

## إهداء

إلى أعر شيء لي في الوجود والدنيا، إلى مثال الحب و الإخلاص و التفاني، إلى الوجه الطافح حبا

و حنانا، إلى روض الجنان، إلى من تحت أقدامها جنات الرحمان، إلى أمي الغالية.

إلى من بذل الغالي و النفيس لإسعادي و سعى دائما لإسعادنا، إلى من كان شعاعا أنار لي

الطريق، إلى والدي الغالي، إليه كل التقديري. إلى إخوتي الأعزاء: إسماعيل، فاطمة.

إلى جدي إسماعيل وجدتي تركية.

إلى كل الأهل و الأقارب من بعيد أو من قريب وبشكل خاص: الخالة نجوى.

دون أن أنسى الكتاكيت: نور اليقين والياس

إلى كل الأحبة والأصدقاء: أحمد سامي، عمار، السعيد، غشوة عبد الستار، باصالح هيثم.

إلى كافة زملاء الدراسة، إلى دفعة 2017، سائلا الله عز وجل التوفيق لما يحبه ويرضاه.

وصلني اللهم وسلم على سيدنا محمد وعلى آله و صحبه أجمعين.

# شكر و تقدير

نتقدم أولاً وقبل كل شيء بالشكر لله عز وجل الذي وفقنا

لإتمام هذا العمل ونشكر الأستاذة والدكتورة /حمودي دلال الذي لم

تبخل علينا من علمه أو وقته .

كما نشكر كل الإطارات العاملين في المصارف التجارية الرئيسية

في الجزائر على تعاونهم معنا، كما نشكر كل من ساعدنا من قريب

أو بعيد.

## المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	الإهداء
II	شكر وتقدير
III	المحتويات
III	قائمة الجداول والأشكال
III	ملخص الدراسة
	<b>المقدمة العامة :</b>
أ	1 - المقدمة
ت	2 - مشكلة الدراسة
ت	3 - أهداف الدراسة
ث	4 - أهمية الدراسة
ث	5 - فرضيات الدراسة
ج	6 - منهجية الدراسة
ج	7 - نموذج الدراسة
خ	8 - هيكلية الدراسة
1	<b>الفصل الأول: عموميات حول نظام المعلومات والمؤسسات البنكية</b>
3	المبحث الأول: النظام، البيانات، المعلومات
3	المطلب الأول: النظام
8	المطلب الثاني: البيانات، المعلومات
11	المطلب الثالث: العلاقة بين البيانات و المعلومات
14	<b>المبحث الثاني: نظام المعلومات</b>
14	المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات
16	المطلب الثاني: أهداف وخصائص نظام المعلومات
19	المطلب الثالث: أنواع نظام المعلومات
26	<b>المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للمؤسسات البنكية</b>

26	المطلب الأول: المؤسسات البنكية (نشأتها)، مفهومها و أنواعها
29	المطلب الثاني: وظائف البنوك
31	المطلب الثالث: النظام المصرفي الجزائري
34	خاتمة الفصل
35	<b>الفصل الثاني: تقييم فاعلية نظم المعلومات المصرفية</b>
36	مقدمة الفصل
37	المبحث الأول: أداء نظم المعلومات
37	المطلب الأول: مفهوم الأداء و أنواعه
41	المطلب الثاني: مفهوم أداء نظم المعلومات والعوامل المؤثرة عليه
42	المطلب الثالث: تقييم أداء نظم المعلومات
46	<b>المبحث الثاني: نظم المعلومات المصرفية</b>
46	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات المصرفية
49	المطلب الثاني: خصائص وأهمية نظم المعلومات المصرفية
51	المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات المصرفية
60	<b>المبحث الثالث: فاعلية نظام المعلومات المصرفية</b>
60	المطلب الأول: مفهوم فاعلية نظم المعلومات المصرفية
61	المطلب الثاني: قياس فاعلية نظام المعلومات في المصارف
62	المطلب الثالث: نجاح وفشل نظم المعلومات في المصارف.
65	خاتمة الفصل
66	<b>الفصل الثالث: دراسة حالة قطاع البنوك الجزائرية</b>
67	المبحث الأول : منهجية الدراسة
67	آلية الدراسة وجمع البيانات
68	مجتمع الدراسة
68	عينة الدراسة
70	أداة الدراسة
71	صدق الأداة
71	ثبات الأداة
72	أساليب التحليل المستخدمة

73	المبحث الثاني:المصارف التجارية الجزائرية
73	التعريف بالمصرف التجاري الجزائري
74	وظائف المصرف التجاري الجزائري
76	خصائص النشاط المصرفي الجزائري
78	أهداف و مميزات نظام المعلومات في النشاط المصرفي الجزائري
80	المبحث الثالث: تحليل البيانات و اختبار الفرضيات
80	المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة
84	اختبار الفرضيات
110	<u>الخاتمة العامة</u>
110	الاستنتاجات
114	التوصيات
118	المراجع
.....	الملاحق

## قائمة الجداول والأشكال

الرقم	موضوع الجدول والأشكال	الصفحة
1-1	مكونات و آلية عمل النظام	4
2-1	نظام مغلق	5
3-1	النظام المفتوح	6
4-1	نظام نصف مفتوح أو (نصف مغلق)	6
1.1	الفرق بين البيانات والمعلومات	11
5-1	خطوات تحويل البيانات إلى معلومات	12
6-1	أنواع نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية	19
7-1	نظام دعم الإدارة التنفيذية	21
2.1	مقارنة بين النظم الخبيرة و نظم المعلومات	22
8-1	تصور لنظام المعلومات الوظيفي	24
1-3	توزيع المصارف التي شملتها الدراسة	69
2-3	عدد الاستبانات الموزعة و المستردة	70
3-3	مقاييس أداة الدراسة ودرجات كل مقياس	71
4-3	اختبار ثبات أداة الدراسة	72
5-3	توزيع المستجيبين حسب العمر	80
6-3	توزيع المستجيبين حسب المؤهل العلمي	81
7-3	توزيع المستجيبين حسب التخصص العلمي	82
8-3	توزيع المستجيبين حسب المستوى الوظيفي	83
9-3	توزيع المستجيبين حسب عدد سنوات الخبرة	84
10-3	جودة محتوى المعلومات والتقارير التي توفرها نظم المعلومات المصرفية	86
11-3	جودة شكل المعلومات والتقارير التي توفرها نظم المعلومات المصرفية	86
12-3	جودة التوقيت للمعلومات والتقارير التي يوفرها نظم المعلومات المصرفية	87
13-3	جودة المعلومات والتقارير التي توفرها نظم المعلومات	88
14-3	وظيفية نظم المعلومات المصرفية	89
15-3	قابلية نظم المعلومات في المصارف للاستخدام	90

91	مصادقية نُظم المعلومات المصرفية	16-3
92	سرعة نُظم المعلومات في المصارف	17-3
93	دقة نُظم المعلومات المصرفية	18-3
94	مرونة نُظم المعلومات المصرفية	19-3
95	الرقابة الداخلية لنُظم المعلومات المصرفية	20-3
96	ملاءمة نُظم المعلومات للمصارف	21-3
97	التنسيق في نظم المعلومات المصرفية	22-3
98	التكامل في نُظم المعلومات المصرفية	23-3
99	جودة نظم المعلومات المصرفية	24-3
100	طبيعة استخدام في نظم المعلومات المصرفية	25-3
101	مدى استخدام نظم المعلومات المصرفية	26-3
102	حرية الاختيار في استخدام نظم المعلومات في المصارف	27-3
102	ديناميكية استخدام نظم المعلومات المصرفية	28-3
104	كفاءة اتخاذ القرارات المُعتمدة على مخرجات نظم المعلومات المصرفية	29-3
105	اسهام نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات	30-3
106	دور نظم المعلومات المصرفية في الرقابة وتنظيم الأداء	31-3
107	الأثر التنظيمي لنظم المعلومات المصرفية	32-3
108	دور نظم المعلومات المصرفية في دعم عملية اتخاذ القرارات وإنجاز المهام	33-3
108	تقييم فاعلية نظم المعلومات المصرفية	34-3

## ملخص المذكرة:

نظراً لأهمية الدور الذي تقوم به نظم المعلومات وانعكاساته على أداء المصرف، وكون هذه النظم مكلفة سواء عند إدخالها وتطبيقها، أو في آثارها على أداء المصارف وربحيته. إذا لم تحقق هذه النظم أهدافها أو حصل قصور في أدائها وتحقيقها لأهدافها، لذلك تهدف هذه الدراسة إلى تقييم فاعلية نظم المعلومات في قطاع المصارف الجزائرية، وذلك من خلال التركيز على عدة جوانب: الفاعلية في أداء المهام، مدى الرضا عنها من قبل مستخدمي هذه النظم ومخرجاتها. كما تهدف الدراسة إلى تحليل بعض العوامل المؤثرة على أداء هذه النظم. وقد اعتمدت الدراسة على أسلوبين لجمع البيانات: الأولية والثانوية، أما البيانات الأولية فقد تم جمعها من خلال الدراسة الميدانية التي تمت بواسطة استبانة وزّعت على مستخدمي النظم في كل البنوك التجارية الرئيسية الجزائرية المدرجة في دليل المصارف الجزائرية العمومية و الخاصة والتي بلغت (20) بنكاً تجارياً. وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة على المستخدمين 283 استبانة استرد منها 217 استبانة مكتملة الإجابات أي بنسبة استرجاع (76.67%)، وقد تم تحليل البيانات المُجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية و الاستدلالية. في حين أن البيانات الثانوية تم جمعها من خلال الإطلاع والمراجعة لأدبيات الموضوع من كتب وأبحاث ودوريات وغيرها.

وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة بأن كل من أنواع تكنولوجيا المعلومات، وأنواع نظم المعلومات تتوفر بشكل واسع في المصارف التجارية الجزائرية المدرجة ، وأن هذه النظم تتمتع بدرجة كبيرة من الفاعلية في تحقيق أهدافها، حيث أنها تتميز بسهولة استخدامها والتعامل معها والسرعة والدقة في إدخال ومعالجة البيانات. وتتمتع بالمرونة بحيث يمكن إدخال التعديلات والتحسينات عليها لتتلاءم مع البيئة المحيطة واحتياجات المستخدمين وهذا يجعلها قادرة على أداء الوظائف المطلوبة والمحافظة على مستوى أدائها في الظروف المختلفة. وكذلك تتمتع هذه النظم بالتكامل داخلياً بين وظائفها المختلفة ومع النظم الأخرى بما يكفل توفير متطلبات الوظائف والنظم المختلفة داخل المصرف وخارجه بالموصفات المطلوبة لكل منها، وأخيراً فإنها تتميز بوجود مجموعة من القواعد والإجراءات الرقابية التي تدعم دقتها وتزيد من إمكانية الاعتماد عليها.

وهذه الخصائص والمميزات جعلت النظم تتميز بالديناميكية في الاستخدام حيث توفر عدداً كبيراً من التقارير والمعلومات التي تتمتع بجودة المحتوى والشكل والتوقيت المناسب لمتخذي القرارات بما يتيح لهم الوقت الكافي لتحليل ودراسة المعلومات للوصول إلى أفضل البدائل واتخاذ القرارات عالية الدقة والجودة وبأقل تكاليف ممكنة بما ينعكس إيجابياً على أداء المصرف من خلال تخفيض التكاليف وتحقيق أفضل العائدات. كما أظهرت نتائج الدراسة بأن نظم المعلومات تتمتع بالكفاءة حيث تسهم في تحسين الإنتاجية الإدارية والتنظيمية مقارنة بالموارد المستثمرة في هذه النظم، وأنها تتمتع بالرضا الوظيفي عن النظام ومخرجاته من قبل المستخدمين، وتحقق لهم متطلبات عملهم، إلا أنها لا تتوافق بشكل تام مع رغباتهم وتطلعاتهم.

و أظهرت نتائج الدراسة لاختبار العلاقة بين أداء نظم المعلومات والعوامل المؤثرة عليها بالقول بأنه كلما زادت مشاركة المستخدم في اختيار و تطوير النظام و دعمت الإدارة هذا التطوير بشكل أكبر كلما زادت فاعلية



النظم و تحسن أدائها .وكلما مضت مدة أطول على استخدام هذه النظم وبدء تطبيقها كلما كان أداؤها أفضل وأصبحت أكثر نجاحاً، حيث أن المستخدمين يكونون قد تعودوا عليها وألفوها وهو ما ينعكس إيجاباً على زيادة كفاءتها وقلّة التكاليف التي تتطلبها.

وتوصي الدراسة بإعطاء أولوية لبيئة النظم وأجهزتها والاستفادة من التقنيات التكنولوجية الأكثر حداثة مثل (النظم الخبيرة)، نظم الاتصالات (الاجتماع عبر الفيديو، الهاتف المرئي)، وأن يتم مشاركة مستخدمي النظم في إعدادها وتصميمها. كما توصي الدراسة الإداريين بتنمية قدراتهم ومهاراتهم في مجال ومعرفة الكيفية التي تتم بها برمجة وتصميم هذه النظم.

**الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات،تكنولوجيا المعلومات، نظم المعلومات المالية،قطاع المصارف الجزائرية.

### تمهيد:

لقد أصبح استعمال نظم المعلومات ضرورة ملحة فرضتها التطورات، حيث تم استغلالها في الأعمال الإدارية وذلك عن طريق استثمار المعلومات التي أصبحت من أهم موارد المنظمة في الوقت الحاضر ونظرا لأهمية القطاع البنكي خاصة بالنسبة لدوره في الاستقرار الاقتصادي و تمويل التنمية عن طريق تعبئة المدخرات عمدت البنوك إلى التطوير و استعمال نظم المعلومات من أجل خدمة أهداف مما يضمن استقرارها و استمرارها، وهذا ما سوف نحاول التطرق له من خلال هذا الفصل و الذي قسمناه إلى المباحث التالية:

-المبحث الأول: النظام، البيانات، المعلومات

-المبحث الثاني: نظام المعلومات

-المبحث الثالث: المؤسسات البنكية

## المبحث الأول: النظام، البيانات، المعلومات

للتطرق لنظام المعلومات يجب أولاً التطرق لبعض المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها مصطلحات نظم المعلومات ومن خلال ذلك سنتطرق لمفهوم النظام بشكل عام وكذلك لمفاهيم عن البيانات و المعلومات لأنهما يمثلان مدخلات و مخرجات نظام المعلومات كما أن المعلومات تعتبر موردا رئيسيا في أي مؤسسة حديثة.

### المطلب الأول: النظام

#### 1- مفهوم النظام:

تعددت التعاريف الخاصة بالنظام من حيث الألفاظ المستخدمة و لكنها تتفق من حيث المعنى، حيث أن مصطلح النظام هو مصطلح عام و شامل فنقول نظام التعليم، نظام الحاسب الآلي ، نظام الشمسي، النظام السياسي وغيرها، ومفهوم النظام يزودنا بإطار مفيد لوصف وفهم الظواهر المحيطة بنا. ونورد فيما يلي أهم التعريفات المقدمة للنظام:

فقد عرف النظام بأنه مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها و مع البيئة المحيطة وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من أجل تحقيق أهداف النظام.

كما يعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر التي ترتبط مع بعضها البعض بسلسلة من العلاقات بهدف أداء وظيفة أو مجموعة من الوظائف.

ويعرف كذلك بأنه مجموعة من المكونات المادية مثل الحاسب والشاشات وخطوط الاتصال ومكونات معنوية مثل البرامج و الملفات و الأنظمة والقوانين والتعليمات و العلاقات.<sup>1</sup>

والنظام أيضا مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر و الأفراد و التجهيز، الآلات الأموال، السجلات، التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين (حدود النظام) وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة.<sup>2</sup>

تشير هذه التعاريف إلى أن النظام مجموعة من العناصر المرتبطة التي تعمل معا لتحقيق هدف محدد،

ويمكن القول أنه لتعرف النظام يجب أن يكون التعريف مشتملا على

- 3 عناصر:
- أنه يتكون من مجموعة من الأجزاء في علاقات متبادلة.
  - أن يكون بين هذه الأجزاء علاقات متبادلة أو متداخلة أو يعتمد بعضها على بعض.
  - أنها تعمل معا في سبيل تحقيق هدف مشترك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسجيل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص ص15-16.

<sup>2</sup> أحمد حسين علي حسن، تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص32.

<sup>3</sup> نوري منير، مرجع سابق، ص17.

## 2- عناصر وخصائص النظام:

### 2-1 مكونات النظام:

يتكون النظام من عناصر متفاعلة لتحقيق أهداف مشتركة :

أ- المدخلات: هي كل ما يدخل للنظام من خارجه<sup>1</sup> أو من البيئة الداخلية للمنظمة<sup>2</sup>.

ب- العمليات (المعالجة): تجري فيها العمليات والوظائف و الأنشطة الكفيلة بتحويل المدخلات إلى مخرجات<sup>3</sup> أو بعبارة أخرى هي طريقة لتحويل المدخلات إلى مخرجات<sup>4</sup>.

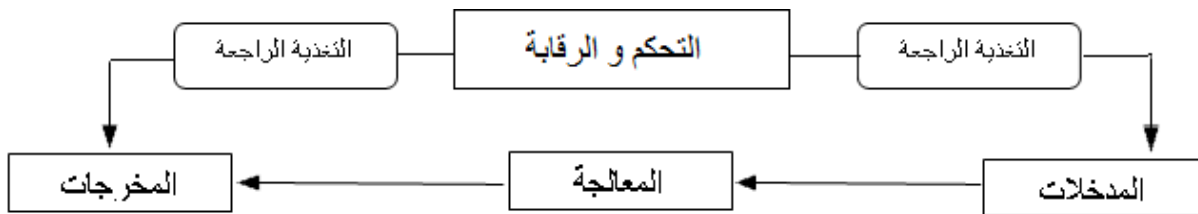
ج- المخرجات: تأتي المخرجات كنتيجة لإجراء التحويلات اللازمة على المدخلات و الوصول إلى تحقيق الهدف<sup>5</sup>.

د- حدود النظام: لكل نظام محيطين داخلي وخارجي ومن خلال الحدود يمكن للتمييز بين المكونات التي تنتمي إلى النظام والتي لا تنتمي وذلك أثناء تصميم هذا النظام<sup>6</sup>.

هـ- آلية التحكم و المراقبة: تعمل على التحكم و الرقابة على العمليات داخل النظام وتعد هذه العملية من أخطر العمليات و تؤثر كفاءتها بشكل مباشر على كفاءة النظام ومدى فعاليتها.

و- التغذية العكسية: يقصد بها قيام نظام التحكم و المراقبة بعملهم لقياس أداء النظام لكل أجزائه و قياس المخرجات بالتحديد لمقارنتها مع المعايير المواصفات ويكون قبول أو رفض أو تعديل للمخرجات بناء على ذلك<sup>7</sup>.

### الشكل رقم (1.1): مكونات و آلية عمل النظام



المصدر: سليم الحسينية، نظام المعلومات الإدارية إدارة المعلومات في عصر المنظمة الرقمية، ط 3، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص17.

### 2-2 خصائص النظام:

مما تقدم يمكن استخلاص مجموعة من خصائص النظام:

أ- **هدف النظام:** يمثل نقطة البداية في تصميم النظام، وهي تحديد الهدف الذي يريد النظام الوصول إليه ومع تعاملنا مع النظام تواجهنا حالتين الأولى وجود نظام قائم و بالتالي يجب التعامل معه، أو إيجاد نظام جديد و

<sup>1</sup> نجم عبد الله الحميدي و آخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص10.  
<sup>2</sup> العيد فراحتية، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي و الرقابة عليه، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006، ص14.  
<sup>3</sup> العيد فراحتية، مرجع سابق، ص14.  
<sup>4</sup> نجم عبد الله الحميدي و آخرون، مرجع سابق، ص12.  
<sup>5</sup> سليم الحسينية، نظام المعلومات الإدارية، ط3، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص16.  
<sup>6</sup> العيد فراحتية، مرجع سابق، ص15.  
<sup>7</sup> سليم الحسينية، مرجع سابق، صص 16-17.

في أي حال من الأحوال السابقة يجب البدء بتحديد أهداف النظام، وإلا فلا مبرر من وجود نظام بدون هدف و من هنا يجب تحديد الهدف العام للنظام ثم تحديد الأهداف الفرعية لأجزاء النظام التي تعمل وفق انسجام و تناسق و التي بدورها تساهم في تحقيق الهدف العام للنظام.

ب- **شمولية النظام** : عن طريق تجميع عناصر النظام بطرق مختلفة لتحقيق هدف النظام، من خلال وحدة شاملة تصل إلى هدف نهائي و يتصف النظام بطبيعته بالشمولية، لتحقيق هدف معين لا تستطيع عناصر النظام تحقيقه منفردة.<sup>1</sup>

ج- **شكل المكونات الرئيسية**: يأخذ شكل أي نظام ( إدخال، تشغيل وإخراج) فيعمل النظام من خلال المدخلات و تتم عملية التشغيل و التحويل لمدخلات ، لتتحول إلى مخرجات.<sup>2</sup>

د- **آلية عمل النظام**: يجب أن يعمل النظام وفق آلية منسقة لتحقيق أهدافه، فوجود عناصر النظام و تكاملها لا يكفي إذا لم تكن هناك آلية عمل تحكم علاقاتها وتكاملها.

هـ - **حدود النظام**: لكل نظام حدود، وإن كانت متداخلة مع حدود أنظمة أخرى في بعض الأحيان.<sup>3</sup>

و - **مستويات النظام**: يحتوي كل نظام عادة على أنظمة فرعية، وهذا النظام كذلك هو موجود في نظام أكبر منه. ولكل نظام بيئة تحيط به ينبغي التمييز بينهما وبين بيئة النظام الأكبر التي تحيط به.

ز - **الاتصال**: هو عملية نقل رسالة تتضمن تبادل آراء، اتجاهات وإشارات و بيانات و معلومات، ويمكن تبادلها بطرق مختلفة بين مرسل الرسالة و مستقبلها. وتمكن عملية الاتصال أجزاء النظام من التفاعل وهذا ينطبق أيضا على النظم الفرعية داخل النظام.<sup>4</sup>

### 3-أنواع النظام:

يمكن تصنيفها وفق معايير عديدة نذكر منها ما يلي:

#### 3-1 حسب طبيعة النظام: وتنقسم إلى:

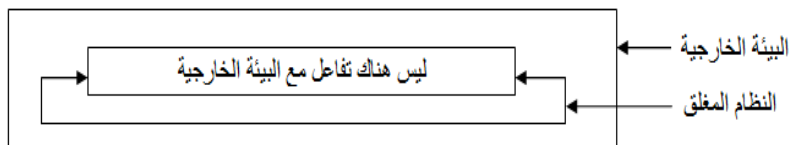
أ- **النظم الطبيعية**: وهي نظم موجودة أصلا في الطبيعة ولا دخل للإنسان في وجودها، مثل دوران الأرض ونظام الكون و الكواكب.

ب- **النظم الاصطناعية**: وهي من صنع الإنسان كنظام الحاسوب ونظام المعلومات.

#### 3-2 حسب درجة الانفتاح:

أ **النظام المغلق**: هو النظام الذي ينحصر عمله داخل بيئة المؤسسة، لا يتصل ولا يتأثر بالبيئة الخارجية، كإشارة المرور الضوئية.والشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (2.1) نظام مغلق



<sup>1</sup> نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، صص 13-14.

<sup>2</sup> اسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004، صص 48.

<sup>3</sup> العبد فراحتية، مرجع سابق، صص 14.

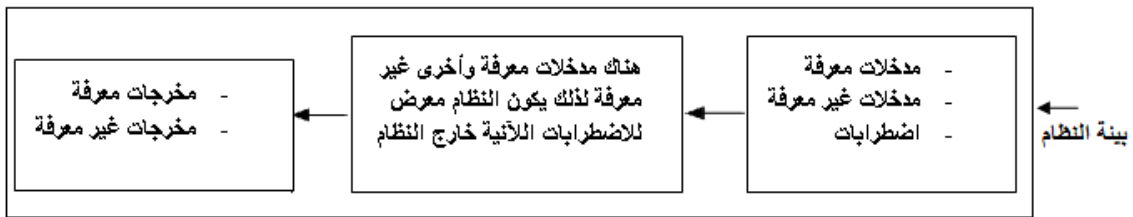
<sup>4</sup> نجم عبد الله الحميدي و آخرون، مرجع سابق، صص، 14-16.

المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص20.

ب- النظام المفتوح:

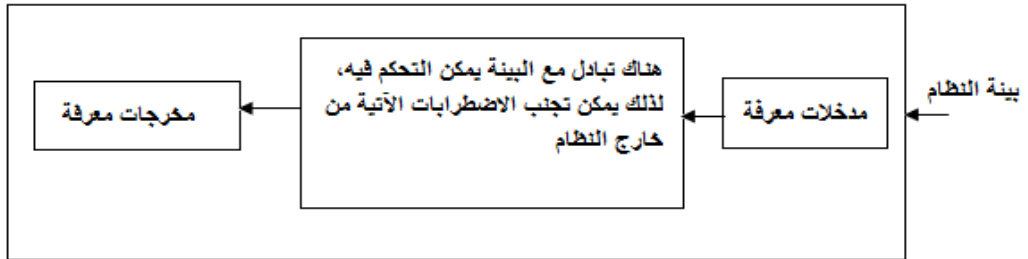
وهو نظام يؤثر و يتأثر بالبيئة المحيطة به، وللمحافظة على استقرار النظام و استمراره يجب أن يتصف بالمرونة للتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة والتي تؤثر بشكل مباشر في مدخلات و مخرجات هذا النظام، ومثال ذلك تغيير السلع المنتجة وفقا لتغير رغبات الزبائن<sup>1</sup> و الشكل التالي يبين ذلك:

### الشكل رقم (3.1): النظام المفتوح



المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص21.  
ج- النظم النصف مفتوحة أو (النصف مغلقة):

لصعوبة تحديد النظم المغلقة أو المفتوحة نلجأ إلى النظم النصف مفتوحة، فهذا النظام يحدد مسبقا المدخلات ومن هنا لا يكون النظام معرضا للاضطرابات التي تأتي من بيئة النظام الخارجية<sup>2</sup> وهكذا يصمم النظام بأن لا يتأثر بالبيئة إلا بما يحدده النظام مسبقا. والشكل التالي يبين ذلك الشكل رقم(1-4): نظام نصف مفتوح أو(نصف مغلق):



المصدر: نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص21.

3-3 حسب درجة التجريد: يمكن أن نصنف النظم تحت هذا العنوان على الشكل التالي:<sup>3</sup>

أ- نظم محسوسة (مادية): تتكون من عناصر مادية يمكن لمسها ورؤيتها مثل المنظمة، الحاسوب، المباني، الشاحنات، والأفراد وتقع مهمة إدارتها على الإنسان.

<sup>1</sup> العبد فراحتية،مرجع سابق،ص16.

<sup>2</sup> نجم عبد الله الحميدي و آخرون،مرجع سابق،ص 21.

<sup>3</sup> سليم الحسنية،ص ص 12-13.

ب- النظم المجردة (الفكرية أو الافتراضية أو التخيلية): ويمثل النظام الافتراض التخيلي الذي لا يمن التعامل معه بالمس وإنما بالتصور والتخيل مثل العد والمعادلات الجبرية.

3-4 حسب درجة التغير: ويمكن أن نفرق بين النظم في هذه الحالة كما يلي:<sup>1</sup>

أ- النظام الثابت: وهو النظام الذي يعمل وفق آلية محددة سابقا كما يمكن التنبؤ بسلوكه في المستقبل ويطلق عليه أيضا (النظام الحقيقي) كالنظام الكوني، نظام البرنامج الحاسوبي.

ب- النظام المتغير: وهو النظام الذي لا يعمل وفق آلية موضوعة مسبقا كما لا يمكن التنبؤ بسلوكه بشكل حتمي في المستقبل مثل النظم الإدارية، والمالية والاجتماعية. كما أنه بالإمكان التحكم في هذا النظام نوعا ما، عن طريق مجموعة من الأدوات والأساليب، وبالتالي يكون توقع مستقبلية حالة محتملة، إلا أنها غير حتمية.

3-5 حسب البساطة و التعقيد: ويتوقف تعقيد النظام هنا على عدد النظم الفرعية وتعدد العلاقات بينهما:<sup>2</sup>

أ- النظام البسيط: يظهر كلما تقل النظم الفرعية وتقل العلاقات والمعاملات بينها.

ب- النظام المعقد: يظهر كلما كثرت عدد النظم الفرعية وتعدت العلاقات والمعاملات بينها.

#### 4-أهداف النظام:

لا يوجد نظام بدون هدف فصفة النظام تنتفي عن أي شيء بدون هدف فمثلا الوحدة الاقتصادية قد يكون هدفها النهائي هو تحقيق الأرباح، ويتمثل هذا الربح في الفرق بين قيمة المخرجات وتكلفة المدخلات والتكاليف الأخرى المستخدمة في عملية التحويل، ونفرق بين الأهداف المعلنة والأهداف الحقيقية فقد تعلن الوحدة الاقتصادية مثلا أن هدفها هو إرضاء المستهلكين وتحقيق أقصى منفعة للمجتمع في حين يكون الهدف الحقيقي والذي تسير نحوه الوحدة هو تحقيق أقصى ربح ممكن.

والمقصود بالأهداف تلك النهايات التي يتجه إليها النظام وقد لا تكون هناك أي صعوبة في تحديد أهداف

بعض النظم مثل النظم الميكانيكية نظرا لأنها عادة ما تكون محددة سلفا فساعة اليد قد تم صنعها لتخبرنا بالوقت في شكل ساعات أو دقائق أو ثوان أو أيام ولا يفترض فيها أن تكون قادرة على نشر إعلانات، أما تحديد الأهداف على مستوى النظم الإنسانية فقد يكون أمرا صعبا للغاية لأنه يتطلب التفرقة بين الأهداف المعلنة والأهداف الحقيقية للنظام.

فالطالب الجامعي قد يخبرنا مثلا أن هدفه تحصيل المعرفة في حين أن هدفه الأساسي هو النجاح بتقديرات

عالية في المواد التي يدرسها، وللتفريق بين الهدف الحقيقي والهدف المعلن يجب الاعتماد على مبدأ الأهمية والذي يتعلق بالإجابة على الهدف المعلن فإذا كانت الإجابة على هذا السؤال بالإيجاب يكون هناك تطابقا بين الأهداف المعلنة والأهداف الحقيقية للنظام، أما إذا كانت الإجابة بالنفي فمعنى هذا أن هناك اختلاف بين هذين النوعين من الأهداف.

ويطلب تحقيق الأهداف الحقيقية للنظام ضرورة تعريفها إجرائيا بمعنى التعبير عنها في شكل كمي يمكن قياسه وإلا كان من المتعذر قياس انجاز النظام، وبعبارة أخرى فإننا لا نستطيع أن نعرف بدقة كبيرة مدى تحقيق

<sup>1</sup> العيد فراحتية، المرجع السابق، ص16.

<sup>2</sup> العيد فراحتية، المرجع السابق، ص16.

النظام لأهدافه دون أن يكون لدينا مقياسا متاحا لأداء النظام ككل، ونظرا لأن الأهداف يمكن تحقيقها فقط من خلال وسائط النشاط فان تقييم أهداف أي نظام يتطلب بالضرورة فحص كل من الوظائف الظاهرة والمستترة لهذا النشاط فالوظائف الظاهرة للنشاط هي النتائج المقصودة والمعروفة أما الوظائف المستترة فهي الوظائف غير المقصودة وغير المعروفة ولسوء الحظ فان الوظائف المستترة غالبا ما يتم إهمالها عند تقييم الأهداف. وحيث أن تحديد ماهية النظام يتطلب بالضرورة التعرف على هدف النظام فان خاصية النظام يجب أن تحظى باهتمام محلل النظم، هذا وقد انعكست هذه الأهمية في فكر علماء النظم في محاولاتهم للربط بين عمليات تحديد الأهداف وقياس الفاعلية.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني:البيانات، المعلومات

### 1-البيانات

#### مفهوم البيانات:

يشير مفهوم البيانات إلى مجموعة حقائق غير منظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة ببعضها البعض أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها، وبالتالي فهي حقائق غير محددة العدد وغير مرتبطة ومن أمثلة البيانات، أسماء العملاء، قيمة مرتبات العاملين، عدد المستخدمين، الطاقة الإنتاجية.... الخ والبيانات يتم تشغيلها بغرض تحويلها إلى معلومات مفيدة لعملية اتخاذ القرار فالبيانات بصورتها الخام لا تعطي دلالة.

ويتم جمع البيانات المطلوبة من داخل المنظمة ويطلق عليها البيانات الداخلية مثل الأرقام التي توضح حجم المخزون، أرقام المبيعات، التكاليف، الحصة السوقية، معدلات الإنتاجية. كما تجمع أيضا البيانات من خارج المنظمة ويطلق عليها البيانات الخارجية مثل البيانات المتعلقة بالمنافسين و الموردين والعملاء والجهات الحكومية التي تتعامل معها المنظمة و غيرها. وهناك العديد من الوسائل التي تستخدم في عملية جمع البيانات مثل المسح الإحصائي من خلال قوائم الاستقصاء والمقابلات الشخصية والمقابلات المتعمقة والملاحظة.<sup>2</sup>

### 2-المعلومات:

1-2 **تعريف المعلومات:** إن مصطلح المعلومات هو مصطلح غير محدد بدقة فهناك عدة أفكار خاصة بالمعلومات عندما ترتبط بنظم المعلومات الإدارية فالمعلومات قد تستخدم للإضافة إلى ما هو موجود أو تستخدم لتصحيح أو لتؤكد معلومات سابقة أو أنها تقول شيئا جديدا لا يمكن التنبؤ به من قبل كذلك فان المعلومات لها قيمة لمتخذ القرارات حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة في الموقع الذي يتخذ فيه القرار ويمكن القول أن المعلومات هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها وبالتالي فالمعلومات لها معنا وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها، أي أن المعلومات من زاوية نظم

<sup>1</sup>نوري منير، المرجع السابق، ص ص23-24.

<sup>2</sup>نوري منير، مرجع سابق،ص ص 45-46.



المعلومات "هي البيانات التي يتم أعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبلا والتي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها".<sup>1</sup>

وتعرف أيضا بأنها "البيانات المصنعة الجاهزة للاستخدام فالمعلومات هي بيانات مستخلصة، أي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات و المؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع البعض".

وتعرف كذلك بأنها "بيانات تم تصنيفها، تحليلها، تنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها، انها بيانات تمت معالجتها بحيث أنها أصبحت ذات معنى ولذلك فان البيانات قبل معالجتها قد لا تكون صالحة و مفيدة لاتخاذ قرار وبذلك يمكن القول أن المعلومات تبدأ حيث تنتهي البيانات".<sup>2</sup>

## 2-2 خصائص المعلومات وأنواعها:

توجد المعلومات على عدة أنواع، لكل منها خصائص تتلاءم و الموقف الذي يتخذ فيه القرار و أيضا النموذج الذي يستخدمه صانع القرار، لذلك يصبح من الأهمية التعرف على خصائص وأنواع هذه المعلومات والتي تتمثل في:<sup>3</sup>

- 1 للمعلومات نطاق زمني؛ فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية فالمعلومات التاريخية تستخدم لمتابعة و مراقبة الأداء أو لتصميم حلول بديلة لمشاكل روتينية أما المعلومات المستقبلية فتستخدم لغرض التنبؤ و أيضا لتقديم المعايير للعملية الرقابية.
- 2 الشكل الذي تقدم فيه المعلومات؛ فالمعلومات قد تكون ملخصة أو تفصيلية و تعتبر المعلومات الملخصة كمييار كافي للتعرف على الشكل ، أما المعلومات التفصيلية فهي تستخدم في اتخاذ القرارات في المستويات التشغيلية.
- 3 للمعلومات قد تكون متوقعة أو غير متوقعة؛ فيرى بعض خبراء المعلومات أن نظم المعلومات تصبح عديمة القيمة إذا لم توفر المعلومات غير المتوقعة، و تستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالة عدم التأكد ، أما المعلومات غير المتوقعة فهي تستخدم لاكتشاف المشكلات.
- 4 للمعلومات قد تأتي من مصادر داخلية أو من مصادر خارجية؛ و يقصد بالمصادر الداخلية المعلومات التي تنشأ من داخل المنظمة مثل أرقام المبيعات، حجم الأجور و المرتبات ، نسبة الإنتاج المعيب و غيرها، أما المعلومات الخارجية فهي التي تنشأ خارج المنظمة مثل أسعار الفائدة ، معدلات التضخم و أسعار المنافسين.

<sup>1</sup>نوري منير، مرجع سابق،ص63.

<sup>2</sup>فايز جمعة النجار،نظام المعلومات الإدارية ، دار الحامد، عمان،2005،ص5.

<sup>3</sup>نوري منير، مرجع سابق،ص ص 64-65.

5- درجة تنظيم المعلومات؛ فهناك معلومات منظمة و معلومات غير منظمة، و تشير المعلومات المنظمة إلى المعلومات المصنفة بوضوح في صورة تقارير بحيث يعكس التقرير كافة المعلومات التي يحتويها ، أما المعلومات غير المنظمة فهي التي تقدم في شكل لا يفصح عن ما يحتويه من المعلومات .

6- درجة الدقة في المعلومات: وتتحدد درجة دقة المعلومات بمدى تمثيل المعلومات للموقف أو الحدث الذي تصفه وتتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم و طبيعة المشكلة والمرحلة المعينة من صنع القرار التي يهتم بها المستخدم، فمثلا في مرحلة البحث عن المشكلة يمكن لصانع القرار قبول درجة منخفضة من الدقة في المعلومات التي يحتاج إليها طالما أنه متأكد من وجود مشكلة أما في مرحلة تقييم نتائج القرار فإنه يحتاج إلى معلومات على درجة عالية من الدقة.

### 2-3 تصنيف المعلومات:

تتفاوت احتياجات المنظمة من المعلومات، وتحدي طبيعة المعلومات يتوقف على المستخدم النهائي لتلك المعلومات ومن ثم يختلف تصنيف المعلومات من مستخدم لأخر لكن بصفة عامة يمكن تصنيف المعلومات وفقا للمعايير التالية:<sup>1</sup>

- درجة الرسمية: وفقا لدرجة الرسمية فهناك معلومات رسمية و معلومات غير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها وتقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة، أما المعلومات غير الرسمية فهي التي تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة.
- مصدر المعلومات: هناك مصدرين للمعلومات إما أن تكون داخلية أو أن تكون خارجية فالمعلومات الناتجة عن عمليات المنظمة تعتبر داخلية أما المعلومات الناتجة عن بيئة المنظمة تعتبر معلومات خارجية.
- يمكن تصنيف المعلومات إلى معلومات أولية و معلومات ثانوية: فالمعلومات الأولية هي التي يتم جمعها لأول مرة أما المعلومات الثانوية فهي تلك التي قامت المنظمة أو طرف بجمعها و تخزينها.
- درجة التغير: فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية و التي تقوم باستخراج بطاقات الهوية فإن أسماء المواطنين و تواريخ ميلادهم تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير، وقد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن و الحالة الاجتماعية و الوظيفة.

<sup>1</sup> نوري منير، مرجع سابق،ص68.

## المطلب الثالث: العلاقة بين البيانات و المعلومات

### 1- الفرق بين البيانات والمعلومات:

المجال	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منظم في هيكل تنظيمي	منظمة في هيكل تنظيمي
القيمة	غير محدود القيمة	محدودة القيمة بالضبط
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي و غير الرسمي
المصدر	متعددة المصادر	محدودة المصادر
الدقة	منخفضة الدقة	عالية الدقة
الموقع	عبارة عن مدخلات	عبارة عن مخرجات
الحجم	متوفرة بشكل كبير جدا	متوفرة بشكل صغير جدا

المصدر: محمد الصرفي، نظام المعلومات الإدارية مؤسسة حورس للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص129.

### 2- خطوات تحويل البيانات إلى معلومات

إن عملية تحويل البيانات إلى معلومات تحتاج للمعالجة وتتمثل مراحلها في النقاط التالية:<sup>1</sup>

1-2 الحصول على البيانات وتسجيلها : في البداية تأتي البيانات من مصادر مختلفة داخلية وخارجية

وعندما تصل المعلومات تسجل إما يدويا أو آليا ثم يأتي دور عملية التخزين للبيانات.

2-2 مراجعة البيانات: تأتي هذه المرحلة لمقارنة ومطابقة البيانات المسجلة مع مصادر تلك البيانات وهذه

المراجعة تأتي لاكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها.

3-2 التصنيف: تهدف هذه العملية لتجميع البيانات في شكل مجموعات متجانسة تبعا لمعايير معينة

كتصنيف العملاء حسب الجنس أو تصنيف الموردين حسب المناطق الجغرافية، ويكون التصنيف عادة باستخدام نظام ترميز بواسطة الأرقام أو حتى الأحرف أو قد يتم استعمال النوعين.

4-2 الفرز: يكون عن طريق ترتيب البيانات وفقا للكيفية التي تستخدم بها، وهنا إما أن يكون الترتيب

تصاعديا أو تنازليا و كمثل لذلك يمكن ترتيب العملاء بالحروف الأبجدية أو بحجم تعاملاتهم.

5-2 التلخيص: يستعمل عادة في المستويات الإدارية العليا ويتمثل التلخيص في دمج عناصر البيانات في

مجموعة لكي تتوافق مع احتياجات مستعملها فمثلا (الميزانية العمومية، حساب الأرباح والتكاليف) تعتبر

ملخص للعمليات في فترة زمنية معينة.

6-2 العمليات الحسابية و المنطقية: وقد تكون هذه العمليات الحسابية بسيطة كالطرح، الجمع، القسمة أو

معقدة كأساليب البحوث العلمية الاقتصاد القياسي.

<sup>1</sup> نجم عبد الله الحميدي و آخرون، مرجع سابق، ص ص 37-38.

أما العمليات المنطقية فقد تكون بسيطة أو معقدة كذلك وكمثال لها عدد الطلاب المتحصلين على معدل يفوق 18 يعتبر عملية منطقية بسيطة، وعموما الغرض من العمليات الحسابية و المنطقية هو تقديم بيانات جديدة و مفيدة للمستخدم.

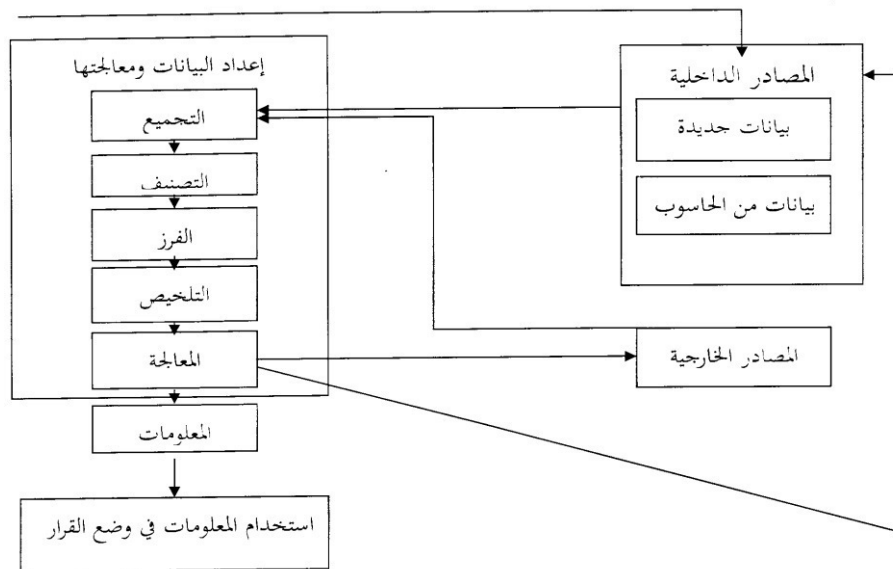
7-2 التخزين: ويتم الاحتفاظ بالبيانات إلى وقت طلبها وهناك طرق مختلفة للتخزين كتخزينها على شكل مستندات ورقية أو وسائط ممغنطة...الخ وترجع كفاءة الاسترجاع إلى الوسائط المستعملة في عملية حفظ البيانات.

8-2 الاسترجاع: ونعني استدعاء البيانات واسترجاعها عند الحاجة إليها.

9-2 إعادة الإنتاج: ونعني بذلك إعداد البيانات بشكل مفهوم لمن يستخدمها، فقد تقدم في شكل تقارير مكتوبة أو رسومات بيانية أو هندسية، أو من خلال عرضها مباشرة على جهاز الحاسوب.

10-2 التوزيع و الاتصال: و الهدف من هذه العملية هو توصيل البيانات إلى مستعملها في الوقت والشكل والمكان المناسب . ويمكن تلخيص الخطوات السابقة في الشكل الموالي:

### الشكل (1-5) خطوات تحويل البيانات إلى معلومات



المصدر: نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص38.

### 3- العلاقة بين البيانات والمعلومات:

إن العلاقة بين البيانات والمعلومات مثل علاقة المواد الخام بالمنتج النهائي، أي أن أنظمة المعلومات هي التي تقوم بتشغيل البيانات وإعدادها وتحويلها من صورة لا يمكن معها استخدام البيانات إلى صورة يمكن فيها استخدام البيانات في صورة معلومات وينبغي الإشارة إلى حقيقة أساسية هي أن ما يعد معلومة بالنسبة لفرد معين قد تكون بيان خام بالنسبة لفرد آخر، بل إن المعلومة يمكن أن تكون بيان خام لنفس الفرد في موقف مختلف و لسبب وجود العلاقة التزامنية بين البيانات والمعلومات فان المصطلحين عادة ما يستخدمان للتعبير عن أي منهما.

فما قد يعتبر لمعلومات لشخص معين قد يعتبر بيانات لشخص آخر فمثلا أسماء الطلبة الناجحين ليس له معنى أما إذا تم تصنيف هؤلاء الطلبة وفق المعدلات التي تحصلوا عليها ففي هذه الحالة تم تحويل البيانات إلى معلومات ذات قيمة لإدارة الجامعة. لذلك يرى البعض أن مصطلح المعلومات يصف ما يعرف بالبيانات المقيمة ومن ثم فإن المعلومات تشير إلى البيانات التي تم تقييمها للتعامل مع موقف معين أو مشكلة محددة تواجه فرد معين ولتحقيق هدف محدد، ومن ثم فإن مفهوم البيانات يعني الخامات من البيانات التي تم تقييمها للتعرف على قيمتها من وجهة نظر فرد معين في موقف معين.

لكن يمكننا القول أن المعلومات تنتج أو تشتق من البيانات وليس العكس، فالبيانات تعتبر المادة الخام التي تم تشغيلها في نظام المعلومات لإنتاج المخرجات هي المعلومات التي تعبر عن معاني محددة للمستخدم، وإذا طبقنا مفهوم النظم على هذه العلاقة فإن البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات التي هي عبارة عن المعلومات التي ينتجها النظام.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> نوري منير، مرجع سابق، ص 69.

## المبحث الثاني: نظام المعلومات

ساعدت الثورة التكنولوجية على نشأة نظام المعلومات وسارعت المنظمات في استخدامه و تطبيقه على جميع فروعها وأقسامها وذلك نتيجة المنافسة القوية وضغوط البيئة الخارجية والسعي نحو التمييز في الأداء مما يضمن لها البقاء و تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

### **المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات**

#### **1-تعريف نظام المعلومات:**

يعرف نظام المعلومات بأنه "مجموعة من الإجراءات القائمة على الحاسوب والتي عند تنفيذها تقدم المعلومات لدعم اتخاذ القرار و الرقابة في المنظمة"

ويعرف أيضا بأنه "مجموعة من الإجراءات المنظمة التي عند تنفيذها تقدم المعلومات لدعم الرقابة و اتخاذ القرار في المنظمة"

ويعرف كذلك بأنه "عبارة عن مجموعة من العناصر اليدوية و المعتمدة على الحاسوب أنشئت لتجميع و تخزين و إدارة البيانات، وتقديم مخرجات المعلومات للمستخدمين".<sup>1</sup>

وهو أيضا "إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية و الآلية لتحويل المدخلات إلى مخرجات لتحقيق أهداف المشروع".<sup>2</sup>

وأيضا "هو عبارة عن مجموعة من العاملين والإجراءات و الموارد التي تقوم بتجميع البيانات و معالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم".<sup>3</sup>

ومن التعاريف السابقة نلاحظ بأنها تتضمن المقومات الأساسية للنظام وفي ضوء ذلك يمكننا القول بأن "نظام المعلومات هو نظام يتكون من مجموعة من الموارد البشرية و المادية تقوم بحصر و تجميع البيانات ومعالجتها وفق مجموعة من القواعد والمبادئ وتحويلها إلى معلومات مفيدة تخدم المستخدمين في أداء مهامهم، اتخاذ للقرارات، رقابة و تخطيط وغيرها."

#### **النتيجة:**

يعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم.

#### **2-أنشطة نظام المعلومات:**

ويتضمن نظام المعلومات مجموعة من الفعاليات والأنشطة التي يجب القيام بها حتى نتمكن من الحصول

<sup>1</sup> حمودي دلال، تقييم أداء نظم المعلومات المالية و المحاسبية، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص ص 4-5.

<sup>2</sup> الدهراوي كمال الدين و محمد، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2000، ص 15

<sup>3</sup> قاسم عبد الرزاق، تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2004، ص 15

على المعلومات الدقيقة والملائمة، وهي:<sup>1</sup>

**2-1 المدخلات:** حتى نستطيع الحصول على المعلومات من نظام المعلومات، لابد من تجميع البيانات حول الواقع، حيث تشكل هذه البيانات مدخلات النظام فعلى سبيل المثال حتى نتمكن من معرفة رصيد عميل معين يجب تجميع كل الشيكات التي تصف أحداث الإيداع لهذا العميل، وكذلك كل سحباته من المصرف، وبالتالي تشكل هذه البيانات مدخلات النظام.

إن البيانات حول عمليات المصرف وبقية الأحداث يجب أن تجمع و تدخل إلى النظام من أجل عمليات المعالجة اللاحقة، فالمستندات والوثائق التي تصور العمليات المالية بين المصرف والبيئة المحيطة تشكل مدخلات النظام المحاسبي والمدخلات هي عبارة عن مفردات و معطيات تصف الأحداث والموجودات التي تدخل للنظام.

**2-2 المعالجة:** إن الحصول على رصيد عميل ما يتطلب تجميع شيكات السحب وإيداعات ذلك العميل، وطرح مجموع السحوبات من مجموع الإيداعات. مثل هذه الفعاليات يطلق عليها المعالجة، وهي تمثل الجانب الفني من النظام وهي عبارة عن مجموعة من العمليات الحسابية، عمليات المقارنة المنطقية، التخليص، التصنيف، الفرز، التي تجري على البيانات المدخلة بغرض تحويلها إلى معلومات تقدم للمستفيد النهائي.

**2-3 المخرجات:** ويتم إيصال المعلومات إلى المستفيدين وفق أشكال مختلفة مثل التقارير والجدول والقوائم والأشكال البيانية، وهذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات. إن الهدف الرئيسي لأي نظام معلومات هو إنتاج المعلومات المناسبة للمستخدمين النهائيين.

**2-4 الرقابة:** يتطلب الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وجود رقابة على عمليات الإدخال والمعالجة و المخرجات للتأكد من أن النظام ينتج ويقدم المعلومات وفق المعايير المفترضة عند تصميمه، إنها مجموعة من الإجراءات والقواعد التي تهدف إلى التحقق من أن تشغيل النظام يتم وفق ما هو مخطط عند تصميمه، وأن النظام يحتوي على كافة الإجراءات الرقابية التي تضمن صحة المدخلات وعمليات المعالجة و المخرجات.

**2-5 التغذية العكسية:** هي عملية قياس رد فعل المستفيدين على عمل النظام، فقد يقوم النظام بأداء وظائفه كما هو مفترض عند تصميمه، ولكن بعض المعلومات التي يقدمها لا تلائم حاجات المستخدمين، عند إذن يقوم المستخدمون بطلب إحداث تغييرات في النظام، وهذه الطلبات يطلق عليها التغذية العكسية. وبالتالي تهدف التغذية العكسية إلى توفير أداة إرشادية لأنشطة النظام، وتعمل على تقويم نتائج عمله، وتصحيح الأهداف إذا كانت هناك عيوب فيها فمثلا قد يقوم مصمم النظام بتصميم تقرير مالي في جدول، ولكن المستفيدين يحتاجون إلى هذا التقرير في شكل بياني لمعرفة النسب.

### 3- مكونات نظام المعلومات:

يتكون نظام المعلومات من ثلاثة مكونات رئيسية وهي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حمودي دلال، مرجع سابق، ص ص 5-6  
<sup>2</sup> إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق-دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه(غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص قياس اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 19.

3-1 المكونات المادية: هي الأجهزة والآلات المكونة لنظام المعلومات أي كل من الحواسيب و لواحقها ومختلف الآلات الالكترونية والأوتوماتيكية لمعالجة المعلومات والذي يقوم بأعمال الحفظ واسترجاع المعلومات.

3-2 العناصر المجربة: تتكون من البرامج والملفات، ونقصد بالبرامج الأوامر والتعليمات التي تنظم وتدير عمل الحاسوب لاستغلالها وفقا لإجراءات التسيير داخل المؤسسة بما يوافق احتياجات استعمال المعلومات. أما الملفات فهي التي تكون قاعدة البيانات التي تعتبر خزان للمعطيات المتداولة لتوفير المعلومات لدعم وظائف الإدارة وتتم عملية الاستغلال باستخدام برامج متخصصة كبرنامج تنظيم المبيعات و المخازن، فواتير المحاسبة... الخ

3-3 المكونات البشرية: ونعني بها مختلف العاملين بأقسام النظام وهم كذلك أساس النظام، ويكون نجاح النظام مرتبط بكفاية العاملين فيه وينقسم المكون البشري إلى<sup>1</sup>:

3-3-أ: الأخصائيون؛ وهم من يقومون بتحليل و تصميم وتشغيل نظام المعلومات، ونقصد بالمحللين من يصممون النظام بالنظر إلى احتياجات المستفيدين النهائيين للمعلوماتية، وبناء على المواصفات التي يقدمها محلي النظام من خلال الاحتياجات يأتي دور المبرمجون لإعداد برنامج طبقا لمواصفات محلي النظم، أما مشغلو الحاسب فمهمتهم تشغيل مختلف أنواع الحواسيب.

3-3-ب: المستخدمين النهائيين؛ هم مستخدمو نظام المعلومات مهما كانت صفتهم، مديرين، بائعين، زبائن... الخ

## المطلب الثاني: أهداف وخصائص نظام المعلومات

### أولاً: وخصائص نظام المعلومات

لابد وأن تتوفر مجموعة من الخصائص في نظام المعلومات حتى يستطيع أن يحقق الأهداف التي أنشئ من أجلها، نذكر منها ما يلي<sup>2</sup>:

- نظام المعلومات وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل من خلال تزويد النظام باتصالات سريعة ودقيقة وقليلة التكاليف ولتسهيل انسياب المعلومات داخل المؤسسة نفسها ومع محيطها الخارجي.
- يتميز بقدرة فائقة على معالجة كم هائل من البيانات.
- سهل التطبيق والاستخدام من قبل المستفيدين.
- نظام المعلومات هو نظام اقتصادي يهدف إلى تحقيق منفعة اقتصادية.
- يعتبر نظام المعلومات نظام مفتوح يؤثر ويتأثر بالبيئة الخارجية.
- نظام المعلومات نظام إنساني أي أنه من صنع الإنسان وقابل للتطوير.

<sup>1</sup> مراد رايس، آثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة-دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط -DML- 2004/2005، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص78.

<sup>2</sup> إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص.ص53-54.



- هو نظام مرن يمكن تطويره وتعديله حسب إحتياجات ومتطلبات المرحلة التي يمر بها.
- هو نظام فرعي لأنه يشكل جزءا من النظام الكلي للمؤسسة.
- هو نظام تحاوري بينه وبين المستفيد أي يجيب عن إستفسارات المستخدم.
- هو نظام معلوماتي مورده الأساسي هو المعلومات

ثانيا: أهداف نظام المعلومات و البنية التحتية له

### 1: البنية التحتية لنظام المعلومات

تتطلب البنية التحتية لنظام المعلومات توفير مستلزمات ومتطلبات منها المتطلبات المادية والأجهزة

المتطلبات البرمجية والموارد البشرية التي تضمن قيام النظام بشتى وظائفه، وتتضمن هذه الأجزاء كل من:<sup>1</sup>  
**1-1- المعدات والأجهزة:** ويشمل هذا العنصر كل المعدات والأجهزة المادية المستخدمة في عمليات النظام، كالحواسيب وملحقاته ويشمل كذلك شبكات الحاسوب ووسائط نقل وتبادل المعلومات والبيانات بين الأجهزة، وكذلك الإنترنت التي تعتبر الأداة الرئيسية لجمع المعلومات.

**1-2- وسائل حفظ و تخزين البيانات:** وهي تتكون أساسا من الملفات، المستندات المكتوبة، الميكروفيلم، آلات التصوير في النظم اليدوية، إضافة إلى الأشرطة و الأسطوانات الممغنطة والبطاقات المثقبة في النظم القائمة على إستخدام الحاسبات الإلكترونية.<sup>2</sup>

**1-3- قاعدة البيانات:** هي الوعاء الحاوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة و التي تدخل في عملية التشغيل باعتبار البيانات المادة الخام التي ستطبق عليها البرامج للحصول على المعلومات .

**1-4- إجراءات التشغيل:** و هي من الأجزاء المادية للنظام كونها تكون مطبوعة في كتيبات تدعى دليل التشغيل، و تمكن التمييز بين نوعين من هذه الإجراءات إحدهما لمستخدمي النظام وهو يتضمن التعليمات الخاصة بإعداد البيانات و كيفية إدخالها إضافة إلى تعليمات استخدام وتشغيل الحاسوب الآلي، أما الثاني خاص بالعاملين المشغلين للحواسيب الآلية.

**1-5- العنصر البشري:** وهو من أهم الأجزاء المادية لنظام المعلومات إذ يجعله قابل للتشغيل ، ويتضمن العنصر البشري في هذا النظام محلي ومصممي النظم وواضعي البرامج، المشاركين في عملية تحليل وتصميم وتنفيذ وتطوير نظم المعلومات، إضافة إلى الأفراد المسؤولين عن جمع وحصر وإعداد البيانات في شكل لتصبح مدخلات، وأخيرا المستخدمين النهائيين للمعلومات التي ينتجها النظام.

**2: أهداف نظام المعلومات:** حسب (J L Peaucelle) هناك ثلاث أهداف أساسية لنظام المعلومات<sup>1</sup> :

<sup>1</sup> مزر شعبان العاني، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مكتبة الجامعة الشارقة، الأردن، 2008، ص 258.  
<sup>2</sup> أحمد حسين علي حسين، مرجع سبق ذكره، ص ص 24.23.

1-يساعد نظام المعلومات المسيرين على إتخاذ القرارات والتخفيض من حالة عدم التأكد، وذلك بتقديم معلومات مفصلة، وبدرجة عالية من الصحة والدقة وكذا الوقت المناسب.

2-يسمح بالرقابة: إذ بعد وضع الإستراتيجيات والخطط اللازمة لتحقيق الأهداف ،تحتاج مرحلة تنفيذ الخطط وبرنامج العمل إلى الرقابة ومتابعة مستوى الأداء من أجل بلوغ الأهداف المسطرة ،ولتحقيق ذلك يكون المدير أو المسير بحاجة إلى معلومات عن مستوى الأداء، والوقت اللازم لتنفيذ البرامج والمشاكل التي يمكن أن تعرقل مسار العمل وغيرها من المعلومات التي يمكن أن نتحصل عليها من نظام المعلومات، طالما أن هذا الأخير يعتبر كوسيلة تضمن ترابط مختلف الوظائف فيما بينها كما يسمح بتكوين وصف تاريخي لأحوال المنظمة وذلك بالمراقبة المستمرة التي تسهل من إكتشاف الأخطاء التي قد تقع.

3- مع توسع حجم ونشاط المنظمة تكثر المعلومات التي يحتاجها كل نشاط عن نشاط آخر، فمثلا وظيفة الإنتاج بحاجة إلى معرفة معلومات عن إمكانيات وظيفية التخزين، وبهذا فإن نظم المعلومات يصبح المحور الأساسي الذي تتجمع حوله مختلف الوظائف بما أنه تستمد منه ما تحتاج إليه من معلومات، وهكذا يكون تحقيق التنسيق والإنسجام.

### ثالثا: صعوبات التوجه لنظام المعلومات

لإقامة نظام للمعلومات يتحتم المرور على عقبات وتحديات يجب التغلب عليها ونذكر منها<sup>2</sup>:

- 1- صعوبة إدخال بعض المعلومات الهامة في نظام المعلومات: هناك بعض المعلومات المهمة يصعب إدخالها في نظام المعلومات وذلك لطبيعة هذه المعلومات التي لا يمكن أو حتى يصعب تحويل الى شكل يتعامل معه نظام المعلومات وكمثال على ذلك إعطاء أفكار للمنتجات الجديدة أو مثل رأي العملاء في المنتج أو خطط المنتجين أو القرارات السيادية التي تصدر من قبل الدولة.
- 2- احتياج المعلومات إلى سياق يمكن من تفسيرها: عادة تهتم المنظمات بإدخال البيانات الكمية وذلك لسهولة إدخالها إلا أن هذه البيانات قد لا تكون بتلك الأهمية عند اتخاذ القرار ما لم توضع ضمن معلومات أخرى وتحدد قيمة المعلومات تبعا للسياق الذي يفسرها مثل رصيد المخزون قد لا يكون له أهمية إلا إذا تم ربطه بحجم الطلب المتوقع.
- 3- تناقص قيمة المعلومات بمرور الزمن: تتحدد قيمة المعلومات تبعا للزمن فنقل قيمة المعلومات مع مرور الزمن، فإذا كانت المعلومات ذات قيمة عالية قد لا تكون بنفس القيمة مستقبلا، إذا يعتبر توقيت المعلومات محددًا في إمكانية الاعتماد عليها.

<sup>1</sup> ياسع ياسمينية، دراسة إقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير(غير منشورة)، تخصص تسيير المنظمات، 2010-2011، ص 51.

<sup>2</sup> إسماعيل مناصرية، مرجع سابق، ص ص 107-206.

4- تغير بيئة المنظمة ينتج عنه تغير في الاحتياجات من المعلومات تبعاً لحركية البيئة المحيطة بالمنظمة قد تواجه المنظمة بعد اقتناء نظام للمعلومات والبذل فيه بمجهودات ضخمة وإنفاق أموال طائلة تغير البيئة المحيطة إما باندماجها مع منظمة أخرى أو إصدار تشريعات مختلفة وبالتالي يضيع ما بذلته المنظمة من جهد ومال نتيجة التغيرات الحاصلة.

5-النقص في العملة الماهرة: أحدث النقص الكبير في مصممي ومحلي نظام المعلومات من أصحاب المهارة العالية إلى زيادة تكاليف العمل كما أن الزيادة في طلب التطبيقات الحاسوبية نتج عنه نقص العملة الماهرة.

6- التغير المستمر في متطلبات العمالة: إن العمل في مهن مرتبطة بنظام المعلومات والحاسب الآلي يحتاج إلى تطوير معارفهم وتدريبهم بشكل مستمر وهذا نتيجة للتغيرات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات.

7- التوقعات الخاطئة: يعتقد بعض المديرين أنه لا بد من توفير جهد كبير وتكلفة ضخمة من أجل جعل هناك نظام فعال للمعلومات مثل نظام حجز تذاكر الطيران... الخ. كما يعتقد بعض المديرين أن تصميم نظام المعلومات متكامل وفعال لا يحتاج إلى تكلفة ضخمة وجهد كبير دون أي اعتبار لحجم المنظمة مما يستوجب دراسة خاصة لكل منظمة.

### المطلب الثالث: أنواع نظام المعلومات

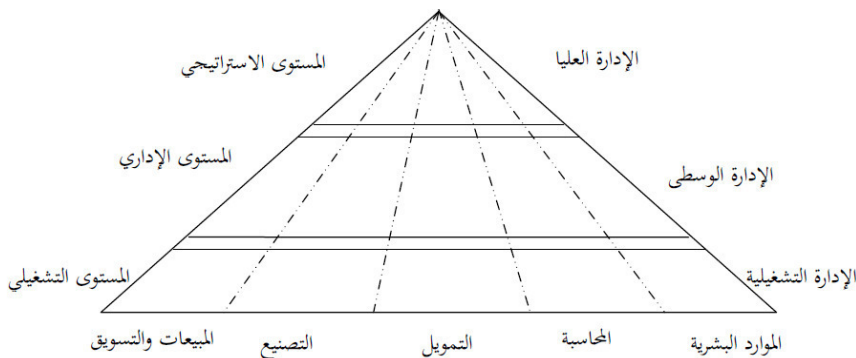
تتعدد طرق عرض أنواع نظام المعلومات حسب المعايير المختلفة و في ما يلي نستعرض أهم الأنواع:

أ/ - حسب المستويات التنظيمية: تبعاً لوجود تخصصات و مستويات مختلفة في المنظمة فإنها تحتاج على نظم معلومات مختلفة تعالج كل مستوى على حدة، لذلك يمكن تقسيم نظام المعلومات وفق إعتبار المستويات التنظيمية ومن الأدنى إلى المستويات العليا كما يلي<sup>1</sup>:

أ-1- مستويات العمليات: يعتبر هذا المستوى القاعدة الرئيسية لحركة المنظمة و فيه تدار عملياتها.

أ-2- المستوى الإداري: و فيه الإدارات الوسطى للمنظمة .

أ-3- المستوى الاستراتيجي: الذي يحتوي على الإدارات العليا أو الإدارات المتعلقة بالعمل الاستراتيجي داخل المنظمة .



الشكل رقم: ( 1-6): أنواع نظم

المعلومات حسب المستويات التنظيمية

<sup>1</sup> عامر إبراهيم القندلجي، علاء الدين عبد القادر الجناحي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص77-87

المصدر: عامر إبراهيم قندلجي ، علاء لبدین عبد القادر الجنابي ،نظم المعلومات الإدارية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص78.

ب/- تصنيف نظم المعلومات حسب أنواع القرارات المطلوب اتخاذها من المستويات السابقة<sup>1</sup>:

### ب-1- نظم تشغيل المعاملات "TPS" Transaction Processing Systems

و يستعمل هذا النظام في دعم العمليات اليومية كنظام حجز التذاكر و استلام الطلبات و نظم الأجور وكذلك نظم الفحص و المتابعة ، هذه النظم و نظم أخرى تتيح للمؤسسة القيام بعملياتها اليومية مع متابعة أعمالها المختلفة بمعنى آخر فان المنظمة تتعامل وفق السجلات الخاصة بالمنشأة بشكل روتيني.

### ب-2- نظم المعلومات الإدارية "MIS" Management Information Systems

تدعم هذه النظم العمل الإداري و هذا النوع يتولى عادة إنتاج التقارير التي تحتاجها الإدارة و توليه الاهتمام البالغ لذلك يجب أن تتصف التقارير بالدقة و يجب أن تكون حاضرة في الوقت المناسب كما أن المهمة الأساسية لنظم المعلومات الإدارية هي وظائف التخطيط و الرقابة و اتخاذ القرارات و عموماً فإن هذا النظام يعتمد على نظام تشغيل المعاملات فتتظم معاً لتقدم كتقارير طويلة و ذلك وفق فترة زمنية معينة .

### ب-3- نظم دعم القرارات "DSS" Decisions Support System

هي نظم معلومات في المستوى الإداري داخل المنظمة تساعد المديرين في اتخاذ قرارات و لعل خصائص معينة فهي تتغير بسرعة و يجب أن تكون قادرة للاستجابة و المرونة في التغير أكثر من مرة في اليوم و بالرغم من أن هذه النظم تكتسب معلوماتها عادة من الداخل كنظم تشغيل المعاملات "TPS" أو من نظم المعلومات الإدارية "MIS" إلا أنها تكتسب أيضاً معلومات خارجية كأسعار الأسهم أو المنتج المنافس و من الملاحظ أيضاً أن نظم دعم القرارات "DSS" تمتاز بقدرة تحليلية أكثر من النظم السابقة لأنها تلخص عدد كبير من البيانات في شكل يتيح تحليلها من قبل متخذ القرار و ختاماً فإن نظم دعم القرارات "DSS" تمكن المديرين من المعالجة السريعة للفرص و المشكلات حال حدوثها.

### ب-4- نظم أتمته المكاتب "OSA" Office Automation System

و هو نظاماً محسوب كمعالج النصوص و البريد الإلكتروني أو الجداول الإلكترونية و يرتبط المدير بمصادر مختلفة في وقت واحد مما يزيد في سرعة و دقة العمل<sup>2</sup>.

ب-5- نظم الدعم التنفيذي "CSS": يقوم على دعم الإدارات العليا في المنظمة على مستوى الإستراتيجية و تهتم بالتنبؤ بمستوى المبيعات و تحسين خطة العمليات و تطويرها كما تتبأ بالموازنة<sup>3</sup>.

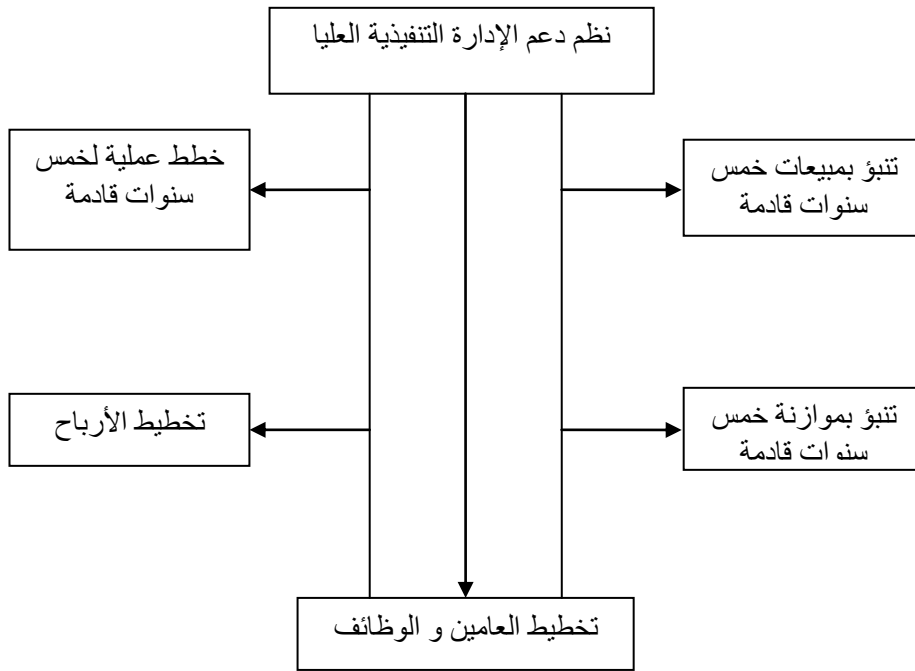
<sup>1</sup> ثابت بن عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 190.

<sup>2</sup> فايز جمعة النجار، مرجع سابق، ص 44

<sup>3</sup> عامر قندلجي، علاء الدين الجنابي، مرجع سابق، ص 80

و المخطط التالي يوضح أهم نشاطاته.

الشكل رقم (1-7) : نظام دعم الإدارة التنفيذية.



المصدر: عامر إبراهيم القندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجباني، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان الأردن ، 2009 ، ص 80.

#### ب-6- الأنظمة الخبيرة «ES» Expert System

هي من أكثر المظاهر التي تتضح فيها تكنولوجيا المعلومات في الأنظمة إذ تعتبر المظهر المتقدم لنظام المعلومات الحاسوبي<sup>1</sup> ويمكن أن نعرف نظم المعلومات الخبيرة كما يلي<sup>2</sup> :

النظم الخبيرة و تسمى أحيانا نظم الدعم الذكية و تعتبر شكلا متطورا للذكاء الاصطناعي و تعتمد على نظم المعرفة و البرمجيات التي تكون عادة من الإنسان الخبير، بحيث يقوم النظام الخبير بطرح مجموعة من الأسئلة على الإدارة لتقوم بدورها بالإجابة عليها ومن خلال هذه الإجابة يقوم النظام الخبير باستدعاء قاعدة المعارف لديه، من حقائق علمية و تاريخية و من خلال ذلك يقدم مجموعة من الحلول الممكنة للمدير أي ما يشبه استشارة الخبير الإنساني، و من هنا فإن النظم الخبيرة تعتمد على المعرفة التراكمية فيقوم خبراء النظم الخبيرة بصنع برمجيات حاسوبية مخزنة فيها الحقائق و المعارف و قواعد العمل وفق الخبراء الإنسانيين و من هنا إذ كان المدير غير متخصص في موضوع معين يمكنه استشارة النظم الخبيرة. كما تتعامل هذه النظم مع حالات عدم التأكد و ذلك من خلال قاعدة المعرفة الموجودة في النظم الخبيرة و يقوم كمن خلاله باستدلال على

<sup>1</sup> مراد رايس، مرجع سابق، ص 94

<sup>2</sup> سليم الحسينة، مرجع سابق، ص ص423-425

استنتاجات سيستفيد منها طالب الاستشارة و يمكن أن تقدم النظم الخبيرة شرح الأسباب التي دعتة إلى اختيار استنتاجه.

و في مايلي نستعرض الفرق بين النظم الخبيرة و نظم المعلومات من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم: (2.1) مقارنة بين النظم الخبيرة و نظم المعلومات

النظم الخبيرة	نظم المعلومات
قاعدة معرفة تحتوي على قاعدة "إذا-إن" و حقائق قابلة للتشغيل.	قاعدة بيانات تحتوي على بيانات فقط يسأل عن محتوياتها.
معالجة رمزية للمعرفة	معالجة رقمية للبيانات
الاستدلال من قاعدة المعرفة	تقارير إخبارية.
مهندسة معرفية لبرمجيات خبرات الخبير الإنساني	مهندس معلومات: مبرمج و محلل نظم المعلومات

المصدر: سليم حسينة، نظم المعلومات الإدارية (نما) إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرسمية ط 3،الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006: ص433 .

### ج: نظم المعلومات الوظيفية:

يمكن تقسيم نظم المعلومات حسب الوظائف الأساسية في المنظمة لأن هذه الوظائف تستخدم المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات فنذكر منها مثلا نظم المعلومات التسويقية التي تخدم قسم التسويق و فيما يلي نستعرض أهم نظم المعلومات الوظيفية المنظمة:

**أولا نظام المعلومات التسويقية:** و هو نظام يساهم في تلبية طلبات العملاء كما يساهم في توفير المعلومات التي تخص التخطيط للمنتجات المستقبلية و العملاء الجدد و تتوقع سلوك المستهلكين<sup>1</sup>.

**أهمية نظام المعلومات التسويقية:** يعمل نظام المعلومات التسويقية على ما يلي<sup>2</sup>:

- 1- المساعدة في اتخاذ القرارات التسويقية من خلال توفير المعلومات فكلما كانت المعلومات كافية و تمتاز بالدقة كلما ساهمت في تحقيق نتائج أفضل من حيث التخطيط و التنفيذ و الرقابة و النشطة التسويقية.
- 2- إمكانية تعديل المعلومات بسهولة كما يمكن هذا النظام من التعرف على العملاء والسلع أو مسئولو البيع و يساعد تقييم النشاط التسويقي و اختبار كفاءة السياسة التسويقية.
- 3- إن التحول إلى السوق الدولي و اتساع هذا السوق أدى بظهور الحاجة لنظام المعلومات
- 4- تشجيع الإدارة على المخاطرة و البحث على الفرص التي لا يمكن أن تستغل دون توفر لنظام المعلومات
- 5- لاستخدام الأفضل للموارد و ذلك عن طريق زيادة الاتصال في المنظمة.

<sup>1</sup> فايز جمعة نجار، مرجع سابق، 2005.  
<sup>2</sup> العيد فرحاتية، مرجع سابق، ص51-52

6 -انتشار التجارة الإلكترونية سهل عقد الصفقات دون مجهود تسويقي مما زاد أهمية المعلومات.

7 -التغيرات التكنولوجية تؤثر على جودة السلع و الخدمات .

**أهداف نظام المعلومات التسويقية:** يحقق نظام المعلومات التسويقية الأهداف التالية<sup>1</sup>:

1-توفير معلومات و بيانات وفق خطة متكاملة في نظام المعلومات الأخرى في المنظمة مما يساعد على التكامل و التنسيق المتبادل.

2-يسهل نظام المعلومات التسويقية من استخراج معلومات مفيدة على المنتجات و خطط تسويقها.

3-إنتاج المعلومات وفقا للمواصفات الدقيقة للمستخدمين.

4-التنسيق بين الطلب على المنتجات و الإنتاج اللازم للتغطية على الطلب.

**ثانيا: نظام المعلومات المحاسبية والمالية:**

يمكن شرح نظام المعلومات المحاسبية و المالية كما يلي<sup>2</sup>:

نظم المعلومات المحاسبية و المالية تعمل على متابعة الأصول المالية و التدفقات النقدية في المنظمة و يساعد هذا النظام على المستوى الاستراتيجي في تحقيق أهداف استثمارية طويلة الأجل كما يستفاد منها في جانب التوقعات المالية على المدى الطويل .

أما فيما يخص الجانب الإداري فإن نظام المعلومات المحاسبية و المالية يشرف على الموارد المالية للشركة.

**وتنقسم نظم المعلومات المحاسبية إلى مايلي :**

**1 نظم المعلومات الإدارية المالية :**

تفيد المديرين الماليين و تساعدهم في اتخاذ القرارات المالية الصحيحة كما تساهم في مراقبة الموارد المالية المنظمة.

**2 نظم المعلومات المحاسبية:**

هو جزء من نظام المعلومات في المنظمة يهتم بدعم المعلومات المحاسبية التي تشكل مخرجاته تقارير تفيد في عملية التقييد و اتخاذ القرار و يهدف هذا النظام إلى مايلي:

- جمع و تخزين المعلومات التي تخص عمليات المنظمة بكفاءة و فعالية.

- معالجة البيانات فرزها و تصنيفها و تلخيصا.

- الرقابة للتأكد من معالجة البيانات بدقة.

<sup>1</sup> سعيداني سعيد، نظام المعلومات التسويقية و دوره في ترشيد قرارات المزيج التسويقي، دراسة حالة مؤسسة مطاحن تيارت، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة دحلب البليدة، 2002، ص 84.

<sup>2</sup> ناصر محمد علي المجلي، خصائص المعلومات المحاسبية و أثرها في اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة إقتصادية، مذكرة ماجستير(غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009، ص 29-30.

### ثالثا: نظم معلومات التصنيع و الإنتاج:

هي نظم معلومات تهتم بالجدولة و بمشتريات البضائع و المعلومات عن شحنها و إستيلامها وكل ما يتعلق بهندسة العمليات و وظائفها الأخرى<sup>1</sup>.

بمعنى هذا النظام يزود بمعلومات عما يلي<sup>2</sup>:

1 -معلومات التخطيط و تطوير و جدولة الإنتاج و الخدمات.

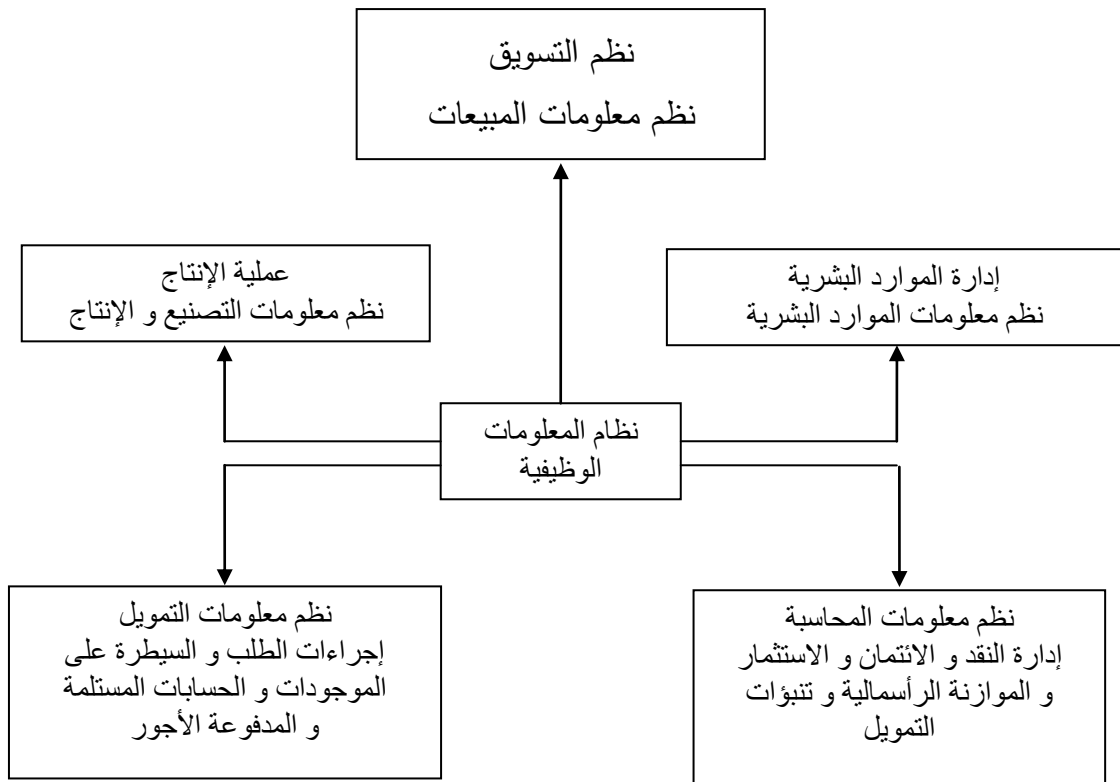
2 -معلومات فيما يخص انسيابية المنتجات و الخدمات.

3 -يساهم في السيطرة على تخطيط الإنتاج.

### رابعا: نظم معلومات الموارد البشرية:

هو نظام فرعي في المؤسسة يوفر معلومات عن الموارد البشرية في المنظمة مما يساعد على التخطيط و اتخاذ القرارات التي تخص الموارد البشرية. و الهدف منها إمداد إدارة الموارد البشرية بمعلومات تساهم في تحقيق الأهداف الطويلة أو قصيرة الأجل<sup>3</sup>.

الشكل رقم (1-8) تصور لنظام المعلومات الوظيفي:



<sup>1</sup> عامر ابراهيم قندلجي و اخرون، مرجع سابق، ص84

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص92.

<sup>3</sup> مراد رايس، مرجع سابق، ص121.



المصدر: إبراهيم قندلجي و آخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، ط 3، عمان، الأردن، 2008 ص 94.

ب/ متطلبات المستفيد: إن الهدف الأساسي لنظام المعلومات الجديد هو بالدرجة الأولى خدمة للمستفيد لذلك على مصمم النظام أن يضع في حسبانته احتياجات المستفيد و أن يراجعها مرة أخرى أن راجعها محلل النظام لأنها بالغة الأهمية كما يجب استشارة المستفيدين و الإدارة و محللو النظم و مقارنة المتطلبات بالموارد المتاحة و الموازنة فيما بينها بشكل يرضي كل الأطراف.

ج/ متطلبات الأجهزة و البرمجيات: إن عملية تصميم النظام يتطلب اختيار الأجهزة و البرامج و الطرق المختلفة في استغلال النظام و تزيد هذه المتطلبات عند المنظمات الكبيرة و التي تستخدم قدراً أكبر من تقانة المعلومات و الأجهزة الالكترونية كما أن شراء الأجهزة الجديدة ليس له قيمة أن لم يدعم ببرامج جديدة و تدريب للأفراد و الخدمات ما بعد البيع.

#### خامساً: مرحلة التنفيذ:

هذه المرحلة تطبق فيها المراحل السابقة من خلال استخدام لغات البرمجية لتنفيذ التصميم كما تراعي المنطقية في كل تلك البرامج و ضمان الترابط فيما بينها و يتبع منفذ البرامج الخطة الموضوعية مسبقاً، كما يجب مراعاة التكامل بين أجزاء النظام و خفض التداخل و التكرار فيما بينها، و تحتاج عملية تنفيذ و بناء النظام على تعاون مصممي النظام للتأكد من التطبيق الجيد له. كما يجب الإشارة إلى ضرورة التطبيق الجيد مع الموازنة بين النظام و برامجه التطبيقية. و بعد هذه العملية تقوم الإدارة باختباره للتأكد من جودة النظام<sup>1</sup>.

سادساً: مرحلة حفظ وإدامة النظام: تعتبر المرحلة الأخيرة في نظام المعلومات، و هي متعلقة بالتحسين و التعديل و التطوير للنظام الجديد و يقوم به محللو و مصممو النظام و هذا من خلال التقييم الدوري و اختبار و التدقيق ثم إجراء التحسينات المطلوبة عن كانت ضرورية من خلال البيئة و الظروف البيئية و الظروف الجديدة التي تواجه النظام<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> اسماعيل مناصرية، مرجع سابق، ص 65-66.

<sup>2</sup> عامر ابراهيم القندلجي، علاء الدين عبد القادر الجناحي، مرجع سابق، ص 59.

## المبحث الثالث: الإطار المفاهيمي للمؤسسات البنكية

يعتبر القطاع المصرفي بمختلف عناصره عاملاً أساسياً و محركاً فعالاً في النشاط الاقتصادي و لديه مساهمة كبيرة في التنمية و تسهيل العلاقات التجارية و تسهيل الاستثمارات بمختلف أنواعها

### المطب الأول: المؤسسات البنكية (نشأتها)، مفهومها و أنواعها:

أولاً: نشأة و تطور المؤسسات البنكية:

تعود نشأت المؤسسات البنكية إلى العصر القديم من العهد البابلي و قد عمل في هذه المهنة الملاك و الصيارفة و الكهنة و ظهرت مختلف عمليات الإيداع و الاقتراض و غيرها مما دعا حمورابي بجعلها في تشريعاته، ثم كان للفينيقيين دوراً بارزاً في إقامة مؤسسات مصرفية لما كان لهم من اهتمام بالغ في التجارة كما إن للإغريق دور مهم في الارتقاء في الفن المصرفي. و في الأخير جاء دور الرومان الذي شهد عصرهم نشاط الصيارفة مما جعلهم يستقبلون عدداً أكبر من الودائع و مع ازدهار التجارة في القرن الخامس عشر ظهر التخصص في أعمال الصيرفة أما البنوك فكان ظهورها مع نهاية القرون الوسطى<sup>1</sup>. لكن كأعمال يمكن أن نصنفها ببداية العمل المصرفي تنسب إلى ما يلي<sup>2</sup>:

أ/ مقرض النقود: في بداية الأمر كان يتم الاقتراض من الأموال الخاصة و عند زيادة مواردهم و زيادة الحاجة إليها و اكتسابهم ثقة عامة بدعوا يأخذون الودائع من الناس و بدأت عمليات الإقراض مع الفوائد.

ب/ التجار: أدت الزيادة في الإنتاج إلى الزيادة في حجم المبادلات التجارية و ظهور تقسيم العمل و التخصص مما أدى إلى زيادة أو أموال التجار اكتسابهم ثقة المقترضين و المودعين فكانوا في أول الأمر يأخذون عمولات على إيداع الأموال ثم مع تطور الحياة الاقتصادية و زيادة المقترضين و زيادة الفوائد تم إلغاء عمولات الإيداع لان فوائد لإقراض فاقت عمولات الإيداع.

ج/ الصاغة: وهم أقرب تاريخياً إلى لوظائف البنوك فمهمتهم الأصلية صياغة الذهب و الحلي، و بدأ الناس يلجئون إليهم في إيداع أموالهم نظراً لما لديهم من خصائص تأهلهم للحفاظ على أموالهم كوجود الأماكن لذلك و تمتعهم بالأمان و إمكانية الحفظ لأنهم يحتفظون أيضاً بالمعادن الثمينة و بعد ذلك ظهرت الإيصالات نتيجة الاتساع في الإيداع و ظهرت الحاجة في توثيق هذه الإيداعات. ثم بدأت هذه الإيصالات تتداول من شخص لآخر بشكل كبير من الأمان و المصدقية و الثقة. و هو ما مثل بداية ظهور الأوراق النقدية المصرفية. أما عن المصارف كمكان فيمكن إرجاعها إلى ثلاثة عصور:

<sup>1</sup> بوطورة فضيلة، دراسة و تقييم فعالية نظام الرقابة في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسويق، تخصص استراتيجية السوق في ظل اقتصاد تنافسي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، لمسيلة، 2007، ص45.

<sup>2</sup> فليح حسين خلف، النقود و البنوك، جدار الكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2006، ص236-237.

**1-العصر القديم:** فقد استعملت في هذا العصر المعابد كمصارف ومثال ذلك بابل القديمة قبل 200 من الميلاد و ذلك نتيجة ما يمثله المكان من أمان و هو ما أدى إلى وجود مصارف عديدة كمصرف الموارثو و مصرف الاينازير.

**2-العصور الوسطى:** تطورت فيها الأعمال المصرفية في أماكن العبادة أيضا. كما ظهر تطور واسع في القرنين الثالث و الرابع ميلادي. و مع توسع النشاط التجاري ظهرت العديد من البنوك و نشأ أول بنك سنة 1157 بمدينة البندقية ثم في سنة 1401 في برشلونة ثم في سنة 1408 في جنوا و في فينسيا سنة 1587 و ميلانو عام 1593 و كانت التطورات التي شهدتها المصارف تابعة للتطورات التي شهدتها المراكز التجارية.

**3-العصور الحديثة:** يمكن اعتبار نشأة بنك اسكتلندا سنة 1695 في انكلترا بداية ظهور المصارف الحديثة لأنه كان يقوم بأغلب الأعمال المصرفية المعروفة في الوقت الراهن مثل التعامل بالودائع و الكمبيالات و الإقراض و إصدار النقود المصرفية و من هنا أخذت المصارف في الانتشار في كل مكان من العالم. لما أتم ذلك الوقت من التوسع التجاري و التطور الصناعي و هو ما أدى إلى زيادة و ازدهار الائتمان.

**ثانيا: مفهوم البنوك:** تختلف تعاريف البنوك من باحث لآخر بحيث لا يوجد تعريف شامل و متفق عليه إلا انه يمكن أن نستعرض مجموعة من التعاريف بحيث تتضح الصورة .

**التعريف الأول:** البنك هو مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها<sup>1</sup>.

**التعريف الثاني:** البنك هو المنشأة التي تقبل ديونها في تسوية الديون بين الأفراد و مؤسسات المجتمع<sup>2</sup> .

**التعريف الثالث:** البنوك هي المؤسسات التي تتعامل أو تتاجر بالائتمان و الديون<sup>3</sup>.

**التعريف الرابع:** كما تعرف أيضا بأنها مؤسسة أو شركة مساهمة غرض تكوينها التعامل بالنقود و الائتمان. يتكفل البنك بحفظ النقود و حشد موارد المجتمع و سد حاجيات البلد من مختلف طرق الائتمان المتفاوتة الآجال. و إنشاء وسائل الدفع المتداولة بين الناس<sup>4</sup>.

**التعريف خامس:** البنوك هي وسيط تمويلي يعيد توزيع الأموال التي تجمع من طرف الأعوان الاقتصاديين لأجل معين و لغرض معين في شكل قروض نقدية أو تعهدات غير نقدية والذي يكون موضوعه الأساسي أن يستعمل لحسابه الخاص في عمليات التسليف، "(الأموال التي تتلقاها من الجمهور)"<sup>5</sup>.

**التعريف السادس:** البنك هو "المشروع أو المنشأة التي تكون مهمتها الاعتيادية تلقي الأموال من الجمهور لاستخدامها لحسابها الخاص في عمليات التسليف و العمليات المالية"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> خالد امين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2004، ص 16.

<sup>2</sup> خالد امين عبد الله وإسماعيل إبراهيم الطرادة، ادارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، دار وائل للنشر، عمان الاردن، 2006، ص 20.

<sup>3</sup> فليح حسين خلف، مرجع سابق، ص 235.

<sup>4</sup> بخزارة فريدة، تقنيات و سيايات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 1.

<sup>5</sup> الطيب ياسين، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، لمقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الانسانية، جامعة ورقلة، 2005، ص 49.

ثالثاً أنواع البنوك: تختلف طرق تصنيف البنوك حسب المعايير التي يتخذها الباحثون للتفريق بينها و نذكر منها ما يلي:

أ/ من حيث طبيعة النشاط و ينقسم إلى ما يلي:

**البنوك المركزية:** و يسمى بنك البنوك لأنه يشرف و يراقب عمل باقي البنوك كذلك توكل له مهمة إصدار النقد لذلك يسمى بنك الإصدار، و له سلطة توجيه السياسات النقدية في الدولة و إدارة احتياطات الدولة من العملات الأجنبية و الذهب لهذا يسمى أيضا بنك الدولة<sup>2</sup>.

**1-البنوك التجارية:** يمكن أن نعتبرها مؤسسات تعمل بالائتمان، ليست متخصصة و تعمل على تلقي الأموال مع إمكانية السحب إما في حالة الطلب عليها أو بعد اجل، كما تحبذ العمل عادة في الائتمان قصير الأجل و إعادة استثمار الائتمان في فترات قصيرة، و من أمثال ذلك منح القروض، السلف خصم و تحصيل الأوراق التجارية و إصدار خطابات الضمان و الإعتمادات المستندية..... الخ<sup>3</sup>.

**2-البنوك الصناعية:** هي بنوك تقدم غالبا القروض المتوسطة الأجل، لإقامة المباني و المصانع و الآلات و معدات الإنتاج و الاستثمار. كما أنها تقوم بالإقراض القصير المدى و ذلك للعمليات التشغيلية كإجراء المواد الأولية و تسديد الأجور و الإنفاق على الحملات الدعائية للمنتج المسوق<sup>4</sup>.

**3-البنوك العقارية:** غالبا ما تقرض هذه البنوك للأجل الطويلة و متوسطة الأجل، لمشروعات البناء و العقارات و مشاريع الصرف و الري لتستفيد منها الأشخاص و المؤسسات و المجالس المحلية و غيرها<sup>5</sup>.

**4-البنوك الزراعية:** هي البنوك التي توجه خدماتها للقطاع الزراعي أي كل ما يخص البذور، و الأسمدة، و الآلات و الثروة الحيوانية و تكون عملية القرض في هذه البنوك قصيرة الأجل لأنها تتعلق بالمواسم الزراعية، و من أمثلة ذلك في الجزائر بنك الفلاحة و التنمية الريفية<sup>6</sup>.

**5-بنك صندوق التوفير:** وهي بنوك تعمل على الادخار للعملاء و تقوم بدورها بالإقراض الجمهور<sup>7</sup>.

**6-البنوك الاجتماعية:** تهدف هذه البنوك لمساعدة المتعاملين عن طريق منح قروض حسنة لغرض تمويل الأنشطة الاقتصادية بمختلف أشكالها. كما أن هذه البنوك لا تحصل على عوائد كبيرة إنما تحصل على ما

<sup>1</sup> مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي و السياسات النقدية مطبعة مزوار، الوادي، 2007، ص 106.

<sup>2</sup> خالد امين عبد الله و اخرون، ادارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، مرجع سابق، ص 22.

<sup>3</sup> يزن خلف سالم العطيات، تحول المصارف التقليدية للعمل وفق احكام الشريعة الاسلامية، اطروحة الدكتوراة(غير منشورة)، تخصص المصارف الاسلامية، كلية العلوم المالية و المصرفية، الاكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، عمان، 2007، ص 27.

<sup>4</sup> فضيلة بوطورة، مرجع سابق، ص 48.

<sup>5</sup> نفس المرجع، ص 48.

<sup>6</sup> خالد امين عبد الله، العمليات المصرفية المحلية و الدولية، مرجع سابق، ص 19.

<sup>7</sup> خالد امين عبد الله و اخرون، ادارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، مرجع سابق، ص 24.

يغطي التكاليف الإدارية و المالية. كما أن مورده الأساسي من رأس ماله و احتياطاته و مخصصاته و من خلال ربح المؤسسات العامة من خلال الودائع الادخارية و الاستثمارية<sup>1</sup>.

7- **البنوك الإسلامية:** (البنوك اللاربية) هي بنوك لا تتعامل بالفائدة و إنما تتعامل على أساس المشاركة و تعتبر بنوك حديثة النشأة ظهرت لحاجة الناس لبنوك لا تتعامل بالربا الغير جائز شرعا. و تقوم هذه البنوك بالمضاربة الشرعية و العمليات التي تكون خاضعة للربح و الخسارة مع عدم تحديد مقاديرها أو زمنها و تتحمل كل الأطراف الربح و الخسارة بطريقة عادلة<sup>2</sup>.

**أنواع البنوك كمن حيث علاقتها بالدولة:** تنقسم البنوك على أساس هذا المعيار إلى ما يلي<sup>3</sup>:  
- بنوك القطاع العام: و ملكية هذه البنوك تعود إلى الدولة.

- بنوك القطاع الخاص: و ملكية هذه البنوك تعود إلى القطاع الخاص مهما كانت طبيعتهم، اعتباريين أو طبيعيين.

- بنوك مختلطة: هذه البنوك ملكيتها مشتركة بين القطاعين الخاص و العام.

### **المطلب الثاني: وظائف البنوك**

**استقبال الودائع:** إن مهمة البنك الأساسية هي اخذ المدخرات من الجمهور مع إعادة إقراضها للغير و هذه الودائع إما أن تكون قيم نقدية أو قيم منقولة تبقى في ملكيتها للعميل لكن إدارتها تكون لحساب البنك<sup>4</sup>. ويمكن تقسيم الودائع إلى ما يلي<sup>5</sup>:

أ/ ودايع جارية: و تقبل هذا النوع البنوك التجارية و تسحب عن طريق الشيك عند الطلب عليها، و عادة لا تدفع فوائد على هذا النوع من الإيداع لان البنك لا تتاح له الفرصة الكافية لاستثمارها فهي تأخذ في أي وقت إلا أن بعض المصارف تعطي مقابل وضع هذه الوديعة قدرا من الفائدة و ذلك للتشجيع على الادخار في ذلك المصرف. أما أصحاب وجهة النظر الأولى فهم يعتقدون أن الفائدة متحققة ضمنيا لصاحب الحساب من خلال خدمات السحب و الإيداع.

ب/ ودايع التوفير: هي ودايع ادخارية تتعامل بها بنوك الادخار و صناديق التوفير لدى البريد و البنوك التجارية و المؤسسات ذات الطابع الادخاري و التمويلي كما أن البنوك تدفع مقابل هذا الادخار فائدة إلا أن لها شروط و هي أن تسحب شخصيا ولا تسحب بالشيكات و لا تسحب إلا عند وجود حاجة لأخذها وبالتالي يقل السحب عليها.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 24.

<sup>2</sup> مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية المحاسبية و الاستثمار و تحليل القوائم المالية، المكتبة العصرية، مصر، 2008، ص 10.

<sup>3</sup> خالد امين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، مرجع سابق، ص 21.

<sup>4</sup> مفيد عبد اللاوي، مرجع سابق، 107.

<sup>5</sup> فليح حسين خلف، مرجع سابق، ص 239-240.

ج/ الودائع لأجل: (الثابتة) وهي كذلك وودائع ادخارية تتميز أنها لا تسحب إلا بعد مرور مدة معينو و تتميز كذلك بفائدتها العالية مقارنة بالودائع السابقة الذكر نظرا لكون البنك تتاح له فيها فرص أكبر لاستغلالها أما إذ أراد العميل سحبها للحاجة فإنه يجب عليه إخطار البنك قبل فترة معينة تكون محل اتفاق بينه و بين البنك قد تكون أسبوع أو شهر أو ثلاثة أشهر، و في حالة سحبها قبل الوقت المتفق عليه يحرم العميل من فائدة هذه الوديعة.

**2- الائتمان:** و تعتبر من أهم الوظائف التي تمارسها البنوك و تشير هذه الكلمة إلى تسليم المال أو ما يسمى بمنح القرض أو التسهيلات المصرفية للغير. الذي قد يمثل أشخاص، مؤسسات أو حكومات<sup>1</sup>.  
- ويمكن تقسيم الائتمان حسب المدة إلى قصير و متوسط و طويل الأجل وفق ما يلي<sup>2</sup>:  
أ/ **الائتمان القصير الأجل و يأخذ الإشكال التالية:**

1- **الخصم:** و تعني شراء ورقة تجارية من حاملها قبل تاريخ استحقاقها مقابل خصم جزء من قيمة الورقة و ذلك لاحتياج صاحب الورقة للأموال.

2- **إعتمادات الصندوق:** وتعني القيام بإقراض الزبون مقابل الوعد بتسديد المبلغ مع فوائده و له عدة أشكال كتسهيلات الصندوق (السحب على المكشوف)، القرض الشخصي و غيرها .

3- **الاعتماد ألمستندي:** و يمنح للمستورد لتسهيل عملية الشراء من المصدر الأجنبي كوسيط و يقوم بدفع المبالغ الضرورية مقابل ضمان يقدمه البنك.

ب/ **الائتمان المتوسط الأجل:** و هو من سنتين إلى خمس سنوات، يستعمل في التمويل الاستثماري من خلال شراء المعدات و يعمل بهذا الاستثمار عدة بنوك متخصصة تستطيع هذه البنوك أيضا خصمها لدى البنك المركزي.

ج/ **الائتمان الطويل الأجل:** هذا النوع من الائتمان الذي يزيد عن خمس سنوات و يمنح من طرف البنوك المتخصصة مقابل مخاطر هذا النوع من الائتمان يلجأ البنك إلى ضمانات متعددة كالرهن و الكفالة المصرفية.  
3. **العمليات المصرفية:** و تتمثل أهم هذه العمليات في الأتي<sup>3</sup>:

أ/ فتح حساب: العميل الذي يودع مبلغ من المال يستفيد من حساب مصرفي من خلال يقوم العميل بعمليات متعددة كالسحب، التحويل و الإيداع.

ب/ تقديم المشورة للعملاء: وتكون هذه المشورة في مجالات مالية: ومجال التجارة الخارجية.

ج/ إيجار الصناديق الحديثة: و هذه الخدمة تقدم لمن يطلبها فهي صناديق محصنة.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 240.

<sup>2</sup> مفيد عبد اللاوي، مرجع سابق، ص 108-109.

<sup>3</sup> نفس المرجع ، ص 110.

د/ الحوالات المصرفية: و في هذه الحالة يكون البنك وسيط في تحويل مبلغ مالي بين شخصين في مدينتين أو بلدين مختلفين.

ه/ تسوية الاستحقاقات: و هي بأن تقوم مؤسسة بتسوية و إرسال رواتب موظفيها عن طريق حسابات البنك.

و/ عمليات الذهب و العملات الأجنبية: يعمل البنك في مجال عمليات الذهب و العملات الأجنبية و هذا لحساب الخزينة كما يشار إلى أن التصدير و تحويلات المغتربين القروض الخارجية و الاستثمارات الأجنبية من أهم مصادر العملات الأجنبية.

ي/وظائف حديثة للبنوك: يمكن أن نذكر أهمها في ما يلي:

- القيام بالعمل الإداري للأعمال وكذلك إدارة ممتلكات عملاء البنك.
- الإقراض العقاري من خلال تمويل السكن إلا أن لهذا النوع من الإقراض سقف لايجوز تجاوزه.
- المشاركة في مخطط التنمية وبالتالي يتجاوز البنك التمويل والاقتراض القصير الأجل إلى الإقراض المتوسط والطويل الأجل.
- وظيفة التوزيع: في الدول ذات الاقتصاد المخطط للبنك دور في إعادة توزيع رؤوس المال المستخدمة في الإنتاج.
- وظيفة الإشراف والرقابة: كما تتولي المؤسسات المصرفية كذلك في المجتمعات ذات الاقتصاد المخطط توجيه الأموال مع متابعة استخدامها فيما يناسبها لتحقيق الأهداف المسطرة.

### المطلب الثالث: النظام المصرفي الجزائري

1- مفهوم النظام المصرفي: يشير النظام المصرفي إلى البنوك التي تعمل في مكان معين، أما عن هيكل هذا النظام فهو يختلف من دولة إلى أخرى إلا أنه على قمة هذا الهيكل البنك المركزي<sup>1</sup>.

2- تطور النظام المصرفي الجزائري: مر النظام المصرفي الجزائري بعدة مراحل حسب سياسة الدولة المتبعة في كل مرحلة و سنستعرض هذه المراحل من خلال ما يلي:

أ/ النظام المصرفي إبان الاحتلال الفرنسي للجزائر: منذ بداية الاحتلال الفرنسي للجزائر عمل الاستعمار على تحطيم المؤسسات الجزائرية و استبدالها بمؤسسات فرنسية التنظيم، فقام الفرنسيون بسحب العملة المستعملة في الجزائر أن ذاك و استبدلت بعملة فرنسية، كما تم إنشاء بنك الجزائر الذي كان مهمته السيطرة على النشاط البنكي و إصدار العملة.

<sup>1</sup> مفيد عبد اللاوي، مرجع سابق، ص115.

كما أنشئ المجلس الجزائري للقرض في 16 جانفي 1947 و كانت مهمته ضبط النشاط المصرفي و السياسة الإقتراضية، إلا أن بنك الجزائر و كذلك المجلس الجزائري للقرض تعتبران منفذتان لمثيلتهما في فرنسا أما بالنسبة للبنوك التجارية فهم فروع للبنوك تجارية عاملة في فرنسا و ملخص القول أن النظام المصرفي إبان الاحتلال الفرنسي للجزائر كان يخدم المصالح الفرنسية و الأوربية<sup>1</sup>.

ب/ النظام المصرفي الجزائري بعد الاستقلال: لقد ورثت الجزائر النظام المصرفي في زمن الاحتلال الذي كان يتميز بتبعيته للمستعمر، فكان الاقتصاد عموما خاضعا للفكر الاقتصادي الليبرالي و كان الاقتصاد الجزائري يمر بصعوبات نذكر منها مثلا آثار الحرب التحريرية على الاقتصاد، مغادرة المعمرين التي كانت لهم السيطرة التامة على دواليب الاقتصاد و منها سياسة الأرض المحروقة في أواخر الاستعمار و أثرها السيئ على الاقتصاد الوطني، يضاف إلى ذلك هجرة المستعمرين، تقليل عدد فروع البنوك و تصدع بعض البنوك المتخصصة مما نتج عنه توقف عمليات الإقراض المصرفي، و شل الاقتصاد الجزائري، و تأخر انطلاق الاقتصاد الوطني خاصة مع اتجاه السياسة الاقتصادية لانتهاج النظام الاشتراكي، مما ساهم في رفض التمويل الاقتصادي الجزائري من قبل الدول الرأسمالية، بما عجل بظهور المصرف المركزي و الخزينة الجزائرية لتمويل المشروعات المهمة "الصناعة و الزراعة". كذلك من أهم التطورات التي عرفها النظام المصرفي سنة 1966 تأميم المصارف الأجنبية و إقامة بنوك تجارية وطنية لتعويضها<sup>2</sup>.

د/ مرحلة السبعينيات : مرحلة الإصلاح المالي و المصرفي بداية 1971 شهدت إصلاحات على السياسات النقدية المصرفية و ذلك نتيجة لظروف الاقتصاد الوطني و ظروف المصاريف، إضافة إلى ما سبق ذكره تم إنشاء مؤسسات فنية تابعة للمؤسسات المصرفية و أنشأت كذلك الهيئة العامة للنقد و القرض كما تم كذلك إعادة الهيئة لبعض البنوك و كان الغرض الأساسي لهذه الإصلاحات هو المساهمة الفعالة وانطلاقا من موارد الدولة لتمويل الاستثمارات<sup>3</sup>.

د/ مرحلة الثمانينات: فغي سنة 1983 قامت الدولة بإعادة هيكلة لعدد من القطاعات و المؤسسات العمومية من بينها المصارف لكن الأمور كانت ثابتة بالنسبة لدور البنوك. إلا أن القانون المصرفي لسنة 1986 جاء ببعض التغييرات لدور البنك المركزي و البنوك التجارية و أضيفت مهام جديدة للبنك المركزي و نذكر منها تحديدا الآلية النقدية لحصص إعادة الخصم ومنها مستوى القرض الذي لا يخضع لمتطلبات المؤسسة و انما يخضع لمتطلبات الاقتصاد الكلي أمام سنة 1988 فشهدت إصلاحات هيكلية نوعية و تمثلت في استقلالية

<sup>1</sup> تركي لحسن، مخلوفي عبد السلام، معوقات النظام البنكي في الجزائر، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني الثاني حول المنظومة البنكية، في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بشار، 24-25 أفريل، 2006، ص 1.

<sup>2</sup> بلعزوز علي كتوش عشور، واقع المنظومات المصرفية الجزائرية و منهج الإصلاح، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع التحديثات، كاية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14.15 سبتمبر 2004، ص 210.

<sup>3</sup> بلعزوز علي كتوش عشور، مرجع سابق، ص 492.



البنوك التي تدير وفق المبادئ التجارية و المروددية كما ألغى التوطن الإجباري الوحيد ولم يعد للخرينة دور في تمويل المؤسسات العمومية<sup>1</sup>.

### هـ/ الإصلاحات الرئيسية بعد سنة 1990:

شهدت هذه المرحلة إصلاحات مهمة للنظام المصرفي الجزائري ساهمت في تنمية هذا القطاع و سنتطرق لأهم الأحداث التي شهدها القطاع المصرفي ما يلي<sup>2</sup>:

أتى قانون النقد و القرض لسنة 1990 بمنح استقلالية اكبر للبنك المركزي من حيث شروط تعيين المسيرين و كذلك شروط القيام بوظائفهم بحيث يقوم محافظ البنك المركزي بالإدارة و المراقبة و تولى شؤون المديرية عموما يساعده في ذلك ثلاثة نواب و مجلس النقد و القرض يقوم لرئيس الجمهورية بتعيين المحافظ لمدة ستة سنوات كما يعين نواب المحافظ لمدة خمس سنوات و التجديد يكون لمرة واحدة و قد ألغى هذا الحكم بمقتضى أمر رئاسي جديد ينص على عدم تحديد المدة.

-كما أنه لا يقال المحافظ و النواب من وظائفهم إلا عند العجز أو الخطأ الفادح و يتم ذلك بمقتضى أمر رئاسي.

-يضم مجلس القرض و النقد المحافظ و ثلاث موظفين ساميين يكون اختيارهم من طرف رئيس الحكومة يتميزون بخبرة في المجال الاقتصادي و المالي كما أن مجلس النقد و القرض يعمل كمجلس إدارة لبنك الجزائر و كذلك يعمل كسلطة نقدية أي يقوم بمهام البنك المركزي.

-تقوم الحكومة بإبلاغ و استشارة البنك الجزائر عن أي مشروع قانون أو نص تنظيمي يتعلق بالمالية أو النقد، كما يمكن لبنك الجزائر تقديم اقتراحات تساهم في التأثير ايجابيا على ميزان المدفوعات و على المالية العامة و الاقتصاد الجزائري عموما و يلزم قانون النقد و القرض بنك الجزائر بإبلاغ الحكومة بما يمكن أن يمس بالاستقرار النقدي.

<sup>1</sup> خالد منة، العلاقات بين المؤسسات و البنك: محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاحات المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14.15.2004، ص 210.

<sup>2</sup> مفيد عبد اللاوي، مرجع سابق، ص 123-124.

## خلاصة الفصل:

للمعلومة أهمية بالغة في المنظمات الحديثة إذا ما تم استغلالها الاستغلال الأمثل وهذا بعد تحويل البيانات إلى معلومات في إطار متكامل يسمى بنظم المعلومات . فتعتبر البيانات هي المدخلات لهذا النظام والمعلومات مخرجاته وتستعمل في أهداف المؤسسة، فلكل مؤسسة نظام للمعلومات يلاءم إحتياجاتها ومتطلباتها وإمكاناتها فليس هناك نظام للمعلومات يلاءم كل المنظمات.

مع تطور الحياة التجارية وتوسع مجالاتها تطورت الحاجة إلى نظم المعلومات وذلك لما يمكن أن تقدمه من بيانات ومعلومات مختلفة إلى الجهات التي لها علاقة بالمؤسسة التي تعمل في نطاقه، كما أنها تلعب دورا في تحويل البيانات المالية لإنتاج المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المختلفة.

فنظام المعلومات يعتبر بمثابة ذاكرة مرنة وواسعة لصناع القرار في المؤسسات المختلفة، بحيث يمكنهم هذا النظام من معرفة الوضعية التاريخية والحالية والمستقبلية لمؤسستهم. حيث أن نظام المعلومات يعكس الواقع الاقتصادي، فهو وسيلة للترجمة والتعبير عن الأحداث الاقتصادية وذلك عن طريق تقديم وحفظ وتكييف المعلومات بشكل ملائم، وإن غرضه الرئيسي هو توفير معلومات لمختلف المستخدمين الداخليين كالإدارة أو الخارجييين كالزبائن.

## تمهيد:

سارعت المؤسسات البنكية في استعمال نظم المعلومات للاستفادة منها في جميع عملياتها فأدخلت تكنولوجيا المعلومات وعملت كذلك على تكوين موظفيها لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات مما يضمن زيادة فاعلية العمل البنكي وهذا لما يمثله الأداء وعناصره من أهمية في تحقيق أهداف البنك على المدى القصير و الطويل من أجل استمراره و تطويره وسط البيئة التنافسية الحالية والمستقبلية. وفي سبيل ذلك عمدة البنوك إلى استعمال مختلف أنواع نظم المعلومات سعياً وراء السرعة في أداء العمليات و تخفيض الجهد البشري و العمل على الرفع من أداء الموظفين.

ولمناقشة كل ذلك حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- المبحث الأول: أداء نظم المعلومات
- المبحث الثاني: نظم المعلومات المصرفية
- المبحث الثالث: فاعلية نظام المعلومات المصرفية

## المبحث الأول: أداء نظم المعلومات

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي يسعى الباحثون إلى زيادة تسليط الضوء عليه لما له من تأثير مباشر على العمل المنظومي ومهما كان نوع المؤسسة فكل المؤسسات تهدف إلى تحسين الأداء وتحديد ما يجب القيام به لتحقيق نتائج أفضل، ويمكن التعبير عنها بخطة التحسين وهو ما يحدد الإجراءات الواجب اتخاذه من قبل المديرين لتحسين الأداء.

### المطلب الأول: مفهوم الأداء و أنواعه

#### أولاً- تعريف الأداء:

يعرف الأداء بأنه "قدرة المنظمة على استخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤة وفاعلة وتحقق توقعات وتطلعات أصحاب المصالح"<sup>1</sup> وهناك من عرف الأداء بأنه "المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية"<sup>2</sup>.

كما يمكن تعريفه بأنه "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، ولذلك فهو مفهوم يعكس كلا الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي نسعى خلال هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة"<sup>3</sup>.

وتنوعت النظرة للأداء بتنوع المدارس و النظريات، فأتباع المدرسة البيروقراطية تنظر للأداء نظرة نمطية و معيارية من خلال الأداء المحدد مسبقاً أما نظرة مدرسة الإدارة العلمية كانت من خلال ترميم الأداء الفردي والقيام بمنافسات للرفع من الأداء وكذلك الرفع من الإنتاجية في إطار دراسة الوقت والحركة أما فيما يخص رؤية مدرسة العلاقات الإنسانية فاهتمت بانعكاسات العوامل الاجتماعية و الإنسانية وظروف العمل على الأداء<sup>4</sup>. كما يجب الإشارة إلى أن الأداء هي ترجمة للكلمة الانجليزية Performance وتعني انجاز العمل كما يجب أن

<sup>1</sup> حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حكومة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطر، دار اليازورب العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2011، ص 145.

<sup>2</sup> وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازورب العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 27  
<sup>3</sup> محمد الصغير قريشي، عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2011، ص 111.

<sup>4</sup> السعيد بريش ونعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مداخلة تقد بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2011، ص 296

ينجز. عموماً يدل الأداء على تنفيذ خطوات العمل ويشير الأداء إلى مهارة العمل المبذول أثناء التنفيذ. كما يقرن آخرون الأداء إما بالكفاءة وإما بالفاعلية إلا أن هذا التعريف يعتبر معالجة جزئية لمفهوم الأداء لذلك هناك من يضيف البعد الاستراتيجي لعناصر مفهوم الأداء الذي يتمثل في استمرار المنظمة بالشكل المرغوب<sup>1</sup>. مما سبق تظهر هناك مصطلحات تبين مفهوم الأداء وسنذكرها فيما يلي<sup>2</sup>:

أ-الكفاءة: وتشير إلى معنى تخفيض الموارد المتاحة للمنظمة ومن خلال هذه الموارد الوصول إلى الأهداف الموضوعية كما يمكن حسابها بالعلاقة المالية:

$$\frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{تكلفة المدخلات}}$$

=الكفاءة

ب-الفاعلية: ويشمل مفهوم الفاعلية على تحقيق أهداف المنشأة في إطار الأداء الحسن أي مدى قيام الموظفين والمديرين بالأداء المطلوب منهم للوصول للأهداف، وهل توجد أنشطة تستنزف الطاقات دون داع. كما يمكن قياس الفاعلية تبعاً للأهداف المنظمة أي مدى التقارب بين الأهداف و النتائج فنطلق على المسؤول أنه فعال إذا حقق الأهداف في الوقت المحدد.

$$\frac{\text{الانجاز المحقق}}{\text{الانجاز المحدد}}$$

=الفاعلية

ويمكن حسابها وفق العلاقة المالية

### التأثير على الأداء:

تؤثر العديد من العوامل على أداء المنظمة، منها ما هو داخلي يستطيع مسيرها أن يزيد من تأثير انعكاسات العوامل الايجابية فيها ويخفض من انعكاساتها السلبية، وهناك ما هو خارجي يجب التكيف معه. ومنه نقسم العوامل المؤثرة في الأداء إلى ما يلي<sup>3</sup>:

#### أ - تأثير العوامل الخارجية على الأداء:

وتتمثل في المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق سيطرة المنظمة ومن هنا فقد تكون هذه العوامل فرصاً يمكن استغلالها للرفع من الأداء، وبالعكس قد يكون لها أثار سلبية على المؤسسة، مما يستدعي التكيف معها

<sup>1</sup> السعيد بريش ونعيمة يحيى، مرجع سابق، ص 297.  
<sup>2</sup> محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة ملينة الحضنة بالمسيلة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسويق، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007، ص 115-117.  
<sup>3</sup> السعيد بريش ونعيمة يحيى، مرجع سابق، ص 298.

للتقليل من انعكاساتها، ويتأكد هذا إذا كانت تتميز بالتغير و التعقيد، وهذه العوامل قد تكون اقتصادية ، اجتماعية، ثقافية، تكنولوجية، سياسية وقانونية تختلف في مدى تأثيرها على أداء المنشأة .

ب - تأثير العوامل الداخلية على الأداء:

ونقصد بالعوامل الداخلية المتغيرات الصادرة عن عناصر المنظمة من الداخل والتي لها أثر على أدائها، ويستطيع المسير السيطرة عليها وزيادة ايجابياتها أو خفض آثارها السلبية.

وتعتبر هذه العوامل كثيرة ويصعب حصرها وتختلف في درجة تأثيرها. ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى

قسمين:

-العوامل التقنية: ويقصد بها التكنولوجيا، نسبة الاعتماد على الآلات وعلى العمال، موقع المؤسسة

الجغرافي ومكان المخزن فيها، الآلات، الورشات، شكل ونوعية وغلاف المنتج، درجة التوافق بين منتج المؤسسة والمستهلك، المدخلات المستعملة في المنتج.

-العوامل البشرية: تركيبة المؤسسة البشرية من حيث السن والجنس، درجة توافق العمال ومؤهلاتهم مع

العمل، العلاقة بين الموظفين والإدارة.

### ثانيا: أنواع الأداء

هناك عدة أنواع من الأداء نصنفها حسب المعايير التالية<sup>1</sup>:

أ - معايير المصدر: ومن خلال هذا المعيار نقسم الأداء إلى "داخلي وخارجي".

1 - الأداء الداخلي: وهو مكون من عدة أداءات فرعية داخل المنظمة وهي تتعلق بأداء الموارد البشرية

والأداء التقني وكذلك الأداء المالي.

2 - الأداء الخارجي: وينتج هذا الأداء عن المتغيرات في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة وبالتالي لا

يمكن السيطرة على هذا النوع من الأداء لذا قد ينعكس هذا الأداء إيجابا على المؤسسة كزيادة مبيعاتها لأن

الأوضاع الاقتصادية جيدة لحصول المؤسسة على إعانة من طرف الدولة وكذلك قد يكون انعكاس الأداء

الخارجي على المنظمة سلبيا لذلك عليها أن تعتبر هذا الأداء تهديد لا يمكن السيطرة عليه، فيجب على

المؤسسة قياسه وتحليله.

<sup>1</sup> محمد سليمان، مرجع سابق، ص 117-119.

ب - معيار الشمولية:

1 - الأداء الكلي: وهو الأداء الذي تساهم فيه كل وظائف وفروع المنظمة، فلا يحقق هذا الأداء جزء أو عنصر فقط من المنظمة بل هو نتاج جهود جميع الأقسام. ومن خلال هذا النوع من الأداء يمكن التعرف على إمكانية وصول المؤسسة لأهدافها العامة المسطرة مثل الاستمرارية والنمو وكذلك الربحية.

2 - الأداء الجزئي: وهو أداء الأنظمة الفرعية في المنظمة والأداء الكلي هو تفاعل للأداءات الفرعية.

ج - المعيار الوظيفي: وفي هذا المعيار يقسم الأداء على حسب وظائف المنظمة الأساسية إلى:

1 - أداء الوظيفة المالية: يترجم هذا الأداء إمكانية تحقيق المنظمة للتوازن المالي وتقوية الهيكل المالي للمنظمة ومن خلال هذا النوع من الأداء للمنظمة ككل يتحقق من خلاله تعظيم المردودية. مما أبرز فكرة منح مكافآت لمسيري المنظمات مقابل حجم المردودية المحققة، فيكون هناك تناسب طردي بين المردودية والمكافأة وهذا ما يوحي للمسيرين بأنهم مستثمرون وليسوا فقط مسيرين، مما يشجعهم على زيادة المردودية أكثر.

2 - أداء وظيفة التسويق: يمكن تحديد هذا النوع من الأداء من خلال مؤشرات متعلقة بالتسويق كمقدار المبيعات، حصة المنظمة من السوق، رضا المستهلكين، شهرة العلامة التجارية... الخ

د - معيار الطبيعة: من خلاله يمكن تقسيم الأداء إلى ما يلي<sup>1</sup>:

1 - الأداء الاقتصادي: يعتبر هذا النوع من الأداء المهمة الرئيسية للمنظمة وذلك للوصول إلى فائض اقتصادي تعظم من خلاله نواتجها مثل ( الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، المبيعات، الحصة السوقية، المردودية...) والتقليل من استنزاف مواردها ( رأس المال، العامل التكنولوجي...).

2 - الأداء الاجتماعي: إن الأهداف الاجتماعية تفرضها شروط العاملين في المنظمة وكذلك بيئة المنظمة الخارجية إلا أن تحقيق الأهداف الاجتماعية يجب أن يقترن مع تحقيق أهداف المنظمة الاقتصادية وكذلك في بعض الحالات لا يمكن تحقيق الأداء الاقتصادية إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.

3 - الأداء التكنولوجي: يصبح للمؤسسة في حالة ما إذا حددت أهداف تكنولوجية في مرحلة التخطيط أداء تكنولوجيا، وعموما في أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية ذات طابع استراتيجي.

<sup>1</sup> عادل العشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، قياس وتقييم، دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل- بسكرة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، 2002، ص24.

4 - الأداء السياسي: يتمثل الأداء السياسي في تحقيق أهداف المنظمة السياسية ومن خلال ذلك يمكن

للمنظمة الحصول على مزايا لتحقيق أهداف أخرى وكمثال عن ذلك الحملات الإعلامية لبعض المرشحين لاستغلالهم في حالة فوزهم لصالح المنظمة.

### المطلب الثاني: مفهوم أداء نظم المعلومات والعوامل المؤثرة عليه

#### أولاً- مفهوم أداء نظم المعلومات:

عرف Stone تقييم نظم المعلومات بأنها عملية تحديد ماذا؟ وكيف؟ ولماذا؟ يسهم نظام المعلومات في

الإنتاجية التنظيمية. بينما عرف Aladwani الأداء بأنه "حصيلة مخرجات المهام والمخرجات الإنسانية والتنظيمية"<sup>1</sup>.

وبرغم أن أبحاث نظم المعلومات لم تحاول وضع تعريف لأداء نظم المعلومات عموماً ، فقد ورد تعريف للأداء في معيار الجودة بلفظ الجودة في استخدام النظام أو البرنامج بأنه " قدرة النظام على تمكين مستخدمين محددين من إنجاز الأهداف المطلوبة بفاعلية وكفاءة وأمان ورضا في بيئة استخدام معينة " .

ويمكننا القول بأن أداء نظم المعلومات عبارة عن مجموعة الإجراءات والمعالجات من تسجيل وتبويب وإبلاغ وغيرها التي تتم على البيانات والأحداث المالية للوحدات الاقتصادية بهدف توفير المعلومات التي تلبى احتياجات المستخدمين بكفاءة وفاعلية وبما يحقق الرضا لدى المستخدمين.

#### ثانياً- العوامل المؤثرة على أداء نظم المعلومات:

نجد أن أداء نظم المعلومات تتأثر بعدة عوامل يمكن تقسيمها إلى المجموعات التالية:

#### 1 - عوامل تتعلق بالبيئة أو المحيط التنظيمي:

وتشمل هذه العوامل حجم الشركة لما لذلك من دور في توفير الأموال والموارد الكافية لتطوير النظام، بيئة العاملين على النظام، والهيكل التنظيمي للمنظمة، والمعايرة والتفويض للصلاحيات، وموقع إدارة أو قسم نظم المعلومات داخل المنظمة، ولجان توجيه النظام التي تقوم بوضع وتوجيه أنشطة النظام وتوزيع الموارد وتوظيف العاملين وهيكل إدارة النظام ومراجعة الأنشطة، ودعم الإدارة المتمثل في(وضع الأهداف والسياسات التقديرية،

<sup>1</sup> Aladwani , Adel , " An Integrated Performance Model of Information Systems Projets " , Journal of Management Information Systems , Vol.19,No. 1,2002,p187



وتقييم مشروعات النظم المقترحة، وتحديد المعلومات ومتطلبات المعالجة، ومراجعة برامج وخطط عمل نظام المعلومات، وتخطيط تطوير النظام، وتحديد أولويات التطوير، وتوفير الموارد المناسبة).

### عوامل تتعلق بالمستخدم:

وتشمل هذه العوامل تعليم وتدريب المستخدم، ومشاركة المستخدم في اختيار النظام وتطويره، والأسلوب المعرفي للمستخدم، ومواقف المستخدمين ورغباتهم، والتوقعات السابقة للمستخدم، وشخصية المستخدم، وأسلوب اتخاذ القرار، وقدرات المستخدمين الفنية ومهاراتهم العامة والخاصة في تحليل وتصميم النظام والعمل عليه.

### 2 - عوامل تتعلق بالنظام:

وتشمل هذه العوامل مستوى تطور النظام، ومرحلة اكتمال النظام، ومصدر النظام (مطور داخليا أو جاهز)، وجودة تصميم النظام، والجودة التقنية لمكونات النظام، والشكل الرسمي لتطوير النظام والذي يعتمد إلى أي مدى المهام في عملية تطوير النظام موثقة بانتظام وتتوافق بشكل فعلي مع ما هو موثق.

### المطلب الثالث: تقييم أداء نظم المعلومات

أوضح King&Rodriguez بأن تقييم نظم المعلومات ينقسم إلى مجموعتين: تقييم موجه الكفاءة، وتقييم موجه للفاعلية، والتقييمات التي تمت في الدراسات السابقة كانت تركز على النوع الأول أكثر من الثاني، فهما يريان أن عملية التقييم الشاملة لنظم المعلومات الإدارية تتضمن تقييم كل ما يدخل ضمن أربع مجموعات عامة هي (المواقف Attitude، القيم التجريدية [المتصورة Perception] Value، واستخدام المعلومات، وإنجاز القرار) وميزا المواقف عن تصورات القيمة بأنها اعتقادات وشعور داخلي غائب (منفصل) عن عالم الواقع<sup>1</sup>.

ويهي كل من Hamilton&Chervany بأن تقييم الأداء يتم بأحد أسلوبين:

للمنظور الموجه للكفاءة.

للمنظور الموجه للفاعلية.

حيث أوضحا بأن تقديم النظام للمعلومات يؤثر على اتخاذ القرار والأداء التنظيمي للمستخدم والذي بدوره يؤثر على الأداء التنظيمي للشركة والبيئة الخارجية، كما خلصنا إلى أن أفضل طريقة لتقييم الفاعلية هو بتقييم

<sup>1</sup> حمودي دلال، مرجع سابق، ص 80

إسهام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية والأداء والتي تقاس بإيرادات المبيعات، ورضا المستخدم، وريح المساهمة<sup>1</sup>.

في حين أن Chandler وضح بأن تقييم نظم المعلومات يمكن أن يتم من بعدين مختلفين هما: نظام الحاسوب (حيث يقاس الأداء بالانتفاع من الموارد، والتكلفة، والكفاءة)، والبعد الثاني المستخدم (ويقاس الأداء بإنجاز العمل، وفترة الاستجابة)، وقام بعملية القياس من خلال ثلاث خطوات هي تقييم سلوك النظام وسلوك مستخدميه، وتقييم أهداف المستخدم للتحقق من إنجازها، ومن ثم تقييم التصميم للتحقق من الرضا عن التصميم الحالي بناء على معايير المستخدم والنظام نفسه.

وقد دمج Miller&Doyle بين مفهوم الأداء ومفهوم الفاعلية حيث قام بقياس فاعلية نظم المعلومات في قطاع الخدمات المالية واعتبرا الفاعلية دالة للارتباط بين عناصر أداء تلك النظم وأهمية هذه العناصر لدى أفراد النظام، وقد ميزا سبعة عوامل تقيس الأداء: توظيف أنظمة الإبلاغ عن الصفقات القائمة، والارتباط والتواصل بالعمليات الإستراتيجية للشركة، ومقدار وجودة تدخل المستخدم، والاستجابات لمتطلبات النظم الجديدة، والقدرة على تلبية احتياجات المستخدم النهائي، وجودة موظفي النظام، وجودة الخدمات.

وقد حدد Wan&Wah مقاييس بديلة لأداء النظم هي رضا المستخدم، واستخدام النظام، وإنجاز القرار، والأداء التنظيمي.

كما حدد DeLone&McLean ست مجموعات من المقاييس لأداء نظم المعلومات هي جودة النظام وجودة المعلومات، واستخدام نظم المعلومات ورضا المستخدم، والأثر الفردي ' والأثر التنظيمي. وقاما بتصنيف المقاييس المختلفة التي وردت في 186 دراسة سابقة على هذه المجموعات الست وفي الختام توصلا إلى عدم وجود مقياس مجمع عليه بشكل عام أو أن هناك مقياس أفضل من الآخر وإن اختيار الأفضل دالة أهداف الدراسة وبيئة المنظمة. وفي التنقيح الذي أجرياه على هذه الدراسة عام ( 2002 ) أضافا مجموعة جديدة هي جودة الخدمة، ودمجا مجموعتي الأثر الفردي والتنظيمي في مجموعة واحدة تحت مسمى صافي المنافع (Net Benefits)، كما أنهما أكدا على أهمية (استخدام النظام) كمقياس لنجاح نظم المعلومات، وأشارا إلى صعوبة قياس الأثر التنظيمي لصعوبة فصل أثر نظام المعلومات على الأداء التنظيمي للمنشأة عن أثر بقية النظم والأنشطة.

وقد أورد DeLone&McLean رأيا بأن قياس نجاح نظم المعلومات يتم على ثلاثة مستويات هي:

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 81

المستوى الفني(Technical): ويعرف بدقة وكفاءة النظام الذي ينتج المعلومات.  
المستوى الدلالي (Semantic): نجاح المعلومات في نقل المعنى المقصود.  
مستوى الفاعلية(Effectiveness): تأثير المعلومات على مستلميها.

وقد ذكر Seddon&Yip بأن الصعوبة في قياس فاعلية أو جودة نظم المعلومات بشكل مباشر قد دفع الكثير من الباحثين إلى القياس غير المباشر من خلال رضا المستخدم، على سبيل المثال. وقد استخدمت خمسة عوامل تقيس رضا المحاسبين عن نظام الأستاذ المحاسب هي:

توظيف معالجة البيانات إلكترونياً وخدماتها، ومعرفة المستخدم وتدخله، وجودة المعلومات، وسهولة الاستخدام، وخصائص منفعة نظام الأستاذ المرضية.

وأما Belcher&Watson فقد قاما بتقييم نظام المعلومات من خلال تقييم المنافع والتكاليف حيث تشمل المنافع تحسين الإنتاجية، وتحسين اتخاذ القرار، وتخفيض تكاليف توزيع المعلومات، وتخفيض تكاليف إحلال الخدمات وإحلال البرامج، في حين اشتملت التكاليف على التكاليف المباشرة وغير المباشرة.

وقد أشار Heo&Han إلى أن مدى تحليل(المنافع المغطاة بالتحليل) ومستوى التحليل لأداء نظم المعلومات يعتمد على مرحلة الاكتمال التي وصل إليها النظام وخصائص المنظمة، وقد استخدمت المجموعات الست التي حددها (Delone&Mclean) في دراستهما.

وأما Seddon et al فقد ميزوا بين مقاييس الأداء ومقاييس الفاعلية مع أنهم خلطوا بين نجاح النظام وفاعليته حيث كان عنوان الدراسة عن جوانب نجاح النظام والمحتوى يتكلم عن الفاعلية، وقد صنفوا مقاييس فاعلية النظم أو نجاحها من بعدين الأول الموجه لهم التقييم، والثاني نوع النظام.

وقد وضح Aladwani بأن قياس أداء نظام المعلومات (البرنامج) والذي عبر عنه بالجودة في الاستخدام لا يستلزم فقط قياس الفاعلية والكفاءة والرضا فحسب بل تفاصيل خصائص المستخدمين، وأهدافهم، والمحيط الملائم للاستخدام. وبين أن قياس الفاعلية يرتبط بأهداف المستخدم، أي إلى أي مدى تنجز هذه الأهداف بالدقة والتمام، وقياس الكفاءة مرتبط بمستوى الفاعلية المنجزة نسبة إلى الموارد المنفقة، ويقاس الرضا بقبول وراحة الاستخدام. كما أكد بأن الأداء يتأثر ليس فقط بسهولة استخدام البرنامج وإنما أيضا بالوظيفية، والمعولية، والكفاءة، إضافة إلى ملائمة الأجزاء، والمستخدم، والمهام. في حين قامت Al-taweel بقياس أداء نظم المعلومات بحصيلة المهام المتمثلة في الكفاءة والفاعلية، والحصيلة الإنسانية متمثلة في رضا المستخدم،

والحصيلة التنظيمية متمثلة في القيمة المضافة لعمليات المنشأة، ورأت أن الكفاءة والفاعلية أكثر أهمية من الرضا.

## المبحث الثاني: نظم المعلومات المصرفية

يتمتع القطاع المصرفي بأهمية بالغة نظرا لدوره التنموي في الاقتصاديات المعاصرة لذلك تسعى المصارف للوصول إلى آخر ما وصل إليه العلم الحديث في التكنولوجيا ونظم المعلومات واستغلالها في كل أقسام المصرف وفروعه لتسهيل تبادل المعلومات ومعالجتها لاتخاذ القرارات الفعالة والصائبة.

إلا أنه بالرغم من كل من كل هذه الميزات التي توفرها نظم المعلومات داخل المصارف يوجد أخطار أمنية تتعلق بنظم المعلومات خاصة مع عدم وجود احتياطات أمنية فعالة وقوية يتم تحديثها بشكل دوري لضمان جودة عملها وكذلك توجد أخطار عدم تأقلم الموظفين على العمل بالطرق الحديثة مما يقلل من قيمتها المضافة. وبالرغم من كل هذا فان المؤسسات المالية من أكبر المستثمرين في مجال نظم المعلومات وتشير التقديرات في الولايات المتحدة في عام 1994 وحده استثمرت المصارف ما يقارب من 20 مليار دولار في مجال نظم المعلومات في محاولة لتحسين الكفاءة، وتعزيز خدمة العملاء.

### المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات المصرفية

#### أولاً- تعريف نظم المعلومات المصرفية:

يعرف نظام المعلومات المصرفي بأنه "نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف، ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أم من الخارجية ومعالجة هذه البيانات أليا و تزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب"<sup>1</sup>

كما يعرف أيضا بأنه: "مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبة الالكترونية وغير المادية والأفراد والبيانات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة) البيانات المصرفية المدخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة"<sup>2</sup>.

إذ يختص نظام المعلومات في المصرف بتجميع وتشغيل وتحليل وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، و بالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة، وذلك لخدمة أنظمة العمل المصرفي مثل التمويل، الأفراد، البحوث، التطوير، تقديم الخدمات المصرفية بما فيها الائتمان، التسويق المصرفي، ونظام المعلومات جزء من النظام الكلي للمصرف يتكامل مع النظم الإدارية والوظيفية، ومخرجاته تمثل الدعامة الأساسية لمخرجات النظم

<sup>1</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص 314

<sup>2</sup> رضا أبو حامد وفائق قدوري، ادارة المصارف، دار ابن الأثير للطباعة والنشر، العراق، 2005، ص 354.

الإدارية الخاصة بصنع القرار. كما يعرف أيضا على أنه: "النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المصرف، ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين"<sup>1</sup>.

مما سبق من التعاريف يمكن أن نستخلص ما يلي<sup>2</sup>:

أ . نظام المعلومات يعتبر نظاما فرعيا ينتمي إلى النظام الكلي للمصرف ونقصد بذلك أنه كيان مستقل يتمتع بالاستقلالية إلا أنه يتكامل مع الأقسام الأخرى للمصرف .

ب . توجد ثلاث مهام أساسية للنظام :

ب. 1. تجميع بيانات نشاط المصرف وذلك من خلال مصادره الداخلية والخارجية ونعني بذلك توفير

مدخلات النظام .

ب. 2. عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال عملية المعالجة للبيانات المجمعة.

ب. 3. نشر النتائج وهذا عن طريق توزيع المخرجات للاستفادة منها من قبل أقسام وأجزاء المصرف حسب

اختصاصات كل فرع إداري.

ج. كما انه لوضع نظام معلومات مصرفي يجب المرور بالعمليات التالية

ج. 1. المرحلة الأولى: وهي عملية مسح شاملة للمعلومات في المصرف، وكذلك لمركز اتخاذ القرار ويشار

لهذه المرحلة عادة بمرحلة "تحديد قطاعات الطلب".

ج. 2. المرحلة الثانية: وتشمل التصميم ثن التنفيذ التدريجي للنظام بإنشاء قواعد بيانات فرعية لكل أقسام

المصرف ثم القيام بربط جميع قواعد البيانات في نظام واحد وشامل .

**ثانيا - مراحل استعمال الحاسوب في الأنشطة المصرفية:**

ويمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل رئيسية تتمثل في<sup>3</sup> : استخدام الحاسب في الأعمال اليومية، استخدام

الحاسب في ترشيد القرارات المصرفية، استخدام الحاسب في نظم المعلومات المصرفية.

<sup>1</sup> حسين مصطفى هلالى، نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمة البنكية الالكترونية الشاملة(رؤية مستقبلية)، القاهرة، 2007، ص2.

<sup>2</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص315.

<sup>3</sup> <http://furatnuss.com/indix.php> تاريخ الإطلاع 2016/09/24.

## ثانيا-1. استخدام الحاسب في الأعمال اليومية:

استعمل الحاسب في البداية في الأغراض والأعمال اليومية كحاسب الفوائد المصرفية أو قيود اليومية والحسابات الجارية، واستعملت كذلك في تداول المعلومات والغرض منه السرعة في انجاز الأعمال مما يوفر الوقت والجهد إلا أن هذه المرحلة تميزت بالاستخدام الجزئي للحاسوب في بعض العمليات وبشكل محدود. و عموما كان ينظر للحاسب على أنه آلة تساعد في العمل المحاسبي داخل المصرف، وهو ما يمكن أن نقول بأنه تغيير الدفاتر الرئيسية إلى سجلات الكترونية وكان سائدا في هذه المرحلة أن العمل بالحاسوب ليس ذا جدوى إلا في المصارف كبيرة الحجم، كما أن هذه المرحلة تميزت بعدم استخدام الحاسوب كوسيلة اتصال مما لم يظهر تغيرات ملموسة في أداء العمل المصرفي.

## ثانيا-2. استخدام الحاسب في ترشيد القرارات المصرفية:

أدت التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي إلى سعي المصارف في زيادة الارتباط بعملائه، ولن يتحقق هذا إلا من خلال وجود ملف خاص لكل عملاء المصرف في حاسب المصرف وهذا ما يضمن تحليلا أفضل للمركز المالي للعملاء، كما تم الاعتماد على الحاسب في الرقابة على الخطط وإدارة محفظة الأوراق المالية وهكذا فإن هذه المرحلة تميزت بتحسين عملية صناعة القرارات المصرفية وهذا من خلال:

أ - زيادة مساهمة التطبيق الالكتروني لتشغيل البيانات في المصرف.

ب - الربط بين أنظمة المعلومات الفرعية بما يسمى سجلات قاعدة المعلومات الأساسية .

ج - إعادة التقارير الدورية بجهد وتكلفة اقل .

د - السعي إلى تصميم نظام للتكاليف المصرفية ويتحقق بتحليل مكونات النشاط المصرفي وتحديد

التكاليف وربحية المركز المالي للعملاء والخدمات المصرفية.

هـ - أدى استعمال التطبيقات الالكترونية خلال هذه المرحلة إلى تبسيط الإجراءات المصرفية وتحسين

الخدمات المقدمة للعملاء.

و - قد ساعد في تحقيق هذه الانجازات التقدم التكنولوجي و الاستخدام المكثف للحاسوب في المصارف و

استخدام أجهزة حاسوب أكثر تقدما مما أدى إلى زيادة طاقة التخزين وتطوير الأسطوانات الممغنطة وغيرها.

### ثانياً-3. استخدام الحاسب في نظم المعلومات المصرفية:

تميزت هذه المرحلة بتحويلات كبيرة في العمل المصرفي فقد استخدمت نظم المعلومات في جميع فروع العمل المصرفي وهذا التحول نتيجة:

- التقدم في تكنولوجيا المعلومات مما مكن من تطوير أجهزة جديدة للحواسيب تتميز بأدائها المتميز وانخفاض تكلفتها مما اثر ايجابيا في زيادة الطاقة الإنتاجية للوحدات المصرفية إضافة إلى تخفيض العمل المصرفي .

- تنوع الخدمات المصرفية وزيادة الطلب عليها وذلك لنمو الثروات وزيادة الموارد والوعي المصرفي للعملاء.

- زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات المصرفية مما أدى بالمصارف إلى استعمال النظم الفورية للمعلومات بما يساهم في استعمال البيانات بأكثر سرعة لتكون متاحة لفروع المصرف، كما استعملت قواعد البيانات الواسعة التي تظم كلا من سجلات العملاء والحسابات و الفروع كما ساهمة نظم المعلومات أكثر في اتخاذ القرارات المصرفية.

واستحدثت خدمات جديدة كأداء الخدمات عن بعد في أي مكان في المحلات أو السيارات أو حتى المنازل كما استخدمت البطاقات الائتمانية ذات القبول العالمي.

### المطلب الثاني: خصائص وأهمية نظم المعلومات المصرفية:

#### أولاً- خصائص نظم المعلومات المصرفية:

يتصف نظام المعلومات بمجموعة من الخصائص بوجودها تعطي للنظام المصدقية واعتمادية أعلى، تمكن المستفيد من الحصول على معلومات دقيقة وصادقة وشاملة بسهولة وفي الوقت المناسب بأساليب وطرق متنوعة مع انتظام في المواعيد وتنوع في قنوات بثها، تزيد من فاعلية وكفاءة النظام وشفافيته، وتتمثل هذه الخصائص في<sup>1</sup>:

❖ **الدقة والصدق عند تقديم المعلومة:** والمثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات

دقيقة عن أسعار الفائدة والعمولات التي يحصلها المصرف، أو تقديم البيانات اللازمة لدائرة الضرائب.

<sup>1</sup> طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيق لعينة من المصارف التجارية الأردنية)، 2010، ص ص 220-221،



- ❖ **كمال المعلومة:** أي توفير معلومات تامة وغير مجزأة أو متحيزة دون حذف أو إضافة غير مبررة.
- ❖ **توقيت المعلومة:** أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة، حيث عنصر الوقت مهم في كثير من العمليات، وهذا لا يعني إيصالها قبل موعدها بوقت كبير قد يعرضها للإهمال والنسيان، كما أن وصولها في وقت متأخر قد يفقدها قيمتها.
- ❖ **سهولة الوصول للمعلومة:** يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا على سهولة الوصول للمعلومات.
- ❖ **سعة الانتشار:** وهو عدد الجهات أو الشرائح، التي يمكن أن تصلها المعلومات والتقارير وكذلك تنوع قنوات إيصالها.
- ❖ **التطوعية في تقديم المعلومة:** ويقصد بها استعداد المنظمة الذاتي لتقديم المعلومة، بدون طلب من جهة خارجية أو بحكم القانون.
- ❖ **أقل ما يمكن من السرية:** تشكل السرية حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها، ولا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء، بحيث تتعرض المنظمة لخطر تسرب المعلومات واستغلالها من قبل المنافسين، وإنما المبالغة في حجم المعلومات بحجة السرية.
- ❖ **تنوع التقارير:** إن من أهم مزايا نظام المعلومات هو قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير، وقدرتها على الفرز والتلخيص، لذلك فإن بإمكان المنظمات تقديم أنواع مختلفة من التقارير تخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم.
- ❖ **دورية التقارير وانتظامها:** إن تقديم التقارير في مواعيدها المحددة رغم كل الظروف الاستثنائية، تشكل حالة ايجابية جدا لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيدين .
- ❖ **وجود موقع على الانترنت:** لا تستغني منظمات الأعمال اليوم بأي حال من الأحوال، عن بناء موقع لها على شبكة الانترنت لفوائده الكثيرة، حيث أنه يغنيها عن فتح فروع كثيرة ويوفر لها تكاليف كبيرة، فضلا عن إيصال خدماتها إلى عدد هائل من الجمهور وبدون حدود.

## ثانيا - أهمية نظم المعلومات المصرفية:

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه "عصر المعلوماتية" ويعود ذلك للأسباب

التالية<sup>1</sup>:

- انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقا، وتعدد الوسائل التقنية المستخدمة.
- تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة.
- تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها بسرعة.
- تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالانترنت.

إن مخرجات نظم المعلومات التي ترد إلى المديرين في المصرف، تساعد في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل، وفي صنع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطار، كما أن نظام المعلومات الجيد يعطي للمصرف ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية، لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات المنافسة في الأوقات المناسبة.

## المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات المصرفية.

هنالك نوعين من نظم المعلومات، والتي تخدم المجالات الوظيفية والمستويات الإدارية في المصارف.

### 1 - نظم المعلومات المصرفية الوظيفية:

تقسم نظم المعلومات بحسب أهم المجالات الوظيفية المتخصصة في المصارف إلى:

#### 1-1 . نظام المعلومات صناعة الخدمة المصرفية:

يعرف نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية، على أنه: "ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة، والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية، ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب"<sup>2</sup>. ويتكون نظام

<sup>1</sup> لمي فصل أسير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفاعلية المصرفية من منظور ادارة الجودة الشاملة-دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين اللاذقية، سوريا، 2009، ص120.

<sup>2</sup> عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص ص192-200

معلومات صناعة الخدمة المصرفية، مثله مثل نظم المعلومات الوظيفية الأخرى، من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية .

أ / المدخلات : و تأتي من مصدرين<sup>1</sup> :

1- البيئة الداخلية للنظام : وتتألف من :

\* التنبؤ بالطلب: وتمثل تقديرات الطلب المتوقع على خدمات المصرف، من خلال النتائج التي هي حسيلة دراسة السوق والمستهلكين

\* نظام معالجة البيانات: يختص بجمع البيانات والمعلومات المرافقة لانجاز العمليات اليومية للمصرف مثل فتح حساب، السحب والإيداع وغيرها، ويتم تسجيل وتوثيق هذه العمليات في سجلات خاصة بالمصرف، ويقوم هذا النظام بإدخال البيانات المدونة في هذه السجلات إلى ملفات، علما بان هذه البيانات تحتاج إلى تحليل وفرز وترتيب لكي يسهل فهمها من قبل المستخدمين النهائيين.

\* الطاقة الإنتاجية لانجاز الخدمات: تعد بيانات الطاقة الإنتاجية ضرورية لنظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية، لأنه من الضروري أن تكون الطاقة المتاحة كافية وقادرة على تمكين المصرف من إشباع الطلب الحالي والمستقبلي في الوقت المناسب والكمية المناسبة.

\* نظام بحوث صناعة الخدمة المصرفية: يختص هذا النظام بالقيام بالدراسات و البحوث على عملاء المصرف من خلال القيام بالبحوث الرسمية الموجهة لخدمة هدف محدد تسعى إدارة المصرف لتحقيقه.

\* القوى البشرية: إن مخرجات نظام معلومات الموارد البشرية هي المعلومات المعبرة عن واقع العنصر البشري في المصرف وخاصة مدى توفر العنصر البشري المؤهل والمدرب والقادر على انجاز الخدمة المصرفية ذات الجودة العالية ضمن الوقت المناسب وبمعايير دولية.

2- مدخلات البيئة الخارجية: وتتألف من :

\* - مخابر صناعة الخدمة المصرفية : تختص بجمع البيانات السرية عن المصارف المنافسة مثل معرفة المركز المالي، التسهيلات التي يقدمها للعملاء، مواصفات الجودة لخدمته المصرفية... الخ

<sup>1</sup> عمر حجي إسماعيل، دور نظام المعلومات المالي في ترشيد القرارات الاستثمارية بالتطبيق على المصارف العقارية السورية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، سوريا، 2004، ص ص 26-28.

\* التشريعات والقوانين والعوامل الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية : سيما وأن المصرف لا يستطيع أن

يؤثر أو يغير في هذه العوامل، بل يجب أن يتكيف مع هذه العوامل ويقلل من مخاطرها عليه، أو استغلال  
الفرص التي قد ترافق هذه العوامل

ب/ العمليات: والمقصود بذلك تحويل البيانات إلى معلومات لها معنى، ومن هذه العمليات الجمع، الفرز،  
الترتيب، التصنيف، الحساب، التخزين...الخ.

ج/ المخرجات: إن مخرجات نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية تصدر على شكل تقارير ومعلومات  
توجه هذه لخدمة نظم فرعية في المصرف ومنها:

-نظام صناعة الخدمة المصرفية.

-نظام الرقابة على الجودة.

-نظام الرقابة على التكاليف

د/ التغذية العكسية: عن طريق التغذية العكسية يمكن تصحيح الأخطاء والانحرافات وتقييم الأداء،

بالإضافة إلى أن مخرجات نظام معلومات إنتاج الخدمة المصرفية هي مدخلات لنظم فرعية أخرى.

## 1-2 نظام الموارد البشرية:

يعرف بأنه "تركيبية من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة، بغرض تجميع وتحليل وتقييم وتوزيع  
معلومات دقيقة وسريعة، واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في المصرف"<sup>1</sup>.

أ / المدخلات: وتأتي من مصدرين<sup>2</sup>:

أ-1 - بيئة المصرف الداخلية: مكونة مما يلي

+ نظام الرواتب والأجور في المصرف ويختص بجمع البيانات التي تتعلق بالرواتب والأجور.

+ نظام شؤون العاملين بالبنك: مثل التعيين والانجازات العادية والمرضية والنقل والترقية.

<sup>1</sup> سايعي فيصل، أنظمة المعلومات: استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة (دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009، ص56.  
<sup>2</sup> لمي فيصل أسير، مرجع سابق، ص ص121-122.

+ نظام السجلات البنكية: وهي عبارة عن قاعدة بيانات حول متطلبات كل وظيفة المهام التي سيقوم بها شاغل الوظيفة.

+نظام التدريب البنكي: جمع البيانات عن عملية التدريب وأساليبه وتقنياته، واحتياجات البنك من التدريب.

أ-2- بيئة البنك الخارجية: والمكونة من العوامل الاقتصادية والسياسية والتشريعات والقوانين والنقابات العملية، ومكاتب العمل والاستخدام.

ب/ العمليات: وتشمل على عمليات تسجيل بيانات الموارد البشرية وترتيبها وتصنيفها وتحديثها ومعالجتها وتخزينها واستعادتها.

ج/ المخرجات: هي عبارة عن جداول وتقارير تفصيلية، تشمل ما يلي:

❖ معلومات عن الموظفين الحاليين من حيث متوسط العمر والجنس، وعدل الشهادات والقدم الوظيفي.

❖ معلومات عن احتياجات المصرف من التدريب، ونوعية التدريب الذي يحتاجونه والمدرين واختصاصهم، والوسائل التدريبية.

❖ معلومات عن احتياجات المصرف من الموظفين بالفئات المختلفة.

د/ التغذية العكسية: وهي مخرجات نظم المعلومات التي تصبح لنفس النظام أو لنظم أخرى كمخرجات نظام الرواتب والأجور، هي مدخلات لنظام المعلومات المالي.

### 1-3- نظام معلومات التسويق المصرفي

ان التسويق المصرفي بمفهومه العام لا يختلف عن المفهوم المعروف للتسويق، حيث عرف التسويق المصرفي بأنه: "الأنشطة المتكاملة التي تجري من أجل دراسة سوق الخدمة المصرفية، وبخاصة عملاء المصرف الحاليين والمرقبين للتعرف على رغباتها المتميزة والمتطورة، والعمل على إشباع هذه الرغبات والحاجات بأقصى كفاية ممكنة وذلك من خلال تقديم أفضل مزيج من الخدمات المصرفية بأقل تكلفة ممكنة<sup>1</sup>".

ونظام معلومات التسويق له أربعة مكونات رئيسية هي<sup>2</sup>:

ا/ مدخلات النظام: تأتي مدخلات نظام معلومات التسويق من مصدرين:

1 - بيئة المصرف الداخلية: وتتكون مدخلاتها من:

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص 197.

<sup>2</sup> عمر حجي اسماعيل، مرجع سابق، ص ص 21-24.

\*نظام معالجة البيانات: ويقوم بمعالجة البيانات المتعلقة بعمليات التسليم والدفع .

\*بحوث التسويق المصرفي: وهي العمليات التي تستخدم أسلوب البحث العلمي في معالجة المشكلات التسويقية ، وهذا يشمل تحديد وتعريف المشكلة و وضع خطة للبحث ، وجمع كل البيانات والمعلومات المتعلقة بها، وتحليل هذه البيانات وفق الأساليب الرياضية، ووضع البدائل والحلول الملائمة للمشكلة، واختيار أفضل البدائل، هذا وتشكل عناصر المزيج التسويقي المصرفي المجالات الأساسية لأبحاث التسويق، وهي قاعدة بيانات مهمة في عملية صنع القرارات الاستثمارية للمصرف.

\*استخبارات التسويق: وتهتم بجمع البيانات والمعلومات السرية عن المصارف المنافسة، ويجب ان يتم جمع هذه البيانات والمعلومات بالوسائل الأخلاقية والمشروعة.

\*الخطة الإستراتيجية: تتضمن بشكل أساسي أنواع الخدمات التي يقدمها المصرف لتلبية احتياجات الزبائن .

\*السجلات الداخلية : وتسجل فيها كافة البيانات عن أعمال المصرف اليومية .

2/ البيئة الخارجية للمصارف: وتتكون مدخلاتها من العناصر التالية :

الظروف الاقتصادية، التشريعات، القوانين، العوامل السياسية، العوامل الاجتماعية، الرواتب، الأجور، و مستويات الدخل.

ب/ العمليات : وتشمل عمليات تسجيل بيانات التسويق، ترتيبها، تخزينها، تحديثها، استعادتها، تخزينها، وعرضها على المستفيدين، ويتم ذلك بالاستعانة بالحاسب الآلي والبرمجيات والأفراد.

ج/المخرجات: إن مخرجات هذا النظام توجه عادة لخدمة عناصر المزيج التسويقي المصرفي وتتكون من :

\*المنتج المصرفي : يتميز المنتج المصرفي أو الخدمة المصرفية بأنها غير ملموسة ولا يمكن تخزينها واستعمالها وقت الحاجة إليها ، مما يجعل وضع المعايير والمواصفات لها صعبة علينا أن ندرك اعتبارات العميل مثل الصدق، الثقة، الأمان، الوفاء بالوعد، تقديم الخدمة في الوقت المحدد، الجودة، سهولة التعامل، الحصول على الخدمة بسرعة...الخ.

\*الترويج: بعد جمع البيانات عن العملاء الحاليين والمرتقبين ومعرفة دوافعهم ورغباتهم ، وبعد معالجة هذه البيانات وتحويلها إلى معلومات يتم وضع السياسات الترويجية التي تسعى إلى جذب انتباه العميل وإعلامه بخدمات المصرف، وذلك من خلال عدة وسائل أهمها: الإعلان والبيع الشخصي والإعلام.

\*التسعير: وهو عملية تحديد السعر الذي تباع به الخدمة، وتعد عملية تسعير الخدمة المصرفية عملية معقدة، لان الخدمة هي شيء غير ملموس وبالتالي يصعب قياسها، وعادة يتم التسعير على أساس التكلفة أو على أساس الطلب.

\*قنوات توزيع الخدمة المصرفية : غالبا ما يتم تقديم الخدمة المصرفية من خلال فروع المصرف في مختلف المناطق لكن لابد من التنويه إلى انتشار الوسائل الحديثة لتقديم الخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مثل أنظمة الصراف الآلي، التعامل المصرفي من خلال الحاسوب، خدمات المصرف الهاتفي، أنظمة الدفع الإلكتروني و البطاقة المصرفية.

د/ التغذية العكسية: حيث أن مخرجات نظام معلومات التسويق تستخدم كمدخلات لنظام معلومات الإنتاج والتمويل والموارد البشرية، وفي هذا الصدد نرى أن نظام معلومات التسويق له دور كبير في توفير البيانات والمعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات الاستثمارية، لان دراسة السوق ومعرفة الفرص المتاحة يتم على أساسها تحديد حجم ونوعية الخدمات التي يجب أن تقدمها المصارف، ومن ثم وضع الخطط المالية والموازنات العامة التي ترصد لهذه الخدمات والمشاريع...الخ، التي تساهم مجتمعة في عملية ترشيد صنع القرارات.

#### 1-4 نظام المعلومات الائتماني

يمثل نظام المعلومات الائتماني الجهاز العصبي للمصارف، ليس فقط لتحقيق التكامل والترابط والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاذ القرار في العمليات الائتمانية المقدمة للمصرف، بل أيضا لأهمية القسوى للمعلومات التي يتيحها هذا النظام لإدارة المصرف ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد المصرف، فضلا عما يتيح نظام المعلومات المصرفي للمصرف من قدرات خاصة على مواجهة ظاهرة الديون المتعثرة والقضاء على أسبابها قبل أن تتشأ، ووقاية المصرف من أخطارها قبل أن تستفحل، وتشخيص أوضاعها واقتراح الحل الناجح لها<sup>1</sup>.

إن لنظم المعلومات الائتمانية مهام ووظائف وأنشطة لا تتعلق فقط بجمع المعلومات أو بتحليلها أو باستخراج المؤشرات منها، ولكنها تتسع وتتجاوز ذلك إلى نطاق المرشد لقرارات المصرف والموجه لها، والمتصدي لأي انحراف يهدد مسيرته، وبالتالي فهي شديدة الأهمية بالنسبة لمتخذي القرار بالمصرف .

ونظام المعلومات الائتماني هو ذلك النظام الفرعي في المصرف الذي تسند إليه عملية تحديد، تجميد، فرز، تصنيف، تشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة المصرف بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في

<sup>1</sup> محسن احمد الخضيري، الديون المتعثرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون)، ايتراك للنشر والتوزيع، ط1 ، القاهرة، مصر، 1997 .

حاجة إليها، واستخلاص المعلومات الفعالة منها، وإرسالها إلى متخذي القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول، والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب<sup>1</sup>.

ولنظام المعلومات الائتماني أربع مكونات رئيسية هي<sup>2</sup>:

أ/ **المدخلات:** تأتي مدخلات نظام المعلومات الائتماني من البيانات التي تتحصل عليها الدائرة الخاصة بالاستعلام المصرفي المرتبطة بإدارة الائتمان بصورة مباشرة من مصادر عديدة هي:

أ-1. **العميل طلب للائتمان:** وتتمحور حول مبلغ الائتمان المطلوب، المدة التي يستغرقها الائتمان، الغرض منه، كيفية السداد والضمانات التي يمكن أن يقدمها...الخ.

أ-2. **مصادر داخلية من البنك:** يمكن تلخيص هذه المصادر بما يلي:

- حسابات العميل لدى المصرف ووضعه المالي.
- طلبات العميل من المصرف فيما يتعلق بتخفيض أسعار الفائدة أو تأخير السداد وغيرها.
- كفاءة العميل في سداد التزاماته.
- مراجعة العميل للمصرف وحصر تعامله.

أ-3. **مصادر خارجية عن المصرف:** تنتم هذه المصادر بدرجة من الحيادية والموضوعية وأهمها:

- مركز المخاطر المصرفية
- السجل التجاري والصحيفة العينية للعميل.
- الموردون وتجار الصنف، المصارف الأخرى، ومكاتب الاستعلامات الخاصة.
- الصحف والجرائد الرسمية والنشرات التجارية.

بعد جمع البيانات تأتي عملية تقييمها للوقوف على مدى كفايتها، جودتها، صحتها، صلاحيتها، اكتمالها، مناسبتها، حدانتها وتوافقها مع الغرض المطلوب من جمعها، ووفقا لهذا التقييم يتم اتخاذ القرارات المتعلقة بتخزينها وفقا للأسلوب المناسب أو تحديثها وتحليلها أو استكمالها، أو إدخالها لنظام التشغيل لاستخلاص المعلومات.

ب/ **العمليات:** يتم بموجبها تشغيل البيانات الائتمانية من خلال فرزها، تصنيفها، ترتيبها، ترميمها، تعبئتها، تسجيلها وتحليلها للوصول إلى المؤشرات التي تستنتج منها الاتجاهات العامة للمصرف.

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 240.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص ص 249-252.



**ج/ المخرجات:** مخرجات نظام المعلومات الائتماني توجه عادة لخدمة عناصر القرار الائتماني، حيث يتم

توجيه المعلومات إلى متخذي القرار في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالجودة والدقة المناسبة

**د/ التغذية العكسية:** يقوم متخذ القرار باتخاذ قراره بناء على المعلومات الموجهة إليه، وتظهر آثار ذلك في

شكل نتائج على ضوءها يتم تقييم نواحي القوة والضعف في نظام المعلومات الائتماني، ومن خلال هذا التقييم يتم

الحصول على بيانات جديدة تفيد النظام، بل وتستخدم كمدخلات جديدة لهذا النظام.

## 2- نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية:

هناك ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة و هي (نظم معالجة المعاملات، نظم

المكتب، نظم العمل المعرفي، نظم المعلومات الإدارية، نظم دعم القرار، نظم معلومات الإدارة التنفيذية )، وهذه

النظم الستة تخدم أربعة مستويات و هي ( الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، العاملون في مجال المعرفة والإدارة

التشغيلية)، وهذه النظم هي<sup>1</sup>:

**2-1. نظم معالجة المعاملات:** تختص بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية والأعمال

الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع، أو أمر الشراء، تسجيل النفقات، وتستفيد الإدارة من نظم معالجة

المعاملات عن طريق تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الالكترونية والتسجيل الفوري للبيانات من خلال ما

توفره من دعم للقرارات الهيكلية، كما تساعد هذه النظم توثيق كل الأنشطة وعمليات الأنظمة الداخلية و الخارجية

من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالانترنت، وبذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل

الإدارة العليا والوسطى في المنظمة دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات<sup>2</sup>.

**2-2. نظم المكتب:** وتشمل هذه النظم كماليات المكتب، التقويم الالكتروني، فهارس البريد الالكتروني، نظم

الجدولة و نظم إدارة المهام، توفر هذه النظم خدمات الدعم الفني و تقوم على تقويم الحاسب الآلي للمديرين و

غيرهم من ذوي المهن في المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم، وتمكن برمجيات إدارة المكتب من استخدام

الحاسب بدلا من الأساليب اليدوية للتخطيط مثل التقويم الورقي، والفهارس والمذكرات، وهذا يعني مكتب بدون

ورق.

**2-3. نظم العمل المعرفي:** تعتبر المعرفة أساس الإبداع، والبعض يراها مصدر ثروة في الاقتصاديات

الحديثة، وإدارة المعرفة محاولة تطوير المؤسسة لتكون قادرة على خلق، اكتساب، تخزين، مشاركة واستخدام

المعرفة بين أفراد المؤسسة، لذلك فان نظم العمل المعرفي هي نظم مبنية على المعرفة وتدعم المنظمة بالابتكار

<sup>1</sup> هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات -دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، صص 25-30.

<sup>2</sup> سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص 61.

وتوزيع المعرفة لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات، وتتعلق وظائفها بالمحطات الهندسية، معالجة البيانات، تصوير الوثائق والمفكرات اليومية الالكترونية التي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب .

#### 2-4. نظم دعم القرار: صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات، بمساعدة المدراء في فصل أماكن وأجزاء

المشكلة ليتمكن من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها، من خلال مكوناتها الأساسية وهي (نظم إدارة البيانات، النماذج، المعرفة، مواجهة المستخدمين) ونظام دعم القرار هو نظام تكنولوجيا معلومات متفاعل ومرن، مصمم لدعم عملية اتخاذ القرارات المعقدة، حيث يحسن من فعالية متخذ القرار بتزويده بمساعدة التي ترفع من أفق بصيرته، وهذا الاتحاد بين معرفة متخذ القرار و تكنولوجيا المعلومات يعطي متخذ القرار القوة للاستجابة للتقلبات في الأسواق.

#### 2-5. نظم المعلومات الإدارية: يعتبر من أشهر أنظمة المعلومات حيث يعمل على تزويد المنظمة

بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملياتها حيث يستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل التقاط، نقل، تحويل، استرجاع، معالجة، وعرض المعلومات والتي تدعم واحد أو أكثر من أنظمة العمل، كما يزود المنظمة بتقارير متكررة أو معدة مسبقاً، وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل وتشمل الأجهزة، البرمجيات، الموارد البشرية، البيانات، الشبكات والاتصالات، ومن تطبيقاتها تحليل المبيعات، تحليل التكاليف والموازنة السنوية والتي تخدم نظم دعم القرار.

#### 2-6. نظم معلومات الإدارة التنفيذية: هو نظام مبني على الحاسب الآلي مصمم لمساندة المدراء في

المستوى الاستراتيجي لتدعيم القرارات الغير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب، وتعتمد هذه النظم على المعلومات الداخلية الملخصة والمستخدمه من قبل نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار، وأيضاً على المعلومات الخارجية عن الأحداث في البيئة المحيطة بالمنظمة، فهو يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام متخذي القرار في الإدارة العليا باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من رسوم جغرافية وبرامج، وبعبارة أخرى هو النظام الذي يدعم القرارات الإستراتيجية كما يدعم المنافسة للمنظمة.

### المبحث الثالث: فاعلية نظام المعلومات المصرفية.

في عالم الأعمال الذي يسعى لتعظيم الفائدة، يفترض أن يحقق نظام المعلومات قيما اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليه، وهذا ما دفع إلى التركيز على فاعلية هذا النظام كأولوية أساسية في عملية البحث في نظم المعلومات.

#### المطلب الأول: مفهوم فاعلية نظم المعلومات المصرفية

يحقق نظام المعلومات قيما اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليه، وهذا ما دفع إلى التركيز على فاعلية هذا النظام كأولوية أساسية في عملية البحث في نظم المعلومات، حيث عرفت فاعلية نظام المعلومات بأنها: "الدرجة التي تحقق بها المنظمة الأهداف التي وضعت هذه النظم من أجلها، وعرفة كذلك بمدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية، كتأثيره على الأداء التنظيمي وغير ذلك"، ويرى آخر "أن نظام المعلومات الفعالة هو النظام الذي يعطي فوائد للمنظمة أكثر مما ينفق عليه من أموال، ولديه القدرة على حل المشكلات التي وضع من أجلها"<sup>1</sup>.

كما عرفة فاعلية نظام المعلومات بأنها: "مدى قدرة نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التنظيمية بأقل تكلفة ممكنة، وتقاس فاعلية نظم المعلومات بمدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأرباح، وزيادة الحصة السوقية أو من خلال قياس رضا العميل عن النظام"<sup>2</sup>.

وتبقى فاعلية نظام المعلومات وأسباب عدم كفاءته وأحيانا فشله موضع تساؤل، حيث تم تحديد أربعة مواضع قد تكون مجالا للخطأ تحد من فعاليته وهي:<sup>3</sup>

أ/ التصميم: قد يفشل التصميم أحيانا أو لا يستطيع تلبية المتطلبات الأساسية لتطوير أداء المنظمة وتحقيق أهدافها، حيث يتم تصميم النظام بطريقة لا تتيح سهولة تعاون المستخدم النهائي معه، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الفاعلية المطلوبة من النظام إذا صمم بطريقة لا تتناسب مع هيكل وثقافة المصرف وأهدافها بشكل عام والمستخدم النهائي بشكل خاص .

ب/ المعلومات: تتصف المعلومات التي يقدمها النظام أحيانا بعدم الدقة أو التجانس وأحيانا تكون خاطئة أو غامضة الأمر الذي يحد من فاعلية النظام وثقة المستخدم النهائي في التعامل معه والاعتماد عليه.

ج/ التكلفة: قد تستطيع تحقيق الفاعلية المطلوبة إداريا وفنيا ولكن تكاليف ذلك تكون أعلى من الفائدة

المحصلة من النظام لذلك لا تسعى المنظمة للاستمرار بتطوير النظام.

<sup>1</sup> يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الأردنية - دراسة حالة البنك العربي، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم. الإدارية، عمان، الأردن، 2002 .

<sup>2</sup> لمي فيصل أسير، مرجع سابق، ص 120.

<sup>3</sup> يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، مرجع سابق، ص ص 46-47.

د/العمليات: قد لا يعمل النظام بشكل جيد، لذلك لا يتم تزويده بالمعلومات في الوقت المحدد وبطريقة فعالة، لفشل العمليات بأنظمة الحاسب في تحقيق ذلك وأحيانا لا يستوعب النظام معالجة العمليات في الوقت المحدد ويتم جدولتها لأوقات لا تناسب المستخدم النهائي.

ويفهم من ذلك أن فعالية نظام المعلومات تتأثر بالعديد من المتغيرات التنظيمية، فشكل التنظيم وطبيعة الاتصالات وأساليب توزيع الصلاحيات والمسؤوليات إلى جانب الأطر التكنولوجية جميعها تؤثر في مستوى فاعلية نظام المعلومات<sup>1</sup>، ولتحقيق الفاعلية المطلوبة لابد من تحليل البيئة التنظيمية أولا.

إن عملية بناء وتنفيذ نظام معلومات فعال داخل المصرف لا تتم بشكل آني أو فوري، إذ يجب أن تتم بطريقة مدروسة وبمشاركة جميع المعنيين، بمشاركة المستخدمين بجميع مراحل بناء النظام ضروري للتغلب على مقاومتهم له وضمان تقبلهم ورغبتهم و استخدام للنظام بشكل كافي، ونقادي السلبيات التي قد تواجههم باستخدام النظام مسبقا، حيث لا زالت الفجوة كبيرة بين مصممي النظم وأهدافهم ومستخدمي النظم وأهدافهم، ويعود سبب ذلك لسيطرة الإدارة العليا و انفرادها باتخاذ القرارات الخاصة بنظم المعلومات دون إتاحة المجال للمستخدمين أن يلعبوا دورا أساسيا في هذا الجانب<sup>2</sup>.

### المطلب الثاني: قياس فاعلية نظام المعلومات في المصارف

قدم عدد من الباحثين العديد من المؤشرات لقياس فاعلية نظام المعلومات، منها ما هو كمي كمساهمة النظام في تحقيق الأرباح وزيادة الحصة السوقية، ومنها ما هو نوعي كرضا المستخدم النهائي عن النظام وحجم الاستخدام وسرعة الحصول على المعلومات وغير ذلك من المؤشرات، إلا أن العديد من هؤلاء الباحثين لا يحدوا الأسلوب الكمي لوجود عوامل وسيطة وعوامل دخيلة تساهم في التأثير على المؤشرات المستخدمة لقياس فاعلية النظام. فزيادة الربحية أو الحصة السوقية ليس بالضروري أن تكون ناتجة عن إدخال نظام المعلومات فهي تتأثر بالظروف الاقتصادية المحيطة وعوامل أخرى تساهم في زيادتها. لذلك يلجأ الباحثون إلى الأساليب النوعية بالرغم من تحفظاتهم تجاهها، وإذا كان استخدام بعض الأساليب والمؤشرات لقياس فاعلية نظام المعلومات مجديا في منظمة ما، فإنه من الصعب تحقيق نفس النتائج عندما تصبح الدراسة على مستوى أكثر من مصرف أو على مستوى الصناعة نظرا لاعتماد كل مصرف ما يناسبه من مؤشرات ليست بالضرورة مطبقة في المصارف الأخرى، لذلك لا يمكن الاعتماد على أسلوب محدد وموحد لقياس فاعلية نظام المعلومات، وقد تم تحديد ثلاثة أبعاد يجب مراعاتها عند قياس فاعلية نظام المعلومات وهي<sup>3</sup>:

❖ المدى المطلوب لقياس الفاعلية فيه.

<sup>1</sup> الأحمد نازم محمود محمد، أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات- دراسة في الشركات الصناعية الأردنية- رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة اليرموك الأردن، 2002، ص50.

<sup>2</sup> يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، مرجع سابق، ص46.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص ص48-49.

❖ مؤشر القياس.

❖ البعد التنظيمي.

### المطلب الثالث: نجاح وفشل نظم المعلومات في المصارف.

#### أولاً/ نجاح نظم المعلومات:

يعد نظام المعلومات من النظم الهامة التي تشغل كافة المنظمات العاملة في القطاعات الاقتصادية، حيث يقوم هذا النظام، بتوفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية والوقت والتكلفة المناسبة لمتخذي القرار، كما يخدم هذه النظام كافة المستويات الإدارية في المنظمة وكافة المجالات الوظيفية بها (الإنتاج، التسويق، التمويل، الأفراد)، فيقدم لكل وظيفة المعلومات التي تناسبها لتتمكن من أداء نشاطها على أحسن وجه وذلك من خلال توفيره لقاعدة بيانات مركزية، تسمح بإمكانية استخدام عدد كبير من المستخدمين للنظام في نفس الوقت مع استقلالية كل منهم عن الآخر.

ولقد تناول عدد من الكتاب والباحثين عوامل نجاح نظم المعلومات، فوجود أن أهم عوامل نجاح النظام

تشمل<sup>1</sup>:

- جودة النظام، وجودة مخرجاته.
- أثر المعلومات على سلوك المتلقي.
- أثر المعلومات على الأداء التنظيمي.
- رضا المستخدم واستجابته لاستخدام مخرجات نظم المعلومات.

ويرى باحثين آخرين أن أهم عوامل نجاح نظم المعلومات، يمكن بالإضافة إلى رضا المستخدم والأثر على سلوك المتلقي والأثر على الأداء التنظيمي، كلا من جودة الخدمة وجودة النظام وجودة المعلومات، إلا أن عوامل النجاح السابقة تتطلب دعم الإدارة العليا بتوفير تكنولوجيا معلومات متطورة، ومستوى تطور وحجم أنشطة نظم المعلومات وجودة التقارير ومعدات الحاسب بالإضافة إلى مشاركة المستخدمين في النظام.

وفي دراسة عن كافة نظم المعلومات في الوحدات الاقتصادية تم تحديد عوامل نجاح نظم المعلومات في

شقين هما<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، مرجع سابق، ص66، بتصرف.  
<sup>2</sup> بسمان محجوب و محمد حسين، كفاءة نظام المعلومات في الوحدات الاقتصادية : دراسة تحليلية، مجلة الإدارة العامة، العدد( 42 ) ، 1984 ، ص111.

○ العوامل الخارجية: وتشمل التشريعات الحكومية، الوسط الذي تخدمه الوحدة الاقتصادية وتكنولوجيا المعلومات.

○ العوامل الداخلية: فتتضمن دعم ومساندة الإدارة العليا، مسؤولية العمل اليومي لنظام المعلومات، التنظيم والجوانب السلوكية للعاملين.

ويتضح مما سبق، أن أهم عوامل نجاح نظام المعلومات يمكن في دعم الإدارة العليا، جودة نظام المعلومات نفسه، قدرة المستخدم على التعامل مع النظام وتوفر تكنولوجيا معلومات متطورة.

### ثانيا/ فشل نظم المعلومات

يعود فشل بعض نظم المعلومات في تحقيق الأهداف التي وجدت وصممت من أجلها، إلى أنها تعاني أساسا من جملة من المشاكل والصعوبات نذكر منها<sup>1</sup>:

1-توجيه وتحديد وتصميم نظم المعلومات الإدارية في ضوء احتياجات الحاسب الآلي وليس في ضوء احتياجات المستخدمين.

2-تحويل مسؤولية تصميم وتطوير واستخدام النظم إلى الفنيين التخصصيين بتشغيل الحاسب الآلي دون الأخذ بعين الاعتبار ضرورة إشراك الإدارة العليا.

3-الجهل بطبيعة وأهداف ومجالات تطبيق نظام المعلومات من قبل المستخدمين.

4-عدم وجود ثقافة كافية عن تكنولوجيا المعلومات لدى بعض المسؤولين.

5-ارتفاع كلفة الوسائل التكنولوجية ونقص الموارد المتاحة لدى المصرف.

6-ارتفاع معدل دوران موظفي نظم المعلومات في المصارف.

7-احتفاظ موظفي نظم المعلومات بأسرار الأنظمة ومفاتيح الحل وعدم التعاون حتى مع زملائهم في تبادل المعرفة والخبرة.

8-تحيز الإدارات في منح المزايا والمكافآت والتدريب الخارجي مما يؤدي إلى وجود حلة من عدم الرضا الوظيفي وبالتالي ترك العمل.

<sup>1</sup> يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، مرجع سابق، ص ص 69-70.

9-التأخر في ترقية موظفي نظم المعلومات أو في دراسة أوضاعهم، مما يجبرهم على الانتقال والتشتت بحثا عن وظيفة تتيح لهم دخلا ومكانة أفضل.

10-وضع العراقيين أمام الموظفين الجدد نوي الكفاءات العالية من قبل موظفي نظم المعلومات القدامى بغرض الضغط على الموظفين الجدد من أجل ترك العمل.

11-النقص الواضح في الإطارات المؤهلة والمدرية على تدقيق أعمال أنظمة المعلومات في المصارف رغم سهولة ذلك.

12- عدم وجود عدد كاف من الموظفين في الدعم والمساندة مما يرهق العاملين ويجبرهم على ترك العمل وتدني جودة خدماتهم.

## خلاصة الفصل:

تسعى المنظمات إلى الوصول لأداء المتميز الذي يعبر عن مجموعة من المفاهيم المتعددة فهو يعني الكفاءة في استخدام الموارد. وكذلك الفعالية في تحقيق الأهداف وكذلك الإنتاجية وتعني الوصول إلى الأهداف الموضوعية من قبل المنظمة، كذلك يتأثر أداء المنظمة بعوامل داخلية وخارجية قد تكون سلبية أو ايجابية بحسب العوامل وحسب الطريقة التي تتعامل المنظمة معها، فان لم تستطع استغلال العوامل في ما يحقق أهداف المنظمة على الأقل تعمل على التخفيض من أثارها السلبية على المنظمة. وتسعى المنظمات إلى تقييم الأداء للمقارنة بين الأداء المستهدف والأداء الفعلي وقياس الانحراف، والعمل على تصحيحه كما يعتبر قياس الأداء من الأعمال الختامية في سلسلة العمل الإداري.

ونظرا لأهمية القطاع المصرفي وحساسيته فهو من أكثر القطاعات التي تسعى إلى تقييم أدائها بشكل دوري وذلك لضمان المعالجة السريعة للانحرافات التي قد تصيب أداء المصرف حيث تعددت طرق تقييم الأداء المصرفي ونذكر منها طريقة تقييم الأداء من حيث العائد والمخاطر، وتعني السعي إلى الزيادة وتعظيم الأرباح وفي نفس الوقت التقليل من المخاطر بجميع أنواعها. وتوجد كذلك طريقة تقييم الأداء من حيث القيمة الاقتصادية المضافة، حيث فرضتها التطورات في القطاع المصرفي واستعملت المصارف نظم المعلومات في جميع أعمالهم ونظرا لما يشكله نظم المعلومات من خطر في حالة عدم توفر برامج لحماية نظم المعلومات من الاطلاع أو تغيير من الأشخاص الغير مخول لهم بذلك أو غيرها من أعمال التخريب، سارعت المصارف إلى الحصول على برامج حماية نظم المعلومات للمحافظة على أمن المعلومات. لذلك كانت معايير إنشاء نظم المعلومات في المصارف تعتمد على الأمان والكفاءة والفاعلية وحتى تصل المصارف إلى تحقيق أهدافها، ينبغي عليها اعتماد أنسب الأساليب للرفع من فعالية نظم معلوماتها لإنتاج معلومات تتوفر فيها مقاييس الجودة والدقة و الموثوقية، تمكنها من اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح الائتمان المصرفي لعملائها من عدمه.





قبل تحليل نتائج الاستبانة واختبار الفرضيات سيتم عرض منهجية الدراسة بشيء من التفصيل الذي يعكس ملامح الدراسة الميدانية من حيث أدواتها و آلياتها و المجتمع الذي تمت فيه، ومن ثم عرض خصائص مجتمع الدراسة من خلال المعلومات الديموغرافية للمستقصيين ، والعوامل المؤثرة على أداء نظم المعلومات في المصارف .

## المبحث الأول : منهجية الدراسة

يمكن توضيح منهجية الدراسة من خلال الجوانب التالية :

### 1 آلية الدراسة وجمع البيانات :

تعتمد الدراسة على أسلوبين في جمع البيانات هما :

#### الأسلوب الوصفي :

ويقوم على الإطلاع و المسح المكتبي للدراسات و الأبحاث السابقة من المراجع و المصادر المختلفة من كتب و رسائل جامعية و مقالات و دوريات (مجلات و منشورات محكمة ) و مواقع على الانترنت و شبكات المعلومات التي تناولت موضوع الأتمتة بجوانبه المختلفة النظرية و التطبيقية ، وكذلك الإطلاع على الدراسات و الأبحاث الميدانية و ذلك لتغطية الجانب النظري للدراسة .

#### الأسلوب التحليلي :

ويقوم على الدراسة الميدانية التي تمت من خلال نوعين من الاستبانة تهدف إلى التعرف على مدى توفر وسائل و برمجيات نظم المعلومات بالإضافة إلى أنها تقيس المتغيرات المختلفة لتقييم أداء نظم المعلومات المصرفية و المتمثلة في الفاعلية (جودة المعلومات، و جودة النظام، و الاستخدام الديناميكي،ودعم عملية اتخاذ القرارات و انجاز المهام). وقد وزعت الاستبانة الأولى على مستخدمي النظام ،و الثانية على المدراء الماليين في البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر. وقد تم تحليل البيانات المجمعّة بواسطة الاستبانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) حيث استخدمت الاختبارات و المقاييس الإحصائية الوصفية (كمقاييس النزعة المركزية، و التشتت، و التكرارات).

## 2 مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في قطاع المصارف الجزائرية و ذلك للأسباب التالية :

(1) له علاقة قوية بالاقتصاد الوطني للبلاد ، (2) سرعة تأثره بالظروف الاقتصادية و التغيرات التكنولوجية سواء محليا أو عالميا ،(3) بالإضافة إلى أثره المباشر و الفعال على كافة القطاعات الاقتصادية الأخرى. و نظرا لما يوفره الحاسوب من خدمات و منافع فقد سعت البنوك التجارية الجزائرية المختلفة إلى الاستفادة من تلك التسهيلات كونها محور العمل الإداري لتلك المصارف .

ولكن في المقابل فإن إنشاء أو إدخال نظام معلومات يستلزم موارد و إمكانيات كبيرة قد تخرج عن مقدرة الفروع المصرفية ، لذا فقد تم اختيار عينة من هذا المجتمع وهي البنوك التجارية الجزائرية الرئيسية و التي يتوقع أن لديها المقدرة المالية والإمكانيات لتوظيف مثل هذه النظم .

## 3. عينة الدراسة:

اشتملت العينة على مستخدمي نظم المعلومات المصرفية لاستقصاء آرائهم عن فاعلية النظم ومدى رضاهم عنها، وتتكون من جميع العاملين(كالمبرمجين،الفنيين المهنيين،و المراجعين ،محلي و مصممي النظم و البرامج،و المحاسبين) والمدراء و رؤساء الأقسام الذين يعتمدون في أعمالهم وقراراتهم على مدخلات نظم المعلومات المصرفية ومخرجاتها لمعرفة الدور الذي تسهمه جودة المعلومات في أدائهم لمهامهم، وذلك في البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر .

بعد التأكد من أن أداة الدراسة (الإستبانة) صارت جاهزة وقادرة على تحقيق أهداف البحث المرجو الوصول إليها وذلك بعد موافقة ومصادقة هيئة البحث العلمي والأكاديمي عليها، قام الباحث بتوزيع الإستبانات على 283 مستخدما و ذلك بواقع 14 استبانة لكل مصرف ، واستخدمت 217 استبانة في التحليل أي بمعدل 76.7 % وهو ما يمثل نسبة استرجاع عالية.

و الجدول (3-1) يوضح مختلف البنوك التي شملتها الدراسة:

جدول (3-1)

توزيع المصارف التي شملتها الدراسة

المسترد	الموزع	البنوك العمومية:
11	15	البنك الوطني الجزائري (BNA)
10	15	البنك الخارجي الجزائري (BEA)
10	14	القرض الشعبي الجزائري (CPA)
11	14	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)
12	15	بنك التنمية المحلية (BDL)
11	14	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)
		البنوك الخاصة:
11	14	بنك البركة
11	14	سيتي بنك citibank Algérie
10	14	المؤسسة المصرفية العربية (ABC – Algeria)
11	14	Natixis Algeria
10	14	سوسيتي جنرال Société Générale Algérie
11	14	البنك العربي Arab Bank – Algeria
11	14	BNP Paribas AIDjAZair
11	14	Gulf Bank Algeria
10	14	Trust Bank Algeria
12	14	بنك الإسكان للتجارة والتمويل The Housing Bank for Trade and Finance – Algeria
10	14	Fransabank EL-DjaZair
11	14	Calyon Algérie
12	14	HSBC Algérie
11	14	Al Salam Bank – Algeria
<b>217</b>	<b>283</b>	<b>الإجمالي المستخدم في التحليل</b>

وقد وزعت الاستبانات على 193 مستخدما و 90 مديرا ماليا ، تم استرجاع 149 استبانة من المستخدمين استبعد منها 7 استبانات لعدم صلاحيتها ، واستخدمت 142 استبانة في التحليل أي 72.5% من استبانات المستخدمين ، بينما تم استرجاع 75 استبانة من المدراء ( 83% من الموزع عليهم ) استخدمت في التحليل، والجدول التالي يوضح ذلك .

### الجدول رقم (3-2)

#### عدد الاستبانات الموزعة و المستردة

الإجمالي		المدراء		المستخدمين		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	
100%	283	100%	90	100%	193	الموزع
79,2%	224	83%	75	77,2%	149	المسترد
2,5%	7	--	--	3,6%	7	المستبعد
76,7%	217	83%	75	73,6%	142	المستخدم في التحليل

#### 4- أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على -نوعين من الاستبانات: الأولى وزعت على المستخدمين لنظم المعلومات في المصارف، والثانية وزعت على المدراء و رؤساء الأقسام الذين يستخدمون مخرجات هذه النظم و يعتمدون عليها في أدائهم لمهامهم و كل نوع يقيس جوانب محددة من تقييم أداء نظم المعلومات المصرفية.

- وهذا بالإضافة إلى المقابلات الشخصية التي رافقت توزيع الاستبيانات في الدوائر و الأقسام قيد الدراسة على المستخدمين و المدراء و رؤساء الأقسام.

وقد قام الباحث بتطوير هذه الاستبانة بالاستعانة بعدد من الاستبيانات التي وردت في الدراسات السابقة وغيرهم مع بعض الإضافات التي أضافها الباحث بما يتلاءم مع أهداف و بيئة الدراسة.

وتجدر الإشارة إلى انه تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لإجابات المستقيين بالدرجات التي يوضحها الجدول التالي

### الجدول رقم (3-3)

#### مقاييس أداة الدراسة ودرجات كل مقياس

إلى حد قليل جدا	إلى حد قليل	إلى حد متوسط	إلى حد كبير	إلى حد كبير جدا
1	2	3	4	5

#### 5 صدق الأداة (validity):

للتأكد من صدق الأداة فقد تم الاستناد الى تحكيم الاستبانة من قبل الأكاديميين وذوي الخبرة في مجال نظم المعلومات والإدارة للتحقق من واقعية الأسئلة وكفايتها لقياس موضوع الدراسة و تحقيقها لأهدافها. وقد تم الأخذ بالملاحظات و الآراء التي أبدتها المحكمون و خصوصا الملاحظات التي توافقت الآراء حولها.

#### 6- ثبات الأداة (Reliability):

لاختبار ثبات الاستبانة وإمكانية الاعتماد عليها في اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدراسة فقد تم احتساب معامل كورنباخ ألفا (cronbach Alpha) لكل مجموعة من مجموعات الاستبانة وقد أظهرت نتائج احتساب هذا المعامل نسب عالية تبرز إمكانية الاعتماد على الاستبانة في اختبار الفرضيات ،كما يوضح ذلك الجدول التالي.

### الجدول رقم (3-4)

#### اختبار ثبات أداة الدراسة

الفرضية	المجموعة	البعد الذي تقيسه	قيمة معامل ألفا
الرئيسية الأولى	الأولى	جودة المعلومات	92,12%
	الثانية	جودة النظام	95,57%
	الثالثة	ديناميكية الاستخدام	81,47%
	الرابعة	انجاز القرارات	93,37%

ومن خلال الجدول أعلاه يتبين أن الثبات الداخلي لكل مجموعة من أسئلة الاستبانة بلغت نسبة عالية.

#### 7-أساليب التحليل المستخدمة:

تم الاعتماد في تحليل البيانات التي تم جمعها بواسطة الاستبانة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإنسانية (Statistical Package For Social Sciences, SPSS) ، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية كال تكرار والنسبة المئوية، ومقاييس النزعة المركزية (الوسط الحسابي)، ومقاييس التشتت (الانحراف المعياري، وأقل قيمة، وأكبر قيمة).

وسيتم التعرض لذلك بالتفصيل عند تحليل وعرض نتائج الدراسة.

## المبحث الثاني: المصارف التجارية الجزائرية

تكتسب نظم المعلومات في المصارف أهمية خاصة ،بكونها من المنشآت ذات الأهمية المتميزة في المساهمة بمعديلية التنمية الاقتصادية ،لقابليتها على خلق أوعية ادخارية عالية المستوى ،وذلك بقبولها الودائع و المدخرات من الأفراد و المؤسسات و إعادة استثمار هذه الأموال في مجالات اقتصادية عديدة ،تساهم في دفع عملية النمو الاقتصادي و تحقيق الرفاهية الاقتصادية للمجتمع .

كما لم تعد أنشطة البنوك ،مجرد وظيفة تقليدية لتسجيل و قياس نتائج العمليات المالية أو الاقتصادية التي تحصل في هذه المؤسسة ،بقدر ما هي وسيلة لبناء نظام معلومات سليم ،بواكب مسيرة هذه الصناعة الخدمية الرائدة في مجال المال و التجارة و الاقتصاد ،فكلما تميزت مخرجات هذا النظام بالدقة و الملائمة و الموضوعية ،كلما أصبحت أكثر دعما و ترشيدا لقرارات الإدارة العليا لهذه المؤسسة ، لمراقبة أنشطتها ،في شتى مواقع العمل المصرفي ، و تطويره نحو الأفضل بجودة أداء عالية المستوى ، تتناسب و موقع البنوك نظرا للحاجة المتزايدة إلي البيانات و المعلومات التي تنتجها هذه المنشآت خلال نشاطها اليومي.

### أولا : التعريف بالمصرف التجاري الجزائري

يرتبط تعريف البنك التجاري بالوظيفة الاقتصادية أو القانونية للمصرف ، حيث يتفق جميع الاقتصاديين على أن المصرف هو مؤسسة أو وحدة اقتصادية تتعامل بالنقود ، من خلال قبولها للودائع و المدخرات من مصادر مختلفة ، و إعادة استثمارها في شتى نواحي الاستثمار ، بما فيها منح التسهيلات المصرفية لعملائها ، و الحصول على عوائد نتيجة قيامها بهذا النشاط ، و معنى ذلك أن المصرف هو مؤسسة أو منشأة هدفها المتاجرة بالنقود التي تحصل عليها من الغير على شكل ودائع أو قروض ، لتعيد استخدامها في مجالات استثمارية متنوعة ، لتحقيق عدة أهداف ، من أهمها :-الحصول على عائد مناسب لمالكي المصرف .

- تنظيم عملية استثمار الموارد المالية المتاحة لدى الأفراد ، بما يعود بالنفع عليهم ، و على الاقتصاد الوطني ، بشكل عام .

أما التعريف القانوني للمصرف ، فقد ورد في التشريع الجزائري على أن المصرف هو " تلك المؤسسة التي تقوم على سبيل الإحتراف بتلقي الأموال من الجمهور على شكل ودائع أو ما في حكمها ، ثم إعادة إستخدام هذه الأموال لحسابها الخاص في عمليات الخصم و الإئتمان أو في العمليات المالية " .



و لكي تتخذ أية مؤسسة صفة المصرف التجاري الجزائري ، لا بد من توافر عدة شروط حتمتها التشريعات المصرفية الجزائرية ، و هي :

أ- أن الأعمال التي تمارسها المؤسسة المصرفية ، هي على سبيل الإحتراف ، أو الإعتياد ، و ليس نشاطا طارئا أو مؤقتا .

ب- إن المتاجرة بالنقود التي يمارسها المصرف الجزائري على سبيل الإحتراف ، تعني أن الأموال التي يستخدمها في العمليات ، هي من الأموال التي يتقاضاها من الجمهور أو المؤسسات على شكل ودائع أو قروض أو ما في حكمها .

ج- إن المصرف الجزائري يمارس نشاطه التجاري في إستثمار الأموال ، بصفته الشخصية الإعتبارية ، و لحسابه الخاص ، دون أن يكون وسيطا أو وكيلًا للغير بالعمولة .

و للنظام المصرفي الجزائري دور كبير في خدمة الإقتصاد الوطني ، بكافة قطاعاته الإنتاجية و المالية ، فهو بما يملكه من وسائل و إمكانيات تتيح له تجميع الأموال و الأصول النقدية من مصادرها المختلفة ، ليعيد استثمارها في شتى مجالات الإقتصاد الوطني ، لتحقيق عدة أهداف ، من أهمها زيادة النمو الإقتصادي و تشجيع الإيداع و الإستثمار لدى المواطنين ، حيث عبر العديد من الكتاب الجزائريين مثل الطاهر لطرش في هذا المجال عن هذه الحقيقة بقولهم " بأن المصارف الجزائرية هي الوسيط بين رؤوس الأموال التي تبحث عن مجالات أو فرص الاستثمار ، و بين مجالات الاستثمار التي تسعى للحصول على الأموال".

أما البنك الجزائري الذي يشرف على النظام المصرفي الجزائري ، و يراقب أعماله ، و يوجه نشاطه ، فيسمى بالبنك المركزي أو بنك الجزائر . و من أهم وظائفه الأخرى هي إصدار الدينار الجزائري ، و السيطرة على تداوله في السوق ، منعا للإتكماش أو التضخم النقدي ، و إصدار سندات القرض الخاصة بالحكومة الجزائرية ، و غير ذلك من الوظائف التي حددها القانون الخاصة .

### ثانيا : وظائف المصرف التجاري الجزائري

لا شك في أن تأسيس أي مصرف تجاري جزائري ، يعني قيامه بمجموعة من الخدمات المصرفية لعملائه ، بالإضافة إلى دعمه للإقتصاد الوطني و المساهمة في عملية التنمية الإقتصادية و لتحقيق هذه الأهداف لابد للمصرف الجزائري من أداء مجموعة من الوظائف ، أهمها :

1- قبول الودائع من الأفراد و المؤسسات في شكل حسابات جارية ، أو ودائع لأجل يتم إقراض جزء منها بقروض طويلة أو قصيرة الأجل ، و بضمانات معينة للحصول على عائد مناسب من هذه العملية .

- 2- شراء و بيع الأوراق المالية ( الأسهم و السندات ) و تحصيل كوبوناتها لحساب العملاء ، و إصدار خطابات الضمان ( الكفالات المصرفية ) ، و كذلك فتح الاعتمادات المستندية ، لتسهيل عملية الاستيراد و التصدير في الجزائر .
  - 3- تحصيل الأوراق التجارية ( الشيكات و الكمبيالات ) نيابة عن العملاء ، و المسحوبة على عملاء داخل المصرف أو خارجه ، أو على بنوك محلية جزائرية أو خارجية ، و كذلك خصم الأوراق التجارية المقدمة من العملاء الذين يتمتعون بمقدرة مالية جيدة .
  - 4- المساهمة في إنشاء المشاريع الاقتصادية في الجزائر ، أو دعمها ماليا ، و كذلك تنمية المدخرات و الإستثمارات المالية الخدمية لخدمة الاقتصاد الوطني .
  - 5- خلق و إستخدام وسيلة ( أو وسائل ) حديثة محل التعامل بالنقد الفعلي ممثلة في الشيكات المصرفية و بوالص التحصيل ، و غيرها من وسائل التعامل النقدي الحديث .
  - 6- تسجيل العمليات المالية للعملاء الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية لهم . و الإحتفاظ بسجلات يدوية و حاسوبية صحيحة عن تلك الخدمات سواء كان هؤلاء أشخاصا أو وحدات اقتصادية تابعة للقطاع العام أو الخاص . بما يتيح للبنك الجزائري أو الأطراف الأخرى إمكانية فحص و مراجعة حساباتهم عند الضرورة .
- كما نص قانون البنوك الجزائري على مجموعة من الواجبات أوجب على كل مصرف جزائري مرخص يزاول أعماله المصرفية داخل الوطن القيام بها و هي :
- أ - إعتقاد سياسة إئتمانية و استثمارية مكتوبة ، تحدد أسس و شروط منح التسهيلات الإئتمانية ، و أسس الإستثمار .
  - ب- على كل مصرف جزائري مرخص أن يقتطع كل سنة نسبة من أرباحه الصافية في الجزائر ، يخصص لحساب الإحتياطي القانوني للمصرف حتى يساوي هذه الإحتياطي رأسمال المصرف
  - ج - على كل مصرف جزائري مرخص أن يحتفظ بالحد الأدنى الذي يقرره البنك المركزي من الموجودات السائلة التالية : المصكوكات و أوراق النقد الجزائرية .
- الأرصدة لدى البنك المركزي .
- صافي الأرصدة الدائنة لدى البنوك المرخصة الأخرى في الجزائر .
  - صافي الأرصدة الدائنة بالعملة الأجنبية لدى البنوك في الخارج .
  - السندات الحكومية الصادرة عن الحكومة الجزائرية أو بكفالتها و التي يستحق دفعها في مدة أقصاها سنة واحدة،والسندات المالية الأجنبية القابلة للتداول في الأسواق المالية العالمية .

-أية موجودات أخرى يعتبرها بنك الجزائر موجودات سائلة كالكيميالات و غيرها .

د - على كل مصرف جزائري مرخص أن يعين فاحصي الحسابات القانونيين المرخصين بالعمل في الجزائر سنويا مدققا لحساباته ، شريطة أن لا يكون هذا المدقق مدينا للمصرف أو له منفعة شخصية فيه ، أو مدير أو موظفا أو مستخدما أو وكيل للمصرف .

هـ - على كل بنك جزائري أن يعرض و لمدة ثلاثة أشهر على الأقل ، و في مكان بارز ، ميزانيته العمومية الأخيرة المصدقة من فاحص حسابات قانوني ، و عليه أن ينشر هذه الميزانية في إحدى الصحف اليومية المحلية الجزائرية .

و - أن يقدم خلال شهرين من تاريخ إنتهاء سنته المالية إلى بنك الجزائر نسخة من ميزانيته السنوية و حساب الأرباح و الخسائر الناجمة عن أعماله في الجزائر في تلك السنة مصدقة من فاحص حسابات قانوني .

ز - على كل مصرف جزائري مرخص أن يزود البنك المركزي بالمعلومات الدورية التي يطلبها لتنفيذ غاياته و ذلك في المواعيد و وفق النماذج التي يقررها بنك الجزائر .

### ثالثا: خصائص النشاط المصرفي الجزائري

إن دراسة طبيعة نظم المعلومات في النشاط المصرفي الجزائري ، يعني معرفة الخصائص العامة لطبيعة العمل في هذا الجهاز ، و السمات الخاصة التي تميزه على غيره من القطاعات الإنتاجية الأخرى - خدمية كانت أم سلعية - أي دراسة خصائص الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء ، من جهة ، و دراسة أثر هذه الخصائص على العمليات المصرفية من جهة أخرى ، مما يعطي لنظم المعلومات في النشاط المصرفي أهدافا تختلف عن غيرها من الأهداف في الأنشطة الإقتصادية الأخرى .

#### خصائص الخدمات المصرفية الجزائرية :

من أهم الخصائص العامة التي تتميز بها الخدمات المصرفية الجزائرية و التي تميزها عن غيرها من مجالات الإنتاج المادية ، هي ما يلي :

1 تتخذ الخدمات المصرفية الجزائرية شكل الأعمال أو التصرفات التي تبذل من قبل مقدميها ، و هم العاملون في أقسام المصرف الجزائري الفنية ، اي وجود صفة التلازم ما بين الخدمة المصرفية التي تقدم للعملاء ، و شخصية الذي يقوم بتقديمها لهم . و هي بذلك تكون خارجة عن نطاق وظائف التسويق التقليدية ، كالتخزين ، و النقل و التغليف ....

- 2- إن الخدمات المصرفية الجزائرية تباع ثم تنتج و تستهلك في نفس الوقت ، أي انعدام فارق الزمن بين الإنتاج و الإستهلاك، و يترتب على ذلك عدم وجود وسيط ما بين مرحلة الإنتاج و مرحلة الإستهلاك ، و هو التخزين و التوزيع . و بالتالي عدم وجود أرصدة لخدمات تامة آخر المدة ، أو وحدات تحت التشغيل آخر المدة.
- 3- إن معظم تكاليف إنتاج الخدمات المصرفية الجزائرية تعتبر من التكاليف الثابتة كالأجور و أقساط الاهتلاك و مصاريف الصيانة و إن هذه التكاليف لا بد و أن يتحملها البنك بصفة دائمة ، مهما تغير حجم الطلب على خدماته بالزيادة أو النقصان .

وبناء على مجموعة هذه الخصائص ، فإن لنظم المعلومات في النشاط المصرفي الجزائري خصائص تميزها عن غيرها من الأنشطة الخدمية الأخرى ، و عليه فإن طبيعة نظم المعلومات في القطاع المصرفي الجزائري تتحدد في عدة نقاط أهمها :

- إن مجال العمل المصرفي الجزائري ، ينحصر بالدرجة الأولى في التعامل بالأموال التي يتلقاها المصرف من العملاء على شكل حسابات جارية و ودائع بأجال مختلفة ، و غيرها من التصرفات التي تشكل إلتزاما ماليا على البنك الجزائري ، و بالتالي فإن وظيفة نظم المعلومات في النشاط المصرفي الجزائري لا تعتبر وظيفة مساعدة ، كما هو الحال في الأنشطة الأخرى ، بل هي تتصرف إلى صميم العمل المصرفي و ترتبط بوجوده من خلال تسجيلها للقيود أو العمليات المحوسبة الخاصة بالتعامل بالأموال حفاظا على حقوق المصرف من جهة ، و حقوق الغير على المصرف من جهة أخرى .
- إن ظروف و طبيعة العمل في النشاط المصرفي الجزائري ، تستلزم السرعة و الدقة في الأداء ، و هو ما يعني ضرورة تسجيل العمليات المصرفية في كشوف خاصة بها ، حال حصولها من واقع المستندات المعززة لها ، و ترحيلها إلى الدفاتر و اليوميات يوما بيوم ، لغرض الوقوف على أرصدة الحسابات المدينة و الدائنة الخاصة بالعملاء ، و تنظيم الكشوفات اللازمة من خلاصة نشاط كل قسم من أقسام المصرف ، بشكل دقيق لغرض تقييم الأداء و الرقابة على إستغلال الموارد أولا بأول .
- نظرا لإرتباط النظام المصرفي الجزائري بشكل أو بآخر ، بالسياسة المالية العامة للدولة الجزائرية ، و بالتالي خضوعه لمجموعة من التشريعات القانونية لتنظيم نشاطه ، بما يخدم أهداف التنمية الإقتصادية ، فإن ذلك يعطي لنظم المعلومات المصرفية مهمة استثنائية ، و هو توفير البيانات و المعلومات اللازمة عن كافة أوجه النشاط المصرفي الجزائري ، لمن يطلبها من أجهزة التخطيط و الرقابة المركزية من خارج الجهاز المصرفي .
- إن نظم المعلومات في النشاط المصرفي الجزائري ترتكز على مجموعة مترابطة من الأجزاء ، قوامها الرئيسي المجموعات المستندية و الدفترية ، الحاسوب و قواعد الرقابة الداخلية ، و التي تشكل في مجموعها نظم المعلومات المصرفية والذي يعتبر أحد مصادر المعلومات المهمة للإدارة المصرفية ، من أجل الحصول على البيانات التي تحتاجها ، من مجمل نشاط البنك التجاري الجزائري ، و ذلك لتوفير الرقابة الكافية على موارده و إستخداماتها بأعلى كفاءة ممكنة .

## رابعاً: أهداف و مميزات نظام المعلومات في النشاط المصرفي الجزائري :

لا تمثل نظم المعلومات في النظام المصرفي الجزائري - كما في غيره من الأنشطة الاقتصادية - هدفاً في حد ذاته ، بقدر ما هي أداة لتحقيق مجموعة من الأهداف محصلتها النهائية توفير البيانات و المعلومات ، للأطراف التي تحتاجها للقيام بوظائفها الإدارية في التخطيط و الرقابة و تقييم الأداء .

و بذلك فإن دور نظم المعلومات في قطاع المصارف الجزائرية ، و التي هي جزء أساسي منها ، يتمثل فيما يلي من الأهداف :

- 1- إثبات القيود الخاصة بالعمليات المصرفية ، أولاً بأول ، من خلال مجموعة من الإجراءات المترابطة ، الخاصة بكل قسم من أقسام المصرف ، توفير السرعة و الدقة في إعداد البيانات اللازمة لمتابعة سير النشاط و الرقابة عليه للحفاظ على أصول المصرف الجزائري و تسجيل التزاماته بكل دقة إزاء العملاء .
- 2- مساعدة الإدارة في توفير الأساليب الرقابية التي يمكنها من إكتشاف الأخطاء أولاً بأول و مراجعة النتائج المتحققة لمقارنتها بما هو مخطط لها ، لغرض تقييم الأداء ، و تحسين مزاولة النشاط المصرفي لتحقيق الأهداف المرجوة ، و ذلك بتصوير الواقع العملي لإنجازات كل قسم من أقسام المصرف بكل تفصيلاته ، عن طريق نظام كفؤ للتقارير الرقابية ، يعتبر من أهم مقومات نظام المعلومات في البنك التجاري الجزائري .
- 3- إن البيانات و المعلومات التي توفرها نظم المعلومات المصرفية عن كافة أوجه النشاط في النظام المصرفي ، تجعل مهمة ممارسة وظيفة الإشراف و الرقابة و التوجيه من قبل البنك المركزي أمراً ممكناً ، الأمر الذي يزيد من كفاءة تخطيط السياسة النقدية للدولة لإعتمادها على تقارير و بيانات تتصف بالدقة و الواقعية .
- 4- الوقوف على المركز المالي للمصرف ، بشكل يومي و سريع ، من خلال إعداد الكشوف و الميزانيات اليومية ، توضح ما للمصرف وما عليه من حقوق و إلتزامات، و كذلك إعداد الكشوف الخاصة بمراكز العملاء يوميا ، في الأقسام التي تتولى خدمة العملاء و تقديم التسهيلات المصرفية لهم .

يتضح مما سبق أن الإدارة المصرفية الجزائرية تسعى لتحقيق هدفين أساسيين من خلال إستخدام نظام

المعلومات هما :

- ضبط العمليات المنفذة لمختلف جوانب فعاليات المصرف بشكل يسمح للإدارة بمتابعتها بشكل مستمر ، و إتخاذ القرارات و الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب، لأغراض الرقابة و تقييم الأداء .
- إنتاج التقارير و الإحصائيات و البيانات ، ليس لمن يطلبها من إدارة البنك فحسب ، و إنما لتقديمها لمن يطلبها من الجهات الخارجية كالبنك المركزي ، وزارة المالية ، و المستثمرين و المتعاملين بشكل عام .

و بذلك يمكن القول إن نظام المعلومات الجيد ، الذي يحقق هذين الهدفين الأساسيين في البنوك الجزائرية ، يجب أن يتميز بعدة مميزات أساسية هي :

- 1- الدقة والوضوح في المصطلحات والتسميات وتقسيم الحسابات، وطرق القيد والمعالجة وعرض البيانات بشكل يجعل نظام المعلومات يعكس بأكبر قدر ممكن، الصورة الحقيقية للبنك ونتائج أعماله الفعلية .
- 2- السرعة في إعداد و تجهيز البيانات في الأوقات المناسبة، عن طريق الحواسيب الإلكترونية الموجودة في مرافق المصرف الفنية و الإدارية .
- 3- ضرورة تقسيم العمل، وبشكل خاص فصل وظيفة المحاسبة عن باقي عمليات المصرف، وعن عمليات الصندوق .
- 4- تصميم الدورة المستندية، بشكل يتحاشى التكرار بين موظف وآخر أو قسم آخر، بحيث أن كل عملية تقتضي طبيعتها تدخل أكثر من قسم، يكون فيها عمل الموظف التالي أو القسم التالي تكملة و مراجعة لعمل الموظف أو القسم الأول .
- 5- أن تكون البيانات أو مستندات القيد للعمليات التي تقتضي طبيعتها أن يتم تداولها بين أكثر من موظف أو أكثر من قسم معدة منذ البداية من أصل و عدد كاف من النسخ تفي باحتياجات هذا التداول .
- 6- يجب أن يأخذ تصميم نظام المعلومات بعين الإعتبار التنظيم الإداري للمصرف، و تقسيماته الداخلية، و طبيعة العلاقة بين الإدارة المركزية للبنك و الفروع .

المبحث الثالث: تحليل البيانات و اختبار الفرضيات .

1-المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة

1 - العمر:

الجدول رقم (3-5)

توزيع المستجيبين حسب العمر

الإجمالي		المدراء		المستخدمين		العمر (السنة)
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
40.6	88	16.0	12	53.5	76	أقل من 30
29.0	63	30.7	23	28.2	40	30-39
13.8	30	18.7	14	11.3	16	40-49
15.2	33	32.0	24	6.3	9	50-59
1.4	3	2.7	2	0.7	1	60 فأكثر
100.0	217	100.0	75	100.0	142	الإجمالي

كما هو واضح من خلال الجدول رقم (3-6) فإن النسبة الأكبر من المستجيبين هم ممن أعمارهم (تقل عن 30 عاماً) حيث بلغت نسبتهم (40.6 %)، يليهم من أعمارهم بين (30-39 سنة) بنسبة (29 %) في حين من أعمارهم بين (50-59 سنة) بلغت نسبتهم (15.2 %) من حجم العينة، ومن أعمارهم بين (40-49 سنة) كانت نسبتهم (13.8 %)، وكانت أقل نسبة هي من أعمارهم (60 سنة فأكثر) حيث بلغت (1.4 %).

ومرد ذلك أن النسبة الأكبر من العينة كانت من المستخدمين والذين هم في العادة من الشباب المتخرجين حديثاً والذين أعمارهم عادةً تقل عن 30 عاماً، بينما المدراء أعمارهم أكبر حيث كان النسبة الأكبر منهم هم من الفئات العمرية 30-39 و 50-59 وهذا نتيجة ما تقتضيه الإدارة المصرفية من خبرة ومعرفة أطول بالعمل المصرفي.

الجدول (3-6)

توزيع المستجيبين حسب المؤهل العلمي

الإجمالي		المدراء		المستخدمين		المؤهل
النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	
1.4	3	--	--	2.1	3	الثانوي
14.3	31	6.7	5	18.3	26	دبلوم (المعهد)
73.7	160	78.7	59	71.1	101	الليسانس
9.7	21	12.0	9	8.5	12	ماجستير
0.5	1	1.3	1	--	--	دكتوراه
0.5	1	1.3	1	--	--	أخرى
100.0	217	100.0	75	100.0	142	الإجمالي

يلاحظ من الجدول السابق بأن النسبة الأكبر من المستجيبين هم من حملة شهادة الليسانس حيث بلغ عددهم (160) شخص بنسبة (73.7 %) وهذا يعطينا مؤشر بأن أفراد العينة من ذوي المعرفة والإطلاع على موضوع الدراسة ويزيد من درجة المعولية على إجاباتهم، وكان في المرتبة الثانية من العينة هم من حملة الدبلوم (المعهد) ما نسبته (14.3%)، ثم حملة الماجستير والذين بلغت نسبتهم (9.7 %) من العينة وكانوا أكثرهم من فئة المدراء، كما كان هنالك واحد فقط من حملة الدكتوراه. ومما يُلاحظ أن التأهيل في فئة المدراء أعلى من المستخدمين حيث أن ( 80 % ) منهم من حملة الليسانس و الشهادات العليا.



الجدول (3-7)

توزيع المستجيبين حسب التخصص العلمي

التخصص		المستخدمين		المدراء		الإجمالي	
التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
114	80.3	63	84.0	177	81.6		
10	7.0	2	2.7	12	5.5		
4	2.8	4	5.3	8	3.7		
1	0.7	2	2.7	3	1.4		
13	9.2	4	5.3	17	7.8		
142	100.0	75	100.0	217	100.0		

يتبين من خلال الجدول رقم (3-8) بأن غالبية أفراد العينة هم من المتخصصين (81.6 %) وهذا يعكس أهمية التخصص في العمل على نظم المعلومات. كما أن هذه النسبة العالية تعطي ثقة أكبر للاعتماد على إجابات المستجيبين كونهم لديهم المعرفة بالنظم المصرفية وجوانب أدائها. كما يوضح الجدول بأن المتخصصين في العلوم المالية والمصرفية يأتون في الترتيب الثاني بنسبة ( 5.5 %) يليهم المتخصصين في إدارة الأعمال، كما أن هناك تخصصات أخرى مثل الاقتصاد والحاسوب والهندسة و التدقيق وغيرها بلغت نسبتهم ( 7.8 %) من العينة.

4 - المستوى الوظيفي:

الجدول (3-8)

توزيع المستجيبين حسب المستوى الوظيفي

المستوى الوظيفي	المستخدمين		المدراء	
	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية
مهندس حاسوب	3	2.1	مدير	49.3
مبرمج	1	0.7	نائب مدير	9.3
مدقق حسابات	27	19.0	رئيس قسم	40.0
محاسب	111	78.2	رئيس مصلحة	1.3
الإجمالي	142	100.0	الإجمالي	100.0

من خلال الجدول رقم (3-9) يتضح بأن أغلب أفراد العينة هم المحاسبين، حيث بلغوا 111 شخصا أي بنسبة (50%) أما 50% الباقية فقد كانت للمدراء (37مدير) و رؤساء الأقسام (30رئيس قسم)، ثم مراجعي الحسابات (27مدقق). و هذا ما يعطي مصداقية اكبر في الاعتماد على نتائج الاستبيانات و ذلك لأن المستجيبين في العينة هم ممن يعتمدون في أعمالهم و قراراتهم على نظم المعلومات و مخرجاتها.

5- عدد سنوات الخبرة:

من خلال الجدول رقم (3-10) يتبين أن المستجيبين الذين خبرتهم (10 سنوات فأكثر) يمثلون أعلى نسبة في العينة حيث بلغ عددهم (76 شخصاً) ما نسبته (35%)، يليهم من خبرتهم تتراوح بين (3-6 سنوات) حيث بلغت نسبتهم (28.1%) من المستجيبين، ثم أصحاب الخبرة التي تقل عن ثلاث سنوات حيث بلغت نسبتهم (25.3%)، في حين كانت أقل نسبة هي لمن كانت خبرتهم بين (7-9 سنوات) حيث بلغت (11.5%)، وهذا يدل على أن الجزء الأكبر من المستجيبين من ذوي الخبرة العالية والمتوسطة، وهذا يعطي انطباعاً أن إجاباتهم على فقرات الإستبانة أكثر موضوعية وواقعية.

### الجدول رقم (3-9)

#### توزيع المستجيبين حسب عدد سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	المستخدمين		المدراء		الإجمالي	
	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار	النسبة المئوية	التكرار
أقل من 3	33.1	47	10.7	8	25.3	55
3-6	31.0	44	22.7	17	28.1	61
7-9	14.1	20	6.7	5	11.5	25
10 فأكثر	21.8	31	60.0	45	35.0	76
الإجمالي	100.0	142	100.0	75	100.0	217

كما يتضح كذلك عند إدخال البيانات إلى الحاسوب أنّ المدراء هم من أصحاب الخبرة العالية حيث بلغ (60 %) منهم من خبرتهم تزيد عن العشر سنوات.

### 2 اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية الأولى: تتمتع نظم المعلومات المصرفية بالفاعلية في الأداء وتحقيق الأهداف.

كما سبق الإشارة في منهجية الدراسة فإن هذه الفرضية سيتم اختبارها عن طريق اختبار الفرضيات الفرعية الثلاثة المنبثقة عنها ، فإذا أظهرت النتائج قبولا لهذه الفرضيات فهذا يعني قبول للفرضية الرئيسية والعكس صحيح. ومما يجدر الإشارة إليه أن الحد الفاصل لقبول الفرضيات أو رفضها هو (3) فإذا كان المتوسط لإجابات العينة تساوي أو أكبر من (3) تقبل الفرضية وأقل من (3) ترفض. وفيما يلي عرض لنتائج اختبار هذه الفرضيات:

الفرضية الفرعية الأولى: تتميز التقارير والمعلومات التي توفرها نظم المعلومات المصرفية بجودة المحتوى والشكل والتوقيت.

لكي تكون المعلومات والتقارير الصادرة عن أي نظام ذات جودة تفيد في العمليات التي تعتمد على هذه المعلومات مثل اتخاذ القرارات وما شابهها، فلا بد أن تتوفر مجموعة من الخصائص منها ما هو متعلق بالمحتوى مثل الدقة والملائمة والمعولية والمصداقية...، ومنها ما هو متعلق بالشكل الذي تُعرض به هذه المعلومات والتقارير مثل الوضوح، والتناسق والإيجاز، إضافة إلى توفرها في التوقيت المناسب في الحالات الاعتيادية وغيرها.

### 1- جودة المحتوى:

يتضح من الجدول التالي رقم (3- 11) توافر خصائص الجودة فيما تقدمه نظم المعلومات المصرفية من تقارير ومعلومات من حيث المحتوى إلى حد كبير جداً، حيث حصلت أغلب الفقرات على وسط حسابي أكبر من (4) (أي تزيد عن 80%) وكان أعلى وسط حسابي هو للفقرة (1.1) المتعلقة بسهولة فهم هذه المعلومات. وقد كان انحراف الإجابات عن الوسط الحسابي لهذه الفقرات منخفض حيث لم يتجاوز (0.93) وهذا يدل على أنّ أغلب الإجابات كانت متقاربة. وباحتساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي لجودة محتوى المعلومات نجد بأنها تؤكد هذه النتيجة حيث بلغ وسطها الحسابي (4.05%) بنسبة (81%) وانحراف معياري منخفض مقداره (0.62).

### الجدول رقم (3 - 10)

جودة محتوى المعلومات والتقارير التي توفرها نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.74	%83.41	417	يوفر نظام المعلومات : - المعلومات سهلة الفهم.	1.أ
0.75	%3.04	4.15	- المعلومات الدقيقة التي تحتاجها.	1.ب
0.81	%80.18	4.01	- التقارير المطابقة تماما لما تحتاجه.	1.ج
0.77	%81.66	4.08	- المعلومات التي يُعول (يُعتمد) عليها.	1.د
0.79	%80.92	4.05	- المعلومات الصادقة التي تعكس الواقع بشكلٍ كافٍ.	1.هـ
0.77	%79.26	3.96	- المعلومات التي مُحتواها يُلبي احتياجاتك.	1.و
0.93	%78.43	3.92	- المعلومات الحديثة أولاً بأول.	1.ز
0.62	%80.99	4.05	الإجمالي	
النتيجة: (إلى حد كبير جدا)				

2- جودة الشكل:

### الجدول رقم (3 - 11)

جودة شكل المعلومات والتقارير التي توفرها نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.85	%80.37	4.02	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات : - معروضة بشكل مفيد.	2.أ
0.95	%73.36	3.67	- مختصرة.	2.ب

0.84	%78.53	3.93	- واضحة ومتناسقة فيما بينها.	ج.2
0.74	%77.42	3.87	الإجمالي	
النتيجة: (إلى حد كبير)				

يتضح من الجدول رقم (3 - 12) أن المعلومات التي توفرها نُظُم المعلومات يتم عرضها بشكل مفيد إلى حد كبير جداً (وسط حسابي 4.02)، في حين إنها لم تكن مختصرة بنفس المستوى فقد كان أدنى وسط حسابي هو للفقرة (2.ب) المتعلقة بأن المعلومات التي يوفرها النظام مختصرة وذلك لكون المعلومات المالية تستلزم شيئاً من التفصيل. وباحتساب الوسط الحسابي لجودة المعلومات من حيث الشكل يتبين أنها ذات جودة عالية إلى حد كبير فقد بلغ الوسط الحسابي (3.87) بانحراف معياري منخفض مقداره (0.74).

## 5 - جودة التوقيت:

### الجدول رقم (3 - 12)

#### جودة التوقيت للمعلومات والتقارير التي يوفرها نُظُم المعلومات المصرفي

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.86	%80.74	4.04	تحصل على المعلومات التي تحتاجها من نظام المعلومات في وقتها المناسب.	03
0.92	%73.64	3.68	يعد النظام تقارير ومعلومات طارئة حسب الحاجة وبالتفصيل المناسب لمتخذي القرار.	04
0.81	%77.19	3.86	الإجمالي	
النتيجة: (إلى حد كبير)				

يلاحظ من الجدول رقم (3 - 12) بأن المعلومات والتقارير التي توفرها نُظُم المعلومات تصل إلى المستخدمين في الوقت المناسب الأمر الذي يجعلها ملائمة لهم إلى حد كبير، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.86) أي بنسبة (77.2%) وانحراف معياري (0.81).

### الجدول رقم (3 - 13)

#### جودة المعلومات والتقارير التي توفرها نظام المعلومات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		البعد	م
	نسبة مئوية	رقم		
0.62	%80.99	4.05	المحتوى	1
0.74	%77.42	3.87	الشكل	2
0.81	%77.19	3.86	التوقيت	3
0.63	%78.53	3.93	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

وباحتساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري الإجمالي لأبعاد جودة المعلومات الثلاثة كما هو موضح في الجدول رقم (3-13)، فقد بلغا (3.93)، (0.63) على التوالي بما يدل على أن جودة المعلومات والتقارير كبيرة، وهذا يؤيد قبول الفرضية الفرعية الأولى.

وعليه يمكننا القول بأن المعلومات والتقارير التي توفرها نظم المعلومات يتم عرضها بشكل واضح ومتناسق مما يجعل من السهل فهمها. كما أن هذه المعلومات دقيقة وتعكس الواقع بشكل كافٍ وتصل مطابقة لما يحتاجه متخذي القرار وفي الوقت المناسب بحيث يعتمدون عليها في اتخاذ قراراتهم وإنجاز مهامهم في الأوقات الاعتيادية والطارئة.

وتجدر الإشارة إلى أنه من خلال نتائج الإستبانة والمقابلات التي تمت مع المستقيين عند توزيع الإستبانة فقد وجد الباحث بأن بعض المدراء يعتبرون التقارير والمعلومات التي تصلهم ليست مختصرة بالقدر المطلوب الذي يتناسب مع ظروف عملهم المزدهم أو ما يطلق عليه بعبء المعلومات، وهذه تُعد مشكلة بالنسبة لهم وهي خارج نطاق مسؤولية الإداريين وتستلزم من معدي ومبرمجي هذه النظم بالتنسيق مع المدراء و المختصين إعادة النظر في تصميم أشكال التقارير الصادرة عن هذه النظم.

**الفرضية الفرعية الثانية:** نُظم المعلومات المصرفية تتمتع بجودة عالية:

حددت مُنظمة المعايير الدولية (ISO) مجموعة من خصائص الجودة التي لا بد من توافرها في نُظم المعلومات منها الوظيفية، والاستخدامية، والمعولية، والمرونة، والرقابة، والتكامل. وقد تم استخدام هذه الخصائص كمتغيرات تقيس جودة نُظم المعلومات في هذه الدراسة.

### المتغير الأول: الوظيفية

تشير إلى قدرة النظام على تأدية الوظائف التي من أجلها أُعد في الظروف المختلفة.

### الجدول رقم (3- 14)

#### وظيفية نُظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.74	80.28%	4.01	يمكن لنظم المعلومات الذي تتعامل معه: - تأدية الوظائف المطلوبة منه.	أ.6
<b>النتيجة: (إلى حد كبير جدا)</b>				

يتضح من الجدول رقم ( 3- 14) بأن نُظم المعلومات في المصارف التجارية تتمتع بالوظيفية، فقد بلغ الوسط الحسابي للإجابات على هذه الفقرة ( 4.01) أي بنسبة (80.2%)، وهذه نسبة عالية تؤكد على أنّ هذه النُظم تؤدي الوظائف اللازمة التي أُعدت من أجلها، وقد توافق المستجيبون على ذلك بانحراف مقداره ( 0.74) عن الوسط الحسابي.

### المتغير الثاني: الاستخدامية

لكي يكون نظام المعلومات قابل للاستخدام لا بد أن يكون من السهل تعلم وفهم كيفية العمل عليه والتعامل معه، بحيث يصبح مألوفاً مما يجعل عمليات إدخال البيانات إليه سهلة وكذلك معالجته لهذه البيانات وإخراجه للمعلومات المطلوبة بناء على معالجة تلك البيانات.



### الجدول رقم (3 - 15)

#### قابلية نظم المعلومات في المصارف للاستخدام

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.80	79.58%	3.98	يتميز نظام المعلومات الذي تتعامل معه ب: - سهولة التعلم والفهم وألفة التعامل معه.	5. ج
0.79	81.69%	4.08	- سهولة إدخال البيانات ومعالجتها والحصول على المعلومات.	5. د
0.74	80.63%	4.03	<b>الإجمالي</b>	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير جدا)</b>				

يلاحظ من الجدول رقم (3 - 15) بأن نُظْم المعلومات في المصارف التجارية تتمتع بالإستخدامية إلى حد كبير جداً، فقد حصل هذا المتغير على أعلى وسط حسابي في مجموعة الأسئلة الخاصة بقياس جودة النظام وهو (4.03) بانحراف مقداره (0.74) عن الوسط الحسابي وهذا يدل على أن المستجيبين يرون بأن الأنظمة قابلة للاستخدام.

#### المتغير الثالث: مصداقية النظام:

يعول على نظام المعلومات إذا كان قادرا على المحافظة على أدائه عند مستويات عالية سواء في الظروف الاعتيادية أو في الحالات الطارئة وفترات الذروة في العمل حيث ينعكس ذلك على دقة وصحة مخرجات النظام.

### الجدول رقم (3- 16)

#### مصدقية نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.86	74.37%	3.72	يمكن لنظام المصرفي الذي تتعامل معه: - المحافظة على مستوى أدائه عندما يستخدم تحت ظروف معينة (كفترات الذروة في العمل أو الحالات الطارئة ...)	6.ب
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

من خلال الجدول رقم (3-16) يتضح بأن نظم المعلومات تتمتع بالمصدقية بحيث يمكن الاعتماد عليها، فقد بلغ الوسط الحسابي ( 3.72 ) أي بنسبة ( 74% ) وانحراف معياري ( 0.86 ) وهذا يدل على أن نظم المعلومات يعول عليها إلى حد كبير، ومما يُعزّز ذلك تطور المكونات المادية للنظام وكفاءة العاملين.

#### المتغير الرابع: السرعة:

يتم استخدام الحاسوب في نظم المعلومات للاستفادة من سرعته في معالجة البيانات وإجراء العمليات الحسابية، وذلك لطبيعة المصارف وما تستلزمه من سرعة لكي تقدم المعلومات الملائمة. ومع كل تطور في مجال الحاسبات تزداد سرعتها باعتمادها على نظم ولغات تتطور باستمرار، وهذا يجعل معدي ومصممي نظم المعلومات يعملون على إعداد البرامج باستخدام تلك النظم واللغات ، ولذلك تختلف سرعة نظم المعلومات باختلاف النظام واللغة المستخدمة في برمجتها ومدى تطور الأجهزة المستخدمة ومهارات العاملين عليها.

### الجدول رقم (3 - 17)

#### سرعة نُظْم المعلومات في المصارف

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.85	79.86%	3.99	يتميز نظام المعلومات الذي تتعامل معه بـ: سرعة الاستجابة لعمليات إدخال البيانات ومعالجتها وإخراج المعلومات.	5.هـ
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

يتضح من الجدول رقم ( 3 - 17) أن الوسط الحسابي ( 3.99) أي بنسبة ( 79.86%) وانحراف معياري مقداره (0.85)، وهذا يفيد بأن نُظْم المعلومات الحالية في البنوك الجزائرية سريعة إلى حد كبير، وترى الباحث بأن هذه النسبة من المفترض في ظل التطور الهائل في الحسابات وسرعتها بأن تكون أكبر من ذلك. ومن خلال المقابلات التي كانت تتم خلال توزيع الإستبانة فإن بعض المصارف لازالت تستخدم نُظْم معدة على اللغات القديمة أو أن الأجهزة نفسها قديمة.

#### المتغير الخامس: الدقة:

تلافي نظام المعلومات للأخطاء في المراحل المختلفة من الأداء والتمام في تحقيق الأهداف تعكس دقة النظام.

ويلاحظ من الجدول التالي بأن دقة نُظْم المعلومات الحالية وخلوها من الأخطاء كبير حيث بلغ الوسط الحسابي للإجابات ( 3.88) بنسبة ( 77.5%) وانحراف معياري منخفض بلغ ( 0.66) وهذا يدل على أن المعلومات تعمل على توفير جهد ووقت المستخدمين الذي قد يذهب في تصحيح الأخطاء وتضفي موثوقية على ما تنتجه هذه النُظْم من معلومات.

### الجدول رقم (3 - 18)

#### دقة نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.76	78.59%	3.93	يتميز نظام المعلومات الذي تتعامل معه ب: - الدقة والتمام في الأداء وتحقيق الأهداف.	أ.5
0.77	76.48%	3.82	- خلوه من الأخطاء في كافة مراحل العملية.	ب.5
0.66	77.54%	3.88	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

#### المتغير السادس: المرونة:

يجب أن تتوفر في نظم المعلومات خاصية المرونة لكي تكون قادرة على البقاء وتحافظ على خصائصها الأخرى من سرعة ودقة ... وغيرها، وتعني المرونة قابلية هذه النظم للتطوير وإدخال التحسينات التي يخلقها التقدم والتكنولوجيا الحديثة لكي تتلاءم هذه النظم مع ظروف البيئة المحيطة واحتياجات المستفيدين منها.

### الجدول رقم (3 - 19)

#### مرونة نُظْم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.88	%72.39	3.62	يتميز نظام المعلومات الذي تتعامل معه ب: - الاستجابة للتغيرات في احتياجاتك والظروف المحيطة.	و.5
1.09	%72.54	3.63	- إمكانية تطويره وإدخال التحسينات عليه أو إحلاله.	ز.5
0.89	%72.46	3.62	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

ويلاحظ من الجدول السابق رقم ( 3 - 19) أن نُظْم المعلومات الحالية تتمتع بالمرونة إلى حدٍ كبير حيث أن الوسط الحسابي لمرونة النُظْم (3.62) أي ما نسبته (%72.5) وتشتت (0.89) عن الوسط الحسابي وهذا يدل على أن هذه النُظْم تتميز بقابليتها للتطوير والتحديث وإدخال التنقيحات بشكل دوري، وأنه من الممكن إدخال التعديلات وفق الحاجة ومتى ما استجدت أنشطة وظروف جديدة.

#### المتغير السابع: الرقابة

تعتبر الرقابة الداخلية لنُظْم المعلومات من الامور الهامة و الحساسة، خاصة اذا تعلق الامر ببيئة الحاسب في ظل غياب الحجة و الدليل في حالات الغش و التلاعب، مما يتطلب اجراءات تنظيمية و رقابية صارمة و نقصد هنا الرقابة العامة و التفصيلية.

### الجدول رقم (3 - 20)

#### الرقابة الداخلية لنظم المعلومات المصرفية

رقم السؤال	السؤال	الوسط الحسابي		الانحراف المعياري
		عدد	نسبة مئوية	
7	نظام المعلومات الذي تتعامل معه: أ. يشتمل على قواعد وأساليب رقابية كافية في مراحل أدائه المختلفة.	4.03	80.6%	0.78
	ب. يكفل الفصل بين المهام وتحديد الصلاحيات والمسئوليات	4.13	82.6%	0.75
	ج. يكفل التوثيق الصحيح والدقيق للمستندات والملفات المختلفة.	4.08	81.6%	0.75
	د. يمتلك وسائل رقابية لحماية البيانات والملفات والبرامج ويتمتع بدرجة كافية من الأمان	4.16	83.2%	0.69
	هـ. يقدم تقارير رقابية منتظمة وبشكل مستمر	4.07	81.4%	0.75
	و. يظهر نتائج معالجة المدخلات أولاً بأول بما يساعد على الرقابة والمتابعة لسير عملية المعالجة وسلامة الأجهزة واستمراريتها	4.15	83%	0.68
	ز. يمتلك قواعد وإجراءات رقابية للتعامل مع الظروف المستجدة أيًا كانت	3.95	79%	0.82
	<b>الاجمالي</b>	4.08	81.6%	0.71
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

من خلال الجدول (3-20) نلاحظ ان نظم المعلومات يحقق متطلبات الرقابة الداخلية حيث بلغ الوسط

الحسابي (4.08) أي بنسبة (81.6%) و بانحراف معياري (0.71).

وقد كان اكبر وسط حسابي ( 4.16 ) لكل من الفقرات ( 7-د ) و ( 7-و ) يمتلك وسائل رقابية لحماية

البيانات والملفات والبرامج ويتمتع بدرجة كافية من الأمان, يظهر نتائج معالجة المدخلات أولاً بأول بما يساعد

على الرقابة والمتابعة لسير عملية المعالجة وسلامة الأجهزة واستمراريتها).في حين كان اقل وسط

حسابي(3.95) للفقرة 7-ز( يمتلك قواعد وإجراءات رقابية للتعامل مع الظروف المستجدة) .

من خلال ما سبق نستنتج ان نظم المعلومات :

1-تحقق متطلبات الرقابة العامة بما يكفل الفصل بين المهام وتحديد الصلاحيات والمسئوليات , و كذا حماية البيانات والملفات والبرامج.

2-تحقق متطلبات الرقابة التفصيلية من خلال اظهار نتائج معالجة المدخلات أولاً بأول بما يساعد على الرقابة والمتابعة لسير عملية المعالجة وسلامة الأجهزة .

3-تمتلك قواعد وإجراءات رقابية للتعامل مع الظروف المستجدة .

#### المتغير الثامن: الملاءمة:

إن تحقيق نظم المعلومات لأهدافها يعتمد على مدى ملاءمتها لطبيعة أنشطة المصارف وهيكلتها وأهدافها التنظيمية.

### الجدول رقم (3 - 21)

#### مُلاءمة نظم المعلومات للمصارف

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	عدد	نسبة مئوية		
0.80	3.72	%74.37	تتلاءم خصائص النظام الحالي مع الأهداف التنظيمية العامة وطبيعة العمل.	08
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

يلاحظ من الجدول أعلاه بأن الوسط الحسابي لإجابات هذه الفقرة ( 3.72 ) والانحراف المعياري (0.80)، وهذا يدل على أن هذه النظم تتلاءم إلى حد كبير ( 74.4% ) مع طبيعة عمل هذه البنوك التجارية. ومرد ذلك أن الكثير من هذه النظم تعد عن طريق الشركات المتخصصة في البرمجة حيث تعد هذه الشركات برامج خاصة بها تقدمها لعملائها وتقوم بإجراء بعض الإضافات أو التعديلات حسب طلب كل عميل، وقد تم ملاحظة أن البرامج المطورة داخلياً عن طريق مبرمجين داخليين وباشترك الإداريين أكثر النظم تكيفاً مع طبيعة أنشطة المصارف.

#### المتغير التاسع: التنسيق:

نتيجة تداخل الوظائف داخل المصارف وتداخل المعلومات بين تلك الوظائف من جهة وبين الفروع المختلفة للمصرف الواحد من جهة ثانية، وبين المصرف والمصارف الأخرى التابعة أو الحليفة من جهة ثالثة، فإن الأمر يستلزم وجود تنسيق لكي يتسنى لكل جهة الحصول على المعلومات التي تريدها وبالمواصفات الخاصة بها ولذلك فلا بد أن تُراعى نُظم المعلومات تلك المتطلبات.

يلاحظ من الجدول رقم ( 3 - 22) أن نُظم المعلومات تتلاءم مع متطلبات التنسيق الناتجة عن تداخل المعلومات داخل البنك التجاري ومع البنوك الأخرى إلى حدٍ كبير، حيث بلغ الوسط الحسابي ( 3.5) (بنسبة 70%) وبانحراف معياري (0.91).

ومما تجدر الإشارة إليه أن كثيرا من المصارف ليس لديها فروع في جميع الولايات أو أنها لا تتعامل مع المصارف التجارية الحليفة أو التابعة وهذا يتضح من خلال الأوساط الحسابية للفقرتين ( 9.ب، 9.ج) البالغة (3.45، 3.37) على التوالي، بينما الوسط الحسابي للفقرة ( 9.أ) الخاصة بالتنسيق داخل المصرف نفسه فقد بلغ (3.7) ويؤكد ذلك أن الانحراف المعياري للفقرتين (ب، ج) قد زاد عن الواحد الصحيح.

### الجدول رقم (3 - 22)

#### التنسيق في نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.91	74.08%	3.70	يتلاءم نظام المعلومات الحالي مع متطلبات التنسيق الناتجة عن تداخل المعلومات المطلوبة بين: - المجالات الوظيفية المختلفة داخل المصرف.	9.أ
1.07	69.01%	3.45	- المصرف وفروعه.	9.ب
1.16	67.32%	3.37	- المصرف و المصارف الأخرى.	9.ج
0.91	70.14%	3.51	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				



المتغير العاشر: التكامل:

إن نُظْم المعلومات المصرفية جزء من النُظْم الإدارية والأخيرة متشعبة وتشتمل على نُظْم فرعية عديدة ولكي تؤدي هذه النُظْم دورها وتحقق أهدافها لابد أن تكمل بعضها البعض، كما أن نُظْم المعلومات تشتمل على نُظْم فرعية ووظائف مختلفة. وهذا يتطلب تكاملها مع بعضها البعض لتحقيق أهدافها، ومما يساعد على ذلك وجود نظام ترميز موحد تلتزم به تلك النُظْم.

الجدول رقم (3 - 23)

التكامل في نُظْم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.93	73.80%	3.69	نظام المعلومات الذي تتعامل معه يتمتع ب: - تكامل التطبيقات والوظائف الداخلية المختلفة.	أ.10
1.19	60.28%	3.01	- تكامل التطبيقات الداخلية وأنظمة تبادل البيانات إلكترونياً مع المصارف التجارية الأخرى.	ب.10
1.08	69.30%	3.46	- نظام ترميز معياري تنقيد الأنظمة التطبيقية به.	ج.10
0.90	67.79%	3.39	الإجمالي	
النتيجة: (إلى حد كبير)				

يلاحظ من الجدول رقم (3 - 23) بأن الوسط الحسابي لهذا المتغير (3.39) أي بنسبة (67.7%) وتشنت (0.9). وهذا يشير إلى أن التكامل داخل النظام ومع النُظْم الأخرى كبير. ونشير هنا أن التكامل قد حصل على أقل الأوساط الحسابية ضمن مجموعة جودة النظام، ومرد ذلك أن الكثير من المصارف لا توجد لديها أنظمة لتبادل المعلومات مع المصارف الأخرى وهو ما يوضحه الجدول رقم (3-23) حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.01) وانحراف معياري مرتفع (1.19)

ومن خلال استعراضنا لنتائج الإجابات على فقرات مجموعة الأسئلة الخاصة بمتغيرات جودة النظام فقد تبين أن كافة المتغيرات (الخصائص) تتوافر في نظم المعلومات في البنوك التجارية وهذا يؤكد ويدعم صحة الفرضية الفرعية الثانية التي تقول بأن هذه النظم تتمتع بالجودة حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفرضية (3.75) وبانحراف معياري منخفض مقداره (0.64) ونسبة الوسط الحسابي هي (75.09%) وهذا يشير إلى أن نظم المعلومات تتمتع بالجودة إلى حد كبير والجدول التالي يوضح ذلك.

### الجدول رقم (3- 24)

#### جودة نظم المعلومات المصرفية

م	الأبعاد	الوسط الحسابي		الانحراف المعياري
		عدد	نسبة مئوية	
	الإجمالي لمتغيرات جودة النظام العشرة	3.75	%75.09	0.64
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

#### الفرضية الفرعية الثالثة: يتميز استخدام نظم المعلومات في المصارف بالديناميكية.

أحد المقاييس البديلة لفاعلية نظم المعلومات هو الاستخدام (usage) المتحرك والمستمر، ولكي يتصف استخدام نظام المعلومات بالديناميكية فلا بد أن ينتج عن النظام عدد كبير من التقارير والمعلومات في أوقات متقاربة ومستمرة، وأن يتم الاستخدام لفترات طويلة ولكل الوظائف التي يشتمل عليها النظام. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام ثلاثة متغيرات تقيس استخدام النظام هي: طبيعة الاستخدام، ومدى الاستخدام، وحرية الاستخدام، وفيما يلي عرض لنتائج اختبار هذه المتغيرات.

#### **المتغير الأول: طبيعة الاستخدام**

يتم قياس طبيعة الاستخدام من خلال عدد التقارير الواصلة من النظام إلى المستخدمين، سواء كانت التقارير عادية أو إضافية.

### الجدول رقم (3 - 25)

#### طبيعة استخدام في نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.90	82.54%	4.13	يُنتج نظام المعلومات عدداً كبيراً من التقارير.	11
1.00	70.7%	3.54	تصلك طلبات إضافية كثيرة ومتكررة على التقارير والمعلومات التي تصدر عن نظام المعلومات الذي تتعامل معه.	15
0.82	76.62%	3.83	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

يتضح من الجدول رقم ( 3 - 25 ) أنّ عدداً كبيراً جداً من التقارير والمعلومات تقدمه النظم المعلومات وبخاصة التقارير والمعلومات الاعتيادية حيث بلغ الوسط الحسابي لها ( 4.13 ) أي ما نسبته ( 82.54% ) وانحراف ( 0.90 )، بينما كان عدد التقارير الإضافية التي تقدمها هذه النظم كبيرة بمتوسط حسابي ( 3.54 ) (بنسبة 70.7%) وانحراف معياري عن المتوسط مقداره ( 1 ) وعليه فإن طبيعة استخدام هذه النظم ديناميكية إلى حدٍ كبير بوسط حسابي ( 3.83 ) أي بنسبة ( 76.62% ) وانحراف معياري ( 0.82 ) .

#### المتغير الثاني: مدى الاستخدام:

يقاس مدى الاستخدام بالمدة التي يستغرقها وصول التقارير وتكرار الاستخدام ومدة استخدام النظام وزمن الاتصال بالنظام ومرات التفاعل معه .

### الجدول رقم (3 - 26)

#### مدى استخدام نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.93	%76.20	3.81	تصل التقارير والمعلومات الصادرة عن نظام المعلومات إلى مستخدميها بشكل متكرر وفي أوقات متقاربة.	12.
0.96	%73.52	3.68	يتم تفعيل وظائف نظام المعلومات كاملةً.	13.
0.88	%81.27	4.06	يتم الاتصال بنظام المعلومات وتشغيله لفترة كبيرة يومياً.	14.
0.78	%77.00	3.85	<b>الإجمالي</b>	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

ومن خلال الجدول رقم ( 3 - 26) يتضح بأن نُظم المعلومات تستخدم بشكلٍ كبير حيث تستخدم لفترات طويلة يومياً، كما أن وظائفها المختلفة يتم تفعيلها كون طبيعة نُظم المعلومات للمصارف متعددة الوظائف، وهذا يُولد تقارير متكررة وفي أوقات متقاربة نتيجة تعدد الحسابات التي يتم التعامل معها وخصوصاً عناصر رأس المال العامل ويدل على ذلك الوسط الحسابي حيث بلغ ( 3.85 ) أي بنسبة ( 77%) وانحراف معياري مقدراه (0.78).

#### المتغير الثالث: حرية الاختيار في استخدام النظام

إن مشاركة المستخدم في اختيار النظام وإعداده تساعد على إرضائه وينعكس ذلك على أداء المستخدم عن استخدام النظام ولذلك اعتبرها الكثيرون متغيراً أساسياً في قياس استخدام النظام حيث اعتبروا أن الإلزامية في استخدام النظام تفقد هذا البعد (ديناميكية الاستخدام) جدواه كمقياس لفاعلية نُظم المعلومات.

### الجدول رقم (3 - 27)

#### حرية الاختيار في استخدام نظم المعلومات في المصارف

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	عدد	نسبة مئوية		
1.47	3.23	%64.51	أدخل نظام المعلومات بناء على رغبتك ولم يفرض عليك فرضاً.	16
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

ومن خلال الجدول السابق يتضح أن الكثير من الأنظمة قد فُرضت على العاملين وهذا ما انعكس على إجاباتهم حيث كان الوسط الحسابي لهذا المتغير أدنى الأوساط الحسابية ضمن المجموعة حيث بلغ ( 3.23 ) أي بنسبة (64.6%) وانحراف معياري (1.47).

ومن خلال العرض السابق لنتائج المتغيرات الثلاثة التي تقيس ديناميكية الاستخدام يمكننا القول بأن ديناميكية الاستخدام للنظم المعلومات كبيرة إلى حدٍ ما وهو ما يوضحه الجدول التالي:

### الجدول رقم (3 - 28)

#### ديناميكية استخدام نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		الفرضية	م
	عدد	نسبة مئوية		
0.82	3.64	%72.71	ديناميكية الاستخدام للنظم المعلومات .	3
<b>النتيجة: (إلى حد كبير)</b>				

يتبين من الجدول رقم (3-28) أن الوسط الحسابي لهذه الفرضية (3.64) أي بنسبة (72.7%) وانحراف معياري (0.82) وعليه فإننا نخلص إلى إثبات ودعم الفرضية القائلة بأن استخدام هذه النظم يتميز بالديناميكية (الاستخدام المتحرك والمستمر).

من خلال الفرضيات الفرعية الأولى، الثانية، الثالثة نرى أن هذه النظم تتمتع بالفاعلية إلى حد كبير وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على:

" تتمتع نظم المعلومات المصرفية بالفاعلية في الأداء وتحقيق الأهداف."

**الفرضية الرئيسية الثانية:** تقوم نظم المعلومات المصرفية بدور محوري في دعم عملية اتخاذ القرارات وإنجاز المهام.

من أهم أهداف نظم المعلومات هو توفير المعلومات المالية الدقيقة والمناسبة وبالسرعة القصوى للإدارة بما يساعدها على إنجاز مهامها سواء المتعلقة باتخاذ القرارات أو تنظيم الأداء والرقابة عليه وهذا ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة ككل من تخفيض للتكاليف إلى أدنى حد ممكن وتعظيم للأرباح كذلك. وعليه فقد افترض الباحث ذلك في نظم المعلومات في البنوك التجارية في الجزائر وفيما يلي عرض لنتائج إجابات المدراء على أسئلة هذه الفرضية بمتغيراتها:

#### **المتغير الأول: كفاءة اتخاذ القرارات:**

إن إتخاذ القرارات المثلى بأقل تكاليف وبالسرعة الممكنة يشير إلى كفاءة اتخاذ القرارات ويتحقق ذلك من خلال المعلومات والتقارير التي تلعب نظم المعلومات دوراً كبيراً في توفيرها مما يساعد على توفير مقترحات وحلول بديلة للمشكلة محل القرار في شكل معلومات وتقارير بسرعة مما يوفر الوقت الكافي لدراسة وتحليل هذه البيانات وبالتالي سرعة اتخاذ القرارات وتخفيض الوقت اللازم لإنجاز وتنفيذ هذه القرارات، وهذا يساعد المدراء على القيام باتخاذ العديد من القرارات مما يزيد إنتاجيتهم الإدارية ويعمل على تحسين أدائهم.

الجدول رقم (3-29)

كفاءة اتخاذ القرارات المُعتمدة على مخرجات نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.78	86.67%	4.33	يسهم نظام المعلومات وما يوفره من تقارير ومعلومات في: - تخفيض الوقت اللازم لإنجاز المهام المتعلقة بالقرارات.	أ.5
0.77	84.80%	4.24	- تحسين ودعم أداء الإدارة لأعمالها.	ب.5
0.84	80.53%	4.03	- زيادة الإنتاجية الإدارية.	ج.5
0.79	75.20%	3.76	- خلق الحلول البديلة ومراجعتها وتقييم الخيارات.	د.5
0.85	82.13%	4.11	- توفير الوقت الكافي لدراسة وتحليل البيانات.	هـ.5
0.88	78.93%	3.95	- سرعة اتخاذ القرار وتنفيذها.	و.5
0.81	80.53%	4.03	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير جداً)</b>				

يلاحظ من الجدول رقم (3 - 29) بأن مساهمة نظم المعلومات في كفاءة اتخاذ القرارات كبيرة جداً حيث كان الوسط الحسابي لها ( 4.03 ) أي بنسبة ( 80.5% ) وبانحراف معياري بمقدار ( 0.81 ) في الإجابات عن هذا الوسط الحسابي.

المتغير الثاني: فاعلية اتخاذ القرارات:

تسهم نظم المعلومات من خلال ما تقدمه من معلومات دقيقة وملائمة لاتخاذ القرارات في الوصول إلى قرارات عالية الجودة والدقة تنعكس جودتها ودقتها على المشكلة والموضوع الذي اتخذ القرار بشأنه.

### الجدول رقم (3 - 30)

#### اسهام نظم المعلومات في فاعلية اتخاذ القرارات

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.85	%80.27	4.01	يتميز نظام المعلومات بتوفير معلومات تسهم في: - اتخاذ القرارات عالية الجودة.	أ.8
0.83	%80.8	4.04	- اتخاذ القرارات ذات الدقة العالية.	ب.8
0.68	%81.38	4.07	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير جداً)</b>				

يلاحظ من الجدول رقم (3 - 30) بأن نظم المعلومات وما توفره من معلومات وتقارير تسهم إلى حد كبير جداً في فاعلية اتخاذ القرارات حيث بلغ الوسط الحسابي لهذا المتغير ( 4.07 ) أي بنسبة (81.4%) وانحراف معياري (0.68) عن الوسط الحسابي.

#### المتغير الثالث: رقابة وتنظيم الأداء:

إن سرعة نظام المعلومات ودقته وأحكام الرقابة فيه تساعد الإدارة والمشرفين على تخطيط وتنظيم العلاقة بين العاملين وسير عملهم، كما يساعد على الإشراف والمتابعة لعمليات تنفيذ القرارات من خلال المعلومات بالمقارنة مع الموازنة التخطيطية.

يتضح من الجدول رقم ( 3 - 31) بأن الوسط الحسابي لهذا المتغير ( 4.05 ) أي بنسبة ( 80.9%) والانحراف المعياري عن الوسط الحسابي بين الإجابات (0.70) وهذا يشير إلى أن نظم المعلومات تُسهل بشكل كبير جداً من عمليات الرقابة والتنظيم لأداء العاملين في المصارف وذلك لكونها تستخدم نظام منح الصلاحيات وتوفر المعلومات بسرعة كبيرة كما أنها تحقق رقابة كبيرة على الأداء.



### الجدول رقم (3 - 31)

#### دور نظم المعلومات المصرفية في الرقابة وتنظيم الأداء

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	عدد	نسبة مئوية		
0.68	4.07	%81.33	يسهل نظام المعلومات عمليات: - تخطيط وتنظيم العلاقات والمهام ومساعدة المنفذين على فهمها.	10.أ
0.80	4.03	%80.53	- الرقابة والإشراف المستمر على القرارات والأعمال.	10.ب
0.70	4.05	%80.93	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير جداً)</b>				

#### المتغير الرابع: الأثر التنظيمي:

إن الهدف من نظم المعلومات عموماً هو زيادة ربحية المنظمات عن طريق توفيرها للمعلومات الدقيقة عن وضع هذه البنوك التجارية وسير أعمالها، بما يساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة والقيام بالمهام التي تحقق لهذه المصارف أفضل الأهداف وبأقل التكاليف وتزيد من ربحيتها.

ويتبين من الجدول التالي أن نظم المعلومات لها أثر كبير جداً على المصارف التجارية حيث تساعد النظم على متابعة عمليات الإنفاق وتحديد الانحرافات فيها عما هو مخطط له وكذلك متابعة الإيرادات وعملية تحصيلها وحمايتها وهذا يوضحه الوسط الحسابي للمتغير والبالغ ( 4.06 ) أي بنسبة ( 81.2% ) وانحراف معياري (0.89).

الجدول رقم (3 - 32)

الأثر التنظيمي لنظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		السؤال	رقم السؤال
	نسبة مئوية	عدد		
0.90	%81.87	4.09	سرعة نظام المعلومات في تقديم التقارير والمعلومات تساعد على: - متابعة حجم النفقات المختلفة وترشيدها.	أ.11
0.94	%80.53	4.03	- متابعة الإيرادات المختلفة والعمل على تميمتها وحمايتها.	ب.11
0.82	%81.87	4.09	نتائج النظام تفيد المصرف ويمكن تحديد المنافع من نجاح هذا النظام.	12
0.89	%81.20	4.06	الإجمالي	
<b>النتيجة: (إلى حد كبير جداً)</b>				

ومن خلال نتائج المتغيرات الأربعة التي تقيس أثر نظم المعلومات على إنجاز القرارات يتضح بأن هذه النظم تسهم إلى حد كبير جداً في عملية اتخاذ القرارات وإنجازها، وأن عدداً كبيراً من التقارير والمعلومات التي تقدمها هذه النظم تصل إلى المدراء بشكل يومي وفي فترات قصيرة وهذا ما يتضح من خلال الجدول رقم ( 3-33) حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفرضية ( 3.95) أي أن نظم المعلومات تلعب دوراً محورياً في اتخاذ القرارات (بنسبة 78.94%) وبتشتت مقداره ( 0.63) عن الوسط الحسابي وهذا يدل على تقارب آراء المدراء على ذلك.

### الجدول رقم (3 - 33)

دور نظم المعلومات المصرفية في دعم عملية اتخاذ القرارات وإنجاز المهام

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		الفرضية	م
	عدد	نسبة مئوية		
0.63	3.95	%78.94	تقوم نظم المعلومات بدورٍ محوريٍّ في دعم عملية اتخاذ القرارات وإنجاز المهام.	4-1
النتيجة: (إلى حد كبير)				

ونخلص من العرض السابق لنتائج هذه المجموعة إلى قبول الفرضية الرئيسية الثانية القائلة بأن نظم المعلومات المصرفية تقوم بدور محوري في عملية اتخاذ القرارات وإنجاز المهام.

### الجدول رقم (3 - 34)

تقييم فاعلية نظم المعلومات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		الفرضية	م
	عدد	نسبة مئوية		
0.63	3.93	%78.53	جودة المعلومات والتقارير.	1-1
0.64	3.75	%75.09	جودة النظام.	2-1
0.82	3.64	%72.71	ديناميكية الاستخدام.	3-1
0.63	3.95	%78.94	إنجاز القرارات.	4-1
0.62	3.83	%76.63	الإجمالي	
النتيجة: (إلى حد كبير)				

يتضح من الجدول رقم ( 3- 34) بأن نظم المعلومات تتمتع بالفاعلية في الأداء وتحقيق الأهداف، حيث أنها تتمتع بخصائص الجودة المختلفة وتستخدم بشكل مستمر ومتواصل الأمر الذي ينعكس على ما توفره من معلومات وتقارير تتميز بالجودة تؤثر في اتخاذ القرارات وتعمل على ترشيدها، وتساعد في إنجازها بسرعة وبأقل التكاليف الأمر الذي يعظم من منفعة هذه المصارف من خلال زيادة إيراداتها وتخفيض نفقاتها. فكما هو ظاهر في الجدول رقم (4- 38) بأن الوسط الحسابي لفاعلية هذه النظم هو ( 3.83) أي بنسبة (76.63%) وتشتت مقداره (0.62)، وعليه فإن هذه النظم تقوم بدور محوري في دعم اتخاذ القرار وإنجاز المهام وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على:

" تقوم نظم المعلومات المصرفية بدور محوري في دعم عملية اتخاذ القرارات وإنجاز المهام."

## 1 - الاستنتاجات:

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم نظام المعلومات المستخدمة في قطاع المصارف الجزائرية، ومن خلال النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريق الاستبانات التي وزعت على المدراء الماليين ومستخدمي النظام في تلك المصارف يتبين ما يلي:

1- تتمتع هذه النظم بدرجة كبيرة من الفاعلية في الأداء، حيث إنها أتاحت للعاملين في البنوك التجارية في الجزائر القيام بأعمالهم من تسجيل وتبويب للعمليات وترحيلها وإعداد للقوائم المالية المختلفة بسرعة وبدقة الأمر الذي ساهم في خلق فائض من الوقت والجهد لديهم وهو ما استُغل في تحسين ورفع جودة العمل. (الفرضية الرئيسية الأولى).

2- تطور الحسابات ولغات البرمجة المختلفة والمنافسة بين الشركات المعدة والمصممة للبرامج أدى إلى ظهور برامج ونظم متطورة تتميز بالجودة التي يمكن تحديدها بالآتي:

أ- سهولة الفهم لكيفية العمل عليها والتعامل معها بما يجعل المستخدمين يألّفونها. فقد جرت العادة أن يقوم مصممي هذه النظم بإعداد كتيبات وتقديم دورات للعاملين الذين سيعملون على النظام توضح لهم كيفية عمل النظام، كما أن الكثير من المستخدمين لديهم مهارات في الحاسوب، إضافة إلى أنها تقدم للمستخدمين خيار اللغة التي يريدونها (العربية أو الإنجليزية). (الفرضية الفرعية الثانية)

ب- سهولة وسرعة إدخال البيانات وإجراء المعالجات اللازمة عليها والحصول على المخرجات المطلوبة. فالأنظمة تُعطي للمستخدم خيارات تتيح له استبعاد البيانات غير الضرورية التي قد تتطلب منه وقت وجهد في عمليات إدخالها، كما أنها تقوم بتحديث المجاميع تلقائياً بعد كل عملية تسجيل أو ترحيل. (الفرضية الفرعية الثانية)

ج - أداء الوظائف المختلفة بدقة كبيرة سواء في الظروف الاعتيادية أو في فترات الذروة أو الحالات الطارئة، حيث إنها تعتمد على التوازن لكل عملية (التأثير المتساوي على الجانبين المدين والمدان)، كما إنها ترفض الاستجابة لعمليات الإدخال الخاطئة، وتتيح المراجعة لكل عملية قبل ترحيلها. (الفرضية الفرعية الثانية)

د- الفصل بين المهام والصلاحيات لكل العاملين على النظام (حيث يتم عند إدخال النظام تحديد الصلاحيات الممكنة لكل مستخدم، واعتماد نظام كلمة السر Password بحيث تُمنح صلاحيات التعديل في حالة الأخطاء للعامل الرئيسي فقط)، واستخدام النسخ الاحتياطية، وإظهار النظام لأي محاولات للقيام بعمليات

غير مشروعة ومن قبل أي مستخدم أو أي جهاز حاسوب ... وغيرها من الإجراءات الرقابية وهذا كله جعل من نظم المعلومات المستخدمة في المصارف الجزائرية تتمتع برقابة داخلية جيدة. (الفرضية الفرعية الثانية)

هـ - المرونة بمعنى إمكانية وقابلية إدخال التعديلات والتحسينات المستمرة التي تواكب التطور في

تكنولوجيا المعلومات والتغيرات في البيئة المحيطة واحتياجات المستخدمين، بما يجعلها تتكيف مع طبيعة أنشطة المصارف وأحجام عملها وهيكلها التنظيمي، حيث تتوفر هذه الخصائص في النظم المطورة داخل المصارف أو عن طريق شركات البرمجة ونظم المعلومات (وإن كانت في النوع الأول أكثر كون معديها مبرمجين من داخل المصارف بالاشتراك مع المختصين بما يجعلها أكثر تلاماً). (الفرضية الفرعية الثانية)

ز - استخدام نظام ترميز موحد (كونه ضروري في النظم الآلية ويسهل عملية المعالجة)، واستخدام الشبكات

سهل من توفير المعلومات اللازمة للوظائف المختلفة بالموصفات المطلوبة لكل منها في نفس الوقت سواء داخل المصارف أو مع فروعها ومواقعها المختلفة، ومع البنوك الأخرى ذات العلاقة والتعامل المتكرر. (الفرضية الفرعية الثانية)

3- الخصائص التي تتمتع بها نظم المعلومات في البنوك التجارية الجزائرية التي سبق سردها أسهمت في

توفير المعلومات والتقارير التي تتسم بالدقة والمصادقية، وعرضها بشكل متناسق ومفيد يلبي احتياجات مستخدميه في الوقت المناسب، ليقوموا بمهامهم بالاعتماد على هذه المعلومات أولاً بأول. (الفرضية الفرعية الأولى)

4- يتميز استخدام نظام المعلومات في المصارف بالديناميكية حيث يستخدم لفترات طويلة، ويصدر عدد

كبير من التقارير والمعلومات متى ما اقتضت الحاجة لها. (الفرضية الفرعية الثالثة)

5- توفير معلومات ذات الجودة بسرعة وبدقة يساهم في ترشيد عمليات اتخاذ القرارات وتنفيذها حيث إنها

توفر الوقت الكافي لتحليل ودراسة تلك المعلومات للوصول إلى أفضل البدائل، ومما يدعم ذلك أن بعض هذه النظم تقدم بعض الخدمات والتسهيلات الإضافية كالتحليل المالي المتنوع واحتساب النسب والمؤشرات التي تعكس وضع المصارف وحالة عناصر مركزها المالي وبنود المصاريف والإيرادات. (الفرضية الرئيسية الثانية)

6- يساعد تبني استخدام الكمبيوتر في نظم المعلومات والتخلي عن التسجيل اليدوي و الدفاتر على تطوير

أساليب إدارة المصارف، و رفع مستوى الصحة و الإنتاجية في هذا المجال، و توفير المعلومات الإدارية و المالية بشكل آني، و تسهيل إمكانيات تكامل المعلومات و ترابط الأنظمة المعلوماتية الإدارية و المالية و بالتالي إتاحة توفير الإحصائيات و المعلومات الصحيحة على مستوى القطاعات .

7- يتطلب البحث باستمرار في إمكانية تحديث و تطوير نظام المعلومات ليتمكن من تحقيق أهداف إدارة المصارف ضمن معايير التوفير في الوقت و الجهد و التكلفة و تحقيق أقصى ما يمكن من الصحة و الفعالية ، و لعل أهم ما يجب تحقيقه في هذا الإطار هو السعي الحثيث للتحويل بالأنظمة ا من شكلها التقليدي اليدوي لتصبح أنظمة الكترونية تعتمد بشكل كامل على الحاسب الآلي الذي يحقق سرعة في إتمام فعال لمعايير العمل .

8- يؤدي تجاهل أساليب الرقابة في معالجة البيانات المصرفية إلكترونيا إلى ظهور مشاكل كثيرة من ضمنها سرقة مصادر البيانات المخزونة في الحاسوب و الخسارة في الكشف عن المعلومات السرية . بحيث كلما تطورت التكنولوجيا و زاد استخدام أنظمتها و الاعتماد عليها زادت المخاطر التي يمكن التعرض لها ، و بالتالي يجب فهم المخاطر و وضع الضوابط اللازمة لمهاجمتها و تطبيق الضوابط و الأساليب الرقابية .

9- بما أن نظم المعلومات هي أنظمة مغلقة نسبيا ، تؤثر في البيئة التي تعمل في نطاقها و تتأثر بها ، فإن الأمر يتطلب الأخذ بنظر الاعتبار تلك التغيرات و التطورات التي تحصل في البيئة المحيطة ، و محاولة الاستفادة منها ، بما يمكن أن يساهم في تحقيق كل من كفاءة نظم المعلومات و فاعليتها .

## 2- التوصيات:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها وما لمسها الباحث عند توزيع الاستبانات على المستجيبين من أفراد العينة مستخدمين ومدراء في مصارف تجارية مختلفة من حيث طبيعة أنشطتها وأحجامها وظروف العمل فيها فإنه يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات إلى كل من إدارات المصارف والمراجعين ومصممي النظم والباحثين:

أولاً: إلى الإدارة:

- 1- أن تعطي أولوية وعناية لكل من بيئة العمل ومكونات النظام من أجهزة ومعدات لما لذلك من أثر على انطباعات المستخدم وبالتالي على أداء النظام، وأن تستفيد من تقنيات تكنولوجيا المعلومات كالشبكات والإنترنت، الأمر الذي يعود بالنفع على المنظمة في صورة تخفيض التكاليف وتحقيق أعلى العائدات.
- 2- أن يتم إشراك مستخدمي نظام المعلومات المؤهلين في عملية إعداد النظام وتصميمه وعمليات تطويره المستمرة، بما يجعلهم يبرزون رغباتهم عند إعداد النظام، ويجعله يحقق رضاهم مستقبلاً بما ينعكس إيجاباً على أدائهم ولا يجعل منهم عائق أمام أداء النظام.
- 3- أهمية دور الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات الالكتروني، و ذلك للوقاية من زيادة مخاطر التلاعب و الوقوع بالخطأ، لذا تظهر الحاجة إلى وجود نظام رقابة داخلي فعال لمواكبة التطورات و المستجدات في بيئة تكنولوجيا المعلومات.
- 4-مراجعة و متابعة أمن نظم المعلومات في المصارف بشكل دوري ضمن سياسة واضحة للتأكد من سلامتها و تحسين أدائها و تحديثها من خلال كادر فني مؤهل و التأكد من مدى كفاية الرقابة على الدخول إلى أماكن تواجد الأجهزة و غرف تشغيل الكمبيوتر ووجود خطط للطوارئ.بالإضافة إلى التأكد باستمرار التزام النظم الالكترونية للبيانات بالمعايير و الأسس التي تكفل الاستخدام السليم لأسلوب المعالجة الالكترونية و التطبيقات و البرامج اللازمة لذلك و مراقبة العمليات التشغيلية المنفذة وفق سياسة تستند إلى القوانين و التعليمات اللازمة و كذلك إعداد التقارير الدورية اللازمة و تقييمها و متابعتها .
- 5-من الضروري اهتمام إدارة المصارف بالتطورات المستمرة في مجال تقنية المعلومات من أجل زيادة إمكانية توفير المعلومات إلى الأطراف المستفيدة منها بالتوقيت و الصحة المطلوبة، و الملائمة للحالة القائمة، فضلاً عن وضوحها و شموليتها لجميع جوانب الحالة القائمة.



**ثانيا: إلى مبرمجي ومصممي النظم:**

- 1- أن يعيدوا النظر في الأشكال التي تصدر فيها التقارير المقدمة من النظام وأن يراعوا فيها الاختصار الكافي بما لا يخل بفائدتها، وكذلك مواصفات وأشكال شاشات النظام لما تتركه من أثر على انطباعات مستخدمي النظام وعلى الأداء.
- 2- أن يبتعدوا عن النمطية في إعداد وتصميم النظم وأن يسبق التصميم دراسة وتحليل لأوضاع المصارف وطبيعة نشاطها وهيكلها وأهدافها التنظيمية وقدرات العاملين لديها ويُرَاعَى كل ذلك عند التصميم الأمر الذي يجعل النظم التي يعدونها أكثر ملائمة ويقلل من العوائق التي قد تواجه تطبيق النظام وبالتالي يقلل من حاجات الصيانة.

**ثالثا: إلى المدققين و المراجعين:**

- 1- الاهتمام ببناء و تصميم نظام رقابة داخلي فعال في الاستجابة للتغيرات الذي يحدثها عصر تكنولوجيا المعلومات حيث لا بد أن يتوفر في بناء نظام الرقابة الداخلي جميع مكوناته الأساسية بدءا من بيئة رقابية ثم تقييم المخاطر و الاهتمام بأنظمة الاتصالات و المعلومات و أنشطة الرقابة و انتهاء بالمراقبة المستمرة على عمله من جهة كما لا بد من شمولية نظام الرقابة الداخلية على جميع عمليات المصرف من جهة ثانية .
- 2- تأهيل و تدريب مستخدمي نظم المعالجة الآلية في المصارف قيد الدراسة على آخر الإصدارات الدولية المختصة بإصدار معايير الرقابة الداخلية ، و ذلك لتنمية الفكر الرقابي في ظل التطور الحاصل باستخدام التشغيل الإلكتروني من خلال الحاسبات الالكترونية و التعرف على طبيعة هذا النظام بما يساعد على زيادة قدراتهم في الحفاظ على البيانات و الطرق السليمة لحمايتها.
- 3- توفير كادر فني مؤهل لتولي مهام و تنفيذ تلك الأعمال في المصارف قيد الدراسة ، ووضع التعليمات و المعايير و الإجراءات اللازمة لتنظيم الأعمال المنفذة و إجراءات الأمن المطلوبة و تطبيقها ، و كذلك توفير الأنظمة من أجهزة و برمجيات و شبكات ربط ، و أنظمة الحماية المناسبة ، مع وثائق تراخيصها و تدقيقها .

**رابعا: إلى الباحثين:**

- 1- دراسة العوامل المؤثرة الأخرى على نظم المعلومات المصرفية مثل بيئة النظام، المكونات المادية للنظام (كالأجهزة .. وغيرها)، وجود لجان للتوجيه والإشراف على النظام، وموقع قسم أو إدارة النظام داخل المنظمة، وجود خطط رسمية لتطوير النظام، وعدد العاملين على النظام، أسلوب عرض وتصميم شاشات النظام وغيرها.

2- تقييم أداء نظم المعلومات في القطاعات الأخرى (تجارية أو خدمية) للوقوف على مدى كفاءتها وفعاليتها والرضا التي تتمتع به هذه النظم.

1. نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسجيل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.
2. أحمد حسين علي حسن، تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
3. نجم عبد الله الحميدي و آخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004.
4. العيد فراحتية، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي و الرقابة عليه، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006.
5. سليم الحسنية، نظام المعلومات الإدارية، ط3، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
6. اسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004.
7. فايز جمعة النجار، نظام المعلومات الإدارية، دار الحامد، عمان، 2005.
8. حمودي دلال، تقييم أداء نظم المعلومات المالية و المحاسبية المعتمدة على الحاسوب، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
9. الدهراوي كمال الدين و محمد، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2000.
10. عبد الرزاق، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2004.
11. إبراهيم بختي، دور الانترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق-دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص قياس اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
12. مراد رايس، آثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة-دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط -DML- 2005/2004، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
13. إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
14. مزهر شعبان العاني، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مكتبة الجامعة الشارقة، الأردن، 2008.
15. ياسع ياسمين، دراسة إقتصادية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الإقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص تسيير المنظمات، 2011.
16. عامر إبراهيم القندلجي وعلاء الدين عبد القادر الجناي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن، 2009.
17. ثابت بن عبد الرحمن ادريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005.
18. سعيداني سعيد، نظام المعلومات التسويقية و دوره في ترشيد قرارات المزيج التسويقي، دراسة حالة مؤسسة مطاحن تيارت، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق كلية العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة دحلب البليدة، 2002.
19. ناصر محمد علي المجهلي، خصائص المعلومات المحاسبية و أثرها في اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة إقتصادية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) فس علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسييرن جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009.

20. بوطورة فضيلة، دراسة و تقييم فعالة نظام الرقابة في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص استراتيجية السوق في ظل اقتصاد تنافسي، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، لمسيلة، 2007.
21. فليح حسين خلف، النقود و البنوك، جدار الكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، الاردن، 2006.
22. خالد امين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2004.
23. خالد امين عبد الله وإسماعيل إبراهيم الطرادة، ادارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2006.
24. بخزارة فريدة، تقنيات و سيايات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
25. الطيب ياسين، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، لمقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الانسانية، جامعة ورقلة، 2005.
26. مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي و السياسات النقدية مطبعة مزوار، الوادي، 2007.
27. يزن خلف سالم العطيات، تحول المصارف التقليدية للعمل وفق احكام الشريعة الاسلامية، اطروحة الدكتوراة(غير منشورة)، تخصص المصارف الاسلامية، كلية العلوم المالية و المصرفية، الاكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، عمان، 2007.
28. مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية المحاسبية و الاستثمار و تحليل القوائم المالية، المكتبة العصرية، مصر، 2008.
29. تركي لحسن، مخلوفي عبد السلام، معوقات النظام البنكي في الجزائر، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني الثاني حول المنظومة البنكية، في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بشار، 24-25 افريل، 2006.
30. بالعزوز علي كتوش عشور، واقع المنظومات المصرفية الجزائرية و منهج الاصلاح، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع التحديات، كاية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14.15 سبتمبر 2004.
31. خالد منة، العلاقات بين المؤسسات و البنك: محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاحات المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14.15.ديسمبر 2004.
32. حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حكومة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطر، دار اليازورب العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن 2011.
33. وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
34. محمد الصغير قريشي، عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2011.
35. السعيد بريش ونعيمة يحيواوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مداخلة تقد بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة، 2011.

36. محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007.
37. محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007.
38. رضا أبو حامد وفائق قدوري، ادارة المصارف، دار ابن الأثير للطباعة والنشر، العراق، 2005.
39. حسين مصطفى هلالى، نظم المعلومات البنكية ودعم اتخاذ القرار، ندوة الخدمة البنكية الالكترونية الشاملة(رؤية مستقبلية)، القاهرة، 2007.
40. طاهر محسن منصور الغالي وصالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيق لعينة من المصارف التجارية الأردنية)، 2010.
41. لمي فصل أسير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفاعلية المصرفية من منظور ادارة الجودة الشاملة-دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين اللاذقية، سوريا، 2009.
42. عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
43. عمر حجي إسماعيل، دور نظام المعلومات المالي في ترشيد القرارات الاستثمارية بالتطبيق على المصارف العقارية السورية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة حلب، سوريا، 2004.
44. <sup>1</sup> سايغي فيصل، أنظمة المعلومات: استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة (دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، 2009.
45. محسن احمد الخضيرى، الديون المتعثرة: الظاهرة، الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سداد الديون)، ايتراك للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 1997.
46. هاني عبد الرحمان محمد أبو عمر، فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات -دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين-، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
47. يوسف عبد الرحمان يوسف الميثاني، أثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة وفاعلية المصارف التجارية الأردنية -دراسة حالة البنك العربي-، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن، 2002.
48. الأحمد نازم محمود محمد، أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات- دراسة في الشركات الصناعية الأردنية-، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة اليرموك الأردن، 2002.
49. بسمان محجوب و محمد حسين، كفاءة نظام المعلومات في الوحدات الاقتصادية : دراسة تحليلية، مجلة الإدارة العامة، العدد ( 42 ) ، 1984.
50. Aladwani , Adel , " An Integrated Performance Model of Information Systems Projets " , Journal of Management Information Systems , Vol.19,No. 1,2002,p187

أداة الدراسة-1-

أولاً: استبانة المستخدمين

جامعة محمد خيضر - بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/ : مستخدم نظام المعلومات في المصارف المحترم:

تحية طيبة وبعد

تتعلق هذه الاستبانة برسالة ماستر بعنوان: (تقييم فاعلية نظم المعلومات المصرفية في قطاع المصارف الجزائرية). (دراسة ميدانية) وكما هو العهد بكم دائماً الاهتمام الكبير والاستعداد الدائم لمؤازرة الأبحاث العلمية التي تخدم المجتمع، فإننا نأمل في تعاونكم من خلال الإجابة على الأسئلة المرفقة بعناية وموضوعية لما لذلك من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي الحصول على نتائج وتوصيات أكثر دقة وموضوعية.

مع التأكيد بأن كافة إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ضمن إطار البحث العلمي فقط، كما أنه سيتم تزويدكم بنتائج هذه الدراسة إذا رغبتكم بذلك.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

أولاً: المعلومات العامة يرجى التكرم بوضع إشارة (×) مقابل العبارة التي تراها مناسبة:

1-العمر:

أقل من 30 سنة  من 30 - 39 سنة  40-49 سنة  من 50-59 سنة  60 سنة فأكثر

2- المؤهل العلمي

الثانوي  دبلوم (المعهد)  الليسانس  ماجستير  دكتوراه

مؤهل آخر (يرجى تحديده) .....

3-التخصص العلمي:

محاسبة  علوم مالية ومصرفية  إدارة أعمال  إدارة عامة

تخصص آخر (يرجى تحديده).....

4-الدورات التأهيلية الحاصل عليها في مجال الحاسوب ونظم المعلومات وغيرها إن وجدت:

أ- ..... ب- ..... ج- .....

5-المستوى الوظيفي

مدير  نائب مدير  رئيس قسم  موظف

وظيفة أخرى (يرجى تحديدها).....

6- عدد سنوات الخبرة في العمل على نظام المعلومات في المصرف الذي تعمل به:

أقل من 3 سنة  من 3 - 6 سنة  7-9 سنة  10 سنوات فأكثر

7- المدة التي مضت على إدخال نظام المعلومات في المصرف الذي تعمل به:

أقل من 3 سنة  من 3 - 6 سنة  من 7-9 سنة  10 سنوات فأكثر

8-تقييمك لأداء نظام المعلومات الذي تتعامل معه:

(0%-20%) ضعيف  (21%-40%) متوسط  (41%-60%) جيد  (61%-80%) جيد جدا  (81%-100%) ممتاز

9-مدة عملك اليومي على نظام المعلومات:

أقل من 3 ساعات  من 3-6 ساعات  من 7-9 ساعات  من 10-12 ساعة

10-مدى مشاركتك في اختيار و تطوير نظام المعلومات الحالي:

دائما  غالبا  أحيانا  نادرا  إطلاقا

يرجى وضع إشارة (√) على الإجابة التي تعكس الواقع القائم في مصرفكم وفقاً للمدى الذي ينطبق عليه و حسب المعايير التالية:

1- إلى حد كبير جداً : 81%-100%

2- إلى حد كبير : 61%-80%

3- إلى حد متوسط : 41%-60%

4- إلى حد قليل : 21%-40%

5- إلى حد قليل جداً : 0%-20%

تقييم فعالية أداء نظام المعلومات :

أ. جودة التقارير والمعلومات التي يوفرها نظام المعلومات من حيث المحتوى والشكل والتوقيت.

رقم السؤال	السؤال	إلى حد كبير جداً	إلى حد كبير	إلى حد متوسط	إلى حد قليل	إلى حد قليل جداً
1.	يوفر نظام المعلومات : أ. المعلومات السهلة الفهم التي تحتاجها في أداء عملك. ب. المعلومات الدقيقة التي تحتاجها في أداء عملك. ج. التقارير المطابقة تماماً لما تحتاجه في أداء عملك. د. المعلومات التي يُعول (يُعتمد) عليها في أداء عملك هـ. المعلومات الصادقة التي تعكس الواقع بشكلٍ كافٍ و. المعلومات التي مُحتمواها يُلبي احتياجاتك الوظيفية. ز. المعلومات الحديثة أولاً بأول					
2.	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات: أ. معروضة بشكل مفيد ب. مختصرة. ج. واضحة ومتناسقة فيما بينها.					
3.	تحصل على المعلومات التي تحتاجها من نظام المعلومات في وقتها المناسب.					
4.	يعد النظام تقارير ومعلومات طارئة حسب الحاجة وبالتفصيل المناسب لمتخذي القرار.					



رقم السؤال	السؤال	إلى حد كبير جداً	إلى حد كبير	إلى حد متوسط	إلى حد قليل	إلى حد قليل جداً
5.	يتميز نظام المعلومات الذي تتعامل معه ب: أ. الدقة والتمام في الأداء وتحقيق الأهداف ب. خلوه من الأخطاء في كافة المراحل ج. سهولة التعلم والفهم وألفة التعامل معه د. سهولة إدخال البيانات ومعالجتها والحصول على المعلومات هـ. سرعة الاستجابة لعمليات إدخال البيانات ومعالجتها وإخراج المعلومات و. الاستجابة للتغيرات في احتياجاتك والظروف المحيطة. ز. إمكانية تطويره وإدخال التحسينات عليه أو إحلاله.					
6.	يمكن لنظام المعلومات الذي تتعامل معه ب: أ. تأدية الوظائف المطلوبة منه. ب. المحافظة على مستوى أدائه عندما يستخدم تحت ظروف معينة (كفترات الذروة في العمل أو الحالات الطارئة...)					
7.	نظام المعلومات الذي تتعامل معه: أ. يشتمل على قواعد وأساليب رقابية كافية في مراحل أدائه المختلفة. ب. يكفل الفصل بين المهام وتحديد الصلاحيات والمسئوليات ج. يكفل التوثيق الصحيح والدقيق للمستندات والملفات المختلفة. د. يمتلك وسائل رقابية لحماية البيانات والملفات والبرامج ويتمتع بدرجة كافية من الأمان هـ. يقدم تقارير رقابية منتظمة وبشكل مستمر و. يظهر نتائج معالجة المدخلات أولاً بأول بما يساعد على الرقابة والمتابعة لسير عملية المعالجة وسلامة الأجهزة واستمراريتها ز. يمتلك قواعد وإجراءات رقابية للتعامل مع الظروف المستجدة أيأ كانت					
8.	تتلاءم خصائص نظام المعلومات الحالي مع الأهداف التنظيمية العامة وطبيعة العمل.					
9.	يتلاءم نظام المعلومات الحالي مع متطلبات التنسيق الناتجة عن تداخل المعلومات المطلوبة بين: أ. المجالات الوظيفية المختلفة داخل المصرف ب. المصرف وفروعه ج. المصرف والبنوك الأخرى					
10.	نظام المعلومات الذي تتعامل معه يتمتع ب: أ. تكامل التطبيقات والوظائف الداخلية المختلفة. ب. تكامل التطبيقات الداخلية وأنظمة تبادل البيانات إلكترونياً مع البنوك الأخرى. ج. نظام ترميز معياري تنقيد الأنظمة التطبيقية به.					

ج- ديناميكية استخدام نظام المعلومات (الاستخدام المتحرك و المستمر):

إلى حد قليل جداً	إلى حد قليل	إلى حد متوسط	إلى حد كبير	إلى حد كبير جداً	السؤال
					11. يُنتج نظام المعلومات عدداً كبيراً من التقارير
					12. تصل التقارير والمعلومات الصادرة عن نظام المعلومات إلى مستخدميها بشكل متكرر وفي أوقات متقاربة.
					13. يتم تفعيل وظائف نظم المعلومات كاملةً.
					14. يتم الاتصال بنظام المعلومات وتشغيله لفترة كبيرة يومياً.
					15. تصلك طلبات إضافية كثيرة ومتكررة على التقارير والمعلومات التي تصدر عن نظام المعلومات الذي تتعامل معه
					16. أدخل نظام المعلومات بناء على رغبتك ولم يفرض عليك فرضاً.

أداة الدراسة-2-

ثانياً: استبانة المدراء

جامعة محمد خيضر -بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد/ المدير المحترم:

تحية طيبة وبعد

تتعلق هذه الاستبانة برسالة ماستر بعنوان: (تقييم فاعلية نظم المعلومات المصرفية في قطاع المصارف الجزائرية. دراسة ميدانية) وكما هو العهد بكم دائماً الاهتمام الكبير والاستعداد الدائم لمؤازرة الأبحاث العلمية التي تخدم المجتمع، فإننا نأمل في تعاونكم من خلال الإجابة على الأسئلة المرفقة بعناية وموضوعية لما لذلك من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة، وبالتالي الحصول على نتائج وتوصيات أكثر دقة وموضوعية. مع التأكيد بأن كافة إجاباتكم ستعامل بسرية تامة ضمن إطار البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحث

يرجى التكرم بوضع إشارة (x) مقابل العبارة التي تراها مناسبة:

أولاً: المعلومات العامة

1-العمر:

أقل من 30 سنة  من 30 - 39 سنة  من 40-49 سنة  50-59 سنة  60 سنة فأكثر

2-المؤهل العلمي :

الثانوية  م (المعهد)  الليسانس  ماجستير  دكتوراه

مؤهل آخر (يرجى تحديده) .....

3-التخصص العلمي:

محاسبة  علوم مالية ومصرفية  إداره  إدارة عامة

تخصص آخر (يرجى تحديده).....

4-الدورات التأهيلية الحاصل عليها في مجال الحاسوب ونظم المعلومات وغيرها إن وجدت:

أ- ..... ب- ..... ج- .....

5-المستوى الوظيفي :

مدير  نائب مدير  رئيس قسم  موظف  وظيفة أخرى (يرجى تحديدها).....

6-عدد سنوات الخبرة في العمل على نظام المعلومات في المصرف الذي تعمل به:

أقل من 3 سنة  من 3- 6 سنة  من 7-9 سنة  10 سنوات فأكثر

7-المدة التي مضت على إدخال نظام المعلومات في المصرف الذي تعمل به:

أقل من 3 سنة  من 3- 6 سنة  من 7-9 سنة  10 سنوات فأكثر

8-تقييمك لأداء نظام المعلومات القائم الذي تتعامل به:

ضعيف (0%-20%)  متوسط (21%-40%)  جيد (41%-60%)

جيد جدا (61%-80%)  ممتاز (81%-100%)

9-مدى دعمك لنظام المعلومات الحالي و تطويره:

كبير جدا  كبير  متوسط  ضعيف  ضعيف جدا

يرجى وضع إشارة (√) على الإجابة التي تعكس الواقع القائم في مصرفكم وفقاً للمدى الذي ينطبق عليه و حسب المعايير التالية:

1- إلى حد كبير جداً : 81%-100%

2- إلى حد كبير : 61%-80%

3- إلى حد متوسط : 41%-60%

4- إلى حد قليل : 21%-40%

5- إلى حد قليل جداً : 0%-20%

تقييم فاعلية أداء نظام المعلومات:

أ. جودة التقارير والمعلومات التي يوفرها نظام المعلومات من حيث المحتوى والشكل والتوقيت.

رقم السؤال	السؤال	إلى حد كبير جداً	إلى حد كبير	إلى حد متوسط	إلى حد قليل	إلى حد قليل جداً
1.	يوفر نظام المعلومات: أ. المعلومات السهلة الفهم التي تحتاجها في أداء عملك. ب. المعلومات الدقيقة التي تحتاجها في أداء عملك. ج. التقارير المطابقة تماماً لما تحتاجه في أداء عملك. د. المعلومات التي يُعول (يُعتمد) عليها في أداء عملك هـ. المعلومات الصادقة التي تعكس الواقع بشكلٍ كافٍ و. المعلومات التي مُحتواها يُلبي احتياجاتك الوظيفية. ز. المعلومات الحديثة أولاً بأول					
2.	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات: أ. معروضة بشكل مفيد ب. مختصرة. ج. واضحة ومتناسقة فيما بينها.					
3.	تحصل على المعلومات التي تحتاجها من نظام المعلومات في وقتها المناسب.					
4.	يعد النظام تقارير ومعلومات طارئة حسب الحاجة وبالتفصيل المناسب لمتخذي القرار.					

ب- دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات و انجاز المهام :

إلى حد قليل جداً	إلى حد قليل	إلى حد متوسط	إلى حد كبير	إلى حد كبير جداً	السؤال
					5. يساهم نظام المعلومات وما يوفره من تقارير ومعلومات في: أ. تخفيض الوقت اللازم لإنجاز المهام المتعلقة بالقرارات. ب. تحسين ودعم أداء الإدارة لأعمالها. ج. زيادة الإنتاجية الإدارية. د. خلق الحلول البديلة ومراجعتها وتقييم الخيارات. هـ. توفير الوقت الكافي لدراسة وتحليل البيانات. و. سرعة اتخاذ القرار وتنفيذها.
					6. عدد كبير من التقارير تصل إليك يوميا من نظام المعلومات.
					7. الفترات التي تفصل بين وصول التقارير إليك قصيرة.
					8. يتميز نظام المعلومات بتوفير معلومات تساهم في: أ. اتخاذ القرارات عالية الجودة. ب. اتخاذ القرارات ذات الدقة العالية.
					9. يوفر نظام المعلومات معلومات لم تكن متوفرة قبل إدخال الحاسوب إلى النظام.
					10. يسهل نظام المعلومات عمليات: أ. تخطيط وتنظيم العلاقات والمهام ومساعدة المنفذين على فهمها. ب. الرقابة والإشراف المستمر على القرارات والأعمال.
					11. سرعة نظام المعلومات في تقديم التقارير والمعلومات تساعد على: أ. متابعة حجم النفقات المختلفة وترشيدها. ب. متابعة الإيرادات المختلفة والعمل على تنميتها وحمايتها.
					12. نتائج نظام المعلومات تفيد الشركة ويمكن تحديد المنافع من نجاح هذا النظام.

## 3- توزيع إجابات العينة على مقاييس الاستبانة (التكرارات)

## 1. تقييم فاعلية أداء نظام المعلومات:

أ. جودة التقارير والمعلومات التي يوفرها نظام المعلومات من حيث المحتوى والشكل والتوقيت.

العينة (المدراء و المستخدمين =217)

رقم السؤال	السؤال	إلى حد كبير جداً	إلى حد كبير	إلى حد متوسط	إلى حد قليل	إلى حد قليل جداً
1.	يوفر نظام المعلومات: أ. المعلومات السهلة الفهم التي تحتاجها في أداء عملك. ب. المعلومات الدقيقة التي تحتاجها في أداء عملك. ج. التقارير المطابقة تماماً لما تحتاجه في أداء عملك. د. المعلومات التي يُعول (يُعتمد) عليها في أداء عملك هـ. المعلومات الصادقة التي تعكس الواقع بشكلٍ كافٍ و. المعلومات التي مُحتواها يُلبي احتياجاتك الوظيفية. ز. المعلومات الحديثة أولاً بأول	77	104	32	4	--
2.	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات: أ. معروضة بشكل مفيد ب. مختصرة. ج. واضحة ومتناسقة فيما بينها.	67	99	40	10	1
3.	تحصل على المعلومات التي تحتاجها من نظام المعلومات في وقتها المناسب.	69	100	37	9	2
4.	يعد النظام تقارير ومعلومات طارئة حسب الحاجة وبالتفصيل المناسب لمتخذي القرار.	41	88	70	14	4

## ب. جودة نظام المعلومات

العينة (المستخدمين=142)

رقم السؤال	السؤال	إلى حد كبير جداً	إلى حد كبير	إلى حد متوسط	إلى حد قليل	إلى حد قليل جداً
5.	يتميز نظام المعلومات الذي تتعامل معه ب: أ. الدقة والتمام في الأداء وتحقيق الأهداف ب. خلوه من الأخطاء في كافة المراحل ج. سهولة التعلم والفهم وألفة التعامل معه د. سهولة إدخال البيانات ومعالجتها والحصول على المعلومات هـ. سرعة الاستجابة لعمليات إدخال البيانات ومعالجتها وإخراج المعلومات و. الاستجابة للتغيرات في احتياجاتك والظروف المحيطة. ز. إمكانية تطويره وإدخال التحسينات عليه أو إحلاله.	25	73	38	6	--
6.	يمكن لنظام المعلومات الذي تتعامل معه ب: أ. تأدية الوظائف المطلوبة منه. ب. المحافظة على مستوى أدائه عندما يستخدم تحت ظروف معينة (كفترات الذروة في العمل أو الحالات الطارئة...)	37	73	29	3	--
7.	نظام المعلومات الذي تتعامل معه: أ. يشتمل على قواعد وأساليب رقابية كافية في مراحل أدائه المختلفة. ب. يكفل الفصل بين المهام وتحديد الصلاحيات والمسئوليات ج. يكفل التوثيق الصحيح والدقيق للمستندات والملفات المختلفة. د. يمتلك وسائل رقابية لحماية البيانات والملفات والبرامج ويتمتع بدرجة كافية من الأمان هـ. يقدم تقارير رقابية منتظمة وبشكل مستمر و. يظهر نتائج معالجة المدخلات أولاً بأول بما يساعد على الرقابة والمتابعة لسير عملية المعالجة وسلامة الأجهزة واستمراريتها ز. يمتلك قواعد وإجراءات رقابية للتعامل مع الظروف المستجدة أيأ كانت	23	68	34	13	4
8.	تتلاءم خصائص نظام المعلومات الحالي مع الأهداف التنظيمية العامة وطبيعة العمل.	21	69	44	7	1
9.	يتلاءم نظام المعلومات الحالي مع متطلبات التنسيق الناتجة عن تداخل المعلومات المطلوبة بين: أ. المجالات الوظيفية المختلفة داخل المصرف	25	66	38	10	3



رقم السؤال	السؤال	إلى حد كبير جداً	إلى حد كبير	إلى حد متوسط	إلى حد قليل	إلى حد قليل جداً
10.	ب.المصرف وفروعه	19	59	42	11	11
	ج.المصرف والبنوك الأخرى	20	55	39	13	15
	نظام المعلومات الذي تتعامل معه يتمتع ب: أ. تكامل التطبيقات والوظائف الداخلية المختلفة.	25	66	36	12	3
	ب.تكامل التطبيقات الداخلية وأنظمة تبادل البيانات إلكترونياً مع البنوك الأخرى.	13	41	44	23	21
	ج.نظام ترميز معياري تنقيد الأنظمة التطبيقية به.	23	51	47	11	10

ج- ديناميكية استخدام نظام المعلومات (الاستخدام المتحرك و المستمر):

العينة (المستخدمين=142)

السؤال	إلى حد كبير جداً	إلى حد كبير	إلى حد متوسط	إلى حد قليل	إلى حد قليل جداً
11.يُنْتِج نظام المعلومات عدداً كبيراً من التقارير	57	54	25	4	2
12.تصل التقارير والمعلومات الصادرة عن نظام المعلومات إلى مستخدميها بشكل متكرر وفي أوقات متقاربة.	29	73	29	6	5
13.يتم تفعيل وظائف نظام المعلومات كاملةً.	25	66	36	10	5
14.يتم الاتصال بنظام المعلومات وتشغيله لفترة كبيرة يومياً.	48	64	23	5	2
15.تصلك طلبات إضافية كثيرة ومتكررة على التقارير والمعلومات التي تصدر عن نظام المعلومات الذي تتعامل معه	23	56	41	18	4
16.أدخل نظام المعلومات بناء على رغبتك ولم يفرض عليك فرضاً.	34	38	27	12	31

## د- دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات و انجاز المهام :

العينة (المدراء = 75)

إلى حد قليل جداً	إلى حد قليل	إلى حد متوسط	إلى حد كبير	إلى حد كبير جداً	السؤال
--	1	11	25	38	5. يسهم نظام المعلومات وما يوفره من تقارير ومعلومات في: أ- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز المهام المتعلقة بالقرارات.
--	1	12	30	32	ب - تحسين ودعم أداء الإدارة لأعمالها.
1	2	13	37	22	ج- زيادة الإنتاجية الإدارية.
1	2	22	39	11	د- خلق الحلول البديلة ومراجعتها وتقييم الخيارات.
--	4	11	33	27	هـ- توفير الوقت الكافي لدراسة وتحليل البيانات.
--	5	16	32	22	و- سرعة اتخاذ القرار وتنفيذها.
3	11	15	30	16	6. عدد كبير من التقارير تصل إليك يوميا من نظام المعلومات.
3	4	22	34	12	7. الفترات التي تفصل بين وصول التقارير إليك قصيرة.
--	5	11	37	22	8. يتميز نظام المعلومات بتوفير معلومات تسهم في: أ- اتخاذ القرارات عالية الجودة.
--	3	15	33	24	ب- اتخاذ القرارات ذات الدقة العالية.
3	1	15	27	29	9. يوفر نظام المعلومات معلومات لم تكن متوفرة قبل إدخال الحاسوب إلى النظام .
--	1	12	43	19	10. يسهل نظام المعلومات عمليات: أ- تخطيط وتنظيم العلاقات والمهام ومساعدة المنفذين على فهمها.
1	3	8	44	19	ب- الرقابة والإشراف المستمر على القرارات والأعمال.
--	5	12	29	29	11. سرعة نظام المعلومات في تقديم التقارير والمعلومات تساعد على: أ- متابعة حجم النفقات المختلفة وترشيدها.
1	4	14	29	27	ب- متابعة الإيرادات المختلفة والعمل على ترميمها وحمايتها.
1	2	10	38	24	12. نتائج نظام المعلومات تفيد الشركة ويمكن تحديد المنافع من نجاح هذا النظام.