

Strategic information systems and their role in supporting strategic decision-making in banks An applied study on banking agencies in Tissemsilt

Neggaz Mokhtar¹, Saidani Mhamed²

^{1,2}University of Tissemsilt (Algeria).

The Author's E-mail: neggaz.mokhtar@univ-tissemsilt.dz¹,
saidani.mhamed@cuniv-tissemsilt.dz²

Received: 03/2024

Published: 07/2024

Abstract:

The objective of this study is to reach the role played by strategic information systems in Algerian banks, as this research paper concluded that strategic information systems support the strategic decision-making of banks, through the contribution of various aspects of strategic information in meeting banks' information needs, And its dependence on strategic information systems for making and supporting strategic decision making.

Keywords: Strategic information, strategic information systems, strategic decisions.

Jel Classification Codes: D82, D81.

نظم المعلومات الاستراتيجية ودورها في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك دراسة

تطبيقية على الوكالات البنكية بولاية تيسمسيلت

د.نقاز مختار¹، د.سعيداني محمد²

^{2,1}جامعة تيسمسيلت (الجزائر).

الملخص:

إن الهدف من هذه الدراسة هي التوصل إلى الدور الذي تقوم به نظم المعلومات الاستراتيجية في البنوك الجزائرية، حيث توصلت هذه الورقة البحثية إلى أن نظم المعلومات الاستراتيجية تدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية للبنوك،

وذلك من خلال مساهمة الجوانب المختلفة للمعلومات الاستراتيجية في تلبية حاجات البنوك من المعلومات، واعتمادها على نظم المعلومات الاستراتيجية في صنع ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية. **الكلمات المفتاحية:** المعلومات الاستراتيجية، نظم المعلومات الاستراتيجية، القرارات الاستراتيجية. تصنيفات JEL : D81، D82.

1. مقدمة:

في الوقت الذي يتميز فيه التقدم التكنولوجي بالتسارع والتنافس الشديد ، فإن التحدي الذي يواجه البنوك هو في كيفية التأقلم ومواجهة هذه التغيرات باستخدام وسائل حديثة ومتطورة والإلمام بجميع المعلومات الخاصة بالبيئة الداخلية والخارجية، أي الاعتماد على أنظمة معلومات، وعلى رأسها نظم المعلومات الاستراتيجية، هذه الأخيرة تساهم في تغذية البنوك بجميع المعلومات وعلى مختلف المستويات، لاتخاذ القرارات الاستراتيجية للاستجابة للتغيرات المتسارعة.

إشكالية الدراسة:

تضطر البنوك التي تنشط في بيئة متغيرة وشديدة التنافس، للبحث عن الأدوات والوسائل التي تمكنها من الاستمرارية والبقاء، ولعل نظم المعلومات الاستراتيجية تمثل إحدى الوسائل التي تحقق غاياتها وأهدافها، لذلك يمكن صياغة المشكلة العامة كالآتي:

ما دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم القرارات الاستراتيجية بالوكالات البنكية بولاية تيسمسيلت؟
ويتفرع عن هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

❖ ما مفهوم المعلومات الاستراتيجية؟

❖ ما هي نظم المعلومات الاستراتيجية؟

❖ ماذا نعني بالقرارات الاستراتيجية؟

❖ هل هناك علاقة ارتباط بين نظم المعلومات الاستراتيجية والقرارات الاستراتيجية؟

فرضيات الدراسة:

وكإجابة عن التساؤلات الفرعية السابقة يقوم بحثنا هذا على مجموعة من الفرضيات التي نقوم من خلالها على

اختبار مدى صحتها وهي:

❖ هناك جوانب مختلفة للمعلومات الاستراتيجية بالوكالات البنكية بولاية تيسمسيلت.

❖ تعتمد البنوك على نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

❖ تستخدم البنوك نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وصنع واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

❖ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الاستراتيجية والقرارات الاستراتيجية بالوكالات البنكية

بولاية تيسمسيلت.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تسليط الضوء على نظم المعلومات الاستراتيجية ومعرفة مدى المساعدة التي

تقدمها هذه المعلومات لمتخذي القرارات الاستراتيجية في البنوك الجزائرية، بالإضافة إلى تقديم إطار نظري لمفهوم

ودور نظم المعلومات الاستراتيجية والقرارات الاستراتيجية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات الواردة في الإشكالية واختبار مدى صحة الفرضيات، ومعرفة

مدى دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم القرارات الاستراتيجية في البنوك الجزائرية بالتطبيق على عينة من

الوكالات البنكية بولاية تيسمسيلت.

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات الاستراتيجية

المطلب الأول: تعريف المعلومات الاستراتيجية

إن تعريف المعلومات الاستراتيجية يؤدي بنا إلى عرض أهم الأبعاد والخصائص التي تميزها عن أنواع أخرى

من المعلومات، وذلك لإعطاء مفهوم واسع ويشمل جميع جوانب المعلومات الاستراتيجية وهي كالآتي: (محمد عبد

حسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، 2009، الصفحات ص38-40)

1 من حيث خصائصها : يجب مراعاة أربع خصائص وهي طبيعة التوجه، درجة المخاطرة (عدم التأكد)، نوع الخطط ومستوى الاهتمام القيادي.

2- من حيث مجالات استخدامها: المجال الأول هو مجال استباق المشكلة قبل حدوثها من حيث استخدام المعلومات الاستراتيجية في تحليل الفرص والتهديدات، وجوانب القوة وجوانب الضعف، المجال الثاني يركز على حل المشكلات واستغلال الفرص.

3- من حيث أشكالها: وهناك ثلاثة أشكال هي المعلومات الاستراتيجية الوصفية، والمعلومات الاستراتيجية الإعلامية (الإخبارية)، والمعلومات الاستراتيجية التقييمية (التأملية).

4- من حيث أهدافها: المعلومات الاستراتيجية هي المعلومات التي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للمنظمة والمتمثلة في البقاء والنمو والربحية الاستراتيجية.

5- من حيث المستويات الإدارية: المعلومات الاستراتيجية هي المعلومات التي تسهل مهمة التخطيط الاستراتيجي والتحكم الاستراتيجي إلى جانب أداء الأنشطة المالية والمحاسبية الاستراتيجية في المنظمة.

6- من حيث قيمتها: تأخذ المعلومات الاستراتيجية قيما متنوعة في مستوى الاستخدام ودرجات كثافة متباينة المستوى لخدمة ذوي المصالح المختلفة.

المطلب الثاني: تعريف نظم المعلومات الاستراتيجية:

إن إيجاد تعريف موحد وشامل لنظام المعلومات الاستراتيجية غير ممكن وهذا راجع إلى: (محمد عبد حسين

الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، 2009، الصفحات ص17-18)

❖ معاصرة هذا المفهوم بالمقارنة مع جميع المفاهيم السائدة ذات العلاقة لنظم المعلومات المتعارف عليها مثل نظم مساندة القرارات، نظم المعلومات الإدارية، نظم المعلومات التنفيذية والنظم الخبيرة.

❖ ارتباط هذا المفهوم بعلاقة قوية مع مجموعة من المفاهيم التي تعد هي الأخرى مفاهيم معاصرة في الإدارة الاستراتيجية مثل الميزات الاستراتيجية التنافسية، القدرات الاستراتيجية التنافسية، الريادة الاستراتيجية والذكاء الاستراتيجي مثلا.

❖ وجود تداخل كبير في مفهوم نظام المعلومات وتطبيقاته في مختلف المستويات الإدارية في الهرم النظمي.
❖ الغموض الكبير الملازم لمفهوم الاستراتيجية بحد ذاته في إطار تساؤل عما هو استراتيجي، وما هو غير استراتيجي.

❖ تعذر الإجابة عن تساؤل خاص مضمونه: هل يبدأ نظام المعلومات كنظام معلومات استراتيجية من لحظة التحليل والتصميم والبناء، أم يبدأ كنظام معلومات تقليدي ثم يتطور كمشروع إلى نظام معلومات استراتيجي.
❖ رغم الصعوبات التي ذكرت سابقاً، فقد برزت مجموعة من التعاريف لنظام المعلومات الاستراتيجية، وفيما يأتي نستعرض عينة منها على سبيل المثال لا الحصر:

❖ عرف نظام المعلومات الاستراتيجي بأنه ذلك النظام الذي صمم لمساعدة المنظمة في الحصول على الميزة التنافسية أو يساعدها في خلق موقع تنافسي. (غسان عيسى العمري، سلوى امين السامرائي، 2010، صفحة 84)

❖ نظام المعلومات الاستراتيجي، وهو نظام معلومات خاص له هدف أساسي وهو المساعدة في معالجة المعلومات المستخدمة لتحديد وبناء استراتيجية المنظمة، وهو نظام يدعم عملية اتخاذ قرار معين تؤدي إلى الخيار استراتيجي. (dautres, 2011, p. 137)

❖ إن نظام المعلومات الاستراتيجية يختلف عن باقي نظم المعلومات لتناوله جوانب استراتيجية مثل الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية (التنافسية)، وجوانب القوة والضعف في البيئة الداخلية. أي بمعنى آخر انه يسهم مساهمة جوهرية في التحليل الاستراتيجي الذي يساعد الإدارة العليا باتخاذ القرارات الاستراتيجية وسيما ما يتعلق منها بالمزايا التنافسية إذ انه يؤشر الفرص في البيئة التنافسية، ومواطن القوة في المنظمة والتي تعد الجوهر الأساسي للمزايا التنافسية. (هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، 2012، صفحة 83)

المطلب الثالث: عناصر نظام المعلومات الاستراتيجية

اعتماداً على الأطر المفاهيمية الخاصة بنظرية النظام والتي تحدد عناصر النظام بأربعة عناصر هي المدخلات وعمليات المعالجة والمخرجات والتغذية العكسية.

1 المدخلات Inputs : وهي عبارة عن العناصر التي يحصل عليها النظام من البيئة التي يتواجد بها، ومن هذه العناصر المواد الخام والطاقة والأفراد والمعلومات، والتي تمكن النظام من القيام بالأنشطة اللازمة لتحقيق أهدافه، وتقوم المنظمة بالحصول على البيانات من البيئة سواء مصدر هذه العناصر البيئة الداخلية للمنظمة أو البيئة الخارجية لها، ومن ثم معالجتها لاستخدامها في أعمالها. (الشوابكة، 2011، صفحة 72)

2 المعالجة Processing: وهي عبارة عن جميع الأنشطة الوظيفية وغير الوظيفية المطلوب إنجازها لغرض تحويل المدخلات إلى مخرجات في النظام. (الشوابكة، 2011، صفحة 73)

3 المخرجات Outputs: وهي عبارة عن النتائج المستخرجة من معالجة المدخلات، ويتم مبادلتها مع البيئة التي تعمل بها المنظمة، حيث تعبر المخرجات عن جميع ما نتج عن النظام نتيجة الأنشطة التحويلية التي جرت على المدخلات. (الشوابكة، 2011، صفحة 74)

4 التغذية العكسية Feed-Back: وهي عبارة عن عملية تصحيح الانحراف أو الأخطاء التي تعترض عمل النظام، وهي أشبه ما تكون بالتحكم والرقابة الذاتية للتأكد من مدى فعالية وكفاءة النظام في تحقيق أهداف المنظمة، وبالتغذية العكسية يجدد النظام نفسه كما يستكمل دورة حياته. (الشوابكة، 2011، صفحة 75)

المطلب الرابع: مميزات نظام المعلومات الناجح

إن معايير نجاح نظم المعلومات قد تختلف من شخص لآخر إلا انه هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح. إن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته بان يعمل على تحقيق النقاط التالية: (السالمي، 2009، صفحة 17)

❖ إنجاز الأهداف المفصلة من قبل المستخدم؛

❖ يعمل ضمن تكلفة مقبولة ومتوقعة؛

❖ يحقق الأداء المتوقع منه؛

❖ التزود بمخرجات دقيقة ومعتمدة؛

❖ أن يكون سهل الاستعمال والتعلم؛

❖ أن يكون مرناً.

المطلب الخامس: أهداف نظم المعلومات الاستراتيجية

إن الأهداف المتوخاة من وراء نظام المعلومات الاستراتيجي هي نفسها الأهداف التي تسعى أي منظمة لتحقيقها ونذكر منها: (نوي فتحي، و آخرون، 2014، صفحة 143)

❖ توفير المعلومات لوضع الأهداف الاستراتيجية، وذلك من خلال مساهمة النظام في توفير المعلومات الداخلية والخارجية للمستويات الإدارية المختلفة بالمنظمات المساهمة في وضع الأهداف الاستراتيجية.

❖ توفير المعلومات لإعداد وتكوين الاستراتيجيات في دعم ومساندة الإدارة الاستراتيجية، من خلال توفير المعلومات اللازمة لإعداد وصياغة الاستراتيجيات والقرارات الاستراتيجية بالمنظمة، ومتابعة خطط تنفيذ الاستراتيجيات في الواقع الفعلي، وذلك من أجل تحقيق ميزة تنافسية، والحفاظ على المركز التنافسي للمنظمة في السوق.

❖ تقييم الأداء الاستراتيجي لمنظمات الأعمال، وذلك لتحقيق أهداف عديدة يتمثل أهمها، في قياس الأداء الذي تم تنفيذه وقياس أثره على المركز التنافسي لمنظمات الأعمال في الأجل الطويل، ثم التغذية العكسية للاستفادة منها في الخطة الاستراتيجية المقبلة.

المبحث الثاني: مفهوم وأهمية القرارات الاستراتيجية

المطلب الأول: تعريف القرار

القرار هو جوهر العملية الإدارية في أي تنظيم سياسي أو اقتصادي أو ثقافي، لان هذا التنظيم يتطلب إصدار الأوامر من جهة وضرورة تنفيذها من جهة أخرى، حتى يتم تنفيذ النشاط بإحكام وفعالية للوصول الى الهدف الذي يسعى التنظيم إلى تحقيقه. فالقرار هو عمل من أعمال الاختيار والتفضيل، يتمكن بموجبه متخذ القرار من التوصل إلى ما يجب عمله في مواجهة موقف معين. (فتيحة، 2016، صفحة 270)

ونظراً لأهمية دراسة هذا المفهوم، فقد انبرى لهذا الغرض عدد من الكتاب والباحثين في محاولة لتحديد مفهوم علمي للقرار وذلك على النحو الآتي: (علاء طالب الدعيمي، فاطمة سلمان المسعودي، 2011، صفحة

(136)

1 عرف سايمون (Simon) القرار بأنه عملية اختيار بديل من البدائل المتاحة لإيجاد الحل المناسب لمشكلة جديدة ناتجة عن عالم متغير، وتمثل جوهر النشاط التنفيذي في الأعمال.

2 عرف يونج (Yong): القرار بأنه الاستجابة الفعالة التي توفر النتائج المرغوبة كحالة معينة او مجموعة من حالات محتملة في المنظمة.

3 عرف برنارد (Barnard): القرار بأنه ذلك التصرف العقلاني الذي يتأتى نتيجة التداوير والحساب و التفكير.

4 عرف هاريسون (Harrison): القرار بأنه اللحظة في عملية تقييم البدائل المتعلقة بالهدف والتي عندها يكون توقع متخذ القرار بالنسبة لعمل معين بالذات يجعله يتخذ اختيارا يوجه إليه قدراته وطاقاته لتحقيق غايته. من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بان القرار هو جوهر العملية التنفيذية، وهو عملية تقييم واختيار بين البدائل لإيجاد الحل المناسب لمشكلة ما.

المطلب الثاني: القرارات الاستراتيجية:

لقد حظيت القرارات الاستراتيجية باهتمامات استثنائية في مختلف المجالات، سنوضح مفهومها من خلال استعراض بعض التعريفات التالية:

❖ تعرف القرارات الاستراتيجية بتلك القرارات التي تصنع عند قمة المنظمة بواسطة الإدارة العليا وهي تغطي مدى زمني طويل وهي تتعلق بالقرارات الاستراتيجية والوضع التنافسي للمنظمة في السوق مثل قرارات المنتج الجديد البحوث والتطوير، التوسع. (ملوخية، 2009، صفحة 113)

❖ القرارات الاستراتيجية ما هي إلا وسائل خاصة بيد الإدارة العليا في المنظمة تستخدم للوصول إلى تحقيق غايات وأهداف مستقبلية محددة، وهي بذلك تساعد المنظمة على تحقيق التعامل المستقبلي الفاعل مع محيط بيئي دائم التغير. (علاء طالب الدعمي، فاطمة سلمان المسعودي، 2011، صفحة 144)

المطلب الثالث: أهمية القرار الاستراتيجي

تكمن أهمية القرار الاستراتيجي في نوع المخرجات التي تتحصل عليها المنظمة، بالإضافة إلى ارتباط القرار الاستراتيجي بمستقبل المنظمة ومن أهميته:

❖ يعد القرار الاستراتيجي من الأهمية جوهر العملية الإدارية ووسيلتها الأساسية في تحقيق أهداف المنظمة وحظي القرار بعملية استثنائية في المجالات المختلفة للإدارة، لأنه يسهم بشكل أساسي في تمكين المنظمة من مواصلة أنشطتها الإدارية بكفاءة وفعالية.

❖ تكتسب عملية صنع القرارات الاستراتيجية أهمية كبيرة، لأنها ترتبط بالنشاط الساعي لاكتشاف أهداف جديدة أو تعديل الأهداف الحالية، بالإضافة انه يحدد الرؤية المستقبلية للمنظمة. (ليث عبد الله القهوي، واخرون، 2013، صفحة 221)

❖ القرارات الاستراتيجية تحدد نطاق عمل المنظمة، ومعنى آخر هل ستعمل المنظمة في مجال واحد أم مجالات متعددة، وتنطلق من نظرة كلية للمنظمة، وكذلك تركز القرارات الاستراتيجية على ملائمة أنشطة المنظمة مع البيئة الخارجية التي تعمل فيها (الفرص والمخاطر)، وحيث أن البيئة تستجيب لهذا الوضع باحتوائها على تغييرات رئيسية في عمل المنظمة. (محمد حنفي، محمد نور تبيدي، 2010، صفحة 47)

المطلب الرابع: أبعاد عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي

إن أبعاد عملية اتخاذ القرار الاستراتيجي تتضمن: (يونس عواد، واخرون، 2016، صفحة 59)

❖ الفحص والتدقيق للمعلومات التي تم جمعها حول المشكلة الاستراتيجية، والبدايل الخاصة بها؛

❖ التفاعل والاتصالات الموجودة بين متخذي القرار الاستراتيجي؛

❖ متابعة سير عملية اتخاذ القرار التي قد تتعرض للتأخير أو المقاطعة، أو إعادة النظر؛

❖ المدى الزمني الذي يستغرقه اتخاذ القرار؛

❖ المركزية في اتخاذ القرار الاستراتيجي.

المطلب الخامس: المعلومات وصنع القرار الاستراتيجي

إن اتخاذ القرارات يعتمد على مدى المعلومات المتوفرة في المنظمة، فصنع القرارات في المنظمات يعتمد على الحقائق المستمدة من البيئة التي تتواجد فيها هذه المنظمة، وتعتمد بدورها أساسيا على المعلومات والبيانات والأرقام المحصل عليها، ويمكن ملاحظة تأثير نظم المعلومات في القرارات الاستراتيجية من خلال: (عباس، 2018، الصفحات 81-82)

- ❖ إن مهمة اتخاذ القرار اليوم مهمة صعبة ضمن بيئات متزايدة التعقيد، وإن التفكير السليم وكفاءة صنع القرار يعتمد بالدرجة الأولى على دقة ومصداقية المعلومات التي تصل إلى قيادة المنظمة وكل حسب مستواه؛
- ❖ تتعرض العديد من القرارات للإخفاق والفشل، ولا تحقق أهدافها بسبب إهمال تهيئة المعلومات المطلوبة التي تساعد في استكمال مقومات القرار؛
- ❖ تقدم نظم المعلومات لصانع القرار ما يساعد على معرفة جوانب المشكلة، بتبويب المعلومات القديمة للمساعدة في تفهم موقف جديد ذي صلة مع المعلومات الحديثة؛
- ❖ يساعد نظام المعلومات في توفير البيانات عن المتغيرات الخارجية المتعلقة بالظروف الاقتصادية والاجتماعية بصفة عامة والبيانات الخاصة بظروف العرض والطلب عن الصناعة وحالة المنافسة وعناصرها مما يؤدي إلى تحديد المتغيرات الرئيسية المؤثرة في الطلب، ووضع الافتراضات التي يقوم تقدير الطلب في الفترة المقبلة. كما انه يقدم المعلومات التفصيلية عن الإمكانيات الداخلية للمنشأة بشكل يؤدي إلى وضع الخطط المختلفة للمشروع على أسس سليمة. (رضوان، 2013، صفحة 120)

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

سنتناول في هذا المحور الدراسة الميدانية والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة، والأدوات البحثية

المستخدمة في جمع البيانات

المطلب الأول: المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى قياس دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم اتخاذ القرارات

الاستراتيجية على عينة من البنوك في ولاية تيسمسيلت، لذا اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهدف إلى

توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث، لتفسيرها والوقوف على دلالاتها، والوصول إلى المعرفة

الدقيقة لها، وتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة محل الدراسة.

كما استخدم الباحثان لتحليل موضوع الدراسة، أسلوب دراسة حالة، من خلال تطبيق الدراسة النظرية على عينة

من البنوك المتواجدة في ولاية تيسمسيلت.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والعاملين في البنوك المتواجدة في ولاية تيسمسيلت، ولصعوبة تحديد

عدد العاملين في كل الوكالات البنكية في ولاية تيسمسيلت بدقة، فإننا اخترنا عينة عشوائية في 04 وكالات

مختلفة.

الجدول رقم(01): يوضح توزيع عينة الدراسة مع عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبتهما المئوية.

الضائعة	المسترجعة	الموزعة	العدد	اسم البنك
0	13	13	العدد	بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
0	%28.88	%28.28	النسبة%	
0	5	5	العدد	بنك التنمية المحلية BDL
0	%11.11%	%11.11	النسبة%	
0	10	10	العدد	البنك الوطني الجزائري BNA
0	%22.22	%22.22	النسبة%	
0	7	7	العدد	بنك الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

0	%15.55	%15.55	النسبة%	CNEP
0	35	35	العدد	المجموع
0	%100	%100	النسبة%	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الاستبيان

تلاحظ من خلال الجدول رقم (01) انه تم توزيع 35 استمارة استبيان على إداريين في خمس وكالات بنكية وتم استرجاع 35 استمارة بنسبة 100%.

المطلب الثالث: أداة الدراسة الميدانية

اعتمدنا في دراستنا الميدانية على توزيع استمارة استبيان، واهم الأهداف المرجوة من خلال فقرات الاستبيان هو تحليل مدى دور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم القرارات الاستراتيجية في البنوك محل الدراسة، وتهدف أيضا إلى التعرف على ما يلي:

- ❖ الجوانب المختلفة للمعلومات الاستراتيجية المتواجدة في البنوك محل الدراسة؛
- ❖ الاعتماد على نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات في البنوك الجزائرية؛
- ❖ تستخدم نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وصنع واتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك محل الدراسة.

المطلب الرابع: دراسة وتحليل الاستبيان واستخراج النتائج

1 تصميم الاستبيان :

لقد تم تصميم الاستبيان من خلال الجانب النظري للبحث وكذلك من خلال الدراسات السابقة و بالاعتماد كذلك على مجموعة من الوثائق والمقابلات المباشرة مع إدارات البنوك محل الدراسة. أما في ما يخص تصميم الاستمارة اعتمدنا على سلم ليكرت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستبيان، المدرجة تحت ثلاث محاور أساسية، كما هي مبينة في الجدول رقم 02.

الجدول رقم (02): يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي

المواصفات	الفرق	المجال	الدرجة
-----------	-------	--------	--------

غير موافق تماما	0.80	1.79 - 1.00	1
غير موافق	.080	2.59 - 1.80	2
محايد	.080	3.39 - 2.60	3
موافق	.080	4.19 - 3.40	4
موافق تماما	.080	5.00 - 4.20	5

المصدر: من إعداد الباحثين

الجدول رقم (02) يوضح طول كل بعد من أبعاد مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في محاور الدراسة. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى قسمين أحدهما خصص للبيانات الشخصية العامة لعينة الدراسة، وتتكون من ستة فقرات هي:

اسم المؤسسة-الوظيفة - السن - الجنس-المؤهل العلمي - سنوات الخبرة.

أما الجزء الثاني فيتناول محور الدراسة الأساسية والمتعلقة بدور نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك، وتم تقسيمه إلى ثلاث محاور كما يوضحه الجدول رقم 03.

الجدول رقم(03): محاور الدراسة

الرقم	عنوان المحور	أرقام الفقرات	عدد الفقرات	النسبة
01	الجوانب المختلفة للمعلومات الاستراتيجية المتواجدة في البنوك.	01 - 07	07	29.20 %
02	الاعتماد على نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات في البنوك الجزائرية.	08 - 16	09	37.50 %
03	تستخدم نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وصنع واتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك.	17 - 24	08	33.30 %
	المجموع	01 - 24	24	100%

المصدر: من إعداد الباحثين

يوضح الجدول رقم (03) محاور الدراسة وعدد العبارات المكونة لكل محور حيث جاء عدد العبارات متقارب إلى حد ما، وكان العدد الإجمالي لعبارات الدراسة 24 عبارة موزعة على ثلاثة محاور.

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

الجدول رقم (04) : يمثل معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

الرقم	المحور	عدد العبارات	ثبات المحور
01	الجوانب المختلفة للمعلومات الاستراتيجية المتواجدة في البنوك	07	.811
02	الاعتماد على نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات في البنوك الجزائرية.	09	.859
03	تستخدم نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وضع واتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك.	08	.860
	الثبات العام للاستبيان	24	.942

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS22)

يتضح من الجدول رقم (04) أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ 0.941 لإجمالي فقرات الاستبيان الأربع وعشرون، فيما تراوح ثبات المحاور ما بين 0.811 كحد أدنى وبين 0.860 كحد أقصى، وهذا يدل على إن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

المطلب الخامس: تحليل النتائج واختبار الفرضيات:

سيتم في هذا الجزء من الدراسة، بتحليل مختلف النتائج المتحصل عليها، وذلك بتحليل فقرات المحاور الثلاثة للدراسة.

1. فقرات المحور الأول المتعلقة بالجوانب المختلفة للمعلومات الاستراتيجية المتواجدة في البنوك محل الدراسة.

سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(05): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
01	تهتم الإدارة العليا بالمعلومات الاستراتيجية في البنك	4.31	0.973
02	تستخدم المعلومات الاستراتيجية في استباق المشكلة	3.82	1.173
03	تستخدم المعلومات الاستراتيجية في حل المشكلات التي تواجه الوكالة البنكية	3.82	1.134
04	هناك معلومات إعلامية ومعلومات تقييمية في البنك	4.07	0.751
05	تسهل المعلومات الاستراتيجية عملية التخطيط الاستراتيجي	3.78	0.951
06	تأخذ المعلومات الاستراتيجية قيما متنوعة على مستوى الاستخدام	4.02	0.941
07	تسهل المعلومات الاستراتيجية أداء العمليات المحاسبية والأنشطة المالية	4.33	0.640
	مجموع المحور	4.02	0.653

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات استبيان ومخرجات برنامج (SPSS22)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (05) أن درجة الموافقة على فقرات المحور الأول، تراوحت بين أدنى قيمة 3.78 التي تواجدهت في المجال (3.40-4.19) الذي يعني موافق، أما أعلى قيمة فكانت 4.33 التي تواجدهت في مجال موافق تماما (4.20- 5.00) نلاحظ العبارة رقم 07 جاءت بأعلى متوسط حسابي(4.33) وانحراف معياري (0.640) وهي نسبة قبول مرتفعة وهذا يدل على أن الوكالات البنكية محل الدراسة لديها معلومات استراتيجية تسهل أداء العمليات المحاسبية والأنشطة المالية وإذا ما نظرنا إلى البيانات الديمغرافية نجد أن

66.66% يشغلون المسمى الوظيفي إداري. وهذه المعلومات تساعدهم في أداء مهامهم، أما اهتمام الإدارة العليا بالمعلومات الاستراتيجية فكانت بمتوسط حسابي(4.31) وانحراف معياري (0.973) وهي نسبة قبول مرتفعة، وهذا يدل على أن الإدارة العليا في الوكالات البنكية لديها المعلومات الاستراتيجية وعلى دراية بأهميتها، أما في المرتبة الثالثة والرابعة ، نلاحظ أن وجود معلومات إعلامية ومعلومات تقييمية في البنك بمتوسط (4.07)، وتأخذ المعلومات الاستراتيجية قيمة متنوعة على مستوى الاستخدام بمتوسط حسابي(4.02)، وهذا يبين ما تطرقنا إليه في الجانب النظري للجوانب المختلفة التي تأخذها المعلومات الاستراتيجية، وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الأول (4.02) بانحراف معياري (0.653)، هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام البنوك محل الدراسة بالجوانب المختلفة للمعلومات الاستراتيجية والدور الذي تلعبه في مختلف العمليات والمستويات الإدارية.

2. فقرات المحور الثاني الاعتماد على نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات في البنوك محل الدراسة.

سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني

الانحراف المعياري	المتوسط	العبارة	الرقم
0.618	4.40	يعتمد البنك على نظام معلومات استراتيجي في مختلف المستويات الإدارية	08
1.118	3.98	يملك البنك نظام معلومات استراتيجي يساهم في تغيير توجهاته	09
1.164	3.69	هناك نظام معلومات استراتيجي صمم لمساعدة البنك على خلق ميزة تنافسية	10
1.009	3.73	يحسن نظام المعلومات الاستراتيجي من العمليات البنكية ويشجع على الابتكار	11
0.863	4.07	يساهم نظام المعلومات الاستراتيجي في بناء موارد معلوماتية للبنك	12

0.720	4.04	نظام المعلومات الاستراتيجي يدعم عملية اتخاذ قرار معين تؤدي إلى خيار استراتيجي	13
0.842	4.13	يساهم نظام المعلومات الاستراتيجي في التحليل الاستراتيجي الذي يساعد في اتخاذ القرارات الاستراتيجية	14
0.775	4.11	يحصل البنك على بيانات كمدخلات من البيئة الداخلية والخارجية ويعالجها لاستخدامها في أعماله	15
0.809	4.27	يستفيد البنك من مخرجات النظام في اتخاذ القرارات الاستراتيجية	16
0.614	4.04	مجموع المحور	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS22)

من خلال الجدول رقم (06) يتضح لنا أن درجة الموافقة على فقرات المحور الثاني، تراوحت بين أدنى قيمة (3.69) التي تواجدها في المجال (3.40-4.19) الذي يعني موافق، أما أعلى قيمة فكانت (4.40) التي تواجدها في مجال موافق تماماً (4.20-5.00) و نلاحظ أن العبارة رقم (08) جاءت في المرتبة الأولى، ذات المتوسط الحسابي (4.40) والانحراف المعياري (0.618) وهي نسبة قبول مرتفعة، وهذه النتيجة تبين أن الوكالات البنكية تملك نظام المعلومات الاستراتيجي في مختلف المستويات الإدارية، أما في المرتبة الثانية العبارة رقم (16) بمتوسط حسابي 4.27 وانحراف معياري 0.809 وتبين هذه النتيجة أن الوكالات البنكية تقوم بتحليل المعلومات الاستراتيجية (المدخلات) والاستفادة منها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات الاستراتيجية كمخرجات. وبلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الثاني (4.04)، هذه النتيجة تفسر الدور الفعال الذي تقوم به نظم المعلومات الاستراتيجية في جمع المعلومات و التحليل الاستراتيجي واتخاذ القرارات.

3. فقرات المحور الثالث حول استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية في دعم وصنع واتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك محل الدراسة.

سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
17	تستخدم نظم المعلومات الاستراتيجية في وضع الأهداف الاستراتيجية للبنك	3.91	1.203
18	يوفر نظام المعلومات الاستراتيجي المعلومات اللازمة لإعداد وصياغة القرارات الاستراتيجية	4.24	0.570
19	يساهم نظام المعلومات الاستراتيجي في التخطيط للمستقبل	3.96	0.928
20	يساعد نظام المعلومات الاستراتيجي في تصحيح مسار القرارات الاستراتيجية المتخذة	3.96	0.903
21	تستخدم نظم المعلومات الاستراتيجية في صنع واتخاذ القرارات الاستراتيجية	4.04	0.903
22	يساهم نظام المعلومات الاستراتيجي في استغلال نقاط القوة والتخلص من نقاط الضعف	3.84	0.878
23	يساهم نظام المعلومات الاستراتيجي في الاستثمار في الفرص وتفادي التهديدات الخارجية	3.96	0.796
24	يعطي نظام المعلومات الاستراتيجية لمتخذ القرار المعلومات الكافية للقيام باتخاذ القرارات	3.89	1.027
	مجموع المحور	3.97	0.651

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS22)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07)، أن درجة الموافقة على فقرات المحور الثالث، تراوحت بين أدنى قيمة (3.84) التي تواجدت في المجال (3.40-4.19) الذي يعني موافق، أما أعلى قيمة فكانت (4.24) التي تواجدت في مجال موافق تماما (4.20-5.00) أي أن المستجوبون يوافقون تماما على جميع فقرات المحور، وبلغ المتوسط العام للمحور الثالث (3.97)، من خلال هذه النتائج فإن جميع العبارات كانت في مجال موافق وموافق تماما وهذا يعني أن نظم المعلومات الاستراتيجية يساهم في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، فأعلى

قيمة للمتوسط الحسابي كانت (4.24) التي توافق عبارة يوفر نظام المعلومات الاستراتيجي المعلومات اللازمة لإعداد وصياغة القرارات الاستراتيجية.

1. علاقة الارتباط بين محاور الدراسة

فيما يلي عرض لنتائج ارتباط محاور الدراسة ومدى مساهمة كل محور منها في الآخر.

الجدول رقم (08): يوضح الارتباط بين المحاور الثلاثة للدراسة باستخدام معامل بيرسون

المحور الثالث		المحور الثاني		المحور الأول		
القيمة Sig	معامل الارتباط	القيمة Sig	معامل الارتباط	القيمة Sig	معامل الارتباط	
0.000	**0,852	0.000	**0,845	/	1	المحور الأول
0.000	**0.813	/	1	0.000	**0.845	المحور الثاني
/	1	0.000	**0.813	0.000	**0.852	المحور الثالث

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومحرجات برنامج (SPSS22)

يوضح الجدول رقم (08) معاملات الارتباط بيرسون بين محاور الدراسة، حيث جاءت جميع العلاقات قوية، بأعلى معامل ارتباط بين المحور الأول والثالث بقيمة (0.845)، يليه معامل الارتباط بين المحور الأول والثاني بقيمة (0.845)، وأدنى قيمة ارتباط كانت بين المحور الثاني والثالث بقيمة (0.813)، وان قيمة Sig تساوي 0.000، وهي اقل من مستوى الدلالة (0.01) ومنه:

ترفض فرضية العدم وتحقق الفرضية البديلة بان هناك علاقة ارتباط بين نظم المعلومات الاستراتيجية والقرارات الاستراتيجية في الوكالات البنكية بولاية تيسمسيلت.

4. خاتمة:

تعتبر نظم المعلومات الاستراتيجية من النظم التي يجب أن تتواجد على مستوى كل منظمة وهذا للدور الذي تلعبه عي عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وذلك من خلال توفير المعلومات الاستراتيجية بمختلف جوانبها وفي جميع المستويات، بالإضافة إلى وجود نظام معلومات استراتيجي على مستوى البنوك يعطيها دعماً عملية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، من خلال مساهمة هذا النظام في استغلال نقاط القوة والتخلص من نقاط الضعف، وكذلك الاستثمار في الفرص وتفادي التهديدات الخارجية.

النتائج:

- ❖ إدراك البنوك قيد الدراسة لأهمية نظم المعلومات الاستراتيجية وذلك لدورها في اتخاذ القرارات.
- ❖ امتلاك الوكالات البنكية قيد الدراسة لأنواع مختلفة من المعلومات تعتمد عليها في مختلف العمليات الإدارية والمحاسبية والتنفيذية.
- ❖ بينت الدراسة على وجود اثر ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات الاستراتيجية في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- ❖ توصلت الدراسة إلى أن الجوانب المختلفة للمعلومات الاستراتيجية المتواجدة في البنوك تساهم في تلبية حاجات البنوك من المعلومات.
- ❖ توصلت الدراسة إلى أن البنوك تعتمد على نظم المعلومات الاستراتيجية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- ❖ توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الاستراتيجية تستخدم في دعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية في البنوك.

الاقتراحات:

وبناء على النتائج، نقترح مجموعة من الاقتراحات وهي:

- ❖ تعميق الوعي لدى المدراء والعاملين في البنوك قيد الدراسة، بمدى أهمية المعلومات الاستراتيجية خاصة في عصر التكنولوجيا وسرعة تدفق المعلومات، من خلال العمل على برمجة دورات تكوينية،
- ❖ الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات للحصول على المعلومات الاستراتيجية واستغلالها أحسن استغلال، حيث يعمل قطاع البنوك والبنوك محل الدراسة على تفعيل برامج تهم بهذه النظم، وتحسينها وتطويرها، واكتساب مهارات جديدة في التحليل والتشخيص والتدقيق والبحث عن المعلومات.
- ❖ حث الإدارة العليا على تعزيز استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية، من خلال الربط البنوك بالبيئة التي تنشط فيها، خاصة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.
- عملية التحديث والتطوير الإداري، باستحداث أقسام خاصة في البنوك مهمتها جمع وتحليل المعلومات والاستفادة من مخرجاتها، في عملية اتخاذ القرارات.
5. قائمة المراجع:

dautres, R. R. (2011). *systemes d'information et management des organisations*. paris: vuibert.

- السالمي و. ع. (2009). *نظم المعلومات والذكاء الاصطناعي*. عمان، الاردن: دار المناهج للنشر.
- الشوابكة و. ع. (2011). *دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية*. عمان، الاردن: دار البازوري العلمية.
- رضوان و. م. (2013). *صناعة القرارات الادارية (بين النظرية والتطبيق)*. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- عباس و. ع. (2018). *الادارة الاستراتيجية (رؤية معاصرة)*. (السعودية: دار النشر الدولي).
- عمان، *المعرفة السوقية والقرارات الاستراتيجية*. (2011). علاء طالب الدعمي، فاطمة سلمان المسعودي. دار الصفاء للنشر: الاردن.
- مدخل استراتيجي (نظم المعلومات الاستراتيجية). (2010). غسان عيسى العمري، سلوى امين السامرائي. دار المسيرة للنشر: عمان. (معاصر

- المجلة الجزائرية للعمولة والمؤسسات :الجزائر .الاسس النظرية والعلمية في اتخاذ القرار . (2016). ب. بفتيحة
الاقتصادية
- مدرسة :الخرطوم .اثر الادارة الاستراتيجية على كفاءة وفعالية الاداء . (2010). محمد حنفي، محمد نور تبيدي
العلوم الادارية
- منظور الميزة (نظم المعلومات الاستراتيجية . (2009). محمد عبد حسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي
دار الثقافة للنشر والتوزيع :عمان .(الاستراتيجية
- مركز الاسكندرية للكتاب :الاسكندرية نظم المعلومات الادارية . (2009). ف. ا. ملوخية
- دار :عمان .(منظور استراتيجي) نظم ادارة المعلومات . (2012). هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي
الصفاء للنشر
- عمان، الاردن .جودة المعلومات والذكاء الاستراتيجي في بناء المنظمات المعاصرة . (2013). ع. ل. واخرون
دار الحامد للنشر
- جامعة الجلفة .دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات . (2014). ف. ن. واخرون
مجلة البديل الاقتصادية
- واخرون ،ي. ع. (2016). الادارة الاستراتيجية .دمشق :جامعة دمشق.