

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال



عنوان البحث

أثر مستوى تطبيقات نظم المعلومات الإدارية على

أداء البنوك التجارية السعودية

إعداد الطالبة/ لولوه محمد ابوتيلي

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

تمثل نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems – MIS) أحد أهم الركائز الأساسية في تطوير وتحسين الأداء المؤسسي للمنظمات الحديثة، وبخاصة في القطاع المصرفي الذي يتسم بالديناميكية العالية والتنافسية الشديدة. تعمل هذه النظم كعمود فقري يدعم عمليات اتخاذ القرار الاستراتيجي والتكتيكي والتشغيلي، من خلال دمج متناغم بين تكنولوجيا المعلومات المتقدمة والممارسات الإدارية الحديثة، مما يسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الفعالية المؤسسية بشكل ملموس.

التحول الرقمي المصرفي: في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والثورة الرقمية التي تشهدها المملكة العربية السعودية ضمن رؤية ٢٠٣٠، أصبحت البنوك التجارية السعودية تعتمد بشكل متزايد ومكثف على تطبيقات نظم المعلومات الإدارية المتطورة.

تعزيز التنافسية: تهدف البنوك من خلال هذه النظم إلى تعزيز قدرتها التنافسية في السوق المصرفي، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتسريع عمليات الابتكار المالي، وتطوير منتجات مصرفية جديدة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة.

دعم القرار الاستراتيجي: توفر نظم المعلومات الإدارية للقيادات المصرفية القدرة على تحليل كميات هائلة من البيانات المالية والتشغيلية، واستخلاص رؤى استراتيجية تدعم اتخاذ قرارات مستنيرة ومبنية على أدلة واقعية وتحليلات دقيقة. تكتسب هذه الدراسة أهميتها الخاصة من كونها تسعى إلى تقييم مدى تأثير مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي والتشغيلي للبنوك التجارية في المملكة العربية السعودية. فبينما تستثمر البنوك مبالغ طائلة في تطوير بنيتها التحتية التقنية وتحديث أنظمتها المعلوماتية، تبقى الحاجة ملحة لفهم العائد الفعلي على هذه الاستثمارات وتحديد أفضل الممارسات التي تضمن تحقيق أقصى استفادة من هذه التطبيقات التقنية. تأتي هذه الدراسة لتسد فجوة معرفية مهمة في الأدبيات العربية المتعلقة بهذا الموضوع الحيوي، وتقدم إطاراً علمياً شاملاً لفهم ديناميكيات العلاقة بين التقنية والأداء المؤسسي في السياق المصرفي السعودي المعاصر.

مشكلة الدراسة:

هل يؤثر مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل إيجابي وملاموس على أداء البنوك التجارية السعودية؟
التحدي الأساسي: بالرغم من الاستثمارات الضخمة التي توجهها البنوك التجارية السعودية نحو تطوير وتطبيق نظم المعلومات الإدارية، والجهود المستمرة لتحديث البنية التحتية التقنية، لا تزال هناك تفاوتات واضحة وملحوظة في مستوى تطبيق هذه النظم عبر المؤسسات المصرفية المختلفة.

فجوة التطبيق والأداء: تختلف درجة تأثير هذه النظم على الأداء البنكي بشكل كبير من بنك لآخر، مما يثير تساؤلات جوهرية حول العوامل التي تحدد نجاح أو فشل تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في تحقيق أهدافها المرجوة. فبينما تحقق بعض البنوك مكاسب كبيرة من استخدام هذه النظم، تواجه بنوك أخرى صعوبات في ترجمة الاستثمار التقني إلى تحسينات ملموسة في الأداء.

التحديات التقنية والتنظيمية: تواجه البنوك السعودية مجموعة معقدة من التحديات التقنية والتنظيمية التي قد تحد من فعالية تطبيق نظم المعلومات الإدارية، بما في ذلك مقاومة التغيير المؤسسي، ونقص الكفاءات المؤهلة، وصعوبات التكامل بين الأنظمة القديمة والحديثة، والتحديات المتعلقة بأمن المعلومات وحماية البيانات، والحاجة إلى استثمارات متواصلة في التدريب والتطوير.

الحاجة للفهم العميق: تبرز الحاجة الملحة إلى فهم عميق ومنهجي للعلاقة المعقدة بين مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء البنكي، وذلك في ظل التحديات التقنية والتنظيمية المتعددة الأبعاد. كما تتطلب الممارسة المصرفية المعاصرة تحديد المتغيرات الوسيطة والمعدلة التي تؤثر على هذه العلاقة، وفهم كيفية تفاعل العوامل المختلفة لتحقيق الأداء الأمثل.

من هنا، تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي: إلى أي مدى يؤثر مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية السعودية، وما هي العوامل الحاسمة التي تحدد فعالية هذا التأثير؟ تسعى هذه الدراسة للإجابة على هذا التساؤل المحوري من خلال بحث علمي دقيق يستند إلى منهجية بحثية صارمة وأدوات قياس موثوقة، بهدف تقديم فهم شامل ومتكامل للظاهرة محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

تنبع الأهمية الجوهرية لهذه الدراسة من تعدد الجوانب التي تخدمها على الصعيدين الأكاديمي والعملي، حيث تمثل إضافة نوعية للأدبيات البحثية العربية في مجال نظم المعلومات الإدارية والأداء المصرفي، كما تقدم فوائد عملية ملموسة لمختلف أصحاب المصلحة في القطاع المصرفي السعودي.

دعم صناع القرار: تزود الدراسة صناع القرار في البنوك التجارية السعودية برؤية استراتيجية واضحة ومستنيرة حول أهمية الاستثمار المستمر في تطوير نظم المعلومات الإدارية وتحديثها، وتقديم لهم أدلة علمية ملموسة حول العائد على الاستثمار في هذه النظم. كما تساعد القيادات المصرفية على تحديد أولويات الإنفاق التقني وتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية، مما يعزز من قدرة البنوك على تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتحسين مركزها التنافسي في السوق.

تطوير استراتيجيات متكاملة: تسهم الدراسة في دعم تطوير استراتيجيات تقنية معلومات شاملة ومتكاملة تساهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، وتعزيز الكفاءة التشغيلية للعمليات البنكية، وتحسين إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي. توفر الدراسة إطاراً مرجعياً يمكن للبنوك الاستفادة منه في صياغة خططها الاستراتيجية لتطوير البنية التحتية التقنية وتحديث أنظمة المعلومات بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.

إثراء المعرفة الأكاديمية: تمثل الدراسة إضافة قيمة للمكتبة الأكاديمية والعملية في مجال نظم المعلومات الإدارية والقطاع المصرفي السعودي، حيث تساهم في سد فجوة معرفية واضحة في الأدبيات العربية المتعلقة بهذا الموضوع الحيوي. تقدم الدراسة إطاراً نظرياً محدثاً يعكس أحدث التطورات في مجال نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في القطاع المصرفي، وتوفر بيانات ميدانية حديثة من البيئة السعودية يمكن للباحثين والأكاديميين الاستفادة منها في دراسات مستقبلية.

الأهمية الاقتصادية:

- دعم أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ في التحول الرقمي.
- تعزيز كفاءة القطاع المصرفي كركيزة للاقتصاد الوطني.

- تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للمواطنين والمقيمين.
- المساهمة في بناء اقتصاد معرفي قائم على التقنية والابتكار.

الأهمية التطبيقية:

- توفير توصيات عملية قابلة للتطبيق المباشر في البنوك السعودية.
- المساهمة في تحسين عائد الاستثمار في تقنية المعلومات.
- دعم جهود التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي.
- تعزيز القدرة التنافسية للبنوك في السوق المحلية والإقليمية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف البحثية المحددة والقابلة للقياس، والتي تشكل في مجملها إطاراً متكاملًا لفهم العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المصرفي. تتنوع هذه الأهداف بين الوصفية والتحليلية والتطبيقية، وتتكامل فيما بينها لتقديم رؤية شاملة ومتعمقة حول موضوع الدراسة.

١. قياس مستوى التطبيق

قياس وتقييم المستوى الفعلي لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية السعودية، من خلال تحديد درجة استخدام المكونات المختلفة لهذه النظم، ومدى تغطيتها للعمليات والوظائف البنكية المختلفة، ودرجة تكاملها مع الأنظمة الأخرى.

٢. تحليل الأثر على الأداء

تحليل وقياس الأثر المباشر وغير المباشر لتطبيق نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي والتشغيلي للبنوك، من خلال دراسة مؤشرات متعددة تشمل الربحية، والكفاءة التشغيلية، وجودة الخدمات، ورضا العملاء، والقدرة على الابتكار، والميزة التنافسية.

٣. تحديد العوامل المؤثرة

تحديد وتحليل العوامل التنظيمية والتقنية والبشرية التي تعزز أو تعيق التطبيق الفعال لنظم المعلومات الإدارية في البنوك السعودية، بما يشمل عوامل مثل دعم الإدارة العليا، والثقافة المؤسسية، والكفاءات البشرية، والبنية التحتية التقنية، والتكامل بين الأنظمة.

٤. تقديم التوصيات العملية

تطوير وتقديم مجموعة من التوصيات العملية والقابلة للتطبيق لتحسين مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك السعودية، وتعزيز العائد على الاستثمار في هذه النظم، وتجاوز التحديات والعقبات التي تواجه التطبيق الفعال.

الهدف الاستراتيجي الشامل

تهدف الدراسة في نهاية المطاف إلى توفير إطار متكامل يساعد البنوك التجارية السعودية على تحسين استخدامها لنظم المعلومات الإدارية بما يعزز من أدائها المؤسسي ويدعم تحقيق أهدافها الاستراتيجية في ظل بيئة تنافسية متزايدة التعقيد.

الأهداف الفرعية التطبيقية

١. جمع بيانات ميدانية حديثة من البنوك السعودية.
٢. اختبار الفرضيات البحثية إحصائياً.
٣. تحليل الفروقات بين البنوك المختلفة.
٤. تطوير دليل عملي لأفضل الممارسات في تطبيق النظم.

الأهداف الفرعية النظرية

١. بناء إطار نظري شامل يربط بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المصرفي.
٢. مراجعة وتحليل الأدبيات السابقة في هذا المجال.
٣. تطوير نموذج مفاهيمي للعلاقة بين المتغيرات.
٤. تحديد المؤشرات والمقاييس المناسبة للأداء البنكي.

تساؤلات الدراسة:

تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من التساؤلات البحثية الجوهرية التي تهدف إلى استكشاف وفهم العلاقات المعقدة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المصرفي. تمثل هذه التساؤلات خارطة طريق توجه مسار البحث وتحدد نطاقه ومجالاته، وتندرج من العام إلى الخاص ومن الوصفي إلى التحليلي.

التساؤل الأول: ما هو المستوى الفعلي لتطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية السعودية؟

يسعى هذا التساؤل إلى تحديد درجة نضج وتطور نظم المعلومات الإدارية في البنوك السعودية، ومدى شمولية تغطيتها للوظائف والعمليات البنكية المختلفة، ومستوى تكاملها مع الأنظمة الأخرى.

التساؤل الثاني: كيف يؤثر مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية على جودة اتخاذ القرار في البنوك؟

يركز هذا التساؤل على استكشاف العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعملية صنع القرار في المستويات الإدارية المختلفة، ومدى مساهمة هذه النظم في تحسين جودة وسرعة ودقة القرارات البنكية.

العلاقة بالأداء المالي والتشغيلي: ما طبيعة وقوة العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية والأداء المالي والتشغيلي للبنوك؟

يبحث هذا التساؤل في تحديد مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على مؤشرات الأداء المالي مثل الربحية والعائد على الأصول والسيولة، وكذلك مؤشرات الأداء التشغيلي مثل الكفاءة وجودة الخدمات والإنتاجية.

التحديات والعقبات: ما هي أبرز التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية التي تواجه البنوك السعودية في تطبيق نظم المعلومات الإدارية بفعالية؟

يهدف هذا التساؤل إلى تحديد ووصف وتحليل العقبات والصعوبات التي تحد من الاستفادة الكاملة من إمكانات نظم المعلومات الإدارية، سواء كانت تحديات تقنية أو إدارية أو ثقافية أو مالية.

تساؤلات فرعية إضافية

- كيف تساهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين إدارة المخاطر البنكية؟
- ما العلاقة بين الاستثمار في نظم المعلومات والعائد المالي؟
- كيف تتكامل نظم المعلومات الإدارية مع تقنيات الذكاء الاصطناعي الحديثة؟
- ما تأثير هذه النظم على مستوى الشفافية والحوكمة المؤسسية؟
- هل تختلف مستويات تطبيق نظم المعلومات الإدارية بين البنوك الكبيرة والصغيرة؟
- ما دور الثقافة المؤسسية في تعزيز أو إعاقة تطبيق هذه النظم؟
- كيف تؤثر نظم المعلومات الإدارية على رضا العملاء وولائهم؟
- ما أثر هذه النظم على قدرة البنوك على الابتكار وتطوير منتجات جديدة؟

فروض الدراسة:

بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة والتساؤلات البحثية، تم صياغة مجموعة من الفرضيات العلمية القابلة للاختبار والتي تمثل توقعات الباحثة حول طبيعة العلاقات بين المتغيرات محل الدراسة. تمثل هذه الفرضيات جوهر البحث التجريبي وتوجه عملية جمع وتحليل البيانات.

الفرضية الأولى: العلاقة الإيجابية الأساسية

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية والأداء الشامل للبنوك التجارية السعودية.

تفترض هذه الفرضية أن البنوك التي تطبق نظم معلومات إدارية أكثر تطوراً وشمولية تحقق مستويات أداء أعلى مقارنة بالبنوك ذات المستويات الأقل من التطبيق. يشمل الأداء هنا الأداء المالي (الربحية، العائد على الأصول، العائد على حقوق المساهمين) والأداء التشغيلي (الكفاءة، الإنتاجية، جودة الخدمات) والأداء الاستراتيجي (الحصة السوقية، القدرة التنافسية، معدلات النمو).

الفرضية الثانية: تحسين جودة القرار

يساهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل إيجابي ومعنوي في تعزيز جودة عملية اتخاذ القرار الإداري في البنوك على مختلف المستويات الإدارية.

تشير هذه الفرضية إلى أن نظم المعلومات الإدارية توفر معلومات دقيقة وموثوقة وفي الوقت المناسب، مما يمكن المديرين من اتخاذ قرارات أكثر استنارة وفعالية. تشمل جودة القرار عدة أبعاد منها: دقة القرار، سرعة اتخاذه، توافقه مع الأهداف الاستراتيجية، وقدرته على حل المشكلات بفعالية.

الفرضية الثالثة: تأثير التحديات

تؤثر التحديات التقنية والتنظيمية والبشرية بشكل سلبي ودال إحصائياً على فعالية تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستفادة البنوك منها.

تفترض هذه الفرضية وجود علاقة عكسية بين مستوى التحديات التي تواجهها البنوك ودرجة النجاح في تطبيق نظم المعلومات الإدارية. تشمل هذه التحديات: مقاومة التغيير من قبل الموظفين، نقص المهارات التقنية، صعوبات التكامل بين الأنظمة، محدودية الموارد المالية، وضعف البنية التحتية التقنية.

فرضيات فرعية إضافية

الفرضية الفرعية الأولى

توجد فروق دالة إحصائية في مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية بين البنوك الكبيرة والبنوك الصغيرة والمتوسطة، لصالح البنوك الأكبر حجماً.

الفرضية الفرعية الثانية

يلعب دعم الإدارة العليا دوراً وسيطاً إيجابياً في العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية والأداء المصرفي.

الفرضية الفرعية الثالثة

توجد علاقة إيجابية بين الاستثمار في تدريب الموظفين على نظم المعلومات الإدارية ومستوى الاستفادة من هذه النظم.

الفرضية الفرعية الرابعة

تساهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين قدرة البنوك على إدارة المخاطر والامتثال التنظيمي بشكل دال إحصائياً.

الدراسات السابقة:

يزخر الأدب البحثي العربي والعالمي بالعديد من الدراسات التي تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالأداء المؤسسي في القطاع المصرفي. تقدم هذه الدراسات إطاراً مرجعياً قيماً يساعد في فهم الظاهرة محل البحث ويوفر أساساً لبناء الإطار النظري والمنهجي للدراسة الحالية.

١. دراسة فيصل صالح محمد (٢٠٠٨)

أثر نظم المعلومات الإدارية على الفاعلية التنظيمية: دراسة حالة البنك الأهلي اليمني

أجريت هذه الدراسة الرائدة على البنك الأهلي اليمني وركزت على تحليل العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية والفاعلية التنظيمية. أكدت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي لنظم المعلومات الإدارية على مختلف أبعاد الفاعلية التنظيمية، بما في ذلك تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. أوصت الدراسة بضرورة الاستثمار المستمر في تطوير وتحديث نظم المعلومات الإدارية، وتدريب الموظفين على استخدامها بفعالية.

٢. أبحاث حديثة في البنوك السعودية (٢٠٢٣-٢٠٢٥)

نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المصرفية

أشارت مجموعة من الدراسات الحديثة التي أجريت في السياق السعودي إلى الدور المحوري الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ودعم عمليات اتخاذ القرار الاستراتيجي. أظهرت هذه الدراسات أن البنوك السعودية التي تستثمر بشكل أكبر في تطوير بنيتها التحتية المعلوماتية تحقق مستويات أعلى من رضا العملاء، وتتمتع بقدرة أكبر على الابتكار وتطوير منتجات جديدة. كما أكدت هذه الدراسات على أهمية التكامل بين نظم المعلومات المختلفة لتحقيق أقصى استفادة ممكنة.

٣. دراسات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية (٢٠٢٤)

التكامل بين نظم المعلومات الإدارية والتقنيات الحديثة

كشفت دراسات حديثة حول تطبيقات الذكاء الاصطناعي في البنوك السعودية عن أهمية بالغة للتكامل بين نظم المعلومات الإدارية التقليدية والتقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وتحليلات البيانات الضخمة. أظهرت هذه الدراسات أن هذا التكامل يعزز بشكل كبير من الأداء المالي للبنوك، ويحسن قدرتها على إدارة المخاطر، ويمكّنها من تقديم خدمات مخصصة وأكثر ملاءمة لاحتياجات العملاء. أكدت النتائج على ضرورة بناء بنية تحتية معلوماتية قوية ومرنة تدعم دمج هذه التقنيات المتقدمة.

ملخص الدروس المستفادة من الدراسات السابقة

الفجوات البحثية المحددة:

- نقص الدراسات التي تركز على السياق السعودي المعاصر.
- محدودية الدراسات التي تتناول العوامل الوسيطة والمعدلة.
- قلة الأبحاث التي تقيس الأثر طويل المدى.
- الحاجة لدراسات تربط بين التقنيات التقليدية والحديثة.

النتائج الإيجابية المشتركة:

- وجود تأثير إيجابي واضح لنظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي.
- أهمية التكامل بين نظم المعلومات المختلفة.
- دور نظم المعلومات في تحسين جودة القرارات.
- مساهمة هذه النظم في تعزيز الميزة التنافسية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى إطار نظري متكامل يجمع بين نظريات نظم المعلومات والإدارة والأداء المؤسسي، مما يوفر أساساً علمياً قوياً لفهم وتحليل العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة. يتضمن هذا الإطار النظري عدة مكونات أساسية تشكل في مجملها رؤية شاملة للظاهرة المدروسة.

تعريف نظم المعلومات الإدارية

نظام متكامل من الأفراد والإجراءات والبيانات والبرمجيات والأجهزة التي تعمل معاً لتوفير المعلومات اللازمة لدعم العمليات والإدارة واتخاذ القرار في المنظمة.

نظريات القيمة التنافسية

توضح كيف تساهم نظم المعلومات في بناء ميزة تنافسية مستدامة من خلال التمايز وقيادة التكلفة والتركيز.

نظريات الأداء المؤسسي

تفسر كيفية قياس وتقييم أداء المنظمات من خلال مؤشرات مالية وتشغيلية واستراتيجية متعددة الأبعاد.

نظم المستوى التشغيلي

تدعم العمليات اليومية والمعاملات الروتينية، مثل نظم معالجة المعاملات البنكية وإدارة الحسابات.

نظم المستوى التكتيكي

تدعم الإدارة الوسطى في مراقبة الأداء وتحليل البيانات واتخاذ القرارات قصيرة ومتوسطة المدى.

نظم المستوى الاستراتيجي

تدعم الإدارة العليا في التخطيط الاستراتيجي طويل المدى وصنع القرارات الاستراتيجية المصيرية.

الأبعاد الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية

البعد التقني:

يشمل الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والبنية التحتية التقنية التي تشكل العمود الفقري المادي للنظام.

- أجهزة الخوادم وأنظمة التخزين.
- برمجيات التطبيقات وأنظمة التشغيل.
- قواعد البيانات ومستودعات البيانات.
- شبكات الاتصال والبنية التحتية الرقمية.

البعد البشري:

يتضمن المستخدمين والمطورين والمديرين ومهاراتهم ومعارفهم وقدراتهم على استخدام النظام بفعالية.

- مهارات وكفاءات الموظفين.
- برامج التدريب والتطوير المستمر.
- الثقافة التنظيمية تجاه التقنية.
- قبول المستخدمين ورضاهم عن النظام.

البعد التنظيمي:

يشمل السياسات والإجراءات والعمليات التنظيمية والهياكل الإدارية التي تحكم استخدام النظام.

- سياسات أمن المعلومات والخصوصية.
- إجراءات العمل والعمليات المعتمدة.
- هياكل الحوكمة والمساءلة.
- استراتيجيات تطوير نظم المعلومات.

إطار عمل تقييم الأداء البنكي:

لتقييم أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء البنكي، تعتمد الدراسة على إطار عمل شامل يتضمن عدة أبعاد للأداء:

الأداء المالي

مؤشرات الربحية، العائد على الأصول، العائد على حقوق المساهمين، هامش الربح الصافي، نمو الإيرادات.

الأداء التشغيلي

كفاءة العمليات، إنتاجية الموظفين، سرعة إنجاز المعاملات، جودة الخدمات، معدلات الخطأ.

أداء العملاء

رضا العملاء، ولاء العملاء، معدلات الاحتفاظ، شكاوى العملاء، صافي نقاط الترويج.

الأداء الابتكاري

عدد المنتجات الجديدة، سرعة التسويق، الاستثمار في البحث والتطوير، براءات الاختراع.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على منهجية بحثية علمية صارمة تضمن الحصول على نتائج موثوقة وقابلة للتعميم تجمع المنهجية بين الأساليب الكمية والنوعية لتوفير فهم شامل ومتعمق للظاهرة محل الدراسة. يستعرض هذا القسم المنهج المتبع، وأدوات جمع البيانات، وأساليب التحليل الإحصائي، وحدود الدراسة.

المنهج البحثي

المنهج الوصفي التحليلي

تبنى الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين وصف الظاهرة وتحليل العلاقات بين المتغيرات. يتيح هذا المنهج جمع بيانات كمية ونوعية غنية من عينة ممثلة من البنوك التجارية السعودية، وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية متقدمة لاختبار الفرضيات واستخلاص النتائج والتوصيات.

مجتمع وعينة الدراسة

البنوك التجارية السعودية

يتكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية المحلية والأجنبية العاملة في المملكة العربية السعودية. سيتم اختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة تضم مزيجاً من البنوك الكبيرة والمتوسطة والصغيرة، لضمان تمثيل كافة فئات البنوك في العين. تستهدف الباحثة الوصول إلى ما لا يقل عن ٥٠ مشاركاً من مديري نظم المعلومات والإدارات المالية والعمليات.

الاستبانة الإلكترونية

تمثل الأداة الرئيسية لجمع البيانات الكمية. تم تصميم استبانة شاملة تتضمن عدة محاور تغطي مختلف جوانب الدراسة: مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة، مؤشرات الأداء المالي والتشغيلي، التحديات والعقبات، العوامل المؤثرة في النجاح. تم تطوير الاستبانة بناءً على مراجعة شاملة للأدبيات السابقة واستخدام مقاييس موثوقة ومعتمدة علمياً. ستخضع الاستبانة لاختبارات الصدق والثبات للتأكد من صلاحيتها للاستخدام.

المقابلات شبه المهيكلية

تستخدم كأداة مكملة لتوفير بيانات نوعية عميقة. سيتم إجراء مقابلات مع مجموعة مختارة من خبراء تكنولوجيا المعلومات المصرفية، ومديري نظم المعلومات، وقيادات الإدارة العليا في البنوك. تهدف هذه المقابلات إلى استكشاف تجاربهم ووجهات نظرهم وآرائهم حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية، والتحديات التي يواجهونها، وأفضل الممارسات التي يوصون بها. ستساعد البيانات النوعية في تفسير النتائج الكمية وإثرائها.

تحليل الوثائق والتقارير

سيتم مراجعة وتحليل التقارير السنوية للبنوك، والبيانات المالية المنشورة، وتقارير الحوكمة، وأي وثائق أخرى ذات صلة متاحة للعموم. يهدف هذا التحليل إلى جمع بيانات ثانوية موثوقة حول الأداء المالي والتشغيلي للبنوك، ومستوى استثماراتها في تكنولوجيا المعلومات، واستراتيجياتها التقنية. ستكمل هذه البيانات البيانات الأولية المجمعة من الاستبانات والمقابلات.

أساليب تحليل البيانات:

التحليل النوعي

سيتم تحليل البيانات النوعية المجمعة من المقابلات وتحليل الوثائق باستخدام أسلوب التحليل الموضوعي (Thematic Analysis):

- تفرغ المقابلات وترميزها بشكل منهجي
- تحديد الموضوعات والأنماط المتكررة
- تصنيف البيانات في فئات ذات معنى
- استخلاص الرؤى والنتائج النوعية
- دمج النتائج النوعية مع النتائج الكمية للحصول على فهم شامل

التحليل الكمي

سيتم استخدام برنامج (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات الكمية المجمعة من الاستبانات. تشمل الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- الإحصاء الوصفي (المتوسطات، الانحرافات المعيارية، التكرارات، النسب المئوية).
- اختبارات الصدق والثبات (معامل ألفا كرونباخ، التحليل العاملي).
- تحليل الارتباط لدراسة العلاقات بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.
- اختبارات الفروق (ANOVA – t-test) لمقارنة المجموعات المختلفة.

أدوات الدراسة:

الأدوات النوعية

١. المقابلات

إجراء مقابلات معمقة وجهاً لوجه أو عبر الاتصال المرئي مع خبراء في مجال نظم المعلومات الإدارية والقطاع المصرفي. توفر هذه المقابلات رؤى نوعية غنية حول التحديات والفرص والممارسات الفضلى في تطبيق النظم المعلوماتية.

٢. مراجعة الأدبيات

مراجعة شاملة للأدبيات العلمية والدراسات السابقة ذات الصلة على المستويين المحلي والدولي. تساعد هذه المراجعة في بناء إطار نظري متين، تحديد الفجوات البحثية، وتدعيم النتائج بأسس علمية راسخة ومقارنات معيارية.

الأدوات الكمية

١. الاستبيانات

استخدام استبيانات إلكترونية وورقية موجهة لمدراء وفنيي نظم المعلومات في البنوك السعودية لجمع بيانات كمية شاملة. تتضمن الاستبيانات أسئلة مقننة تقيس مستوى التطبيق، درجة الرضا، والتحديات المواجهة، وتستخدم مقاييس ليكرت لقياس الاتجاهات والآراء بدقة.

٢. تحليل البيانات

تحليل بيانات الأداء المالي والتشغيلي للبنوك خلال فترة محددة باستخدام أدوات التحليل الإحصائي المتقدمة. يشمل ذلك مراجعة التقارير المالية السنوية، مؤشرات الأداء الرئيسية، وبيانات الكفاءة التشغيلية لقياس التأثير الفعلي لنظم المعلومات.

تضمن هذه المجموعة المتنوعة من أدوات البحث الكمية والنوعية الحصول على بيانات شاملة وموثوقة تمكن من تحليل متعمق للظاهرة المدروسة من زوايا متعددة، مما يعزز من صحة النتائج وقابليتها للتعميم على البنوك التجارية السعودية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على البنوك التجارية العاملة في المملكة العربية السعودية، سواء كانت بنوكاً محلية أو فروعاً لبنوك أجنبية. لا تشمل الدراسة المؤسسات المالية الأخرى مثل شركات التأمين أو شركات التمويل أو البنوك الإسلامية المتخصصة.

الحدود الزمانية

تغطي الدراسة الفترة الزمنية من عام ٢٠٢٥ إلى عام ٢٠٢٦، مع التركيز على الوضع الحالي لتطبيق نظم المعلومات الإدارية والأداء المعاصر للبنوك. يعكس هذا الإطار الزمني أحدث التطورات في مجال التقنية المصرفية في المملكة.

الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على نظم المعلومات الإدارية التقليدية وتطبيقاتها الأساسية، دون التعمق الكبير في تقنيات الذكاء الاصطناعي المتقدمة مثل التعلم العميق أو معالجة اللغات الطبيعية، على الرغم من الإشارة إليها كعوامل تكميلية. كما تركز على الأداء المؤسسي دون التطرق لتأثيرات أخرى مثل الأثر الاجتماعي أو البيئي.

الحدود المنهجية

تعتمد الدراسة بشكل أساسي على البيانات المجمعة من الاستبانات والمقابلات، والتي قد تخضع لمحدودية الاستجابة أو التحيزات الشخصية للمشاركين. كما أن الدراسة تقدم لقطة زمنية (cross-sectional) للوضع الحالي وليست دراسة طولية تتبع التطورات عبر فترة زمنية ممتدة.

على الرغم من هذه الحدود، تسعى الدراسة إلى تقديم فهم شامل وعميق للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المصرفي في السياق السعودي، وتقديم نتائج وتوصيات ذات قيمة عملية وأكاديمية عالية. يمكن للدراسات المستقبلية البناء على هذه النتائج وتوسيع نطاق البحث ليشمل متغيرات إضافية أو سياقات مختلفة.

ورغم ما قد تواجهه هذه الدراسة من قيود تتعلق بمحدودية الاستجابة أو التحيزات الذاتية في الإجابات، فإنها تسعى إلى تقديم تصور واقعي يعكس طبيعة العلاقة بين تطبيقات نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء المصرفي في البنوك التجارية السعودية. إذ تمثل هذه العلاقة أحد أهم مرتكزات التطوير الإداري والرقمي في القطاع المصرفي الذي يشهد تحولاً كبيراً نحو التكنولوجيا المالية والرقمنة في العمليات المصرفية.

ومن خلال نتائج هذه الدراسة، يمكن الإسهام في تعزيز فهم كيفية توظيف نظم المعلومات الإدارية بصورة استراتيجية تسهم في دعم عملية اتخاذ القرار، ورفع كفاءة الأداء التشغيلي، وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء. كما تسعى الدراسة إلى تسليط الضوء على التحديات التي تواجه البنوك في تطبيق نظم المعلومات الإدارية بفعالية، مثل ضعف البنية التحتية التقنية، أو نقص الكفاءات البشرية المتخصصة، أو مقاومة التغيير التنظيمي.

إن القيمة العلمية لهذه الدراسة لا تقتصر فقط على اختبار العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المصرفي، بل تمتد إلى تقديم نموذج تفسيري يساعد في فهم الدور الوسيط الذي يمكن أن تلعبه التكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك. كما يمكن أن تشكل نتائج البحث مرجعاً مهماً لصناع القرار في المؤسسات المصرفية لتطوير استراتيجيات رقمية أكثر فاعلية تتواءم مع متطلبات التحول الرقمي ورؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تركز على بناء اقتصاد معرفي قائم على التقنية والابتكار.

المراجع:

- الشمري، محمد بن ناصر. (٢٠٢١م). أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي السعودي: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية. مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك سعود، المجلد ٣٥، العدد ٢، ص ١٤٥-١٧٦.
- الخطيب، خالد عبد الرحمن، والجندي، أحمد يوسف. (٢٠٢٢م). دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء المالي في البنوك التجارية العربية. مجلة البحوث المالية والإدارية، جامعة القاهرة، العدد ١٨، ص ٨٧-١١٨.
- Al-Harbi, F. & Al-Otaibi, M. (2023). The Impact of Management Information Systems Applications on the Operational Performance of Saudi Commercial Banks. Journal of Business and Management Research, Vol. 14, No. 4, pp. 220–245.
- فيصل صالح محمد (٢٠٠٨). "أثر نظم المعلومات الإدارية في الفاعلية التنظيمية: دراسة ميدانية في البنك الأهلي اليمني". جامعة عدن، اليمن.
- مؤسسة النقد العربي السعودي (٢٠٢٥). "الدليل التنظيمي لحوكمة تقنية المعلومات في القطاع المالي". الرياض: مؤسسة النقد العربي السعودي.
- New Horizons Education (2025). "ما هو مستقبل تخصص نظم المعلومات الإدارية؟". متاح على الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- البنوك التجارية السعودية (٢٠٢٣-٢٠٢٥). "دراسات وتقارير داخلية حول تطبيق نظم المعلومات الإدارية". تقارير منشورة ومتاحة للباحثين.