

أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي (دراسة حالة في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس عدن)

الاستلام: 2025/ 04 /29
التحكيم: 2025/ 06 /18
القبول: 2025/ 06 /19

معتصم ياسر علي⁽¹⁾
إسكندر حسن عبد الستار^{(2)*}

© 2025 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2025 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة [مؤسسة المشاع الإبداعي](#) شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

⁽¹⁾ باحث وطالب ماجستير في الدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والإنسانية، جامعة العلوم والتكنولوجيا - عدن، اليمن.

⁽²⁾ أستاذ إدارة الأعمال المساعد، كلية العلوم الإدارية والإنسانية، جامعة العلوم والتكنولوجيا - عدن، اليمن.

* عنوان المراسلة: i.abdulsattar@aden.ust.edu

أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي (دراسة حالة في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس عدن)

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة (الموارد البشرية، والموارد المادية، والبرمجيات، والشبكات، والأمن السيبراني) في الأداء المؤسسي بأبعاده (العمليات الداخلية، والأداء المالي، والعملاء، والتعلم والنمو) في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحديد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأبعاد الأداء المؤسسي، وكانت الاستبانة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات الأولية، وتمثل مجتمع الدراسة بالموظفين في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن البالغ عددهم (169) عنصراً، واعتمد الباحثان على العينة القصدية غير العشوائية المتمثلة بـ (مديري عموم ونوابهم، ومديري إدارات ونوابهم، ورؤساء الأقسام، ومختصين/ فنيين) البالغ عددهم (91) مفردة، وتم الاعتماد على برنامج الـ "SPSS" في تجهيز البيانات وتحليلها آلياً وتم استرداد (81). وكانت قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات بنسبة (0.67) ونسبة المصدقية لإجابات المجتمع (0.82). أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي، حيث كان للموارد البشرية والموارد المادية التأثير الأكبر في تحسين كفاءة العمليات الداخلية وتعزيز الأداء المالي، كما تبين أن الأمن السيبراني يعد عنصراً حاسماً في حماية البيانات وضمان استمرارية العمليات التشغيلية، في حين أن للبرمجيات والشبكات دوراً داعماً في تحسين التواصل المؤسسي وتعزيز العلاقات الداخلية والخارجية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في تطوير البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية، وتعزيز كفاءة الموارد البشرية من خلال التدريب المستمر، بالإضافة إلى تأسيس إدارة للأمن السيبراني وتفعيلها لحفظ أمان وسريّة المعلومات، كما أكدت على أهمية دمج تقنيات البرمجيات الحديثة والشبكات المتطورة لتحسين التفاعل المؤسسي وتعزيز التعلم والنمو، مما يساهم في تحقيق أداء مؤسسي مستدام وتنافسي.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الأداء المؤسسي، كفاءة العمليات.

The Impact of Management Information Systems on Institutional Performance in the Central Bank of Yemen – Main Branch, Aden

Moatasem Yaser Ali ⁽¹⁾

Iskander Hasson A. Sattar^(1,*)

Abstract:

This study aimed to analyze the impact of Management Information Systems (MIS) across its various dimensions (human resources, physical resources, software, networks, and cybersecurity) on institutional performance dimensions (internal processes, financial performance, customers, and learning and growth) at the Central Bank of Yemen – Head Office in Aden.

The study adopted the descriptive-analytical method to determine the relationship between MIS and institutional performance. A questionnaire was used as the primary tool for collecting primary data. The study population consisted of 169 employees at the Central Bank of Yemen – Head Office in Aden. The researchers relied on a purposive non-random sample, including (general managers and their deputies, department managers and their deputies, section heads, specialists/technicians), totaling 91 participants, with 81 valid questionnaires retrieved. Data was processed and analyzed using the SPSS software. The reliability coefficient of the data collection tool reached 0.67, while the credibility of the responses was 0.82.

The study results revealed a statistically significant relationship between Management Information Systems and institutional performance. Human and physical resources had the most substantial impact on improving internal process efficiency and enhancing financial performance. Additionally, cybersecurity was found to be a critical factor in protecting data and ensuring the continuity of operational processes, while software and networks played a supportive role in improving organizational communication and strengthening internal and external relationships. The study recommended investing in the development of MIS infrastructure and enhancing the efficiency of human resources through continuous training. It also emphasized the need to establish and activate a dedicated cybersecurity management department to ensure information security and confidentiality. Furthermore, the study highlighted the importance of integrating modern software technologies and advanced networks to enhance organizational interaction and foster.

Keywords: *Management Information Systems, Institutional Performance, Operational Efficiency*

⁽¹⁾ Post-graduate student and Researcher, University of Science and Technology – Aden, Yemen.

⁽²⁾ Assistant Professor in Business Management, University of Science and Technology – Aden, Yemen.

* Corresponding Email Address: i.abdulsattar@aden.ust.edu

مقدمة الدراسة:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع والتحول الرقمي الذي يشهده العالم أصبحت نظم المعلومات الإدارية (Management information system) عنصراً حيوياً لضمان استدامة المؤسسات ورفع كفاءتها، فهي تمثل البنية التحتية التي تعتمد عليها المؤسسات لجمع البيانات، ومعالجتها، وتحليلها لدعم اتخاذ القرار الاستراتيجي وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة، وتستند هذه النظم إلى عدة أبعاد رئيسية، تشمل الموارد البشرية التي تدير وتطور الكفاءات، والموارد المادية التي تشمل الأجهزة والمعدات اللازمة، بالإضافة إلى الشبكات التي تربط بين الأنظمة المختلفة، والبرمجيات التي تسهل العمليات التشغيلية، فضلاً عن الأمن السيبراني الذي يحمي البيانات ويضمن استمرارية العمل بأمان.

مشكلة الدراسة:

تعد البنوك من أهم المؤسسات المالية التي تؤدي دوراً مهماً في المجتمعات، من الدور الفعال الذي تحققه في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتقديمها خدمات وأنشطة مصرفية واستثمارية متكاملة محلياً وخارجياً، من آليات وبرامج عمل متطورة ومنضبطة بالمعايير المصرفية، بهدف تحقيق أفضل ربح يمكنها من الاستمرار والنمو، ومن ثم تقديم عوائد أعلى للمساهمين والمودعين، وتوفير خدمات مصرفية متميزة تحقق رضا العملاء الحاليين، والفوز بجذب عملاء محتملين لتحسين أدائها المؤسسي، فقد ذكرت دراسة خيرة، (2022م، 7) أن تحسين الأداء المؤسسي يتربع على قمة اهتمامات المصارف والبنوك لأنه يعد مؤشراً حقيقياً لقياس نجاح البنوك في أداء مهامها وتنفيذ أنشطتها، ومن خلال خبرة الباحثين وعملهما في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس لاحظا أسباباً عدة منها:

(ضعف في الأداء المؤسسي للبنك في مراقبته للبنوك المحلية، وانخفاضاً للعملة، وبروز سوق مصرفي مواز للبنوك، وضغوطات خارجية تضعف الأداء المؤسسي، وضعف في العمليات الداخلية، وضعف في الأداء المالي، وعدم التعلم والنمو من المؤسسات المالية الخارجية، وتوتر العلاقة مع العملاء من البنوك اليمنية).

ولذا نجد أنه من المناسب الدراسة والتعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن، ومن المعلوم للجميع أن تطوير وبناء نظم جيدة للمعلومات في المؤسسات له علاقة مباشرة بتطوير ونمو البنوك، فقد أصبحت الحاجة إلى المعلومات من المتطلبات الأولية والأساسية للبقاء والمنافسة. وتوصلت دراسة المعمري، وآخرين (2022م، 13)، وعبد الرحمن وآخرين حول المتغيرين (نظم المعلومات، والأداء المؤسسي) إلى النتائج التي تشير إلى وجود أثر مرتفع ذي دلالة إحصائية لمقومات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء.

ومن هنا فإن مشكلة الدراسة الرئيسية تتمثل في السؤال الرئيس الآتي:

- ما أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

ويتفرع من السؤال الرئيس سبعة أسئلة فرعية:

- ما مستوى الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن؟
- ما مستوى نظم المعلومات الإدارية في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن؟
- ما أثر الموارد البشرية في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن؟
- ما أثر الإمكانيات المادية في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن؟
- ما أثر الإمكانيات البرمجية في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن؟
- ما أثر الشبكات في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن؟
- ما أثر الأمن السيبراني في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن؟

أهداف الدراسة:

- الهدف الرئيس: معرفة أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

الأهداف الفرعية:

- التعرف على أثر الأداء المؤسسي على البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.
- تحديد مستوى أثر نظم المعلومات الإدارية على البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.
- معرفة أثر الموارد البشرية في الأداء المؤسسي على البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.
- معرفة أثر الإمكانيات المادية في الأداء المؤسسي على البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.
- معرفة الإمكانيات البرمجية في الأداء المؤسسي على البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.
- التعرف على أثر الشبكات في الأداء المؤسسي على البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.
- معرفة أثر الأمن السيبراني في الأداء المؤسسي على البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

أهمية الدراسة:

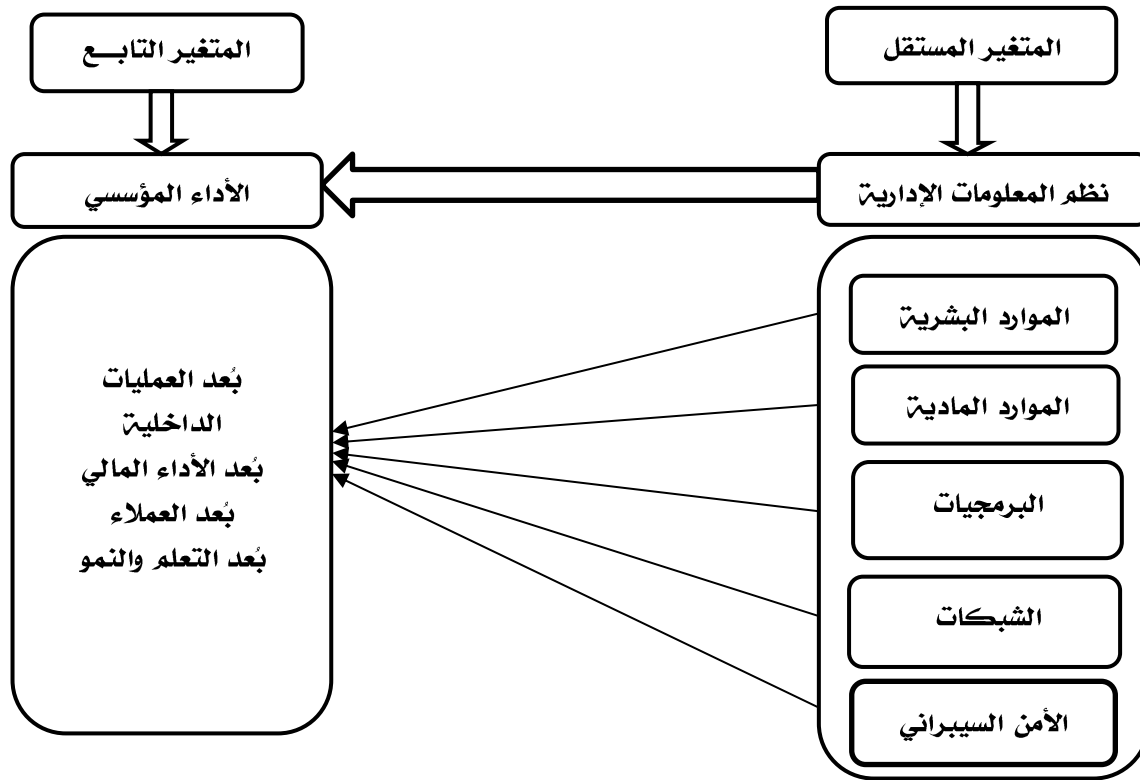
الأهمية النظرية:

- يأمل الباحثان أن تكون لهذه الدراسة إضافة نوعية للمكتبة اليمنية والعربية والباحثين المهتمين في تحقيق الأهمية النوعية المرجوة لدى البنك المركزي اليمني في تحديد طبيعة العلاقة بين الأداء المؤسسي، ونظم المعلومات الإدارية في المجتمع المبحوث.
- توضيح مفاهيم الدراسة وأبعادها الفرعية، والاطلاع على المزيد من متغيرات الدراسة الأساسية للمساهمة في سد الفجوة المعرفية للبنك المركزي اليمني في تحديد طبيعة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية على الأداء المؤسسي في المجتمع المبحوث.

الأهمية العلمية:

- وضع نتائج هذه الدراسة المهمة تحت تصرف البنك المركزي اليمني خصوصاً بما يساهم في توضيح أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي في المجتمع المبحوث.
- تتجلى الأهمية النوعية لهذه الدراسة التي نقدمها للمجتمع المبحوث في تطوير أعمالها.

أبعاد المتغيرات الرئيسية للأنموذج: تم بناء الأنموذج المعرفي الافتراضي للمتغيرات بناءً على نموذج عودة، (2021م)، المعمري وآخرين، (2022م)، وبطاقة الأداء المتوازن بحسب الآتي:



شكل (1) الأنموذج المعرفي الافتراضي لأثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات للدراسة:

أولاً: نظم المعلومات الإدارية (المتغير المستقل): التعريف الإجرائي لمفهوم نظم المعلومات الإدارية هو: عبارة عن مجموعة من الموارد البشرية، والموارد المادية، والبرمجيات، والشبكات، المتعلقة بأنشطة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن وذلك من أجل مساعدة الإدارة في عمليات تحسين الأداء المؤسسي بكفاءة وفاعلية مع المحافظة على أمان وسرية المعلومات.

ثانياً: الموارد البشرية: (البعد الأول للمتغير المستقل): التعريف الإجرائي لمفهوم الموارد البشرية: عبارة عن المستخدمين النهائيين وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن إدامة وتشغيل النظام في البنك المركزي اليمني- المركز الرئيس بشكل كفاء وفعال لتحقيق أهداف العملاء.

ثالثاً: الموارد المادية: (البعد الثاني للمتغير المستقل): التعريف الإجرائي لمفهوم الموارد المادية: عبارة عن الأجهزة والمكونات المادية الملموسة المستخدمة في عمليات البنك المركزي اليمني- المركز الرئيس عدن والتي تعمل على تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة مضافة للبنك المركزي.

رابعاً: البرمجيات: (البعد الثالث للمتغير المستقل): التعريف الإجرائي لمفهوم البرمجيات: بأنها عبارة عن مجموعة من الأوامر والتعليمات التي يستخدمها البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن في معالجة البيانات والمعلومات، ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل الموجهة لمكونات الحواسيب المادية والأنظمة التطبيقية وأنظمة الأمن المعلوماتي.

خامساً: الشبكات: (البعد الرابع للمتغير المستقل): التعريف الإجرائي لمفهوم الشبكات: عبارة عن قدرة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن على ربط تكنولوجيا الاتصالات الداخلية والاتصالات بعيدة المدى مع الأجهزة والأنظمة لتبادل المعلومات والبيانات داخل وخارج البنك بما يبسط على البنك إدارة أعماله بكل يسر.

سادساً: (الأداء المؤسسي) المتغير التابع:

- عبارة عن قدرة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن على استغلال الموارد والإمكانات المادية والبشرية المتاحة في تحقيق مجموعة من الأبعاد المتمثلة في (العمليات الداخلية، والأداء المالي، والعملاء، والتعلم والنمو) من أجل الوصول إلى أهدافه بكفاءة وفعالية.

سابعاً: العمليات الداخلية: (البعد الأول للمتغير التابع): التعريف الإجرائي لهذا المفهوم هو: عبارة عن القدرة على المواءمة بين رغبات العملاء وأهداف البنك من خلال العمليات الداخلية، والتي من خلالها يتم مقابلة رغبات العملاء والبنك المركزي التي تساعد على تميز البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن عن غيره من البنوك الأخرى.

ثامناً: الأداء المالي: (البعد الثاني للمتغير التابع): التعريف الإجرائي لهذا المفهوم هو: عبارة عن قدرة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن على اتخاذ قرارات وسياسات مالية معينة تحقق عوائد حقيقية وقيمة اقتصادية مضافة، واستغلال الموارد المالية بشكل أمثل لتمكنه من النمو المستمر والأداء المؤسسي المتميز.

تاسعاً: العملاء: (البعد الثالث للمتغير التابع): التعريف الإجرائي لهذا المفهوم هو: عبارة عن قدرة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن على تقديم خدمات تلبي حاجات ورغبات العملاء الحاليين وتحقق لهم الرضا والقناعة، واستقطاب عملاء جدد لزيادة ربحيته وحصته السوقية.

عاشراً: التعلم والنمو (البعد الرابع للمتغير التابع): التعريف الإجرائي لهذا المفهوم هو: قدرة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن على تطوير قدرات ومهارات الموظفين والعاملين، وتحفيزهم على بناء القدرات لكسب المعرفة والمهارات المطلوبة حتى تتمكن من ابتكار الوسائل والأدوات المناسبة لتحقيق استراتيجيته وتحسين أدائه المؤسسي.

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات في الأداء المؤسسي في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

حيث تفرعت من الفرضية الرئيسة الأولى خمس فرضيات فرعية، وفقاً لأبعاد متغيرات نموذج الدراسة بحسب الآتي:

1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد البشرية في الأداء المؤسسي البنك

المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد المادية في الأداء المؤسسي البنك

المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للبرمجيات في الأداء المؤسسي البنك

المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشبكات في الأداء المؤسسي البنك

المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

5- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للأمن السيبراني في الأداء المؤسسي البنك

المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تتمثل الحدود الموضوعية بموضوع نظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي.

الحدود البشرية:

تتمثل هذه الحدود في القيادات الإدارية العليا والوسطى والعاملين (مختص / فني) في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

الحدود المكانية:

تنحصر حدود الدراسة في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن.

الحدود الزمانية:

2024 - 2025م.

الدراسات السابقة:

- المعمري، وآخرون (2022م) بعنوان "دور توفر مقومات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات اليمنية".

هدفت إلى معرفة دور توفر مقومات نظم المعلومات الإدارية بأبعاده (الموارد البشرية، والموارد المالية، والشبكات، والبرمجيات، والمكونات المادية) في تحسين الأداء المؤسسي (الأداء الإداري، والأداء الوظيفي، والأداء المالي، وجودة الخدمات) في شركات الاتصالات اليمنية، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي شركة يمن موبايل واختيرت العينة بأسلوب العينة البسيطة من (217) فرداً، واستخدم المنهج الوصفي، وتم استخدام أداة الدراسة الاستبانة، وكانت النتائج تشير إلى وجود أثر مرتفع ذي دلالة إحصائية لمقومات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي، ومن أهم التوصيات ضرورة وضع الخطط الاستراتيجية لنظم المعلومات الإدارية التي تشكل عاملاً مهماً وأساسياً في الأداء المؤسسي.

- عودة (2021م) بعنوان: "أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات في وزارة العدل الأردنية".
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (الأجهزة والمعدات، والبرمجيات، والإجراءات، وقواعد البيانات، والاتصالات، والموارد البشرية) في جودة الخدمات بوزارة العدل الأردنية، وبلغ حجم مجتمع العينة (209) قاضٍ وموظفٍ ومحامٍ من العاملين في وزارة العدل الأردنية، وتمثلت عينة الدراسة من (18) محكمة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة الاستبانة، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في وزارة العدل الأردنية، وقد أوصت الدراسة بأن تقوم وزارة العدل الأردنية بتوجيه الإدارات في وزارة العدل الأردنية لمواكبة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والعمل على صيانتها وتحديثها باستمرار.

دراسة شعيب (2021م)، بعنوان: "أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات"، دراسة تطبيقية.

هدفت الدراسة إلى تحديد أثر تفعيل دور نظم المعلومات الإلكترونية بأبعادها (عناصر تنظيمية، وبرامج تشغيل النظام، وعناصر مادية، وموارد بشرية) لتحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية، حيث بلغ حجم العينة (160) مفردة من موظفي الوزارة بطريقة عشوائية بسيطة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الباحثة الاستبانة لجمع المعلومات الأولية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان أهمها: تبين وجود أثر مرتفع في تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية في الوزارة.

دراسة السليمان (2022م) بعنوان: (استخدام بطاقة الأداء المتوازن المستدام كأداة لتقييم الأداء الشامل للبنوك).
هدفت الدراسة لتقييم الأداء الشامل باستخدام بطاقة الأداء المتوازن المستدام بأبعاده (العمليات الداخلية، والأداء المالي، والعلاقات مع العملاء، والتعلم والنمو) من خلال دراسة حالة لبنك سوسيتي جنرال الجزائر خلال الفترة (2013 - 2017م)، وتمثلت عينة الدراسة بـ (مجموعة الموظفين العاملين في بنك سوسيتي جنرال الجزائر) مكونة من () فرداً واعتمدت الدراسة أسلوب المسح الشامل والمنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن بنك سوسيتي جنرال الجزائر حقق أداءً شاملاً مقبولاً تراوحت نسبته بين 64.80% و 77.56% وبذلك حقق أداءً مالياً

جيداً، كما حقق أداءً مقبولاً في كل من بعدي العمليات الداخلية وبعد النمو والتعلم، إلا أنه أهمل بُعد العملاء والبعد الاجتماعي والبيئي.

الفصل الثاني (الأدبيات النظرية)

نظم المعلومات الإدارية؛

مفهوم نظم المعلومات الإدارية؛

قد اختلف الباحث في التحديد لنظم المعلومات الإدارية (MIS) وعرفت "بأنها عبارة عن نظم تقنية مصممة لجمع البيانات المتعلقة بالعمليات والوظائف الإدارية، وتخزينها وتحليلها واسترجاعها بشكل معلومات تخدم المستفيدين، لإنجاز المهام الإدارية واتخاذ القرارات المناسبة في مجالات التخطيط والرقابة على أنشطة المنظمة" (حنا وآخرون، 2018م، 12).

أبعاد نظم المعلومات الإدارية؛

الموارد البشرية؛

عرفها السائيس (2019م، 9) هم الأفراد العاملون في ميناء الحديد الذين يقومون بتشغيل وإدارة نظام المعلومات الإدارية.

الموارد المادية؛

عرفها الطاه (2017م، 10) هي جميع الأجهزة المادية والموارد المستخدمة في الشركات الصناعية، وتشمل الحاسوب ومكوناته من الوسائط الملموسة التي يتم تسجيل البيانات عليها.

البرمجيات؛

عرفها عودة (2021م، 7) كافة التعليمات والتوجيهات التي تلزم لمعالجة البيانات، حيث تشمل على أنظمة التشغيل وبرامج التطبيقات التي توجه المكونات المادية للحواسيب.

الشبكات؛

عرفها عودة (2021م، 7) منظومة الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، كما تشمل مختلف أنواع الشبكات التي تربط بين جميع الأجهزة داخل المنظمة، وتعمل هذه المنظومة على جعل المنظمة ضمن المنظومة العالمية.

الأمن السيبراني؛

عرفها حسام الدين (2017م، 3) بأنها حماية المعلومات من خلال ثلاثة محاور رئيسية، محور المعلومات الشخصية، ومحور المعلومات داخل المؤسسات، ومحور المعلومات عبر الدول.

الأداء المؤسسي؛

مفهوم الأداء المؤسسي؛

وعرفها (أبو شحاتة، 2023م، 334) هو الدالة الكمية للأداء المالي والتشغيلي، ومعدل الإبداع والتعلم، ورضا العميل، من خلال السعي إلى ترجمة رؤية المنظمة ورسالتها إلى أهداف استراتيجية، ثم ترجمة هذه الأهداف إلى أهداف تشغيلية على مستوى الأعمال ثم المستوى الوظيفي لخلق التكامل في القيم المضافة.

أبعاد الأداء المؤسسي:

بُعد العمليات الداخلية:

ويعمل هذا البعد على تحقيق أهداف كل من المنظور المالي ومنظور العميل، ومن أهم المؤشرات المستخدمة:

- عدد الخدمات المعيبة.

- تكلفتة فترة الضمان.

وتوصل الباحثان إلى أن التعريف الإجرائي لهذا المفهوم هو:

القدرة على المواءمة بين رغبات العملاء وأهداف البنك من خلال العمليات الداخلية التي تميز البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن عن غيره من البنوك الأخرى.

البُعد المالي

يركز هذا البُعد على تحقيق متطلبات حاملي الأسهم، من حيث هل يمكن للبنوك العامة أن تحقق عائداً على الاستثمار، وهل تزيد من قيمة البنك في السوق مما يؤدي إلى زيادة أموال حاملي الأسهم.

ويعرفه الباحثان قدرة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن على اتخاذ قرارات وسياسات مالية معينة تحقق عوائد حقيقية وقيمة اقتصادية مضافة، واستغلال الموارد المالية بشكل أمثل لتمكنه من النمو المستمر والأداء المؤسسي المتميز.

بُعد العملاء:

ويعرفه الباحثان قدرة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن على تقديم خدمات تلبي حاجات ورغبات العملاء تحقق لهم الرضا والسعادة، وتستقطب عملاء جدد لزيادة ربحيته وحصته السوقية.

بُعد النمو والتعلم:

ويعرفه الباحثان بقدرة البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن على تطوير قدرات ومهارات الموظفين والعاملين وتحفيزهم على ابتكار الوسائل والأدوات المناسبة لتحقيق استراتيجيته وتحسين أدائه المؤسسي.

الفصل الثالث:

نبذة عن مجتمع الدراسة:

أنشئ البنك المركزي اليمني في عام 1971م بقانون يحدد مهامه واختصاصاته، وفي عام 1990م أدمج فيه مصرف اليمن، وتدار عملياته من مقره الرئيس في العاصمة صنعاء آنذاك، وفي شهر سبتمبر 2016م تم إصدار قرار جمهوري رقم (119) لعام 2016م، قضى بإعادة تشكيل مجلس إدارة البنك المركزي اليمني ونقل مقره الرئيس إلى العاصمة المؤقتة عدن.

مجتمع الدراسة: تم اختيار مجتمع الدراسة وفقاً لأسلوب الحصر الشامل للقيادات الإدارية العليا والوسطى والعاملين (مختص / فني) في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس - عدن وعددهم (169) فرداً وتم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل.

جدول (1.3): مجتمع الدراسة

الوظيفة	العدد
المحافظ ونائبه	2
وكلاء محافظ ومساعدوهم	10
مديرو العموم ومساعدوهم	37
مديرو الإدارات ونوابهم	70
رؤساء الأقسام	44
مختص / فني	6
الإجمالي	169

المصدر: تقرير الإدارة العامة للموارد البشرية بالبنك المركزي اليمني ديسمبر 2023م.

عينة الدراسة:

تم اختيار العينة المقصودة وغير العشوائية وعددها (91) بنسبة (54%) من مجتمع الدراسة.

جدول (2.3): عينة الدراسة

الوظيفة	العدد
مديرو العموم ونوابهم	25
مديرو الإدارات ونوابهم	40
رؤساء الأقسام	20
مختص / فني	6
الإجمالي	91

المصدر: تقرير الإدارة العامة للموارد البشرية بالبنك المركزي اليمني ديسمبر 2023م.

تم تحديد مجتمع الدراسة ليشمل المحافظ ونائبه والوكلاء ومساعدوهم، بالإضافة إلى مديري العموم ومساعدوهم ورؤساء الأقسام، والعاملين المختصين والفنيين، ومع ذلك واجهت الدراسة بعض التحديات في الوصول إلى جميع أفراد المجتمع المحدد بسبب عدم تواجدهم خلال فترة جمع البيانات، وعدم الاستجابة للمشاركة من البعض، وبناءً على ذلك تم اختيار العينة بنسبة 54% من مجتمع الدراسة.

وحدة التحليل:

تمثل وحدة التحليل الموظفين المبحوثين للبنك المركزي اليمني.

الفصل الرابع:

ويوضح الجدول التالي رقم (1.4) المتوسط العام والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لأبعاد محور نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي:

جدول رقم (1.4) المتوسطات العامة والانحرافات المعيارية والرتبة والأهمية النسبية لمحاورة الدراسة

رقم البعد	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه	الوزن النسبي
نظم المعلومات الإدارية						
1	بعد الموارد البشرية	4.17	0.07	2	موافق	83.40
2	بعد الموارد المادية	4.17	0.06	1	موافق	83.35
3	بعد البرمجيات	4.02	0.21	3	موافق	80.47
4	بعد الشبكات	3.89	0.11	4	موافق	77.80
5	بعد الأمن السيبراني	3.66	0.13	5	موافق	72.80
	المتوسط العام	3.98			موافق	79.6
	الانحراف المعياري العام	0.13				
الأداء المؤسسي						
1	بعد العمليات الداخلية	3.65	0.12	1	موافق	73.08
2	بعد الأداء المالي	3.60	0.13	2	موافق	72.08
3	بعد العملاء	3.59	0.07	3	موافق	71.76
4	النمو والتعلم	3.49	0.11	4	موافق	69.88
	المتوسط العام	3.58			موافق	71.65
	الانحراف المعياري العام	0.06				

أظهرت نتائج الجدول (1.4) أن متوسط محور نظم المعلومات الإدارية بلغ (3.98) بانحراف معياري منخفض (0.13)، مما يشير إلى وجود موافقة عامة وتجانس في آراء العينات، وجاء بعد الموارد البشرية والمادية في الصدارة بمتوسط (4.17)، يليه بعد البرمجيات (4.02)، ثم الشبكات (3.89)، وجميعها بتوجه "موافق".

أما بالنسبة لمحور الأداء المؤسسي، فقد بلغ متوسطه (3.58) بانحراف معياري (0.06)، مما يعكس توجهًا إيجابيًا عامًا وتجانسًا في الإجابات، وتصدر أيضًا بعد الموارد البشرية والمادية هذا المحور بمتوسط (3.65)، تلاهما البرمجيات (3.60)، ثم الشبكات (3.59)، وأخيرًا التعاطف (3.49)، وجميعها ضمن مستوى "موافق".

بشكل عام، تعكس النتائج موافقة قوية من المشاركين على محاور الدراسة، وهو ما تؤكد النسب المرتفعة التي تجاوزت 68% لكافة الأبعاد.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي في الموظفين في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس عدن عند مستوى 0.05".

وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ممثلة في بُعد الموارد البشرية في الأداء المؤسسي عند مستوى 0.05".

ولاختبار الفرضية استخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (2.4): نتائج الانحدار للعلاقة بين بُعد الموارد البشرية والأداء المؤسسي

المتغير التابع / الأداء المؤسسي	معامل	الخطأ المعياري	اختبار T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F	المحسوبية مستوى الدلالة	المتغير المستقل
ثابت الانحدار	5.72	0.37	15.37	0.00	-0.30	0.09	7.49	0.01
بُعد الموارد البشرية	-0.24	0.09	-2.74	0.01				

تشير نتائج الجدول (2.4) إلى وجود علاقة عكسية متوسطة بين بُعد الموارد البشرية والأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-0.30) وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، كما أكد نموذج الانحدار هذا الارتباط من خلال ميله السلبي (-0.24)، ويبيّن أن بُعد الموارد البشرية يفسر 9% فقط من التغير في الأداء المؤسسي، في حين تعود النسبة المتبقية (91%) لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وقد أثبت اختبار (F) دلالة النموذج الإحصائية بقيمة بلغت (7.49) عند مستوى دلالة أقل من (0.05).

وباستخدام تحليل المسار لتحديد تأثير الموارد البشرية في أبعاد الأداء المؤسسي الأربعة (العمليات الداخلية، والأداء المالي، والعملاء، والتعلم والنمو)، تبين وجود تأثيرات سلبية معنوية تراوحت بين (-0.0091) و(-0.26)، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من (0.05).

بناءً على هذه النتائج تم رفض فرضية العدم التي تنفي وجود علاقة، وقبلت الفرضية البديلة التي تؤكد وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لبُعد الموارد البشرية في الأداء المؤسسي.

ويُعزى هذا التأثير إلى أن البنك المركزي يعمل على تطوير نظم الموارد البشرية من خلال تحديثات متعلقة بالرواتب، والترقيات، والتقاعد، ما ينعكس على تحسين جودة الأداء المؤسسي بشكل عام.

الفرضية الفرعية الثانية:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ممثلة في بُعد الموارد المادية في الأداء المؤسسي عند مستوى 0.05"، ولاختبار الفرضية استخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (3.4): نتائج الانحدار للعلاقة بين بُعد الموارد المادية والأداء المؤسسي

المتغير التابع / الأداء المؤسسي						المتغير المستقل			
F		معامل	معامل	اختبار	الخطأ		معالم		
		التحديد	الارتباط	T	المعياري		النموذج		
المحسوبية	مستوى	R2	R	المحسوبية	مستوى				
الدلالة		الدلالة							
0.00	28.13	0.05	0.23	0.06	1.92	1.17	2.25	α	ثابت الانحدار
				0.04	2.09	0.25	0.51	β	بُعد الموارد
المادية									

أظهرت نتائج الجدول (3.4) وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين بُعد الموارد المادية والأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل الارتباط لبيرسون (0.23)، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، كما دعم نموذج الانحدار هذا الارتباط من خلال ميله الإيجابي (0.51)، مبيّنًا أن بُعد الموارد المادية يفسر 5% فقط من التغير في الأداء المؤسسي، في حين أن 95% تعود إلى عوامل أخرى، وقد أكد اختبار (F) دلالة النموذج الإحصائية بقيمة (28.13) عند نفس مستوى الدلالة.

وعند تحليل تأثير الموارد المادية في الأبعاد الفرعية للأداء المؤسسي (العمليات الداخلية، والأداء المالي، والعملاء، والتعلم والنمو) من خلال تحليل المسار، تبين وجود تأثيرات متفاوتة أهمها:

- تأثير إيجابي في العمليات الداخلية (0.11).
- تأثيرات ضعيفة أو محدودة على باقي الأبعاد، بعضها سلبي طفيف مثل الأداء المالي (-0.052) لكنها جميعاً ذات دلالة إحصائية.
- بناءً على ذلك، تم رفض فرضية العدم التي تنفي وجود علاقة، وتم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود أثر دال إحصائياً للموارد المادية في الأداء المؤسسي.
- وتبين من النتائج أن الاستثمار الجيد في الموارد المادية يسهم في تعزيز الأداء المؤسسي، ما يعكس فعالية قرارات البنك في إدارة هذه الموارد، كما تتسق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة المعمري وآخرين (2022م) التي أثبتت أيضاً تأثيراً مرتفعاً للموارد المادية في تحسين الأداء المؤسسي.

الفرضية الفرعية الثالثة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي ممثلة في بُعد البرمجيات في الأداء المؤسسي عند مستوى (0.05)".

ولاختبار الفرضية استخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (4.4): نتائج الانحدار للعلاقة بين بُعد البرمجيات والأداء المؤسسي

المتغير المستقل	معالم النموذج	الخطأ المعياري	المتغير التابع / الأداء المؤسسي				F
			اختبار T		معامل الارتباط	معامل التحديد	
			المحسوبة مستوى الدلالة	المحسوبة مستوى الدلالة	R	R2	المحسوبة مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	α	5.39	0.53	10.13	0.00	-0.14	0.02
بُعد البرمجيات	β	-0.15	0.12	-1.29	0.20		10.11

أظهرت نتائج الجدول (5.4) وجود علاقة ارتباط عكسية ضعيفة بين بُعد البرمجيات والأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (0.14)، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، كما أكد نموذج الانحدار هذه العلاقة من خلال الميل السالب (-0.15)، موضحاً أن بُعد البرمجيات يفسر 2% فقط من التغير في الأداء المؤسسي، بينما تعود 98% لعوامل أخرى غير مشمولة في النموذج، كما بين اختبار (F) دلالة النموذج بقيمة (10.11). وفيما يخص تحليل المسار لتأثير البرمجيات في أبعاد الأداء المؤسسي (العمليات الداخلية، والأداء المالي، والعملاء، والتعلم والنمو)، تبين التأثيرات، وأظهرت الآتي:

- تأثيراً إيجابياً محدوداً في العمليات الداخلية (0.044) (والتعلم والنمو) (0.032)
- تأثيرات سلبية في الأداء المالي (-0.084) (والعملاء) (-0.021).

رغم ضعف التأثيرات، فإن جميعها كانت ذات دلالة إحصائية، مما أدى إلى رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود أثر دال إحصائياً لبُعد البرمجيات في الأداء المؤسسي. مع ذلك توصل الباحثان إلى أن البرمجيات لا تستخدم بفعالية داخل البنك، ما ينعكس سلباً على الأداء المؤسسي، وتتناقض هذه النتيجة مع ما ورد في دراسة المعمرى وآخرين (2022م)، التي أشارت إلى وجود أثر مرتفع للبرمجيات في الأداء المؤسسي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ممثلة في بُعد الشبكات في الأداء المؤسسي عند مستوى (0.05)".

ولاختبار الفرضية استخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (5.4): نتائج الانحدار للعلاقة بين بُعد الشبكات والأداء المؤسسي

المتغير المستقل	معالم النموذج	الخطأ المعياري	المتغير التابع / الأداء المؤسسي				F
			اختبار T		معامل الارتباط	معامل التحديد	
			المحسوبة مستوى الدلالة	المحسوبة مستوى الدلالة	R	R2	المحسوبة مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	α	2.85	0.01	256.87	0.00	0.27	0.07
بُعد الشبكات	β	0.19	0.00	68.42	0.00		35.70

أوضح الجدول (6.4) وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين بُعد الشبكات والأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل الارتباط لبيرسون (0.27)، وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.05)، كما أيد نموذج الانحدار هذا الارتباط بميل إيجابي (0.19)، ويبيّن أن الشبكات تفسر 7% من التغير في الأداء المؤسسي، في حين تعزى النسبة المتبقية (93%) إلى متغيرات أخرى غير مدرجة في النموذج، وأثبت اختبار (F) دلالة النموذج بقيمة (35.70). وبالرجوع إلى تحليل المسار لقياس أثر بُعد الشبكات في أبعاد الأداء المؤسسي (العمليات الداخلية، والأداء المالي، والعملاء، والتعلم والنمو)، أظهرت النتائج ما يأتي:

- تأثيراً إيجابياً فقط في الأداء المالي (0.12).
- تأثيرات سلبية واضحة في باقي الأبعاد: العملاء (0.25)، والتعلم والنمو (0.38)، والعمليات الداخلية (-). (0.00032)، وجميعها ذات دلالة إحصائية.

استناداً إلى هذه النتائج، تم رفض فرضية العدم، وقبلت الفرضية البديلة التي تفيد بوجود أثر ذي دلالة إحصائية لبُعد الشبكات في الأداء المؤسسي.

ورغم وجود الأثر أشار الباحثان إلى أن البنك لا يُفعل ربط الشبكات وتكنولوجيا الاتصالات بشكل فعال داخل الأنظمة التشغيلية، ما يحّد من فاعلية هذا البُعد في دعم الأداء المؤسسي، وتختلف نتائج هذه الدراسة عما ورد في دراسة المعمري وآخرين (2022م)، التي أظهرت تأثيراً أعلى لبُعد الشبكات.

الفرضية الفرعية الخامسة:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية ممثلة في بُعد الأمن السيبراني في الأداء المؤسسي عند مستوى (0.05)".

ولاختبار الفرضية استخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط وكانت النتائج كالآتي:

جدول رقم (7.6): نتائج الانحدار للعلاقة بين بُعد الأمن السيبراني والأداء المؤسسي

المتغير المستقل	المتغير التابع / الأداء المؤسسي					
	معامل النموذج	الخطأ المعياري	اختبار T	معامل الارتباط	معامل التحديد	F
	α		المحسوبة مستوى الدلالة	R	R ²	المحسوبة مستوى الدلالة
ثابت الانحدار	2.85	0.01	236.12	0.24	0.07	31.40
بُعد الشبكات	0.15	0.00	68.42			0.00

أظهر الجدول (7.4) وجود علاقة ارتباط طردية ضعيفة بين بُعد الأمن السيبراني والأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل الارتباط لبيرسون (0.27)، وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.05)، وأكد نموذج الانحدار هذا الارتباط بميل مقداره (50.1)، موضحاً أن الأمن السيبراني يفسر 7% فقط من التغير في الأداء المؤسسي، في حين تعود 93% من التباين إلى عوامل أخرى، كما أكد اختبار (F) دلالة النموذج بقيمة (31.40).

وعند تحليل أثر الأمن السيبراني في الأبعاد المختلفة للأداء المؤسسي باستخدام تحليل المسار، تبين ما يأتي:

تأثير إيجابي طفيف في الأداء المالي (0.14).

تأثيرات سلبية في باقي الأبعاد، منها: العملاء (- 0.21)، والتعلم والنمو (-0.18)، والعمليات الداخلية (-0.0022)، وجميعها ذات دلالة إحصائية.

بناءً على ذلك تم رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود أثر إحصائي دال لبعد الأمن السيبراني في الأداء المؤسسي.

وقد أشار الباحثان إلى أن اهتمام البنك بالأمن السيبراني قائم، ولكن من خلال إدارة تقنية المعلومات وليس عبر إدارة مستقلة متخصصة، مما قد يؤثر في فعالية هذا البعد في تحسين الأداء المؤسسي.

جدول (8.7): نتائج الانحدار البنائي للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء المؤسسي.

تأثيرات	معالم النموذج	الخطأ المعياري	الأداء المؤسسي		معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	Q2
			اختبار T				
			المحسوبية مستوى				
			الدلالة				
بُعد الموارد البشرية	B1	-0.13	0.01	10.57	0.00	0.32	0.051
بُعد الموارد المالية	B2	0.02	0.01	1.69	0.09		
بُعد البرمجيات	B3	-0.08	0.01	5.71	0.00		
بُعد الشبكات	B4	-0.24	0.01	16.53	0.00		
بُعد الأمن السيبراني	B4	-0.18	0.01	14.33	0.000		

أظهر الجدول (8.4) وجود علاقة ارتباط متوسطة بين نظم المعلومات الإدارية بأبعادها (الموارد البشرية، والموارد المادية، والبرمجيات، والشبكات، والأمن السيبراني) وبين الأداء المؤسسي، حيث بلغ معامل الارتباط لبيرسون (0.32)، وهو دال إحصائياً عند مستوى (0.05). وقد دعمت معاملات الانحدار هذه العلاقة، حيث كانت كالاتي:

- الموارد البشرية (-0.13).
- الموارد المادية ← (0.02): غير معنوي
- البرمجيات (-0.08).
- الشبكات ← (-0.24): الأعلى تأثيراً.
- الأمن السيبراني (-0.18).

تشير النتائج إلى أن بُعد الشبكات هو الأكثر تأثيراً في الأداء المؤسسي، يليه بُعد الموارد البشرية، ثم البرمجيات، بينما بُعد الموارد المادية لم يظهر له تأثير معنوي وفق هذا النموذج.

كما توضح النتائج أن نظم المعلومات الإدارية بأبعادها مجتمعة تضرر 10% من التغير في الأداء المؤسسي، في حين تعود 90% من التغير إلى عوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهو ما تؤكد دلالة اختبار (F) وقيمة مؤشر مطابقة النموذج ($Q^2 = 0.051$)، التي تجاوزت الصفر، مما يدل على جودة النموذج البنائي.

بناءً على ما سبق تم رفض الفرضية الرئيسية الأولى التي تنفي وجود أثر دال إحصائياً لنظم المعلومات الإدارية في الأداء المؤسسي، وتم قبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود هذا الأثر لدى العاملين في البنك المركزي اليمني - المركز الرئيس بعدن.

الفصل الخامس: النتائج والاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

نتائج الدراسة:

1. وجود اهتمام متوسط لدى البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بأهمية نظم المعلومات الإدارية بمتوسط حسابي (3.98)، حيث حصل بعدي (الموارد البشرية)، و(الموارد المادية) اهتماماً أكثر من الأبعاد (بعد البرمجيات، وبعد الشبكات، بعد الأمن السيبراني).
2. مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنك المركزي جاء متوسطاً كما تشير إجابات أفراد العينة بدرجة (3.98).
3. نتائج أبعاد نظم المعلومات الإدارية:
 - حصل بعد الموارد البشرية في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على متوسط حسابي بمعدل (4.17) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.07).
 - حصل بعد الموارد المادية في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على متوسط حسابي بمعدل (4.17) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.06).
 - حصل بعد البرمجيات في البنك المركزي على متوسط حسابي بمعدل (4.02) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.021).
 - حصل بعد الشبكات في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على متوسط حسابي بمعدل (3.89) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.11).
 - حصل بعد الأمن السيبراني في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على متوسط حسابي بمعدل (3.66) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.13).
4. واقع الأداء المؤسسي لدى البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن جاء متوسطاً بمتوسط حسابي بمعدل (3.58) حيث حصل بعد العمليات الداخلية على اهتمام أكثر من الأبعاد (بعد الأداء المالي، وبعد العملاء، وبعد النمو والتعلم).
5. نتائج أبعاد الأداء المؤسسي:
 - حصل بعد العمليات الداخلية في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على متوسط حسابي بمعدل (3.65) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.12).

- حصل بُعد الأداء المالي في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على متوسط حسابي بمعدل (3.60) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.13).
- حصل بعد العملاء في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على متوسط حسابي بمعدل (3.59) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.07).
- حصل بعد التعلم والنمو في البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على متوسط حسابي بمعدل (3.49) وباتجاه موافق وانحراف معياري (0.11).
- 6. لنظم المعلومات الإدارية علاقة ارتباطية طردية متوسطة مع الأداء المؤسسي بلغت قيمتها (0.32) وتختلف مستوى هذه العلاقة باختلاف الأبعاد حيث حصل بُعد الموارد البشرية وبعد الموارد المادية وبعد الشبكات وبعد البرمجيات على (-0.13، -0.02، -0.08، -0.24).
- 7. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لنظم المعلومات الإدارية بأبعادها منفردة في الأداء المؤسسي بأبعادها مجتمعة في المجتمع المبحوث بنسبة (0.10).

الاستنتاجات:

1. تبين للباحثين أن البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن يهتم بمستوى متوسط بأهمية نظم المعلومات الإدارية، مما يدل على سعي البنك المركزي على أهمية نظم المعلومات الإدارية كمتغير أساسي للنمو المستدام وذلك من خلال امتلاك البنك استراتيجيات تطوير نظم المعلومات الإدارية بامتلاكه مكونات بشرية ومادية ملموسة.
2. يسعى البنك من خلال تطبيق نظم المعلومات الإدارية من خلال امتلاك البنك أجهزة وبرامج حديثة ومحاولة التحول الرقمي في كل عملياته المؤسسية.
3. استنتاجات أبعاد نظم المعلومات الإدارية:
 - تبين للباحث امتلاك البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن استراتيجيات تطوير الموارد البشرية وتأهيل الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن الإدامة وتشغيل النظام.
 - يمتلك البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن موارد مادية ملموسة وتجميع البيانات وتحويلها إلى معلومات للاستفادة من اتخاذ القرار.
 - تبين للباحث سعي البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن إلى امتلاك البرمجيات من أجل مرونة البيانات والمعلومات لاتخاذ القرار الصحيح.
 - يستخدم البنك تكنولوجيا اتصالات جديدة تساعد البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على تسهيل أعماله.
 - يسعى البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن إلى امتلاك الموارد الرقمية لتعزيز الأمان وكفاءة الخدمات المصرفية وسرية وأمان حسابات العملاء.
4. أظهرت نتائج الدراسة تمتع البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بالمرونة الكافية تساعد على تحقيق رغبات العملاء، وسعيه إلى التحسين في تطبيق الأداء المؤسسي.
5. استنتاجات أبعاد الأداء المؤسسي:

- تبين للباحثين أن البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن يمتلك عوامل داخلية تتمثل بالجودة والتقنية العالية لتحقيق رغبات العملاء والتمتع بالمرونة الكاملة لتحقيق أهدافه.
- أظهرت النتائج أن البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن يعمل على النمو المستمر لموارده المالية وتحقيق قيمة اقتصادية مضافة، ويمتلك فريقاً متخصصاً للاستثمار وتنمية الموارد.
- يعمل البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن على تحليل الشكاوى المقدمة من العميل ضمن حدود المتوقع، وتحقيق الرضا للعملاء من خلال تقديم الخدمات المصرفية بالوقت المناسب.
- تبين للباحثين من خلال النتائج إشراك البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن الموظفين في تحديد الاحتياجات التدريبية والاحتفاظ بالموظفين ذوي الالتزام العالي والاهتمام بهم وتحفيزهم.
- 6. أظهرت النتائج أن أهمية التدريب الفعال للموارد البشرية وامتلاك البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن موارد مادية ملموسة وبرمجيات حديثة لها علاقة طردية بزيادة الأداء المؤسسي.
- 7. تبين للباحثين من خلال نتائج الدراسة تفعيل نظم المعلومات الإدارية بكل أبعادها من خلال استراتيجية كل من (تطوير الموارد البشرية، واستراتيجية تحديث الموارد المادية والبرمجيات، واستراتيجية أمان وسرية المعلومات) والتي كانت لها الأثر في تطوير الأداء المؤسسي.

التوصيات:

1. يوصي الباحثان أن يولى البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن اهتمامه بنظم المعلومات الإدارية، وذلك من خلال تحديث الأجهزة والبرامج، وتطوير الموارد البشرية، وبناء تكنولوجيا اتصالات حديثة، وتعزيز أمان الخدمات المصرفية.
2. توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بتطبيق نظم المعلومات الإدارية من خلال التحول الرقمي لجميع المعاملات والشمول المالي.
3. توصيات أبعاد نظم المعلومات الإدارية:
 - توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بزيادة الاهتمام بالكادر البشري من خلال التطوير والتأهيل والتدريب والتحفيز المادي والمعنوي.
 - توصي الدراسة المجتمع المبحوث بزيادة السعي في تحديث الموارد المادية واستغلالها بشكل كفاء وفعال.
 - توصي الدراسة على البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن التكيف المستمر مع التكنولوجيا الحديثة وأحدث البرامج.
 - توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بتحديث الشبكات الموحدة لمراقبة الحوالات وأسعار الصرف للبنوك التجارية والصرافين.
 - توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بتأسيس إدارة للأمن السيبراني وتفعيلها لحفظ أمان وسرية المعلومات للعملاء.
4. توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بتطبيق الأداء المؤسسي بأبعاده الأربعة عبر بطاقة الأداء المتوازن من خلال تحسين جودة العمليات والشمول المالي والعلاقة مع العملاء والنمو والتعلم المستدام.

5. توصيات أبعاد الأداء المؤسسي.
 - توصي الدراسة بمواصلة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بين تحقيق رغبات العملاء وأهدافه والعمل بكفاءة وفعالية.
 - توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بامتلاك سياسة مالية واضحة، وفريق متخصص في الاستثمار، وتنمية الموارد وتحسين الرقابة المالية للدولة.
 - توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بالمحافظة على عملائه، واستقطاب عملاء جدد لتحقيق أهدافه والتزاماته المستحقة تجاه العملاء.
 - توصي الدراسة في زيادة إشراك الموظفين في تحديد الاحتياجات التدريبية والاهتمام بهم وتحفيزهم.
6. توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بزيادة الاهتمام بتنفيذ نظم المعلومات الإدارية في كل أبعادها من خلال تطوير الكادر البشري، وتحديث الأجهزة المادية والبرمجيات، وأمن وسرية المعلومات لجودة الأداء المؤسسي بشكل أكثر.
7. توصي الدراسة البنك المركزي اليمني المركز الرئيس - عدن بتطبيق نظم المعلومات الإدارية من خلال تحسين فعالية الكادر البشري وتحديث الموارد المادية والشبكات والأمن السيبراني لتطوير التميز في الأداء المؤسسي في البنك.

المراجع:

- أحمد خيرة (2022م)، تطوير نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحديثة، مجلة البحوث الإدارية (10) 2، 45-66.
- باسم محمود إبراهيم السائس (2019م)، أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء المنظمي (دراسة حالة ميناء الحديدة)، (رسالة ماجستير)، جامعة العلوم والتكنولوجيا، صنعاء، اليمن.
- ثناء عوض أبو شحاتة (2023م)، دور القياس المقارن في تحسين الأداء المؤسسي، دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران، المجلة العلمية للبحوث التجارية، م (3) ع (1).
- حميد السليمان؛ وشريفة جعدي (2022م)، استخدام بطاقة الأداء المتوازن المستدام كأداة لتقييم الأداء الشامل للبنوك. مجلة رؤى اقتصادية، م (11)، ع (1).
- حنين محمد شعيب (2021م)، بعنوان "أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية على تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة والأزمات"، دراسة تطبيقي، دراسة ماجستير، الأردن.
- خالد حنا، وسعيد (2018م)، نظم المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار، مجلة البحوث الإدارية، 12(1)، 100-120.
- روان عودة (2021م)، أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة الخدمات في وزارة العدل الأردنية، (رسالة ماجستير)، قسم الإدارة العامة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
- سامي حسام الدين (2021م)، الأمن السيبراني: حماية المعلومات الرقمية، القاهرة: دار العلوم للنشر، مصر.
- عبد الهادي الطاهي (2017م)، أثر نظم المعلومات الإدارية على تعزيز الإنتاج الرشيق في الشركات الصناعية، (رسالة ماجستير)، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن.

محمد حسن سالم المعمري، وعبد الله نعمان الشريف، وياسر حسن سالم المعمري، ومحمد عبد الرب السنوي (2022م)،
دور توفر مقومات نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات اليمنية، مجلة
الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، 06 (02)، 13-46.
موقع البنك المركزي اليمني <https://cby-ye.com> 2025/1، 12.