

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية
بعنوان:

نظام المعلومات في البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL سعيدة

تحت إشراف الأستاذ:
هاشمي الطيب

إعداد الباحثان:
قدور الحاج
براني فاروق الأمين

أعضاء اللجنة المناقشة:

- | | |
|---------------|------------------------|
| - رئيسا | الأستاذ: نزعي عز الدين |
| - مشرفا ومقرا | الأستاذ: هاشمي الطيب |
| - مناقشا | الأستاذ: مهدي عمر |

السنة الجامعية: 2020/2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية
بعنوان:

نظام المعلومات في البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL سعيدة

تحت إشراف الأستاذ:
هاشمي الطيب

إعداد الباحثان:
قدور الحاج
براني فاروق الأمين

أعضاء اللجنة المناقشة:

الأستاذ: نزعي عز الدين
الأستاذ: هاشمي الطيب
الأستاذ: مهدي عمر
- رئيسا
- مشرفا ومقررا
- مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019



شكر و عرفان

تشكرات

اللهم إنا نستعينك ونستهديك ونستغفرك ونتوب إليك ونؤمن بك
ونتوكل عليك، نشكرك ولا نكفرك، اللهم إياك نعبد ولك نصلي ونسجد
نرجوا رحمتك ونخشى عذابك. - نشكر الله على التوفيق -
بعد الحمد لله رب العالمين إلى كل من ساعدنا من قريب على انجاز هذا العمل وفي
تذليل ما واجهنا من صعوبة، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا
بتوجيهاته، ونصائحه القيمة "هاشمي الطيب" والذي نقول له بشراك قول رسول الله
صلى الله عليه وسلم: "إن الحوت في البحر، والطير في السماء، ليصلون على معلم
الناس الخير".
كما لا يفوتنا التقدم بالشكر الجزيل إلى كل الأساتذة والدكاترة كل باسمه الذين
رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي إلى كل الزملاء والزميلات
- فرع إدارة بنكية -
كل باسمه وعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

إهداء

الحمد لله البارئ المصور الخالق، الوهاب الفتاح الرزاق
المبتدئ بالنعمة قبل الاستحقاق
وصلاته وسلامه على رسوله الذي بعثه ليتمم مكارم الأخلاق
وفضله على كافة المخلوقين على الإطلاق
حتى فاق جميع البرايا في الأفاق
وعلى آله الكرام الموصوفين بكثرة الإنفاق
وعلى أصحابه أهل الطاعة والوفاء
صلاة دائمة مستمرة بالعشي والإشراق .
مولانا صلي وسلم دائما أبدا على حبيبك خير الخلق كلهم.
أما بعد: نهدي ثمرة الجهد إلى كل من كان له دور وقدم
لنا يد العون والمساعدة من أجل إنجاز هذا العمل المتواضع
نخص بالذكر الوالدين الكريمين ، حفظهما الله ورزقهم الصحة
والعافية إلى كل الأهل والأقارب كبيرا وصغيرا .
إلى كل أفراد عائلة قدور وعائلة براني على العموم ، إلى رفقاء دربنا
ومشوارنا الدراسي كل باسمه كما نهدي هذه الثمرة إلى طلبة السنة الثانية
ماستر دفعة 2020/2019 .

ملخص:

يعتبر نظام المعلومات في الوقت الحالي من الضروريات والحتميات الواجب تبنيتها من طرف البنوك والاعتماد عليها في الصناعة البنكية وذلك من خلال ما تقدمه من خدمات تمتاز بالتنوع والحدثة والفعالية الذي يعكس السياسة المنتهجة من طرف البنك قصد كسب أكبر قدر ممكن من رضا العملاء وضمان الاستمرارية في سوق تسوده المنافسة من خلال نظام معلوماتي مرن وقوي يضمن الحد الأقصى من الأمن والحماية، و قدرته على المعالجة الفورية والصحيحة للمعلومة ومدى خلوها من الأخطاء وسهولة تداولها مما يضمن التميز في أداء الخدمة البنكية، والعمل على تحسين كفاءة المورد البشري من خلال الاستثمار فيه عن طريق التحفيز واعتماد برامج للتكوين والتدريب وذلك لتحقيق التوازن بين تطور المستمر لنظام المعلومات والمورد البشري وذلك لتحقيق الأهداف المسطرة .

الكلمات المفتاحية :

نظام المعلومات - البنوك - الصناعة البنكية - المعلومة - المورد البشري - الكفاءة .

Résumé :

La banque est considéré comme responsable dans le secteur bancaire à travers ses services caractérisés par la divergence, la représentation, la modernité et l'efficacité qui renvoient la politique de la banque afin d'optimiser la satisfaction des clients et assurer la continuité dans un marché compétitif grâce à un système d'information maniable, souple puissant assurer une sécurité et une protection maximales ainsi sa capacité à un traitement rapide ; les informations correctes et la mesure où ils sont exempts d'erreurs ou des écarts.

La facilité de la circulation, ce qui garantit l'excellence dans l'exécution du service bancaire pour améliorer l'efficacité des ressources humaines en investissant dans ce grâce à la relance et l'adoption de programmes et de formation configurables de manière à atteindre un équilibre entre l'évolution continue pour le système d'information et la ressource humaine pour atteindre les objectifs souhaités ou prévus suivant une planification.

Mots clés :

Systeme d'information – Banques – Industrie bancaire – Information
– Ressources humaines – Efficacité ou compétence.

فهرس المحتويات	
-	تشكرات.
-	إهداء.
-	ملخص الدراسة
-	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	المقدمة العامة
الفصل الأول: نظام المعلومات البنكي .	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات
3	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات
4	المطلب الثاني: أنواع نظام المعلومات
12	المطلب الثالث: أهداف ووظائف نظام المعلومات
16	المبحث الثاني: ماهية نظام المعلومات البنكي
16	المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات البنكي
17	المطلب الثاني : أنواع نظام المعلومات البنكي
23	المطلب الثالث : خصائص نظام المعلومات البنكي
24	المبحث الثالث: أساسيات نظام المعلومات البنكي
24	المطلب الأول: مخاطر نظام المعلومات البنكي
29	المطلب الثاني: الصعوبات التي تواجه البنوك الغير معتمدة على نظم المعلومات
30	المطلب الثالث: امن نظام المعلومات البنكي
34	خاتمة الفصل
الفصل الثاني : الجانب التطبيقي لنظام المعلومات في البنوك	
36	تمهيد

37	المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك التنمية المحلية
37	المطلب الأول: تقديم عام للبنك محل الدراسة
38	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للبنك
40	المطلب الثالث: تشخيص نظام المعلومات في بنك التنمية المحلية
41	المبحث الثاني: برمجيات نظم المعلومات المستخدمة في بنك التنمية المحلية
41	المطلب الأول: وصف خصائص العينة
42	المطلب الثاني: تحليل النتائج العملية للاستبيان
76	خاتمة الفصل
78	الخاتمة العامة
82	قائمة المراجع

قائمة الجداول		
الرقم	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين أنواع نظم المعلومات.	08
02	توزيع أفراد العينة	43
03	توزيع أفراد العينة من حيث الجنس.	48
04	توزيع أفراد العينة من حيث العمر.	49
05	توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي.	50
06	توزيع أفراد العينة من حيث الرتبة.	51
07	توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة المهنية.	52
08	علاقة المحور الأول بالمحور الثاني	07
09	معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل	71

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تصنيف المفاهيمي لتطبيقات نظم المعلومات	05
02	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL على المستوى الوطني	39
03	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة سعيدة	40
04	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	48
05	توزيع أفراد العينة من حيث العمر.	49
06	توزيع أفراد العينة من حيث مستوى التعليمي.	50
07	توزيع أفراد العينة من حيث الوظيفة.	51
08	توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة المهنية.	52

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
85	استمارة الاستبيان	01

المقدمة العامة

المقدمة :

تشهد المؤسسات على المستوى العالمي، جملة من التحديات التي تفرضها بيئتها نتيجة اتساع دائرة المعرفة والبحث في جميع المجالات: الاقتصادية، الاجتماعية، والتكنولوجية... ، والأمر الذي ساهم في ظهور ما يعرف بثورة المعلومات، كما أدت الزيادة الهائلة في كمية المعلومات إلى خلق ضرورة ملحة لوضع نظم متكاملة لهذه المعلومات، وتستخدم فيها الأساليب الجديدة والحديثة القادرة على التعامل مع أحدث الأجهزة التكنولوجية، بحيث لم يتم التفكير في المعلومات كعلم مستقل بذاته إلا في السنوات الأخيرة.

والعلم اليوم يشهد اهتماما متزايدا بنظم المعلومات التي تخدم أهدافا عديدة في أوجه أنشطة المؤسسات بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة ، مما لاشك فيه أن تطور وبناء نظم جيدة للمعلومات له علاقة مباشرة بنمو تطور العمل بالبنوك التجارية، حيث أصبحت الحاجة إلى إنتاج المعلومات المتطلبات الأولية والأساسية للبقاء والاستمرار، حيث تتبع البنوك عدة إجراءات معقدة حتى تصل إلى القيام بوظائفها أنشطتها بصفة منتظمة تسمح لها بخلق مكانة في السوق في ظل التطورات السريعة التي يعرفها هذا الأخير ، وقد تنبعت الدول المتقدمة إلى أهمية نظم المعلومات في كافة القطاعات ، بحيث لم يقتصر استخدامها على المستوى التشغيلي فقط بل تعداه إلى المستوى الإداري وصولا إلى المستوى الاستراتيجي، فتسارعت إلى تطوير نظم المعلومات وأحدثت تغييرا بالغا وخاصة في المجال الإداري وأصبحت وظائف البنوك التجارية تعتمد على ما تتجه هذه من معلومات في انجاز أعمالها .

أولا: إشكالية البحث:

و من خلال ما سبق ذكره تبرز الحاجة العامة لتسليط الضوء على نظام المعلومات في البنوك التجارية و عليه يمكن صياغة إشكالية بحثنا وفقا للسؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تطبيق نظام المعلومات داخل المؤسسات البنكية التجارية لرفع من أدائها وأمن معلوماتها ؟

و من أجل الإجابة عن السؤال الرئيسي لإشكالية البحث يمكن الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

ما هي مزايا المحققة من توفر نظام المعلومات؟

ما هي وظيفة نظام المعلومات في البنوك التجارية ؟

ما هو واقع اعتماد البنوك التجارية الجزائرية على نظام معلومات فعال كمحدد رئيسي وأمن معلوماته ؟

ثانيا: فرضيات البحث:

إن المزايا المحققة من توفر نظام المعلومات تحقيق الكفاءة والفعالية وتحسين الخدمات كما تعمل على تطوير المنتج.

تتمثل وظيفة نظام المعلومات في البنك في تزويد الإدارة العليا بالمعلومات وتحديد المسؤوليات الحد من المشاكل تنظيم الإجراءات.

إن عملية تطبيق نظام المعلومات الفعال المحقق لمستوى أداء عالي بالمؤسسات البنكية يعتمد على مدخلات بشرية و مادية رفيعة المستوى لها القدرة على الاستخدام الأمثل للمعلومات وتوظيفها إلا أن هذه المدخلات غير متوفرة بالقدر الكافي في الجزائر نظرا لضعف المنظومة المصرفية.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار الموضوع لمبررات موضوعية و أخرى ذاتية نذكر منها ما يلي:

المبررات الموضوعية:

التحولات الجذرية التي يعرفها النظام المصرفي في الجزائر.
الأهمية البالغة لدور المؤسسات البنكية في الاقتصاد الوطني.

المبررات الذاتية:

بحكم التخصص في مجال "الإدارة البنكية".
الرغبة في دراسة نظام المعلومات البنكي و كيفية سيره في البنوك.
حب الاطلاع و الاكتشاف.

رابعا: أهداف الدراسة:

محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات و القطاع البنكي.

محاولة تقويم واقع نظام المعلومات في البنوك .

محاولة الوقوف على واقع انتهاج المؤسسات البنكية على نظام معلومات و مدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء.

خامسا: أهمية الدراسة:

هذا البحث يوضح أهمية توفر نظم المعلومات الذي تعتمد عليه المؤسسات البنكية في الجزائر بما يؤمن لها قاعدة معطيات قوية تستند إليها في عمليات تطوير الأداء.

تسليط الضوء على بعض النقائص التي تعاني منها المؤسسة البنكية.

بالمقابل يبين البحث المتطلبات و الشروط اللازمة لإرساء نظام معلومات قوي و فعال يمكن الاعتماد عليه لتطوير و تحسين أداء الخدمة البنكية.

سادسا: حدود الدراسة :

و قد تمت الدراسة وفق الإطار التالي:

الإطار الزمني: خلال السنة الجامعية 2020/2019.

الإطار المكاني: وقع الاختيار على عينة من البنوك و هي بنك التنمية المحلية سعيدة BDL كونه من ضمن البنوك العمومية المهيمنة على سوق الائتمان في الجزائر.

سابعا: المنهج المتبع في الدراسة:

للإجابة على الإشكالية و توضيح الموضوع اخترنا المنهج الوصفي و ذلك بغرض تجلية المفاهيم العامة، كما اخترنا المنهج التحليلي و ذلك لتحليل المعطيات.

أما الجزء التطبيقي اخترنا منهج دراسة حالة لأنه يناسب هذا الجزء و اعتمدنا على عدة تقنيات نذكر منها: الملاحظة، الاستبيان، الزيارة الميدانية لبنك التنمية المحلية (BDL).

ثامنا: محتويات الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة و اختبار صحة الفرضيات المقدمة المتعلقة بموضوع بحثنا هذا تم تقسيمه إلى فصلين فصل نظري و فصل تطبيقي على النحو التالي:

الفصل الأول: تمت عنونته بنظام المعلومات البنكي، حيث تضمن محتوى هذا النظام و مميزاته و كل حيثياته.

الفصل الثاني: خصصناه إلى دراسة تطبيقية من خلال تحليل استبيان موزع على عينة البحث و معالجته قصد استخراج النتائج الميدانية للبحث.

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي

تمهيد:

شهدت مفاهيم نظم المعلومات تطورا كبيرا ومتسارعا في ظل ثورة المعلومات والتقنيات التي أصبحت الصفة المميزة لعصرنا الحاضر ، فالانتقال من نظم المعلومات اليدوية والأرشفة إلى نظم المعلومات المحسوبة ونظم الذكاء الاصطناعي ، ونظم دعم القرارات ونظم الخبرة أدى إلى إعادة النظر في كل أعمال المنظمات ، كما أدى هذا التطور إلى زيادة حجم المعلومات التي يجب أن تعالج وتخزن وتقدم بشكل ملائم ومناسب من أجل استخدامها في إدارة شؤون المنظمة وأنشطتها فكان من الأهمية بمكان مسايرة هذا التطور المتسارع الاستفادة منه في إدارة المنظمات بشكل فعال .

إن التحديات التي تواجه المنظمات اليوم أصبحت كثيرة ، لذا ينبغي التنبيه على دور المعلومات في المنظمة ، باعتبارها موردا هاما من الموارد الإستراتيجية التي يمكن الاستغناء عنها ، ولا يمكن أداء أي عملية في المنظمة دون الاعتماد عليها ، لما لها من دور هام في تحديد فعالية وكفاءة المنظمة بهدف توفير معلومات ذات جودة عالية ، لضمان وصولها موثوقة وصحيحة ودقيقة في كافة المستويات الإدارية بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب باعتبارها الركيزة الأساسية لاتخاذ القرارات الرشيدة ، ومن خلال السيطرة على الكم الهائل من البيانات التي تتحصل عليها من مصادر داخلية وخارجية ، والذي يعد خطوة ضرورية وركيزة أساسية لإدارة شؤونها ، وضمان بقائها .

بناء على ما سبق سوف نعالج هذا الفصل من خلال النقاط التالية :

المبحث الأول : ماهية نظام المعلومات

المبحث الثاني : ماهية نظام المعلومات البنكي

المبحث الثالث : أساسيات نظام المعلومات البنكي

المبحث الأول : ماهية نظام المعلومات

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

ساعدت الثورة التكنولوجية على نشأة ما يعرف بنظام المعلومات و سارعت المنظمات في استخدامه و تطبيقه على جميع فروعها و أقسامها و ذلك نتيجة المنافسة القوية و ضغوط البيئة الخارجية و السعي نحو التمييز في الأداء مما يضمن لها البقاء و تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات

أولا يمكن أن نعرف نظام المعلومات (information system) بأنه مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها (set of interrelated component) التي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها و بثها وتوزيعها، بغرض دعم صنع القرار والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة، إضافة إلى تحليل المشكلات. ويشتمل نظام المعلومات على بيانات عن الأشخاص الأساسيين، والأماكن والنشاطات والأمر الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة بها.¹

- نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المرتبطة فيما بينها لإنتاج المعلومات وذلك بمعالجتها، وتخزين البيانات لأجل استخدامها في العملية الرقابية واتخاذ القرارات الصائبة في المؤسسة.²

نظام المعلومات مجموعة من النشاطات والأعمال التي تضمن تجميع ونقل وحفظ وانتقاء ومعالجة وتقديم المعلومات إلى الإدارة لكي يتمكن العاملون فيها وعلى مختلف مستوياتهم من تنفيذ وظائفهم بالشكل المطلوب.³

كما يمكن اعتبار نظم المعلومات بأنها مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل معا ، على جمع واسترجاع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات ، لعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة والتحليل والملاحظة في المنظمة. وهي بنفس الوقت مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات والاتصالات ، وقواعد البيانات، تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آليا على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد.⁴

عرف كل من laudon and laudon نظم المعلومات information System على أنها عبارة عن مجموعة من المكونات components أو العناصر المترابطة والمتفاعلة معا ، والتي تتولى مهام جمع أو استرجاع وتشغيل ، وتخزين ، وتوزيع

¹د.منعم مزيرد، محمد الفيومي، ادارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، ط1، الشركة العربية للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013، ص29
²د. خالد قاشي نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار) الطبعة العربية ،دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان 2014 ص52

³مسان كرومية، نظم المعلومات الادارية ، مطبوعة ، جامعة سعيدة ، 2014 ، ص10
⁴عبد الحكيم شاهد ، اثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على إدارة الأزمات في القطاع المصرفي الجزائري، ورقة، 2017، ص15

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

المعلومات اللازمة لدعم عمليات اتخاذ القرارات moking-decision والتنسيق والرقابة في المنظمة. إضافة إلى ذلك فإن نظم المعلومات يمكن أيضا أن تلعب دورا هاما في معاونة المديرين والعاملين في المنظمة على تحليل المشكلات ، والتصور المرئي للموضوعات المعقدة ، وتنمية المنتجات الجديدة .⁵

المطلب الثاني: أنواع نظام المعلومات

هناك ثلاثة تصنيفات رئيسية من نظم المعلومات تخدم المستويات التنظيمية المختلفة في المنظمة وهي (Mecload .Schell.2007) :

-نظم المستوى التشغيلي

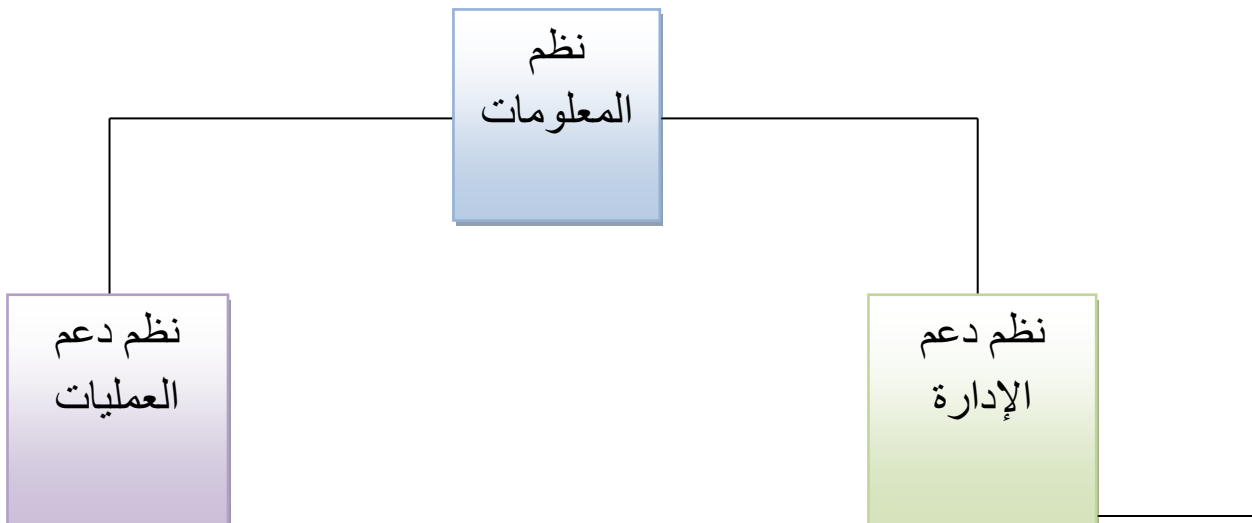
-نظم المستوى الإداري المرحلي (التكتيكي)

-نظم المستوى الاستراتيجي

أما (OBrien& Marakas.2011) يرى أن أنواع نظم المعلومات وتطبيقاتها التي يتم تنفيذها في عالم الأعمال يمكن تصنيفها من خلال تقسيمها إلى:

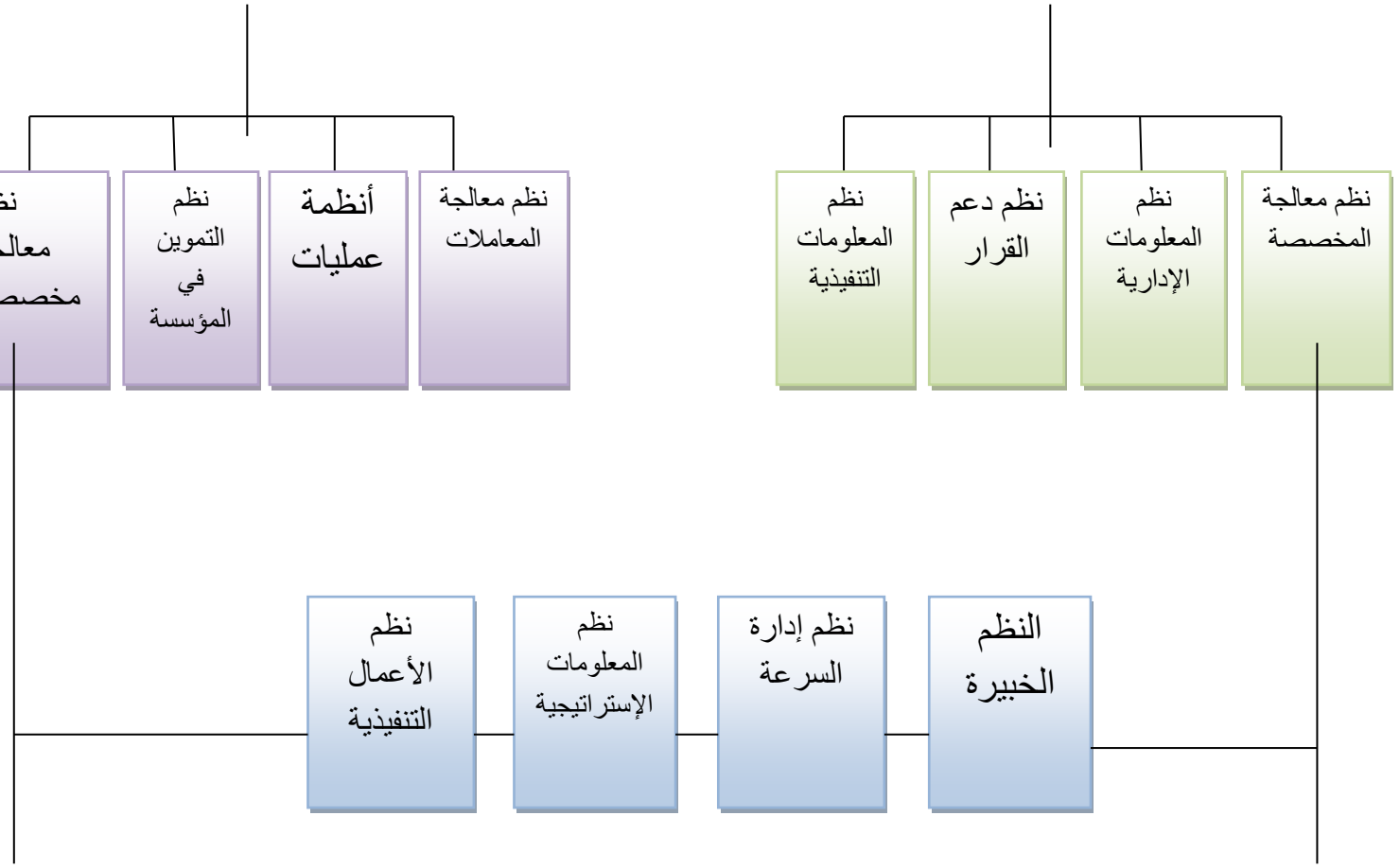
- نظم دعم العمليات
- نظم دعم الإدارة

وهذا ما يوضحه الشكل 1 حيث يعبر عن التصنيف المفاهيمي لتطبيقات نظم المعلومات حيث تم تصنيف نظم المعلومات بهذه الطريقة لتسليط الضوء على الأدوار الرئيسية للنظم في العمليات وإدارة الأعمال .⁶



⁵. ثابت عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، ط1، دار الجامعة ، الإسكندرية ، 2005، 123.122

⁶.د.زيد احمد العبادي ،نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات، ط1، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص24.



7 أنواع نظم المعلومات حسب تقسيم OBRIEN & Marakas

1 نظم دعم العمليات والتشغيل:

وهي النظم التي تختص بتشغيل البيانات العمليات التي تجري في المنظمة وتعمل على إنتاج مجموعة متنوعة من المنتجات المعلومات التي تستخدمها المنظمات في أعمالها وتقوم بذلك من خلال نظمها الفرعية التالية :

نظم معالجة المعاملات (TPS) transaction processing systems

هي النظم التي تقوم بمعالجة البيانات الناتجة عن المعاملات التجارية وتحديث قواعد البيانات التشغيلية وإنتاج مستندات الأعمال في المنظمة وتختص بتشغيل وتسجيل البيانات عن نتائج عمليات التحويل . مثل النظم المحاسبية .

أنظمة عمليات السيطرة⁸ Process Control Systems (PCS)

⁷ زيد احمد العبادي نفس المرجع السابق ص25

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

هي النظم التي تعمل على رصد ومراقبة العمليات في المنظمة وتختص بالقرارات التشغيلية التي تتحكم بعمليات المنظمة وهذه القرارات تتصف بالروتينية أو المبرمجة التي يمكن للحاسب القيام بها . ومن الأمثلة على هذه النظم : أنظمة الإنتاج وتوليد الطاقة وأنظمة التحكم .

نظم التعاون في المؤسسة Enterprise ColloborationSystems(ECS)

هي النظم التي تقوم بدعم إنتاجية المكاتب والاتصالات وكذلك تقوم بوظيفة دعم الفرق ومجموعات العمل والاتصالات والتعاون في المنظمة لذلك فهي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين ونقل البيانات بطريقة الكترونية . ومن الأمثلة على هذه النظم : البريد الالكتروني الدردشة المؤتمرات الفيديوية وكذلك تدعى هذه النظم نظم أتمتة المكاتب

2 نظم دعم الإدارة :

هي نظم المعلومات التي تركز على توفير وتزويد المعلومات والدعم لاتخاذ القرارات الفعالة من جانب المديرين في المنظمات .

ويتحقق هذا الهدف من خلال النظم الفرعية التالية :

نظم المعلومات الإدارية (MIS) Management Information System

هي نظم التي على توفير المعلومات وعرضها على شكل تقارير لدعم اتخاذ القرار في مجال الأعمال والتي تخدم المستوى الإداري ومن الأمثلة على هذا النظم نظام تحليل المبيعات وأداء الإنتاج .

نظم دعم القرار (DSS) Decision Support Systems

هي النظم التي تعمل على توفير الدعم المباشر لصانعي القرار وذلك عن طريق توفيرها لنماذج لصنع القرار ولقواعد بيانات خاصة موجهة نحو القرارات شبه المبرمجة أو الغير مبرمجة حيث توفر الإجابات حول النتائج المحتملة لكل بديل .

بالإضافة إلى أنها تقدم الدعم التفاعلي بين المديرين والمهنيين ورجال الأعمال لتساعدهم في عمليات صنع القرار . ومن الأمثلة على هذه النظم نظم تسعير المنتجات وتحليل المخاطر .

نظم المعلومات التنفيذية

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

هي النظم التي تختص بتزويد الإدارة العليا بالمعلومات الخاصة بها, فهذه النظم موجهة لتلبية حاجات الإدارة العليا من المعلومات الإستراتيجية ,وتقوم هذه النظم بتوفير المستلزمات للإدارة العليا لتحقيق الأهداف الإستراتيجية , وذلك من خلال عملها على توفير المعلومات الهامة من نظم المعلومات الإدارية (MIS) , ومن نظم دعم القرار (DSS) , وغيرها من المصادر لتلبي احتياجات المديرين التنفيذيين من المعلومات . ومن الأمثلة على هذه النظم تحليلات أداء الأعمال , ونظم دعم التخطيط الاستراتيجي .

أما التصنيفات الأخرى من النظم والتي تدعم التصنيفين سابقين الذكر أي التطبيقات التي تدعم العمليات أو الإدارة وهي :⁹

النظم الخبيرة :

هي النظم القائمة على المعرفة التي توفر مشورة ونصيحة الخبراء والحلول للمشاكل الخاصة بالمجال معين وتقوم بدور الخبراء الاستشاريين للمستخدمين وهذه النظم تطور لعلم ذكاء الاصطناعي مثل أنظمة التشخيص والصيانة .

نظم إدارة المعرفة :

هي النظم القائمة على المعرفة التي تدعم إنشاء وتنظيم ونشر المعرفة داخل المنظمة مثل الانترنت الوصول إلى أفضل ممارسات الأعمال واستراتيجيات المبيعات المقترحة ونظم حل المشاكل والعلاء .

نظم المعلومات الإستراتيجية :

هي النظم التي تدعم العمليات أو الإدارة التي تساعد على إنتاج منتجات أو خدمات أو عمليات تعمل على اكتساب ميزة إستراتيجية للمنظمة على منافسيها وتحقيق الأهداف الإستراتيجية على المدى الطويل ومن الأمثلة على هذه النظم أنظمة تداول الأسهم عبر الانترنت وأنظمة تتبع الشحنات وأنظمة التجارة الالكترونية .

نظم الأعمال الوظيفية :

هي الأنظمة التي تعمل على دعم مجموعة متنوعة من التطبيقات العملية والإدارية لوظائف الأعمال الأساسية للمنظمة كوظائف الإنتاج والتسويق ومن الأمثلة على هذه النظم نظم إدارة الموارد البشرية .

أما (I(laudon&laudon 201) فقد قسم نظم المعلومات إلى أربع أنواع رئيسية وهي :

⁹ زيد احمد العبادي. نفس المرجع السابق ص29،28.

- ✓ نظم معالجة المعاملات
- ✓ نظم المعلومات الإدارية
- ✓ نظم دعم القرار
- ✓ نظم ذكاء الأعمال (نظم دعم الإدارة التنفيذية).

وفيما يلي نبذة مختصرة عن تلك الأنواع من وجهة نظر laudon

نظم معالجة المعاملات :

نظم معالجة المعاملات هي تلك النظم الحاسوبية التي تهدف إلى تأمين المعلومات التي تحتاجها المنظمة في المستوى التشغيلي حيث تتولى تسجيل ومعالجة الوقائع والأحداث وتفصيل الأنشطة الروتينية اليومية لأنشطة الأعمال الروتينية مثل معاملات البيع وأوامر الشراء إعداد كشوف الرواتب 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 المبرمجة كما وتساعد هذه النظم في توثيق كل الأنشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالانترنت .

نظم المعلومات الإدارية :10

تعتبر هذه النظم من أكثر النظم في التطبيقات العملية لأنها تتعامل مباشرة مع المعلومات وتخدم المستوى الإداري حيث أنها تزود المديرين في الإدارة الوسطى بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفهم وعملياتهم وهي عبارة عن نوع خاص من أنظمة العمل التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل التقاط ونقل وتحويل واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات التي تدعم واحدا أو أكثر من أنظمة العمل.

نظم دعم القرار :

تخدم هذه النظم عملية دعم القرار من قبل المديرين وخاصة في المستوى الاستراتيجي وتكون عادة هذه النظم متفاعلة ومرنة مصممة لدعم عملية صنع القرارات وخاصة المعقدة وكذلك حل المشكلات.

كما وتساعد على تحسين عملية صنع القرار بتزويدها بالمعلومات التي تزيد من مستوى اتخاذ القرار وكذلك تعطيه القوة للاستجابة والمرونة للتقلبات في البيئة المحيطة بالمنظمة ومن أمثلة نظم دعم القرار هو ذلك النظام الموجود في مساحات نقاط البيع point of sale حيث يتم استخدام المعلومات من نظم دعم القرار لتحليل اتجاهات

¹⁰ زيد احمد العبادي.نفس المرجع السابق ص31-30

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

المبيعات والتنبؤ بالطلب على المنتجات وتستخدم النماذج الرياضية والإحصائية المختلفة والمحاكاة التي تسمح للمدراء باختبار السيناريوهات المختلفة نحو مستقبل المنظمة على أساس الحاضر وكذلك التنبؤات من داخل المنظمة ومن المصادر الخارجية أيضا .

ومن هنا أصبحت نظم دعم القرار تلعب دورا واسعا في اتخاذ القرارات شبه المهيكلة وغير مهيكلة من خلال تحديدها للإجراءات والأشكال المختلفة التي تستخدم في حل المشكلات ذات العلاقة بالقرارات الإستراتيجية للمنظمة .

نظم دعم المديرين التنفيذيين :

وهي نظم المعلومات الموجهة لدعم المديرين في المستويات الإدارية بالمرحلة العليا (الإستراتيجية) في عملية صنع القرارات غير المهيكلة .

وتعتمد نظم معلومات دعم المديرين التنفيذيين على المعلومات الداخلية والمتوفرة والمستخدمه من نظم المعلومات الإدارية وكذلك من نظم دعم القرار بالإضافة إلى معلومات خارجية عن الإحداث البيئية المحيطة بالمنظمة . وقد جرت العادة على أن هذا النظام يزود المنظمة بالمنتجات والخدمات والقدرات التي تحقق الميزة التنافسية على المنافسين في سوق الأعمال كما ويشجع على ابتكار الأعمال وتحسين عملياتها ويساهم في بناء الموارد المعلوماتية للمنظمة ويعتمد أيضا هذا النظام على استخدام تكنولوجيا المعلوماتية في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام صناعات القرار في الإدارة العليا باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من الرسوم الجغرافية والبرامج المختلفة . وبالرغم من أن جميع أنواع نظم المعلومات تقوم بخدمة المنظمة ومساعدتها إلا أنه يوجد فروق يبين تلك الأنواع من النظم حيث يبين الجدول ذلك .¹¹

وجه المقارنة	TPS	MIS	DSS	ESS
--------------	-----	-----	-----	-----

¹¹ زيد احمد العبادي. نفس المرجع السابق ص33

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

البيانات المجمعة الخارجية والداخلية	بيانات بحجم منخفض لتحليلها. نماذج تحليلية وأدوات تحليل البيانات	ملخص بيانات المعاملات والبيانات كبيرة الحجم، ونماذج بسيطة	المعاملات ، الإحداث	مدخلات المعلومات
الرسومات، المحاكاة التفاعل	المحاكاة، التفاعل التحليل	التقارير الروتينية، نماذج بسيطة، تحليل على مستوى منخفض	الفرز، الإدراج، دمج وتحديث	المعالجة
الإسقاطات، الردود على الاستفسارات	تقارير خاصة، تحليل القرار، الرد على الاستفسارات	ملخص وتقارير استثنائية	تقارير مفصلة، القوائم ملخصات	المخرجات
مدراء الفئة العليا	المخصصين الكادر الفني	مدراء الفئة الوسطى	موظفي العمليات ،المشرفين	الفئة المستخدمة

المطلب الثالث: أهداف ووظائف نظام المعلومات

1 أهداف نظام المعلومات

أولا أهداف نظام المعلومات :

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

هناك عدة مزايا تتحقق من توافر نظام جيد للمعلومات بها من أهمها :

1 تحقيق الكفاءة :

المقصود بالكفاءة القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل ، ويكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوية كتوفير تقارير المخزون أو المرتبات وغيرها من واقع قاعدة البيانات ،وبذلك تقليل الحاجة إلى من يقوم بإمسك سجلات البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير إضافة إلى استخدام النماذج الرياضية فيما يخص عمليات الرقابة وكذا ربط المؤسسة بشبكات الاتصال¹².

2 الوصول إلى الفعالية :

تشير الفعالية إلى مدى تحقيق أهداف المنظمة، وتتحقق الفعالية من خلال مساعدة المديرين في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل لعملاء المنظمة وليس هناك مثال أفضل من استخدام الآلات المصرف السريع في البنوك، حيث يمكن للعملاء السحب من أرصدهم على مدار اليوم.¹³

3 تحسين أداء الخدمة : تهدف نظم المعلومات إلى تحقيق خدمات ذات مستوى أفضل لعملاء المؤسسة وأفضل مثال على ذلك استخدام آلات الصرف السريع في المصارف حيث يمكن للعملاء السحب من أرصدها على مدار اليوم.¹⁴

4 تطوير المنتج :

لنظام المعلومات دور رئيسي في تطوير المنتجات كما يحدث في البنوك والوكالات السياحية وشركات التأمين... الخ.¹⁵

5 التعرف على الفرص واستغلالها :

تعيش المنظمات في مناخ سريع التغيير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لها واستغلالها بسرعة لتأقلم مع كل التغييرات، مما يستدعي توفير أساس لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تأتي من داخل المنظمة أو خارجها ،

¹²ابوعزة بادية ،دور نظام المعلومات في دعم وتوجيه إستراتيجية المؤسسة ،2015،ص23

¹³إكرام مزعاش مروة سردي . دور تدقيق الأنظمة المعلوماتية في تسيير البنوك التجارية 2015ص19

¹⁴مزوني يسمين عامر عيونة دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية 2016ص16

¹⁵وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك لرفع من مستوى أدائها دراسة حالة وادي 2013/2014ص19

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

فيحتوي كل نظام معلومات على قاعدة تقوم على جمع كل البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلف إدارات المنظمة في استخدامها .

لكن حتى يحقق نظام المعلومات الأهداف السالفة الذكر، فإنه يجب أن يستوفي عدة شروط كالثقة، الفعالية، المنفعة، السرعة والسرية المعلومات، هذه الأخيرة يتم حفظها، تحليلها وتخزينها بطريقة تسمح بتوفيرها إلى كل المستويات التنظيمية دون احتكار، وبالتالي فإن نظام المعلومات يحتاج لعدد من المكونات والموارد لأداء مهامه المختلفة.

وحسب j.l.peaucellek : فإنه من الممكن التعرف على ثلاثة أهداف لنظام المعلومات:

1القرار:

إن نظام المعلومات يمكن التحكم في عدد من القرارات التي تترجم من خلال نشاطات المؤسسة. كما انه يوفر لأصحاب القرارات العناصر اللازمة لاتخاذ القرار، ودراسة النتائج المتوقعة من هذا القرار أي أن نظم المعلومات يهدف إلى المساعدة في اتخاذ القرارات. وينبغي أن لا يكون الحاسوب محل اعتماد صاحب القرار عند اتخاذ القرار بقدر ما ينبغي أن يكون أداة مساعدة لنشر وتعميم القرار بعد اتخاذه.

2المتابعة:

إن نظام المعلومات ينبغي أن يكون هو ذاكرة المؤسسة التي تحفظ لها جميع ماضيها ممثلا في الأرشيف، وبالرجوع إلى هذا الأرشيف تتم المتابعة الجيدة لتطور المؤسسة حيث سيتم الكشف عن جميع الوضعيات الغير طبيعیه لتفاديه¹⁶.

3التنسيق:

معالجة المعلومات يحضر المؤسسة لتنسيق نشاطاتها وأنظمتها الفرعية كما سبق هنالك أهداف نظام المعلومات على تحقيقها وهي:

✓ تزويد الإدارة بالبيانات والمعلومات التي تحتاجها في الوقت المناسب.

✓ تحديد ميكانيزمات جمع، معالجة، وعرض المعلومات لتسهيل عملية اتخاذ القرار وتحديد الشكل المناسب للمعلومات وتقييم تكلفتها.

¹⁶ابدواي ايمان بوري خديجة مدى إسهام نظام المعلومات في تحسين أداء المؤسسة 2018 ص20

✓ تحديد الظرف الذي يحتاج إلى المعلومات ومجال استخدامها.¹⁷

6 ربط العملاء بالشركة :

يمكن لكل من الشركة وعملائها الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات ، فيمكن للشركة جعل عملائها أكثر قربا وارتباطا بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم ومن ثم كسب رضاهم عن خدماتها وبالشكل الذي يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول إلى الشركات المنافسة، فعلى سبيل المثال أقامت شركة "سنجر" . نظام المعلومات يسمح لعملائها الاتصال بالحاسب الآلي للشركة ووضع الأوامر عليه والتحقق من تنفيذ أوامرهم ومراجعة الأسعار وغيرها من المعلومات التي يحتاجها العملاء .¹⁸

ثانيا : وظائف نظام المعلومات

1 تزويد الإدارة العليا بالمعلومات:

تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات، خاصة إننا نعيش في عالم تعقدت علاقاته وتشعبت تخصصاته، حيث يلاحظ مثلا أن سرعة حصر المخزون بالمنشأة يساعد على تحديد خطها الإنتاجي في المستقبل القريب، كما أن دقة التعرف على الكفاءات البشرية الموجودة يساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب، بما أن تلك القرارات التكتيكية (قريبة المدى) ليست هي كل ما يتمخض عنه نظام معلومات جيد، ولكن هناك أيضا دور للنظام في صنع القرارات الإستراتيجية (بعيدة المدى).

2 تحديد المسؤولية:

تساعد نظم معلومات في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمنشأة وبالتالي تحديد المسؤولية هؤلاء والنظام الجيد هو الذي يحسب الحجم الحقيقي للفرد المطلوب رسم دورها في المنشأة، حتى لا يكلف بما هو أكثر من طاقته فتضطرب الأمور فيما بعد عند عجزه عن القيام بمهمته. وبتحديد المسؤولية أيضا فإنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

¹⁷بوطالبي فاطمة الزهراء ،الحوكمة ونظام المعلومات ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر 2014/2015 جامعة سعيدة ص51

¹⁸اكرام مزعاش مروة سردي . دور تدقيق الأنظمة المعلوماتية في تسيير البنوك التجارية 2015 ص19

3 تخفيض عدد المشاكل:

لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي، بيد أنه عمليا من غير الممكن التخلص من كل المشاكل ولكن فقط تخفيض عددها وتخفيض حجمها كلما أمكن ذلك.¹⁹

4تنظيم الإجراءات:

وهذه الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم "النظام" أي شيء مخطط ومحدد ومرتب وفي غيبة النظام في فإن الغلبة تكون للفوضى والعشوائية، والمؤسسة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات وسد ثغرات في خطط سير العمل الحالية.

5السيطرة على الموارد المتاحة:

والموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات، أو بشرية كالعاملين والعملاء أو معنوية كالبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها، إلا أن هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عملا في منتهى الأهمية، للاستفادة منها استفادة قصوى. فعلى سبيل المثال يمكن للمؤسسة أن تحصر عدد والتخصصات العاملين بها، لتعيد توزيع أدوارهم ووظائفهم ما يكفل الاستفادة منهم في زيادة الإنتاج دونما الحاجة لتعيين أي عامل إضافي.

6ضمان انسياب العمل:

من وظائف النظام أن يؤدي إلى التنسيق والانسجام بين النظم الفرعية بما يكفل انسياب العمل والتخلص من الاختناقات الموجودة، ففي مؤسسة يتم بها العمل على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الأدوار والطاقات، بما لا يخلق تكديسا في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها.²⁰

المبحث الثاني : ماهية نظام المعلومات البنكي

المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات البنكي

يعرف نظام المعلومات البنكي بأنه " نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أو من الخارجية ومعالجة هذه البيانات أليا وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة

¹⁹ مزغني بلقاسم، نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي 2013/2014 ص15

²⁰ حسين ذيب فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان دراسة حالة ورقة 2011/2012 ص44

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

عن المعالجة بحيث تساعد في حل المشكلات وصنع القرارات البنكية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب، كما هناك من عرفها بأنها مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف.²¹

وعرفه "alter" سنة 2004 بأنه: النظم التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات لنقل المعلومات وتخزينها ومعالجتها وعرضها في عملية أو أكثر.²²

يعرف بأنه النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجة، في تجميع وخرن وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة والجودة والشمول المطلوبين.²³

المطلب الثاني : أنواع نظام المعلومات البنكي

اختلف الباحثون في تقسيم نظم المعلومات المصرفية على أشكال متعددة نذكر منها ما يلي:

أولا يقسمها رضا صاحب احمد أبو حمد وفائق قدوري وفق التالي :

1- نظام تشغيل التعاملات المبنية على الحاسب الالكتروني :

أ مفهومه: ويمكن تسميته بنظام معالجة البيانات ويعرف بأنه نوع من نظم المعلومات مهمتها تجميع وتشغيل البيانات الخاصة بتعاملات أنشطة البنك ومخرجاتها على شكل تقارير دورية كما يمتاز هذا النظام بأنه :

- نظام يهتم بمعاملات تمت في البنك.
- حفظ البيانات وتخزينها في ملفات الكترونية داخل الحاسوب إلى حين الاستفادة منها.

²¹دحمانى سيد احمد مهداوي عابد دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمة البنكية دراسة مقارنة سعيدة 2017/2018 ص19

²²حيوانى نسرين دور نظام المعلومات في تسيير المخاطر البنكية دراسة حالة ام البواقي 2014/2015 ص19

²³دلوم رزيقة دور نظام المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة المسيلة 2016/2017 ص17

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

- تقديم تقارير دورية عن التعاملات المصرفية للاستفادة منها من قبل المستويات الإدارية الأولى .²⁴

ب وظائفه :

- تجميع البيانات وإدخالها في الحاسب : وتتلخص هذه العملية في إدخال البيانات بأي وسيلة كاستخدام وسائط البيانات أو الاسطوانات الممغنطة لنقلها داخل الحاسوب للقيام فيما بعد بمعالجتها.

وظيفة معالجة البيانات المصرفية وتتضمن ما يلي:

- إنشاء ملفات التخزين البيانات فيها.
- تبويب البيانات وترتيبها للمعالجة السريعة للبيانات ويأخذ كل سجل رقم محدد يمكن من خلاله إيجاد البيانات هذا السجل.
- الفهرسة : وهو إعداد ملف صغير يحتوي على حقلين الأول يوضح فيه رقم السجل أما الحقل الثاني يتضمن اسم الملف المطلوب.
- تحديد الملفات أي تعديلها كلما طرأ جديد على البيانات وهذا لكي تتم المعالجة وفق أحدث ما توصل إليه من بيانات.
- تلخيص تشغيل البيانات : تتم في هذه العملية تلخيص البيانات في ملفات لتستخدمها عادة الإدارة العليا التي تريد بيانات ملخصة بعيدة عن التفصيل .
- وظيفة تخزين البيانات : وتعني تخزين البيانات المعالجة في ملفات ويتم تخزينها في اسطوانات وأجهزة تخزين مختلفة ويوضح كل موضوع معين ملف خاص لتتشكل قاعدة البيانات.
- وظيفة توليد التقارير والمستندات: يجب وضع التقارير في قالب يمكن من استعادتها والاستفادة منها من قبل متخذ القرار أو المستخدم النهائي لها.
- وظيفة تقديم الاستفسارات لمسئولي المصرف : وتهدف هذه الوظيفة في تقديم إجابات عن الاستفسارات التي يطلبها المستخدم النهائي .

2 نظام المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الالكتروني:

مفهوم: هو نظام متكامل لتوفير المعلومات لدعم العمليات والإدارة واتخاذ القرارات في البنك ويعرف بأنه أحد تطبيقات نظم المعلومات يعمل على توفير المعلومات لإصدار تقارير دورية لإدارة البنوك للمساعدة على اتخاذ القرار.

ويتميز الهيكل التصميمي لنظام المعلومات الإدارية المصرفية بأن:

²⁴وليد مرتضى نوه ، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة وادي 2013/2014 ص71

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

-وظائفه الأساسية تقديم إمداد للمديرين بالمعلومات في المجال وظائفهم.

-مخرجات النظام تتمثل في التقارير المطبوعة والاستشارات الفورية.

ويدعم هذا النظام صنع القرار المصرفي لأنه يعطي معلومات شاملة لنشاطات البنك ويتابع المشكلات الإدارية في البنك.

- 3 نظام دعم القرار المصرفي في المبني على الحاسب الالكتروني:

مفهوم نظام دعم القرار المصرفي:

وهو نظام يعتمد على الحاسب الآلي يعمل على تزويد متخذ القرار بالمعلومات ويمكن أن نعرفه بأنه نظام يعتمد على الحاسب الالكتروني في توفير المعلومات التي تساهم في حل المشاكل الإدارية غير المهيكلة والنصف المهيكلة.

ويتميز هذا النظام بالخصائص التالية²⁵:

- يعمل هذا النظام على التنسيق بين متخذ القرار المصرفي وبين الحاسوب باستخدام محطات صرفية متصلة بالحاسب المركزي ، ويستطيع متخذ القرار الاستفسار عن شيء معين ويقوم النظام بالإجابة عنها.
- يستعمل هذا النظام خاصة في القرارات الغير مهيكلة والقرارات النصف المهيكلة التي تتخذها المستويات الإدارية العليا.
- يتمتع هذا النظام بالمرونة أي بالتكيف مع متطلبات متخذ القرار.
- بيانات هذا النظام يحصل عليها من نظام تشغيل المعاملات ومن نظام المعلومات الإدارية وكذلك قواعد البيانات الخارجية.
- يستخدم هذا النظام النماذج ويعمل على تحليل البيانات التشغيلية والإدارية والخارجية التي تم الحصول عليها.
- مخرجات النظام تخرج على شكل تقارير مطبوعة أو استجابة فورية أو رسوم بيانية وتوضيحية.

4 الذكاء الاصطناعي ونظام الخبرة البنكية:

أ مفهومها :

²⁵ وليد مرتضى نوه. نفس المرجع السابق ص 72

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

وهي برامج حاسوبية قادرة على القيام بمهام متخصصة قائمة على تصورات خبراء بشريين لتلك المهام أو توصف بأنها تحاكي تفكير الخبرة البشري.

ب مكوناتها :

1 قاعدة المعرفة البنكية: وتحتوي عده أنواع نذكر منها:

المعرفة بالحقائق وهي مجموعة الحقائق التي تمس مجالاً معيناً.

المعرفة الموجهة : وتحتوي على إجراءات والقواعد التي تساعد الخبير في التعرف على أسباب المشكلة موضوع البحث.

2 برنامج الاستدلال: وهي المكونات الغير مادية للحاسب ويتكون نظام الخبرة من حزم برامج متنوعة وأهمها برنامج الاستدلال ومهمته تصفية المعلومات المرتبطة بمشكلة معينة كما يقوم البرنامج برسم العلاقة بين متغيرات المشكلة ثم تقدم توصيات على شكل خطوات لعلاج المشكلة، كما تتضمن حزمة البرامج على برنامج تفسيري يتيح الإجابة عن الاستفسارات في شكل خطوات لحل المشكلة كما تضم الحزمة برامج اكتساب المعرفة ومهمتها تحديث البيانات بالمعلومات الجديدة.

3 المكونات المادية للحاسوب : تشمل محطات الحاسب المتصلة بالحاسب المركزي الذي يقدم خدماته لكل المحطات بحيث يكون نظام الخبرة موزعة على المستخدمين وذلك من خلال إضافة حزم البرامج اللازمة لاستخدام البيانات داخل البنك.

4الموارد البشرية : قبل بناء نظام الخبرة المصرفية يتم الاعتماد على خبراء بشريين في البنوك لإيداع خبرتهم في النظام والاستفادة منها عند الاقتضاء.

ج فوائدها : نذكر منها ما يلي :

1. الحصول على قاعدة المعرفة التي تتيح الحلول المختلفة مما يوفر خبرات للبنك.

2. تنمية الموظفين ورفع كفاءتهم بواسطة الخبرات المتنوعة

3. يزيد نظام الخبرة من دقة وسرعة ومرونة العمل البنكي

4. يقدم النظام الخبرة البنكية نصح والحلول في حالة عدم تأكد

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

ثانيا : أما نجم عبد الله الحميدي وآخرون فيقسمون نظام معلومات إلى نظم فرعية كما يلي:

1 النظام الفرعي لإنتاج الخدمات المصرفية : وتتمثل مهمة هذا النظام في استقبال المعلومات المعالجة في ما يختص بالمستلزمات إنتاج الخدمات المصرفية ونذكر من هذه المستلزمات : العنصر البشري، الآلات، تقنية المعلومات والاتصال والموارد المالية... الخ ويستفاد من هذه المعلومات في الوصول إلى القرار الأمثل وتحسين الخدمات المصرفية.

2 نظام الفرعي للتكاليف: ويختص بالمعلومات التكلفة المصاحبة لعملية إنتاج وتوزيع الخدمات المصرفية مما يساعد في ترشيد وتحديد التكاليف وينتج عنه انخفاض في التكلفة الإجمالية للخدمات المصرفية بما يؤدي في النهاية لارتفاع عدد العملاء البنك.

3 النظام الفرعي للجودة : يهتم هذا النظام بالمعلومات مواصفات جودة الخدمات المصرفية والسعي نحو تحقيق أعلى قدر من الجودة وفقا لما هو مطلوب ومحدد وتحسين مستوى الخدمة شكلا ومضمونا.

4 نظام لكل قسم من أقسام المصرف: وهو يهتم بالمعلومات المقدمة لكل قسم من أقسام البنك وتوزع على كل قسم مثل قسم التسويات، المراسلات و الحوالات وقسم الكفالات.... الخ.

5 النظام الفرعي للتدريب المصرفي: ويتلقى هذا النظام مخرجات نظام معلومات متعلقة بالمستلزمات التدريب المصرفي وتتضمن:

أ- **المدرّبون :** اختصاصهم ومؤهلاتهم.

ب- **المتدربون :** الخبرات والمهارات اللازمة للعمل بمركز معين.

ت- **المادة التدريبية :** محتوى البرنامج التدريسي وكذلك الأساليب والوسائل المستعملة في التدريب.

ومن خلال المعلومات السابقة يصبح للإدارة معرفة بالاحتياجات التدريبية اللازمة لمراكز العمل، وكذلك وضع إستراتيجية مستقبلية للتدريب المصرفي.

6 النظام المصرفي للتسويق: يعمل هذا النظام على جمع معلومات للإدارة المصرفية فيما يخص التسويق المصرفي في إطار المزيج التسويقي " المنتج- المكان- السعر- الترويج".

7 النظام الفرعي لمعلومات الإدارة العليا في الفرع:

وتعمل على تزويد الإدارة بمعلومات ملخصة وشاملة عن أنشطة الفرع مما يساهم في خدمة نشاط الإدارة العليا في التخطيط والتنظيم والرقابة على العمليات البنكية.

8 النظام الفرعي للمعلومات الإدارة المركزية والجهات الوصية :

يزود هذا النظام الفرعي للإدارة المركزية بالمعلومات عن مستويات النشاط ونسب التنفيذ والاحتياجات والصعوبات في كل فرع من الفروع المصرفية وذلك لحل المشاكل غير الروتينية، ومعلومات تطوير البدائل الإستراتيجية وانتقاء البديل الاستراتيجي الأمثل واتخاذ القرار الاستراتيجي.

9 النظام الفرعي لمعلومات خاصة ببعض الجهات في البيئة الخارجية للمصرف:

يرتبط المصرف بالبيئة المحلية له بعلاقة وثيقة ونذكر منها الهيئات والمؤسسات وأفراد جهات حكومية وجهات ذات مصالح مشتركة وغيرها لذلك يجب على المصرف تزويد هذه البيئات بمعلومات عن المصرف، لذلك يجب على البنك التعرف على بيئته الخارجية والحصول على معلومات مفيدة له وهذا في إطار تبادل التعاون وكسب ثقة الجهات للبنك²⁶.

المطلب الثالث: خصائص النظام البنكي ودور نظم المعلومات المصرفية:

يتصف النظام بمجموعة من الخصائص يمكن تحديد أهمها²⁷:

1. **هدف النظام:** لا بد أن يكون لكل نظام في الكون هدف يسعى إلى تحقيقه وإلا لا مبرر لوجوده، بعد تحديد الهدف العام للنظام يمكن أن نحدد الأهداف الفرعية لكل عنصر من العناصر المكونة للنظام التي يجب أن تعمل معا وتتناسق تام ليحقق كل عنصر هدفه الذي يساهم في تحقيق الهدف العام للنظام.
2. **الكلية والشمول:** إن النظام ككل واحد ليس مجرد مجموعة أجزاء وعناصر، وإنه في الواقع نتاج أجزاء المكونات وينتج منها نظام يقوم على قاعدة التفاعل والتكامل المتبادل لمكوناته وعناصره أو نظمه الفرعية كما يجب النظر إلى كل

²⁶ نفس المرجع السابق ص 73

²⁷ - حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقة، 2012، ص 25.

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

- نظام فرعي على انه جزء من كل، أي التأكيد على النظرة الكلية والابتعاد عن النظرة الجزئية في علاقة أجزاء النظام بالنظام الكلي.
3. **التكيف:** يقصد به قدرة النظام على الاستجابة لمتغيرات البيئة الخارجية والأنظمة المفتوحة وشبه المفتوحة وتعتبر الأنظمة شبه المفتوحة أكثر قدرة على التكيف والوصول إلى حالة التوازن من خلال علاقتها بالبيئة الخارجية وذلك بسبب قدرتها على السيطرة على متغيرات البيئة الخارجية من خلال عملية التغذية العكسية والرقابة.
4. **حدود النظام:** للأنظمة حدود وهمية أو افتراضية أو تنظيمية لكنها غير مادية في معظم الأحيان، تفصل النظام عن بيئته الخارجية، والنظام عن غيره من النظم التي تعمل في البيئة نفسها.
5. **التحويل:** عن الهدف الأساسي للنظام هو خلق سلعة أو خدمة ذات قيمة، وذلك عن طريق استخدام الموارد المتاحة (البشرية والمادية) كمدخلات ثم تحويلها لتحقيق أهداف النظام.
6. **الترابط وانسجام بين أجزاء النظام:** إن عملية التحويل للمدخلات لن تتحقق أعلى عائد اقتصادي إن لم تتم بأقل نسبة من الهدر في تلك المدخلات، فعملية التحويل.
7. **الترابط والانسجام بين أجزاء النظام:** إن عملية التحويل للمدخلات لن تحقق أعلى عائد اقتصادي إن لم تتم بأقل نسبة من الهدر في تلك المدخلات، فعملية التحويل تعتمد بصفة أساسية على الترابط والتفاعل الداخلي للنظام.
8. **الانفتاح:** يقصد به أن النظام يتميز بالانفتاح بتعامله مع الأنظمة المختلفة في البيئة.

المبحث الثالث: مخاطر نظام المعلومات البنكي

المطلب الأول : مخاطر نظام المعلومات البنكي

تعتبر نظم المعلومات البنكية من النظم التي تواجه العديد من المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهداف تلك النظم لاعتمادها على الحاسوب، حيث تزامن التطور الكبير للحسابات وأنظمة المعلومات مع التطور تكنولوجيا المعلومات بسرعة انتشار هذه المعلومات واستخدامها إلكترونياً، ولقد صاحب هذا التطور في استخدام المعلومات الإلكترونية العديد من المخاطر والمشاكل التي تؤثر على أمن المعلومات سواء كانت تلك المخاطر مقصودة أو غير مقصودة، وتصنف هذه المخاطر من وجهات نظر مختلفة إلى عدة أنواع:

1- من حيث مصدرها:

أ- مخاطر داخلية:

حيث يعتبر موظفي البنوك المصدر الرئيسي للمخاطر الداخلية التي تتعرض لها نظم المعلومات البنكية وذلك لأن موظفي المنشآت على علم ومعرفة بمعلومات النظام وأكثر دراية من غيرهم بالنظام الرقابي المطبق لدى البنك، ومعرفة نقاط القوة والضعف ونقاط القصور لهذا النظام ويكون لديهم القدرة على التعامل مع المعلومات والوصول إليها من خلال صلاحيات الدخول الممنوحة لهم، ولذلك فإن موظفي البنوك الغير أمناء يستطيعون الوصول للبيانات وإمكانية تدميرها أو تحريفها أو تغييرها²⁸.

ب- مخاطر خارجية:

وتتمثل في أشخاص خارج البنك ليس لهم علاقة مباشرة بالبنك مثل قراصنة المعلومات والمنافسين الذين يحاولون اختراق الضوابط الرقابية والأمنية للنظام بهدف الحصول على معلومات سرية عن البنك، أو قد تتمثل في كوارث طبيعية، مثل الزلازل والبراكين والفيضانات والتي قد تحدث تدمير جزئ أو كلي للنظام في البنك²⁹.

2- من حيث المتسبب لها:

أ- مخاطر ناتجة عن العنصر البشري:

تلك الأخطاء قد تحدث من قبل أشخاص بشكل مقصود وبهدف الغش والتلاعب أو بشكل غير مقصود نتيجة الجهل أو السهو أو الخطأ.

ب- مخاطر ناتجة عن العنصر البشري:

هي تلك المخاطر التي قد تحدث بسبب كوارث طبيعية ليس للإنسان علاقة بها، مثل حدوث الزلازل والبراكين والفيضانات والتي قد تؤدي إلى تلف النظام ككل أو جزء منه.

- تركي لحسن، مخلوفي عبد السلام، نفس المرجع، ص 28.02
-29- محسن عبد النبي عبد المحسن، تأثير نظم المعلومات المصرفية والبيئية على القدرة التنافسية للبنوك، رسالة دكتوراه، جامعة عين الشمس معهد الدراسات والبحوث البيئية والعلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية، 2004، ص 24.

3- من حيث العمدية :

أ- مخاطر ناتجة عن تصرفات متعمدة (مقصودة):

تتمثل في تصرفات يقوم بها الشخص متعمداً، مثل إدخال بيانات خاطئة وهو يعلم ذلك، أو قيامه بتدمير بعض البيانات متعمداً ذلك بهدف الغش والتلاعب والسرقة، وتعتبر هذه المخاطر من المخاطر المؤثرة جداً على النظام.

ب- مخاطر ناتجة عن القيام بتصرفات غير متعمدة:

تتمثل في تصرفات يقوم بها الأشخاص نتيجة الجهل وعدم الخبرة الكافية كإدخالهم لبيانات بطريقة خاطئة بسبب عدم معرفتهم بطرق إدخالها أو السهو في عملية التسجيل، وتعتبر هذه المخاطر أقل ضرراً من المخاطر المقصودة وذلك لإمكانية إصلاحها.

4- من حيث الآثار الناتجة عنها:

أ- مخاطر تنتج عنها أضرار مادية:

هي المخاطر التي تؤدي إلى حدوث أضرار للنظام وأجهزة الكمبيوتر أو تدمير لوسائل تخزين البيانات والتي قد يكون سببها كوارث طبيعية، لا علاقة للإنسان بها أو قد تكون بسبب البشر بطريقة متعمدة أو عفوية³⁰

ب- مخاطر فنية ومنطقية:

هي المخاطر الناتجة عن أحداث قد تؤثر على البيانات وإمكانية الحصول عليها للأشخاص المخول لهم بذلك عند الحاجة لها أو إفشاء بيانات سرية لأشخاص غير مصرح لهم بمعرفتها، وذلك من خلال تعطيل في ذاكرة الكمبيوتر، أو إدخال فيروسات للكمبيوتر قد تفسد البيانات أو جزء منها وتلك المخاطر قد تؤثر على الموقف التنافسي للمنشآت³¹.

5- من حيث علاقتها بمراحل النظام:

أ- مخاطر المدخلات:

هي المخاطر الناتجة عن عدم تسجيل البيانات في الوقت المناسب وبشكلها الصحيح أو عدم نقل البيانات بدقة خلال خطوط الاتصال.

- محسن عبد النبي عبد المحسن، نفس المرجع، ص 24. ³⁰
تركلي لحسن، مخلوفي عبد السلام، نفس المرجع، ص 03. ³¹

ب- مخاطر تشغيل البيانات:

يقصد بها المخاطر المتعلقة بالبيانات المخزنة في ذاكرة الحاسوب والبرامج التي تقوم بتشغيل تلك البيانات وتتمثل في مخاطر تشغيل البيانات في الاستخدام غير المصرح به لنظام وبرنامج التشغيل وتحريف وتعديل البرامج بطريقة غير قانونية أو عمل نسخ غير قانونية أو سرقة البيانات الموجود على الحاسب الآلي، ومثال ذلك قيام الموظف بإعطاء أوامر للبرنامج بأن لا يسجل أي قيود في السجلات المالية تتعلق خاصة بعمل معين من أجل الاستفادة من مبلغ العملية لصالح المحرف نفسه³².

ج- مخاطر مخرجات الحاسب:

يقصد بها المخاطر المتعلقة بالمعلومات والتقارير التي يتم الحصول عليها بعد عملية تشغيل ومعالجة البيانات وقد تحدث تلك المخاطر من خلال طمس أو تدمير بنود معينة من المخرجات أو خلق مخرجات زائفة غير صحيحة أو سرقة مخرجات الحاسب أو إساءة استخدامها أو عمل نسخ غير مصرح بها من المخرجات أو الكشف الغير مسموح به للبيانات عن طريق عرضها على شاشات العرض أو طبعتها على الورق أو طبع وتوزيع المعلومات بواسطة أشخاص غير مسموح لهم بذلك، كذلك توجيه تلك المطبوعات والمعلومات خطأ إلى أشخاص ليس لهم الحق في الإطلاع على تلك المعلومات أو تسليم المستندات الحساسة إلى أشخاص لا تتوافر فيهم الناحية الأمنية بغرض تمزيقها أو التخلص منها مما يؤدي إلى استخدام تلك المعلومات في أمور تسيء إلى البنك وتضر بمصالحه.

6- من حيث الغرض:

تتعرض نظم المعلومات البنكية إلى العديد من الأخطار والمهددات التي قد تهدد أمن نظم معلوماتها، وقد تتنوع مصادر تلك المهددات بحسب الأغراض التي تقوم بها تلك النظم ويمكن تصنيف أنواع التهديدات والأخطار بحسب مصادر ها إلى أربعة أنواع رئيسية³³:

- محسن عبد النبي عبد المحسن، نفس المرجع، ص 25.32
- تركي لحسن، مخلوفي عبد السلام، نفس المرجع، ص 33.03

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

1. خرق النظم بهدف اطلاع على المعلومات المخزنة فيها والوصول إلى المعلومات شخصية أو أمنية عن شخص ما أو التجسس الصناعي أو التجسس المعادي للوصول إلى معلومات سرية.
2. خرق النظم بهدف التزوير والاحتيال من خلال التلاعب بالحسابات في البنوك، التلاعب بفاتورة الهاتف، التلاعب بالضرائب، تغيير بيانات شخصية من سجلات الموظفين.
3. خرق النظم بهدف تعطيل هذه النظم عن العمل لأغراض تخريبية باستخدام ما يسمى البرامج الخبيثة (مثل الفيروسات، أو القنابل الإلكترونية)، إما من قبل الأفراد أو العصابات أو الجهات الأجنبية بغرض شل هذه النظم (المواقع الإلكترونية) عن العمل وخاصة في ظروف خاصة أو أوقات الحرب.
4. أخطار ناتجة عن فشل التجهيزات في العمل، أعطال كهربائية، حريق، كوارث طبيعية (فيضانات، زلازل).

3- عوامل نجاح النظام البنكي:

قد تناول عدد من الكتاب والباحثين عوامل نجاح نظام المعلومات فوجدوا أن أهم العوامل هي:

- جودة النظام وجودة مخرجاته.
- رضا المستخدم واستجابته لاستخدام مخرجات نظام المعلومات.
- أثر المعلومات على السلوك المتلقي.
- أثر المعلومات على الأداء التنظيمي.

إن عوامل النجاح السابقة تتطلب دعم الإدارة العليا بتوفير تكنولوجيا معلومات متطورة ومستوى تطور و حجم أنشطة نظم المعلومات وجودة التقارير ومعدات الحاسب بالإضافة إلى مشاركة المستخدمين في النظام³⁴.

وفي دراسة عن كفاءة نظم المعلومات في الوحدات الاقتصادية تم تحديد عوامل نجاح نظم المعلومات في شقين هما:

➤ **العوامل الخارجية:** وتشمل التشريعات الحكومية، الوحدة الاقتصادية وتكنولوجيا المعلومات.

- محمد محمود أبو فروة، مرجع سابق، ص 25.34

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

➤ **العوامل الداخلية:** تتضمن دعم ومساندة الإدارة العليا، مسؤولية العمل اليومي لنظام المعلومات، التنظيم والجوانب السلوكية للمعاملين³⁵.

المطلب الثاني: الصعوبات التي تواجه البنوك الغير المعتمدة على نظام المعلومات

تلعب نظم المعلومات دورا هاما في دعم الأهداف الإستراتيجية للبنك، وتشمل هذا الدور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير المنتجات والخدمات، والقابليات و القدرات التي تعطيها هذه التكنولوجيا للبنك في تحقيق ميزة إستراتيجية لمواجهة القوى التنافسية عبر السوق المحلي والخارجي، وبدون هذا النظام فإن البنك سيواجه الكثير من الصعوبات لتحقيق ميزة مثالية³⁶.

من بين هذه الصعوبات:

- نقص في الكفاءة الاقتصادية وفي جودة الخدمات.
- صعوبة في تحقيق الأهداف المسطرة.
- تكثيف الجهود على العاملين.
- الحاجة إلى وقت كبير لإنجاز العمليات يدويا.
- التغلب على البنك من قبل المنافسين³⁷.

المطلب الثالث: أمن نظم المعلومات في البنوك:

أولا: مفهومه: ويعني توفير حماية للمعلومات من المخاطر التي يمكن أن تؤثر سلبا على المعلومات، أما من الجانب التقني فهي تعني الوسائل والأدوات والإجراءات التي بوجودها تشكل حماية للمعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية.

كما أن هناك من يعرف أمن المعلومات بأنه دراسة النظريات والإستراتيجيات والقوانين وذلك لإيجاد حماية أمنية للمعلومات من المخاطر الممكنة الوقوع، لذلك تطبق

- طارق طه، مرجع سابق؟، ص 32.35

- زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص 161.36

- زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص 162.37

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

الوسائل والأساليب والإجراءات المطلوبة لحماية المعلومات من المخاطر والتغلب عليها وسن القوانين الكفيلة بوقف أو التقليل من تلك المخاطر في المستقبل³⁸.

كما يمكن أن تعرف على أنها كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تساهم في حماية النظام من العمال الغير شرعية كالسرقة والتغير أو التعديل للمعلومات مما يسبب الإضرار بالمعلومات وقواعد البيانات والأجهزة، ومن الملاحظ أن كل التعاريف السابقة تشير إلى الحاجة الملحة في استخدام وسائل تحفظ سلامة الحاسب والشبكات واللوازم وتقنيات المعلومات من المخاطر التي قد تهددها³⁹.

وملخص القول هو أن " امن النظام والمعلومات يشمل تحقق الأمن عن إدخال المعلومات وانتقالها داخل المنظمة وتخزينها واستخدامها"⁴⁰.

ثانياً: عناصر امن المعلومات:

أ. **السرية:** وتعني التحقق من أن المعلومات ليس لأحد لإطلاع عليها ما لم يكن مصرح له بذلك، وتلجأ إلى استعمال وسائل حماية كالتشفير وحجب التعرف على المعلومات⁴¹.

ب. **التحقق من الهوية:** وهناك عدة طرق للتأكد من الهوية نذكر منها ما يلي⁴²:

- كلمة السر Password: وهي تستعمل كحق وصول للمعلومات أي كلمة السر لا يملكها إلا المستخدم ويستفيد منها للوصول إلى المعلومات المحمية فتعطى لكل مستخدم كلمة سر واحدة لذلك تتميز هذه الطريقة بسهولة إلا انه يجب استخدام كلمة سر يصعب توقعها، ومن عيوب هذه الطريقة السرقة أو الكشف عنها للآخرين.

- بطاقة الوصول Access Card: في بعض الحالات التي تحتاج إلى المعلومات إلى حماية أكبر تستعمل بطاقة الوصول وذلك للولوج للمعلومات وللاحتياط من سرقتها يستعمل إضافة لهذه البطاقات كلمة مرور كما هو معمول به في الصرف الآلي لدى البنوك.

- معلومات بيولوجية: Bio Data: وتستخدم في حالة التحقق الأفضل للمعلومات الشخصية للمستخدم كاستخدام بصمة الأصبع وصورة العين والوجه وحتى استخدام بصمة الحمض النووي.

³⁸- حرية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية" دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 66.

³⁹- محمد جمال أكرم، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين إدارة العمليات، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص ص 54-55.

⁴⁰- فايز جمعة صالح النجار، مرجع سابق، ص 64.

- حرية شعبان محمد، مرجع سابق، ص 68.

⁴²- عماد أحمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى،" دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص 25.

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

ويعتقد أن الوسيلتين الأخيرتين هما الأفضل لحماية المعلومات على أنهما أكثر تكلفة من الأول ومن هنا يجب توفير الحماية على قدر أهمية المعلومات وعلى قدر الجهد والتكلفة.

ج- صحة وسلامة المعلومات: ويعمل على حفظ المعلومات من التغيير من قبل الأشخاص غير المسموح لهم بتغييرها أي يمكن اعتبارها بأنها الضامن لعدم تغيير المعلومات المخزنة أو المنقولة وتشمل سلامة المعلومات وعدم تغييرها بقصد أو بدون قصد وكذلك سلامة المصدر أي الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي وملخص القول أن سلامة المعلومات تتحقق بالإجراءات التي تحفظ المعلومات أثناء مراحل إدخالها أو نقلها مما يحفظ سريتها وسلامتها.

د- استمرارية وجود المعلومات: وتعني العمل على ضمان استمرارية عمل نظام المعلومات منها كانت الظروف وضمان استمرار استقادة المستخدمين من المعلومات وذلك من خلال حماية النظام من الاختراق أو العبث كإرسال رسائل وبحجم كبير وعبثي إلى الشبكة بغرض إيقافها أو تعطيلها.

هـ- عدم الإنكار: والهدف من هذه الخدمة هو تحمل أي شخص نتيجة أعماله في نظام المعلومات فلا مجال لإنكار أي عمل قام به ويستفاد منه في حالة وقوع نزاع⁴³.

ثالثاً: أنواع المخاطر الممكنة على نظام المعلومات: تتعدد المخاطر التي تواجهها نظم المعلومات حسب ما يلي⁴⁴:

1. حسب المصدر:

أ. مخاطر داخلية: ويأتي المخطر في هذه الحالة من قبل موظفي المؤسسة فهم المصدر الرئيسي لما يتعرض له نظام المعلومات من مخاطر وهذا لأن الموظفين أكثر دراية بنقاط القوة والضعف في هذا النظام وكذلك لهم القدرة للوصول للمعلومات وبالتالي تغييرها أو تدميرها إن لم يكونوا أمناء.

ب. مخاطر خارجية: أي مخاطر قادمة من جهة ليس لهم علاقة مباشرة بالمؤسسة كقرصنة المعلومات والمنافسين الذين يريدون معلومات سرية عن المؤسسة لا يحق لهم الإطلاع عليها ويدخل في ذلك أيضا الزلازل والبراكين والكوارث الطبيعية التي قد تدمر المعلومات داخل المؤسسة.

2. من حيث المتسبب فيها:

أ. مخاطر ناتجة عن العنصر البشري: وتكون هذه الخطاء إما مقصودة بهدف التلاعب أو غير مقصودة إما للجهل أو السهو.

- محمد جال أكرم، مرجع سابق، ص 57.43

- حربية شعبان، مرجع سابق، ص ص 74-80.44

الفصل الأول نظام المعلومات البنكي .

ب. مخاطر العنصر الغير البشري: وتحدث نتيجة الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والبراكين والفيضانات وينتج عنها تلف النظام.

3. من حيث العمدية:

أ. مخاطر نتيجة تصرفات مقصودة: وهي كإدخال معلومات خطأ وهو يعلم، أو كتدمير بيانات بغرض الغش والسرقة.

ب. مخاطر نتيجة تصرفات غير مقصودة: وهي تصرفات خاطئة للجهل أو عدم الخبرة ومثال ذلك إدخال المعلومات بطريقة خاطئة أو السهو.

4. من حيث الآثار الناتجة:

أ. مخاطر تؤدي إلى أضرار مادية: وهي مخاطر ينتج عنها إلحاق أضرار بالنظام أو أجهزته مهما كان المتسبب فيه.

ب. مخاطر فنية ومنطقية وهي مخاطر تؤدي لأخطار على البيانات وخلل في الأشخاص المخول لهم الوصول إلى المعلومات أو تعطيل ذاكرة الكمبيوتر أو دخول فيروسات للجهاز ويحدث هذا نتيجة اختراقات قد يكون سببها المخالفات التقنية للمؤسسة كرمي أوراق أو أقراص قد يكون فيها كلمات السر أو أي معلومات تساعد على اختراق النظام مما أصبح يصطلح عليه "بتقنية القمامة" ومن هنا يتضح أخطار رمي مخلفات المؤسسة التقنية دون التخلص من المعلومات داخلها.

5. المخاطر من حيث علاقتها بمراحل النظام:

أ. مخاطر المدخلات: وتنتج هذه المخاطر في حالة عدم تسجيل البيانات في الوقت المناسب وبشكلها الصحيح أو عدم النقل الدقيق للبيانات أو تكرار إدخال البيانات أكثر من مرة أو حذفها أو تحريفها.

ب. مخاطر تشغيل البيانات : ونعني بها المخاطر التي قد تحدث للبيانات المخزنة وكذلك مخاطر البرامج التي تشغل البيانات.

ج. مخاطر مخرجات الحاسب: نعني بها المخاطر التي قد تحدث بعد عملية إدخال البيانات ومعالجتها كتغيير أو تدمير مخرجات النظام من تقارير المعلومات وغيرها أو تعرض المخرجات للسرقة أو اطلاع لأشخاص على معلومات ليس لهم الحق في الإطلاع عليها مما قد يضر بمصالح المؤسسة.

خاتمة الفصل :

من خلال ما تقدم يتبين لنا أن نظام المعلومات يعتبر دعامة من الدعائم الأساسية التي تقوم عليها أية مؤسسة بصفة عامة والبنك بصفة خاصة، وتعتبر نظام المعلومات في البنك وظيفة هامة ومساهمة في تحقيق أهداف البنك باتخاذ قرارات سليمة، بالإضافة إلى تعظيم الفائدة وتحقيق ذلك لابد من إتباع المعايير والأسس المسطرة لنجاح هذا النظام.

الفصل الثاني
الجانب التطبيقي
لنظام المعلومات في
البنوك

تمهيد :

بعد القيام بالدراسة النظرية والتي تم فيها الإلمام بجميع المعلومات المتعلقة بنظام المعلومات بصفة عامة ونظام المعلومات المصرفي تحديدا تسعى البنوك الجزائرية للحصول على نظم معلومات متطورة من اجل خدمة أهدافها المسطرة ويعتبر نظام المعلومات عاملا مهما يجب على إدارة البنك متابعته وإعطائه الأهمية اللازمة من خلال استخدام نظام معلومات جيد وفعال يساعدها في زيادة مردودية البنك وعدم بذل الجهد البدني يحسن من أدائها

وسنستعرض في هذا الفصل العناصر التالية :

المبحث الأول : نظرة عامة حول بنك التنمية المحلية

المبحث الثاني : واقع نظام المعلومات بالبنك

المبحث الأول : نظرة عامة حول بنك التنمية المحلية

المطلب الأول : تقديم بنك التنمية المحلية

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

تأسس بنك التنمية المحلية بموجب مرسوم رقم 85-85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 الموافق ل30 أفريل 1985 يتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي انشأ هذا البنك في إطار إعادة تنظيم شبكة المؤسسات النقدية والمصرفية التي تستجيب لحاجيات التجهيز الجهوي والمحلي .

وهو آخر بنك يتم تأسيسه قبل الدخول في مرحلة الإصلاحات, وذلك تبعا لإعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري برأس مال قدره نصف مليار دينار جزائري (500.000.000 دج). يكون المقر المركزي للبنك في سطوالي (ولاية تيبازة) .

ويعتبر كبنك ودائع مملوك للدولة وخاضع للقانون التجاري ويتولى جملة من العمليات المألوفة لبنوك الودائع (حسابات تجارية, توفير, إقراض ضمانات خدمات متفرقة...) لكنه يخدم بالدرجة الأولى فعاليات الهيئات العامة المحلية قروض قصيرة الأجل ومتوسطة وطويلة الأجل تمويل عمليات الاستيراد والتصدير إضافة إلى خدمات للقطاع الخاص وأصبح مؤسسة مساهمة ابتداء من 20 فيفري 1989 برأس مال اجتماعي بقدر 1440 مليون دينار جزائري يحتوي مقره العام على 4 أقسام 12 مديرية 25 مديرية مجموعة الاستغلال أما الفروع (140 وكالة) على مجمل التراب الوطني كما يحتوي على مفتشيات عامة وأخرى خاصة .

- مديرية التفتيش العام.
- مديرية القضايا والنزاعات.
- مديرية الوسائل العامة.
- مديرية التكوين.
- مديرية الموارد البشرية.
- مديرية شبكة الاستغلال.
- مديرية الإعلام الآلي.
- مديرية التنظيم والمراقبة والتسيير.
- مديرية المحاسبة العامة.
- مديرية القروض العقارية والقروض الخاصة.
- مديرية تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- مديرية العلاقات الدولية والتجارة الخارجية.

أما المديرية الجهوية فهي مكلفة بالتنسيق ما بين الوكالات, تعتبر صلة وصل بين الوكالات والمدير العامة.

دور بنك التنمية المحلية :

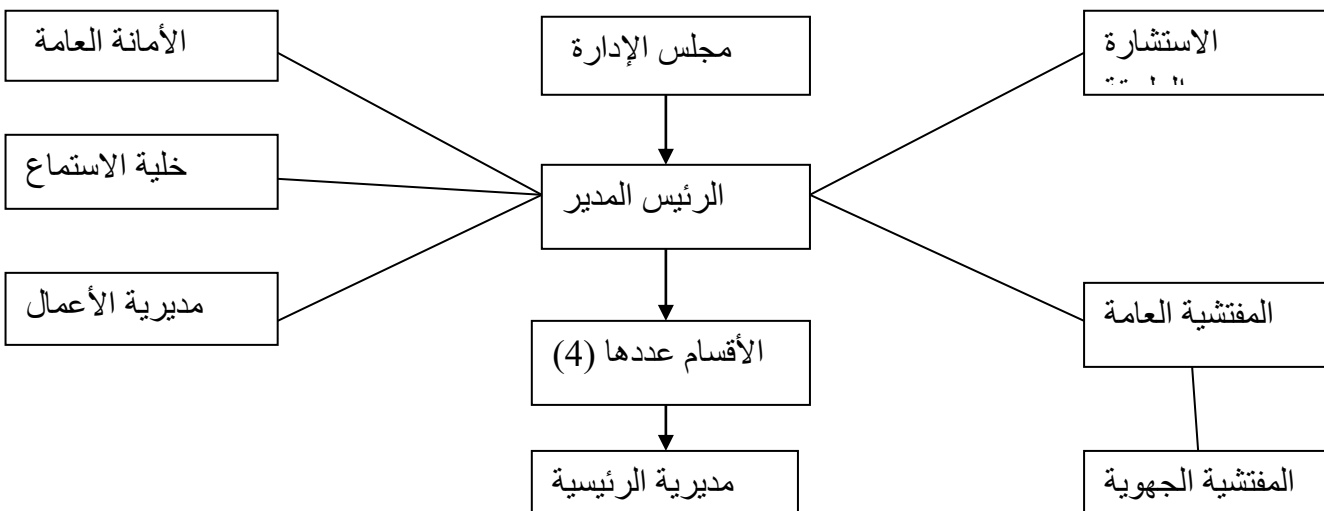
الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

للبنك دور هام في الاقتصاد الوطني إذ يقوم ب:

- عمليات الاستثمار والإنتاجي المخططة من طرف الجامعات المحلية
- عمليات على الرهن
- بإضافة إلى خدمات القطاه الخاص المتمثلة في قروض قصيرة ومتوسطة الأجل .
- حفظ الودائع
- منح قروض الاستغلال وقروض الاستهلاك والقروض العقارية
- المشاركة في دعم تشغيل الشباب من خلال المساهمة في كل عمليات التمويل الثلاثي للمشاريع الصغيرة.

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك

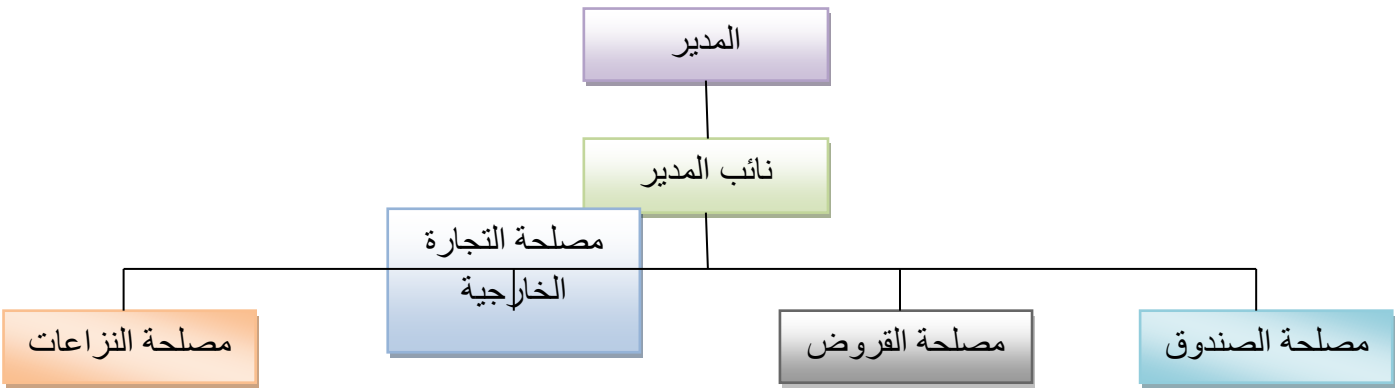
الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي لبنك على المستوى الوطني



الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية (وكالة سعيدة

- المدير
- نائب المدير
- مصلحة القروض
- مصلحة الصندوق
- مصلحة التجارة الخارجية
- مصلحة المنازعات

الشكل 05 : يوضح الهيكل التنظيمي بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة



المطلب الثالث: تشخيص نظام المعلومات في بنك التنمية المحلية

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

استحداث نظام معلوماتي جديد يساهم في تسهيل الأداء البنكي من خلال تلبية مختلف حاجيات الزبائن من بينها تسريع عملية تحويل الأموال إلى أصحابها أو بنوك أخرى في ظرف 24 ساعة حيث أن النظام الجديد الذي تم إدراجه على مستوى مختلف وكالات بنك التنمية المحلية خلال السنوات الماضية سيستجيب للمعايير والمتطلبات الدولية في مجال معالجة وتبادل وتسيير المعلومات.

يتمثل هذا النظام الجديد في خدمة «أ.و.بي.دي.ال» E-BDL للجيل الثاني الذي مكن زبائن بنك التنمية المحلية من تسيير حساباتهم البنكية عبر الإنترنت، الذين يقومون من معاينة وتحميل الحساب البنكي بسهولة وفي أي ساعة دون التنقل إلى وكالات البنك .
تطبيق نظام swift لعمليات التجارة الخارجية .

وضع برمجيات (système syllabus bancaire unitaire SYBU) لتسيير عمليات القروض وتسيير عمليات الصندوق وتسيير المودعات والفحص عن بعد لحسابات الزبائن .

إدخال عملية الفحص السلكي Teletraitment : فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي .

المبحث الثاني : برمجيات نظم المعلومات المستخدمة في بنك التنمية المحلية

المطلب الأول : وصف خصائص العينة

بينت الدراسة الميدانية للبنك محل الدراسة استخدامهم للبرامج الآتية :

وفي ما يلي سنورد تعريف لنظم المعلومات السابقة الذكر: **Systeme Delta-Bank, Sybu**

Delta-Bank-1 : يعتبر لاعبا أساسيا في إستراتيجية المعلومات في القطاع المصرفي Delta-Bank والمالي , وجل البنوك الجزائرية تعتمد عليه في إدارة عملياتها المصرفية, كما تعتمد عليه العديد من البنوك الدولية , وتثق به لتطور شبكاتها الدولية, ويمثل هذا النظام حل مرجعي للبنوك التجارية الكبيرة التي تحتوي شبكة من الوكالات في برمجيات متكاملة ومدمجة تقوم بتجميع المهام البنكية وكذلك بإمكانها توفير الرقابة للمدير على جميع أقسام البنك.

Progiel Systems Sybo-2 : وهو نظام بنكي متكامل للقيام بمختلف المهام والأعمال البنكية ومن خلاله أصبحت جميع الأعمال البنكية محسوبة , وتعتمد البنوك

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

عليه كنظام معلوماتي متكامل , ويتميز بكونه نظام مرجعي موحد يقدم مجموعة واسعة من التطبيقات من اجل التسريع العمليات المصرفية وبتالي زيادة رضا العاملين في البنك وفي نفس الوقت زيادة رضا عملاء البنك , كما يعمل للسيطرة على التكاليف تخفيضها والعمل على الحد من المخاطر المختلفة وهو قادر على ربط الوكالات التابعة للبنك في شبكة موحدة , وحاليا تسعى البنوك المستخدمة لهذا نظام الذي لم يدخل حيز الخدمة بعد .

المطلب الثاني : تحليل النتائج العملية للاستبيان

لدراسة الأساسية:

• منهجية الدراسة الميدانية:

ترتكز الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة وتحليل مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك والمشاكل التي تحد من استخدامها محل الدراسة بالاعتماد على الإجابات الواردة من الاستبيان الموزع على أعضاء مجلس الإدارة

• المنهج المستخدم:

إن اختبار منهج دراسة معين يخضع لطبيعة الموضوع المدرس وكذلك الغاية منه ويعرف المنهج على انه "الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث"¹

وبالتالي اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على انه "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلا كافيا ودقيقا لاستنتاج من دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة"²

¹البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث المكتب الجامعي الحديث مصر 1990 ص30 محمد شفيق
²بشير صالح الراشدي مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة دار الكتاب الحديث الكويت 2000 ص 59

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

وقد اعتمدنا على هذا المنهج لوصف واقع مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك والمشاكل التي تحد من استخدامها وتحليل المعلومات المتحصل عليها لمعرفة مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك والمشاكل التي تحد من استخدامها

● مجتمع البحث:

هو جميع الأفراد أو الأشياء أو الأشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث . وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة. حيث تم اختيار مجتمع البحث من مسؤولين العمل ومجلس الإدارة الذين يمتلكون مؤهلات ومقدرة في الحكم على مختلف العبارات الواردة في الاستبيان الخاصة بمجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك والمشاكل التي تحد من استخدامها

● عينة البحث

كان حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع استمارة الاستبيان 35 حيث تم سحب استمارات 05 للغياب بعض الأفراد من العينة، وقمنا بتوزيع حوالي 30 استبيان شملت جميع مسؤولين العمل وأعضاء الإدارة

وقد اعتمدنا على طريقة التسليم والاستلام المباشر لأفراد العينة

بعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم، تقرر وجود 30 استبيان لتمثل عينة الدراسة والجدول التالي يبين الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة المئوية	العدد	
100	30	عدد الاستثمارات الموزعة والصالحة

● أدوات جمع المعلومات والوسائل الإحصائية المستخدمة:

يتطلب أي بحث الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات وكذا الوسائل الإحصائية، وتتضمن

الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات في هذه الدراسة

(1) أدوات جمع المعلومات

اعتمدنا في هذه الدراسة على جمع المعلومات في استمارة الاستبيان كأداة لاستقصاء وجمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول الإطار العام الذي يحكم مجمل القضايا المرتبطة بمجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك والمشاكل التي تحد من استخدامها

وتعرف الاستمارة على أنها "عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى المبحثن في موقف مقابلة شخصية"³

تضمن الاستبيان 24 سؤالاً كانت مقسمة إلى جزئيين، حيث يشمل الجزء الأول البيانات الشخصية والذي يحتوي على 05 من الأسئلة، أما الجزء الثاني فيحتوي على 19 سؤال

(2) الوسائل الإحصائية المستخدمة⁴

لتحليل الإجابات أفراد عينة الدراسة ثم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية
 2. معامل الثبات الفا كرو نباخ
 3. التوزيعات التكرارية
 4. المتوسط الحسابي
 5. الانحراف المعياري
 6. معامل الارتباط بيرسون
- اختبار الاستبيان:
 - هدف الاستبيان:
- تكون الأسئلة موحدة لجميع أفراد العينة في حين أنها قد تتغير صيغة بعض الأسئلة عند طرحها في المقابلة.
 - تصميم الاستبيان ووحدة الأسئلة يسهل عملية تجميع المعلومات في مجاميع وبالتالي تفسيرها والوصول إلى استنتاجات مناسبة.
 - يمكن للمبشرين اختيار الوقت المناسب لهم والذي يكونوا فيه مهئين نفسياً وفكرياً للإجابة على أسئلة الاستبيان

³ عبد الله عبد الرحمان علي بدون مناهج البحث الاجتماعي دار المعرفة الجامعية مصر 2002 س 180
⁴ نافذ محمد بركات التحليل الإحصائي باستخدام قسم الاقتصاد والإحصاء التطبيقي الجامعة الإسلامية 2006 ص

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

○ يسهل الاستبيان على الباحث جمع معلومات كثيرة جدا من عدة أشخاص في وقت محدد.

○ الاستبيان لا يكلف ماديا من حيث تصميمه وجمع المعلومات مقارنة بالوسائل الأخرى التي تحتاج إلى جهد أكبر وأعباء مادية مضافة كالسفر والتنقل من مكان إلى آخر.... الخ

● صدق الاستبيان:

الصدق: ببساطة هو أن تقيس الأسئلة الاستبيان أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة الذي يفترض انه يقيسها

أنواع الصدق الاستبيان:

○ الصدق الاتساق الظاهري (الخارجي) لأداة الدراسة:

وللتحقق من صدق الظاهري للاستبيان يقوم الباحث بعرضه على مجموعة من المحكمين ملحق وذلك للإبداء رأيهم في

وضوح عبارات الاستبيان ومدى مناسبتها

○ صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بالصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبيان مع البعد الذي تنتمي إليه هذه العبارة

وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية للبعد نفسه

جدول رقم (01): الصدق الاستبيان

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

المحاور	عدد العبارات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
المحور الاول (مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك)	16	306	468
المحور الثاني (المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات)	03	355	452
إجمالي المحاور	19	636	810

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على الاستبيان spss

• ثبات الاستبيان:

لثبات قياس الاستبيان قمنا بحساب معامل (alpha Cranach)

جدول رقم (02): المحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك	16	0.63

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (02) إن معامل الفا كرو نباخ هو 0.63

لجميع العبارات مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك وهي مقبولة نسبياً وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير إن معامل الفا كرو نباخ كان قريباً من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة

جدول رقم (03): المحور الثاني المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

المتغيرات	العبارات	معامل الفا كرو نباخ
المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات	03	0.69

المصدر: من إعداد الطالب اعتماد على الاستبيان spss

يتضح من جدول رقم (03) إن معامل الفا كرو نباخ هو 0.69

لجميع العبارات المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات وهي مقبولة نسبيا وهذا ما يعني ثبات أداة الدراسة، حيث نشير أن معامل الفا كرو نباخ كان قريبا من الواحد فذلك يعني وجود ثبات عالي يطمئن صدق أداة الدراسة.

• مواصفات العينة

تتمثل البيانات الشخصية في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة الخبرة المهنية

○ الجنس

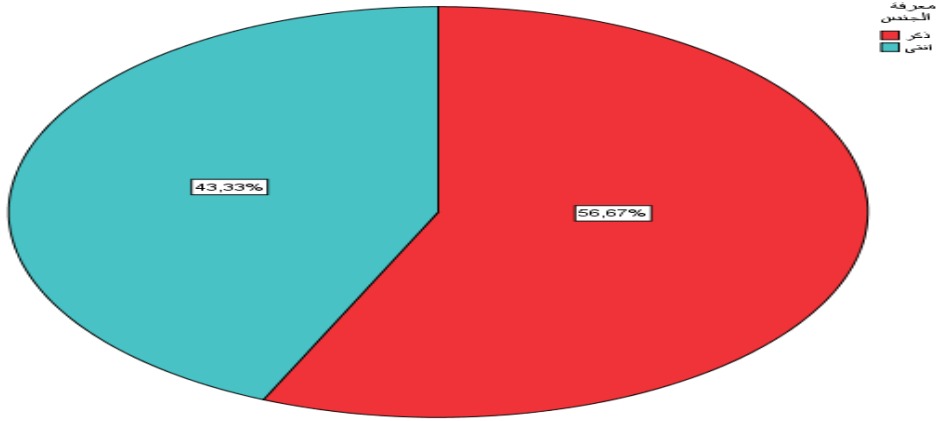
الجدول رقم (04): توزيع الأفراد العينة حسب الجنس

النسبة	العدد	الجنس
56.7%	17	ذكور
43.3%	13	اناث
100%	30	مجموع

المصدر: من اعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (04) نجد الفئة الغالبة من الذكور بالنسبة 56.7% اما النسبة الباقية تمثل الاناث بنسبة 43.3%

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات



○ العمر

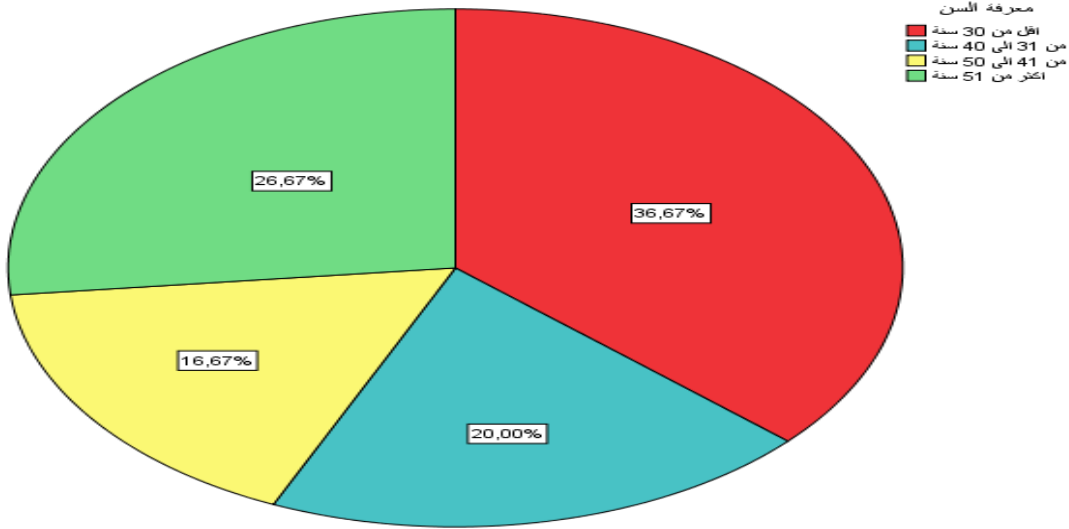
الجدول رقم (05): توزيع الأفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة
اقل من 30 سنة	11	36.7%
من 31 الى 40 سنة	06	20%
من 41 إلى 50 سنة	05	16.7%
من 51 سنة فأكثر	08	26.7%
مجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (05) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي يتراوح عمرها اقل من 30 سنة بالنسبة 36.7% أما الفئة التي تليها هي التي يتراوح عمرها من 51 سنة فأكثر بالنسبة 26.7% أما الفئة التي تليها هي التي يتراوح عمرها من 31 سنة إلى 40 سنة بالنسبة 20% أما الفئة المتبقية هي التي يتراوح عمرها من 41 سنة إلى 50 سنة بالنسبة 16.7%

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات



○ المستوى التعليمي

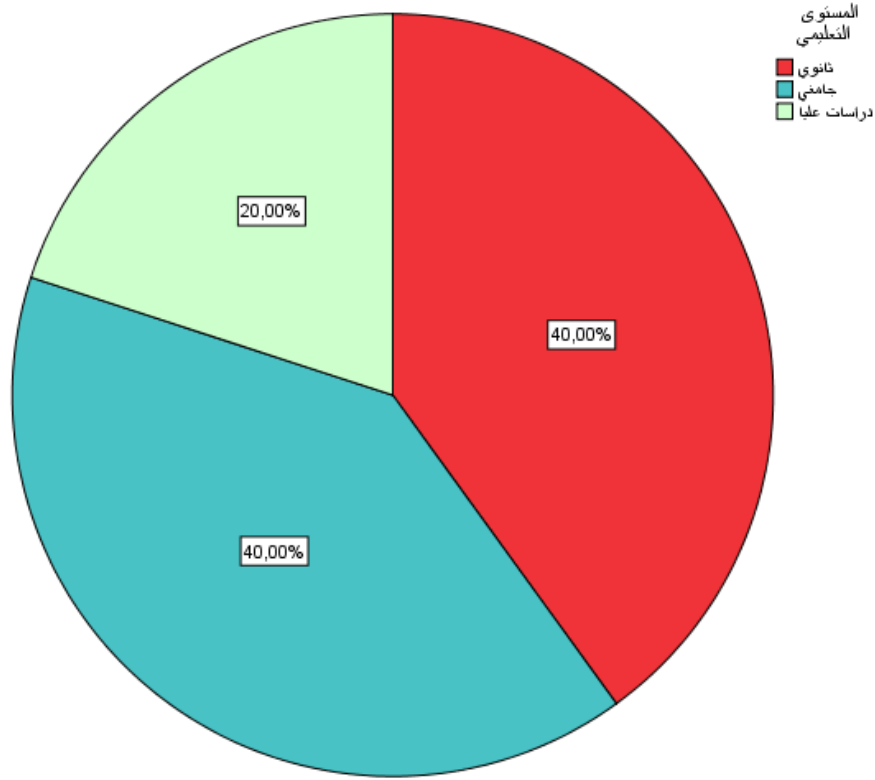
الجدول رقم (06): توزيع الأفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
40%	12	ثانوي
40%	12	جامعي
20%	06	دراسات عليا
100%	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (06) نجد الفئتين الغالبتين هما الفئتين المتساويتين التي مستواهما التعليمي ثانوي وجامعي بالنسبة 40% أما الفئة المتبقية هي التي مستواها التعليمي دراسات عليا بالنسبة 20%

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات



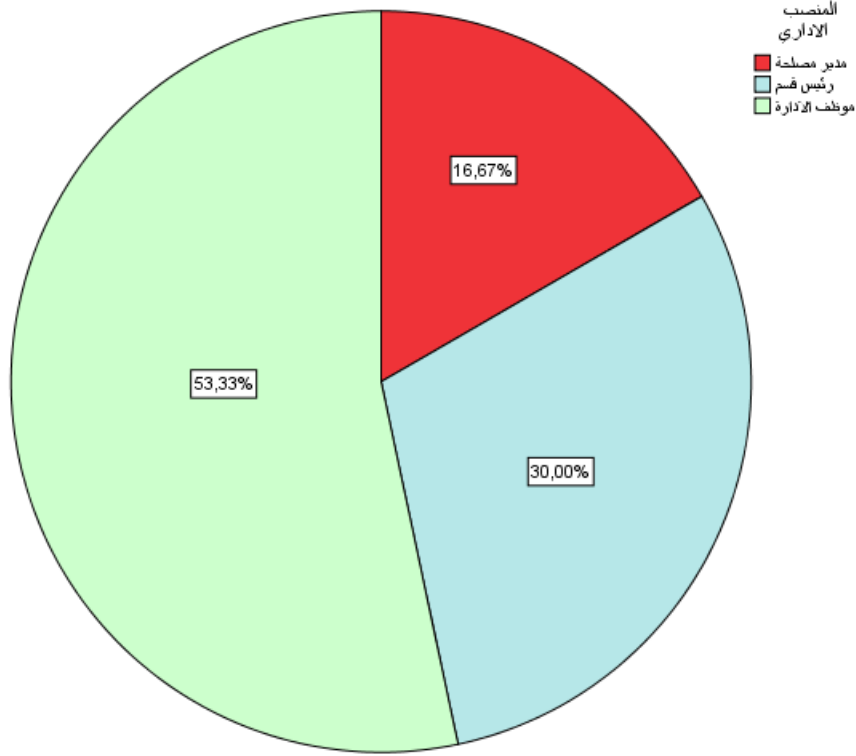
○ الوظيفة

الجدول رقم (07): توزيع الأفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة	العدد	الخبرة المهنية
16.7%	05	مدير المصلحة
30%	09	رئيس القسم
53.3%	16	موظف في إدارة
100%	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (07) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي وظيفتها موظف في الإدارة بالنسبة 53.3% أما الفئة التي تليها هي الفئة التي وظيفتها رئيس القسم بالنسبة 30% أما الفئة المتبقية هي فئة التي وظيفتها مدير المصلحة بالنسبة 16.7%



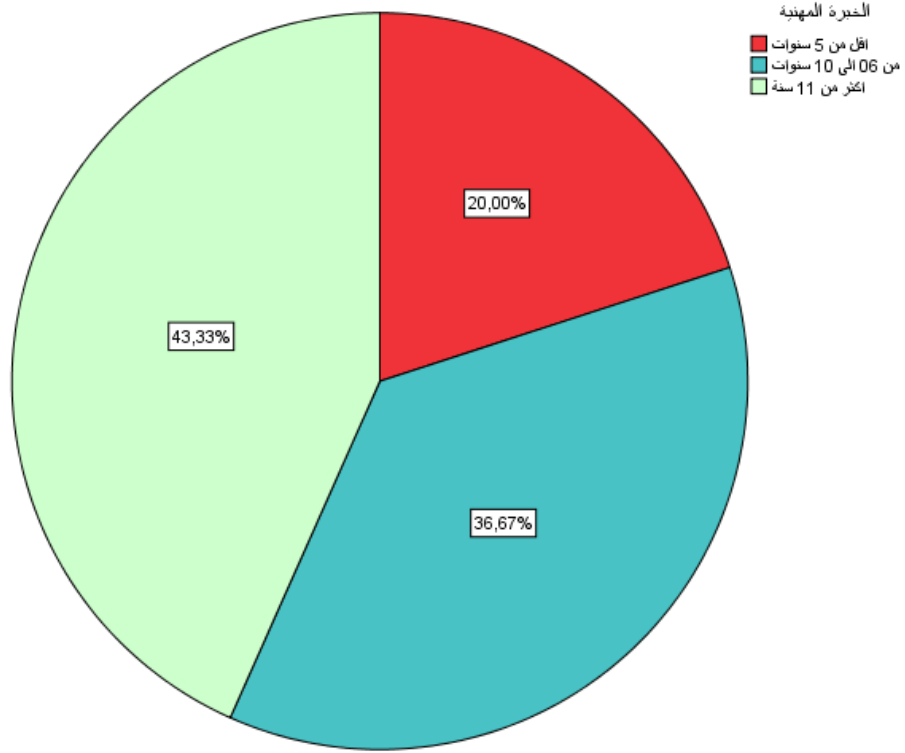
○ الخبرة المهنية

الجدول رقم (09): توزيع الأفراد العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
20%	06	أقل من 05 سنوات
36.7%	11	من 06 إلى 10 سنوات
43.3%	13	أكثر من 16 سنة
100%	80	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (09) نجد الفئة الغالبة هي الفئة التي خبرتها المهنية أكثر من 16 سنة بالنسبة 43.3% أما الفئة التي تليها هي الفئة التي خبرتها المهنية من 06 إلى 11 سنة بالنسبة 36.7% أما الفئة المتبقية هي الفئة التي خبرتها المهنية أقل من 05 سنوات بالنسبة 20%



- الأساليب الإحصائية المستخدمة:
- عرض نتائج الدراسة:

بعد القيام بإعداد الاستبيان واختبار ثباته وصدقه ثم توزيعه، حيث سنقوم بمعالجة البيانات الموجودة فيه عن طريق تحليل الإجابات المستلمة من أفراد العينة بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية (spss) الذي يساعدنا على تحديد متوسط الحسابي وكذلك الانحراف المعياري لمختلف العبارات

- احتساب متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي:
بما ان المتغير الذي يعبر عن الخيارات (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما) يعبر عن الخيارات (موافق تماما، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما) بمقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل البرنامج تعبر عن الأوزان وهي (موافق بشدة =5، موافق=4، محايد=3، غير موافق=2، غير موافق على الإطلاق=1) فيمكننا احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي عن طريق:

1. احتساب المدى أولا وهو أكبر رقم في مقياس لكارث الخماسي ناقص أصغر رقم فتصبح النتيجة كالتالي: $4=1-5$
2. وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات) أي $0.80=4/5$ فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

الحسابي هي: من 1 إلى 1+0.8 وهكذا بالنسبة إلى بقية متوسطات الحسابية، فيكون الجدول التالي الذي يبين تفسير قيم المتوسطات الحسابية.

قيم متوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكرات الخماسي:

المستوى	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60
محايد	من 2.61 إلى 3.40
موافق	من 3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5

العبارات المتعلقة بالمحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك: متوسطات مرجحة والانحرافات معيارية لاستجابات الطلاب على عبارات المحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك

الجدول رقم (10): إجابات أفراد العينة حول العبارة الأولى (ماذا تمثل المعلومات بالنسبة لك)

المقياس	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
غير مهمة	03	10	2.70	0.58
مهمة	03	10		
مهمة جدا	24	80		
مجموع	30	100		

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (10) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الأولى (ماذا تمثل المعلومات بالنسبة لك) هي مهمة جدا كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.70 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.58

الجدول رقم (11): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثانية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.98	2.97	13.3	04	لا
		13.3	04	أحيانا
		73.4	22	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (11) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الثانية هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.97 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.98

الجدول رقم (12): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثالثة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.56	3.20	16.7	05	لا
		16.7	05	أحيانا
		66.6	20	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

من خلال الجدول رقم (12) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثن حول العبارة الثالثة هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.20 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.56

الجدول رقم (13): إجابات أفراد العينة حول العبارة الرابعة

المقياس	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لا	03	10	2.77	0.72
أحيانا	08	26.7		
نعم	19	63.3		
مجموع	30	100		

المصدر: من اعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (13) نجد أن الاتجاه العام لإجابات المبحثن حول العبارة الرابعة هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.77 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.72

الجدول رقم (14): إجابات أفراد العينة حول العبارة الخامسة

المقياس	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لا	07	23.3	3.02	0.65
أحيانا	06	20		
نعم	17	56.7		
مجموع	30	100		

المصدر: من اعداد الطالب باستخدام برنامج spss

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

من خلال الجدول رقم (14) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الخامسة هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.02 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.65

الجدول رقم (15): إجابات أفراد العينة حول العبارة السادسة

المقياس	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لا	08	26.7	3.17	0.74
أحيانا	06	20		
نعم	16	53.3		
مجموع	30	100		

المصدر: من أعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (15) نجد إن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة السادسة هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.17 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.74

الجدول رقم (16): إجابات أفراد العينة حول العبارة السابعة

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.91	2.98	20	06	لا
		13.3	04	أحيانا
		66.7	20	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (16) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة السابعة هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.98 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.91

الجدول رقم (17): إجابات أفراد العينة حول العبارة الثامنة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.75	2.40	30	09	معلومات عامة
		70	21	معلومات خاصة
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

من خلال الجدول رقم (17) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة الثامنة هي معلومات خاصة كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثاني لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.40 التي تقع في المجال الثاني وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.7

الجدول رقم (18): إجابات أفراد العينة حول العبارة التاسعة

المقياس	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لا	08	26.7	2.71	0.87
أحيانا	02	6.7		
نعم	20	66.6		
مجموع	30	100		

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (18) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة التاسعة هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.71 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.87

الجدول رقم (19): إجابات أفراد العينة حول العبارة العاشرة

المقياس	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لا	04	13.3	3.10	0.81

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

	16.7	05	أحيانا
	70	21	نعم
	100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (19) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة العاشرة هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.10 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.81

الجدول رقم (20): إجابات أفراد العينة حول العبارة 11

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
		26.7	08	لا
		20	06	أحيانا
0.94	2.97	53.3	16	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (20) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 11 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.97 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.94

الجدول رقم (20): إجابات أفراد العينة حول العبارة 12

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.94	2.97	26.7	08	لا
		20	06	أحيانا
		53.3	16	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (20) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 12 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.97 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.94

الجدول رقم (21): إجابات أفراد العينة حول العبارة 13

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.53	3.04	13.3	04	لا
		23.3	07	أحيانا

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

	63.4	19	نعم
	100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (21) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 13 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.04 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.53

الجدول رقم (22): إجابات أفراد العينة حول العبارة 14

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
		20	06	لا
		23.3	07	أحيانا
0.98	3.15	56.7	17	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (22) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 14 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.15 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.98

الجدول رقم (23): إجابات أفراد العينة حول العبارة 15

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.98	2.78	36.7	11	لا
		6.7	02	أحيانا
		56.6	17	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (23) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 15 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.78 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.98

الجدول رقم (24): إجابات أفراد العينة حول العبارة 16

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.81	2.86	6.7	02	لا
		33.3	10	أحيانا
		60	18	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

من خلال الجدول رقم (24) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 16 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 2.86 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.81

الجدول رقم (25): إجابات أفراد العينة حول العبارة 17

المقياس	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لا	08	26.7	3.07	0.76
أحيانا	06	20		
نعم	16	53.3		
مجموع	30	100		

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (25) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 17 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.07 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.76

العبارات المتعلقة بالمحور الثاني المشاكل وتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات: متوسطات مرجحة والانحرافات معيارية لاستجابات الطلاب على عبارات المحور الثاني المشاكل وتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات

الجدول رقم (26): إجابات أفراد العينة حول العبارة 18

المقياس	التكرار	النسبة	المتوسط	الانحراف
---------	---------	--------	---------	----------

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

المعياري	الحسابي			
0.72	3.18	20	06	لا
		20	06	أحيانا
		60	18	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (26) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 18 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.18 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.72

الجدول رقم (27): إجابات أفراد العينة حول العبارة 19

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
0.72	3.18	20	06	لا
		20	06	أحيانا
		60	18	نعم
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

من خلال الجدول رقم (27) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 19 هي نعم كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الثالث لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 3.18 التي تقع في المجال الثالث وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.72

الجدول رقم (28): إجابات أفراد العينة حول العبارة 20

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
		16.7	05	الحصول على الموفقات الرسمية على أي خطوة من خطوات تصميم وتطوير نظام
		23.3	07	أخرى
0.57	4.11	23.3	07	عدم دخول إلى قسم الحاسوب غير أوقات العمل الدراسي
		36.7	11	وضع كلمة مرور لكل موظف وضع مضاد الفيروسات
		100	30	مجموع

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (28) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 20 هي وضع كلمة مرور لكل موظف وضع مضاد الفيروسات كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الرابع لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 4.11 التي تقع في المجال الرابع وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.57

الجدول رقم (29): إجابات أفراد العينة حول العبارة 21

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة	التكرار	المقياس
		100	30	ضعف التدفق الخاص بالشبكة المعلوماتية
0.64	1.66		30	مجموع
		100		

المصدر: من إعداد الطالب باستخدام برنامج spss

من خلال الجدول رقم (29) نجد أن الاتجاه العام لإجابات الباحثين حول العبارة 21 هي ضعف التدفق الخاص بالشبكة المعلوماتية كانت أكبر فئة من أفراد العينة اخترت الاقتراح الأول لذلك قدرت قيمة المتوسط الحسابي 1.66 التي تقع في المجال الأول وحساب قيمة الانحراف المعياري 0.64

عرض نتائج الدراسة:

بعد تحليل نتائج الاستمارة سنحاول في هذا الجزء تفسير النتائج المتواصل إليها واختيار الفروض باستخدام الارتباط الانحدار البسيط تبعاً للفرضية المنطلق منها:

1_ الفرضية الأولى: "هل هناك علاقة بين مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك والمشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات "

لإثبات صحة أو نفي الفرضية الأولى التي تتمثل في «هل هناك علاقة بين مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك والمشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات "

ثم حساب معامل الارتباط بيرسون بين إجابات أفراد العينة بين عبارات مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك وإجاباتهم حول عبارات المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات والنتائج يوضحها الجدول التالي:

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

الجدول رقم (30): علاقة بين المحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات والمحور الثاني المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات

العبارات	معامل الارتباط بيرسون	تفسير دلالة
مجالات تطبيق نظم المعلومات		
المشاكل والتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات	**0.731	وجود علاقة ارتباط بين مجالات تطبيق نظم المعلومات والمشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات عند مستوى دلالة معنوية 0.01

** دال إحصائياً عند معنوية 0.01

من خلال الجدول رقم (30) توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين مجالات تطبيق نظم المعلومات والمشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات حيث كان معامل الارتباط 0.731^{**} وهو دال إحصائياً على وجود علاقة ارتباط طردية تبين انه كلما ازداد تطبيق مجالات نظم المعلومات تزداد المشاكل والتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات وكلما انخفض تطبيق مجالات نظم المعلومات تنخفض المشاكل والتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات وبالتالي يمكن قبول صحة الفرضية.

الجدول رقم (31): معامل الارتباط بين المتغير التابع والمتغير المستقل، اختبار مساهمة النموذج، اختبار تأثير النموذج بالنسبة للمتغير المستقل

المتغير المستقل	درجة تأثير المشااكل والتهديدات التي تحد من استخدام	اختبار مساهمة النموذج	معامل التحديد	اختبار التأثير	النموذج
			R2	T-	

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

	test		F-test	نظم المعلومات	
درجة تحقيق رضا العميل = 1.561 M_01 + (0.519)	5.676	0.535	**32.212	**0.731	مجالات تطبيق نظم المعلومات (M_01)

** دال إحصائياً عند معنوية 0.01

بعد أن قمنا بحساب معامل الارتباط بين المتغير المستقل والمتغير التابع تم اختبار مساهمة النموذج العلاقة باستخدام F ثم حساب النسبة التي يفسرها المتغير المستقل في التغيير الحاصل في درجة مساهمة كمتغير تابع وذلك باستخدام R² ثم التأكد من معنوية تأثير هذا المتغير المستقل على مساهمة في تأثير المشاكل والتهديدات التي تحد من نظم المعلومات باستخدام T-test

بالنظر في الجدول رقم (30) يتضح وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك والمشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات حيث أن معامل الارتباط 0.731^{**}

وهو دال إحصائياً

ثم النظر إلى جدول رقم (31) بحيث كانت قيمة اختبار ($F = 32.212^{**}$) دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 وتدل على درجة مساهمة تطبيق نظم المعلومات في تأثير على المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات وصحة الاعتماد على نتائج النموذج بدون أخطاء، وتشير قيمة $R^2 = 0.535$ إلى إن تطبيق مجالات نظم المعلومات يفسر التغيير في تأثير المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات بنسبة 53.5 تقريباً وتبقى نسبة 46.5 تفسرها عوامل الأخرى بالإضافة الأخطاء العشوائية الناتجة عن دقة اختيار العينة ودقة وحدات القياس وغيرها

وتشير قيمة اختبار T إلى أن تأثير تطبيق مجالات نظم المعلومات في البنوك وتأثير المشاكل التي تحد من استخدام نظم المعلومات لا يمكن أن يصل إلى الصفر بمعنى أن تطبيق مجالات نظم المعلومات في البنوك له تأثير على المشاكل والتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

أما النموذج العلاقة درجة تأثير المشاكل والتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات = 1.561 + مجالات تطبيق نظم المعلومات (0.519)

الفرضية الأولى

Corrélations

Corrélations

	المحور الثاني المشاكل والتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات	المحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات
المحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات	1	,731**
		,000
	30	30
المحور الثاني المشاكل والتهديدات التي تحد من استخدام نظم المعلومات	,731**	1
	,000	
	30	30

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الفرضية الثانية

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl 1	ddl 2	
1	,731 ^a	,535	,518	,43976	,535	32,212	1	28	,000

a. Prédicteurs : (Constante), المحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	6,230	1	6,230	32,212	,000 ^b
Résidu	5,415	28	,193		
Total	11,644	29			

a. Variable dépendante : استخدام نظم المعلومات
المحور الثاني المشاكل والتهديدات التي تحد من

b. Prédicteurs : (Constante), المحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات

الفصل الثاني الجانب التطبيقي لنظام المعلومات

		Coefficients ^a				
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,561	,644		2,423	,022
	المحور الأول مجالات تطبيق نظم المعلومات	,519	,268	,731	5,676	,000

a. Variable dépendante : استخدام نظم المعلومات
المحور الثاني المشاكل والتهديدات التي تحد من

خاتمة الفصل :

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية ومن خلال هذه الدراسة قدمنا معلومات عامة عن البنوك محل الدراسة ثم تطرقنا لنظام المعلومات المستخدم في هذا البنك وذكرنا البرامج المستعملة في البنك وكيفية تحسين مستوى الخدمات البنكية، ثم قمنا بتحليل الاستبيان الذي تم توزيعه على العاملين في البنك لاستطلاع آرائهم عن نظام المعلومات ومدى مساهمته في الأداء البنكي

و اتضح أنه يوجد فروقات عديدة حول استعمال نظام المعلومات في البنك و مدى تأثيره في تحسين الخدمة المؤداة.

الخاتمة العامة

لقد حاولنا من خلال هذه دراسة مساهمة نظام المعلومات في تسيير البنوك, الإجابة على السؤال الرئيسي الذي تقوم عليه الدراسة , ولهذا قمنا بتقسيم بحثنا إلى جزئين جزء نظري , وآخر تطبيقي , في الجزء النظري تم التطرق إلى مختلف المفاهيم حول نظام المعلومات , وكذا أساسيات حول نظام المعلومات بصفة عامة ونظام المعلومات المصرفي, والدور الذي يلعبه في المؤسسات البنكية باعتبار المعلومة موردا من موارد المؤسسة يستحيل الاستغناء عنها , وعلى أساسها يكون اتخاذ القرار السليم , وكذا تطرقنا في الجزء النظري إلى مخاطر والصعوبات التي تهدد القطاع المصرفي .

أما جانب التطبيقي فقد قمنا من خلاله بدعم والتعمق في الإشكالية والإطاحة بها في الجوانب مختلفة , من خلال دراسة تطبيقية بالاستقصاء على عينة من البنك التنموية المحلية bdl بولاية سعيدة ونتائج الدراسة هي كالآتي:

1 نتائج الدراسة :

أظهرت نتائج الدراسة أن بنك التنمية المحلية يعد من البنوك الوطنية العامة التي أظهرت نوعا من التميز في الساحة المصرفية الوطنية حيث تبنت نظام معلومات بشكل جزئي و تدريجي مما ساهم في تسهيل العمليات و تحسين جودة الخدمات المؤداة حيث مازال يواكب المستجدات و يعمل على عصرنة النظام و ذلك بهدف ضمان البقاء و الاستمرارية من خلال انتهاجه لبعض الاقتراحات من خلال برامج التدريب و التكوين و العمل على كسب رضا العملاء قصد تحقيق الأهداف المسطرة .

1 أهم النتائج المستخلصة :

- المعلومات التي تملك خصائص كاملة تصبح محل بحث واهتمام من طرف الأشخاص الذين يطالبونها باستمرار
- نظام المعلومات الفعال يعمل على خلق ميزة تنافسية بين البنوك من خلال مساهمة في كفاءة الخدمات المصرفية التي يوفرها
- يتميز هذا العصر بالسرعة والتطور مما استدعى استخدام التكنولوجيا المعلومات للحفاظ على القرص واستغلالها وهو ما سيلزم سرعة اتخاذ القرارات
- نظام معلومات الكفاء يزيد من اعتماده من طرف متخذي القرار

- إن أغلب العاملين في البنك محل الدراسة ينظرون على أن نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المادية والبشرية والشبكات والبرمجيات فهذه النظرة صحيحة جزئياً .
- يسهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف وزيادة الأرباح.
- هناك إدراك ووعي من طرف العاملين في البنوك محل الدراسة بأهمية نظام المعلومات من خلال قيامه بجميع المعلومات اللازمة خاصة عن العملاء وأنشطتهم من أجل معرفة العملاء المتعثرين من خلال إيصال المعلومات إلى متخذي القرار .
- يعمل نظام المعلومات في البنك محل الدراسة على تنبيه المستخدمين في حالة وجود خطأ في الاستخدام وذلك بإظهار لوحات تنبيهيه حيث أن هذا الخطأ العملياتي بدوره قد يؤدي إلى خطر على البنك .

الاستنتاجات والتوصيات :

- من خلال البحث توصل الباحث إلى النتائج التالية :
- ضرورة الاهتمام بنظام المعلومات من خلال تحديث الأجهزة ونظام التشغيل من أجل مواكبة التكنولوجيا بغية زيادة فعاليتها
- العمل على تحسين عملية الاتصال داخل البنك و خاصة بين العنصر البشري.
- توفير برامج تأهيل و تكوين و تدريب العنصر البشري و ذلك قصد التحفيز و كذلك لرفع من مستوى الأداء و كذلك تحسين أداء العاملين.
- اعتماد على أساليب الرقمنة و التي بدورها تسهل العمليات المصرفية و تقوم بتحقيق رضا العملاء.
- إتباع أساليب الدعاية و الإشهار.
- الاعتماد على البوابة الالكترونية (الانترنت) و العمل على ولوج العالم الافتراضي من خلال تحسين الخدمات الالكترونية المقدمة.
- تفعيل موقع رسمي للبنك على شبكة الانترنت.

قائمة المصادر

والمراجع

1. د.منعم زمير د.محمد الفيومي، ادارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، ط1، القاهرة، الشركة العربية للتسويق والتوريدات، 2013.
2. د. خالد قاشي نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار) الطبعة العربية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان 2014 .
3. مسان كرومية ،نظم المعلومات الادارية ، 2014 ، مطبوعة ،جامعة سعيدة .
4. عبد الحكيم شاهد ، اثر فعالية نظم المعلومات الادارية على ادارة الازمات في القطاع المصرفي الجزائري، 2017.
5. د. ثابت عبد الرحمن ادريس ،نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة ، ط1، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2005.
6. د.زيد احمد العبادي ،نظام المعلومات الفعال في ادارة الازمات، ط1، عمان، دار الراهية للنشر والتوزيع، 2015.
7. بوعزة باديّة ،دور نظام المعلومات في دعم وتوجيه استراتيجيّة المؤسسة ، 2015.
8. اكرام مزعاش مروة سريدي . دور تدقيق الانظمة المعلوماتية في تسيير البنوك التجارية 2015.
9. مزوني يسمين عامر عيونة دور نظام المعلومات في تحسين اداء البنوك التجارية 2016.
10. وليد مرتضى نوه نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك لرفع من مستوى أدائها دراسة حالة وادي 2013/2014.
11. بداوي ايمان بوري خديجة مدى اسهام نظام المعلومات في تحسين اداء المؤسسة 2018.
12. بوطالبي فاطمة الزهراء ،الحوكمة ونظام المعلومات ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر 2014/2015 جامعة سعيدة.
13. اكرام مزعاش مروة سريدي . دور تدقيق الانظمة المعلوماتية في تسيير البنوك التجارية 2015.
14. مزغني بلقاسم ،نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر الوادي 2013/2014.
15. حسين ذيب فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان دراسة حالة ورقلة 2011/2012.
16. دحماني سيد احمد مهداوي عابد دور نظام المعلومات في تحسين اداء الخدمة البنكية دراسة مقارنة سعيدة 2017/2018.
17. حيواني نسرين دور نظام المعلومات في تسيير المخاطر البنكية دراسة حالة ام البواقي 2014/2015.

18. دلوم رزيقة دور نظام المعلومات المصرفية في تحسين وجودة الخدمة المصرفية دراسة حالة المسيلة 2017/2016 .
19. وليد مرتضى نوه ، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها دراسة حالة وادي 2014/20013.
20. حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقة، 2012.
21. محسن عبد النبي عبد المحسن، تأثير نظم المعلومات المصرفية والبيئية على القدرة التنافسية للبنوك، رسالة دكتوراه، جامعة عين الشمس معهد الدراسات والبحوث البيئية والعلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية، 2004
22. حريية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية" دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
23. محمد جمال اكرم، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين إدارة العمليات، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة اعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
24. عماد أحمد اسماعيل، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى،" دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
25. البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث المكتب الجامعي الحديث مصر 1990.
26. بشير صالح الراشدي مناهج البحث التربوي رؤية تطبيقية مبسطة دار الكتاب الحديث الكويت 2000 .
27. عبد الله عبد الرحمان علي بدون مناهج البحث الاجتماعي دار المعرفة الجامعية مصر 2002 س 180
28. نافد محمد بركات التحليل الاحصائي باستخدام قسم الاقتصاد والإحصاء التطبيقي الجامعة الإسلامية 2006 .
29. الاعتماد على مخرجات 21 spss

الملاحق

الجامعة	د.موالي الطاهر - سعيدة -
الكلية	العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير
التخصص	إدارة بنكية
الموضوع	نظام المعلومات في البنوك التجارية – دراسة حالة بنك التنمية المحلية bdl-
الطالبة	- قدور الحاج . - براني فاروق الأمين

استمارة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد:

تم إعداد هذا الاستبيان في إطار التحضير لمذكرة تخرج ماستر علوم التسيير تخصص إدارة بنكية تحت عنوان نظام المعلومات في البنوك التجارية ولمساعدتي على إجراء المنهجية, أرجوا من سيادتكم الإجابة عن الأسئلة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة, التي تعتقد أنها الأقرب إلى قناعتك والتي تعبر عن رأيك, علما بأن المعلومات التي سيتم الإجابة عنها ستبقى سرية, ولن تستعمل إلى لأغراض البحث العلمي.

بيانات شخصية:

- 1 - الجنس: ذكر أنثى
- 1- السن: 30 سنة فأقل 40-13 سنة 50-41 سنة 51

سنة فأكثر

2- المستوى التعليمي:

- دراسات عليا جامعي ثانوي
- 3- المنصب الإداري: مدير رئيس مصل أو قسم موظف

إدارة

سنة فأكثر

المحور الأول: التعرف على مجالات تطبيق نظم المعلومات في البنوك

1- ماذا تمثل المعلومات بالنسبة لك؟ م مه دا

غير مهمة

2- هل تتسم المعلومات التي يوفرها نظام حالي بدرجة عالية من التفصيل الذي

يحتاجه متخذ القرار في البنوك

نعم أحيانا لا

3- هل يتوفر لدى البنك كل المعلومات حول احتياجات الزبائن من الخدمات؟

نعم أحيانا لا

4- هل تعمل نظم المعلومات في البنوك على زيادة تنسيق بين العمليات المختلفة

للكوالة؟

نعم أحيانا لا

5- هل يتميز نظم في البنوك بقدرة على توفير المعلومات برغم تزايد حجم

العمليات البنكية؟

نعم أحيانا لا

6- هل تستخدم وكالة البنك التنمية المحلية قاعدة معلوماتية تخدم كافة مصالح و

الأقسام؟

نعم أحيانا لا

7- تستخدم نظم المعلومات في البنوك على تقليل الوقت و التغلب على سلبيات الفرد؟

نعم أحيانا لا

8- ما هي أنواع نظم المعلومات المستخدمة في بنك التنمية المحلية؟

.....
.....
..

9- هل تستخدم نظم المعلومات في البنوك في التقليل من العمليات التي تعيق أداء الوظيفة المالية؟

نعم أحيانا لا

10- هل تساعد نظم المعلومات في البنوك في تأهيل العاملين و توفير الوقت للمستخدمين؟

نعم أحيانا لا

11- هل تساعد نظم المعلومات في البنوك على تطوير الخدمات و تقديم خدمات مبتكرة جديدة؟

نعم أحيانا لا

12- هل تساعد نظم المعلومات في البنوك في الوكالة على خفض التكاليف العمليات و الخدمات البنكية؟

نعم أحيانا لا

13- هل تساهم نظم المعلومات في البنوك بتحسين التحصيل الكفاء للمستحقات المالية للعملاء؟

نعم أحيانا لا

14- هل نظم المعلومات تساعد على دراسة و تحليل معوقات الأداء بغرض تحسين مستوى العمل و تبسط الإجراءات؟

نعم أحيانا

15- هل تكمن نظم المعلومات في البنوك من تخفيض نسبة التعويضات للعملاء عن الأخطاء التي تقع معهم؟

نعم أحيانا لا

16- هل تعمل نظم المعلومات في البنوك على توفير معلومات متطابقة مع الوظيفة المالية؟

نعم أحيانا لا

المحور الثاني: التهديدات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية و طرق الحماية منها

17- هل تتعرض نظم المعلومات في البنوك إلى خطر مشاكل الحاسوب كالقرصنة مثلا؟

نعم أحيانا لا

18- ما هي الاحتياطات التي تتخذها بنك التنمية المحلية للحفاظ على أمن نظام المعلومات؟

عدم الدخول إلى قسم الحاسوب غير أوقات العمل الدراسي



وضع كلمة مرور لكل موظف وضع مضاد للفيروسات

الحصول على الموقوفات الرسمية على أي خطوة من خطوات تصميم وير النظام

المحور الثالث: المشاكل التي تحد من استخدام نظام المعلومات في تحسين أداء الوظيفة المالية؟

19- ما هي المعوقات التي تحد من استخدام نظام المعلومات في البنوك و من كفاءته في تحسين الوضعية المالية؟

.....

.....

.....

.....