها أي بشكلها الأولي مالم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة بعد إجراء بعض الأعمال فيها من تبويب وتصنيف وتحليل وخلافه فالمعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها وتحويلها إلى شكل له معنى من شكلها الأولى (قندلجي، 2009، 29)

وأيضا هي عبارة عن الأحداث التي تدخل النظام لتحرك العمليات، فبيانات العميل الذي يقوم بفتح حساب تسمى بيانات أو مدخلات وتقوم بذلك بتحريك كل النشاطات والعمليات للعميل (القدومي وثائر، 2010، 7)

- المعلومات:

هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفيه مناسبة بحيث تعطي معنا خاصا وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الأنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها وهذه البيانات قد اجري عليها تحولات وتحوير حتى صارت بهذا الشكل المنسق التي يبين شكل جديد عما كانت عليه قبل التوليف. (السالمي، 2013، 4).

وهي (أي المعلومات) قد لا يكون شيء يمكن لمسه أو رؤيته أو الإحساس به أو سماعه وهي عبارة عن الحقائق والأفكار التي يتبادلها الناس في حياتهم العامة عبر وسائل الاتصال المختلفة، وهي عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ القرارات الإدارية وغيرها، إذاً المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات هي البيانات (قندلجي والجنابي، 30).

- خصائص المعلومات الجيدة:

1. الشمول: يجب أن تتصف المعلومة بالكمال الذي يفيد متخذ القرار.
2. الدقة: توفر المعلومة حسب طلب المستخدم والموضوع طلب البحث.
3. التوقيت: ورود المعلومة في الوقت المناسب لاتخاذ القرارات الفعالة.
4. الوضوح: الدرجة التي تكون فيها المعلومة بعيده عن الغموض وواضحة لدى مستخدمها.
5. المرونة: مدى قابلية المعلومات للتكيف بحيث يمكن استخدامها أكثر من مرة.
6. الموضوعية: أي أنها خاليه من التحريف والتعديل بغرض التأثير على مستخدم المعلومة. (الحلبي، 2010، 34)

- العمليات:

العمليات والمعالجات هي عبارة عن النشاطات والعمل الذي يقوم به العنصر البشري أو الآلة على المدخلات من حساب ودمج وفك وتركيب وخلط و .. الخ، لتصبح المدخلات مخرجات

أي تتحول وتتمحور وتجري عليها التعديلات المطلوبة والموضوعة مسبقا في الخطط، فعملية تغيير شكل المدخلات وتحويلها إلى شكل جديد يلبي متطلبات محدودة تسمى معالجات إذن عملية المعالجة تطرأ على البيانات أو المدخلات في شكل من أشكالها وهناك عدة أنواع من المعالجات نأخذ منها على سبيل المثال:

- المعالجة الإلكترونية للبيانات:

قديما كانت عمليات المعالجة للبيانات تجري بالطرق التقليدية والتي في مجملها تكلف زمنا وجهدا وكلفة مالية كبيرة، أما الوسائل الحديثة لمعالجة البيانات هي المعالجة الإلكترونية وهي عبارة عن تحويل البيانات إلى معلومات باستخدام الحاسوب وهناك عدة تطبيقات تستخدم في هذا المجال للقيام بعمليات الجدولة والتبويب والتصنيف والتحليل لتحويل البيانات إلى معلومات وتتفاوت هذه التطبيقات والبرامج الحاسوبية حسب نوع البيانات المراد تحليله والهدف من المعلومات المنشودة وغيرها كل حسب ما يتاح له المستخدم.

- خطوات معالجة البيانات إلكترونيا: (القدومي وبركات، 2010، 12):

1- تحديد البيانات المطلوب معالجتها أو إدخالها المنظومة.
2- ترتيب البيانات وتصنيفها وجدولتها على نحو مناسب لأغراض المعالجة وذلك لتسهل عملية التحليل وذلك حسب متطلبات النظام.
3- تحديد البرامج والتطبيقات المناسبة والتي سيتم استخدامها لمعالجة البيانات.
4- التأكد من صحة البيانات المتوفرة ومدى ملاءمتها للغرض الذي جمعت من أجله.
5- تخزين البيانات على نحو يستدعي استرجاعها متى ما كان ذلك ضروريا.

- خصائص نظم معالجة البيانات:

توجد العديد من الخصائص التي يمكن ان تميز نظم معالجة البيانات عن غيرها من النظم (السالمي، 2013، 49) وهي:

1- وجود قواعد وإجراءات معينة تحدد الطريقة التي تتم بها المعالجة.
2- التعامل مع بيانات تفصيلية تصف أنشطة وفعاليات المنظمة وليست بيانات تجميعية
3- التعامل مع بيانات تاريخية تصف أنشطة وفعاليات المنظمة والتي تمت فعلا وبالتالي فهي لا تتعامل مع أنشطة وفعاليات متوقعة.
4- توافر الحد الأدنى من المعلومات التي يمكن استخدامها في حل المشكلات.

- نظام معلومات التمويل:

هو أحد الأنظمة الفرعية من نظم المعلومات الإدارية ويعكس جوهر وظيفة التمويل والتي هي وظيفة أساسية في المنظمة وهي (وظيفة التمويل) المسئولة عن تدفق الأموال إلى داخل وخارج المنظمة ولهذا النظام ثلاث مهام أساسية هي (السالمي، 2013، 320):

1. التنبؤ بالاحتياجات المالية المستقبلية للمنظمة.
2. تقييم مصادر الأموال الواردة.
3. الرقابة المالية.

ولهذا النظام مكونات وهي النظم الفرعية للمدخلات وتشمل ثلاثة نظم وهي:

1. النظم الفرعية لمعالجة البيانات.

2. النظام الفرعي للمراجعة الداخلية.
3. النظام الفرعي للرقابة المالية.

- التحولات المالية في القطاع المصرفي: (مصرف الجمهورية):

أولا: نبذة مختصرة عن المصرف:

قبل الاحتلال الإيطالي العسكري لليبيا تم الاحتلال عن طريق النشاط الاقتصادي حيت تم افتتاح فرع بنك روما في ليبيا كما افتتحت إحدى المصارف البريطانية فرعا لها في ليبيا، وتم تأميم فرع بنك روما في ليبيا سنة 1970م وعرف باسم مصرف الأمة كما تم تأميم فرع المصرف البريطاني في ليبيا وعرف باسم مصرف الجمهورية.

1- الأهداف التي أنشئ من أجلها مصرف الجمهورية:

المقر الرئيسي يوجد في مدينة طرابلس وله عدة فروع في المدن الليبية، ويوجد في بلدية الجفرة أربعة فروع في مدن (ودان وهون وسوكنه وزلة) حيث افتتحت الفروع بالمنطقة من أجل تقديم عدة خدمات للسكان ومن أهمها:

1ـ توفير السيولة النقدية للمواطنين.

2ـ منح القروض الاجتماعية.

3ـ منح القروض العقارية.

4ـ بيع النقد الأجنبي للمواطنين.

5ـ التحويلات الخارجية "وسترينون".

6ـ البيع عن طريق المرابحة: ـ (بيع سيارات ـ بيع أثاث ـ بيع سلع معمرة ـ بيع أجهزة حاسوب ـ بيع مواد بناء) (منشورات المصرف، 2014)

2- الهيكل التنظيمي للمصرف: يتكون المصرف من الأقسام والوحدات التالية:

1. قسم المحاسبة: يختص القسم بأعداد الميزانية المقترحة للفرع وتتمثل في "مصروفات العاملين بالفرع والمصروفات العامة والإيرادات وضبطها" وبالقسم عدة وحدات هي:

1ـ وحدة الإدخال: وتختص هذه الوحدة بإدخال وتشطيب العمل اليومي.

2ـ وحدة التقارير: وتختص بمراجعة العمل اليومي وأقفاله في نهاية اليوم.

3ـ وحدة السجلات: تختص بتسجيل البنود الظاهرة في العمل اليومي، من إيرادات ومصروفات وغيرها في السجلات المخصصة لذلك.

2. قسم الحسابات الجارية: وبه عدة وحدات وهي:

1ـ وحدة الشباك: وتختص بمراقبة الحسابات الجارية عند السحب أو الإيداع النقدي أو الصكوك.

2ـ وحدة دفاتر الصكوك: وتختص بإصدار دفاتر صكوك لزبائن وعملاء الفرع.

3ـ وحدة الصكوك المصدقة: وتختص بإصدار الصكوك المصدقة لزبائن الفرع.

4ـ وحدة التحويلات: وتختص بإصدار التحويلات الداخلية بين فروع المصرف وإصدار أوامر الدفع بين الفرع والمصارف التجارية الأخرى.

3. قسم الائتمان:

1 ـ وحدة القروض الاجتماعية: يقوم بمنح القروض الاجتماعية "السلف" لزبائن الفرع حسب التشريعات النافذة.

2 ـ وحدة القروض العقارية: يقوم بمنح القروض السكنية لزبائن الفرع بعد موافقة أدارة الائتمان حسب التشريعات النافذة.

4. قسم الخزينة: ويوجد به عدد صرافين لتقديم مجموعة من الخدمات:

1 ـ صراف دفع: وهو يقوم بدفع المبالغ المالية نقدا بدل الصكوك وتخصم من الحسابات الجارية وتضاف إلى الخزينة.

2 ـ صراف القبض: وهو يقوم باستلام المبالغ النقدية من الزبائن بقسيمة إيداع نقدي وهي تخصم من الخزينة وتضاف إلى الحسابات الجارية.

5. **قسم المرابحة:** وهذا القسم يختص ببيع السيارات وأجهزة الحاسوب والسلع المعمرة والأثاث ومواد البناء وغيرها وفقاً لسياسة المصرف النافذة.

6. **قسم التسويات:** ويختص هذا القسم بتسوية حساب الفرع مع حساب الإدارة العامة والفروع الأخرى.

7. **قسم الشئون الإدارية:** ويتضمن "السكرتارية والبريد وشئون الفرع من خدمات وأدوات مكتبية وشئون فنيه .. الخ"

ثانيا: التحولات المالية في النظام المصرفي:

1- مفهوم الأداء:

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كلً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملون داخل تلك المؤسسات، والأداء يمكن تعريفه بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح (الجساسي، 2011، 103) كما يعرف الأداء بأنه النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المؤسسة، كذلك يعرف الأداء بأنه قدرة الإدارة على تحويل المدخلات الخاصة بالمؤسسة إلى عدد من المنتجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة. فالأداء هو مدخلات تمت معالجتها بصورة عمليات ونجم عنها مخرجات اتفقت مع الأهداف العامة للنظام والمخرجات أصبحت مدخلات بتغذية عكسية بتفادي السلبيات التي أحاطت بها.

2- التحولات المالية:

يقصد بها التغيير في النظم المالية للتمويل والاستثمار والبيع والشراء سواء كان ذلك محليا أو دوليا، وقد حدثت في السنوات الأخيرة تحولات مالية كثرة عصفت باقتصاديات بعض الدول وساهمت سلبا في الموجودات النقدية للعديد من الدول والشركات العالمية ونذكر هنا أهم مظاهر وأشكال التحولات المالية التي طرأت حديثا على النظام المصرفي:

1- الانتقال بالأهداف للقطاع المصرفي من المحلية إلى العالمية.

2- استقطاب رؤوس الأموال بسبب حدة المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.

3- ظهور المنظمات العالمية الكبيرة وفرض تأثيرها واتساع دورها على مجريات التمويل في العالم وعدم الاستفادة والتوظيف السليم لكل ذلك.

4- التطور الهائل والكبير في تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال والتطور في البيئة الرقمية للمنظمات في العالم.

5- انتشار عمليات غسيل الأموال والتجارة الدولية عابرة القارات وتعديها لحدود الدول.

6- عدم التقيد بالمتطلبات القانونية والتنظيمية في العمليات المصرفية.

7- ضعف القدرات الإدارية وانعدام الدورات التدريبية ذات الصلة بالمجال المالي.

- تحليل التحولات المالية والآثار المترتبة عليها في القطاع المصرفي:

تتمثل أهم الآثار المترتبة على هذه التحولات في الآتي:

1- انخفاض نسبة الثقة وانعدام تشجيع العملاء.

2- نقص السيولة النقدية.

3- تغيير نظرة طالبي التمويل في إيجاد بدائل للاقتراض لاستثماراتهم وبذلك تقل أو تنعدم الاستثمارات.

4- انعدام الشفافية في العمل والتخبط في السياسات.

5- انعدام أنظمة الرقابة الحديثة على العمليات داخل القطاع المصرفي.

6- انخفاض الروح المعنوية للعاملين وذلك لانخفاض الإيرادات والعائدات نتيجة تلك التحولات.

- استراتيجيات مواجهة التحولات المصرفية:

هناك عدة استراتيجيات لمواجهة التحولات المالية والحد منها ونذكر هنا على سبيل المثال:

1- تحديث المنظومات العاملة بأحدث ما توصلت إليه التقنية في مجال الشبكات وتكنولوجيا المعلومات.

2- إدخال أنظمة إدارة الجودة الشاملة في جميع مكونات النظام المصرفي.

3- عقد الندوات وورش العمل لإيجاد الحلول للمشاكل المالية المستحدثة.

4- تشجيع العملاء وإشعارهم بالثقة التامة في ضبط مدخراتهم.

5- تشجيع البحث العلمي في مجال التكنولوجيا المتطورة وعمل دورات تدريبية في هذا المجال.

6- تنفيذ كافة العمليات في جميع مكونات نظام المعلومات إلكترونيا والتخلص من النظام الورقي.

7- تحفيز العاملين وتقديم أفضل الخدمات لهم.

المبحث الثالث:

أولا: الإجراءات المنهجية للدراسة.

ثانيا: تحليل البيانات الشخصية.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة.

رابعا: تحليل فقرات محاور الدراسة.

أولا: الإجراءات المنهجية للدراسة:

تمهيد: يتناول هذا المبحث إجراءات الدراسة الميدانية حيث يشتمل على مجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة وصدق وثبات أداة الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة study society and sample**:**

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب في مثل هذا النوع من الدراسات والذي يعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ووصفها ومقارنتها بمعايير وتحليلها وتفسيرها بطرق مقبولة، حيث شمل مجتمع الدراسة كل العاملين في فروع مصرف الجمهورية في بلدية الجفرة البالغ عددهم (**82**) موظف، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قدرها (**35**) موظف من مجتمع الدراسة بنسبة قدرها. (**42%**)

أداء الدراسة study tool**:**

ثم إعداد استبانة (**Questionnaire**) وتوزيعها على المبحوثين وذلك لما توفره من جهد ووقت على الباحثان وتعتبر هي أفضل من الملاحظة والمقابلة في مثل هذه الظروف حسب نظر الباحثان واحتوت الاستبانة على قسمين القسم الأول: تناول البيانات الشخصية عن المبحوث والقسم الثاني: تناول عدد من المحاور صيغت أسئلتها بواسطة مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من خمس درجات (لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وذلك لمعرفة رأي المبحوثين (ما مدى درجة موافقتهم على ما هو موجود في الأسئلة).

ثبات أداة الدراسة: Reliability of study

ولقياس مدى ثبات أداة الدراسة فقد استخدم الباحثان مقياس الفاكرونباخ، ويعتبر مؤشر ثبات Reliability الاستبانة من المؤشرات المهمة التي تعطي الثقة الكاملة وأن الاستبانة متناسقة في مضمونها ومحتواها، وتؤخذ في عين الاعتبار عند جودة الاختبار للفروض، وللتأكد من ثبات الاستبانة ثم إجراء اختبار معامل الثبات للاستبانة عن طريق تحليل (**Alpha Cronbach**) وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وقد بلغ معامل الفا كرو نباخ لثبات الاستبانة كما موضح في الجدول (**1**) وقد بلغ معامل الفا لكل المحاور (**0.93**) لكل المحاور، وهو اعلى من الحد الأدنى وهذا معدل مرتفع جدا، وبالتالي فإن موثوقية المحاور في مستوى أعلى من الحد الأدنى المعمول به لقبول اعتمادية مقاييس الدراسة.

جدول (1) معاملات ثبات الاستبانة باستخدام معامل (Alpha Cronbach)

المحور	المعامل المحسوب	الحد الأدنى
مدخلات نظام المعلومات الإدارية بالمصرف	.84	.60
عمليات نظام المعلومات الإدارية بالمصرف	.90	.60
مخرجات نظام المعلومات الإدارية بالمصرف	.77	.60
التحولات المالية في النظام المصرفي	.85	.60
جميع المحاور	.93	.60

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان، 2020م.

ثانيا: تحليل البيانات الشخصية:

تمهيد: يتناول هذا المبحث تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين:

جدول رقم (2) تحليل البيانات الشخصية

البيانات الشخصية	المتغيرات	العدد	النسبة%
النوع	ذكر	**21**	**60%**
	أنثى	**14**	**40%**
العمر	أقل من 30	**2**	**5.7%**
	من 30 إلى 40	**13**	**37.1%**
	من 41 واقل 50	**13**	**37.1%**
	50 فأكثر	**7**	**20.0%**
المؤهل العلمي	دكتوراه	**6**	**17.1%**
	ماجستير	**4**	**11.4%**
	بكالوريوس	**9**	**25.7%**
	أخرى	**16**	**45.8%**
التخصص	علوم مصرفية	**9**	**25.7%**
	محاسبة	**13**	**37.2%**
	إدارة أعمال	**9**	**25.7%**
	أخرى	**4**	**11.4%**
الإجمالي		**37**	**100%**

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان، 2020م.

الجدول رقم (**2**) يبين البيانات الشخصية وتكرارها في عينة البحث حيث نتجت من عملية جدولة وتجميع البيانات بواسطة برنامج (**spss**) ان عدد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين (20 واقل من 30) قد بلغ)**2** (وقد تساوت فئة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين (30 واقل من 40 و بين 40 وأقل من 50) حيث أنها بلغت) **13** (مفردة من مفردات عينة البحث أما المبحوثين الذين زادت أعمارهم عن (**50**) قد بلغ)**7** (مفردة من مفردات البحث ونستنتج من ذلك ان اغلب المبحوثين من الذين تتراوح أعمارهم (بين 30 وواقل من 50) وهذا عمر النضوج الفكري وتحمل المسؤولية .

أما بالنسبة للنوع فقد بلغ عدد المبحوثين الذكور (**21**) والإناث (**14**) ونستنتج ان الذكور أكثر من الإناث بنسبة قليلة مما يعطي فكرة واضحة عن عدالة سياسة ومعايير التمكين والتعيين في المؤسسة.

أما المبحوثين الذين يحملون مؤهل علمي ماجستير (**4**) أما الذين يحملون مؤهل دكتوراه (**6**) والذين يحملون شهادة بكالوريوس عددهم (**9**) والذين يحملون شهادات أخرى غير المذكورة هم (**16**) وهم عدد كبير نسبيا ويعزوا الباحث ذلك إلى قلة التعيين في الآونة الأخيرة.

أما المبحوثين الذين لديهم تخصص تمويل ومصارف عددهم (**9**) أفراد من العينة والمبحوثين الذين لديهم تخصص محاسبة عددهم (**13**) فردا والمبحوثين الذين لديهم تخصص إدارة عددهم (**9**) من أفراد العينة أما المبحوثين الذين لديهم تخصص لم يذكر هم (**4**) وهم نسبة ضئيلة نسبيا وهذا يدل علي تبني الإدارة العليا في المؤسسة لمبدأ التخصص في شغل وظائف الهيكل التنظيمي.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل إجابات المبحوثين:

أولا: اختيار فرضيات الدراسة:

3-3-1- الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدخلات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي.

ثم تحليل العلاقة باختبار ارتباط بيرسون بين محور مدخلات نظام المعلومات الإدارية ومحور التحولات المالية في النظام المصرفي، ومعرفة العلاقة بينهم وطبيعتها ومدى قوتها أو ضعفها، وكانت قيمة (**R**) المحسوبة هي (**466**) وهذه القيمة تعني وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين وهى ذات دلالة إحصائية لان (**p.valu**) المحسوبة هي (**0.05**) وهي تتساوى مع مستوى الثقة (**0,05**) ومن هنا نستنتج أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مدخلات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي وهذا يثبت صحة الفرضية الأولي.

3-3-2- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عمليات نظام المعلومات الإدارية و التحولات المالية في النظام المصرفي.

ثم تحليل العلاقة باختبار ارتباط بيرسون بين محور عمليات نظام المعلومات الإدارية ومحور التحولات المالية في النظام المصرفي، ومعرفة العلاقة بينهم وطبيعتها ومدى قوتها أو ضعفها، وكانت قيمة (**R**) المحسوبة هي (**521**) وهذه القيمة تعني وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين وهى ذات دلالة إحصائية لان (**p.valu**) المحسوبة هي (**0.001**) وهي أقل من مستوى الثقة (**0,05**) ونستنتج هنا أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عمليات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي وهذا يثبت صحة وقبول الفرضية الثانية.

3-3-3- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مخرجات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي.

ثم تحليل العلاقة باختبار ارتباط بيرسون بين محور مخرجات نظام المعلومات الإدارية ومحور التحولات المالية في النظام المصرفي، ومعرفة العلاقة بينهم وطبيعتها ومدى قوتها أو ضعفها، وكانت قيمة (**R**) المحسوبة هي (**498**.) وهذه القيمة تعني وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين وهي ذات دلالة إحصائية لان (**p.valu**) المحسوبة هي (**0.002**) وهي أقل من مستوى الثقة (**0,05**) وهنا نستنتج أنه توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مدخلات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي وهذا يثبت صحة وقبول الفرضية الثالثة.

ثانيا: تحليل إجابات المبحوثين:

المحور الأول: مدخلات نظام المعلومات الإدارية في المصرف:

جدول (3) إجابات المبحوثين تجاه محور مدخلات نظام المعلومات الإدارية في المصرف

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value	نتيجة الاختبار	الترتيب
1	الموارد البشرية بالمصرف تتلاءم ومتطلبات النظام	3.2286	1.28534	1.052	.300	موافق	3
2	الأجهزة المستخدمة بالمصرف تعتبر من أحدث الأجهزة وتلبي أغراض المصرف	2.3714	1.05957	-3.510	.001	غير موافق	6
3	شبكات المعلومات بالمصرف تؤدي الغرض بكفاءة عالية	2.9714	1.22440	-.138	.891	غير موافق	4

4	البرامج التي تستخدم في النظام تتسم بالحداثة والمواكبة	2.7714	1.16533	-1.160	.254	غير موافق	5
5	جميع بيانات العملاء تدخل النظام وتحفظ إلكترونيا	3.7429	.81684	5.380	.000	موافق	1
6	يوجد مركز معلومات يقوم بإدارة المكونات المادية والبرمجيات في المركز الرئيسي والمصارف التابعة له	3.5714	.88403	3.824	.001	موافق	2
	مجموع اتجاه جميع الإجابات في المحور	18.6571	4.86248	19.050	.000	موافق	

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان، 2020م.

يعد إجراء اختبار (**t.test**) لإجابات المبحوثين على مفردات محور مدخلات نظام المعلومات الإدارية في المصرف وبالنظر إلى مجموع إجابات المبحوثين لجميع فقرات المحور يتبين إن قيمة t المحسوبة هي (**19.05**) ومتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين هو (**18.56**) والانحراف المعياري (**4.86**) والوسط الفرض (**18**) وبما إن المتوسط الحسابي أكبر من الوسط الفرض فان إجابات المبحوثين إيجابية على ما ورد في مجمل فقرات المحور، وبالنظر إلى فقرات المحور كل على حده يتبين ان فقرة (جميع بيانات العملاء تدخل النظام وتحفظ إلكترونيا) قد حازت على اكبر متوسط حسابي بلغ (**3.7**) وهو يفوق متوسط المقياس البالغ (**3**) وبانحراف معياري (**.81**) أما الفقرة (الأجهزة المستخدمة بالمصرف تعتبر من أحدث الأجهزة وتلبي أغراض المصرف) والفقرة (شبكات المعلومات بالمصرف تؤدي الغرض بكفاءة عالية) والفقرة (البرامج التي تستخدم في النظام تتسم بالحداثة والمواكبة) فقد حازت على متوسط حسابي اقل من المتوسط الفرضي بلغ ((**2.37**،(**2.97**)، **2.77**)) على التوالي مما يدل على ان المبحوثين موافقتهم سلبية على ما ورد في هذه الفقرات ومن هنا نستنتج ان الأجهزة المستخدمة في المصرف لا تعتبر حديثة ولا تلبي متطلبات عمل المصرف وكذلك نستنتج ان شبكات المعلومات بالمصرف لا تؤدي الغرض بكفاءة وفعالية وان البرامج التي تخدم في النظام لا تتسم بالحداثة.

المحور الثاني: عمليات نظام المعلومات الإدارية في المصرف:

جدول (4) إجابات المبحوثين تجاه محور عمليات نظام المعلومات الإدارية في المصرف

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value	نتيجة الاختبار	الترتيب
1	النظام يتمتع بسرعة عالية في تنفيذ كافة العمليات ومعالجتها في المصرف	**3.1143**	**1.23125**	.549	.586	موافق	5
2	يتميز النظام بالكفاءة العالية في إدارة العمليات	**3.2286**	**1.13981**	1.186	.244	موافق	4
3	تتم عمليات تخزين المعلومات بسهولة ويسر	**3.6286**	**.97274**	3.823	.001	موافق	1
4	أليات الرقابة المصرفية متوفرة في النظام	**3.3714**	**1.08697**	2.022	.051	موافق	2
5	تتم عمليات مقاصة الشيكات إلكترونيا	**3.0857**	**1.24550**	.407	.686	محايد	6
6	تتم عمليات التحويلات الخارجية والداخلية للأموال إلكترونيا	**3.2571**	**1.33599**	1.139	.263	موافق	3
	مجموع اتجاه جميع الإجابات في المحور	**19.6857**	**5.79945**	9.126	.095	موافق	

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان، 2020م.

بعد إجراء اختبار (**t.test**) علي إجابات المبحوثين على مفردات محور عمليات نظام المعلومات الإدارية في المصرف تبين إن قيمة (**T**) المحسوبة هي (**9.126**) بمتوسط حسابي

لإجابات المبحوثين هو (**19.68**) وانحراف معياري (**5.7**) والوسط الفرض (**18**) وبما أن المتوسط الحسابي اكبر من الوسط الفرضي فيدل هذا علي أن إجابات المبحوثين يوافقون بنسبة ضعيفة على ما ورد من فقرات في كل فقرات المحور، وبالنظر إلى فقرات المحور كل على حده يتبين ان الفقرة (تتم عمليات تخزين المعلومات بسهولة ويسر) حازت على أكبر متوسط حسابي بلغ (**2.62**) وبانحراف معياري (**0.97**) أما بقية إجابات المحور حظيت أيضا جميعها بمتوسطات حسابية اعلى من المتوسط الفرضي البالغ قدره (**3**) ما عدا الفقرة (تتم عمليات مقاصة الشيكات إلكترونيا) فقد كان راي المبحوثين عليها محايدا موضحاً علاقة إيجابية متوسطة بين العمليات المصرفية ونظام المعلومات الإدارية في المصرف .

المحور الثالث: مخرجات نظام المعلومات الإدارية في المصرف:

جدول (5) إجابات المبحوثين تجاه محور مخرجات نظام المعلومات الإدارية في المصرف

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value	نتيجة الاختبار	الترتيب
1	تتميز الخدمات المقدمة للعميل بالدقة وحسب متطلبات العميل	3.5143	.95090	3.200	.003	موافق	4
2	المعلومات التي تستخرج من النظام تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات	3.5143	.74247	4.098	.000	موافق	5
3	النظام يقوم بإعداد التقارير الدورية بفعالية	3.8000	.75926	6.234	.000	موافق	2
4	النظام يصدر تقارير عن موقف المصرف المالي وربحية وقت الحاجة اليها	3.7429	.74134	5.928	.000	موافق	3
5	طباعة وأعداد وتجهيز جميع التقارير الدورية تتم إلكترونيا	3.5143	.91944	3.309	.002	موافق	6
6	لا توجد أجهزة صراف آلي في منطقة الجفرة	4.1143	1.07844	6.113	.000	موافق	1
	مجموع اتجاه جميع الإجابات في المحور	22.2000	3.57935	6.94	.000	موافق	

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان، 2020م.

بعد إجراء اختبار (**t.test**) علي إجابات المبحوثين على مفردات محور مخرجات نظام المعلومات الإدارية في المصرف تبين إن قيمة (**T**) المحسوبة هي (**36.69**) و المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين هو (**22.20**) والانحراف المعياري (**3.57**) والوسط الفرض (**18**) و يدل ذلك علي إن المتوسط الحسابي أكبر من الوسط الفرض وهذا يدل علي إن إجابات المبحوثين إيجابية، على ما ورد في مجمل فقرات المحور، وبالنظر إلى فقرات المحور كل على حده يتبين ان الفقرة (لا توجد أجهزة صراف آلي في منطقة الجفرة) قد حازت على أعلى متوسط حسابي بلغ (**4.11**) وهو يفوق المتوسط الفرضي البالغ (**3**) وبانحراف معياري (**1.07**) أما بقية فقرات المحور حظيت أيضا جميعها بمتوسطات حسابية اعلى من المتوسط الفرضي وهذا يوضح ان جميع إجابات المبحوثين على هذا المحور إيجابية دلالة علي إيجابية العلاقة بين مخرجات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي .

المحور الرابع: التحولات المالية في النظام المصرفي:

جدول (6) إجابات المبحوثين تجاه محور التحولات المالية في النظام المصرفي

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	p-value	نتيجة الاختبار	الترتيب
1	التحولات المالية في السوق المحلي والعالمي انعكست سلبا على مدخلات النظام المصرفي	4.1143	.96319	6.844	.000	موافق	2
2	مواكبة وتطور نظم المعلومات الإدارية تساعد في الحد من الآثار السالبة للتحولات المالية في السوق العالمي والمحلي	3.8286	.95442	5.136	.000	موافق	7

3	مخرجات النظام المصرفي تأثرت سلبا بالتحولات المالية في السوق العالمي والمحلي	3.7429	.88593	4.961	.000	موافق	8
4	ارتفع سعر صرف العملة المحلية مقابل العملات الأجنبية في العام 2017 بصورة أكبر عما كان عليه في العام **2016**	3.9429	1.02736	5.429	.000	موافق	3
5	التقلبات الاقتصادي شكلت أحد أسباب التحولات المالية العالمية والمحلية	3.8857	1.07844	4.859	.000	موافق	5
6	نظام المعلومات الإداري من الآليات المهمة التي تعمل على الحد من الآثار السالبة للتحولات المالية المحلية والعالمية	3.8286	.95442	5.136	.000	موافق	6
7	نقصت السيولة في العام 2017 عما كانت عليه في العام**2016**	4.2286	.73106	9.942	.000	موافق	1
8	تنفيذ كافة العمليات في جميع مكونات النظام المصرفي إلكترونيا والتخلص من النظام الورقي يساعد في الحد من الآثار السالبة للتحولات المالية	3.9143	1.03955	5.203	.000	موافق	4
	مجموع اتجاه جميع الإجابات في المحور	31.4857	5.42528	8.16	.000	موافق	

المصدر: إعداد الباحثان من واقع بيانات الاستبيان، 2020م.

بعد إجراء اختبار (**t.test**) علي إجابات المبحوثين على جميع فقرات محور التحولات المالية في النظام المصرفي تبين إن قيمة (**T**) المحسوبة هي (**34.33**) ومتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين هو (**31.48**) والانحراف المعياري (**5.42**) والوسط الفرض (**24**) وبما أن المتوسط الحسابي أكبر من الوسط الفرض فيدل ذلك على ان المبحوثين يوافقون موافقة إيجابية على ما ورد من فقرات في جميع المحور، وبالنظر إلى فقرات المحور كل على حده يتبين ان الفقرة (نقصت السيولة في العام 2017 عما كانت عليه في العام 2016) قد حظيت هذه الفقرة بمتوسط حسابي (**4.22**) وهو يفوق متوسط المقياس البالغ (**3**) وبانحراف معياري (**0.73**) وكذلك الفقرة (التحولات المالية في السوق المحلي والعالمي انعكست سلبا على مدخلات النظام المصرفي) هي الأخرى قد حازت على متوسط حسابي اكبر من المتوسط الفرضي حيث بلغ (**4.11**) وهذا يوضح النتائج التي توصل إليها الباحثان لاحقاً بوجود علاقة إيجابية بين التحولات المصرفية ومدخلات النظام المصرفي.

- الخاتمة:

تشتمل خاتمة هذه الدراسة على النتائج والتوصيات التي أوصى بها الباحثان:

أولا: النتائج:

بعد جمع البيانات من مجتمع الدراسة وأجراء التحليل الإحصائي وصفا واستدلالا عليها خلص البحث إلى نتائج تتلخص في الآتي:

1- توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين مدخلات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي.

2- توجد علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين عمليات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي.

3- توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مخرجات نظام المعلومات الإدارية والتحولات المالية في النظام المصرفي.

4- الأجهزة المستخدمة في المصرف ليست حديثة وغير مواكبة للتطور وكذلك البرمجيات المستخدمة في العمليات المصرفية.

5- شبكة البيانات بالمصرف لا تؤدي الغرض بكفاءة وفعالية.

6- مقاصة الصكوك لا تتم بصورة إلكترونية مما يؤدي لتأخر تسوية حسابات العملاء.

7- يوجد بطيء واضح في نظام المعلومات الإدارية في تأدية المهام والعمليات والخدمات المصرفية في المصرف واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بابكر، 2006).

8- عدم الاعتماد على النظام الإلكتروني في طباعة وكتابة التقارير والعاملون يحتاجون للتدريب، وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (قاسم والعلي، 2012).

9- يوجد ضعف في دقة الخدمات المقدمة للعميل.

10- عدم وجود أجهزة صراف آلي في فروع مصرف الجمهورية ببلدية الجفرة.

11- التحولات المالية في السوق المحلي والعالمي انعكست سلبا على مدخلات النظام المصرفي.

12- إذا ما طبق نظام المعلومات الإدارية بصورة سليمة فانه يحد من الآثار السلبية للتحولات المالية في النظام المصرفي.

ثانيا: التوصيات:

من واقع النتائج التي توصل لها البحث يوصي الباحثان بالآتي:

1- الاهتمام بمدخلات النظام من موارد بشرية ومادية لما لها من علاقة وثيقة بفعالية الخدمات المصرفية واتخاذها كدرع لمواجهة الآثار السالبة للتحولات المالية.

2- اهتمام الإدارة العليا بالعمليات المصرفية من تخطيط للموارد وتوجيهها وتوظيفها حتى تتحقق أهداف النظام المصرفي.

3- الالتزام أكثر بجودة مخرجات نظام المعلومات الإدارية حتى تصب في مصلحة العميل لما لها من علاقة وثيقة بفعالية النظام المصرفي.

4- تطوير الأجهزة المستخدمة وكافة مكونات النظام المادية من شبكات بيانات وطابعات وأليات وغيرها من المكونات الإلكترونية.

5- تغيير البرمجيات والمنظومات الموجودة حتى تكون مواكبة للتطور ولأفضل ما أنتجته الشركات الرقمية من برمجيات ومضادات فيروسات وغيرها.

6- التنسيق مع إدارة الفروع ومصرف ليبيا المركزي لإدخال منظومة مقاصة الصكوك إلكترونيا حتى تتسرع وتيرة سحب وإيداع وتحويل الصكوك من حساب لأخر.

7- الحاق العاملين بدورات تدريبية متقدمة محلية وخارجية في كتابة وأعداد التقارير.

8- تطبيق معايير الجودة الشاملة حتى يتم الاهتمام بالعميل أكثر.

9- إدخال منظومة الصراف الآلي في فروع المصرف ببلدية الجفرة.

10- تدريب العاملين على أحدث الوسائل الرقمية لإدارة الخدمات المصرفية.

ـ المصادر والمراجع:

1- ثائر القدومي وسامي بركات، أنظمة المعلومات المالية والمصرفية (القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010).

2- منال محمد الكردي وجلال إبراهيم العبد، نظم المعلومات الإدارية النظرية والأدوات والتطبيقات (الإسكندرية: الدار الجامعية، ب ت).

3- رايموند ماكليود وجورج شيل، تعريب سرور علي إبراهيم سرور نظم المعلومات الإدارية (الرياض: دار المريخ للنشر، 2009).

4- عامر قندلجي وعلاء الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات (عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009).

5- علاء عبد الرازق السالمي، نظم المعلومات الإدارية (القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2013).

6- عبد الله حمد محمد الجساسي، أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في وزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، 2011 (عمان: الأكاديمية البريطانية العربية للتعليم العالي).

7- وحدة العلاقات العامة بمصرف الجمهورية، منشورات مصرف الجمهورية، 2014 (ليبيا: مصرف الجمهورية، 2014).

8- ضياء الحق محمود الحلبي، نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على اللامركزية، رسالة ماجستير غير منشورة 2010 (غزة: كلية التجارة الجامعة الإسلامية)

9- بابكر هاشم محمد حسن. دور نظم المعلومات الإدارية في أداء المصارف السودانية: دراسة حالة، البنك الإسلامي السوداني، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات التجارية، 2006. رسالة ماجستير غير منشورة. 10.

10- الدكتور عبد الرازق قاسم والدكتور احمد العلي أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية، 2012، دمشق مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 28 العدد الأول.

11- د بشير محمد عاشور وآخرون، البحث العلمي في العلوم الإدارية والمالية (بنغازي: دار الكتب الوطنية، 2005).

12- الصباح، عبد الرحمن، نظم المعلومات (عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، 1998).