

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي لميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



المرجع :/2013

القسم: علوم التسيير
ميدان: علوم اقتصادية، التجارة وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: مالية وبنوك

مذكرة بعنوان :

فعالية نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي

دراسة حالة : بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص مالية وبنوك

إشراف الأستاذ

قرين ربيع

إعداد الطالبة

بن رجم سميرة

السنة الجامعية: 2012/2013

شكر وتقدير

الحمد لله عدد خلقه ورضا نفسه وزنة عرشه كلماته طيبا كثيرا مباركاً فيه
كما ينبغي لجلال وجهه وعظم سلطانه والصلاة والسلام على المبعوث رحمة للعالمين
وعلى اله وصحبه .

لا يسعني بعد أن وفقني الله إلى إتمام هذه الدراسة المتواضعة والوصول إلى
الغاية المنشودة ، إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذي "قرين ربيع"
الذي تواضع مشكوراً وأشرف على هذه المذكرة مقدماً الكثير من وقته
وجهد في إبداء ملاحظاته وتوجيهاته التي كان لها الأثر الأكبر في إتمام
هذا العمل . كما أتقدم بالشكر وعظيم الامتنان لأساتذة معهد
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

كما أتقدم أيضاً بالشكر والعرفان إلى كل الذين عملوا على تحكيم
استمارة الدراسة وساهموا في تزويدي بالمعلومات وساعدوني في
إتمام هذا البحث .
كما أتقدم بالشكر والعرفان لموظفي القطاع البنكي الذين ساعدوني
في تعبئة الاستبيان .

وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة .
ولا يفوتني أيضاً أن أشكر كل من تعاون معي وساهم في إنجاز هذا

البحث دون استثناء ، وفقهم الله جميعاً
و جزاهم عني خير الجزاء .

الإهداء

إلى بهجة القلب والنجمة التي تلمع قليل هي.....الملاك الساهر
التي تحنو علي بأنفاس العبير ويقف على باب فردوسي ...
التي علمتني فلسفة الدنيا تبني على التضحيات والفداء...نبع
الحنان والمحبة والعطاء...الكلمة الأولى...أمي الحنون.

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء، الذي لم يبذل بشيء
من أجل دفعي في طريق النجاح الذي علمني إن ارتقي سلم
الحياة بحكمة وصبر إلى والدي العزيز.

إلى إخواني وأخواتي والذين ساندوني في الوصول إلى ما أنا
عليه من ثمرة النجاح.

إلى كل أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير إلى كل طلبة الماستر دفعة 2012-2013.

إلى كل هؤلاء اهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.....

سميرة

ملخص

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على فعالية نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي، حيث طبقت الدراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميلة .

ولغرض معالجة اشكالية الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، أما في الجانب التطبيقي منها فقد تم تصميم استمارة استبيان بلغت عدد فقراتها (26) فقرة، وزعت على العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميلة والبالغ عددهم (30) مفردة.

ومن أهم ما خلصت له الدراسة ما يلي:

- إن نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات.
- إن نظم المعلومات فعالة من حيث تفعيل أنشطة البنك.
- إن نظم المعلومات فعالة من حيث الحد من مخاطر الائتمان.
- إن نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان.

ومن أهم التوصيات التي توصي بها الدراسة مايلي:

- إجراء دورات تكوينية والتأهيل المستمر للموارد البشرية في الوحدات البنكية وبشكل خاص في مجال المعلوماتية وربط ذلك بتقليل المخاطر وزيادة كفاءة نظم الرقابة في البنك.
- العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات سواء من معدات وبرمجيات، أفراد، قواعد بيانات، إتصالات إجراءات وتطويرها تبعاً للتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات .

الكلمات المفتاحية: الفعالية، نظم المعلومات، الرقابة، عمليات الائتمان المصرفي.

Résumé

Cette étude vise à déterminer l'efficacité des systèmes d'information dans le contrôle des opérations de crédit de la Banque, l'étude appliquée sur le crédit populaire d'Algérie de l'agence de Mila.

Afin de régler le problème de l'étude était descriptif analytique à l'étude théorique, soit dans l'application d'un questionnaire a été conçu avec le nombre de paragraphes (26), ont été distribués aux employés de la Banque du crédit populaire d'Algérie de la ville de Mila au nombre de (30).

L'un des plus importants étant donné qu'elle a sauver de son étude :

- Systèmes d'information satisfont aux exigences des gestionnaires efficaces de l'information de la Banque.
- Systèmes d'information efficace opérationnalisation des activités de la Banque.
- Systèmes d'information efficace en termes de réduction des risques de crédit.
- Systèmes d'information satisfont aux exigences de contrôle de crédit efficace.

Une des principales recommandations formulées par l'étude recommande ce qui suit :

- Tenue des séances de formation et de perfectionnement des ressources humaines dans les unités de services bancaires, notamment dans le domaine de l'informatique et qui relie cette option pour réduire le risque et accroître l'efficacité des systèmes de contrôle de la Banque.
- D'augmenter l'efficacité des composantes de systèmes d'information, matériel et logiciel, personnel, bases de données, conception et élaboration de procédures selon la technologie moderne dans le domaine des systèmes d'information.

Mots-clés : Efficacité, Systèmes d'informations , Surveillance, Opérations de crédit de la Banque.

فهرس المحتويات	
الصفحة	العناصر
I	إهداء
II	شكر وتقدير
III – IV	ملخص الدراسة
V	فهرس المحتويات
WIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال
X	فهرس الملاحق
(أ – ح)	مقدمة
(1 – 37)	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي حول نظم المعلومات
2	تمهيد
3	المبحث الأول: طبيعة نظام المعلومات
3	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات
4	المطلب الثاني: هيكل نظام المعلومات
6	المطلب الثالث: مكونات نظام المعلومات
8	المطلب الرابع: كفاءة وفعالية نظام المعلومات
10	المبحث الثاني: أهمية، وظائف وخصائص نظم المعلومات
10	المطلب الأول: أهمية نظم المعلومات
11	المطلب الثاني: وظائف نظم المعلومات
13	المطلب الثالث: خصائص نظم المعلومات
15	المبحث الثالث: أنواع نظم المعلومات
15	المطلب الأول: نظم المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات
18	المطلب الثاني: نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي
24	المطلب الثالث: نظم المعلومات وفقا للمستوى الوظيفي
36	المطلب الرابع: نظم المعلومات وفقا لمستوى تأليتها
37	خلاصة الفصل الأول
(38 – 55)	الفصل الثاني: مفاهيم أساسية حول اللاتئمان المصرفي
39	تمهيد
40	المبحث الأول: التطور التاريخي للاتئمان المصرفي، مفهومه وأهميته

40	المطلب الأول: التطور التاريخي للائتمان المصرفي
41	المطلب الثاني: مفهوم الائتمان المصرفي
42	المطلب الثالث: أهمية الائتمان المصرفي
44	المبحث الثاني: مبادئ، أسس وأنواع الائتمان المصرفي
44	المطلب الأول: مبادئ الائتمان المصرفي
45	المطلب الثاني: أسس الائتمان المصرفي
46	المطلب الثالث: أنواع الائتمان المصرفي
50	المبحث الثالث: وظائف الائتمان المصرفي وأدواته، مؤسساته و العوامل المؤثرة في منحه
50	المطلب الأول: وظائف الائتمان المصرفي وأدواته
52	المطلب الثاني: مؤسسات الائتمان المصرفي
53	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي
55	خلاصة الفصل الثاني
(56 – 78)	الفصل الثالث: نظم المعلومات والرقابة البنكية
57	تمهيد
58	المبحث الأول: نظم المعلومات البنكية
58	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات البنكي و خصائصه
59	المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات البنكية
61	المطلب الثالث: أساليب نظم المعلومات البنكية
63	المبحث الثاني: مفهوم الرقابة، خطواتها، أنواعها وأهم مجالاتها
63	المطلب الأول: مفهوم الرقابة وخطواتها
66	المطلب الثاني: أنواع الرقابة
69	المطلب الثالث: مجالات الرقابة
71	المبحث الثالث: الرقابة البنكية وآليات الرقابة على الائتمان
71	المطلب الأول: مفهوم الرقابة البنكية، أهدافها وأنواعها
72	المطلب الثاني: لجنة بازل وآليات الرقابة على الائتمان المصرفي
77	المطلب الثالث: دور نظم المعلومات في مراقبة المخاطر في البنوك
78	خلاصة الفصل الثالث
(79 – 115)	الفصل الرابع: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري _ وكالة ميلة_
80	تمهيد
81	المبحث الأول: نبذة خاصة حول القرض الشعبي الجزائري

83	المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري
84	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري
84	المطلب الثالث: مهام القرض الشعبي الجزائري وخصائصه
86	المبحث الثاني: مدخل عام حول بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة "333"
86	المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة "333"
88	المطلب الثاني: موارد واستخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة "333"
90	المطلب الثالث: القروض الخاصة ببنك القرض الشعبي الجزائري بميلة "333"
93	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج
93	المطلب الأول: الطريقة الإجرائية
95	المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة
112	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
115	خلاصة الفصل الرابع
(119 – 116)	الخاتمة
(126-120)	المراجع
(151-127)	الملاحق

فهرس الجداول		
رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	مقارنة بين نظم المحاسبة المالية و نظم المحاسبة الادارية	01
65	أنواع معايير القياس	02
94	مقياس الاجابات على الفقرات	03
94	اطوال فترات المقياس	04
96	اختبار التوزيع الطبيعي 1-Sample Kolmogonove Smirnov	05
97	معامل ثبات الفا كروتباج	06
102	تحليل فقرات البعد الأول	07
105	تحليل فقرات البعد الثاني	08
107	تحليل فقرات البعد الثالث	09
110	تحليل فقرات البعد الرابع	10
112	نتائج إختبار فعالية نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات	11
113	نتائج إختبار فعالية نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك	12
113	نتائج إختبار فعالية نظم المعلومات من حيث الحد من المخاطر	13
114	نتائج إختبار فعالية نظم المعلومات من حيث الرقابة على الإئتمان	14

فهرس الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	هيكل نظام المعلومات	01
07	تصور لمكونات نظام المعلومات	02
23	نموذج لنظام المعلومات الادارية	03
25	العلاقة بين نظم المعلومات الادارية مع وظائف الادارة	04
29	مكونات نظام معلومات الانتاج	05
35	انواع نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي والوظيفي	06
83	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	07
87	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري بميلة "333"	08
98	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	09
98	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	10
99	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	11
100	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	12
101	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	13

المقدمة

يعتبر القطاع البنكي من أهم القطاعات الاقتصادية المعاصرة لما له من دور فعال في تنمية الاقتصاد المحلي والعالمي على حد سواء وفي شتى المجالات ، وتعد القرارات الائتمانية حجر الأساس للنظام البنكي فيما يتعلق بقرار منح الائتمان وكل ما يشتمل عليه، مما يجعل منها إحدى المرتكزات في أداء وظيفة الرقابة على منح الائتمان المصرفي، كما يمكن أن تشكل منهجا صحيحا في رسم السياسات على الصعيد الاقتصادي ، المالي والنقدي وهذا ينبثق عن السياسة الائتمانية التي يجب أن تقوم على الموضوعية والموائمة لظروف وإمكانيات النظام البنكي .

ويعتبر قرار منح التسهيلات الائتمانية من أكثر القرارات حساسية وأخطرها التي تقع مسؤولية اتخاذها على الإدارة في البنوك التجارية، إذ لا تقتصر تأثيراتها السلبية على البنك والمؤسسات المالية فحسب بل تتعدى بذلك الاقتصاد الوطني ككل. فمن خلالها تجمع البنوك بين السيولة مطلوبة لتلبية رغبات المودعين لديها في سحب أموالهم بالوقت الذي يرغبون فيه ذلك لتمويل عمليات رأس المال واستثمار هذه الأموال المودعة لديها لتحقيق عائد كافٍ لتغطية النفقات التي تتكبدها إدارة الأموال المودعة لديها، وبدونها تفتقد البنوك دورها كوسيط مالي، فبسبب ذلك الاستخدام ونظرا لكون المصدر الرئيسي للائتمان هو البنك سمي بالائتمان المصرفي .

وتعد نظم المعلومات الشريان والعصب الأساسي في أي بنك أو منشأة والتي تربط النشاطات الإدارية ببعضها، بحيث تساعد في إدارة حركة البيانات داخل البنك والعمل على تحليلها وتوصيلها إلى الإدارة العليا، وهي جزء مهم من عمل الإدارة ومصدرا أساسيا تعتمد عليه في تدعيم خططها ، كما أن لنظم المعلومات دور كبير في الرقابة على عمليات منح الائتمان في البنوك لما تمتاز به من سرعة في توفير المعلومات المطلوبة ودقة النتائج والتقليل من حجم المخاطر .

وتتطلع الحكومات التي تطبق نظم المعلومات بتحقيق الأداء الأفضل و تحسين الخدمات والرقابة عليها، وأصبحت الكثير من البنوك والمؤسسات المالية تستخدم أحدث التقنيات في مجال النظم المحوسبة القائمة على مبادئ الحداثة والتطور بما يوافق متطلبات العمل ومواجهة الأخطار والصعوبات الإدارية لبلوغ الأهداف المرجوة .

إشكالية الدراسة

يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

ما مدى فعالية نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي ؟

ولإحاطة بالتساؤل الرئيسي تم طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- هل إن نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات مسيرى البنك من المعلومات ؟
- هل إن نظم المعلومات فعالة من حيث تفعيل أنشطة البنك ؟
- هل إن نظم المعلومات فعالة من حيث الحد من مخاطر الائتمان ؟
- هل إن نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان ؟

فرضيات الدراسة

- إن نظم المعلومات غير فعالة من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات.
- إن نظم المعلومات غير فعالة من حيث تفعيل أنشطة البنك.
- إن نظم المعلومات غير فعالة من حيث الحد من مخاطر الائتمان.
- إن نظم المعلومات غير فعالة من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان.

أهداف الدراسة

- المساهمة في بلورة إطار فكري متكامل حول نظم المعلومات.
- التعرف على الممارسة العلمية والفعلية لنظم المعلومات على مستوى البنوك الجزائرية.
- التعرف على مدى اعتماد البنوك الجزائرية على نظم المعلومات كأداة للرقابة على عمليات الائتمان المصرفي.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تساهم في بيان وشرح الإطار العام لمفهوم نظم المعلومات، وفي كونها تتناول قطاعا اقتصاديا مهما وهو القطاع البنكي، بالإضافة إلى كونها تعالج موضوع اقتصاديا مهم يتمثل بشكل مباشر في نظم المعلومات للوقوف على مدى فعاليتها في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي.

حدود الدراسة : من أجل بلوغ أهداف الدراسة تم رسم حدود لها يأتي ذكرها كما يلي :

- **الحدود الموضوعية :** استخدمنا في الدراسة ثلاثة مجموعات من المفاهيم، الأولى : متعلقة بنظم المعلومات من حيث التعرف على كل الجوانب الخاصة بها، أما المجموعة الثانية : مرتبطة بالائتمان المصرفي بالتعرف على معايير منح الائتمان ، ومختلف العوامل المؤثرة فيه، أما المجموعة الثالثة : متعلقة بالرقابة وآليات الرقابة على الائتمان.
- **الحدود المكانية والزمانية :** تختص هذه الدراسة في تناولها بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميله حيث اعتمدنا على آراء العاملين على مستوى البنك حول الموضوع تحدد إطارها الزمني خلال سنة 2013 .

منهجية الدراسة

من أجل الوصول إلى هدف الدراسة والإجابة على الإشكالية الرئيسية المطروحة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، الذي يعتمد في الدراسات المالية والاقتصادية ، ويشمل دراسة الأدبيات التي عالجت موضوعي نظام المعلومات والائتمان المصرفي والرقابة عليه، أما فيما يخص أسلوب البحث وجمع المعلومات فقد تم الاعتماد على أسلوب المسح المكتبي من خلال استغلال مجموعة من المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع البحث.

أما الجانب التطبيقي، اعتمدنا فيه على دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميله، وكانت الأداة المستخدمة في جمع البيانات متمثلة في تصميم استمارة استبيان بغية استقصاء آراء الموظفين العاملين بالبنك حول دور نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي .

الدراسات السابقة

تباينت الدراسات السابقة في معالجتها لنظم المعلومات وتفاوتت في أهدافها ومتغيراتها والبيئات التي أجريت فيها إلا أن هناك العديد من الدراسات استفادت منها الطالبة أما بشكل عام أو خاص.

1- ماهر أحمد محمود غنيم (2004)

هدفت الدراسة إلى البحث في دور نظم المعلومات الإدارية المحسوبة في عملية صنع القرارات في بلدية قطاع غزة في فلسطين . ومن أهم نتائجها :

- أن البنية التحتية للنظام المالي تؤثر في عملية اتخاذ القرارات، وأن المعلومات التي يوفرها النظام المالي تتطابق مع متطلبات متخذي القرارات.
- وجود علاقة طردية قوية بين توفر البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحسوبة، وبين إنتاج واستخدام المعلومات اللازمة لصناعة القرار .
- ضعف قدرة النظام على تغطية كافة جوانب العمل ،وتوفير المعلومات اللازمة لتحديد أهداف واستراتيجيات البلدية.
- أكدت أنه لا وجود لخطط واضحة للعمل ،مما يعيق عملية تطبيق و تطوير نظم المعلومات الإدارية المحسوبة في البلديات.

وأوصت الدراسة بتطوير نظم المعلومات الإدارية المحسوبة ،وتدريب المستخدمين وتأهيلهم لزيادة الكفاءة والفاعلية لديهم، وأيضا تقوية البنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية المحسوبة وتطوير النظام الإداري المحسوب كي يستطيع تحقيق أهدافه.

2- أمل إبراهيم أبو رحمة (2005)

تهدف الدراسة إلى التعرف على نظم معلومات الموارد البشرية المستخدمة في إدارة شؤون الموظفين بوزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، وتقييم مجالات استخدامها وتحليلها بغرض الكشف عن الصعوبات التي تواجه تلك النظم، وتقليل من كفاءتها وفعالية استخدامها في توفير المعلومات الملائمة بدقة.

ومن أهم نتائجها أن معظم إدارات شؤون الموظفين بالوزارة تستخدم نظم يدوية، وأن مجالات استخدام نظم معلومات الموارد البشرية يؤثر سلبا على فاعلية إدارات شؤون الموظفين بالوزارات، وأن تدني كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية في كافة المعلومات تؤثر سلبا على فاعلية إدارات شؤون الموظفين بالوزارات، كما تبين أن علاقة تبادل كافة المعلومات بين إدارات شؤون الموظفين ديوان الموظفين متدنية وذلك يؤثر سلبا على فاعلية إدارة شؤون الموظفين.

وأوصت الدراسة بزيادة الكفاءة التكنولوجية والإدارية والتنظيمية لرفع كفاءة نظم معلومات الموارد البشرية، مما يؤدي إلى تحسين فاعلية وكفاءة إدارة شؤون الموظفين، وتقوية العلاقة بين كافة المعلومات بين إدارات شؤون الموظفين وديوان الموظفين.

3- علا أحمد عبد الهادي الزعائين (2007)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر التحول في نظم المعلومات المحاسبية في وزارة المالية الفلسطينية، ومن أهم نتائجها ما يلي:

- يوجد نقص في التقارير والإحصائيات الصادرة عن النظام والمتعلقة بأعمال بعض الدوائر مثل دائرة الأرشفة، ودائرة التحقيق،
- لا يوجد دليل يوضح الخطوات وكيفية العمل، وأي وسيلة مساعدة فورية أو دليل مساعدة داخل النظام المالي المركزي .
- فيما يتعلق بمخرجات أنظمة المعلومات المالية في الوزارة فنستنتج أن أنظمة المعلومات توفر المخرجات التالية: إصدار قوائم مالية موحدة و تخزين البيانات بطريقة صحيحة، وتوفير ملف للتوثيق والفحص واستخراج مخرجات تساعد في التسلسل الرقمي والتقارير المحاسبية الملائمة لاتخاذ القرار .
- وقد أوصت الدراسة بضرورة تدريب وتأهيل الموظفين الذين يتطلب عملهم استخدام المعالجة الآلية للبيانات وأيضا العمل على تحديث خدمات البرنامج المحسوب ليستطيع مواكبة التطورات الهائلة الحادثة في العالم، مع توفير دليل واضح وسهل لفهم طريقة استخدام النظام المالي في الوزارة بأقل فترة زمنية وتوفير الجهد المبذول .

4- هاني عبد الرحمان محمد أو عمر (2009)

- هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة وأثرها في قدرة البنوك العاملة في فلسطين في إدارة أزماتها، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :
- يوفر النظام وحدة خاصة تعمل على جمع المعلومات الخاصة بالأزمات وتحليلها وتخزينها على قواعد البيانات ويوفر النظام حلولاً معدة مسبقاً لمواجهة الأزمات المتوقعة ولكن ليس بالمستوى المطلوب.
 - أن درجة تأثير نظم المعلومات الإدارية المحسوبة على إدارة الأزمات تتفاوت من مرحلة لأخرى مع ملاحظة أن جميعها ذات معنوية، وكان الأثر الأكبر لنظم المعلومات الإدارية المحسوبة على مرحلة احتواء الأضرار وهذا يدل على حرص البنوك على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات وتخفيف تداعياتها السلبية على عمل البنوك لأن مرحلة احتواء الأضرار هي المرحلة الفاصلة لفشل البنوك أو استعادة نشاطها الاعتيادي ،لذا فإن النتائج تشير إلى أن البنوك لها القدرة على احتواء الأضرار الناجمة عن الأزمات وتخطي الأزمات ومواصلة نشاطها .
 - ومن أهم ما أوصت به الدراسة ما يلي :

- زيادة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية المحسوبة لأنها تعتبر عصب العمل البنكي ، وأن زيادة فاعلية النظام يعطي البنوك القدرة على تجنب الأزمات والتحوط منها والتخفيف من أثارها السلبية في حال وقوعها، فإن أي خلل مهما كان بسيطاً يعرض البنك إلى الأزمات.

5- إدومون طارق إدومون جل (2010)

كان هدف الدراسة هو الكشف عن مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العراقية الأهلية وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها :

- تتميز نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العراقية الأهلية بالفعالية من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط.
 - تتميز نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العراقية الأهلية بالفعالية من حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة .
 - تتميز نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العراقية الأهلية بالفعالية من حيث تلبية متطلبات عملية اتخاذ القرار .
- وقد أوصت الدراسة بما يلي :

- ضرورة اهتمام البنوك التجارية العراقية الأهلية باستخدام نظم المعلومات المحاسبية لأداء وظائفها المتعددة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرار بشكل أوسع وذلك لإنجازها بفاعلية أكبر.
- التأكيد على التحسين المستمر لنظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العراقية الأهلية مما سيمكنها من مواكبة التطورات التكنولوجية في المجال المالي والمحاسبي، وبما سينعكس بالإيجاب على وظائف الإدارة في البنك من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات .

6- حسين ذيب (2012)

- هدفت الدراسة للكشف عن مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان على مستوى البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة.
- ومن أهم نتائج الدراسة وجود تأثير قوي وذو دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة، حيث بينت الدراسة أن ما نسبته 74 % من قدرة البنوك على تسيير فشل الائتمان يفسره فاعلية نظم المعلومات المصرفية والباقي يعود إلى عوامل أخرى.
- ومن أهم التوصيات التي جاءت بها الدراسة ما يلي:
- تشكيل فريق عمل على مستوى البنك من مهامه متابعة التسهيلات الائتمانية الممنوحة، والعمل على رصد بوادر ومؤشرات التغير لدى العملاء مع تقديم المقترحات والحلول بشأنها .
 - على البنوك العمل على عدم زيادة مديونية العملاء (منح التسهيلات الائتمانية جديدة)، بالاعتماد على معلومات قديمة استخدمت في طلبات قروض قديمة .

مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

في ضوء عرض الدراسات السابقة استفادت الطالبة من تلك الجهود في عدة مجالات يمكن إجمالها في الآتي:

- الاهتمام الى بعض المصادر والمراجع التي تناولت موضوع البحث والتي وفرت الجهد والوقت.
- المساعدة في بناء بعض أركان الاطار النظري للدراسة وصياغة فصول البحث (هيكل الدراسة) ومنهجية البحث.
- المساعدة في إعداد أداة الدراسة (الاستبيان) وصياغة فقراتها وتطويرها.
- المساعدة في تحديد الوسائل الإحصائية التي تلائم معالجة وتحليل بيانات الدراسة الحالية.

هيكلية الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول، ثلاثة تتعلق بالجانب النظري والرابع دراسة حالة، حيث يتعرض الفصل الأول إلى نظام المعلومات من خلال استعراض مفهومه، هيكله ومكوناته، كفاءة وفعالية نظم المعلومات، وبالإضافة إلى أهميته ووظائفه وخصائصه، وفي الأخير أهم أنواع نظم المعلومات.

أما الفصل الثاني فيتمحور مضمونه حول الائتمان المصرفي، وقد تناولنا فيه التطور التاريخي، مفهوم وأهميته الائتمان المصرفي، كما تناولنا فيه أيضا مبادئه، أسسه وأنواعه ووظائفه، أدواته ومؤسساته وأهم العوامل المؤثرة في منحه.

الفصل الثالث، عالج نظم المعلومات والرقابة البنكية، حيث تناولنا فيه نظم المعلومات البنكية من حيث مفهومها وخصائصها وأهم أنواع وأساليب نظم المعلومات البنكية، كما تضمن الفصل مفهوم الرقابة وخطواتها وأنواعها ومجالاتها بالإضافة إلى الرقابة البنكية، مقررات لجنة بازل وآليات الرقابة على الائتمان

أما الفصل الرابع فتناول الدراسة التطبيقية التي أنجزت على بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميلة، باستخدام أداة الدراسة الرئيسية (الاستبيان)، وقد استعرضنا فيه عرضا وتحليلا للبيانات العامة للدراسة والأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل أداة الدراسة واختبار الفرضيات .

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي

حول نظام المعلومات

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي حول نظام المعلومات

تمهيد

شهد العالم منذ الثمانينات من القرن العشرين تحولات كبيرة في تكنولوجيا المعلومات، وقد انتقل العالم من مرحلة الاقتصاد الصناعي إلى مرحلة اقتصاد المعلومات، وقد أدى استخدام الحواسيب المتقدمة والسريعة واستخدام التكنولوجيا الحديثة التي توفر المعلومات بكمية كبيرة وبصورة سريعة ودقيقة، فأصبحت المعلومات ضرورية لاغن عنها للمنظمة بما تقدمه من فرصة متاحة لتحقيق ميزة تنافسية تتقدم بها على بقية المنظمات الأخرى. وتبرز هذه الحالة طالما كانت تلك المنظمات تعمل وفق مفهوم الأنظمة سواء كان ذلك في مدخلاتها أو مخرجاتها، بتعاملاتها مع البيئة الخارجية والتي تعد مصدرا هائلا للبيانات والمعلومات حتى عدت عملية السيطرة عليها أمرا ليس باليسير، ويستوجب وجود آلية لتقديم المعلومات استنادا إلى معايير الكم والنوع والكلفة والتوقيت المناسب، وليصبح بالتالي نظام المعلومات إطارا شاملا لتنظيم المعلومات وتقديمها لمراكز اتخاذ القرار.

وستتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: طبيعة نظام المعلومات

المبحث الثاني: أهمية، وظائف وخصائص نظام المعلومات

المبحث الثالث: أنواع نظم المعلومات

المبحث الأول: طبيعة نظام المعلومات

نشأ علم نظم المعلومات كأحد فروع علم الحاسوب كمحاولة لفهم فلسفة إدارة التقنية داخل المنظمات، ثم تبلور ليصبح مجالاً رئيسياً في الإدارة، حيث تزايدت التأكيدات بأنه مجال هام للبحوث وتطوير منشأة العمال الذي لا يتم الوصول إليه إلا من خلال نظم متطورة للمعلومات.

يهدف هذا المبحث إلى استعراض مفهوم نظام المعلومات وهيكله، بالإضافة إلى مكونات هذا النظام من خلال المطالب

التالية:

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات

المطلب الثاني: هيكل نظام المعلومات

المطلب الثالث: مكونات نظام المعلومات

المطلب الرابع: كفاءة وفعالية نظام المعلومات

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات

تعددت تعريفات نظام المعلومات وفقاً لوجهة نظر الباحثين في هذا المجال ومن هذه التعريفات نذكر:

التعريف 01: "مجموعة الطرق والعمليات والمعطيات والبرامج المنظمة لمعالجة المعلومات وهو الوسيلة التي تساهم في توصيل المعلومات عبر مصالح المؤسسة عند طلبها." (1)

التعريف 02: "مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتعميم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم، وبالإضافة إلى تدعيم المديرين والعمال في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة." (2)

التعريف 03: "مجموعة العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات، ويقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الأولية (المدخلات) ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات (مخرجات) نستطيع الاستفادة منها، وتستخدم مخرجات النظام وهي المعلومات لاتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والتحكم داخل المؤسسة." (3)

التعريف 04: "عملية تشغيل وتحليل لمديري المعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ الأعمال، واتخاذ القرارات داخل المنظمة على أن تكون هذه المعلومات ملائمة من حيث النوعية والتوقيت والتكلفة." (4)

التعريف 05: "هي مجموعة من الأشخاص، الإجراءات، والموارد لإنتاج المعلومات، تحويلها وتوزيعها للمنظمة، فإطارات اليوم بحاجة لمختلف أنواع نظم المعلومات التي تحتوي على نظم يدوية (أوراق، أقلام...)، ونظم المعلومات المحسوبة، والذين يستخدمون آلات البرمجة، الاتصالات وتقنيات أخرى للمعلومات لأجل تحويل الموارد إلى معطيات وإلى مختلف المنتجات المعلوماتية." (5)

(1) - إبراهيم بختي : التجارة الإلكترونية (مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة)، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 ص: 15

(2) - فريد كورتل، لحر حكيمة: نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، 2010، ص: 80.

(3) - السعيد مبروك إبراهيم: المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الإستراتيجي، المجموعة العربية، القاهرة، 2012، ص: 178.

(4) - عطا الله أحمد سويلم الحسيان: الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية، عمان، 2009، ص: 82.

(5) - Jaems O'Brien : **Les Systemes d'information de Gestion** , De Boeck université, Canada , 1995, P :6, sur Site Booke.Google.Fr/Books ? isbn=280412724 .

التعريف 06: " هي النظم الرسمية وغير الرسمية التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة أو مرئية للمعلومات الداخلية للمؤسسة ولعناصر البيئة المحيطة بها، بهدف دعم الإداريين وبخاصة المديرين والمسيرين باتجاه المعلومات الدقيقة والواضحة، وفي إطار الوقت المناسب لمساعدتهم على إنجاز العمل والإدارة واتخاذ القرارات." (1)

التعريف 07: " مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية تعمل مع بعضها في ظل مجموعة من القواعد وتقسيم العمل بغرض جمع وتخزين واسترجاع وتوصيل المعلومات حتى يمكن توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في التوقيت المناسب." (2)

من التعريفات السابقة الذكر نستخلص النقاط التالية:

- نظام المعلومات عبارة عن كيان يتكون من مجموعة من الإجراءات والعناصر المتكاملة لأداء الوظائف المختلفة.
- لا يقتصر نظام المعلومات على الإمكانيات المادية وحسب بل يتعدى ذلك إلى الإمكانيات البشرية أيضا.
- تعد عمليات جمع وتخزين واسترجاع وتشغيل المعلومات أهم أنشطة نظام المعلومات.
- إن الهدف الأساسي من استخدام نظام المعلومات هو مساعدة المديرين والمسيرين في اتخاذ القرارات الإدارية وتدعيم عمليات الرقابة.

المطلب الثاني: هيكل نظام المعلومات

يتكون نظام المعلومات كأى نظام آخر من العناصر التالية: (3)

1- المدخلات (Input): وتمثل البيانات الآتية إلى النظام من مصادرها المختلف.

2- العمليات (Processing): هي مجموعة النشاطات التي تبدل من أجل تجميع المدخلات وإعدادها للاستخدام بما يتناسب واحتياجات متخذي القرارات، فيما عدا عمليات تجميع البيانات، فإن باقي العمليات هي تصنيف وتحليل وتخزين واسترجاع تتم عن طريق إعداد برامج خاصة للحاسب الآلي حيث تخزن البيانات على الملفات.

3- المخرجات (Output): هي مجموعة التقارير والإحصاءات والنشرات المختلفة التي تحتوي نتائج عمليات التصنيف والتحليل والتجديد، ويتم ابلاغها دوريا وفقا لخطة محددة إلى مراكز اتخاذ القرارات المختلفة.

ونجد كثيرا من الباحثين أضافوا عنصري **التغذية العكسية والرقابة** كعنصرين من العناصر المكونة لنظام المعلومات.

حيث عرف ثامر البكري **التغذية العكسية** على أنها : " المعلومات المسترجعة من نتائج النظام (المخرجات) لغرض تقييمها ومطابقتها مع الأهداف الموضوعية للنظام أصلا." (4)

وقال عبد الرزاق محمد قاسم في **الرقابة** أنه " يتطلب الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وجود رقابة على عمليات الإدخال والمعالجة والمخرجات، للتأكد من أن النظام منتج ويقوم بالمعلومات وفق المعايير المفترضة عند تصميمه، إنما مجموعة من الإجراءات والقواعد تهدف إلى التحقق من أن تشغيل النظام يتم وفق ما هو مخطط عند تصميمه، وأن النظام يحتوي على كافة الإجراءات الرقابية التي تضمن صحة المدخلات وعمليات المعالجة والمخرجات." (5)

(1) - خالص صافي صالح: رقابة تسيير المؤسسة في ظل اقتصاد السوق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص: 263.

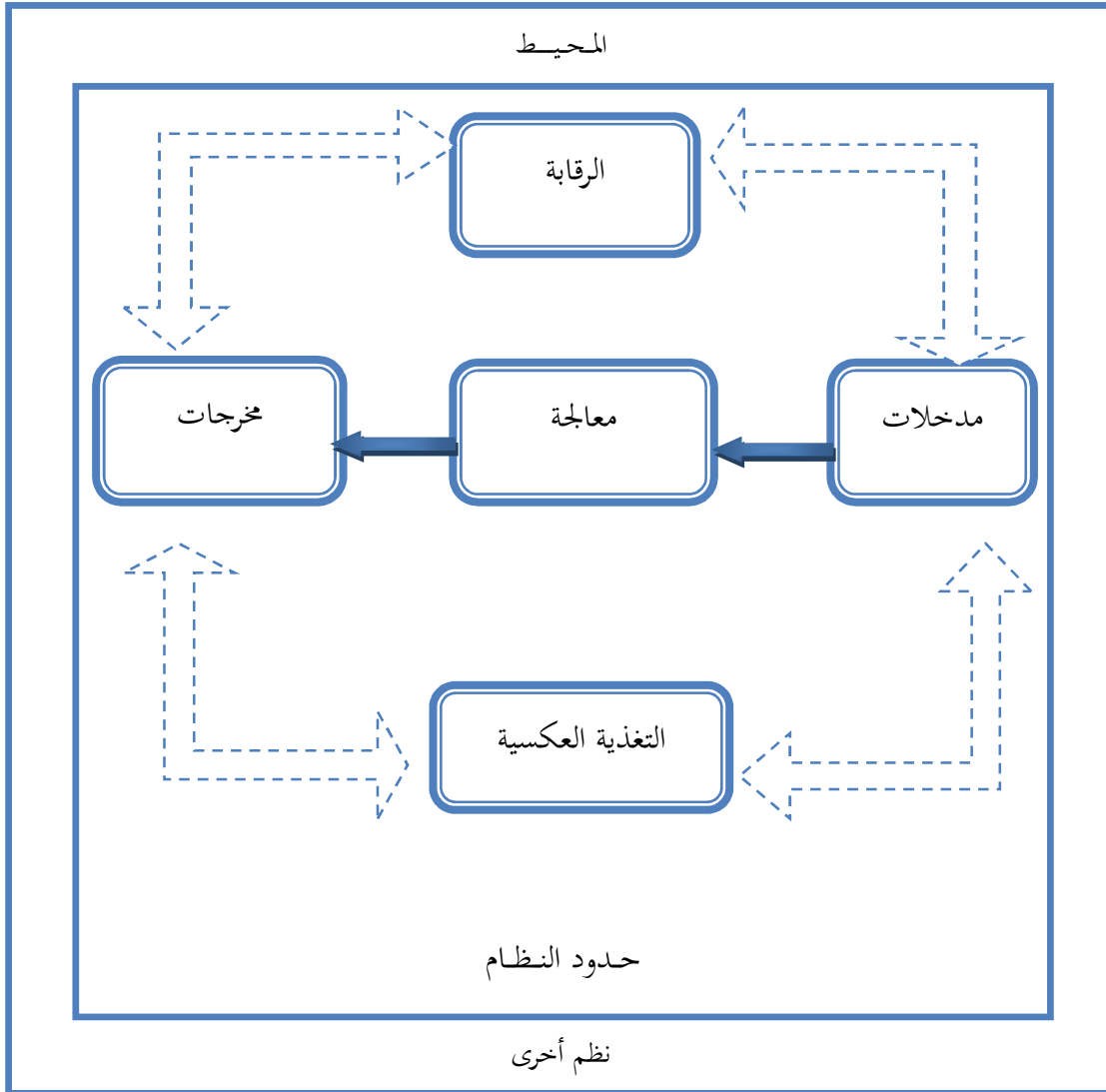
(2) - رضا اسماعيل البسيوني: إدارة التسويق، مؤسسة طبية، القاهرة، 2008، ص: 24، 25.

(3) - أحمد محمد المصري: الإدارة الحديثة (الاتصالات - المعلومات - القرارات)، مؤسسة شباب الجاه، الإسكندرية، 2008، ص: 210.

(4) - ثامر البكري: التسويق (أسس ومفاهيم معاصرة)، دار البازوري العلمية، عمان، 2006، ص: 44.

(5) - عبد الرزاق محمد قاسم: تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة، عمان، 2009، ص: 169.

الشكل رقم (01): هيكل نظام المعلومات



المصدر: Jaems O'Brien : **Les Systèmes d'information de Gestion**, De Boeck université, Canada , 1995, P:12

المطلب الثالث: مكونات نظام المعلومات

هناك عدة عناصر مكونة لنظم المعلومات أهمها: ⁽¹⁾

1- موارد الأجهزة: والتي تشتمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات، فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشتمل على الحواسيب وبقية الأجهزة، بل أيضا كل الوسائط والأغراض المنظورة التي تسجل عليها البيانات، من صفحات وقطع الورق، التي تستخرج عليها المعلومات إلى الأقراص المغنطة أو الصوتية، فمن أمثلتها الحواسيب بمختلف أنواعها ثم ملحقات الحواسيب بمختلف أشكالها.

2- موارد البيانات: فالبيانات هي أكثر من أن تكون الموارد الأولية لنظم المعلومات، وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المنظمة لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المنظمة، والبيانات يمكن أن تكون بأي شكل ومن ضمنها البيانات الألفبائية والرقمية التقليدية، التي تمثل وتوصف تعاملات الأعمال أو الأحداث والعناصر الأخرى.

3- موارد الشبكات: التي تشتمل على تكنولوجيا الاتصالات، والاتصالات البعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات مثل الإنترنت والشبكات الداخلية (الأنترانت) والشبكات الخارجية (الإكسترانت) والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها عبر نظام معلوماتها في المنظمة.

4- موارد الأفراد: تشتمل هذه الموارد المستخدمين أو المختصين في نظم المعلومات كما يلي: ⁽²⁾

أ- المستخدمين أو المستخدمين: وهم الأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات أو المستخدمين من المعلومات التي ينتجها هذا النظام، ويمكن أن يكونوا محاسبين أو مندوبي مبيعات أو مهندسين أو موظفين أو زبائن أو مسؤولين.

ب- المختصون في نظم المعلومات: وهم المسؤولون عن تطوير وتشغيل نظم المعلومات بما فيهم محللي النظم وخبراء البرمجيات ومستغلي الحاسوب وغيرهم من الأفراد ذوي الوظائف الإدارية والفنية والكتابية، والعاملين في نظم المعلومات.

5- موارد البرمجيات: وهي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات ومن أهمها:

أ- نظم التشغيل: وهي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب والتحكم به وتوفير البيئة المناسبة لاستثماره من المستخدمين.

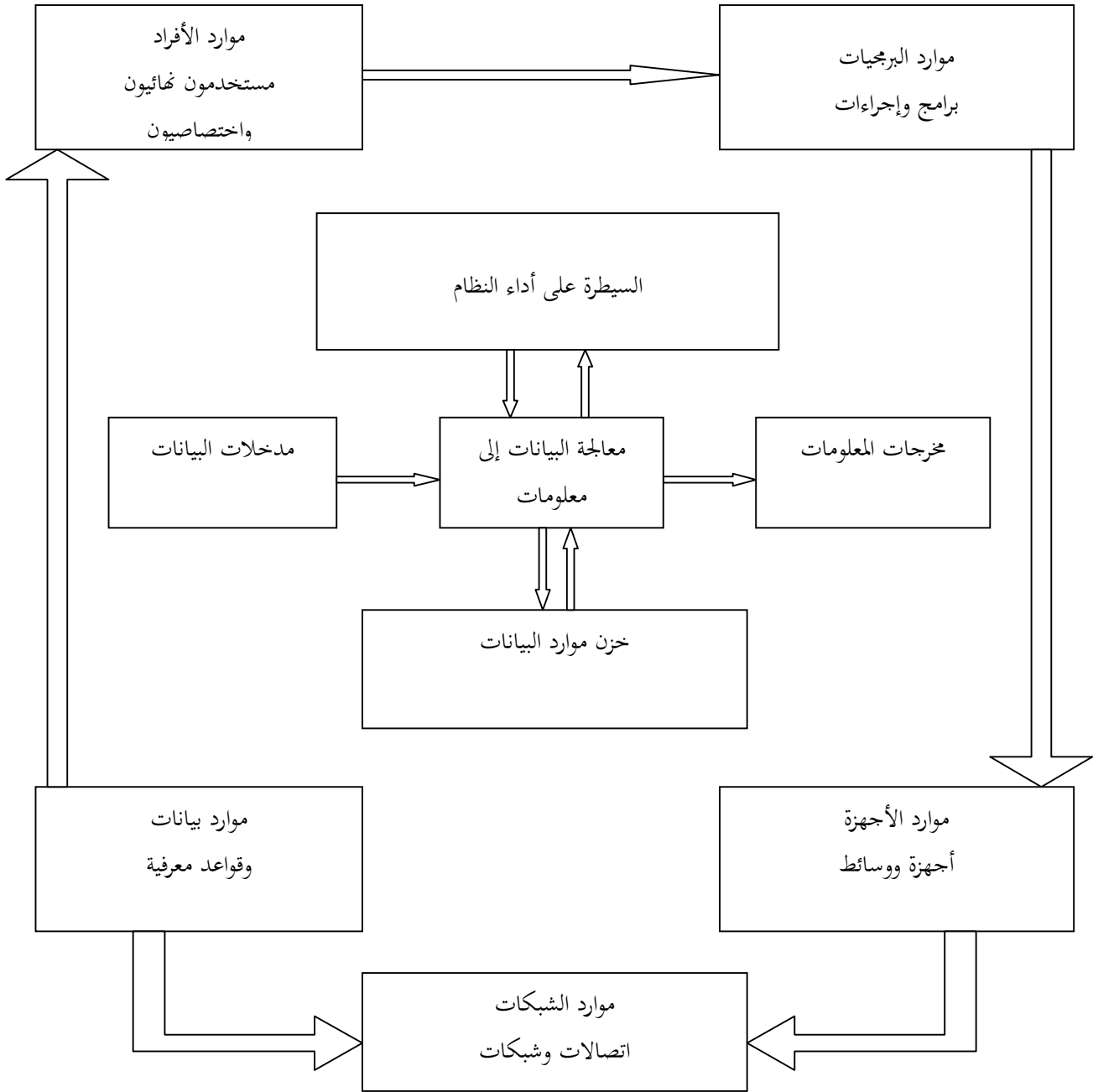
ب- البرامج التطبيقية: هي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظم المعلومات مثل برامج معالجة النصوص.

ج- الإجراءات: هي التعليمات الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات مثل تعليمات تعبئة نماذج معالجة النصوص.

⁽¹⁾ - عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي: نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة، عمان، 2005، ص: 45، 46.

⁽²⁾ - ربحي مصطفى عليان: إدارة المعرفة، ط2، دار صفاء، عمان، 2012، ص: 277، 278.

الشكل رقم (02): تصور لمكونات نظام المعلومات



المصدر: عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي: نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار وائل، عمان، 2005، ص: 49.

المطلب الرابع: كفاءة وفعالية نظام المعلومات

1- الكفاءة: يشير مفهوم الكفاءة إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بهدف تحقيق قيمة مضافة ضمن سلسلة القيمة للمنظمة.⁽¹⁾

كما عرفها تامر البكري على أنها " الاستخدام الأمثل للموارد بحكمة ودون خسائر غير ضرورية".⁽²⁾

2- الفعالية: يمكن تعريف الفعالية على أنها: " قدرة المنظمة على استغلال الفرص المتاحة في بيئتها في سبيل اقتناء الموارد النادرة." ⁽³⁾

أ- مؤشرات قياس الفعالية

من مؤشرات قياس الفعالية ما يلي: ⁽⁴⁾

- **الإنتاج:** يعكس قدرة المنظمة على الإنتاج (مهما كان ذلك) بالكمية والنوعية التي تتطلبها البيئة.
- **الكفاءة:** ويمكن تعريفها كنسبة المخرجات للمدخلات، وتستخدم فيها عدة مقاييس مثل تكلفة الوحدة المنتجة والعائد على رأس المال، ومعدل الضياع من المواد والخامات وكذلك الوقت الضائع وما شابه ذلك من مؤشرات الكفاءة.
- **الرضا:** يتطلب إدراك المنظمة كنظام اجتماعي الإهتمام بالمنافع التي يحصل عليها عضو المنظمة والمنافع التي يمكن أن تعود على عملائها، ويسمى هذا المعيار الرضا وتتضمن مقياسه معدل الغياب والتأخر والشكاوي.
- **التكيف:** ويشير إلى الحد الذي تستطيع فيه المنظمة أن تتجاوب مع التغيرات التي تنشأ في داخل أو خارج المنظمة.
- **النمو:** يجب على المنظمة أن تستثمر مواردها في النشاطات التي تقوم بها والمهدف من النمو هو دعم قدرة المنظمة على البقاء في المدى البعيد، ويمكن أن يشتمل ذلك على البرامج التدريبية للموظفين الآخرين أو جهود التطوير التنظيمي.

3- كفاءة نظام المعلومات

وتعني كفاءة النظام (أي نظام كان)، مدى تحقيق هذا النظام للأهداف التي أنشأ من أجلها، أي الوصول إلى الواقعية لما تحقق ومقارنة ذلك مع ما هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية معينة، من هنا ولما كان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي والحاضر والمستقبل بالكمية والدقة والوقت والتكلفة المناسبة، ولأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط والتحليل واتخاذ القرارات والتحكم للوصول إلى معظم نمو المنظمة، لذا فإن كفاءته تتحدد في هذا الإطار بالنتيجة.⁽⁵⁾

(1) - خالد أمين عبد الله، خالد قطناني: البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 10، العدد 1، 2007، ص: 5، على الموقع:

www.asu.edu.jo/testweb/userfiles/file/humanitiesseries-pdf/volume-10-2007/number-1/bankin-1.pdf بتاريخ 2073/04/19.

(2) - تامر البكري: استراتيجيات التسويق، مرجع سبق ذكره، ص: 394.

(3) - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي: الإدارة والأعمال، دار وائل، عمان، 2007، ص: 37.

(4) - www.Fares-boubakour.edu.dz/.../efficacite-perfor بتاريخ 2013/03/24.

(5) - حسين ذيب: فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010)، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/2011، ص: 92، على الموقع:

bu.univ.ouarla.dz/bib- housine.pdf?ibthese=2015 بتاريخ 2013/03/09.

أ- مؤشرات كفاءة نظام المعلومات وقياسها

انطلاقاً من تعريف كفاءة نظام المعلومات والذي جاء فيه: أن كفاءة نظام المعلومات تعني نجاح النظام في توفير المعلومات المطلوبة بالدقة والملائمة، والوقت والتكلفة المناسبة، فهذه الكفاءة تقررها أربعة مؤشرات رئيسية متكاملة هي: ⁽¹⁾

- **الدقة:** وتعني توافر درجة مناسبة من الدقة في المعلومات المعدة لاستخدامها بدرجة عالية من الثقة في الأغراض الإدارية مثل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.
- **الملائمة:** وتعني أن تتطابق أنواع ومواصفات البيانات والمعلومات مع احتياجات المستخدمين.
- **الوقت المناسب:** ويعني مراعاة عامل الزمن عند توفير البيانات والمعلومات بالحجم والنوعية المناسبة، حيث أن مجرد توفير المعلومات في عصر ديناميكي لا يعني شيئاً بقدر ما يعني الحصول على هذه البيانات والمعلومات بالوقت المناسب لأغراض اتخاذ القرار المناسب.
- إن هذه المؤشرات الثلاثة مجتمعة تشكل الطرف الأول من موازنة الكفاءة، ذلك لأن الخلل في أي من هذه المؤشرات سوف يؤثر سلباً على المنافع المتأتية من النظام، وتتراوح هذه السلبية بين التأثير في القرارات المتخذة (بسبب عدم دقة المعلومات) إلى انعدام قيمة هذه المعلومات (إذا كانت غير ملائمة أو لم يتم الحصول عليها في الوقت المناسب).
- **التكلفة المناسبة:** ويمثل هذا المؤشر الطرف الثاني في موازنة الكفاءة، حيث يجب توفير المعلومات الضرورية بالتكلفة الملائمة، أي أن المنافع المتأتية من نظام المعلومات يجب أن توازي أو تفوق التكاليف المترتبة على استخدام هذا النظام وإلا اختلت الموازنة وانعدمت أو تدنت الكفاءة تبعاً لذلك.

⁽¹⁾ أمل إبراهيم أبو رحمة: نظم معلومات الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2005، ص: 17 على الموقع: Library.iugaza.edu.ps/thesis/64268.pdf بتاريخ 2013/03/16.

المبحث الثاني: أهمية، وظائف وخصائص نظم المعلومات

هذا العصر القائم على التغيير والديناميكية وسرعة التطور والانطلاق في طريق العولمة وإلغاء الحدود والحوجز الاقتصادية والثقافية، هو عصر الإستراتيجية والسرعة في اتخاذ القرار وتبديل العقلية، فكل عقل يتشبث بالمناهج القديمة وبالأاليب التقليدية سوف يفشل في مواجهة هذا العالم الجديد بكل أبعاده.

وتلعب نظم المعلومات دورا هاما في تطوير أعمال الشركة أو المنشأة من خلال تفعيل عمليات الرقابة والتخطيط واتخاذ القرارات، بشكل يتناسب مع واقع النشاط وبأسلوب ديناميكي يساهم في تطوير أداء الشركة.

وهذا المبحث يوضح أهمية نظم المعلومات ومجمل الوظائف التي تقوم بها، بالإضافة إلى أهم الخصائص التي تتميز بها، وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: أهمية نظم المعلومات

المطلب الثاني: وظائف نظم المعلومات

المطلب الثالث: خصائص نظم المعلومات

المطلب الأول: أهمية نظم المعلومات

يمكن إجمال أهمية نظم المعلومات في النقاط التالية على سبيل المثال لا الحصر على النحو التالي: ⁽¹⁾

1- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات: تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات ولا سيما أننا نعيش في عالم تعقدت علاقاته وتشعبت تخصصاته، حيث يلاحظ مثلا أن سرعة حصر المخزون بالمنشأة يساعد في تحديد خطتها الإنتاجي في المستقبل القريب كما أن دقة التعرف على الكفاءات البشرية الموجودة يساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب، بيد أن تلك القرارات التكتيكية (قريبة المدة) ليست كل ما يتمخض عنه نظام معلومات جيد ولكن هناك أيضا دور النظام في صنع القرارات الإستراتيجية (بعيدة المدى).

2- تحديد المسؤولية: تساعد نظم المعلومات في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمنشأة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء والنظام الجيد هو الذي يحسب الحجم الحقيقي للفرد المطلوب ورسم دوره في المنشأة، حتى لا يكلف بما هو أكثر من طاقته فتضطرب الأمور فيما بعد عند عجزه عن القيام بمهمته، وتحديد المسؤولية أيضا فإنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

3- تخفيض عدد المشاكل: لعل الهدف الحقيقي في 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.

4- تنظيم الإجراءات: في غيبة النظام فان الغلبة تكون للفوضى والعشوائية، والمنشأة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالي.

5- السيطرة على الموارد المتاحة: الموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات وقطع الغيار وأموال، أو بشرية كالعاملين وعملاء، أو معنوية كبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها، وعالم اليوم مليء بمثل هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عمل في منتهى الأهمية للاستفادة منها استفادة قصوى.

⁽¹⁾ - محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص-ص: 201-203.

6- ضمان انسياب العمل: من وظائف النظام أن يؤدي إلى التنسيق والانسجام بين النظم الفرعية - أفراد كانت أم جهات- بما يكفل انسياب العمل والتخلص من الاختناقات الموجودة، ففي منشأة يتم بها العمل على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الأدوار والطاقت بما لا يخلق تكديسا في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها.

المطلب الثاني: وظائف نظم المعلومات

هناك وظائف أساسية لنظم المعلومات تتمثل فيما يلي: ⁽¹⁾

1- جمع البيانات (Data collection)

الوظيفة الأولى في نظام المعلومات هي جمع البيانات التي نحتاجها من مختلف المصادر، ويحدد الأشخاص الذين يقومون بتجميعها لتبدأ الأنشطة التنفيذية لوظيفة التجميع وهي:

أ- تسجيل البيانات: يجب تدوين البيانات كأحداث ومعاملات وغيرها من الظواهر التي تحدث وتشاهد.

ب- ترميز البيانات: يمكن جعل المعلومات أكثر ملائمة للتشغيل عن طريق تخصيص مجموعة من الأرقام أو الحروف أو الرموز طبقا لحظة محددة، لاختصار وتبسيط كمية البيانات المراد تسجيلها. ويتم ذلك باستخدام مجموعة من الأساليب لاختصار البيانات اللفظية والوصفية وتحويلها إلى شكل رمزي بواسطة استبدالها بمجموعة من "الرموز" التي تعبر عنها في شكل موجز ومختصر، مما يؤدي إلى توفير الوقت، والجهد وأماكن التسجيل وبالتالي تخفيض تكاليف عملية التسجيل.

ج- تصنيف البيانات: هي عملية تقسيم البيانات إلى مجموعات متماثلة طبقا لخواص مشتركة وتتم هذه العملية طبقا للغرض من متطلبات تشغيل البيانات. مثال ذلك: عند توزيع طلاب الثانوية العامة على كليات الجامعة بواسطة الحاسب الإلكتروني يتم تقسيم الطلاب إلى ثلاثة شعب هي شعبة رياضة وشعبة علوم وشعبة أدبي.

د- تنقية البيانات: هي عملية مراجعة وتحقيق البيانات من حيث صحتها واكتمالها، وذلك للتأكد من سلامة البيانات المسجلة وخلوها من أية أخطاء، حيث أن البيانات المسجلة هي أساس جمع العمليات التالية ومن ثم فإن دقة المعلومات المطلوب الحصول عليها تكون مرتبطة ارتباطا وثيقا بصحة وسلامة البيانات المسجلة.

هـ- تحويل البيانات: النشاط الأخير في مهمة جمع البيانات هو عملية تحويل البيانات من وسط تسجيل إلى وسط آخر، وعملية التحويل هذه لا تغير من طبيعة البيانات المسجلة أو مضمونها. ومثال ذلك: قد يتم تحويل البيانات المكتوبة بفواتير المبيعات إلى بقع ممغنطة على الشريط المغنط، وبعد ذلك تحول ثانية إلى نبضات الكترونية في دوائر الحاسب الإلكتروني.

2- معالجة البيانات (Data processing)

بعد تجميع البيانات تصبح جاهزة لعملية المعالجة التي تتكون من سلسلة من أنشطة المعالجة، التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات للمستفيدين، وهذه الأنشطة هي:

أ- فرز البيانات: هو عملية ترتيب البيانات في تتابع محدد مسبقا أو تجميعها في تصنيفات متعددة، وقد تتضمن عملية الفرز دمج البيانات من التصنيفات المتعددة إلى تصنيفات أضخم أو استخلاصها عندما يراد اختيار مجموعة معينة من البيانات من بين تصنيفات بيانات أضخم.

⁽¹⁾ - محمد السعيد خشبة: نظم المعلومات (المفاهيم - التحليل - التصميم)، موسوعة المعلومات والتكنولوجيا، دار المعارف، القاهرة، ص: 73-78.

مثال ذلك: بيانات المبيعات يمكن فرزها بواسطة تصنيف نوع المنتج، وداخل كل تصنيف لنوع المنتج يمكن تجميع بيانات المبيعات لكل عميل ثم ترتيب العملاء ترتيباً أبجدياً طبقاً لاسم العميل.

ب- حساب البيانات: هو عملية معالجة البيانات وإعادة صياغتها من خلال العمليات الحسابية الأساسية (الجمع، الطرح، الضرب، القسمة) وذلك بتحويلها إلى شكل جديد ومفيد للحصول على المعلومات المطلوبة. مثال ذلك: ضرب نسبة العمولة في قيمة المبيعات لكل مندوب بيع، للحصول على عمولة لكل مندوب، ثم تجميع كل عمولة للحصول على إجمالي العمولات بالشركة.

ج - مقارنة البيانات: هي عملية تحليل البيانات لمعرفة طبيعة العلاقات المختلفة والقيم النسبية بين البيانات واكتشاف الحقائق المفيدة ذات المعنى.

مثال ذلك: يمكن تحليل بيانات المبيعات حسب مناطق البيع لمعرفة نشاط مندوبي البيع أو السلع الأكثر مبيعاً في المناطق المختلفة.

د- تلخيص البيانات: هو عملية تركيز وتكثيف البيانات لإظهار النقاط الأساسية فيها وذلك للوصول إلى معلومات موجزة وملخصة في صورة إحصائيات.

مثال ذلك: يمكن تزويد الإدارة العليا بقيمة إجمالي المبيعات في فترة زمنية معينة بغض النظر عن تفاصيل هذه المبيعات.

3_ إنتاج المعلومات (Information Production)

تعتبر وظيفة إنتاج المعلومات للمستفيدين هي السبب الوحيد من أجل وجود جميع وظائف نظام المعلومات الأخرى، والمعلومات المتاحة من نظام المعلومات تكون متاحة للمستفيدين في العديد من أشكال المخرجات، وتتضمن هذه الوظيفة الأنشطة التالية:

أ- الإرسال: يتضمن نشاط الإرسال نقل المعلومات من مكان إلى آخر، حيث يمكن نقلها إلى المستفيدين النهائيين أو كمدخلات لنظام معالجة آخر.

ب- إعداد التقارير: يتضمن نشاط إعداد التقارير المزودة بالمعلومات الناتجة من نظام المعلومات واللازمة لاحتياجات المستفيدين، ويمكن تقديم تقارير المعلومات الناتجة كمستندات مطبوعة مثل الفواتير وغيرها، ويمكن تقديم المعلومات الناتجة في صورة رسوم بيانية على شكل مخططات أو خرائط، ويمكن إنجاز نشاط إعداد التقارير عن طريق معلومات تعرض في شكل مرئي على شاشات الوحدات الطرفية أو في شكل سمعي عن طريق كلمات منطوقة أو عن طريق وحدات استجابة سمعية للحاسب.

4_ إدارة البيانات (Data Management)

تلعب مهمة إدارة البيانات دوراً هاماً وفعالاً في تنظيم البيانات وتخزينها في صورة منظمة بحيث يسهل استرجاعها في المستقبل وتشتمل على الأنشطة التالية:

أ- تخزين البيانات: البيانات والمعلومات المجمعة أو الناتجة من عملية المعالجة يتم تخزينها لاستخدامها فيما بعد. ويمكن تخزين البيانات والمعلومات تخزيناً وقتياً أثناء عملية المعالجة أو لفترات أطول واسترجاعها عند الحاجة إليها. وتتكون عملية تخزين البيانات من وضعها في أوعية الحفظ التي تسمى ملفات البيانات أو قواعد البيانات، وتعطى البيانات المخزنة وصفاً تاريخياً للأحداث وتستخدم كمرشد في التخطيط للمستقبل، ومثال ذلك: تمكن بيانات المبيعات والمخزنة لعدة سنوات المديرين من اكتشاف نمو المبيعات أو انخفاضها أو التنبؤ بمستوى مبيعات السنة القادمة.

ب- صيانة البيانات: إن وجود البيانات والمعلومات المخزنة في النظام تعتمد على تحديثها لتشمل تأثير التغيرات في الأحداث أو العمليات أو القرارات الحالية، وكنتيحة لعملية التحديث فإن قيم البيانات سوف تعكس الحالة الراهنة، وعملية التحديث تشتمل على أنشطة الإضافة، والحذف، والتصحيح، والتعديل. مثال ذلك تحديث ملف البيانات الأساسية للعاملين في إحدى المنشآت وذلك بإضافة سجلات الموظفين الجدد، وحذف سجلات الموظفين الذين تركوا العمل بالمنشأة وتصحيح السجلات التي قد تحتوي على أية أخطاء، وتعديل سجلات الموظفين الذين تم ترقيتهم أو زيادة مرتباتهم.

ج- استرجاع المعلومات: يشمل نشاط استرجاع البيانات البحث في البيانات والمعلومات المخزنة واستخلاص بعضها من أجل معالجات أكثر أو استخدامها في إعداد بعض التقارير المطلوبة. مثال ذلك البحث في ملف المبيعات على نشاط المبيعات لعمل معين.

5_ رقابة البيانات (Data control)

خلال وظيفة تجميع البيانات أو معالجة البيانات أو إنتاج المعلومات يمكن ضياع البيانات أو سرقتها أو تزيفها أو وضعها بطريقة خاطئة، وعليه فإن مهمة أساسية أخرى لنظام المعلومات هي حماية وضمان دقة البيانات، وتحقيق وظيفة الرقابة على البيانات هدفان رئيسيان هما: (1)

- حماية الأصول من الضياع؛

- التأكد من تمام ودقة البيانات والتشغيل الصحيح لها.

وتتعدد الإجراءات والأساليب المستخدمة في ظل نظام المعلومات لأغراض فرض الرقابة على البيانات مثل عمليات الفحص والاختبار للمدخلات، ومراجعة البيانات المخزنة بالحاسب واستخدام كلمة السر.

المطلب الثالث: خصائص نظم المعلومات

لكي تستطيع البنوك أن تحقق الأهداف التي تسعى إليها، لا بد من توافر المعلومات الضرورية ذات الخصائص، ولا يمكن توافر تلك المعلومات والتي تحمل تلك الخصائص الجيدة إلا من خلال وجود نظم معلومات ذات كفاءة وفاعلية تتميز بعدد من الخصائص التي يجب مراعاتها عند التخطيط لبناء نظم المعلومات وهذه الخصائص هي: (2)

1- البساطة: وهو النظام الذي تتم بواسطته تسهيل وتطوير إجراءات وسبل الحصول على البيانات ومعالجتها وتوصيلها إلى المستخدمين.

2- الموثوقية: وهي عندما يزود نظام المعلومات المستخدمين بالمعلومات بصورة دقيقة، وهل المعلومات هي مؤشر حقيقي للأحداث التي تم وتعي المستخدمين، وهل يشعر المستخدمين بأنهم يمكن أن يعتمدوا في صنع القرارات على تلك المعلومات التي يقدمها النظام، بحيث يولد لديهم صدق وشمول وكمال مخرجاته من المعلومات.

3- المرونة: وهي مقدرة النظام للتغيير أو التكيف لتلبية المتطلبات المتغيرة للمستخدمين وخاصة المرونة في تكنولوجيته المستخدمة.

(1) - السيد عبد المقصود دبيان، ناصر نور الدين عبد اللطيف: نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص: 21

(2) - محفوظ جودة وآخرون: منظمات الأعمال (المفاهيم والوظائف)، ط2، دار وائل، عمان، 2008، ص: 276

- 4- الكفاية الاقتصادية للنظام: النظام الكفء ليس فقط الذي يحقق الهدف المخطط له، بل ذلك النظام الذي تكون عائداته تبرر تكلفته والنظام الناجح يجب أن يأخذ بنظر الاعتبار تكاليف مخرجاته مقارنة بعائداته.
- 5- مستوى التناسب في مخرجاته: وتعكس مدى ملائمة المخرجات من المعلومات لاحتياجات متخذي القرار.
- 6- الشمولية في النظام: وهي تشير إلى أن نظام المعلومات الجيد يفترض أن تكون لديه القدرة على تلبية احتياجات متخذي القرارات أيا كان موقعهم الوظيفي.
- 7- التوقيت: وهو توفير المعلومات بالتوقيت المناسب مما يؤدي إلى تخفيض نسبة الأخطاء في إعداد التنبؤات بالشكل الذي يساعد على تقليص تكلفة الفرص البديلة.
- 8- التصفية: وهي تعني أن يكون النظام قادرا على توفير المعلومات الضرورية فقط لمتخذي القرارات وأن يبتعد عن إغراقه بالمعلومات.

المبحث الثالث: أنواع نظم المعلومات

نظرا لتنوع احتياجات الإدارات باختلاف المستويات التنظيمية، وباختلاف حجم وطبيعة المنظمات فقد ظهرت أنواع رئيسية لنظم المعلومات الموجهة لدعم مستويات محددة أو استخدامها في مجالات تطبيقية حيوية مهمة للمنظمة. وفيما يخص المنظمات والمؤسسات الكبيرة لم يعد كافيا بالنسبة لها وجود نظام معلومات متكامل ذلك لأن شدة تعقيد أنشطتها واتساع عملياتها المعقدة، قد دفعت هذه المنظمات إلى تطوير واستخدام أنماط رئيسية متنوعة ولكنها متكاملة ومتعاضدة من نظم المعلومات.

لذلك سوف نحاول في هذا المبحث دراسة الأنواع الرئيسية لنظم المعلومات من خلال المطالب التالية :

المطلب الأول: نظم المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات

المطلب الثاني: نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي

المطلب الثالث: نظم المعلومات وفقا للمستوى الوظيفي

المطلب الرابع: نظم المعلومات وفقا لمستوى تأليتها

المطلب الأول: نظم المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات

تظم نظم المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات مجموعة النظم التالية:

أولا: نظم الخبرة

نظم الخبرة هي أحد فروع الذكاء الصناعي، وهي نظم تعتمد على الحاسب وتحتوي معرفة خبير أو مجموعة من الخبراء في مجال معين، ويمكن توظيف المعرفة للمساعدة في عملية اتخاذ القرارات، حيث تستخدم نظم الخبرة برامج خاصة لتشغيل البيانات والقواعد لإنتاج قرارات فعالة⁽¹⁾.

1- مزايا النظم الخبرة

يمكن تلخيص أهم مزايا النظم الخبرة فيما يلي: (2)

أ- توافر تسهيلات تخزين المعرفة، تمثيل المعرفة، استرجاع المعرفة واستخدام المعرفة لحل المشكلات التي تخضع لظروف المخاطرة وعدم التأكد.

ب- تقديم الدعم المباشر لعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

ج- المحافظة على المعارف والخبرات المتراكمة لعمال المعرفة.

د- استخدام النظم الخبرة في الوقت الحقيقي وبغض النظر عن الظروف والأحوال البيئية والاجتماعية والنفسية.

هـ- ضمان الرشد والعقلانية عند اتخاذ القرارات الإدارية.

وبالإضافة إلى ذلك فإن النظم الخبرة تضمن فرص تمثيل وتخزين المعرفة والخبرة المتراكمة بما يساعد على تشكيل الذاكرة التنظيمية وتطوير رأس المال الفكري لتحقيق واكتساب الميزة الإستراتيجية المؤكدة.

(1) - السيد عبد المقصود ديان، ناصر نور الدين عبد اللطيف: مرجع سبق ذكره، ص: 24

(2) - سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، ص: 225

2- أنواع الأنظمة الخبيرة

للنظم الخبيرة عدة أنواع يمكن سردها فيما يلي: ⁽¹⁾

أ- الأنظمة الخبيرة المبنية على المعرفة: إن الأنظمة الناشئة التي تؤدي بفعالية وكفاءة مهامها لا تحتاج إلى

خبير لتنفيذها يطلق عليها الأنظمة المبنية (المعتمدة) على المعرفة.

ب- الأنظمة الخبيرة المبنية على القواعد: معظم الأنظمة الخبيرة التجارية مبنية على القواعد لأن تكنولوجيا

هذه الأنظمة متطورة نسبياً، وفي هذه الأنظمة يتم تمثيل المعرفة عن طريق مفهوم البرمجة الموجهة.

ج- الأنظمة المهجنة: تشتمل هذه الأنظمة على مبادئ تمثيل المعرفة العديدة وبحد أدنى من إجراءات القواعد.

د- الأنظمة المبنية على النماذج: حيث تكون هذه الأنظمة حركية وتعتمد على النماذج بمختلف أشكالها،

وتكون هذه النماذج معتمدة أيضاً على العديد من العلوم المختلفة.

هـ- الأنظمة المصنفة بناءاً على طبيعتها: وهناك أنواع من الأنظمة المختلفة مثل تجميع الأدلة ونظام التقنية

الخطوة بخطوة، والنظام التجميعي واختيار الكاتالوج، وهذه النظم تصنف بناءاً على طبيعة عملها.

و- الأنظمة الجاهزة وأنظمة الوقت الحقيقي: وهي الأنظمة التي تعتمد على الوقت المحدد والحقيقي للاستجابة، ويجب أن

تكون الإستجابة سريعة لغرض السيطرة على العملية المطلوب تنفيذها، تكون هذه الأنظمة معتمدة على برمجيات أو

أنظمة جاهزة معدة لهذا الغرض.

ثانياً: نظم المنطق الضبابي (الغامض)

المنطق الضبابي هو تكنولوجيا مبنية على قواعد تمثل الحالات التخمينية التي تتطلب بناء قواعد تستخدم قيم تقريبية،

وتستخدم نظم المنطق الضبابي من قبل المنظمات لاستقطاب المعرفة الضمنية وبخاصة عندما تواجه ظروف وحالات غامضة وغير محددة.

هذا يعني أن نظم المنطق الضبابي ظهرت لتجاوز المنطق الحاسوبي القاطع الذي ينطلق من تشخيص الظاهرة على أنها

صحيحة بالمطلق أو خاطئة بالمطلق وعدم النظر إلى نسبة الأشياء والظواهر التي قد تكون صحيحة إلى حد ما أو خاطئة بدرجة ما.

هذا المنطق الحاسوبي الجديد ظهر في عقد الستينات من القرن الماضي بفضل الجهود والدراسات التي قدمها Lofti

Zadeh من جامعة Berkeley، حيث استخدم المنطق الضبابي ليس فقط لكونه وسيلة لنمذجة عدم التأكد في اللغة الطبيعية

وإنما لكونه منهجية لعمل أي نظام أو نظرية وقد أطلق على هذه المنهجية مصطلح Fuzzy Fucation

إن أقرب وصف لطبيعة عمل نظم المنطق الضبابي هو أنها تعمل على عكس التخمينات أو التقديرات الإحصائية لأنها

تقوم بتحليل المتغيرات واحتساب النتائج من دون نموذج إحصائي أو رياضي يضبط علاقة المخرجات بالمدخلات، وهي في الواقع

نظم خالية من النماذج وبالتالي يمكن بسهولة تدريبها وتعليمها من خلال التجربة العلمية. ⁽²⁾

⁽¹⁾ - علاء عبد الرزاق السالمي: نظم دعم القرارات، دار وائل، عمان، 2005، ص: 162، 163

⁽²⁾ - سعد غالب ياسين: مرجع سبق ذكره، ص: 229

ثالثاً: نظم الوكيل الذكي

الوكيل الذكي هو أحد تطبيقات التنقيب عن البيانات من شبكة الأنترنت أو من قواعد بيانات الأنترنت، ويعمل الوكيل الذكي من خلال حزمة برمجية تقوم بتنفيذ مهام محددة أو واجبات ذات طبيعة متكررة أو تنبئية للمستفيد، ولدعم نشاط أعمال أو تطبيقات برامج أخرى.

ويمكن الإدارة الإلكترونية برمجية الوكيل الذكي لصنع قرارات بالإستناد على أولويات أو خيارات تحدد من قبل المستفيد بالإضافة إلى قدرة برامج الوكيل الذكي على تنفيذ مهام وواجبات أكثر تقيداً وأهمية في مجالات الأنشطة الإدارية. وفي الغالب تستخدم الإدارة الإلكترونية برامج الوكيل الذكي للتخفيف من أعباءها، ولضمان الإستجابة السريعة لطلبات العملاء أو لاستقبال رسائلهم الإلكترونية وملاحظاتهم على جودة منتجات وخدمات المنظمة، وفي بعض الأحيان تلجأ الإدارة إلى تكليف الوكيل الذكي بقراءة البريد الإلكتروني وتصنيفه أو لفرز تقارير وكلاء البيع وربما للبحث عن أرخص تذكرة للطيران أو عن أفضل صفقة مبيعات تم تنفيذها خلال آخر شهر من قبل فروع الشركة إلى غير ذلك من المهام التي تخلو من الذكاء والمهارة، وتوجد اليوم استخدامات متنوعة وواسعة لبرامج الوكيل الذكي في نظم التشغيل، برامج التطبيقات، أدوات الشبكات، الأعمال الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية.⁽¹⁾

رابعاً: نظم المعلومات الجغرافية

تعرف نظم المعلومات الجغرافية على أنها : " مجمع متناسق يضم مكونات الحاسب الآلي والبرامج وقواعد البيانات والأفراد المديرين، ويقوم هذا المجمع بحصر دقيق للمعلومات المكانية وغير المكانية وتخزينها وتحديثها ومعالجتها وتحليلها وعرضها".⁽²⁾

1-أنواع نظم المعلومات الجغرافية

قسم البعض نظم المعلومات الجغرافية إلى نوعين كما يلي: ⁽³⁾

أ- نظم المعلومات الجغرافية اليدوية: وتضم مجموعة من البيانات المرسومة على لوحات أو خرائط شفافة وبالمقياس نفسه بالإضافة إلى الصور الجوية والصور الفوتوغرافية وتقارير الحقل المساحية وبيانات إحصائية، هذه التشكيلة من البيانات تصنف وتحلل مع بعضها البعض باستخدام الأدوات والأجهزة المتنوعة مثل أجهزة البلاييمتر العادية والإلكترونية، ويمكن أن تمدنا هذه الأساليب التقليدية اليدوية بنفس البيانات التي من الممكن أن يمدنا بها الكمبيوتر ولكنها تستغرق فترة زمنية طويلة، هذا الأسلوب من التحليل أستخدم بكثرة وخاصة مع بداية الستينات مما كان له أثر في تطوير نظم المعلومات الجغرافية، وهذا النظام اليدوي له دور بارز في عدة مجالات مثل التخطيط وإدارة الموارد وما يزال يستخدم وعلى نطاق ضيق في بعض المجالات التي تناسبه.

ب- نظم المعلومات الجغرافية الآلية: ساعد استخدام أجهزة الحاسب الآلي في تخزين البيانات والخرائط على توفر المعلومات والبيانات التي تساعد صانعي القرار في وضع الحلول المناسبة للمشكلات البيئية التي تواجههم،

⁽¹⁾ - سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سبق ذكره، ص، ص: 133، 134

⁽²⁾ - جمعة محمد داود: أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية GIS، ددن، 2012، ص: 3، منشور على الموقع:

2013/02/18 Uqu.edu.sa/files/liny.mce/plugins/filemanager/files/4260086/dawod-GIS-S-analysis-2012-pdf بتاريخ

⁽³⁾ - فايز محمد العيسوي: نظم المعلومات الجغرافية والتحليل الكاروتوجرافي، مجلة بحوث كلية الآداب، العدد 6، يناير 1994، ص-ص: 214-219 على الموقع :

WWW.Fichier-pdf.fr/2012/11/13/83717813.pdf

فالكومبيوتر ساهم في سرعة تحليل البيانات وحفظها في صورة تقارير أو في صورة خريطة معلومات رقمية "Digital" أو تقليدية "صورة" لإعادة استخدامها عند الحاجة أو استخدامها كطبقة من طبقات الخرائط، وفي سبيل رسم خرائط المعلومات لا بد من إلقاء الضوء على المكونات الأساسية لوحدة العمل في نظم المعلومات الجغرافية الآلية والتي تتكون من ثلاثية مترابطة أو ما يسمى بمثلث المعالجة الإلكترونية وهي :

- الأجهزة والوحدات الإلكترونية للحاسب " Hardware " .
- البرامج والنظم والتعليمات التنفيذية للمعالجة للبيانات "Software".
- طاقم الكومبيوتر "Peopleware".

2- فوائد نظم المعلومات الجغرافية

هناك فوائد كثيرة لنظم المعلومات الجغرافية يمكن تلخيصها فيما يلي: ⁽¹⁾

أ- تخفيض زمن الإنتاج وتحسين الدقة: فمثلا بدلا من أن كان إنتاج خريطة يحتاج أكثر من يوم نجده الآن وباستخدام الحاسب يمكن إنجازها في أقل من ساعة، وباستخدام الحاسب قلت كثيرا من الأخطاء التي كانت تنتج من الإنسان في إنتاج الخرائط نتيجة لعوامل الطقس، وإرهاق الأعصاب والحالة السيكولوجية وكل هذا أدى إلى تحسين الدقة.

ب- تخفيض العمالة: كانت في الماضي مختبرات رسم الخرائط تكتظ بالأيدي العاملة وذلك للحاجة إليهم في الرسم، والخط والتلوين، أما الآن فيمكن لعامل واحد وبفضل استخدام نظم المعلومات الجغرافية أن يحل مكان ثلاثة عمال عما كان عليه في الماضي، وهذا نوعا من تقليل التكلفة غير المباشرة.

ج- تخفيض التكلفة: بالنظر إلى الفائدتين المذكورتين أعلاه نجد أنهما يصبان في تقليل التكلفة وحسب النظريات الاقتصادية فإن الوقت مال وتخفيض زمن الإنتاج والعمالة يعني كسبا ماليا، وهنا لابد من الإشارة إلى أن التكلفة المبدئية لإقامة نظم المعلومات الجغرافية قد تكون عالية، ولكن العائد سوف يكون كبيرا وفي بعض الأحيان قد لا يكون العائد ماديا مباشرا، ولكن قد يكون في شكل تنمية الكوادر البشرية وتأهيلها " Human Développement " كما تساعد إدارة المعلومات في زيادة الكفاءة وزيادة نسبة التكلفة إلى الفائدة.

المطلب الثاني: نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي

تصنف نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي إلى نظم المستوى التشغيلي، نظم مستوى المعرفة، نظم المستوى الإداري ونظم المستوى الإستراتيجي.

أو لا: نظم المستوى التشغيلي

هي نظم المعلومات التي تراقب عناصر النشاط والتحويلات في التنظيم، وهي تقوم بتدعيم مديرو الإدارة التشغيلية وذلك بمتابعة عناصر النشاط والتحويلات من وإلى التنظيم، مثل إيصالات المبيعات وشبكات الإيداع ونظم الأجور وقرارات الائتمان وتدفق المواد في المصنع.

والهدف الرئيسي من النظم في هذا المستوى هو الإجابة على الأسئلة الروتينية ومتابعة تدفق التحويلات في النظم مثل ما هو عدد الأصناف في المخزون؟ ماذا حدث لمرتب "س" من العمال؟ للإجابة عن هذه الأسئلة لا بد من توافر المعلومات

⁽¹⁾ - نظم المعلومات الجغرافية / pdf / Educational technology/ WWW.Fayoum.edu.eg/specific Education/ بتاريخ 2013/03/26.

الصحيحة والدقيقة وسهولة الوصول إليها، ومن أمثلة نظم معلومات المستوى التشغيلي نظام تسجيل حسابات الإيداع من الآلات الأوتوماتيكية أو متابعة عدد الساعات الفعلية للتشغيل في المصنع يوميا.⁽¹⁾

ومن نظم المستوى التشغيلي ما يلي: ⁽²⁾

- 1- نظم آلية المكاتب: تعني بحوسبة الواجبات المكتبية الإدارية بهدف زيادة الإنتاجية الإدارية وتحسين فعالية الاتصالات والمعلومات داخل المكتب وبين المكتب والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الخارجية باستخدام معالج الكلمات والبريد الإلكتروني.
- 2- نظم معالجة المعاملات: هي النظم التي تقوم بتسجيل الأحداث / الحركات وتفاصيل الأنشطة اليومية للأعمال كالبيع والشراء والنفقات اليومية وغيرها، مهمة هذه الأنشطة هي تسجيل البيانات اليومية وتزويد الإدارة بمعلومات روتينية عن أنشطة المنشأ.

ثانيا: نظم مستوى المعرفة

هي نظم المعلومات التي تدعم الأفراد ذو مستوى المعرفة المهني والأفراد المتعاملين مع البيانات من التنظيم، ويمكن لنظم مستوى المعرفة أن تحسن من انتاجية المهندسين والمهنيين، والغرض من نظم مستوى المعرفة هو مساعدة المنظمة أن تدمج أي معرفة جديدة في المنظمة، كما تساعد نظم مستوى المعرفة في رقابة تدفق الأعمال الورقية والمكتبية داخل النظم، وتعتبر نظم مستوى المعرفة خاصة من شكل محطات العمل، وآلية المكاتب هي التطبيق المتزايد النمو في المنظمات حاليا.⁽³⁾

وتتضمن نظم مستوى المعرفة ما يلي: ⁽⁴⁾

- 1- النظم المبنية على المعرفة: هي نظم تخدم العاملين ذوي مستوى المعرفة في التنظيم وهم الأفراد العاملين في المجالات المهنية ومجالات المعلومات، وهم أيضا المسؤولون عن تصميم وتشغيل وبث المعلومات في التنظيم، ومراجعة وتطوير أنظمة الحاسبات والاتصالات، وهؤلاء الأفراد نطاق عملهم يعتمد على الحصول أو استنباط أنظمة تكنولوجيا المعلومات، وهم بذلك يختلفون عن الأفراد العاملين في مجال المعلومات والذي يعتبرون مجرد مستخدمين لتكنولوجيا المعلومات.
- الأفراد العاملين في هذا المستوى يكون عملهم مرتبط بخلق المعلومات والمعرفة سواء عن طريق استخدامها من مصادرها المختلفة أو تصميم التكنولوجيا الخاصة بالمنظمة.
- كما يشمل دورهم جمع المعلومات أو الحصول على المعلومات من المصادر المختلفة داخل وخارج التنظيم ويقومون باستخدام شبكات المعلومات لعرض المعلومات بعد تحليلها في شكل رسوم تفصيلية توضح المعلومات للمستويات الإدارية المختلفة كل حسب احتياجاته.

ثالثا: نظم المستوى الإداري

- هي نظم لدعم ومتابعة والرقابة على اتخاذ القرارات والأنشطة الإدارية لمديري الإدارة الوسطى.
- تقارن الأداء الفعلي الحالي بالأداء السابق أو بالأداء المعياري المطلوب تحقيقه.
 - تقدم تقارير دورية، وتدعيم القرارات غير الروتينية وتركز على كيفية اتخاذ القرارات شبه الهيكلية والتي عادة ما تكون الحاجة للمعلومات غير محددة بوضوح.

⁽¹⁾ - سونيا محمد البكري: نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص: 23.

⁽²⁾ - عوض حاج علي، عوض الكريم محمد: تحليل وتصميم نظم المعلومات المحسوبة، دد، ص: 27، على الموقع: www.profawd.inf/120.doc بتاريخ 2013/03/15.

⁽³⁾ - سونيا محمد البكري: مرجع سابق، ص: 25.

⁽⁴⁾ - <http://www.cta-mosul.com/books/mark/11.pdf> بتاريخ 2013/03/15.

- تقدم الإجابات على أسئلة مثل ما هو تأثير مضاعفة حجم المبيعات في شهر ديسمبر على جدولة الإنتاج؟ ماذا يحدث للعائد على الاستثمار إذا تأخرت خطة التصنيع لعدة شهور؟ هذه الإجابات تحتاج إلى معلومات جديدة مستمرة سواء من داخل التنظيم من المستوى التشغيلي أو من خارج التنظيم.
- ويندرج ضمن نظم المستوى الإداري النظم التالية: ⁽¹⁾

1- نظم دعم القرارات: هي نظم معلومات مبنية على الحاسب الآلي تهدف إلى مساعدة متخذ القرار في استخدام البيانات والنماذج التحليلية المتقدمة في التعامل مع المشكلات شبه المهيكلية أو الغير مهيكلية.

أ- أهداف نظم دعم القرارات

- من أهداف نظم دعم القرارات ما يلي:
- يساعد المدراء في اتخاذ القرارات لحل المشاكل شبه المهيكلية.
- يدعم حكم المدير بدلا من محاولة أن يحل محله.
- يحسن من فعالية عملية اتخاذ المدير القرارات بدلا من كفاءتها.

ب- عناصر نظام دعم القرارات

- في التعرف على مكونات نظام دعم القرارات يجب التفرقة بين الهيكل الداخلي للنظام وبين البيئة التي يعمل فيها النظام. والهيكل الداخلي للنظام يتكون من أربعة أنظمة فرعية متفاعلة تلخص فيما يلي: ⁽²⁾
- نظام إدارة البيانات
- نظام إدارة النماذج
- نظام إدارة المعرفة
- واجهة التفاعل مع المستخدم
- أما البيئة المحيطة التي يعمل فيها النظام فتتضمن ثلاثة عناصر:
- قواعد البيانات الأخرى (الداخلية والخارجية)
- الأنظمة الأخرى للمعلومات المبنية على الحاسبات.
- المستخدمون من متخذي القرارات.

ج- خصائص نظام دعم القرارات

- إن نظام دعم القرارات يجب أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص الهامة من منظور متخذ القرار، هذه الخصائص هي:
- أن يقوم النظام بدعم اتخاذ القرارات ولكن مع التركيز على القرارات شبه الهيكلية أو غير القابلة للهيكلية.
- أن يقدم النظام دعم القرارات للمديرين في المستويات كافة.
- أن يقدم النظام مجموعة متنوعة وعريضة من عمليات اتخاذ القرارات دون أن يتوقف على أي عملية منها أو يتقيد بها.

⁽¹⁾ - محمد السديري: نظم دعم القرار، ددن، عمان، 2003، ص-ص: 3-18 على الموقع:

[pdf](http://Faculty.ksu.edu.sa/mas/bu5263/misppts/pdf) نظم دعم القرارات بتاريخ 20013/03/15

⁽²⁾ - سيد صابر ثعلب: نظم ودعم اتخاذ القرارات الإدارية، دار الفكر، عمان، 2011، ص-ص: 123-140.

- أن يدعم النظام أنواع القرارات كافة سواء كانت قرارات مستقلة أم قرارات متوقفة على بعضها البعض.
- أن يكون النظام سهل الاستخدام وقابلاً للتطوير تبعاً لاحتياجات المستخدم.
- أن يكون النظام قادراً على خدمة القرارات التي يتخذها الأفراد بمفردهم والقرارات التي تتخذ بصفة جماعية على السواء.

د- مزايا نظام دعم القرارات

- من مزايا نظم دعم القرارات نذكر:
 - إمكانية اختبار أكبر عدد من البدائل.
 - الإستجابة السريعة للأوضاع غير المتوقعة.
 - توفير الوقت والتكلفة.
 - إمكانية تجربة أكثر من سياسة مختلفة للحل.
 - إمكانية الوصول إلى قرارات موضوعية تأخذ في الاعتبار وجهة نظر متخذ القرار.
 - زيادة فاعلية عملية اتخاذ القرار.
 - تضيق الهوة بين مستويات أداء متخذي القرار.
- 2- نظم المعلومات الإدارية:** تعرف نظم المعلومات الإدارية على أنها : " نظام من البشر والتجهيزات والإجراءات والوثائق والاتصالات التي تجمع وتلخص وتعالج وتخزن البيانات لاستخدامها في التخطيط والموازنة والحسابات والسيطرة والعمليات الإدارية الأخرى".⁽¹⁾

أ- أهداف نظم المعلومات الإدارية

- من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيقها ما يلي: ⁽²⁾
- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل ما يسمح بتدفق المعلومات، وتؤدي إلى التنسيق بين أنشطة المنظمة.
- تساعد على ربط أهداف النظم الفرعية بالهدف العام.
- تساعد على توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط ورقابة عملية تداول المعلومات وحفظها.
- العمل على تحسين الإنتاجية من خلال طرق متعددة منها: إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية وتحديد البيانات والمعلومات، والتنبيه بالمشكلات المستقبلية.
- تطوير الأداء من خلال المعلومات المرتدة عن تنفيذ الخطط.

⁽¹⁾ - محمد عبد حسين آل فرج الطائي: المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار وائل، عمان، 2005، ص: 23

⁽²⁾ - أحمد الخطيب، خالد زيفان: إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدار للكتاب العالمي، عمان، 2009، ص: 82

ب- وظائف نظام المعلومات الإدارية

يبين الشكل رقم '03' نموذجاً لنظام المعلومات الإدارية تظهر فيه عناصره الأساسية من إدخال وتشغيل وإخراج واسترجاع نتائج واتصالات، وكذا العلاقة بين هذه العناصر الأساسية، ومن ثم تنحصر وظائف نظام المعلومات الإدارية في الآتي: ⁽¹⁾

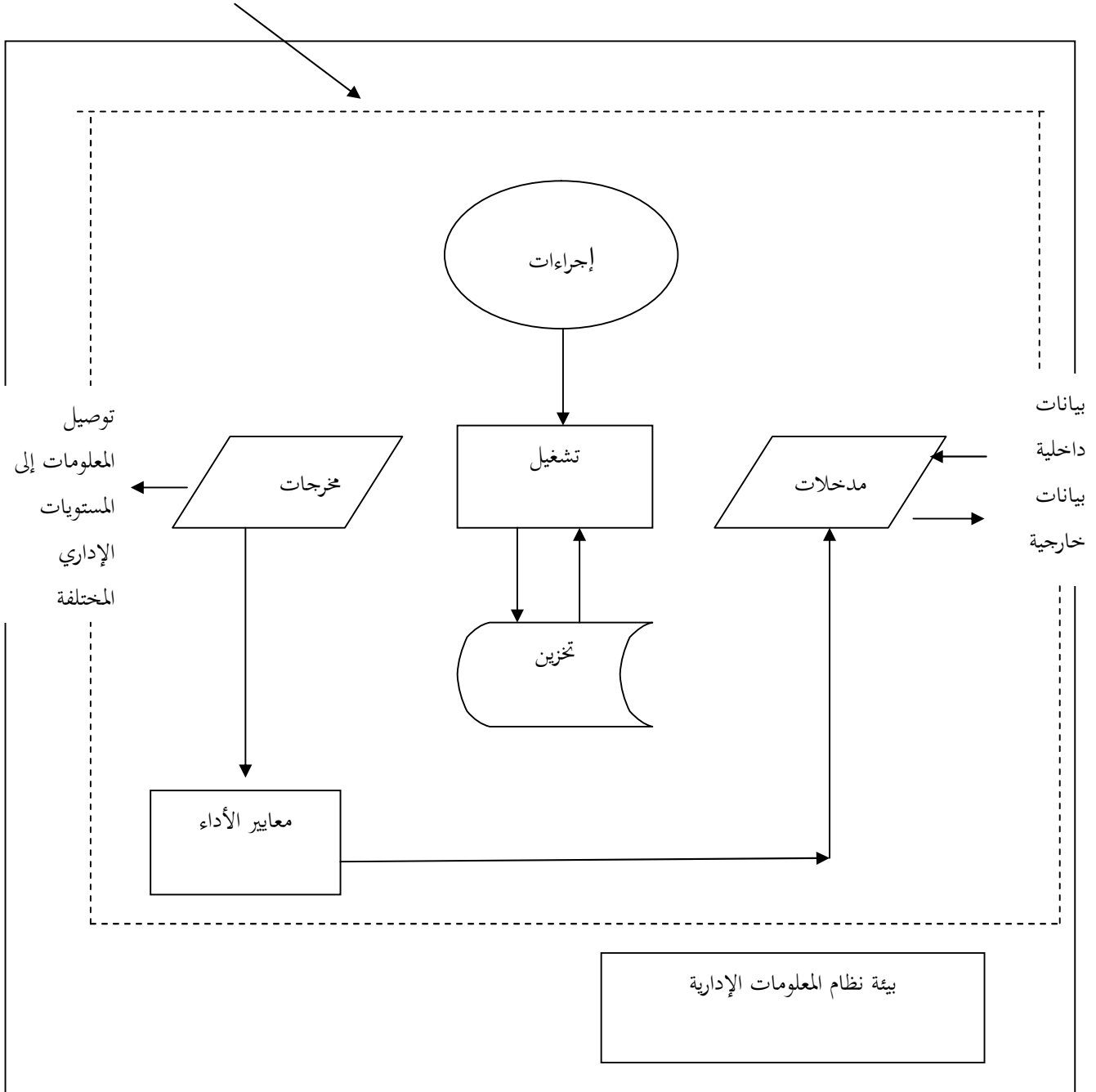
- الحصول على البيانات من المصادر الداخلية والخارجية لها.
- إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات.
- تجميع وتحليل وتبويب وتلخيص البيانات.
- تقسيم وتصنيف المعلومات في ملفات يمكن حفظها ويسهل الرجوع إليها عند الحاجة.
- استخراج المعلومات طبقاً لحاجة مستخدميها.
- توصيل المعلومات إلى مستخدميها واسترجاع النتائج إلى النظام لضبط التشغيل فيه.

⁽¹⁾ - اسماعيل مناصرة: دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004، ص: 53 على الموقع:

Lefpedia.com/wp-content/uploads/2010/04 بتاريخ 2013/03/26

الشكل رقم (03): نموذج لنظام المعلومات الإدارية

حدود نظام المعلومات الإدارية



المصدر: اسماعيل مناصرة: دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004، ص: 54.

ج - أقسام نظم المعلومات الإدارية

يمكن تقسيم نظم المعلومات الإدارية إلى : (1)

- نظام المعلومات الرسمي

- هو النظام المقرر والموضح في الهيكل التنظيمي للمنشأة.
- يعتبر أساسي في عملية اتخاذ القرارات باعتباره أكثر دقة.

- نظام المعلومات غير الرسمي

- يمثل هيكل النظام شبه الرسمي للمعلومات وما تحويه كافة المذكرات والاتصالات والمحادثات اليومية.
- تتدفق فيه المعلومات في طابع ومسار غير رسمي مثل المعلومات التي يتم تداولها في اللقاءات أو عبر رسائل الاتصال المختلفة.
- تكون معلوماته دائما شفوية وتغلب عليه صفة الخصوصية.
- تعتبر معلوماته أقل دقة ولا يعتمد عليها في اتخاذ القرار ولكنها تعتبر انطلاقة لتحديد مسار المعلومات الرسمية.

رابعاً: نظم المستوى الإستراتيجي

نظم المعلومات التي تدعم أنشطة التخطيط طويل الأجل للإدارة العليا، هذه النظم تساعد الإدارة العليا على معالجة والنقد للمواضيع الإستراتيجية والاتجاهات طويلة الأجل سواء في المنظمة أو البيئة الخارجية، الاهتمام الرئيسي لهذه النظم هو مواجهة التغير في البيئة الخارجية بالاعتماد على قدرات المنظمة القائمة، ما هو مستوى الاستخدام في الخمس سنوات القادمة؟ ما هو اتجاه التكلفة في القطاع الصناعي الذي تعمل فيه المنظمة؟ ما هو نوع المنتجات والخدمات المطلوبة في السوق خلال الخمس سنوات القادمة؟ (2)

ويندرج ضمن نظم المستوى الإستراتيجي ما يعرف بنظم دعم الإدارة العليا، تخدم هذه النظم المستوى الإستراتيجي في المنظمة، حيث تمكن الإدارة من صياغة رسالة المنظمة وتحديد روايتها المستقبلية مما يمكنها من تصور استراتيجيتها عن المستقبل، وتعتمد على مصادر داخلية وخارجية في الحصول على البيانات والمعلومات. (3)

المطلب الثالث: نظم المعلومات وفقاً للمستوى الوظيفي

نظم المعلومات الوظيفية هي النظم التي تقوم بتزويد المنظمة بالمعلومات للقيام بوظائفها (التسويق، التمويل، الإنتاج، القوى العاملة)، ويعني ذلك بأن لكل وظيفة نظام فرعي لتهيئة المعلومات الخاصة به، ويجب أن تعمل هذه النظم الفرعية معا وان نستخلص بعض بياناتها على الأقل من قاعدة معلومات مشتركة وان هناك علاقات متداخلة بين هذه النظم لغرض تحقيق المنظمة. (4)

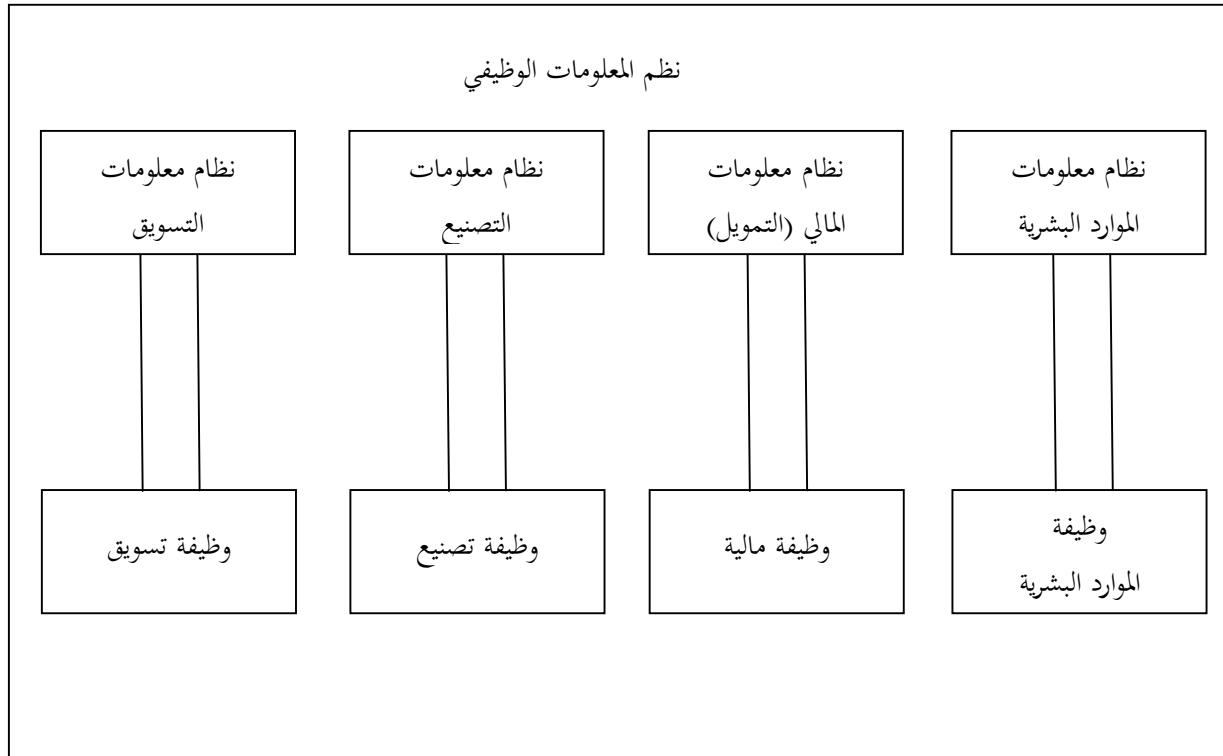
(1) - PDF . كامل منهج نظم المعلومات/الإدارية / www.kau.edu.sa/files/0002269/subjects/ بتاريخ 2013/03/15

(2) - سونيا محمد البكري: مرجع سبق ذكره، ص: 25، 26

(3) - فدوى محمد رمضان: أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء (دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم - محافظات قطاع غزة)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص: 59 على الموقع : Library.iugaza.edu.ps/thesis/87157.pdf بتاريخ 2013/03/27

(4) - علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليطي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل عمان، 2008، ص: 197، 198

الشكل رقم (04): العلاقة بين نظم المعلومات الوظيفية مع وظائف الإدارة



النظام الفيزيائي في المنظمة

المصدر: علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي: الإدارة الإلكترونية، دار وائل، عمان، 2008، ص: 198

أو لا: نظام معلومات التسويق

هو مجموعة من الأفراد والإجراءات والأدوات المصممة لتسهيل عملية تدفق وتخزين البيانات والمعلومات من مختلف المصادر وتحليلها وصياغتها بشكل ذو معنى وفائدة لمتخذي القرار التسويقي. ⁽¹⁾

1- النظم الفرعية لنظام معلومات التسويق

تستخدم إدارة نظام المعلومات التسويقية نظاما فرعيا هو نظام تحليل المعلومات في توفير المعلومات اللازمة للمديرين، ويتعامل نظام تحليل المعلومات مع البيانات والمعلومات التي توفرها ثلاثة نظم فرعية أخرى وتشكل النظم الأربعة معا جوهر نظام المعلومات التسويقية، وهذه النظم الفرعية هي: ⁽²⁾

أ- نظام معلومات السجلات الداخلية: هو نظام فرعي لنظام المعلومات التسويقية، ومهمة هذا النظام جمع

البيانات والمعلومات من داخل المنظمة لتقييم الأداء التسويقي من خلال التعرف على نقاط قوته وضعفه، وكذلك اكتشاف الفرص والتهديدات التي تواجه الأنشطة التسويقية، وتستخدم الإدارة التسويقية السجلات والتقارير الداخلية في صناعة القرارات اليومية والتشغيلية وتنفيذ هذه القرارات والرقابة عليها، وتعد تكلفة استخدام السجلات

⁽¹⁾ - إلهام فخري طلمية: التسويق في المشاريع الصغيرة (مدخل استراتيجي)، دار المناهج، عمان، 2009، ص: 80

⁽²⁾ - يوسف أحمد أبوفارة: التسويق الإلكتروني (عناصر المزيج التسويقي عبر الأنترنت)، ط2، دار وائل، عمان، 2007، ص-ص: 67-73

الداخلية منخفضة نسبياً مقارنة بمصادر البيانات والمعلومات الأخرى كما أن هذا المصدر يعد مورداً سريعاً للمعلومات.

ب- نظام الاستخبارات التسويقية: هو أحد النظم الفرعية لنظام المعلومات التسويقية، وهذا النظام يوفر معلومات وبيانات يومية ومستمرة حول التطورات المختلفة في البيئة التسويقية، وهذه المعلومات تساعد الإدارة التسويقية في إعداد وتعديل الخطط التسويقية، والاستخبارات التسويقية ينبغي أن تغطي جميع المجالات ذات العلاقة بالمنظمة، حتى تكون المنظمة على معرفة كاملة وشاملة ومستمرة بما يدور حولها من مستجدات ومتغيرات لتكون قادرة على رصد أثارها على أعمال المنظمة إيجاباً أو سلباً، فالمنظمة ينبغي أن تكون على معرفة بالمتغيرات في كل عنصر من عناصر البيئة الخارجية وكل عنصر من عناصر البيئة الداخلية.

ج- نظام بحوث التسويق: إن بحوث التسويق هي إحدى النظم الفرعية لنظام المعلومات التسويقية، وهذا النظام الفرعي يعمل على تحقيق الربط بين أصحاب المصالح (مستهلكين وزبائن وجماهير ومقرضين وموردين وغيرهم) من جهة وبين الإدارة التسويقية وإدارة المنظمة من جهة أخرى، ويجري تحقيق هذا الربط من خلال المعلومات التي تكون قادرة على تحديد وتعريف الفرص والتهديدات والمشكلات التسويقية.

2- أهمية نظم معلومات التسويق

تتجلى أهمية نظم معلومات التسويق فيما يلي: ⁽¹⁾

أ- إنها تحدد للإدارة الطريق الذي يجب إتباعه عند المفاضلة بين البدائل المتوفرة لإيجاد القرار التسويقي الخاص بالمنظمة، إذ أنه كلما توافرت معلومات كافية كلما تمكنا من تحقيق أفضل النتائج، فنظم المعلومات بإمكانها تزويد كل مستوى وكل وظيفة بإدارة التسويق بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، وبهذا يمكن تخصيص وقت المديرين لدراسة كثير من المشاكل التسويقية الملحة وإجراء الاتصالات التي تحسن مركز المنظمة في السوق.

ب- إن نظم معلومات التسويق تربط نظم المعلومات بسياسة المنظمة الخاصة بالإنتاج، والتمويل وال شراء، والتخزين بالسياسات التسويقية في قالب واحد، وتحليلها بشكل متكامل.

ج- إنها تساعد المنظمة على توفير المعلومات اللازمة للإجابة عن أية أسئلة تتعلق بالعملاء أو بالسلع، أو رجال البيع بشكل فوري، ويمكن تعديل هذه المعلومات دون جهد.

د- يساعد في استخدام الحاسبات الإلكترونية والاستفادة منها في مجال المعلومات.

هـ- يمكن تحقيق أفضل استثمار للبيانات المتاحة، حيث يمكن للمنظمة الحصول على معلومات تفصيلية بشكل تلقائي، وبالتالي يمكن أن يحدد اتجاهات وسياسات الإدارة وسياساتها المستقبلية نحو الاحتفاظ بمنتج معين أو نوع معين من العملاء.

و- إمكانية تطبيق الطرق الحديثة في بحوث العمليات لاتخاذ القرارات والتي من خلالها يمكن تحديد مسارات رجال البيع والتوزيع الأفضل.

⁽¹⁾ - محمود جاسم الصميدعي، رشاد محمد يوسف الساعد: إدارة التسويق (التحليل، التخطيط، الرقابة)، ط2، دار المناهج، عمان، 2007، ص: 75، 76.

ثانيا: نظام معلومات الموارد البشرية

نظام معلومات الموارد البشرية هو تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة بغرض تجميع وتنقية وتحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة لأغراض المتابعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في المنظمة.⁽¹⁾

1- النظم الفرعية لنظام معلومات الموارد البشرية

يمكن تقسيم نظام معلومات الموارد البشرية إلى عدة أنظمة فرعية وهي:⁽²⁾

أ- نظام تخطيط الموارد البشرية: إن الموارد البشرية تعني بالحصول على أفضل الأداء وتعيين أفضل المرشحين، فإن عملية التخطيط هنا هي المسئولة عن تقييم الموارد المتاحة وتخطيط الموارد البشرية المطلوبة مستقبلا وتحديد الكيفية، إما عن طريق تطوير الأفراد الموجودين أو الإتيان بآخرين - وهل يكون الاعتماد على العمالة الدائمة أو المؤقتة - اعتمادا على الجدوى الاقتصادية وإستراتيجية الشركة. وبانتهاء عملية التخطيط يكون المدير على دراية كاملة بمتطلباته للمستقبل وبالتالي أصبح في إمكانه أن يبدأ في البحث عن الشخص المناسب.

ب- نظام التوظيف: الآن أصبحت شبكة الأنترنت إحدى الوسائل الرئيسية لطلب العمالة وخاصة إذا كانت الوظيفة تتطلب مرشحين ذوي مهارات تقنية عالية، وهناك أيضا شركات التوظيف والتوظيف عن طريق الموظفين الحاليين أو التوظيف مباشرة من المدارس والجامعات أو الإعلان الداخلي في المؤسسة أو الإعلان في الصحف، كل طريقة من تلك الطرق لها مزاياها وعيوبها وعلى إدارة الموارد البشرية أن تحدد الطرق التي تتوافق مع استراتيجيات الشركة.

ج- نظام الهيكل الإداري: من المهام المعقدة لإدارة الموارد البشرية تنظيم الهيكل الإداري للشركة، وتلك العملية تهدف لعدة أهداف منها ضبط المسؤوليات والمهام وتقليل الازدواجية بين العمليات، وتنظيم نقل الأوامر من القيادة إلى الموظفين ونقل التقارير في الاتجاه العكسي، وكذلك تهدف لتوفير فرص النمو الوظيفي للأفراد لحنهم على بدل المزيد من الجهد، وتهدف إلى إلغاء المهام غير الضرورية.

د- نظام التدريب والتطوير: بالنسبة لبعض الموظفين تكون عملية التدريب والتطوير هي النقطة الرئيسية عند الحكم على إدارة الموارد البشرية في الشركات التي يعملون بها وذلك لأنها تعني تحسين المهارات وبالتالي زيادة القيمة الشخصية، وتسعى عملية التدريب والتطوير إلى تحسين قدرة الأفراد على أداء المهام الموكلة إليهم عن طريق زيادة معلوماتهم وطريقة أدائهم للوظائف وتحسين سلوكهم داخل الشركة، عادة ما يقوم المدير باختيار التدريب المناسب ولكن هناك حالات تقوم فيها إدارة الموارد البشرية بالاختيار وكذلك في حالات أخرى يقوم الموظف باختيار التدريب المناسب له.

هـ- نظام المزايا والتعويضات: يأتي هنا الجزء الأهم بالنسبة للموظفين وهو ما يسمى بإدارة المزايا والتعويضات وهو الفرع المسؤول عن تحديد المقابل الذي يتلقاه الموظف نظير ما يقوم به من عمل إما في صورة مادية أو في صورة مزايا بديلة مثل الإجازات الإضافية أو السيارات أو الهاتف وغيرها من المزايا التي تضاف بصورة غير مباشرة إلى

(1) - جمال الدين محمد المرسي: الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرون)، الدار الجامعية، الإسكندرية

2003، ص: 530.

(2) - زياد عبد الحليم الذبيبة وآخرون: نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق، دار المسيرة، عمان، 2011، ص-ص: 159-163.

دخل الموظف، ولكل شركة فلسفة مختلفة في تعويض الموظفين فمنها من يدفع فقط ما عليهم أن يدفعوه بينما تدفع شركات أخرى كثيرا فوق سعر السوق.

ومن العوامل المؤثرة في تقييم التعويض المادي، المهارات والخبرة والمسؤوليات المعطاة للموظف والأرباح، وكذلك طبيعة العمل وبعده الجغرافي وأداء الموظف وحجم الشركة ونشاطها.

و- نظام مراجعة الأداء: أيضا من المهام الرئيسية لإدارة الموارد البشرية تقييم الأداء والذي قد يسوء لعدة أسباب منها ضعف قدرات الموظف أو غياب التدريب أو غياب الانضباط أو غياب التوجيه، ولتحسين الأداء يجب الأخذ بيد الموظف وإجراء التحسين طوعا، ولكن إذا لم يمكن ذلك بسبب رفض الموظف أو عدم الإمكانية فإنه يجب فرض ذلك التحسين كرها.

وآخر المهام الموكلة إلى إدارة الموارد البشرية هي التعامل مع النقابات والتي تتحدث بالنيابة عن العمال لضمان حقوقهم.

ز- نظام علاقات الموظفين: علاقات الموظفين من المهام التي لا يدرك الكثيرون أهميتها فمثلا تحتاج الشركة للتسويق الخارجي فإنها كذلك بحاجة للتسويق الداخلي.

تحتاج الشركة دائما إلى أن تتوجه نحو الحوارات الداخلية مع الموظفين حتى تتمكن من معرفة مدى رضا الموظفين وحتى تتمكن من التواصل الفعال معهم مما يرفع من كفاءة الإنتاج.

2- أهمية نظم معلومات الموارد البشرية

بما أن نظام معلومات الموارد البشرية نظاما فرعيا من نظام المعلومات الشامل للمنظمة يتطلب منه التنسيق والتكامل مع باقي النظم لذا يعتبر الركيزة الأساسية للنظم الأخرى في المنظمة انطلاقا من: ⁽¹⁾

أ- أن نظام معلومات الموارد البشرية يمكن الإدارة والأقسام الأخرى من الحصول على معلومات متكاملة وصحيحة عن الأفراد العاملين والذين يعتبرون موردا مهما من موارد المنظمة الذي لا يمكن الاستغناء عنه حتى لو دخل الحاسب الإلكتروني مجال عمل المنظمة.

ب- يمكن من التعرف على احتياجات ورغبات الأفراد في المنظمة والعمل على تلبيتها بما يتوافق مع زيادة دافعتهم وإنتاجيتهم.

ج- يساعد المنظمة على توجيه الموارد البشرية نحو الاستخدام الأمثل لتحقيق الميزة التنافسية.

د- يمكن هذا النظام من تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعاملين عن طريق توفير المعلومات المختلفة حول نشاطات العاملين و أهمها تقييم الأداء حيث تصبح الإدارة على علم بما يقوم به العاملين.

هـ- يكشف أية تغيرات في الموارد البشرية في البيئة الداخلية والخارجية وهذا يمكن الإدارة من الإعداد لمواجهة تلك التغيرات.

ثالثا: نظام معلومات الإنتاج (التصنيع)

يختص هذا النظام بالمعلومات المتعلقة بالتدفق المادي للسلع والخدمات وتغطي هذه البيانات أنشطة معينة مثل: تخطيط ومراقبة الإنتاج ورقابة وإدارة المخزون السليعي، والشراء والتوزيع والنقل، ويوفر نظام معلومات الإنتاج كميات كبيرة من البيانات

⁽¹⁾ - مالك المخدم: نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة دمشق، 2009، ص: 8 على الموقع:

www.tahasoft.com/library بتاريخ 2013/03/23

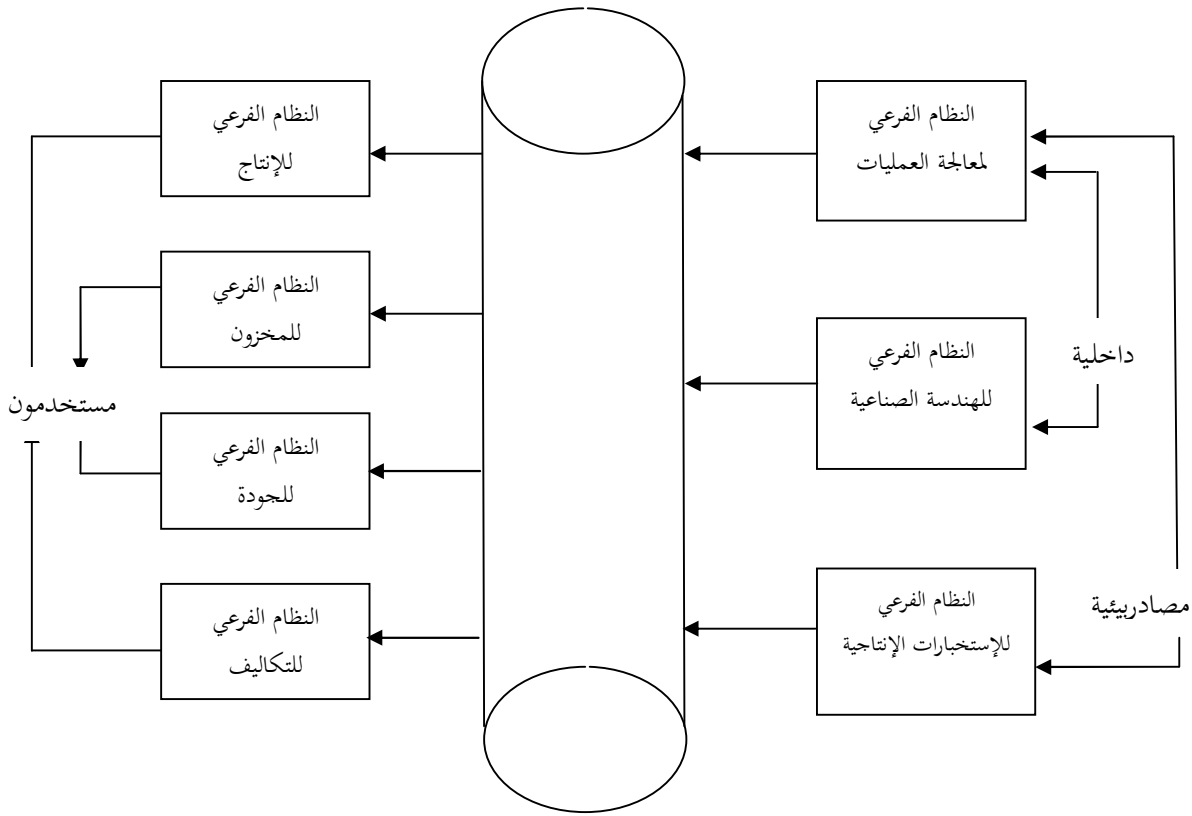
لأن هذا النظام يميل إلى أن يكون آلياً بدرجة كبيرة، كما أن توقيت توفير البيانات يكون مناسباً، الأمر الذي يؤدي إلى فوائد كبيرة نتيجة لاستخدام تلك البيانات في مجالات عديدة. (1)

1- النظم الفرعية لنظام معلومات الإنتاج

يتكون أي نظام من موارد وعناصر أساسية يتم تحديدها وفق الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، وفي نظام معلومات الإنتاج تكون هذه العناصر والموارد عبارة عن مجموعة مدخلات تتمثل في المواد الخام والطاقة والأفراد والبيانات والمعلومات التي يتم إجراء عمليات المعالجة لها والتي تؤدي إلى تحويل هذه المدخلات إلى مجموعة من المخرجات في شكل منتجات أو معلومات يستفاد منها، أو تكون هذه المخرجات مدخلات لنظام آخر، وتخضع لعملية معالجة من جديد لكي تصبح مخرجات جديدة يتم استخدامها أو حفظها لحين استرجاعها عند الحاجة إليها.

والشكل الموالي يوضح النظم الفرعية المكونة لنظام معلومات الإنتاج كما يلي: (2)

الشكل رقم (05) : مكونات نظام معلومات الإنتاج



المصدر: صباح رحيمة محسن وآخرون: نظم المعلومات المالية (أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها)، مؤسسة الوراق،

عمان، 2011، ص: 149

(1) - سيد سالم عرفة : نظم المعلومات التسويقية، دار الراية، عمان، 2011، ص: 155

(2) - صباح رحيمة محسن وآخرون: نظم المعلومات المالية (أسسها النظرية، وبناء قواعد البيانات)، مؤسسة الوراق، عمان، 2011، ص-ص: 149-156

أ- النظم الفرعية للمدخلات

تتكون النظم الفرعية للمدخلات من ثلاث نظم فرعية تقوم بعملية تجميع البيانات ونقلها إلى قاعدة المعلومات وهذه النظم هي:

- **نظام الهندسة الصناعية:** يقوم نظام الهندسة الصناعية بتوفير المعلومات المتعلقة بدراسة عمليات التصنيع، بغرض التوصل إلى أفضل السبل لتطوير وتحسين أداء تلك العمليات، وتقديم المقترحات والتوصيات وكافة المساعدات الفنية والإنتاجية، وإعداد مخططات التدفق وخرائط العمليات، وجميع الأنشطة التي تساهم في تحسين مستوى الإنتاج. ويتولى هذا النظام أيضا عملية وضع المواصفات القياسية للمنتج والمواد الخام، ومخرجات كل مرحلة من مراحل الإنتاج وتخزينها في قاعدة بيانات خاصة، يستطيع النظام من خلالها مقارنة المواصفات الفعلية مع المواصفات القياسية لكشف الانحرافات وإبلاغ نظام معلومات الإنتاج، وبالتالي إدارة الإنتاج بهذه الانحرافات، مما يسمح بسرعة معالجتها ووضع حد لمشاكل الإنتاج.
- **نظام تشغيل البيانات:** هذا النظام يقوم بتجميع المعلومات، وتتبع مسار المواد خلال المصنع، والتعرف على كيفية استخدام موارد المنظمة المتعلقة بالتصنيع (المواد والأفراد والعدات)، وإعداد التقارير التي توضح كمية الموارد المستغلة، والآلات التي استخدمت ومدة تشغيلها، بالإضافة إلى إعداد تقارير متابعة الأفراد، مما يسمح لإدارة المنظمة باستخدام هذه المعلومات الفنية في توجيه العمليات الداخلية لنظام الإنتاج.
- **نظام معلومات التصنيع:** يهتم هذا النظام بتجميع البيانات الخاصة بعناصر البيئة الخارجية التي تؤثر في عملية الإنتاج، والمتثلة في الكوادر البشرية والمعدات والأجهزة والمواد الأولية والموردين لها، وتعتبر مخرجات هذا النظام ذات أهمية كبيرة للمنظمات الصناعية

ب- النظم الفرعية للمخرجات

تتضمن النظم الفرعية للمخرجات أربعة نظم وهي:

- **النظام الفرعي للمخزون:** هذا النظام يقدم المعلومات عن المواد والمستلزمات الأخرى من ناحية: كمياتها، الحد الأدنى والحد الأعلى للمخزون، ونقطة إعادة الطلب، ومخزون الأمان ومخزون الطوارئ، وتكاليف التخزين، وعمليات النقل والفحص والإستلام، والمناولة داخل المخازن، وشروط التخزين، وكذلك الموردين والمعلومات المتصلة بكافة أنشطتهم، لذلك لا بد أن يتوفر في نظام معلومات الإنتاج قاعدة بيانات لتسجيل حركة المخزون وتكاليف الاحتفاظ به.
- **النظام الفرعي للجودة:** تسعى المنظمات الصناعية من خلال هذا النظام إلى تحقيق مستويات عالية من الجودة لمنتجاتها، وذلك من خلال وضع أهداف لهذه المستويات تعمل دائما لتحقيقها، وهذا يحتم عليها أن تضمن وجود نظام فعال للجودة قادر على تحقيق هذه المستويات، إضافة إلى إنشاء معامل لمراقبة الجودة والعمل على تطويرها باستمرار، ولتحقيق ما تسعى له لا يكفي أن تقوم بالرقابة على الجودة بعد الإنتهاء من تصنيع المنتجات، فعند هذه المرحلة يكون من الصعب تعديل جودة المنتج، والتصرف الوحيد المتاح عند هذه المرحلة هو استبعاد الوحدات ذات الجودة المنخفضة، ولذلك فإن الرقابة على الجودة لا بد أن تبدأ من لحظة استلام المواد الداخلة في العملية الإنتاجية، مروراً بكل مراحل عملية التصنيع.

- **النظام الفرعي للإنتاج:** يهتم النظام الفرعي للإنتاج بتقديم المعلومات المتعلقة بعمليات الإنتاج ومراحلها وكيفية تنفيذها بالإضافة إلى تحديد نقاط الاختناق ومشكلات المناولة، وإعداد التقارير عن تدفق المواد خلال تنفيذ العمليات الإنتاجية المختلفة، وعملية تنفيذ التصميمات التي تم وضعها عن طريق نظام الهندسة الصناعية.
- **النظام الفرعي للتكاليف:** يقوم النظام الفرعي للتكاليف بإعداد تكلفة ما يجري في عملية الإنتاج بالضبط، ويمكن أيضاً من خلاله إعداد تكلفة العمالة وتكلفة المواد الخام وتكلفة الآلات بصورة دقيقة جداً، بوحدات الإنتاج، أو حتى بكل ثانية يبدأ فيها العامل أو الآلة العمل بالضبط، وكذلك وقت انتهاء العمل، ويمكن بنفس هذه الوحدات أن تسجل المواد المستخدمة بالتحديد، ويمكن مقارنة البيانات بالنمطيات التي سبق إعدادها، والتكلفة الزائدة تستدعي اتخاذ قرارات لجعل تدفق المواد والعملية التحويلية أكثر كفاءة.

2- فوائد نظام معلومات الإنتاج

يمكن حصر فوائد نظام معلومات الإنتاج في النقاط التالية:⁽¹⁾

- تخطيط العمليات والإنتاج.
- جدولة الإنتاج.
- مراقبة المخزون.
- إصدار تقارير العمليات والإنتاج.
- مراقبة الآلات.
- ضبط وسيطرة حركة الموارد.
- مراقبة وضبط الجودة.
- ضبط تكاليف الإنتاج.

رابعاً: نظام معلومات التمويل (المالي)

يستخدم مصطلح نظام معلومات التمويل في وصف النظام الفرعي لنظام المعلومات المعتمدة على الحاسب الذي يوفر معلومات خاصة بالأمور المالية للمنشأة، لأفراد ومجموعات داخل وخارج المنشأة، ويوفر المعلومات في صورة تقارير دورية، وتقارير خاصة، ونتائج محاكاة رياضية، واتصالات إلكترونية، ونصيحة نظم خبرة.⁽²⁾

1- النظم الفرعية لنظم معلومات التمويل

تشتمل نظم المعلومات المالية على نظامين رئيسيين هما:⁽³⁾

أ- نظام المحاسبة المالية: تتمثل الوظيفة الأساسية لنظام المحاسبة المالية في توفير المعلومات المفيدة لاتخاذ القرارات من قبل الأفراد والهيئات الرسمية والجهات الحكومية خارج المنظمة، وتتمثل المخرجات الرئيسية لهذا النظام في ثلاث قوائم مالية هي قائمة الدخل والميزانية العمومية وقائمة التدفقات النقدية، ويتم إعداد هذه القوائم وفقاً للمبادئ

⁽¹⁾ صادق الصادق: نظم معلومات التصنيع والعمليات، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، ص: 3، على الموقع: www.hrdiscussion.com/hru47618.html بتاريخ 2013/03/29.

⁽²⁾ - ريموند مكليود: نظم المعلومات الإدارية، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 1998، ص: 79، 793، على الموقع: <http://www.tahasoft.com/library> بتاريخ 2013/03/17.

⁽³⁾ - صباح رحيمة محسن وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص: 186، 187.

الحاسبية المتعارف عليها والمقبولة قبولاً عاماً، وتستخدم مخرجات نظام المحاسبة المالية أيضاً لأغراض الاستخدامات الداخلية، حيث يستخدمها المدبرون في تقييم أداء المنظمة ككل، وإعداد الموازنات التخطيطية للفترات المقبلة. وتشتمل المدخلات الرئيسية لنظام المحاسبة المالية على البيانات التي تنشأ من العمليات المالية والمحاسبية مع الأطراف خارج وداخل المنظمة، ويستخدم هذا النظام مسار المراجعة للعمليات المالية والمحاسبية، ويتم من خلال هذا المسار تتبع تدفقات البيانات عن طريق قنوات نظام المحاسبة المالية.

ب- نظام المحاسبة الإدارية: تتمثل الوظيفة الأساسية لنظام المحاسبة الإدارية في توفير وإمداد الإدارة بالمعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الخاصة بالتخطيط ومراقبة عمليات المنظمة بما يحقق أهدافها، وغالباً ما تكون المعلومات التي يقدمها نظام المحاسبة الإدارية معلومات تقديرية في صورة إجمالية أو تفصيلية أو تحليلية، وتتوقف قدرة نظام المحاسبة الإدارية على أداء مهامه من حيث توفير المعلومات على مدى ملائمتها لخصائص المتغيرات البيئية وتأثيرها في اتخاذ القرارات الملائمة.

والجدول الآتي يوضح الفرق بين نظام المحاسبة المالية ونظام المحاسبة الإدارية

الجدول رقم (01): مقارنة بين نظام المحاسبة المالية ونظام المحاسبة الإدارية

الخصائص	نظام المحاسبة المالية	نظام المحاسبة الإدارية
من ناحية الوظيفة	الإهتمام بالآثار المالية للعمليات التاريخية	الإهتمام بالآثار المالية والنواحي الاقتصادية الداخلية
من ناحية الوقت	تاريخية	جارية ومستقبلية
من ناحية الأهداف	العمليات الفعلية	الفرص المتاحة في الحاضر والمستقبل
من ناحية الجهات المستفيدة	الإدارة الداخلية والأطراف الخارجية	الإدارة الداخلية
من ناحية وحدة القياس	مالية وكمية	مالية وكمية إلى جانب النماذج الإحصائية والرسوم البيانية والنماذج الرياضية
من ناحية التفصيل	إجمالية وتفصيلية في إطار الدليل المحاسبي	تفصيلية شاملة للبيانات الداخلية والخارجية
من ناحية الموضوعية	حقائق موضوعية لعمليات فعلية	حقائق موضوعية لعمليات فعلية إلى جانب دراسات النشاط الحالي والمستقبلي
من ناحية مستوى الدقة	دقيقة في حدود القواعد التي تحكم الإطار العام لنظرية المحاسبة	تقريبية ونسبية في حدود مسموح بها
من ناحية مواعيد تقديم المعلومات	دورية متكررة	دورية وجاهزة عند الحاجة

المصدر: صباح رحيمة محسن وآخرون: نظم المعلومات المالية (أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها)، مؤسسة الوراق، عمان، 2011، ص: 189.

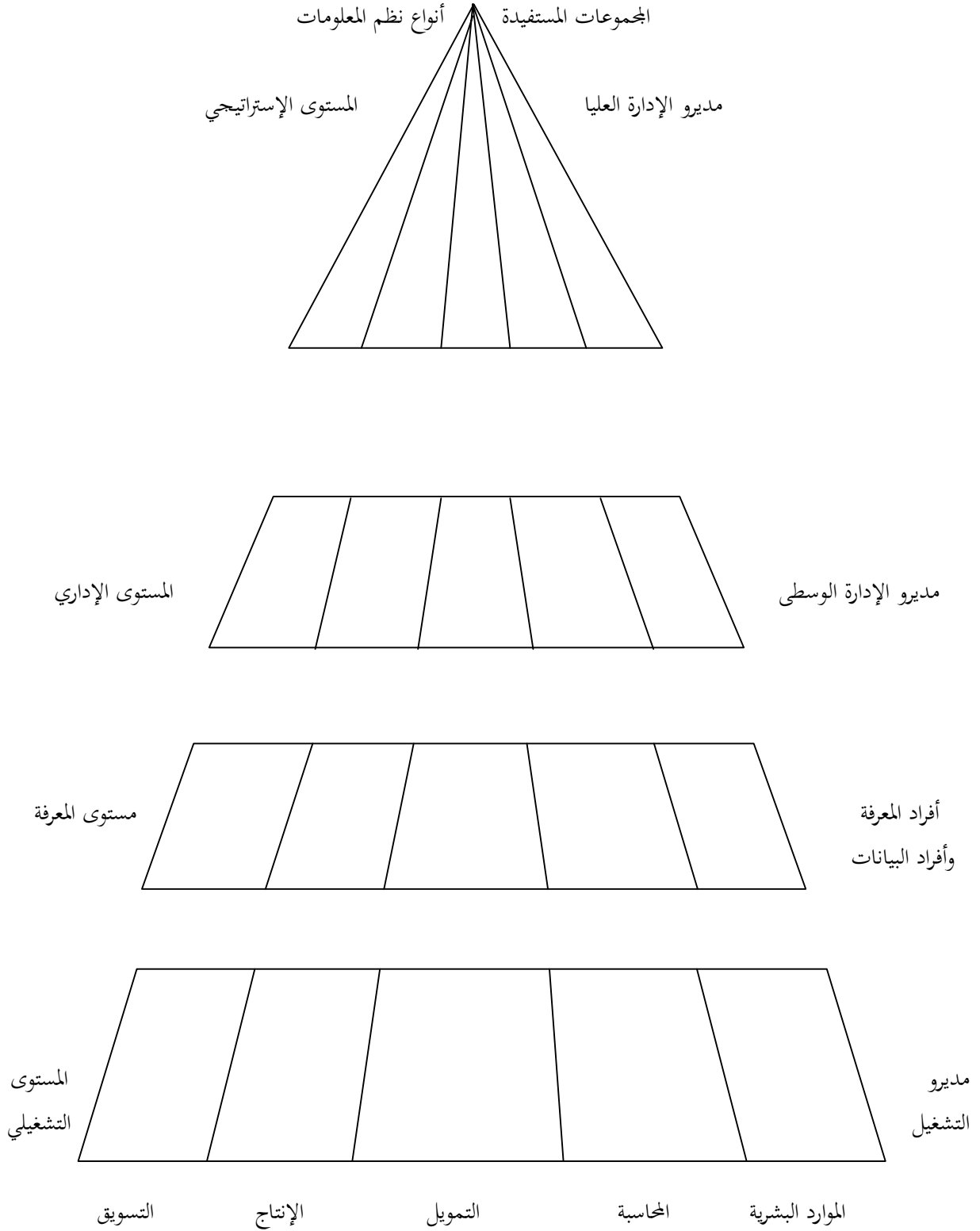
2- فوائد نظم معلومات التمويل

يمكن حصر نظم معلومات التمويل في النقاط التالية: ⁽¹⁾

- مساندة تحضير الخطط المالية.
- إعدادات التنبؤات المالية.
- تقييم مصادر التمويل.
- تقييم الاستثمارات المالية.
- التدفق المالي.
- إعداد القوائم المالية والموازنات.
- تخطيط الأرباح.
- تحليل التكاليف.
- إعداد وتحليل (السعر / الربحية).
- إصدار التقارير المالية.
- توثيق العمليات والنشاطات المالية.
- تقييم الاقتراض وإدارة الدين.

⁽¹⁾ - صادق الصادق: نظم معلومات المحاسبة والتمويل، مرجع سبق ذكره. ص: 12

الشكل رقم (06): أنواع نظم المعلومات وفقا للمستوى التنظيمي والوظيفي



المصدر: سونيا محمد البكري: نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)، الدر الجامعية، الإسكندرية، 2004،

ص: 24

المطلب الرابع: نظم المعلومات وفقا لمستوى تأليتها

تنقسم نظم المعلومات وفقا لمستوى تأليتها إلى ثلاث أنواع أساسية وهي : ⁽¹⁾

1- النظم اليدوية: النظم اليدوية هي النظم القديمة البسيطة التي لا تستخدم أي أداة ميكانيكية أو إلكترونية، يتم في هذا النظام الذي لازال ينتشر في معظم المنظمات في الدول النامية، أداء العمل المعلوماتي فيه عن طريق الجهد العملي والعضلي باستخدام القلم والورق، غالبا ما تكون البيانات والمعلومات المشغلة في هذا النظام بأحجام صغيرة، ومع ذلك فإنه من الصعب في الوقت الحالي العثور على نظام يدوي صرف، فمعظم النظم تستخدم بعض الآلات الحاسبة، أو تتصل وتتعامل مع نظم شبه آلية أو محوسبة، أيضا هناك صعوبة في إيجاد نظم معلومات محوسبة تماما، فإن أكبر مستخدمي الحواسيب يستعينون بالنظم اليدوية بخاصة في الحالات التي، لا يكون هناك مبرر لإجراء تصميمات معقدة لأعمال نادرة التكرار.

2- النظم شبه الآلية: هي نظم المعلومات التي تستخدم بعض الآلات التي تعمل بواسطة الضغط على المفاتيح Keydriven مثل الآلات الحاسبة، والآلات الكاتبة، ومسجلات النغود وما شابه ذلك، وهذه الأجهزة عادة لا تتصل بالحواسيب، ومعظم المنظمات الصغيرة تستخدم هذا النوع من أنظمة المعلومات، وهو خليط بين الأنظمة اليدوية وشبه اليدوية.

إن الأنظمة شبه الآلية تسمح بتشغيل أحجام بيانات ومعلومات أكبر نسبيا وبدقة أعلى من النظم اليدوية، ولكنها تفقد قدرتها إذا زاد حجم التشغيل على حدود معينة، حيث دائما لا بد من وجود عامل لتشغيل الآلة يدويا.

3- النظم المحوسبة: بدأ بعد إنتاج جهاز "يونيفاك" « UNIVAC » في عام 1951 وتسويقه تجاريا، انتشار الحواسيب ببطء. وبعد ظهور الأجهزة الشخصية في منتصف السبعينات، وازدياد مبيعاتها مع بداية الثمانينات، أصبحت نظم المعلومات الصغيرة المحوسبة في متناول يد كل المؤسسات.

في الواقع لولا انتشار استخدام الحواسيب في الأعمال الإدارية، لما كان من المحتمل أن تظهر مفاهيم حديثة مثل نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات. في مقابل ذلك فإن المنظمات تحتاج إلى دفع تكاليف وجهود استثمارية كبيرة لتأسيس نظم معلومات محوسبة، فهي تحتاج إلى الأجهزة والبرمجيات والأفراد المدربين، كل ذلك قبل أن يتحقق لها أي عائد في المدى المنظور، ولكن من الجانب الآخر، فإن أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة قد أصبحت تشكل موردا أساسيا لأي منظمة لا يمكن الاستغناء عنها حتى إن المنظمات الأمريكية تقول، منذ ثمانينات القرن العشرين

" أنه لا يمكن الاستمرار في حياة المنظمة الحديثة دون الأنظمة المحوسبية أكثر من 10 أيام "

⁽¹⁾ - سليم الحسنية: نظم المعلومات الإدارية نما (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)، ط3، مؤسسة الوراق، عمان، 2006، ص، ص: 30، 31

خلاصة الفصل الأول

من خلال هذا الفصل نستخلص النتائج التالية :

- يعد نظام المعلومات كيان متكامل من الإجراءات والأنشطة والعمليات والعناصر المادية والبشرية، التي تعمل على تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع البيانات وتحويلها إلى معلومات تساعد المديرين والمديرين في اتخاذ القرارات الإدارية.
- يتكون نظام المعلومات من مجموعة موارد متداخلة فيما بينها يكمل أحدها الأخرى بغرض الوصول إلى الهدف المرجو من نظام المعلومات.
- يعمل نظام المعلومات على تزويد الإدارة العليا بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات وتحديد المسؤوليات داخل المنظمة كما يساعد على تخفيض المشاكل، تنظيم الإجراءات والسيطرة على الموارد المتاحة.
- لنظام المعلومات وظائف أساسية متتالية تبدأ من جمع البيانات ومن ثم معالجتها، إلى إنتاج المعلومات وإدارة البيانات وصولاً إلى رقابة البيانات.
- لاتسام نظام المعلومات بالكفاءة والفعالية يشترط فيه أن تتوفر على مجموعة من الخصائص منها البساطة، الموثوقية المرونة، الكفاءة الاقتصادية، الشمول والتوقيت إلى غير ذلك من الخصائص.
- لا يقتصر نظام المعلومات على نوع واحد فحسب، بل يمكن تصنيف نظم المعلومات إلى عدة أنواع وفق مستويات عدة مثل المستوى التنظيمي (نظم المستوى التشغيلي، نظم المستوى المعرفي، نظم المستوى الإداري، نظم المستوى الإستراتيجي) ومستوى الوظائف (نظم معلومات الموارد البشرية، نظم معلومات التسويق، نظم معلومات التمويل ونظم معلومات الإنتاج).
- وتأتي أهمية هذا الفصل في إبراز مجمل النقاط المتعلقة بنظام المعلومات وذلك من خلال بيان طبيعة نظام المعلومات أهميته، وظائفه والخصائص التي تميزه، ووضع أهم التصنيفات لنظم المعلومات.
- فنظم المعلومات تعتبر أكثر من مجرد نظام مدخلات وعمليات تشغيل ومخرجات، إذ يمكن النظر إليها على أنها حل تنظيمي إداري مبني على تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات المفروضة من البيئة ومواجهة المشكلات التي تواجهه أو قد تواجه المنظمة مستقبلاً.

الفصل الثاني

مفاهيم أساسية

حول الائتمان المصرفي

الفصل الثاني

مفاهيم أساسية حول الائتمان المصرفي

تمهيد

تلعب البنوك دوراً رئيسياً في التنمية الاقتصادية لأي دولة من خلال توفير التمويل الكافي للاقتصاد وخاصة في القطاعات التي في بداية مراحلها، وذلك لتحقيق معدلات نمو عالية والوصول إلى اقتصاديات ذاتية الحركة قادرة على التقدم والتطور حيث يمثل النشاط الائتماني ركيزة العمل الأساسية للمؤسسات المالية المصرفية، إذن النشاط الرئيسي للمؤسسات المالية المصرفية هو إعادة إقراض الودائع بهدف تحقيق الأرباح.

كما أن محفظة التسهيلات تشكل الجزء الرئيسي من الموجودات المنتجة للدخل، وبالتالي فإن تطور دور البنوك والمؤسسات المالية الأخرى في الاقتصاد الوطني، واضطلاعها بمسؤوليتها في توفير الائتمان اللازم لاحتياجات القطاعات الاقتصادية وتقديم القروض والتسهيلات الائتمانية المختلفة والخدمات البنكية الأخرى وفق سياسة ائتمانية شاملة وواضحة، ووضع أطر ونظم تحكم ذلك من أجل المحافظة على موارد البنوك وضبطها وإضفاء عناصر الأمان، الربحية والسيولة على نشاطات البنك المختلفة.

وسوف نتناول في هذا الفصل ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: التطور التاريخي للإئتمان المصرفي، مفهومه وأهميته

المبحث الثاني: مبادئ، أسس وأنواع الائتمان المصرفي

المبحث الثالث: وظائف الإئتمان المصرفي وأدواته، مؤسساته والعوامل المؤثرة في منحه

المبحث الأول: التطور التاريخي للائتمان المصرفي، مفهومه وأهميته

تعتبر التسهيلات الائتمانية من العمليات الهامة والأساسية التي تقوم بها البنوك، وهي أهم بند لتوظيف الأموال لدى البنك، وتعتبر عمليات التمويل البنكي الأساسي لإيرادات البنك، كما أصبح كل المستفيدين سواء كانوا مستهلكين، منشآت أعمال والحكومات يمتلكون خبرة متنامية في استخدام الائتمان، ومن هذا المنطق نجد أن الجميع في عالمنا المعاصر يحتاج إلى فهم واستيعاب طبيعة الائتمان وتطوره التاريخي، فإن الائتمان يساهم بشكل كبير في تطوير اقتصاديات العديد من دول العالم وهو ما يدل على أهميته في الحياة الاقتصادية ككل.

وهذا ما سنوضحه في هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: التطور التاريخي للائتمان المصرفي

المطلب الثاني: مفهوم الائتمان المصرفي

المطلب الثالث: أهمية الائتمان المصرفي

المطلب الأول: التطور التاريخي للائتمان المصرفي

إن الائتمان المصرفي قدم قدم العجر لدى البعض والفائض لدى البعض الآخر، وسواء من السلع أو النقود ولذلك فإن عمليات الإقراض والاقتراض قديمة وتزامنت مع ظهور النقود واستخدامها، حيث وجد مقرض النقود في العصور القديمة وفي المجتمعات البدائية واستمر ذلك واتسع لاحقاً حيث يمكن التمييز بين ثلاثة عصور زمنية وجد فيها الائتمان وبما يتناسب والتطور الذي حققته وطبيعة المجتمعات في تلك العصور والتي هي: ⁽¹⁾

1- الائتمان في العصور القديمة: حيث عرفت المجتمعات القديمة الائتمان، فقد عرفت مجتمعات بابل وغيرها منذ أكثر من ألفي سنة قبل الميلاد إقراض واقتراض النقود، وعمليات الرهن، واستخدام الصكوك لنقل العقارات والإيجار، ونشأت آنذاك عائلات غنية امتهنت إقراض النقود، فقد اشتهر **اجيبي** أحد أغنياء بابل في القرن السابع قبل الميلاد بأعمال مالية كان منها الإقراض مقابل رهن، ووجدت حركة الائتمان في عهد السلالات، شمل الائتمان مختلف المحلات، منها الائتمان الزراعي والعقاري والرهوني، وكذلك عرفت الصين القروض في حوالي 200 قبل الميلاد، وكانت القروض النقدية (قمح، فضة، ذهب) وقروض أخرى، والأمر ذاته ينطبق على الحضارات القديمة بقدر أوبآخر.

2- الائتمان في العصور الوسطى: حيث استمر الائتمان وخاصة في مجتمعات أثينا وروما، وخلال العصور الوسطى، وبرز بشكل خاص اليهود في ممارسة الائتمان وتعاطيه، وفي الحقل المصرفي، والذين انتشروا بشكل واسع وعملوا على إقامة روابط عائلية وعنصرية فيما بينهم، وأصبحوا بارزين في هذا المجال، وحتى أن الأمر وصل إلى حد احتكارهم هذا الجانب من مناطق وأوقات معينة، وارتباطا بتحريم الديانات الربا عدا الدين اليهودي، الذي يذكر أنه حرم تعاطي الربا بين اليهود ولم يحرمه مع غيرهم.

وتم اتخاذ المعابد والأماكن الكنسية محلات لتعاطي الائتمان وممارسته، وخاصة خلال القرن التاسع والعاشر والحادي عشر واستمر ذلك خلال القرون الثلاثة التالية، وقد اشتهر **باسيو** مثلاً وهو أحد كبار التجار اليونان بعمليات الإقراض، وإلى الحد الذي لم يكن يمنحه للأفراد فحسب بل عظم شأنه إلى أنه كثيراً ما أقرض الحكومة بحكم اتساع عملياته الإقراضية وقدرته

⁽¹⁾ - فليح حسن خلف: **النقود والبنوك**، جدار للكتاب العالمي، عمان، 2006، ص-ص: 265-267.

على القيام بذلك، وإن المرابين أي مقرضي النقود وهم عبارة عن مجموعة من التجار والصيارفة كانوا في فينيسيا وحنوا أهم المجموعات المصرفية في القرن الثالث عشر وحتى نهاية القرن الرابع عشر، وحتى أن اسم شارع لمبارد والذي يعتبر المركز المالي في لندن اشتق اسمه من هذه لتمويل حروبها مع الإمبراطوية اليونانية.

3- الائتمان في العصور الحديثة: إن بروز الإكتشافات وما تبعها ورافقتها من اختراعات وما ترتب عليها من توسع تجاري واضح، وتحقق الثورة الصناعية بعد ذلك كلها أدت إلى انتشار الائتمان وتعاطي استخدامه بشكل واسع وسريع لمقابلة احتياجات التطورات الاقتصادية هذه، واتساع النشاطات المرتبطة بها والتي تتضمنها.

ونظرا لحاجة التوسع التجاري، فقد برز اليهود في البداية في عمليات إقراض النقود بسبب نهي الدين المسيحي من أخذ الفائدة، ونهي الكنيسة عن تعاطيها ورغم ذلك فقد امتدت عمليات الإقراض من اليهود إلى المسيحيين بعد أن قل الإلتزام بالنواحي الدينية والكنسية، وبعد أن أصبح تعاطي الفائدة أمرا شائعا، لا بل أنه أصبح تقليد أو عرف ولذلك نشأت البنوك في معظم الدول الأوروبية في هولندا والموانئ التي تخدم التجارة في العالم، وبذلك أصبح الائتمان مصرفيا في معظمه. وفي عصر التخصص وتقسيم العمل الواسع وزيادة المبادلات بسبب اتساع النشاطات الاقتصادية ارتباطا بالثورة الصناعية فقد برزت واتسعت بشكل واضح الجهات التي تتعاطى الائتمان وتتعامل به والبنوك منها البن التجارية والبنوك المتخصصة وبيوت الادخار والاستثمار والمؤسسات المالية الأخرى كشرركات التأمين، وغيرها من الجهات التي ترتبط بذلك، وارتبط بذلك الائتمان لدرجة أكبر بالبنوك، أي تؤكد دور الائتمان المصرفي وأهميته في الاقتصاد.

المطلب الثاني: مفهوم الائتمان المصرفي

وردت في الائتمان المصرفي عدة تعريفات نذكر منها:

التعريف 01: " التزام جهة لجهة أخرى بالإقراض أو المدانة ويراد به في الإقتصاد الحديث، أن يقوم الدائن بمنح المدين مهلة من الوقت يلتزم المدين عند انتهائها بدفع قيمة الدين، فهو صيغة تمويلية استثمارية تعتمد على البنوك بأنواعها".⁽¹⁾

التعريف 02: " هو الثقة التي يوليها البنك التجاري لشخص ما حين يضع تحت تصرفه مبلغا من النقود أو يكفله فيه لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقرض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه البنك من المقرض يتمثل في الفوائد والعمولات والمصاريف".⁽²⁾

التعريف 03: " تقدم شخص لآخر بطلب مبلغ من النقود بصفة قرض، ويتم الإتفاق في الحصول على مبلغ القرض على الفور من جانب، وتأجيل سداد مبلغ القرض نفسه في زمن مقبل من جانب آخر".⁽³⁾

التعريف 04: "عملية مبادلة قيمة حاضرة مقابل وعد بقيمة آجله مساوية لها، غالبا ما تكون هذه القيمة نقودا، وهناك طرفان في عملية الائتمان، الأول هو مانح الائتمان ويسمى بالدائن أو المقرض، والثاني هو متلقي الائتمان ويسمى بالمدين أو المقرض، ويضاف إلى قيمة الائتمان مبلغ آخر يسمى الفائدة تدفع للدائن مستقبلا نظير تخليه عن القيمة الحاضرة".⁽⁴⁾

(1) - حسن سمير عشيبيش: التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض والتوسع النقدي في البنوك، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2010، ص: 58.

(2) - عصام حسين: أسواق الأوراق المالية (البورصة)، دار أسامة، عمان، 2010، ص: 72.

(3) - نجاة عبد الله: الإقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص: 42.

(4) - خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد: إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل، عمان، 2006، ص: 167، 168.

التعريف 05: "الثقة التي يوليها البنك لشخص ما (طبيعياً، معنوياً)، حيث يضع تحت تصرفه مبلغ من النقود لفترة محددة، بحيث يقوم العميل في نهايتها بالوفاء بالتزاماته".⁽¹⁾

من خلال التعريفات السابقة للائتمان المصرفي يتضح أنه على الرغم من اختلافها في ألفاظها إلا أنها تشترك في عدة عناصر أساسية تتمثل فيما يلي:

- علاقة مديونية: بين شخصين أحدهما الدائن والآخر مانح الائتمان.
- وجود دين نقدي: يتمثل في المبلغ النقدي الذي يمنحه الدائن للمدين.
- عنصر الزمن: وهو الفارق ما بين تاريخ منح مبلغ الدين وتاريخ سداؤه والذي يكون في الحال أو بعد فترة زمنية معينة.
- عنصر المخاطرة: ويقصد به الخطر الذي يهدد الدائن والذي يتمثل في احتمال عدم دفع الدين.

المطلب الثالث: أهمية الائتمان المصرفي

إن أهمية البنوك ودورها في عمل الاقتصاد وتطوره وتنميته تبرز من خلال الوظائف التي يؤديها الائتمان الذي تمنحه البنوك ودوره في ذلك والذي يتمثل في: ⁽²⁾

- الاقتصاد في استعمال النقود بمعنى أن منح الأجل يعني مؤقتاً عن استعمال النقود القانونية سواء معدنية أو ورقية، وبذلك يسهل منح الأجل في التعامل بغير اضطراب الأطراف للتعامل بالنقود مؤقتاً.
- إن وجود الائتمان يفتح أفاقاً رحبة أمام الطاقات الخلاقة وأصحاب المواهب في المجتمع، فكثيراً من هؤلاء قد يكونون في انتظار الفرصة التي تتيح لهم الأصول اللازمة لتنفيذ مشروعات أو تطبيق إختراعات تعود على المجتمع بأكبر الفوائد، إذ يكفل الائتمان للمنظمين أن يقتضوا المال اللازم ويحولوه إلى مشاريع.
- عن طريق نظام الائتمان يستطيع البنك أن يمنح عملائه قروضا بمبالغ كبيرة على الرغم من الاحتفاظ باحتياطي نقدي قليل نسبياً، فالبنوك تقرض أضعاف ما يودع عندها بواسطة الأفراد والشركاء، وهكذا يوصف البنك بأنه صانع الائتمان.

كما أضافت سوزي عدلي ناشد حول أهمية الائتمان المصرفي النقاط التالية:⁽³⁾

- يساعد الائتمان في استحداث قدر من وسائل الدفع يتناسب حجماً ونوعاً مع متطلبات الحياة الاقتصادية للمجتمع.
- يلعب الائتمان دوراً كبيراً في زيادة درجة كفاءة عملية تخصيص الموارد الاقتصادية في المجتمع، وذلك على مستوى الاستهلاك والإنتاج:

- ففي مجال الاستهلاك: يساعد الائتمان المستهلكين في رسم خطط انفاقهم الاستهلاكي عبر الزمن على نحو يحقق لهم أقصى اشباع ممكن، خصوصاً إذا أحسن الفرد استغلال التسهيلات الائتمانية التي يحصل عليها ويترتب على هذه التسهيلات زيادة طلب الأفراد على السلع الاستهلاكية المعمرة، ومن ثم دفع عجلة الإنتاج مما يشجع على الإنتاج الكبير بكل ما يحققه من مزايا وفوائد.

⁽¹⁾ - أسامة محمود موسى: دور المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الائتمانية دراسة تطبيقية على البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص المحاسبة والتمويل، غزة، 2010، ص: 43 على الموقع: <http://Library-iugaza.edu.ps/thesis/88100.pdf> بتاريخ 2012/11/23.

⁽²⁾ - نجابة عبد الله: مرجع سبق ذكره، ص: 41، 42.

⁽³⁾ - سوزي عدلي ناشد: مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ص: 170.

- وفي مجال الإنتاج: يساعد الائتمان المشروعات في الحصول على القروض، وبما أن الإنتاج الحديث يقوم على أساس التركيز والتمركز للاستفادة من مزايا الإنتاج الكبير، فإن ذلك سيؤدي إلى زيادة حجم كل المشروعات كنتيجة لزيادة الإستثمارات الجديدة، ولكنها زيادة غير متساوية، فهناك مشروعات تتوسع على حساب مشروعات أخرى.
- يقوم الائتمان بتحديد مستوى الدخل القومي النقدي، فهناك علاقة طردية بين مستوى الدخل ومعدل خلق الائتمان، فينخفض مستوى الدخل مع انخفاض معدل الائتمان ومنح القروض، بينما يرتفع مستوى الدخل مع ارتفاع معدل الائتمان ومنح القروض.

المبحث الثاني: مبادئ، أسس وأنواع الائتمان المصرفي

نحن نعيش في عالم يسوده الائتمان، حيث نجد يوماً بعد يوم وبأشكال متعددة أن المنظمين والمنتجين أكثر اندماجاً في مجالات متنوعة في عالم الائتمان، وهذا ما يلزم البنوك على وضع معايير يتم على أساسها منح الائتمان، آخذاً بالإعتبار في ذلك مبادئ الائتمان وكل نوع منه.

ويعد هذا المبحث محاولة متواضعة لمناقشة إدارة الائتمان بمنظور شمولي، وذلك من خلال التعرف على مبادئ الائتمان المصرفي، أسس منح الائتمان وأنواعه، ومن أجل تحقيق الهدف من هذا المبحث فقد تم توزيعه ضمن ثلاثة مطالب كالآتي:

المطلب الأول: مبادئ الائتمان المصرفي

المطلب الثاني: أسس منح الائتمان المصرفي

المطلب الثالث: أنواع الائتمان المصرفي

المطلب الأول: مبادئ الائتمان المصرفي

يرتكز التطبيق العملي لمنح الائتمان من قبل البنوك على مبادئ ثلاث أساسية هي: ⁽¹⁾

1- **السيولة** ومؤداها أن على البنك يكون قادراً باستمرار على مقابلة التزاماته تجاه العملاء أصحاب الودائع، عن طريق تحقيق السيولة الكافية مما يستتبع بالضرورة قيام البنك باستخدام قدر من موارده في أصول تتمتع بقدر كاف من السيولة، مما يتيح له إمكانية استرداد قيمتها بسرعة دون تحقيق خسارة تذكر عند الحاجة إلى نقود، ومن ثم يعمل البنك على توفير الأمان الكافي حين استخدام أمواله.

2- **الربحية**: مؤداها أن درجة سيولة الأصل تتناسب تناسباً عكسياً مع ربحية هذا الأصل ومخاطر الاحتفاظ به، فكلما ارتفعت سيولة الأصل قلت ربحيته أو قدرته على تحقيق الأرباح وقلة المخاطر التي تترتب على الاحتفاظ به والعكس، فالنقدية التي يحتفظ بها البنك في خزينته أو لدى البنك المركزي هي أصول سائلة بطبيعتها ولكنها في نفس الوقت أصول غير منتجة لا تدر ربحاً رغم أنها أوجه الاستخدام أماناً. أما القروض قصيرة الأجل فهي لا تتمتع بنفس القدر السابق من السيولة ولكنها تحقق عائداً لا بأس به للبنك.

3- **الأمان**: ويعني ضرورة توافر بعض الشروط في المقترض تكفل له المقدرة على سداد القرض وأعبائه في مواعيد استحقاقها دون تأخير، وهو ما يعني في مجمل الأمر توافر الأمان للقرض، وتشمل معايير توافر الأمان في القرض ما يلي: ⁽²⁾

أ- أهلية المقترض للتعاقد على القرض من حيث الشكل القانوني للمنشأة والسلطات المخولة للتعاقد.

ب- السمعة التجارية للمقترض من حيث درجة انتظامه في الوفاء بالتزاماتهم ويتم التعرف عليها من خلال معاملاته السابقة مع البنك، وكذا مع البنوك الأخرى وغيرهم من المتعاملين معه.

ج- الكفاءة الإدارية والفنية لإدارة المنشأة طالبة القرض.

د- درجة نجاح المنشأة في أعمالها ووزنها في السوق بين المنافسين ونوعية المشكلات التي تصادفها و مقف الإدارة حيالها

⁽¹⁾ - عاطف جابر طه: تنظيم وإدارة البنوك (منهج وصفي تحليلي)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2008، ص: 282

⁽²⁾ - صلاح عطية: محاسبة الإستثمار والتمويل في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص: 163

المطلب الثاني: أسس منح الائتمان المصرفي

يمكن حصر الأسس الأساسية الواجب أخذها في الحسبان عند دراسة وتحليل طلب الحصول على قرض من البنك في عدة أسس كالآتي:

أولاً: الأسس المتعلقة بالعميل

يطلق عليها « C₅ » of credit للدلالة على العناصر الخمسة وهي : ⁽¹⁾

1- السمعة والأخلاق (Character)

تعتبر السمعة الحسنة محصلة عدد من السمات في مقدمتها الأمانة، الكمال، المثابرة والأخلاق، هذه السمات إذا توافرت لدى المقترض تشكل لديه الشعور بالمسؤولية تجاه التزاماته وديونه، فالثقة في مئانة أخلاق العميل وأمانته تعد أساسية في العمل التجاري بصفة عامة والعمل البنكي بصفة خاصة.

2- طاقة العميل (Capacity)

القروض البنكية بمفهومها التقليدي قروض قصيرة الأجل يقدمها البنك لمواجهة حاجات إقتصادية مؤقتة لدى العميل طالب القرض، وبحيث يتم السداد مع انتهاء هذه الحاجة سواء دفعة واحدة أو على نحو تدريجي، على أن سداد القرض في ميعاد الإستحقاق يتوقف على مقدرة العميل على إدارة شؤونه بكفاءة وبما يعود عليه بالنفع.

3- رأس المال (Capital)

يعد المركز المالي للعميل من وجهة النظر الائتمانية الضمان الرئيسي على قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته المالية خلال فترة القرض لاسيما مع اهتزاز كل العنصرين بشكل حاد، ورغم ذلك لا يمنح الائتمان المصرفي على اساس افتراض مسبق بأن المركز المالي هو وسيلة السداد، حتى ولو كانت ضمانات السداد متوفرة، لأن معنى ذلك تصفية المشروع أو إنهاء العلاقة بين البنك وعميله، في حين أن الائتمان المصرفي يمنح أصلاً على أساس وجود تتابع في العمليات الإنتاجية أو التسويقية أو كليهما، وهو ما يعني استمرار عمليات السداد. وأيضاً هناك : ⁽²⁾

4- الضمانات (Collaterals)

وتعني الأصول المتاحة للزبون كضمانة لتسديد الائتمان الممنوح له، الأكبر كمية الأصول المتاحة الأكثر، تكون فرصة الشركة في استعادة أموالها في حالة عدم قدرة الزبون وتقييم قيمة أصوله وأي متطلبات قانونية ضد أصول الزبون لتقييم ضماناته. بالإضافة إلى : ⁽³⁾

5- الظروف (Conditions)

ويتعلق هذا العامل بالتوجيهات الإقتصادية العامة والتطورات الخاصة في مناطق معينة أو قطاع معين من القطاعات الإقتصادية والتي من شأنها التأثير عن مقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته في مواعيد استحقاقها.

⁽¹⁾ محمد كمال خليل الحماوي: إقتصاديات الائتمان المصرفي (دراسة تطبيقية للنشاط الائتماني وأهم محدداته)، ط2، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000، ص: 158، 159

⁽²⁾ - فايز سليم حداد: الإدارة المالية، ط2، دار الحامد، عمان، 2009، ص: 372

⁽³⁾ - علي عباس: الإدارة المالية، دار إترء، عمان، 2008، ص: 330

ثانيا : الأسس المتعلقة بموضوع الائتمان

وتتضمن عدة أسس أهمها ما يلي : (1)

1- مبلغ الائتمان: تفضل البنوك أن يكون مبلغ القرض المطلوب من أي عميل كافيا لمواجهة احتياجاته حتى لا تفاجئ بمزيد من الطلبات للإقتراض إذا لم يكف المبلغ المقدم له أولا، لذا يقع ضمن اهتمامات البنوك التأكد من كفاية مبلغ القرض للغرض الذي يرغب العميل في تمويله.

2- الغرض من الائتمان الممنوح للعملاء: كان من المعتاد سابقا أن يحصل العميل على كل ما يطلبه من البنوك من أموال بمجرد طلبه دونما استفسار من هذه البنوك عن الغرض الذي سيستعمل له المبلغ المقترض، ومازالت بعض البقايا لهذه الصورة موجودة، إلا أن ملاحظتها الأساسية قد تغيرت وأصبحت الغالبية العظمى من العملاء مقتنعة بأن على البنوك أن تتعرف على ما ينوي العميل عمله بالمبالغ المقترضة.

وأضاف أيمن الشنطي وزملائه كل من : (2)

3- مدة الائتمان: تفضل البنوك القروض قصيرة الأجل ذات التصفية الذاتية وذلك بحكم تركيبة مواردها لكنها أحيانا على استعداد لتقديم قروض متوسطة الأجل.

4- مصادر الوفاء (السداد): يصر البنك دائما قبل الموافقة على منح أي قرض على التأكد من وجود مصادر وفاء مؤكدة لدى المقترض، وإذا كان القرض سيسدد في نهاية الدورة التجارية يجرى التأكد من قدرة المقترض على إتمام هذه الدورة بنجاح، أما إذا كان التسديد سيتم من الفائض النقدي المحقق من تشغيل أصل ثابت ممول من القرض، ففي هذه الحالة ينظم التسديد ليكون في مواعيد تحقق هذه الفوائض وبدفعات دورية تتناسب وهذا القرض.

المطلب الثالث: أنواع الائتمان المصرفي

يوجد أكثر من معيار يصلح كأساس لتصنيف أنواع الائتمان المصرفي وفيما يلي أهم تلك الأنواع:

أولا : من حيث الغرض من الائتمان

وفق هذا المعيار يصنف الائتمان المصرفي إلى: (3)

1- الائتمان الاستثماري أو الإنتاجي: وهو الائتمان الذي تلجأ إليه المشروعات لتوفير احتياجاتها من رؤوس الأموال الثابتة كالمباني والأراضي والآلات والتجهيزات الفنية، ومن هذه القروض ما يستخدم في تمويل مشروعات التنمية الاقتصادية في المجتمع وغالبا ما يكون هذا الائتمان طويل الأجل نظرا لما تحتاجه هذه المشروعات من مدة طويلة لتحقيق أهدافها، كما أن الأداة المناسبة للحصول على هذا الائتمان هي السندات.

2- الائتمان التجاري: وهو الائتمان الذي تلجأ إليه المشروعات أيضا ولكن لتوفير احتياجاتها من رؤوس الأموال الجارية، مثال ذلك مشتريات المشروعات من المواد الأولية ودفع أجور العمال ومصاريف الصيانة والوقود وغيرها، كذلك قد يلجأ التجار للائتمان التجاري لتمويل عمليات تصريف المنتجات التي يتاجرون فيها.

(1) - مفلح محمد عقل: مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2011، ص: 82

(2) - أيمن الشنطي وآخرون: مقدمة في الإدارة والتحليل المالي، دار البداية، عمان، 2010، ص: 57

(3) - سوزي علي ناشد: مرجع سبق ذكره، ص: 60

3- الائتمان الاستهلاكي: عموماً هذه القروض قصيرة الأجل، تطلب لتمويل شراء تجهيزات محددة (السيارات، الآلات المنزلية)، أو لتمويل حاجيات المقرض الغير محددة.⁽¹⁾

ثانياً: من حيث الجهة المستفيدة من الائتمان

ويصنف إلى: ⁽²⁾

1- الائتمان الخاص: وهو ذلك الائتمان المستخدم من قبل الأفراد ومنشآت الأعمال ضمن القطاع الخاص.

2- الائتمان العام: يتمثل هذا النوع من الائتمان بقيام الحكومة بكافة مستوياتها اقتراض الأموال لتمويل السلع والخدمات وبرامج التنمية التي تقدمها للمواطنين، ويتم لجوء الحكومة إلى الاقتراض عندما تكون الإيرادات المتحققة من الضرائب غير كافية لتلبية متطلبات برامج التشغيل والاستثمارية التي تنوي تنفيذها. ويتم توفير الأموال، عادة عن طريق بيع الحكومة للأوراق المالية (السندات) التي تمثل وعداً من الحكومة بإعادة تسديد الأموال المقرضة إلى المستثمرين مع فوائد عبر مدة زمنية محددة مستقبلاً وقد انتشر استخدام الائتمان الحكومي بشكل كبير في السنوات الأخيرة وأنه أخذ بالاستمرار والنمو.

ثالثاً: من حيث مدة الائتمان

يصنف حسب مدته إلى: ⁽³⁾

1- إئتمان قصير الأجل: تقل مدة الائتمان قصير الأجل عن عام، وتبلغ عادة ثلاثة أو ستة أو تسعة أشهر، وهو يهدف إلى تمويل العمليات التجارية والصناعية ويرتبط بدورة رأس المال المتكررة وبفترة استرداد قصيرة.

2- إئتمان متوسط الأجل: تتراوح مدته عادة ما بين عام واحد وخمسة أعوام، ويستخدم لتمويل احتياجات المشروعات في بعض العمليات الرأسمالية وكذلك احتياجات الأفراد إلى سلع استهلاكية معمرة.

3- الإئتمان طويل الأجل: هو ما تزيد مدته عن خمسة سنوات بصفة عامة، وهو يستهدف عادة تقديم الأموال اللازمة لتمويل احتياجات المشروعات إلى رؤوس أموال ثابتة أو منح قروض لتمويل المشروعات.

رابعاً: من حيث الغاية من الائتمان

وفقاً لمعيار الغاية يصنف الائتمان المصرفي إلى: ⁽⁴⁾

1- الائتمان العقاري: هو القروض التي تمنحها البنوك إلى الأفراد والمؤسسات بغرض شراء الأراضي أو بناء المباني وتشبيدها أو شراء الشقق الجاهزة.

2- الائتمان الصناعي: تمنح القروض الصناعية لتمويل القطاع الصناعي باحتياجاته ومتطلباته كافة سواء أكانت تلك الاحتياجات أو المتطلبات قصيرة أم متوسطة أو طويلة الأجل، فقد يعقد القرض الصناعي لتمويل العمليات الجارية أو لتوسع المباني أو لشراء آلات ومعدات ثقيلة.

3- إئتمان التجارة الدولية: تتصف قروض التجارة الدولية أو الخارجية بأهمية نسبية كبيرة من إجمالي القروض الممنوحة للقطاعات المختلفة وإن كانت تلك الأهمية النسبية تختلف من دولة إلى أخرى.

⁽¹⁾ - Goutier Bourdeaux : **Gestion de la Banque**, 6° ed, Dumod, Paris, 2010, P177

⁽²⁾ - عدنان تايه النعيمي: إدارة الائتمان، دار المسيرة، عمان، 2010، ص-ص: 22-27

⁽³⁾ - زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي: **أساسات الاقتصاد النقدي والمصرفي**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2003، ص: 79، 80

⁽⁴⁾ - زياد رمضان محفوظ جودة: **إدارة مخاطر الائتمان**، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، عمان، 2008، ص: 100، 101

4- ائتمان الخدمات: وهي تلك القروض التي يمنحها البنك لتمويل عمليات قطاع الخدمات كالفنادق وشركات الطيران والسياحة والنقل والمطاعم وغيرها من المؤسسات العاملة في مجال تقديم الخدمات.

5- الائتمان الزراعي: تمثل القروض الزراعية التي تمنح لأغراض الحراثة والتسميد والري وجني المحصول ونقله وتسويقه أهمية ضئيلة لإجمالي القروض التي تمنحها البنوك.

خامسا: من حيث الضمان

يصنف الائتمان المصرفي على أساس الضمان إلى:⁽¹⁾

1- الائتمان بضمان شخصي: يتمثل في الائتمان الممنوح إلى المقترضين دون أن تقدم ضمانات عينية من قبلهم إلى الجهة التي منحتهم الائتمان، وإنما يكتفي بوعدهم بسداد القروض التي حصلوا عليها عندما يحين موعد السداد المتفق عليه، وتعد البنوك هذا الوعد أو التعهد ضمانا كافيا لمنحها القروض استنادا لثقتها في قيام المقترضين بسداد ديونهم ومن خلال معرفة البنوك بمركز ومكانة مدينيهم في السوق.

2- الائتمان بضمان عيني: يقصد به تقديم المقترضين للجهة التي تمنحهم الائتمان ضمانات عينية تكون أساسا للموافقة على منحهم القروض ومن هذه الضمانات العينية التي يمكن تقديمها من قبل المقترضين إلى البنوك، الأموال المنقولة أو غير المنقولة كضمان للبنوك لتحصيل ديونها عندما يحين موعد سدادها وبعبارة أخرى عندما يتعذر على المقترضين سداد ما بذمتهم من ديون فإن البنوك تكون قادرة على تحصيل ديونها عن طريق التصرف القانوني بالضمانات العينية المقدمة إليها من المقترضين عند الاتفاق على القرض.

سادسا: من حيث طبيعة الائتمان المصرفي

وفقا لهذا المعيار يصنف الائتمان المصرفي إلى:⁽²⁾

1- الائتمان المباشر

يشتمل هذا النوع من الائتمان على أشكال مختلفة من القروض كما يلي:

أ- حسابات الجاري مدين: وهي عبارة عن تسهيلات يقدمها البنك لعملائه في حدود سقف معين يستطيع العميل السحب من هذا الحساب في حدود السقف الممنوح ويتم احتساب الفائدة على المبلغ المستخدم من سقف الجاري المدين، ويجب على العميل إيداع حصة مبيعاته أو نشاطه التجاري في حسابه لدى البنك كما يشترط عدم تجاوز سقف الجاري مدين الممنوح.

ب- الجاري مدين المستندي: في هذا النوع من التمويل يقوم البنك التجاري بدفع قيمة الاعتماد المستندي نيابة عن العميل المستورد، وذلك حتى يقوم العميل بدفع قيمة هذا الجاري مدين بعد بيع البضاعة أو بعد فترة معينة يتم الاتفاق عليها، وسمي جاري مدين مستندي لأنه يستخدم لتمويل الإعتمادات المستندية.

ج- الأوراق التجارية المخصوصة: يقصد بعملية خصم الكمبيالة على أنها: "بيعها للبنك وفي هذه الحالة يتقاضى لغاية تاريخ الإستحقاق بعض المصاريف البنكية، وتصبح الكمبيالة بعد ذلك ضمن أصول البنك وتوظيفاته، ومن ثم فإن

(1) - ناظم محمد نوري الشمري: النقود والمصارف (النظرية النقدية)، دار زهران، عمان، 2006، ص: 126

(2) - عبد الحليم كراجه وآخرون: الإدارة والتحليل (أسس، مفاهيم، تطبيقات)، ط2، دار صفاء، عمان، 2006، ص: 69

البنوك تحرص على أن تكون الأوراق التجارية التي تخصمها من الأوراق التي تتوافر فيها شروط إعادة الخصم لدى البنك المركزي، وهي الكمبيالات التجارية التي تحمل توقيعين تجاريين ولا يتجاوز تاريخ استحقاقها ستة أشهر⁽¹⁾

2- الائتمان الغير مباشر

يشتمل الائتمان الغير مباشر على كل من : (2)

أ- الإعتمادات المستندية: يعرف الإعتماد المستندي على انه : " تعهد يصدر من البنك فاتح الاعتماد بموجب طلب من عميله، يتعهد بموجبه البنك بدفع مبلغ معين أو قبول سحب زمني بمبلغ معين لصالح المصدر (المستفيد من الاعتماد) مقابل أن يقوم الآخر بتنفيذ شروط الاعتماد حرفيا كما وردت به."

ب- خطابات الضمان: عرفت خطابات الضمان على أنها : " تعهد مصرفي بدفع مبلغ إلى مستفيد لا يتجاوز حد معين لحساب طرف ثالث لغرض معين، وقبل وقت معين، وتحصل البنوك على عمولات نظير إصدار خطابات الضمان مع تحمل مسؤولية تنفيذ التعهد بالدفع وهكذا فإن خطابات الضمان تعد مصدر دخل للبنوك وتمنع تجميع رأس المال لفترات طويلة دون استثمار." (3)

ج- بواليص التحصيل المستندية: تعرف بواليص التحصيل المستندية على أنها: " سند سحب ترفق به مجموعة من المستندات كالفواتير التجارية وبواليص الشحن وشهادة المنشأ وغيرها من المستندات يتم تسليمها إلى المسحوب عليه «المستورد» بواسطة البنك المحصل مقابل الدفع أو مقابل قبول أو بدون قبول أو بموجب شروط واتفاقيات أخرى." (4)

د- البطاقة الائتمانية: تنطوي بطاقة الائتمان على: " منح الائتمان من البنك المصدر للبطاقة لحامل البطاقة، فقد يكون هذا الائتمان شهريا أو دوريا لمدة أكثر من شهر، حيث يستطيع حامل البطاقة الائتمانية أن يسحب نقدا أو يدفع أثمان مشترياته من السلع والخدمات، يحدد سقف البطاقة التي منحه إياها البنك المصدر بغض النظر عن رصيد حسابه سواء كان مدينا أو دائن" (5)

(1) عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبوقحف: الإدارة الحديثة في البنوك التجارية (السياسة المصرفية، تحليل القوائم المالية، الجوانب التنظيمية والتطبيقية، البنوك العربية)،

الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص: 151

(2) جميل السعودي: إدارة المؤسسات المالية المتخصصة، دار زهران، عمان، 2010، ص: 58

(3) دريد كامل آل شبيب: إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة، عمان، 2012، ص: 67

(4) زهير الحدر، لؤي وديان: محاسبة البنوك، دار البداية، عمان، 2010، ص: 184

(5) - حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل: إدارة المصارف الإسلامية (مدخل حديث)، دار وائل، عمان، 2010، ص: 249

المبحث الثالث: وظائف الائتمان المصرفي، أدواته، مؤسساته والعوامل المؤثرة في منحه

للائتمان المصرفي دور أساسي في حياتنا الاقتصادية المعاصرة، ويكفي الاستدلال على ذلك بالدور الذي يقوم به في تسوية المبادلات وتمويل الإنتاج والإستهلاك، فالائتمان المصرفي يساهم بدرجة كبيرة في تسديد الديون والوفاء بالالتزامات، ويستخدم كثير من الأفراد والشركات وسائل الدفع المصرفية بشتى أنواعها لتسهيل تعاملاتهم في مؤسسات الائتمان، كما يخضع الائتمان لعدة عوامل تؤثر في مدى إقبال العملاء عليه.

وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: وظائف الائتمان المصرفي وأدواته

المطلب الثاني: مؤسسات الائتمان المصرفي

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في إتخاذ القرار الائتماني

المطلب الأول: وظائف الائتمان المصرفي وأدوات

يتناول هذا المطلب توضيح وظائف الائتمان المصرفي وبيان الأدوات الأساسية له.

أولاً: وظائف الائتمان المصرفي

للائتمان المصرفي جوانب عدة يمكن حصرها في الجوانب الآتية: ⁽¹⁾

1- وظيفة تمويل الإنتاج

إن احتياجات الاستثمار الإنتاجي المختلفة في الاقتصاد الحديث تستوجب توفير قدر ليس بالقليل من رؤوس الأموال ولما كان من المتعذر توفير هذا القدر الكامل من الإدخارات والاستثمارات الفردية أو الخاصة، لذا فإن اللجوء إلى البنوك والمؤسسات المالية المختلفة بهدف الحصول على الائتمان أصبح أمراً طبيعياً وضرورياً لتمويل العمليات الإنتاجية والاستثمارية المختلفة، كما يمكن للمنتجين الحصول على الائتمان المصرفي عن طريق إصدارهم السندات وبيعها للمشروعات والأفراد. وهذا يساعدهم على زيادة حجم الإدخارات لدى الأطراف المشتريّة للسندات والأسهم، لذلك فإن المؤسسات الائتمانية تقوم بدور الوسيط فيما بين المدخرين والمستثمرين، وهذه الوساطة تساعد على تسهيل وتسريع وزيادة حجم الإستثمار والإنتاج في الإقتصاد الوطني، هذا فضلاً عن تقديم البنوك للقروض مباشرة للمستثمرين بما هو متوفر لديها من ودائع المدخرين.

2- وظيفة تمويل الإستهلاك

إن المقصود بوظيفة تمويل الإستهلاك حصول المستهلكين على السلع الاستهلاكية الحاضرة بدفع أجل لأثمانها، إذ قد يعجز الأفراد عن توفير القدر المطلوب من السلع الاستهلاكية الآتية بواسطة دخلهم الجاري، لذا يمكنهم الحصول على هذه السلع بواسطة الائتمان الذي تقدمه لهم هيئات مختلفة، ويكون دفع أثمان هذه السلع بفترات مستقبلية مناسبة مما يساعد الأفراد على توزيع إنفاقهم الاستهلاكي عبر الزمن، ويساعد الائتمان الاستهلاكي أيضاً على تنشيط جانب الطلب على السلع والخدمات الاستهلاكية ومن ثم يساهم في زيادة رقعة السوق وزيادة حجم الإنتاج والاستثمار.

3- وظيفة تسوية المبادلات

إن قيام الائتمان بوظيفة تسوية المبادلات وإبراء الذمم تظهر أهميتها من خلال مكونات عرض النقد أو كمية وسائل الدفع في المجتمع، فزيادة الأهمية النسبية لنقود الودائع (الودائع الجارية) من إجمالي مكونات عرض النقد يعني استخدام

⁽¹⁾ - ناظم محمد نوري الشمري: مرجع سبق ذكره، ص: 129.

الائتمان بصورة واسعة في تسوية المبادلات وإبرام الذمم بين الأطراف المختلفة، ويمكن ملاحظة مثل هذا التعامل والإستخدام للنقود المصرفية في المجتمعات المتقدمة اقتصاديا، إذ أن معظم التعامل في تسوية المبادلات السلعية والخدمية يتم بواسطة الشيكات وسيلة للدفع أو وسيطا للتبادل مع اعتماد أقل على النقود الحاضرة في القيام بهذه المهمة وهذا ناشئ عن تقدم العادات البنكية في المجتمع، كما أن قيام البنوك التجارية بخلق الودائع واستخدام أدوات الائتمان الأخرى من أوراق مالية وكمبيالات ساعد كثيرا على تسهيل عمليات المبادلة وتوسيع حجمها.

ثانيا: أدوات الائتمان المصرفي

يمكن تقسيم أدوات الائتمان المصرفي إلى نوعين رئيسيين:

1- أدوات الائتمان قصيرة الأجل

أدوات الائتمان قصيرة الأجل هي تلك الأدوات التي يتم التعامل بها في الآجال القصير وهي تشمل:⁽¹⁾

أ- الكمبيالة: هي تعهد كتابيا بإعادة مبلغ أفترضه شخص ما من أحد البنوك، يتراوح تاريخ استحقاقها إلى 6 شهور، ويمكن للبنك الاحتفاظ بالتعهد الذي يمثل عقد إقراض يتولد عنه فوائد حتى تاريخ الاستحقاق، كما يمكنه بيعه لشخص آخر يبيعه بدوره لطرف ثالث وهكذا.

ب- القبولات المصرفية: هي حوالة مصرفية، أي وعد بالدفع مماثلة للشيك تصدره شركة معينة تطلب فيها من البنك أن يدفع لأمره أو لأمر شخص ثالث مبلغا محددًا من المال في المستقبل، يحدد بتاريخ معين، ويقوم البنك بقبول (ختم) الحوالة بعبارة مقبول "Accepté".

ج- أذونات الخزينة: تقوم الخزينة المركزية بإصدار أذونات قابلة للتداول في الأسواق المالية، ولفترات قصيرة والتي تتراوح عادة بين ثلاثة أشهر واثنين عشرة شهرا على أساس الخصم مقابل عدم دفع فوائد على هذه الأذونات فيكون العائد التعويضي عبارة عن الفرق بين سعر الشراء للأذونات وسعرها الإسمي، وهكذا فإن الفائدة المدفوعة على هذه الأذونات هي معدل الخصم على سعر البيع.⁽²⁾

د- السند الإذني: وهو ورقة شكلية يتعهد فيها شخص يسمى "المحرر" بأن يدفع مبلغا من النقود في تاريخ ومكان معينين أو قابلين للتعين إلى شخص آخر وهو "المستفيد".⁽³⁾

هـ- الشيك: هو محرر كتابي يستخدمه "الساحب" الذي يصدر الشيك (صاحب الحساب) الذي يأمر بالسحب من منشأة الحساب لدفع مبلغ معين "للمستفيد" في حدود ما هو مودع لدى المقرض.

فالشيك هو قبول محدد بزمان هذا القبول محدد بمدة معلومة متغيرة من 8-70 يوم على حسب موعد الإيداع ومدة التسجيل.⁽⁴⁾

⁽¹⁾ - السيد متولي عبد القادر: الأسواق المالية والنقدية في عالم متغير، دار الفكر، عمان، 2010، ص:126

⁽²⁾ - هشيار معروف: الاستثمارات والأسواق المالية، دار صفاء، عمان، 2009، ص:135، 134.

⁽³⁾ - أكرم ياملكي: الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار الثقافة، عمان، 2009، ص:223.

⁽⁴⁾ - Philippe Monnier, Sandrine Mahier- lefrançois : Les techniques bancaires (Pratique, Applications, Corrigées), 3° ed, Dunod, Paris, 2012, PP :77. 78

2- أدوات الائتمان طويلة الأجل

وهي تلك الأدوات التي يتم التعامل بها في الأسواق المالية بيعا وشراء في الأجل الطويل وتشمل: ⁽¹⁾

أ- الأسهم: هي عبارة عن سند يرمز إلى مساهمة الشخص لملكية مشروع تجاري أو صناعي متمثل في شركة مساهمة يعطيه الحق في المشاركة في الإرباح.
يعتبر أداة للتمويل المباشر طويلة الأجل سواء كان لتحويل الاستثمار أو لأجل توسيع نطاق الاستثمار عن طريق الزيادة في رأسمال المشروع الموجود بالفعل.

ب- السندات: هي عبارة عن نوع من القروض طويلة الأجل التي تنقسم إلى عدة أجزاء متساوية القيمة يسمى كل منها سند، ويلتزم المشروع بسداد الفائدة وأصل القرض في تواريخ معينة لحملة السندات، ويرجع ذلك إلى أن السندات تمثل نوع من أنواع الاقتراض طويلة الأجل الذي يحصل عليه المشروع بموجب عقد معين ما بين أصحاب السندات والمشروع، وذلك لضمان طرف ثالث عادة أحد البنوك، الذي يراقب عملية الاتفاق ويمثل المقترضين ويعمل على التأكد من المشروع بالاتفاق المبرم، وتمتد فترة استحقاق السندات عادة من 20 إلى 30 سنة، وتطرح السندات للإكتتاب العام، وبالتالي يتم تسويقها بين مجموعة المستثمرين في سوق المال.

المطلب الثاني: مؤسسات الائتمان المصرفي

إجمالاً هناك نوعان من أسواق الائتمان هي: ⁽²⁾

أولاً: السوق النقدية

هي عبارة عن السوق التي تتم من خلالها عمليات الإقراض والاقتراض فيما بين البنوك المحلية أو المحلية والأجنبية أو فيما بين البنوك المحلية والمؤسسات المالية المحلية الأخرى.

تتأثر السوق النقدية بطبيعة الحال بنوعية السياسة النقدية المطبقة، وترتكز على عامل أساسي مهم هو سعر الفائدة، ويتحدد سعر الفائدة بناءً على العرض والطلب، على أن المعرفة التامة للسوق والعوامل التي توفر عليه سواء محلية أو خارجية تمكن المتعامل من معرفته تحركات واتجاه أسعار الفائدة، كما يجب التنويه على أهمية المؤشرات الاقتصادية ودورها البالغ في حركة اتجاه الأسعار صعوداً وهبوطاً، وكذلك طبيعة الظروف السياسية في البلد ذاته والوضع الإقليمي واثراً ذلك على ميكانيكية السوق.

وتنقسم السوق النقدية إلى سوقين أساسيين هما: ⁽³⁾

1- السوق الأولية: والتي يتم فيها الحصول على الأموال المراد توظيفها لأجل قصير، وبأسعار فائدة محددة حسب مصدر هذه الأموال ومكانة المقترض وسمعته المالية، أي أن السوق الأول محل إصدارات جديدة تمثل البيع الأول لأدوات الدين.

2- السوق الثانوية: والتي يجري فيها تداول الإصدارات النقدية قصيرة الأجل، وبأسعار تتحدد حسب قانون العرض والطلب، أي أن السوق الثانوي يمثل الإطار الذي يتم فيه تداول الإصدارات النقدية بين مشتريها الأول ومشتريين آخرين.

⁽¹⁾ - زاهر عبد الرحيم عاطف: إدارة العمليات النقدية والمالية بين النظرية والتطبيق، دار الراية، عمان، 2009، ص: 247-250

⁽²⁾ - حسن علي خربوش وآخرون: الأسواق المالية (مفاهيم وتطبيقات)، دار زهران، عمان، 2010، ص: 36.

⁽³⁾ - السيد متولي عبد القادر: مرجع سبق ذكره، ص: 123، 122

ثانيا: السوق المالي

هو ذلك الإطار الذي يجمع بائعي الأوراق المالية بمشتري تلك الأوراق، وذلك بغض النظر عن الوسيلة التي يتحقق بها هذا الجمع أو المكان الذي يتم فيه، ولكن بشرط توفر قنوات اتصال فعالة فيما بين المتعاملين في السوق بحيث تجعل الأثمان السائدة في أية لحظة زمنية واحدة بالنسبة لأي ورقة مالية متداولة فيه.⁽¹⁾ وينقسم السوق المالي إلى: (2)

- 1- **السوق الأولية:** تصدر في السوق الأولية الأوراق المالية لأول مرة، ومن ثم تمثل مصدر الاستثمارات المالية الجديدة، وتؤدي دور الوسيط بين المؤسسات التي لديها فائض من الأموال والمؤسسات التي لديها عجز.
- 2- **السوق الثانوية:** يتم في السوق الثانوية تداول الأوراق المالية التي سبق إصدارها في السوق الأولية، وتعمل في هذه السوق المؤسسات المالية التي تقوم بتنشيط تداول الأوراق المالية وتوفير عنصر السيولة، مثل شركات وسطاء السوق المالية وصناديق الإستثمار وشركات إدارة محافظ الأوراق المالية.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في منح الائتمان المصرفي

تحكم عملية الائتمان محددات تؤثر على مدى الإقبال عليه، يمكن تقسيم هذه العوامل المؤثرة على الائتمان المصرفي إلى: (3)

أولاً: مجموعة عوامل تتصل بالعميل طالب الائتمان

وتشمل هذه المجموعة دراسة ما يلي:

- 1- المستندات المقدمة ومدى صحتها وقانونيتها وتكاملها أو التوصية باستكمال بعضها أو تصويب محتوى البعض الآخر.
- 2- التسهيل الائتماني المطلوب، حجمه، الغرض منه، طبيعته، مدته، مصدر السداد، برنامج السداد، الضمانات المقترحة من جانب العميل.
- 3- نتيجة الاستعلام المتكامل عن العميل.
- 4- الدراسة الائتمانية المتكاملة لطلب التسهيلات المقدم.
- 5- تقييم الجدارة الائتمانية للعميل في ضوء ما تقدم، توطئة لإصدار القرار الائتماني المناسب بصدد طلب المقدم منه.

ثانيا: مجموعة عوامل تتصل بالبنك ذاته

وتشتمل هذه المجموعة الاعتبارات التالية:

- 1- حجم الأموال المتاحة للإقراض.
 - 2- تكلفة الحصول على الأموال.
 - 3- أسعار الفائدة المدينة على التسهيلات.
 - 4- السياسة الائتمانية للبنك والتي تحدد ما يلي:
- أ- الأنشطة التي يمكن إقراضها وتمويلها.

(1) - وليد صافي، أنس البكري: الأسواق المالية والعولمة، دار المستقبل، عمان، 2009، ص: 16.

(2) - زياد رمضان، محفوظ جودة: مرجع سبق ذكره، ص: 76.

(3) - أحمد غنيم: صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الإستراتيجية الشاملة للبنك، المكاتب الكبرى، القاهرة، 2002، ص: 43، 44.

- ب- الحدود المسموح بها.
 - ج- الضمانات التي يقبلها البنك.
 - د- النسب التسليفية لكل نوع من أنواع الضمانات.
 - 5- الضوابط والنظم الداخلية التي يضعها البنك لمنح ومتابعة ورقابة النشاط الائتماني.
 - 6- الضوابط والمعايير الخاصة بالبنك المركزي والتي يتعين الالتزام بها.
- ثالثا: مجموعة عوامل تتصل بالباحث وصانع القرار الائتماني**
- 1- المستوى الوظيفي الذي يشغله.
 - 2- سنوات الخبرة السابقة، في المجال الائتماني بشكل أساسي.
 - 3- طبيعة الأعمال المصرفية السابقة وإسنادها إليه.
 - 4- الصلاحيات الائتمانية الممنوحة له.
 - 5- مستوى المعرفة ودرجة التعليم وبرامج التأهيل المتخصصة التي تتوافر لديه.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال الفصل نخلص إلى النتائج التالية:

- يمثل الائتمان المصرفي الثقة التي يوليها مانح الائتمان لدائنه مقابل مبلغ معين في وقت معين وبمقابل محدد.
 - يساعد الائتمان على تخصيص الموارد الاقتصادية والمالية على المستويين الاستهلاكي والإنتاجي.
 - يتركز منح الائتمان المصرفي من قبل البنوك على أسس متفق عليها منها ما هو خاص بالعمل (السمعة، الطاقة رأس المال، الضمانات، الظروف) ومنها ما هو خاص بالائتمان ذاته من مبلغ القرض، مدته، الغرض منه ومصادر السداد .
 - للائتمان المصرفي أنواع مختلفة، تم تصنيفها بحسب عدة معايير، معيار الزمن (قصير، متوسط وطويل الأجل) ومعيار الغرض من الائتمان (استثماري، تجاري، استهلاكي)، بالإضافة إلى أنواع أخرى وفق معايير أخرى.
 - يشتمل الائتمان المصرفي على ثلاث وظائف أساسية: وظيفة تمويل الإنتاج، تمويل الإستهلاك، وتسوية المبادلات.
 - يوفر الائتمان المصرفي إمكانية تسوية عمليات الدفع من خلال وسائل متنوعة والتي يتناسب حجمها ونوعها ومتطلبات الحياة الاقتصادية، ومن هذه الوسائل ما هو قصير الأمد كالكمبيالة، الشيك، السند الإيدي، وغيرها من الأدوات، ومنها ما هو طويل الأمد من أسهم وسندات.
 - تتم عملية الائتمان المصرفي على مستوى سوقين: سوق نقدي فيما بين البنوك وسوق مالي.
 - تحكم عملية الائتمان المصرفي مجموعة عوامل تؤثر في مدى إقبال العملاء على الائتمان، عوامل تتصل بالعمل طالب الائتمان، عوامل تتصل بالبنك ذاته وأخرى تتصل بالباحث وصانع القرار الائتماني.
- وتكمن أهمية هذا الفصل في وضع إطار متكامل للائتمان المصرفي، ومن هذا المنطلق فقد تناولنا في هذا الفصل بداية التطور التاريخي للائتمان المصرفي، مفهومه، وأهميته، فضلا عن دراسة أسس طلب الائتمان بالإضافة إلى أنواعه ووضائفه أدواته، ومؤسساته، وكذا العوامل المؤثرة في منحه.

الفصل الثالث

نظم المعلومات

والرقابة البنكية

الفصل الثالث

نظم المعلومات والرقابة المصرفية

تمهيد

يعد النشاط الائتماني ذو أهمية كبيرة في نجاح المؤسسات البنكية، لأن نتائج أعمالها تعتمد بدرجة كبيرة على جودة وحجم المحفظة الائتمانية لديها وبالتالي لابد لتلك المؤسسات المالية البنكية من توجيه معظم مصادرها نحو إدارة ورقابة ومتابعة المحفظة الائتمانية.

كما أن اتخاذ القرار الائتماني يعتمد بدرجة كبيرة على المعلومات والبيانات المالية التي توفرها نظم المعلومات البنكية، حيث ترتبط جودة ودقة المعلومات التي تنتجها بمدى كفاءة وفعالية نظم المعلومات البنكية من جهة، ومدى تكامل النظم الفرعية الوظيفية أو تلك التي تخدم المستويات الإدارية فيما بينها، ودورها المباشر في تزويد إدارة الائتمان بالمعلومات المالية لتوجيه عملية اتخاذ القرار الائتماني.

فالبنوك تركز كامل اهتماماتها حول كيفية إدارة الائتمان المصرفي، على ضوء نظم وأساليب رقابية وإدارية صارمة تضمن للبنك اتخاذ القرارات المناسبة التي تقوم إلى تحقيق أهدافه بصورة أفضل.

لذلك يهدف هذا الفصل إلى محاولة التعريف بنظم المعلومات البنكية بدراسة خصائصها، أنواعها وأهم أساليبها كما يهدف أيضا إلى محاولة التعريف بالرقابة البنكية، أنواعها، وأهم أدوات الرقابة على الائتمان ودورها في بناء قرار منح الائتمان، والبحث في متطلبات فعالية هذه النظم ونجاحها في البنوك. وضمن هذا المنحى فقد تم تقسيم هذا الفصل كما يلي:

المبحث الأول: نظم المعلومات البنكية

المبحث الثاني: مفهوم الرقابة، خطواتها، أنواعها وأهم مجالاتها

المبحث الثالث: الرقابة البنكية وآلية الرقابة على الائتمان

المبحث الأول: نظم المعلومات البنكية

في عصر التغيرات السريعة والاضطرابات البيئية والمنافسة الشديدة ازداد دور نظام المعلومات في المنظمات وخاصة البنكية منها، وفي المنظمات الحديثة يتطلب الأمر وجود إدارة واعية بكيفية إدارة النظام المعلوماتي وأسلوب عمله لكي تحقق أقصى فائدة ممكنة منه، وهنا يجب أن تتبنى منظورا شموليا يركز على الصورة الكلية للمنظمة بتعاملها مع بيئتها الخارجية، وبذلك فإنه يصبح عامل توجيه وتماسك في المنظمة وليس بقيادة أجزاء منها. ويقدم هذا المبحث محاولة لبناء أسس للمفاهيم الأساسية لنظم المعلومات البنكية وخصائصها بالإضافة إلى أهم أنواعها وأساليبها وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات البنكي وخصائصه

المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات البنكية

المطلب الثالث: أساليب نظم المعلومات البنك

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات وخصائصه

من خلال هذا المطلب سيتم تناول كل من مفهوم نظام المعلومات البنكي وخصائصه على النحو التالي:

أولاً: مفهوم نظام المعلومات البنكي

تعرف نظم المعلومات البنكية على أنها " عبارة عن مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسب الإلكتروني وغير المادية والأفراد والبيانات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل ومعالجة البيانات البنكية المدخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في البنوك المختلفة".⁽¹⁾ في ضوء التعريف السابق، يتضح أن هناك خمس مكونات أو عناصر أساسية لتكوين نظام معلومات بنكي، يستطيع تشغيل البيانات وتوفير معلومات مفيدة لمتخذي القرار البنكي وهذه المكونات هي موظفي البنك، البيانات البنكية، أجهزة الحاسبة الإلكترونية وبرامج الحاسبة الإلكترونية والإجراءات.

ثانياً: خصائص نظام المعلومات البنكي

يتصف نظام المعلومات بمجموعة من الخصائص بوجودها، تعطي للنظام مصداقية واعتمادية أعلى، تمكن المستخدمين من الحصول على معلومات دقيقة وصادقة وشاملة، بسهولة وفي الوقت المناسب وبأساليب وطرق متنوعة مع انتظام في المواعيد وتنوع قنوات بثها، تزيد من فعالية وكفاءة النظام وشفافيته، وهذه الخصائص هي: ⁽²⁾

1- الدقة والصدق عند تقديم المعلومة: والمثال الواضح لدينا في البنوك التجارية مثلاً هو تزويد العملاء بمعلومات

دقيقة عن أسعار الفائدة وكمية العمولات التي يحصلها البنك من الخدمات التي يقدمها مثل ما يخصم مقابل عمليات تحويل الرواتب أو إجراء عمليات السحب المختلفة، أو تقديم البيانات اللازمة لدائرة الضرائب

⁽¹⁾ - www.mng.kufauniv.com/...section%20eleven.com بتاريخ 2013/02/13

⁽²⁾ - طاهر محسن منصور الغالي، صالح مهدي محسن العامري: المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال وشفافية نظم المعلومات (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف التجارية الأردنية)، ص: 120، 121، على الموقع: [http://www.ascrog/countries/studies.asp\\$RID=116](http://www.ascrog/countries/studies.asp$RID=116) بتاريخ 2013/04/08

- 2_ كمال المعلومة: أي توفير معلومات تامة وغير مجتزأة دون حذف أو إضافة غير مبررة.
- 3_ توقيت المعلومة: أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة، حيث عنصر الوقت مهم في كثير من العمليات، وهذا لا يعني إيصاها قبل موعدها بوقت كبير قد يعرضها للإهمال والنسيان كما أن وصولها في وقت متأخر قد يفقدها قيمتها.
- 4_ سهولة الوصول للمعلومة: يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا على سهولة الوصول للمعلومات.
- 5_ سعة الانتشار: وهو عدد الجهات أو الشرائح التي يمكن أن تصلها المعلومات والتقارير وكذلك تنوع قنوات إيصالها.
- 6_ التطوعية في تقديم المعلومة: ويقصد بها استعداد المنظمة الذاتية لتقديم المعلومة، بدون طلب من جهة خارجية أو بحكم القانون .
- 7_ أقل ما يمكن من السرية: تشكل السرية حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها، ولا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء بحيث تتعرض المنظمة لخطر تسرب المعلومات واستغلالها من قبل المنافسين، وإنما المبالغة في حجب المعلومات بحجة السرية.
- 8_ تنوع التقارير: إن من أهم مزايا نظم المعلومات هو قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير وقدرتها على الفرز والتلخيص، لذلك فإن بإمكان المنظمات تقديم أنواع مختلفة من التقارير تخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم.
- 9_ دورية التقارير وانتظامها: إن تقديم التقارير في مواعيدها المحددة رغم كل الظروف الاستثنائية، تشكل حالة إيجابية جدا لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيدين.
- 10_ وجود موقع على الإنترنت: لا تستغني منظمات الأعمال اليوم بأي حال من الأحوال عن بناء موقع لها على شبكة الإنترنت لفوائده الكثيرة، حيث انه يغنيها عن فتح فروع كثيرة ويوفر لها تكاليف كبيرة، فضلا عن إيصال خدماتها إلى عدد هائل من الجمهور وبدون حدود.

المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات البنكية

تورد فيما يلي أهم نوعين من نظم المعلومات، والتي تخدم المجالات الوظيفية والمستويات الإدارية في البنوك.

أولا : نظم المعلومات البنكية الوظيفية

تنقسم نظم المعلومات بحسب أهم المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك، إلى نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام معلومات التسويق البنكي، نظام المعلومات الائتماني.

1- نظام معلومات صناعة الخدمة البنكية: يختص هذا النظام بجمع البيانات المتعلقة بالبنك من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة، والعلاقات القائمة بينه وبين البيئة الخارجية، ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب.⁽¹⁾

2- نظام معلومات الموارد البشرية: هو النظام المتضمن معلومات حول الموارد البشرية في المنظمة، يمكن الاستفادة منها في صناعة القرارات المختلفة الخاصة بالموارد البشرية كالتدريب، والتطوير والتحفيز والترقية والتنقلات وغيرها.⁽²⁾

(1) - لمى فيصل أسير: مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السعودية)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة تشرين، 2009، ص: 121، على الموقع: www.kanfakji.com/figh/files/Quality/59.pdf بتاريخ 2013/04/08

(2) - سهيلة محمد عياش: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، ط2، دار وائل، عمان، 2006، ص: 322.

3- نظام معلومات التسويق البنكي: يشمل كافة الأفراد والتجهيزات والإجراءات والوسائل المصممة والمعدة لغرض القيام بجمع المعلومات المتعلقة بكافة أوجه النشاط التسويقي في البنك وتصنيفها وتحليلها وتفسيرها ثم توزيع هذه المعلومات على الجهات المعنية باتخاذ القرار التسويقي في الوقت المناسب.⁽¹⁾

4- نظام المعلومات الائتماني: يمثل نظام المعلومات الائتماني الجهاز العصبي للبنوك، ليس فقط لتحقيق التكامل، والترابط والاتصال الفعال بين أجهزة البحث والدراسة والتحليل واتخاذ القرار في العمليات الائتمانية المقدمة للبنك، بل أيضا للأهمية القصوى للمعلومات التي ينتجها هذا النظام لإدارة البنك ككل في موازنة قراراتهم والحفاظ على موارد البنك. إن لنظم المعلومات الائتمانية مهام، ووظائف وأنشطة لا تتعلق فقط بجمع المعلومات أو بتحليلها أو باستخراج المؤشرات منها، ولكنها تتسع وتتجاوز ذلك إلى نطاق المرشد لقرارات البنك والموجه لها، والمتصدي لأي انحراف يهدد مسيرته، وبالتالي فهي شديدة الأهمية بالنسبة لمتخذي القرار بالبنك.

فنظام المعلومات الائتماني هو " ذلك النظام الفرعي بالبنك الذي تسند إليه عملية تحديد، وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها، واستخلاص المعلومات الفعالة منها، وإرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول والنوعية المطلوبة، وبالتوقيت المناسب".⁽²⁾

ثانيا : نظم المعلومات التي تخدم المستوى الإداري

تتمثل نظم المعلومات التي تخدم المستوى الإداري فيما يلي:⁽³⁾

1- نظم معالجة المعاملات: تختص بتسجيل ومعالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية والأعمال الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع، وأوامر الشراء، تسجيل النفقات، وتستفيد الإدارة من نظم معالجة المعاملات عن طريق تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الإلكترونية والتسجيل الفوري للبيانات من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية، كما تساعد هذه النظم في توثيق كل الأنشطة وعمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالانترنت وبذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا والوسطى في المنظمة دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات.

2- نظم المكتب: وتشتمل هذه النظم كماليات المكتب، والتقويم الإلكتروني، وفهارس البريد الإلكتروني، ونظم الجدولة، ونظم إدارة المهام، توفر هذه النظم خدمات الدعم الفني، تقوم على تقويم الحاسب الآلي للمديرين وغيرهم من ذوي المهن في المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم، وتمكن برمجيات إدارة المكاتب من استخدام الحاسب بدلا من الأساليب اليدوية للتخطيط مثل التقويم الورقي، والفهارس والمذكرات، وهذا يعني مكتب بدون ورق.

3- نظم العمل المعرفي: تعتبر المعرفة أساس الإبداع، والبعض يراها مصدر ثروة في الاقتصاديات الحديثة، وإدارة المعرفة هي محاولة تطوير المؤسسة لتكون قادرة على خلق واكتساب وتخزين ومشاركة واستخدام المعرفة بين أفراد المؤسسة لذلك فإن نظم العمل المعرفي هي نظم مبنية على المعرفة تدعم المنظمة بالابتكار وتوزيع المعرفة لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات، وتتعلق

(1) - <http://etudiantdz.net/ub/showthread.php?t=23049> بتاريخ 2013/03/15

(2) - حسين ذيب: مرجع سبق ذكره، ص: 86

(3) - هاني عبد الرحمن محمد أبوعمر: فعالية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين)، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص: 25-30

وظائفها بالخطط الهندسية ومعالجة البيانات وتصوير الوثائق والمفكرات اليومية الإلكترونية التي تخدم مستوى العمل المعرفي وكذلك مستوى نظم المكتب.

4- نظم دعم القرار: صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات بمساعدة المدراء في فصل أماكن وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها، من خلال مكوناتها الأساسية وهي (نظم إدارة البيانات، والنماذج والمعرفة ومواجهة المستخدمين)، ونظام دعم القرار هو نظام تكنولوجيا المعلومات متفاعل ومرن، مصمم لدعم عملية اتخاذ القرارات المعقدة، حيث يحسن من فعالية اتخاذ القرار بتزويده بالمساعدة التي ترفع من أفق بصيرته، وهذا الاتجاه بين معرفة متخذ القرار وتكنولوجيا المعلومات يعطي متخذ القرار القوة للاستجابة للتغيرات في الأسواق.

5- نظم المعلومات الإدارية: يعتبر من أشهر أنظمة المعلومات، يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها وعملاتها، يستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل التقاط، نقل وتحويل، واسترجاع ومعالجة وعرض المعلومات، والتي تدعم واحدا أو أكثر من أنظمة العمل، كما يزود المنظمة بتقارير متكررة أو معدة مسبقا، وتتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل وتشمل الأجهزة والبرمجيات والموارد البشرية والبيانات والشبكات والاتصالات، ومن تطبيقاتها تحليل المبيعات، وتحليل التكاليف، والموازنة السنوية والتي تخدم نظم دعم القرار.

6- نظم معلومات الإدارة التنفيذية : هو نظام مبني على الحاسب الآلي، مصمم لمساندة المدراء في المستوى الإستراتيجي لتدعيم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب، وتعتمد هذه النظم على المعلومات الداخلية المخصصة والمستخدمه من قبل نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار، وأيضا من المعلومات الخارجية عن الأحداث في البيئة المحيطة بالمنظمة، فهو يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام متخذي القرار في الإدارة العليا باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من رسوم جغرافية وبرامج، وبعبارة أخرى هو النظام الذي يدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية كما يدعم المنافسة للمنظمة.

المطلب الثالث: أساليب نظم المعلومات البنكية

من أساليب نظم المعلومات المتاحة حاليا للاستخدام في القطاع المصرفي ما يلي: ⁽¹⁾

1- الأرشفة الورقية: يعتبر الأرشفة الورقية بداية الأنظمة المتاحة لحفظ وثائق ومستندات ومعلومات البنوك ومازالت بعض أنواع الوثائق تتطلب ضرورة تواجدها في الشكل الورقي بالرغم من التقدم التكنولوجي الهائل في مجال نقل محتويات هذه الوثائق الورقية إلى أشكال أخرى يتحقق فيها مزيدا من السرية والأمان وتوفير حيز حفظ بنسبة تصل إلى 98% في بعض الأنظمة، إلا أنه يجب الإشارة إلى أن استخدام الأرشفة الورقية مرتبط باعتبارات عديدة من أعداد ... وتوعية ... وحجية قانونية وغيرها.

لذا يجب التأكد من ضرورة وجود تنظيم سليم ومناسب للوثائق الورقية حتى يسهل استرجاع المعلومات في الوقت المناسب.

2- الحاسب الإلكتروني: يعتبر الحاسب الإلكتروني من أهم وسائل تسجيل المعلومات في العصر الحالي في قطاع البنوك لا سيما وأنها تطورت تطورا هائلا سواء من ناحية المكونات الآلية أو من ناحية الاستخدامات والتطبيقات المتاحة، وتحقق البنوك منذ استخدامها للحاسبات الآلية مزيدا من السرعة والدقة في تسجيل أعمالها التي تظهر غالبيتها في صورة مخرجات ورقية تتضمن عامة:

⁽¹⁾ - شريف أحمد شريف العاصي : نظم المعلومات الإدارية، ددن، القاهرة، 2004، ص-ص: 174-177

- تسجيل للحركة اليومية (حسابات أو أعمال متابعة).
- تقارير عن أعمال اليوم مبنية وفقا لنوع الإجراء أو طبيعة الحسابات، ويظهر ذلك مفروزا وفقا لتسلسل محدد (رقم المستند، رقم حساب، ...الخ).
- إحصائيات مراكز السجلات التي تم التعامل عليها.
- المطابقة مع الإسناد العام.
- التقارير والإحصائيات الدورية وغير الدورية.

هذا بخلاف بعض المخرجات الخاصة بطبيعة بعض العمال البنكية والتي يعد لها أنظمة خاصة مثل تجميع مخاطر الائتمان المصرفي ونظام آلات الصرف الذاتي لعملاء البنك.

إلا انه يجب الإشارة أن ما يتحقق للبنوك من استخدامات الحاسب الإلكتروني مهما كانت قدراته لا يزيد عن تحقيق السرعة والدقة والسرية في تنفيذ العمال وما زالت مشكلة كبيرة للبنوك خاصة مع تعدد استخراج المخرجات الورقية المزدوجة والتي تعد لأغراض المراجعة والرقابة.

3- تكنولوجيا الميكروفيلم: الميكروفيلم هو تطوير لتكنولوجيا التصوير الضوئي باستخدام أفلام وشرائح حساسة يمكن من خلال أجهزة وأنظمة خاصة تسجيل المعلومات والوثائق والمستندات والحصول على صور مصغرة لها لا يمكن العبث بمحتوياتها، أو قرائتها بالعين المجردة، وتحقيق مزيدا من المزايا أهمها: توفير 98% من مساحة الحفظ الخاصة بالمستندات الورقية. وتطور استخدام تكنولوجيا الميكروفيلم بحيث لم تعد أهدافه تصغير حيز تخزين الوثائق وحفظها من التلف فقط رغم صحة وسلامة وضرورة هذه الأهداف، وأيضاً أصبح دعامة من دعومات نظم المعلومات المستخدمة لمواجهة ظاهرة تدفق المعلومات خاصة في قطاع البنوك، حيث تتزايد عدد المستندات زيادة هائلة لا تتناسب معها المساحات المخصصة لحفظها. وهناك الكثير من الأشكال الميكروفيلمية التي تستخدمها البنوك لتسجيل معلوماتها ووثائقها مثل: الأوراق الملفوفة 16، الجاكت، الميكروفيش، قطع الفيلم.

وتستخدم هذه الأشكال في كثير من التطبيقات مثل تسجيل محاضر اجتماعات مجلس الإدارة واجتماعات اللجان المختلفة والخاصة بسياسات الائتمان وكذا ملفات شؤون العاملين وملفات الإعتمادات وملفات السندات الإذنية والأوراق المالية والحسابات والتوقيعات وغيرها من كافة مجالات أنشطة البنوك.

وتجدر الإشارة إلى أنه حدث عام 1968م دمج للقرارات التنظيمية العالية للحاسبات الإلكترونية والقدرات التخزينية والإسترجاعية الكاملة للميكروفيلم وتحقيق توافق بينهما، وظهر نظام تسجيل وثائق مخرجات الحاسب الآلي ميكروفيلما (COM) وكذا إمكانية إدخال البيانات للحاسب عن طريق الإدخال الميكروفيلمي (CIM)

إلا انه يجب الإشارة أيضا إلى أن هذا التزاوج حل مشكلة المخرجات الورقية الهائلة الحجم والمستخرجة من حاسبات البنوك يوميا والمتمثل غالبيتها في بيانات الحسابات المختلفة، إلا أنها لم تحل مشكلة تسجيل الوثائق والمستندات المشتملة على رسومات وأشكال توقيعات ويستلزم الأمر تسجيلها ميكروفيلما بالشكل التقليدي حتى ظهرت أجهزة تسجيل المعلومات بواسطة التسجيل على اسطوانات عالية الكثافة التخزينية ويطلق عليها الأسطوانات الضوئية (Optical Disk).

ويجدر الإشارة إلى أن كافة الأنظمة السابق التحدث عنها ما هي إلا نظام متكامل ثلاثي الأضلاع يجمع بين أوعية المعلومات الثلاث (الميكروفيلم، الحاسب الآلي، الأرشفة الورقي) ولكل ضلع من أضلاع هذا المثلث أهمية بالغة ولا يوجد نظام واحد يمكن الاعتماد عليه وإنما يجب استخدام الأنظمة الأنسب والمتكاملة.

المبحث الثاني: مفهوم الرقابة، خطواتها، أنواعها وأهم مجالاتها

تعد وظيفة الرقابة بمثابة العين الساهرة على بقية العمليات الإدارية في المجتمعات والمنظمات، وكأنها الحصن الذي يحمي من الفساد والانحراف وتدني الإنتاج، وخاصة في إطار الظروف الاقتصادية التي تتسم بالمنافسة الشديدة بين المنظمات، ما يستوجب على هذه المنظمات إعطاء أهمية كبيرة لوظيفة الرقابة بشكل خاص حتى تستطيع هذه المنظمات من الوصول إلى أهدافها وتحقيق النجاح وتحقيق كل ما هو جديد من خلال الرقابة الجيدة على المنتج، وكذلك الرقابة على أداء الأفراد وتقييم هذا الأداء للوصول إلى أفضل النتائج من خلال مختلف الوسائل والأدوات الرقابية الملائمة.

وسنسلط الضوء في هذا المبحث على كل من مفهوم الرقابة وخطواتها، أنواعها وأهم مجالاتها، وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم الرقابة وخطواتها

المطلب الثاني: أنواع الرقابة

المطلب الثالث: مجالات الرقابة

المطلب الأول: مفهوم الرقابة وخطواتها

يتناول هذا المطلب كل من مفهوم الرقابة وخطواتها على النحو التالي:

أولاً: مفهوم الرقابة

أورد الباحثون الكثير من التعاريف التي تهدف إلى تحديد مفهوم الرقابة كوظيفة إدارية منها:

تعريف 01: " هي المقارنة بين التخطيط (الأهداف والمعايير المخططة)، والتنفيذ (الأداء الفعلي من أجل تحقيق الأهداف والمعايير المخططة)، ومن ثم تحديد الانحراف وأسبابه واتخاذ الإجراءات التصحيحية".⁽¹⁾

تعريف 02: " التأكد من الأداء الفعلي للعاملين يتناسب أو يتماشى أو يتطابق مع المقاييس الموضوعية لتحقيق الهدف، وإذا كان هناك انحرافات عن ذلك اتخاذ الإجراءات الوقائية أو التصحيحية".⁽²⁾

تعريف 03: " العملية التي يتم من خلالها مراقبة (متابعة) نشاطات المنظمة لضمان إنجازها وفقاً لما خطط مسبقاً وتصحيح (معالجة) أية انحرافات مهمة فيها".⁽³⁾

من التعريفات الأنفة الذكر نستنتج ما يلي:

- إن العملية الرقابية تقوم على مبدأ المقارنة بين الأهداف المسطرة والأداء الفعلي بغرض تحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات المناسبة.

- يتم من خلالها متابعة الأداء لتكوين تصورات عن مدى التطابق أو الانحراف عن الأهداف.

- هي عملية مستمرة تهدف إلى القيام بالأفعال التصحيحية.

⁽¹⁾ - نجم عبود نجم: الإدارة والمعرفة الإلكترونية (استراتيجيات - وظائف - مجالات)، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، ص: 341

⁽²⁾ - نجم عبد الله العزاوي، عباس حسن جواد: تطور إدارة الموارد البشرية (المفهوم - الإستراتيجية - الموقع التنظيمي)، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010، ص: 83

⁽³⁾ - صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008، ص: 156

ثانيا: خطوات العملية الرقابية

الرقابة عملية منظمة ومستمرة، تتضمن الخطوات الآتية مرتبة حسب تسلسلها كما يلي:⁽¹⁾

1- وضع معايير الأداء (Set performance standards):

إن أولى خطوات الرقابة هي وضع معايير الأداء، ومعياري الأداء هو حالة تعتمد أساسا لمقارنة الإنجاز والأداء الفعلي بها، أو هو مستوى نشاط يعتمد من قبل الإدارة نموذجا لتقييم الأداء على أساسه، وعلى المنظمة أن تستخدم المعايير لتقدير مدى نجاحها في تحقيق الأهداف المرغوبة. وبدون استخدام المعايير وتطبيقها فإن أداء الواجبات المختلفة يمكن أن يتفاوت بدرجة كبيرة، وتمثل معايير الأداء أساسا للتقدير أو للحكم إن كان قد تم تحقيق أهداف المنظمة أم لا، فالمعايير تمثل نقاطا مرجعية تستعمل أساسا لمقارنة الإنجاز الفعلي بها وبدونها يصعب جدا ممارسة الرقابة.

هناك أنواع عديدة من المعايير، ولكن على المنظمة مراعاة أن تكون المعايير المستخدمة مستمدة من أهداف المنظمة وأن تصاغ بشكل كمي قدر الإمكان، تكون سهلة القياس ومفهومة، ومن أهم أنواع المعايير:

أ- معايير زمنية (Time standards):

وتعبر عن مقدار الوقت الذي يجب أن يتم خلاله إنجاز عمل معين أو إنتاج سلعة معينة أو أداء خدمة معينة، وتستخدم المعايير الزمنية في توزيع جهود العمل وفي تنظيم جداول الإنتاج.

ب- معايير الجودة/ النوعية (Quality Standards):

وتعبر عن مستويات الجودة المطلوب تحقيقها في السلعة المنتجة أو الخدمة المقدمة، أو العمل المنجز، ومن أمثلة ذلك تقييم الأداء والتفتيش في موقع العمل وتتفاوت الانحرافات المسموح بها عن المعيار بشكل كبير اعتمادا على خصائص المنتج / الخدمة، ويمكن النظر إلى الانحراف المسموح به عن المعيار باعتباره خطأ مستقيما في نهايته لا أخطاء مسموح بها.

ج- معايير كمية (Quantity Standards):

وتعبر بشكل كمي عن عدد الوحدات/ العناصر، المتوقع إنجازها من قبل فرد أو جماعة معينة، ومن أمثلة ذلك وحدات المخرجات أو الخدمة، عدد المعاملات، عدد مكالمات الخدمة، معدلات دوران العمل، عدد الطلبات المنجزة، معدل الغياب.

د- معايير التكلفة (Cost Standards):

وتعبر عن مقدار النفقات / المصروفات المطلوبة لإنتاج وحدة المنتج/ المخرجات أو إتمام العملية بصورة معينة، ترتبط معايير التكاليف مباشرة بعملية التخطيط، فالموازنات تنشأ من الخطط وتوفر نقاط مراجعة/تفتيش مالية لمقارنة الإنجاز الفعلي مع الأداء المتوقع.

(1) - حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات - العمليات الادارية - وظائف المنظمة)، دار الحامد، عمان، 2006، ص: 307

الجدول رقم (02): أنواع معايير الأداء

نوع المعيار	الغرض	أمثلة
معايير زمنية	- تخصيص / توزيع مسارات العمل - ضبط جداول الإنتاج	- 120 وحدة لكل ساعة عمل للرجل - 400 وحدة لكل نوبة عمل من 8 ساعات
معايير جودة	- تحديد مستويات جودة مقبولة للمخرجات	- لا أخطاء مسموح بها - يمكن أن يتفاوت حجم المخرجات المنتجة بما لا يزيد عن 2%
معايير كمية	- تحديد مستويات مخرجات مقبولة للأفراد والجماعات أو تسهيلات الإنتاج	- يجب أن لا يتجاوز الغياب 3% - العاملون القدامى يجب أن ينتجوا 10 % أكثر مما ينتجه العاملون الأقل خبرة
معايير تكلفة	- تحديد تكلفة وحدة المنتج - تحديد مستويات التعويض / الأجور للفئات المختلفة من العاملين - تقرير النفقات اللازمة لعمليات التصنيع	- يجب أن لا تتجاوز تكلفة الوحدة 950 فلسا - تقدير نفقات الرواتب بما لا يتجاوز 15,000 دينار

المصدر: حسين حريم: مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات - العمليات الإدارية - وظائف المنظمة)، دار الحامد، عمان، 2006، ص: 308، 309

2- قياس الأداء (Measuring Performance): المرحلة الثانية من مراحل عملية الرقابة تتعلق بقياس الأداء

الفعلي للنشاط المعني، وينبغي مراعاة الدقة في قياس الأداء وخاصة عندما يعتمد القياس على الملاحظة التي قد ينتج عنها بعض أخطاء الإدراك في حالة عدم توحيد أسس الرقابة ومفاهيمها.

وتتم عملية قياس الأداء بالاعتماد على مصادر المعلومات التالية:⁽¹⁾

أ- التقارير المكتوبة (Written Reports): التقارير المكتوبة بما في ذلك النسخ المطلوبة من الكمبيوتر

والتي تتضمن كمية هائلة من المعلومات المطلوبة.

ب- التقارير الشفوية (Oral Reports): تعد التقارير الشفوية أيضا من مصادر المعلومات، فمثلا عندما

يتصل موظف المبيعات بمديره في نهاية اليوم لرفع تقريره عن حجم مبيعاته لذلك اليوم أو المشاكل التي قابلها أو العلاقات مع العملاء، فإنه يمكن للمدير أن يوجه بعض التساؤلات ويحصل على إجابات شفوية من موظف المبيعات خلال هذا الاتصال.

⁽¹⁾ - عبد الباري درة، محفوظ جودة: الأساسيات في الإدارة المعاصرة (منحي نظامي)، دار وائل، عمان، 2011، ص: 270-273

ج- الملاحظة الشخصية (Personale Observation): تتضمن الملاحظة الشخصية الذهاب إلى

موقع العمل ومشاهدة ما يحدث، حيث يمكن للمدير أن يشاهد طرق العمل، وسلوك الموظفين والعمليات التشغيلية على أرض الواقع، إن الملاحظة الشخصية تعطي صورة دقيقة عن الوضع، إلا أن هناك عدة عيوب في استخدام هذا المصدر من المعلومات من أهمها أنها لا تستطيع أن توفر بيانات كمية دقيقة، فالمعلومات المجمعة تكون عامة وغير موضوعية أي خاضعة للحكم الشخصي.

3- مقارنة الأداء بالمعايير (Compring Performance with the standards): تتضمن هذه

المرحلة مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المخطط، حيث قد تكون نتيجة المقارنة إما أن الأداء الفعلي مطابق للأداء المخطط أو أن الأداء الفعلي يختلف عن الأداء المخطط، ففي الحالة الأولى لا حاجة لأن يتخذ المدير أي قرار أو إجراء تصحيحي. أما في الحالة الثابتة فهناك حاجة لإتخاذ قرار أو إجراء تصحيحي وخاصة إذا كان مستوى الأداء الفعلي أقل من مستوى الأداء المخطط .

4- اتخاذ الإجراءات التصحيحية (Taking corrective actions): المرحلة الأخيرة في عملية الرقابة،

هي اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة وجود انحرافات، أي وجود فروقات بين الأداء المحقق أو الفعلي والأداء المتوقع أو المخطط، فقد يكون سبب الانحراف هو العامل نفسه بسبب عدم كفاءته أو لأنه ما زال تحت التدريب، أو لأنه يعاني من إجهاد ذهني أو بدني، وقد يكون السبب في ذلك الوسيلة التي يؤدي بها العمل، كما لو استهلك جزء منها، بسبب زيادة استعمالها أو لأي سبب آخر، وقد يكون الانحراف بسبب عدم توفر المواد بالكمية أو النوع المطلوب ⁽¹⁾.

المطلب الثاني: أنواع الرقابة

يمكن تقسيم الرقابة إلى أنواع متعددة وفقاً للزاوية التي ينظر منها إلى : ⁽²⁾

أولاً: تقسيم الرقابة من حيث التوقيت

1- رقابة قبلية: هي التي تتوقع حدوث انحرافات معينة قبل وقوعها وتعمل في ذات الوقت على اتخاذ القرارات المناسبة في حالة وقوع الانحرافات، أي أن النظام الرقابي يعمل بمثابة منبه.

وبالتأكيد فإن الاكتشاف المبكر للأخطاء أو توقع حدوثها أمر إيجابي في مجمل عملية الأداء، ويعتبر هذا النوع من أفضل أنواع الرقابة كونه يتخذ الأساليب العلاجية لمنع وقوع الأخطاء أو الحد منها.

2- رقابة أثناء التنفيذ (المتزامنة): ينصرف هذا النوع إلى استمرار الرقابة مع المراحل المختلفة لعملية التنفيذ، فمن المعروف أن تنفيذ الخطة يكون على مراحل متعددة ولا يتم البدء بالمرحلة الثانية إلا بعد إتمام المرحلة الأولى والتأكد من أنها أُنجزت بالشكل السليم، وعندما تنتهي مرحلة ما فإن عدم اكتشاف الخطأ سيؤدي إلى صعوبة السيطرة عليه واستفحاله ما لم يتم معالجته خلال المرحلة ذاتها.

3- رقابة بعدية (بعد التنفيذ): يقع هذا النوع من الرقابة على النتائج النهائية، وتقوم الجهات الرقابية بمقارنة المخرجات النهائية مع المعايير المحددة سلفاً وتحديد مدى مطابقتها والحقيقة أن هذا النوع من الرقابة هو تشخيصي وليس علاجي، بمعنى

⁽¹⁾ - زاهد محمد دبيري: الرقابة الدارية، دار المسيرة، عمان، 2010، ص: 22

⁽²⁾ - نبيل دنون الصائف: الإدارة (مبادئ وأساسيات)، عالم الكتب الحديث، عمان، 2011، ص: 234

أنه لا يساعد على تدارك الأخطاء وإنما تحديدها ومسبباتها كونه لا يتم إلا بعد الانتهاء من الأداء، ويهدف إلى تجاوز تلك الأخطاء مستقبلاً وهو يكاد يكون أضعف أنواع الرقابة .

ثانياً: تقسيم الرقابة من حيث القائمة بها

تصنف إلى : (1)

1- رقابة داخلية: تؤسس من قبل الإدارة في داخل التنظيم لتحقيق الأهداف الرقابية وممارسة الصلاحيات التي يرسمها القانون.

ويمكن أن توكل إلى وحدة متخصصة ترتبط بالجهات الإدارية العليا، ويكتفي بممارستها من خلال التسلسل الرئاسي بين المدير والمؤوسين، حيث يسميها البعض بالرقابة الإشرافية التوجيهية.

2- رقابة خارجية: هي التي يعهد بها إلى هيئات مستقلة وغير خاضعة للسلطة التنفيذية وهي في هذا قريبة الشبه بمهمة مراقبي الحسابات بالنسبة لشركات المساهمة.

وتنقسم بدورها إلى : (2)

أ- رقابة قضائية: حيث تتولى هيئة قضائية فحص الحسابات واكتشاف المخالفات المالية وحوادث الغش والسرقة، وقد يعهد إليها بمحاكمة المسؤولين عن المخالفات المالية وإصدار العقوبات المنصوص عليها، أو قد تحدد مهمتها في اكتشاف المخالفات المالية ومطالبة المسؤولين بتدارك الموقف أو إحالتهم للقضاء الجنائي إذا استدعى الأمر ذلك.

ب- رقابة تشريعية: هي تلك التي تتولاها الهيئة التشريعية بمالها من سلطة مطلقة في الرقابة المالية، تباشر السلطة التشريعية هذه المهمة بطرق مختلفة، فقد تتم الرقابة عن طريق الهيئة التشريعية مباشرة أثناء السنة المالية أو بعد فحصها للحساب الختامي عن طريق الاستجواب، والسؤال للوزارة كممثلين للسلطة التنفيذية.

ثالثاً: تقسيم الرقابة من حيث المستوى

تصنف الرقابة حسب المستوى إلى: (3)

1- الرقابة الإستراتيجية: حيث تركز على كيفية مراقبة تنفيذ الإستراتيجيات الشاملة للمنظمة أو وحدات أعمالها أو أقسامها الرئيسية ووظائفها، وإن دور هذه الرقابة يتحدد بمساعدة المنظمة في إنجاز الأهداف على هذه المستويات الثلاث (الكلى، الأعمال، الوظيفي).

2- الرقابة الهيكلية: هذه الرقابة تهتم بكيفية إنجاز مختلف عناصر الهيكل التنظيمي لوظائفها ومهامها للوصول إلى غاياتها.

3- الرقابة المالية: تهتم برقابة الموارد المالية للمنظمة، فمثلاً وضع نظام متابعة حسابات الزبائن والتأكد من أنهم يسددون التزاماتهم وفق المواعيد المتفق عليها.

4- رقابة العمليات: مجال تركيزها هو المراحل التي بموجبها تحول المنظمة المدخلات من الموارد إلى منتجات في شكل سلع أو خدمات.

(1) - محمود حسين الوادي، زكريا أحمد عزام: مبادئ المالية العامة، دار المسيرة، عمان، 2007، ص: 199

(2) - محمد عبد الخالق : الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة، عمان، 2010، ص: 201

(3) - صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي، مرجع سبق ذكره، ص: 229

رابعاً: تقسيم الرقابة من حيث نطاق عملية الرقابة

تنقسم الرقابة بحسب نطاق عملية الرقابة إلى: ⁽¹⁾

1- الرقابة الكاملة: ويقصد بهذا النوع من الرقابة، فحص جميع العمليات المثبتة في الدفاتر والسجلات للتأكد من أن جميع العمليات مقيدة بانتظام وأنها صحيحة وأن جميع الدفاتر والسجلات وما تحتويها من حسابات أو بيانات خالية من الأخطاء أو الغش أو التلاعب.

2- الرقابة الجزئية: تقوم على أساس الاختبار، وهدفها الأساسي التأكد من صحة حسابات المنشأة ومدى دلالة قوائمها المالية على نتيجة أعمالها ومركزها المالي.

خامساً: تقسيم الرقابة من حيث الوظيفة

يتم تصنيفها من حيث الوظيفة إلى: ⁽²⁾

1- الرقابة الإدارية: وهي التي تقوم على أساس متابعة الأداء وتقييمه، والهدف منها الاطمئنان على حسن سير النشاط الإداري بعناصره ووظائفه المختلفة .

2- الرقابة المحاسبية: وهي الرقابة على البيانات المالية، ومهمتها التأكد من صحة المعاملات المالية مع الغير، والتأكد من أنها مقيدة بمستندات قانونية، والاطمئنان إلى ما من شأنه أن يحمي الأصول والممتلكات، ويحفظ حق الغير وصحة التسجيل والتوجه المحاسبي.

3- الرقابة التشغيلية: وهي الرقابة التي تتعلق بالتنفيذ إذ تقيد العمل بقواعد وتراقب سيره بصفة مستمرة، وأثرها كبير على العمل، إذ تدفعه إلى الأمام، وعلى سلوك العاملين إذ تقوم، ويطلق عليها أيضاً اسم الرقابة المستمرة.

سادساً: تقسيم الرقابة من حيث المعايير

يتم تصنيفها إلى: ⁽³⁾

1- الرقابة على أساس الإجراءات: تقوم الرقابة على أساس القواعد والإجراءات بقياس التصرفات التي تصدر من المنظمات العامة، ومطابقتها بمجموعة القوانين والقواعد والضوابط والطرق والإجراءات ويتركز هذا النوع من الرقابة على التصرفات التي تصدر من وحدات الإدارة العامة ومن العاملين فيها، وليس على ما تحققه هذه التصرفات من نتائج نهائية.

2- الرقابة على أساس النتائج: تقوم الرقابة على أساس النتائج النهائية التي تحققها المنظمات العامة، وفق معايير يمكن قياسها موضوعياً، فهذا النوع من الرقابة لا يتابع ويقوم التصرفات والنشاطات التي تقوم بها المنظمات العامة، وإنما يركز فقط على النتائج التي تحققها هذه المنظمة.

⁽¹⁾ - محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة البنوك، دار المناهج، عمان، 2006، ص: 266

⁽²⁾ - بشير العلاق: الإدارة الحديثة (نظريات ومفاهيم)، دار الباروزي العلمية، عمان، 2008، ص: 352

⁽³⁾ - فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة، عمان، 2008، ص: 121

المطلب الثالث: مجالات الرقابة

من أجل تأكيد أهمية الرقابة كوظيفة أساسية من وظائف الإدارة، فإن الضرورة تقتضي الإلمام بمجالات الرقابة، وهذه المجالات هي: ⁽¹⁾

1- الرقابة على الأهداف: وذلك لضمان تحقيق الأهداف المرجوة من النشاطات القائمة في المشروع، والتأكد أيضا بأن أهداف المشروع واضحة لجميع العاملين، وبحث مدى الحاجة لشرحها وتفسيرها

2- الرقابة على السياسات: وهذه تهدف إلى التأكد من أن الأعمال تسير وفقا للسياسات المقررة (أي وفقا لمجموعة القواعد التي تحكم التفكير في الظروف المشابهة المستقبلية)، ودراسة الانحرافات عنها إن وجدت وتصحيح الأخطاء بسرعة، أو تعديل السياسات ذاتها إذا اقتضى الأمر ذلك.

3- الرقابة على الإجراءات: كما ذكرنا آنفا، فإن الإجراءات تحدد متى وكيف يتم الأداء ومن المسؤول عن الأداء، وتهدف الرقابة على الإجراءات إلى التأكد من الالتزام بإجراءات العمل المقررة، ودراسة مدى الحاجة إلى تعديل هذه الإجراءات بما يكفل توفير أفضل الأساليب الممكنة لتنفيذ العمال / المهارات.

4- الرقابة على التنظيم: وذلك بمراقبة الالتزام بالتخطيط التنظيمي المحدد لأوجه النشاط والتقسيمات التنظيمية وعلاقة السلطة والخرائط التنظيمية ومواصفات الوظائف وخرائط العمل وإجراءاته، والدور المحدد للوحدات الاستشارية وغير ذلك. كذلك التأكد من توافر التعاون على كافة المستويات الإدارية رأسيا وأفقيا، وبحث مدى تطلب الأمر تغيير أو تعديل كل أو بعض هذه الجوانب التنظيمية.

5- الرقابة على تطوير القوى العاملة: وذلك بمراقبة مدى الالتزام بسياسات الاختيار وبرامج التدريب وتقدير الكفاءة وسياسات الأجور والرواتب. وتقييم الوظائف ومراقبة كفاءة وفاعلية هذه السياسات والبرامج، والتحقق من أن كل فرد من المشروع له صلاحية مستمرة لتأدية العمل المنوط به على أساس المعدلات والمقاييس والمعايير في برنامج العمل.

6- الرقابة على التكلفة: وذلك لتلافي ظواهر الإسراف والضياع وهدر الأموال، والوقوف على أسبابها واتخاذ ما يلزم من إجراءات علاجية ومنع تكرارها (إجراءات وقائية)، ويتم ذلك في ضوء مقارنة التكاليف الفعلية المعيارية المحددة على أساس الدراسات المستفيضة.

7- الرقابة على المصروفات المالية: وذلك في ضوء ميزانية المصروفات الرأسمالية التي تمثل قيمة احتياجات المشروع وأقسامه التنظيمية من المصروفات الرأسمالية المختلفة عن سنة قادمة، وهي توضع وفقا للظروف الاقتصادية والمالية للمشروع، وأيضا في ضوء سياسات الاستثمار.

8- الرقابة على خط الإنتاج: وذلك للتأكد من أن السلع تطابق أذواق المستهلكين وتشبع رغباتهم وأنها تدعم المركز التنافسي للمشروع بالنسبة للنوع والجودة والسعر والخدمة وغيرها، وبحث مدى الحاجة إلى تغيير السلع أو إضافة منتج جديد (تنويع) وهكذا .

9- الرقابة على نواحي الإنتاج: ويشمل ذلك مراقبة حركة المواد الخام وعنصر الوقت وكمية الإنتاج ومعدل الإنتاج وجودته.

⁽¹⁾ - بشير العلاق: مبادئ الإدارة، مرجع سبق ذكره، ص: 146, 144

- 10- الرقابة على المبيعات:** ويشمل ذلك مقارنة المبيعات بالميزانية التقديرية للمبيعات والتعرف على موقف السوق لكل منتج، ومدى سلامة سياسات البيع.
- 11- الرقابة على الأسعار:** للنظر في مدى ملائمة الأسعار المحددة في ضوء تكاليف الإنتاج.
- 12- الرقابة المالية:** وتشمل الرقابة على تكاليف العمليات وعلى المركز النقدي للتأكد من قدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته في مواعيدها ومقارنة الوضع الفعلي بالميزانية التقديرية.
- 13- الرقابة على الأرباح والخسائر:** وذلك بمراقبة تحقيق الأرباح والخسائر سواء بالنسبة لوحدات المشروع أو لمنتجاته والوقوف على أسباب ذلك ومدى إمكانية تلافي الخسائر إن وجدت.
- 14- الرقابة على العلاقات الخارجية:** سواء كانت هذه العلاقات مع الجمهور أو مع الاتحادات أو النقابات أو العملاء أو الحكومة.
- 15- الرقابة على الكفاءة الإدارية:** وذلك بمراقبة مدى فاعلية إدارة المشروعات في مختلف المستويات الإدارية.
- 16- الرقابة الشاملة أو الرقابة على الأداء الكلي للمشروع:** وهو أسلوب تعتمد عليه الإدارة العليا في الرقابة المركزية على الأداء الكلي لتحقيق الأهداف العامة والخطط العامة.

المبحث الثالث: الرقابة البنكية وآليات الرقابة على الائتمان

إن الرقابة البنكية هي إحدى أهم وظائف البنك المركزي، حيث تعتبر هي المسؤولة عن تحقيق وجود جهاز بنكي قوي وسليم ومنافس، حيث شهد العالم انتشاراً كثراً في أعمال البنوك وتداخلها دولياً، كما أن البنوك قد تعرضت لإعسارات متكررة، نتيجة للتوسع المفرط وازدياد المنافسة، مما أدى إلى تطور الرقابة البنكية من قبل السلطات المالية والنقدية لمقابلة متطلبات المرحلة الجديدة وحلًا لتلك المشكلات.

حيث سيتناول هذا المبحث الرقابة البنكية من حيث مفهومها، أهدافها وأنواعها وإبرازها آليات الرقابة على الائتمان كما سيتم إبراز دور نظم المعلومات في مراقبة المخاطر في البنوك، وذلك من خلال المطلب التالية:

المطلب الأول: مفهوم الرقابة البنكية، أهدافها وأنواعها

المطلب الثاني: لجنة بازل وآليات الرقابة على الائتمان المصرفي

المطلب الثالث: دور نظم المعلومات في مراقبة المخاطر في البنوك

المطلب الأول: مفهوم الرقابة البنكية وأهدافها

يتناول هذا المطلب كل من مفهوم الرقابة البنكية وأهدافها على النحو التالي:

أولاً: مفهوم الرقابة البنكية

تعرف الرقابة البنكية على أنها " مجموعة القواعد والإجراءات والأساليب التي تسير عليها وتتخذها السلطات النقدية والبنوك المركزية والبنوك بهدف الحفاظ على سلامة المركز المالي للمؤسسات البنكية، توصلاً إلى تكوين جهاز بنكي سليم وقادر، يساهم في التنمية الاقتصادية ويحافظ على حقوق المودعين والمستثمرين، وبالتالي على قدرة الدولة والثقة بأدائها"⁽¹⁾ من خلال التعريف المذكور آنفاً نستنتج ما يلي:

- تعبر الرقابة البنكية عن مجموعة السياسات التي تتبعها كل من السلطات النقدية والبنوك المركزية والبنوك.
- تعتبر هي المسؤولة عن تحقيق وجود جهاز بنكي قوي وسليم ومنافس.

ثانياً: أهداف الرقابة البنكية

تهدف الرقابة البنكية إلى ما يلي:⁽²⁾

- التأكد من سلامة الوضع المالي لكل بنك أو مؤسسة مالية، وبصورة خاصة التأكد من الكفاءة المالية وضمن السيولة اللازمة، وقابلية تلك البنوك والمؤسسات المالية على القيام بالتزاماتها وأعبائها وعلى الأخص المحافظة على أموال المودعين .
- تقييم الموجودات لكل بنك وخاصة الديون والسلفيات، والحسابات المدينة الأخرى.
- دراسة المشاكل التي تواجه المؤسسات ومحاولة إيجاد حلول لتلك المشاكل.
- التحقق من أن البنوك والمؤسسات المالية، تتقيد بالقوانين والأنظمة والتعليمات الرسمية الصادرة عن البنك المركزي.
- تقديم الاقتراحات، والسبل التي تساعد على حل المشاكل التي تجابه البنوك التجارية وطرق زيادة كفاءتها.

(1) - <http://www.bis.org/pub/bcbs129fre.pdf> بتاريخ 2013/03/23

(2) - أحمد صبحي العيادي : إدارة العمليات المصرفية والرقابة عليها، دار الفكر، عمان، 2010، ص: 198

ثالثاً: أنواع الرقابة البنكية

يمكن تصنيف أنواع الرقابة البنكية إلى ما يلي: (1)

1- الرقابة قبل الأداء: وهي تشمل كافة الأنشطة الرقابية التي تتم قبل قيام المسؤولين بالبنك بالخدمات وتوزيعها للعملاء، وعادة ما تسمى بالرقابة إلى الأمام، وفي هذا المجال تضع الإدارة السياسات والإجراءات والقواعد التي تهدف إلى تجنب وقوع النتائج الغير مرغوبة في العمل، كأن تحدد قواعد منح الائتمان وتؤكد من تطبيقها قبل الصرف من الائتمان للعميل، وفي حالة عدم تطبيقها تم وقف منح الائتمان، وإلغاء العملية الائتمانية أو إعادة الدراسة الائتمانية من جديد. أن الرقابة على الأداء قبل التنفيذ تمكن من تجنب النتائج غير المرغوبة للبنك في مجالات الائتمان والاستثمار والإيداع والخدمات البنكية

2- الرقابة أثناء الأداء: وهي مجموعة الأنشطة الرقابية التي تؤدي أثناء الأداء للخدمات وتوزيعها للعملاء، والتي تهدف إلى أن الأداء الفعلي يجب أن يتماشى مع الأداء المخطط وفي حالة الانحراف يجب توجيه العاملين إلى الاتجاه الصحيح، أثناء الصرف من القرض الممنوح للعميل قد تجد الإدارة أن الصرف لا يتم وفقاً للتقدم في حجم عمليات أو أداء العميل، وعلى الإدارة هنا أن تؤجل الصرف إلى حين حدوث الحاجة إلى الأموال، أي وجود تقدم في مجال أداء عمل العميل، وكذلك وقف الاستثمار في الأوراق المالية إذا ما رأت إدارة البنك أن قيمة هذه الأوراق تتجه إلى الانخفاض.

3- الرقابة بعد الأداء: وتستخدم هذه الرقابة بعد انتهاء وحدة العمل من الأداء للخدمة وتوزيعها، ويتم القيام بهذا النوع من الرقابة لاتخاذ إجراءات تصحيحية للمشاكل التي وقعت بالفعل وغالبية البنوك تعتمد على هذا النوع من الرقابة، وعلى سبيل المثال يتم تحديد الانحرافات في العمليات الائتمانية سواء في زيادة قيمة القرض المعطى عن القيمة المحددة، أو تسديده بطريقة تختلف عن المتفق عليها، أو عدم وجود الضمانات المتفق عليها بعد الأداء والصرف، إذ تعمل الإدارة على تقديم حلول لمشكلة عدم السداد أو التأثير في السداد ودراسة الضمانات وجديتها.

المطلب الثاني: لجنة بازل وآليات الرقابة على الائتمان

أولاً: لجنة بازل

1- تعريف لجنة بازل للرقابة البنكية: يمكن القول أن لجنة بازل للرقابة البنكية هي اللجنة التي تأسست وتكونت من مجموعة الدول الصناعية العشرة، وذلك مع نهاية عام 1974 تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل بسويسرا، وقد حدث ذلك بعد أن تفاقمت أزمة الديون الخارجية للدول النامية وتزايد حجم ونسبة الديون المشكوك في تحصيلها التي منحتها البنوك العالمية وتعثر بعض هذه البنوك، ويضاف إلى ذلك المنافسة القوية من جانب البنوك اليابانية للبنوك الأمريكية والأوروبية بسبب نقص رؤوس الأموال لتلك البنوك، وقد تشكلت لجنة بازل تحت مسمى " لجنة التنظيمات والإشراف والرقابة البنكية" وقد تكونت من مجموعة العشرة وهي: بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا الاتحادية، إيطاليا، اليابان، هولندا، السويد، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية، سويسرا، لوكسمبورغ.

وتجدر الإشارة أن لجنة بازل هي لجنة استشارية فنية لا تستند إلى أية اتفاقية دولية، وإنما أنشأت بمقتضى قرار من محافظي البنوك المركزية للدول الصناعية، وتجتمع هذه اللجنة أربعة مرات سنوياً ويساعدها عدد من العمال الفنيين لدراسة مختلف جوانب الرقابة على البنوك، ولذلك فإن قرارات أو توصيات هذه اللجنة لا تتمتع بأي صفة قانونية أو إلزامية رغم أنها

(1) - سامر بطرس جلد: البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة، عمان، 2008، ص: 185، 186

أصبحت مع مرور الوقت ذات قيمة فعلية كبيرة، وتتضمن قرارات وتوصيات اللجنة وضع المبادئ والمعايير المناسبة للرقابة على البنوك مع الإشارة إلى نماذج الممارسات الجيدة في مختلف البلدان بغرض تحفيز الدول على إتباع تلك المبادئ والمعايير والاستفادة من هذه الممارسات. (1)

2- أهداف لجنة بازل:

- تمثل أهم الأهداف التي تستند إليها لجنة بازل في الآتي: (2)
- دعم النظام البنكي الدولي واستقراره وبخاصة دول العالم الثالث.
- وضع أسس للمنافسة المتوازنة بين البنوك.
- محاولة إعادة صياغة النظم والتشريعات واللوائح باتجاه التطورات البنكية التي شهدتها الفترة الأخيرة عالمياً.
- محاولة مواجهة التحديات التكنولوجية والمعلومات والاتصالات بغرض تطوير نظم البنوك والتكنولوجيا المستخدمة في السوق المنافسة .
- دعم الابتكار المالي من أجل خلق إمكانيات بنكية لغرض التوسع وزيادة القدرة التنافسية.

3- الدلائل الأساسية لاتفاقية بازل

- يركز إطار الاتفاقية على ثلاث دلائل أساسية، وتلك الدعامات هي كالآتي: (3)
- أ- الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال : ويتم قياس كفاية رأس المال وفقاً للمعادلة التالية:

إجمالي رأس المال

$$\text{معدل كفاية رأس المال} = \frac{\text{مخاطر الائتمان} + \text{مخاطر السوق} + \text{المخاطر التشغيلية}}{8\%}$$

ورغم أن الإطار الجديد للاتفاقية لم يرفع الحد الأدنى لمعدل كفاية رأس المال عن المستويات السابقة (8%) إلا أن إدراج أنواع جديدة من المخاطر - مخاطر التشغيل يؤدي بذاته إلى زيادة كبيرة في المحمل لمتطلبات رأس المال، وبذلك حتى تصل البنوك إلى ذات المعدل أو المحافظة عليه، فمن المطلوب العمل باستمرار على زيادة رؤوس الأموال - في ظل التزايد المستمر للمخاطر التي تتعرض لها.

ب- الفحص الرقابي لكفاية رأس المال: تعتمد المراجعة الرقابية على أربعة معايير هي:

- المعايير الدنيا: وفقاً لهذا المبدأ يتم إعطاء صلاحية للمراقبين لحث البنوك على الاحتفاظ بجزء يزيد عن الحد الأدنى لمعيار رأس المال في ضوء أوضاع البنوك وأدائها ونتائج أعمالها، وكذا الأزمات المحتملة وانعكاس التقلبات الاقتصادية على نشاط البنك.

(1) - عماد الركابي : (مقررات لجنة بازل للرقابة البنكية)، منتدى المحاسبين والمدققين العراقيين على الموقع: ar-ar.facebook.com بتاريخ 2013/04/20

(2) - مصطفى كمال السيد طایل: الصناعة المصرفية في ظل العولمة، اتحاد المصارف العربية، القاهرة، 2009، ص: 173، 172.

(3) - عبد المطلب عبد الحميد: الديون المصرفية المتعثرة والأزمة المالية المصرفية العالمية (أزمة الرهن العقاري الأمريكية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2009، ص-ص: 173-171.

- **التقييم الداخلي:** يجب أن يكون لدى البنك أنظمة داخلية جيدة لتقويم ملاءة رأس المال والاحتياطيات، في ضوء المخاطر التي يتعرض لها، والتي يجب تعريفها وتحليلها ووضع إجراءات لمواجهتها.
- **الإشراف التقييم:** حيث يحول ذلك للسلطة الإشرافية حق مراجعة وتقييم كفاية رأس المال باستخدام عدد من المعايير، مثل مدى تحقيق أرباح مناسبة، وتحديد الاتجاهات الإستراتيجية للإدارة العليا فيما يتعلق بهيكل رأس المال وكيفية تطويره.
- **تدخل السوق (التدخل الرقابي):** عملا على توفير آلية للتنبؤ بالأزمات التي قد تتعرض لها البنوك يقع على عاتق السلطات الرقابية الوطنية، تبني الأساليب المناسبة للتدخل في السوق البنكي عندما تقتضي الضرورة ذلك من خلال التدخل المبكر بإجراءات وقائية من الأزمات المتوقعة.
- **انضباط السوق:** للحفاظ على سلامة وقوة الجهاز البنكي، فقد سعت الاتفاقية إلى تحقيق الإنضباط في السوق من خلال الإفصاح بمعلومات دقيقة عن كل من هيكل رأس المال، المخاطر، ملاءة رأس المال.

ثانيا: آليات الرقابة على الائتمان

من آليات الرقابة على الائتمان نجد هناك رقابة كمية، رقابة نوعية ورقابة مباشرة كما يلي: ⁽¹⁾

1- الرقابة الكمية على الائتمان: هدف الرقابة الكمية على الائتمان إلى التأثير على حجم الائتمان المصرفي في مجموعه بصرف النظر عن توزيعه على مختلف الأنشطة الاقتصادية، ومن أبرز أدوات الرقابة ما يلي:

أ- سياسة سعر الخصم: تنبع أهمية سعر الخصم من ارتباط سعر إعادة الخصم بأسعار الفائدة السائدة في السوق في الأجل القصير، متأثرة بها حيث ترتفع الفوائد بارتفاع سعر إعادة الخصم، وتنخفض بانخفاضه، ومن هنا فإن سعر الخصم إنما يحكم أسعار الفائدة التي تكون البنوك التجارية مستعدة لإقراض عملائهم على أساسها، والفوائد التي تدفعها على الودائع لأجل، وودائع الادخار، وكذلك السعر الذي تستطيع الحكومة به إصدار أذونات الخزينة العامة.

ولذا فإن البنك المركزي إذا أراد أن يتوسع في الائتمان فإنه يقوم بتخفيض أسعار الخصم مما يؤدي إلى انخفاض أسعار الفوائد وبالتالي زيادة الأموال المقرضة والعكس صحيح. وتتوقف فعالية سياسة سعر الخصم على مايلي :

- مدى إتساع سوق النقد وخاصة سوق الخصم.
- مدى أهمية سعر الفائدة للتدفقات الكلية لأنواع النشاط الاقتصادي.
- حالة النشاط الاقتصادي بوجه عام.
- مدى اعتماد البنوك التجارية على البنك المركزي في الحصول على نقود إضافية.

ب- سياسة السوق المفتوحة: تعرف سياسة السوق المفتوحة بدخول البنك المركزي في سوق الأوراق المالية بائعا أو مشتريا للأوراق المالية، وبالأخص السندات الحكومية ذات الآجال المتعددة، وتختلف سياسة السوق المفتوحة عن سياسة إعادة الخصم، بأن البنك المركزي في الأولى يتدخل في السوق مؤثرا في حجم الكتلة النقدية من خلال

(1) - أحمد صبحي العيادي: مرجع سبق ذكره، ص: 193-196

السوق الذي يجمع أطراف متعددة من البنوك التجارية، المالية الأخرى والأفراد، لذا سميت بالسوق المفتوحة أما في الثانية فإن البنك المركزي يتخذها سياسة داخل البنك المركزي ذاته.

وتؤدي عمليات السوق المفتوحة عند قيام البنك المركزي بشراء الأوراق المالية إلى زيادة الاحتياطيات النقدية لدى البنوك التجارية، في حين تؤدي عمليات البيع إلى امتصاص هذه الاحتياطيات، ففي حالة ارتفاع الأسعار التي تعتبر مضرة للاقتصاد يقوم البنك المركزي بطرح الأوراق المالية الحكومية غيرها ومن الأوراق المتحفظ بها في حقيقته إلى الجمهور بائعا متسببا بذلك في تقليل العرض الكلي للنقد داخل الاقتصاد، وبالمقابل يقوم المشترون بدفع قيمة هذه الأوراق من ودائعهم لدى البنوك التجارية، طالما أن البنوك التجارية تحتفظ بأرصدة نقدية لدى البنك المركزي فإن قيام البنوك التجارية بتسديد قيمة الأوراق المباعة إلى البنك المركزي سيؤدي إلى تقليل حجم ودائعها لدى البنك المركزي، وإن انخفاض أرصدهم النقدية يدفعها إلى تقليل قروضهم الممنوحة إلى الجمهور، وهكذا تؤدي عمليات السوق المفتوحة إلى السيطرة على ارتفاع الأسعار، ويستطيع البنك المركزي وضع حد لانخفاض الأسعار داخل الاقتصاد عن طريق قيامه بشراء الأوراق المالية الحكومية وغيرها في السوق المالية.

كما أن سياسة السوق المفتوحة تؤثر على أسعار الفوائد، عندما تؤثر في أسعار الأوراق المالية، فدخل البنك المركزي بائعا للأوراق (السندات الحكومية) يؤدي إلى تخفيض أسعارها السوقية، وهذا يعني رفعا لأسعار الفائدة، أما دخول البنك المركزي مشتريا للأوراق المالية، كما يحدث في أوقات الكساد، يكون بمثابة زيادة في الطلب على هذه الأوراق، ومن ثم ترتفع أسعارها السوقية وهذا يعني تخفيضا لأسعار الفائدة.

ج- سياسة الاحتياطي النقدي: تعرف سياسة الاحتياطيات بأنها إلزام البنك المركزي البنوك التجارية بالاحتفاظ بجزء أو نسبة معينة من أصولها لدى البنك المركزي في حساب غير منتج للفوائد، بهدف التأثير على نسبة السيولة لدى البنوك بالتوسع أو الانكماش الائتماني، فإذا كان هناك ارتفاع في المعدل المذكور (نسبة) فإن حاجات البنوك التجارية للسيولة سوف تزداد، ذلك لأنه يتوجب عليها زيادة احتياطياتها في حسابها لدى البنك المركزي والعكس صحيح.

2- الرقابة النوعية على الائتمان: الهدف من الرقابة النوعية هو تنظيم الائتمان الممنوح لبعض نواحي النشاط الاقتصادي بطريقة تختلف عما يطبق في العادة وذلك من خلال التأثير في أوجه استعمال الائتمان المقدم، وذلك بالتمييز في أسعار الفائدة وغيرها من الوسائل الأخرى التي يكون الهدف الأساسي من استخدامها التأثير في وجه الائتمان أو مساره دون النظر لكميته أو حجمه، وتؤثر وسائل البنك المركزي في تحقيق الرقابة الكيفية على الائتمان على اتجاهات البنوك في توزيع مواردها على مختلف وجوه الاستعمال.

ومن أهم صور الرقابة الكيفية على الائتمان ما يلي:⁽¹⁾

- أ- رقابة الائتمان الاستهلاكي** بهدف تقييد شراء السلع الاستهلاكية المعمرة بالتقسيط، ويتم هذا التقييد عن طريق رفع قيمة القسط الأول الذي يجب للمشتري دفعه وتقصير مدة السداد ودفع سعر الفائدة على الأقساط.
- ب- رقابة الائتمان العقاري** بهدف عدم استخدام القروض في تشييد المباني السكنية إذا كان الهدف الحد من بناء المساكن، وتشجيع الائتمان العقاري وذلك عن طريق عدم سداد الأقساط إلا بعد مدة معينة وخفض سعر الفائدة عن القروض.

⁽¹⁾ سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجنوني: النقد والبنوك والمصارف المركزية، دار البازوري العلمية، عمان، 2010، ص: 162، 161.

ج- منع البنوك التجارية من منح القروض التي تبلغ حدا معيناً بعد موافقة البنك المركزي عليها.

د- تحديد أنواع القروض وحجمها التي تخص الصادات.

هـ- تعيين الحد الأقصى لقروض البنوك التجارية واستثماراتها بالنسبة لأنواع معينة من القروض والاستثمارات وكذلك وضع قواعد عامة للرقابة على البنوك التجارية يتم بموجبها تعيين الوجوه التي يتمتع على البنوك التجارية استثمار الأموال فيها.

3- الرقابة المباشرة على الائتمان: يستهدف هذا النوع من الرقابة توجيه الائتمان إلى بعض القطاعات الاقتصادية، والتي تمثل أهمية إستراتيجية، ويتم ذلك عن طريق التمييز في السعر أو في مدى توافر الائتمان بين وجوه الاستعمال المختلفة والتي يراد استخدامه فيها لذلك يطلق على هذا النوع من الرقابة اصطلاح الرقابة الانتقائية. ومن أهم صور الرقابة المباشرة ما يلي: ⁽¹⁾

أ- إصدار تعليمات مباشرة إلى البنوك التجارية والمؤسسات البنكية لتخفيض الحدود الائتمانية أو وضع حدودا (سقف) ائتمانية لا يجب تجاوزها عند منح الائتمان، وهذه التعليمات مقرونة بتوقيع عقوبات شديدة رادعة على تلك البنوك تتراوح بين تجميد سلطات منح الائتمان إلى حد سحب تراخيص مباشرة أعمال هذه البنوك.

ب- إصدار توجيهات ونصائح عامة إلى البنوك والمؤسسات البنكية تتضمن أنواع الائتمان المطلوب تقيدها والحدود والسقف الائتمانية الخاصة بكل نشاط، على أن تقدم البنوك تقارير تفصيلية دورية عن الائتمان الممنوح منها لهذه القطاعات يتم مراجعتها من جانب أجهزة الرقابة بالبنك المركزي وبناء عليها يتم إنذار البنوك المخالفة والتلويح لها بالعقوبات.

ج- الإقناع الأدبي للبنوك التجارية بإتباع سياسة معينة دون سواها وتتفوق في ذلك البنوك المركزية العريقة التي تتمتع بهيبة كبيرة بين البنوك التجارية مما يجعلها في مركز يمكنها من التأثير على البنوك التجارية وأغراضها بالتضامن معها لتنفيذ سياسة نقدية معينة.

د- توجيه إعلامي يثبته البنك المركزي من خلال تصوراتها لما قد تكون عليه الأوضاع المستقبلية للسوق البنكية، موضحاً من خلاله الأرقام الحقيقية والمعطيات الخاصة بالاقتصاد الوطني والتي تدفعه لاتخاذ وتفضيل سياسات محددة دون غيرها، وكذلك إصداره للأبحاث والنشرات والدوريات الاقتصادية التي تحتوي على التوجيهات العامة مدعمة بأفكار كبار المتخصصين في الشؤون البنكية، وإلى غير ذلك من البيانات المفيدة التي يفترض على البنوك التجارية أن تأخذ بها كمؤشرات ترشدها إلى الاتجاهات السليمة للسياسات الائتمانية.

هـ- رقابة البنوك والتفتيش على عملياتها بشكل دوري للوقوف على مدى التزامها بالتعليمات والتوجيهات التي يصدرها البنك المركزي، وذلك بالإضافة إلى رقابته المكتبية من خلال التقارير الدورية التي تلتزم البنوك التجارية بتقديمها عن الموقف الائتماني وبيانات السيولة ومراكز العملاء وغيرها.

و- إشراك البنوك التجارية في رسم السياسة الائتمانية المصرفية للجهاز البنكي من خلال إشراك رؤساء مجالس إدارات البنوك التجارية في مجلس إدارة البنك المركزي وفي اجتماعاته الدورية.

⁽¹⁾ صباح عجلان: استقلالية البنك المركزي ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي دراسة حالة بنك الجزائر خلال الفترة (1997-2007)، رسالة ماجستير، تخصص نقود

وعمول، جامعة بسكرة، 2008، ص: 33.

المطلب الثالث: دور نظام المعلومات في مراقبة المخاطر في البنك

تقوم البنوك بدور الوسيط بين المقرض والمقترض، أي أن العمل الأساسي لأي بنك، هو القيام بمنح تسهيلات إلى المقترضين من أجل تحقيق عائد، يعود بالنفع إلى المستثمرين على شكل إيرادات، إن مفهوم المخاطر/العائد هو الأكثر وضوحاً في عملية التسهيلات الائتمانية أي أن البنوك تحصل على تعويض نتيجة للمخاطر التي قد تنشأ عند منح التسهيلات الائتمانية – أي أن البنوك تحصل على تعويض نتيجة للمخاطر التي قد تنشأ عند منح التسهيلات للعميل – وبالتالي فإنه كلما زادت المخاطر كلما زادت العوائد.

إن الرقابة الفعالة لمخاطر البنك عامة وتلك المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية خاصة، تستوجب معرفة كافة المخاطر ذات التأثير المادي الكبير وقياساتها، فعلى البنوك أن تعمل على إيجاد نظام معلومات قادر على تحديد وقياس المخاطر بدقة، وبنفس الأهمية يكون قادراً على مراقبة التغيرات المهمة في وضع المخاطر لدى البنك.

وأن يكون قادراً أيضاً على تزويد الإدارة العليا، بالتقارير اللازمة وفي الوقت المناسب حول أوضاع البنك المالية والأداء وغيرها، وفي الحقيقة تحتاج البنوك إلى إعداد تقارير إدارية داخلية تتعلق بنشاطات رقابة المخاطر لدى البنك والتي تتضمن عادة معلومات عن مخاطر الإقراض، تصنيف القروض، معلومات عن القروض المتعثرة وعن تلك غير العاملة، كما يجب أن تتضمن أيضاً هذه التقارير معلومات عن وضع سيولة البنك والربحية، ووضع الميزانية والأرباح والخسائر وغيرها، لذلك يتوقع أن يكون لدى البنك نظام معلومات يمكنه من تزويد الإدارة العليا بكافة التقارير اللازمة التي تشمل تقارير يومية وأسبوعية حول حجم ومراقبة مخاطر البنك، كما يجب أن تدعم مراقبة المخاطر بأنظمة معلومات كفؤة، ولمعرفة مدى كفاءة وفعالية وصدقية نظم المعلومات يمكن عمل الآتي:

- التأكد من أن التقارير ترفع إلى الإدارة العليا في الوقت المناسب.
- التأكد من أن التفاصيل كافية عن الأعمال اليومية التي ترفع إلى مدراء البنوك.
- أنها تقدم معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات خاصة ما تعلق بمنح التسهيلات والقروض.
- تقييم أنظمة المعلومات فهم تدفق المعلومات في البنك ومراجعة فاعلية الأنظمة وضبطها.⁽¹⁾

(1) - حسن ذيب: مرجع سبق ذكره، ص: 150

الخلاصة الفصل الثالث

- من خلال ما تم استعرضه سابقا في هذا الفصل تم التوصل إلى النتائج التالية :
- لنظام المعلومات البنكي خمسة مكونات أساسية تدخل في تكوينه ما يمكنه من تشغيل البيانات وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار على مستوى البنك، تتمثل هذه المكونات إجمالا في كل من : موظفي البنك، البيانات البنكية، أجهزة وبرامج الحاسبة الإلكترونية وأخيرا الإجراءات .
 - لنظام المعلومات البنكي كغيره من النظم المختلفة خصائص ترفع من كفاءته وفعالية في الأداء ومن هذه الخصائص على سبيل المثال لا الحصر هناك : صدق ودقة المعلومات المقدمة، وتوفر الكمال فيها، والتوقيت المناسب لها وسهولة الحصول عليها وغيرها من الخصائص المرتبطة بنظام المعلومات.
 - للبنوك نظم معلومات خاصة بها ضئيلة الشبه بأنظمة معلومات باقي المنشآت، حيث نجد في البنك ما يعرف بنظام معلومات ائتماني ونظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية والتي تندرج ضمن نظم معلومات البنكية الوظيفية.
 - من أساليب نظم المعلومات المستخدمة على مستوى البنوك نجد ما يعرف بالأرشفيف الورقي، الحاسب الإلكتروني، والميكرو فيلم.
 - للرقابة عدة أنواع يمكن تقسيمها حسب معايير متعددة فمنها ما يتم تصنيفه حسب معيار الزمن (رقابة قبلية، أثناء التنفيذ، وبعدي)، ومنها ما تم تصنيفه حسب معيار المستوى (إستراتيجية، هيكلية، مالية، ورقابة العمليات) بالإضافة إلى تقسيمات أخرى وفقا لمعايير أخرى.
 - لا تقتصر الرقابة على مجال واحد أو مجالين بل يتم توزيعها على عدة مجالات كالرقابة على الأهداف، على السياسات، على الإجراءات، وغيرها من المجالات .
 - تتخذ السلطات النقدية والمؤسسات المالية والبنوك عدة إجراءات وأساليب تهدف من جرائها المحافظة على المركز المالي للمؤسسة البنكية وبما يساهم في تنمية الاقتصاد ككل، وكل ذلك يندرج ضمن ما يعرف بالرقابة البنكية .
 - قد تكون الرقابة على الائتمان رقابة كمية من خلال تطبيق سياسة سعر الخصم، سياسة السوق المفتوحة وسياسة الاحتياطات النقدية، وقد تكون كيفية بهدف تنظيم الائتمان والتأثير في وجهته.
- ونكمن أهمية هذا الفصل في محاولة إبراز أهم الجوانب المتعلقة بنظام المعلومات البنكي، وعمليات الرقابة البنكية على الائتمان حيث تم توضيح الإطار المفاهيمي لنظام المعلومات البنكي من حيث مفهومه، خصائصه، أنواعه وأهم أساليبه، وعرض مفاهيم أساسية حول الرقابة فقد تم التطرق إلى مفهومها وخطواتها، أنواعها ومجالاتها، وأخيرا تم تسليط الضوء على الرقابة البنكية من ناحية المفهوم والأهداف والخصائص، ثم التطرق إلى أهم الآليات الرقابية على الائتمان، وفي الأخير تم إبراز دور نظم المعلومات في مراقبة المخاطر في البنوك.

الفصل الرابع

دراسة حالة بنك القرض الشعبي

الجزائري _ وكالة ميلة_

الفصل الرابع

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري _وكالة ميله_

تمهيد

لقد استعرضنا في الفصول الثلاث السابقة الإطار النظري للدراسة من خلال تحليلها للمفاهيم الأساسية لكل من:

- نظم المعلومات
- الائتمان المصرفي
- نظم المعلومات والرقابة البنكية

وقد تم إبراز الدور المحوري لنظم معلومات في البنوك التجارية، من محل مساهمته في بناء قرار منح التسهيلات الائتمانية، وفي رقابتها، أما في هذا الفصل سوف نحاول إسقاط تلك المضامين على واقع البنك التجاري الجزائري العامل في مدينة ميله، ومحاولة للإجابة على التساؤل الرئيسي لإشكالية الدراسة.

ويتناول هذا الفصل مدخل شامل للقرض الشعبي الجزائري، وإبراز بنك القرض الشعبي الجزائري لمدينة ميله "333"، كما يتناول وصفا مفصلا للمنهجية والإجراءات التي تمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها واعتمادها في تنفيذ البحث، وذلك بهدف التعرف على مدى فعالية نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي. كما سيتم أيضا التطرق إلى وصف أفراد مجتمع الدراسة وعينيتها، وكذلك لأداة الدراسة الرئيسية المستخدمة (الاستبيان)، وطرق إعدادها ومحاورها، وفحص مصداقيتها وثباتها، وأخيرا بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة التي تم اعتمادها في تحليل ومناقشة بيانات الدراسة وبيان دلالتها الإحصائية واختبار فرضياتها وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: نبذة عامة حول القرض الشعبي الجزائري

المبحث الثاني: مدخل عام حول القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج

المبحث الأول: نبذة عامة حول القرض الشعبي الجزائري

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري، وذلك من خلال استعراض نشأة البنك وتطوره التاريخي، ومن ثم التعرض لهيكلة التنظيمي وأهم المديريات المشكلة له، إضافة إلى مجمل المهام التي يقوم بها البنك، وأهم الخصائص التي تميزه وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

المطلب الثالث: مهام القرض الشعبي الجزائري وخصائصه

المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري وهيكله التنظيمي

تأسس القرض الشعبي الجزائري بموجب المرسوم رقم 66/366 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966 برأسمال قدره 15 مليون دينار جزائري، وذلك بعد التأميمات التي قامت بها الدولة لكل من البنوك التالية:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لمنطقة وهران

- البنك التجاري والصناعي للجزائر

- البنك الجهوي الصناعي والتجاري لمنطقة عنابة

- البنك الجهوي للقرض الشعبي بتاريخ 29 ديسمبر 1966

هذا بالإضافة إلى أنه تم تدعيمه بثلاث بنوك أجنبية بعد تأميمها هي:

- شركة مرسيليا للقرض 30 جوان 1968

- المؤسسة الفرنسية للقرض والبنك في عام 1971

- البنك المختلط الجزائر - مصر

وقد أسندت إليه مهمة تمويل القطاع العمومي خاصة قطاع السياحة والأشغال العمومية، البناء والري، الصيد البحري، بالإضافة إلى دوره في ترقية مجال الصناعات الحرفية.⁽¹⁾

بلغ رأسمال البنك 600 مليون دينار عام 1986، وميزانيته العمومية 11.6 مليار، ارتفعت إلى 36 مليار مع بداية 1984، أما عدد العاملين فيه فقد زاد من 454 عام 1967 إلى 2630 عام 1985م، وعدد الحسابات المفتوحة لديه بلغ 167 ألف عام 1984.

وللبنك مقر رئيسي بالعاصمة وتسع وحدات جهوية (تقسيم 1983)، وفي كل وحدة ثلاث أقسام، واحد إداري والثاني للاستغلال والثالث للرقابة، أما فروع البنك فقد بلغت 114 فرع في بداية عام 1985 ولكنها تقلصت بعد تأسيس بنك التنمية المحلية (BDI)، المنبثق عن القرض الشعبي الجزائري في أبريل 1985، حيث تم التنازل لفائده عن 40 وكالة وتحويل 550 موظف وإطار، وكذلك 89000 حساب تجاري للزبائن.

وبعد إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات في عام 1988، أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية ذات أسهم تملكها الدولة كلياً، وطبقاً لأحكام هذا القانون فإن مهمة القرض الشعبي الجزائري تكمن في المساهمة في ترقية قطاع

(1) - محمود حميدات: مدخل للتحليل النقدي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص، ص: 131، 132.

البناء والأشغال العمومية، قطاع الصحة، صناعة الأدوية، التجارة والتوزيع، السياحة، وسائل الإعلام، الصناعات المتوسطة والصغيرة وكذا الصناعة التقليدية .⁽¹⁾

وابتداء من سنة 1996، وبمقتضى المرسوم القانوني الخاص بإدارة الأموال التجارية للدولة، وضعت البنوك العمومية تحت سلطة وزارة المالية، وبعد استفتاء القرض الشعبي الجزائري لكل الشروط المؤهلة المنصوص عليها في أحكام قانون النقد والقرض 90/10 المؤرخ في 14 أبريل 1990، تحصل القرض الشعبي الجزائري على موافقة مجلس النقد والقرض وأصبح ثاني بنك معتمد في الجزائر منذ 07 أبريل 1997.

وقد حدد رأسمال القرض الشعبي الجزائري لسنة 2000 بـ 21.6 مليار دينار جزائري وبلغت عدد الحسابات حوالي 945155 حساب بعدما كانت حوالي 506691 حساب سنة 1997.

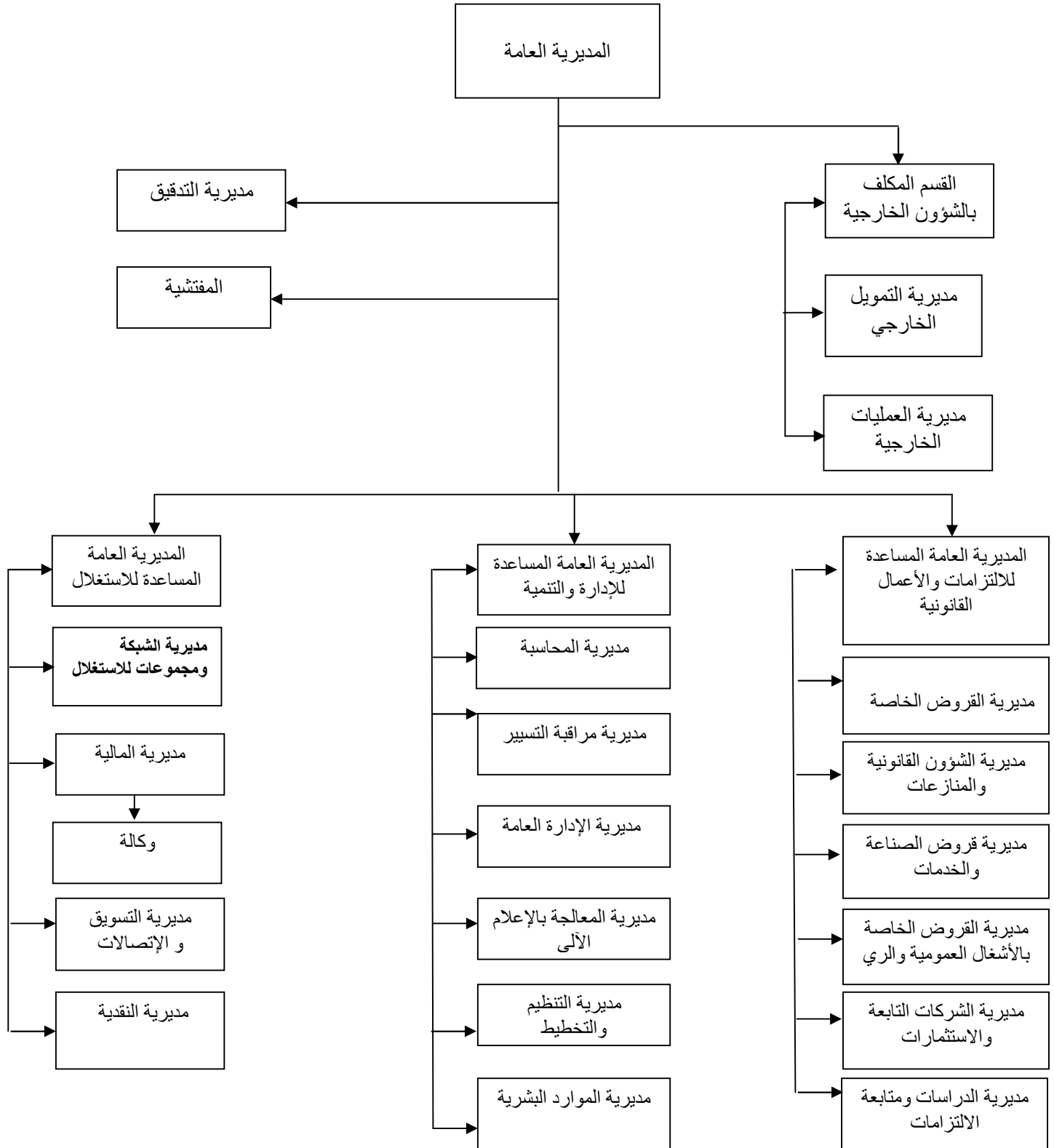
أما بالنسبة للنشاط الدولي للقرض الشعبي الجزائري فقد بلغ حجم الأعمال التي قام بها البنك سنة 1997 حوالي 617 مليون دولار ثم ارتفع إلى 991 مليون دولار سنة 2000م.⁽²⁾

⁽¹⁾ - شاكور قزويني: محاضرات في إقتصاد البنوك، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص: 61.

⁽²⁾ - معطيات من داخل المؤسسة (الملحق رقم 01)

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

الشكل رقم (07) الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة (الملحق رقم 02))

من الشكل رقم (07) يتضح لنا أن الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري يتكون من:

1- المديرية العامة: إن رئاسة المديرية العامة هي العضو المركزي في المديرية، بحيث تقوم بعدة أدوار تتمثل في القيادة والتنسيق، المراقبة، وفي هذا الإطار فإنها تعمل على تطبيق إستراتيجية المؤسسة ومخططات العمل. إن رئاسة المديرية العامة تتضمن: القسم المكلف بالشؤون الخارجية ومديرية التدقيق والمفتشية هذا بالإضافة إلى ثلاث مديريات مساعدة تتمثل في:

أ- المديرية العامة للاستغلال: وتتضمن كل من:

- مديرية الشبكة ومجموعات الاستغلال.
- مديرية المالية.
- مديرية التسويق والاتصالات.
- مديرية النقدية.

ب- المديرية العامة للمساعدة للإدارة والتنمية: تضم هذه المديرية كل من المديريات التالية:

- المحاسبة.
- مديرية مراقبة التسيير .
- مديرية الإدارة العامة.
- مديرية المعالجة بالإعلام الآلي.
- مديرية التنظيم والتخطيط.
- مديرية الموارد البشرية.

ج- المديرية العامة للمساعدة للالتزامات والأعمال القانونية: تضم هذه المديرية كل من:

- مديرية القروض الخاصة.
- مديرية الشؤون القانونية والمنازعات.
- مديرية قروض الصناعة والخدمات.
- مديرية القروض الخاصة بالأشغال العمومية والري.
- مديرية الشركات التابعة والاستثمارات.
- مديرية الدراسات ومتابعة الالتزامات.

المطلب الثالث: مهام القرض الشعبي الجزائري وخصائصه

أولاً: مهام القرض الشعبي الجزائري

يتولى القرض الشعبي الجزائري عدة مهام نذكر منها:⁽¹⁾

- إقراض الحرفيين والفنادق وقطاعات السياحة والصيد والتعاونيات في ميادين الإنتاج والتوزيع عموماً للمنشآت الصغيرة والمتوسطة أياً كان نوعها، وكذلك إقراض أصحاب المهن الحرة.

(1) - شاكر قزويني: مرجع سبق ذكره، ص: 60.

- دور الوسيط للعمليات المالية للإيرادات الحكومية من حيث الإصدار والفوائد وتقديم قروض وسلف إلى الإدارات المحلية، وتمويل مشتريات الدولة والولاية والبلدية والشركات الوطنية.
- تسليف قداماء المجاهدين (بقصد توفير مصدر للرزق لهم أولبناء مسكن أو شراء سيارة خاصة) والتسليف للاستهلاك المنزلي وقد الغي عام 1976.
- البناء والتشييد (قروض متوسطة وطويلة الأجل)
- والقرض الشعبي يقبل الودائع كأى بنك ودائع، أما قروضه بالإضافة إلى القروض القصيرة فهو بمنح قروض تجهيز متوسطة الأجل(قروض مباشرة مع فرصة إعادة الخصم) أو توقيع ضمان (يضمن التجهيز المتعهد به من قبل أجنبي) لأموال الصيد والفنادق .

ثانيا: خصائص القرض الشعبي الجزائري

- يمكن إجمال خصائص القرض الشعبي الجزائري في النقاط التالية:⁽¹⁾
- هو عبارة عن تجمع لمختلف البنوك الشعبية التي كانت تنشط أثناء الاستعمار.
- يتميز بتنوع نشاطه من حيث تحسين نوعية خدماته.
- استعماله المكثف للإعلام الآلي، واستعمال مختلف أشكال التعاقد في إبرام الصفقات.
- هو مؤسسة عمومية تهتم بتقديم جميع أشكال القروض.
- ثاني بنك معتمد في الجزائر بعد موافقة مجلس النقد والقرض.

(1) - معطيات من داخل المؤسسة.

المبحث الثاني: مدخل عام حول بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة "333".

في هذا المبحث سيتم التعرف على بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة "333" وذلك من خلال التطرق إلى نشأته والهيكل التنظيمي الخاص به والتعرف على أهم مصالحه، إضافة إلى موارد واستخدامات البنك، وأهم القروض الخاصة به، وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة وهيكله التنظيمي.

المطلب الثاني: موارد واستخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة.

المطلب الثالث: القروض الخاصة ببنك القرض الشعبي الجزائري بميلة "333".

المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة وهيكله التنظيمي

أولاً: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري _ وكالة ميلة "333" _

تأسست وكالة ميلة "333" سنة 1984، وهي وكالة من الرتبة الثانية تابعة لمجموعة استغلال قسنطينة رفو "834"، حيث كان في البداية مقرها كائن بحي 300 مسكن، ولكن نظراً لتوسع نشاطها وازدياد عدد زبائنها أدى ذلك بالوكالة إلى تغيير مكان عملها والانتقال إلى مقر جديد سنة 1994 بحي لخضر بن قرية حتى يومنا هذا. وقامت الوكالة بفتح فرع لها على مستوى دائرة شلغوم العيد في "أكتوبر 2006" وذلك لضمان التغطية الشاملة من جهة، وتلبية متطلبات وحاجات الزبائن من جهة أخرى.

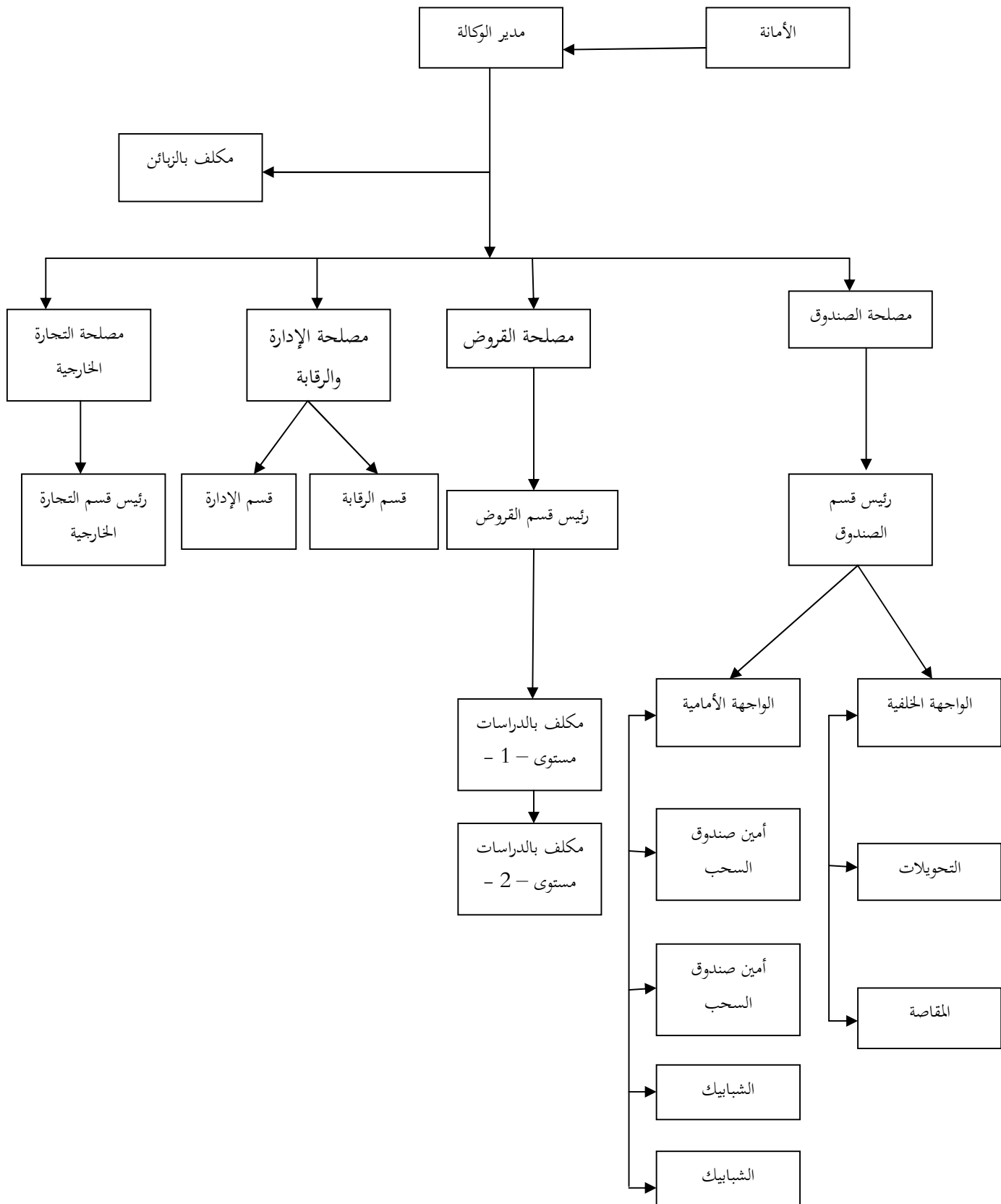
يشرف على وكالة ميلة مدير كمسؤول أول، مهمته السهر على السير الحسن للوكالة في جميع مجالات الاستغلال، واتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الوكالة ويساعده مساعد يسمى "نائب المدير"، وتنحصر مهام هذا الأخير في استقبال الزبائن وجلبهم والعمل على تسهيل وتلبية رغباتهم، كما أنه ينوب عن المدير في تسيير الوكالة في حالة غيابه، بالإضافة إلى عدد من المسؤولين العاملين بالبنك كل حسب رتبته ووظيفته.⁽¹⁾

ثانياً: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري _وكالة ميلة "333" _

باعتبار البنك مؤسسة كغيره من المؤسسات المالية، فلديه هيكل تنظيمي يتمثل في مجموعة من المصالح كل مصلحة لها دور خاص بها، والشكل رقم (08) يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري بميلة:

(1) - معطيات من داخل المؤسسة.

الشكل رقم (08): الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري
وكالة ميلة "333"



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة (الملحق رقم 03)

1- مصلحة القروض: تعتبر من المصالح التي تهتم بجميع العمليات مع الزبائن، سواء كانت عمليات سحب أو إيداع ويشترط على العميل أن يكون لديه حساب جاري بنكي، إذا كان خاص بالتجارة أو حساب الصكوك بالنسبة لغير التجار، كما تقوم بمعادلة العمليات بالعملة الصعبة.

2- مصلحة التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بعمليات الاستيراد والتصدير والتي تكون بالعملة الأجنبية، كما تقوم بدراسة الملفات الخاصة بالتجارة الخارجية مع تحديد أهميتها.

3- مصلحة الإدارة والرقابة: تقوم هذه المصلحة بمراقبة جميع العمليات التي تقوم بها المصالح الأخرى (مراقبة داخلية). وتقوم هذه المصلحة بعملية مراجعة أو عملية تفحص العمليات، " زبائن أو حسابات " وتطبيق الأوامر القانونية ومتابعة تسديدات القروض من طرف المستفيدين، كذلك المتابعة القضائية في حالة حدوث مشكل ما بين البنك والزبون.

4- مصلحة القروض: تعتبر من أهم المصالح في الوكالة لأن لها مردودية مالية عالية من جراء منحها للقروض مقارنة مع باقي المصالح.

المطلب الثاني: موارد واستخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري _ وكالة ميلة "333"

تقوم وكالة ميلة كغيرها من الوكالات بالعديد من الأنشطة، ولها العديد من الاستخدامات، كما لها مقابل ذلك موارد مختلفة.

أولا: موارد بنك القرض الشعبي الجزائري _ وكالة ميلة "333"

يمكن حصر موارد الوكالة فيما يلي:

1- الحسابات الجارية: هي عبارة عن حسابات بحيث لا يستطيع سحب إلا ما هو موجود وقد يكون رصيده مدينا ويخصص المعاملات التجارية والمالية، حيث لا تفرض على العميل أية فوائد.

2- حسابات الشيكات الخاصة: تعد من وسائل الدفع الأكثر انتشارا، وهي عبارة عن أمر مكتوب من عميل لديه حساب جاري خاص بالبنك " الساحب "، يطلب فيه من البنك "المسحوب عليه" تسديد المبلغ المدون للعميل "المستفيد".

3- حسابات لأجل: هذا النوع من الحسابات لا يجوز السحب منه إلا بعد حلول ميعاد الاستحقاق وتقع عليه فوائد حسب مدة الإيداع، ولا تقل مدة استحقاقها عن شهر واحد، يعطى العميل سند يثبت حقه ويدون في هذا السند اسم صاحب الوديعة، ومبلغها.

4- أذونات الخزينة: هي عبارة عن سند قصير الأجل يصدر عن الخزينة العامة، حيث تتعهد فيها تسديد قيمتها بعد فترة قصيرة لا تتجاوز تسعين يوما، يحتفظ البنك بجزء كبير من احتياطاته الإجبارية والاختيارية في شكل أذونات الخزينة خاصة إذا كانت قوانين وتعليمات البنك المركزي تسمح بذلك.

5- حسابات مختصة في السكن: يمنح للعميل قروض من البنك بهدف بناء أو توسيع مسكن بشروط ميسرة مقارنة بغيره من الزبائن.

6- حسابات الإدخار: وتتمثل في دفاتر التوفير .

ثانيا: استخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري _ وكالة ميلة "333" _

تتمثل استخدامات وكالة ميلة فيما يلي:

- 1- قروض قصيرة الأجل: هي المبلغ الذي يقدمه البنك للعميل بشرط أن يتلقى فائدة سنوية أو نصف سنوية متفق عليها في عقد القرض "عقد الاتفاق"، بالإضافة إلى إعادة المبلغ الأصلي للقرض في نهاية المدة التي لا تتعدى السنتين، وهي ودیعة جارية تتلائم من حيث طبيعتها ومدتها مع العمليات التي يقوم بها طالبوا هذه القروض وذلك من اجل مواجهة أزمة نقص السيولة.
- 2- تسيقات مضمونة قصيرة الأجل: تمنح لتمويل المواد الأساسية وتكون مقابل ضمان وتتطلب أموالا ضخمة.
- 3- قروض الاستثمار قصيرة الأجل: هي قروض موجهة لتمويل الاستثمارات التي لا تقل مدتها عن السنتين ولا تزيد مدتها عن سبع سنوات، تدفع لتلبية احتياجات المؤسسة والأفراد لرؤوس الأموال.⁽¹⁾
- 4- قروض عقارية: تقدم قرض لاقتناء قطعة ارض أو مسكن لزيون من طرف البنك.
- 5- قروض استهلاكية: تقدم قروض لشراء سيارة على سبيل المثال من طرف البنك مقابل فائدة.
- 6- قروض بالتوقيع: يلتزم البنك بتقديم مبلغ من النقود إلى الجهة التي يتعامل معها عميله بدلا منه حيث يتعهد البنك بضمان عميله بتوقيع وثيقة تدعى "Caution" وبهذا البنك يكون قدم خدمة لعميله بأنه جنبه تجميد أمواله كضمان لأعماله المقدمة للمتعاملين معه في حالة عدم المطابقة للمواصفات أو التقصير.
- 7- تسيقات على البضائع: هي القروض التي يكون ضمانها بضاعة.
- 8- تسليف لقاء الرهن: هو ذلك القرض الذي يمكن أن يحصل عليه العميل مقابل رهنه للأوراق التجارية التي بحوزته.
- 9- تسهيلات الصندوق: هي التسهيلات التي تمنحها البنوك لمتعامليلها بغية إعطاءها مرونة أكبر في نشاطهم أو العجز في خزينة المؤسسة.
- 10- التوطين: هو عبارة عن ورقة تجارية تحدد اسم البنك ورقم حسابه الجاري، وفيه يتم تسديد قيمتها.
- 11- السحب على المكشوف: هو مبلغ يسمح للبنك لعميله بسحبه مما يزيد على رصيد حسابه الجاري "رصيد مدين" على أن يفرض البنك على العميل فائدة تتناسب والفترة التي خلالها سحب مبالغ مالية تفوق رصيده الدائن، ويوقف البنك حساب الفائدة بمجرد رجوع الحساب إلى حالته الطبيعية من مدين إلى دائن.
- 12- الخصم: يقوم البنك التجاري بخصم الأوراق التجارية، ويحصل مقابل ذلك على عمولة تسمى سعر الخصم.

(1) - معطيات من داخل المؤسسة.

المطلب الثالث: القروض الخاصة ببنك القرض الشعبي الجزائري _ وكالة ميلة "333"

يقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بميلة بمنح قروض يمكن إبرازها فيما يلي:⁽¹⁾

أولاً: القرض الخاص بالمهنة الصحية (Le credit PROMED)

هو قرض متوسط وطويل المدى يستعمل في تمويل شراء العتاد الصحي وتهيئة المحلات الخاصة بالأطباء، ويعطى هذا القرض سواء للأطباء الجدد أو القدامى، سواء كانوا أشخاص معنويين أم طبيعيين.

1- خصائص القرض

للقرض الخاص بالمهنة الصحية عدة خصائص هي:

أ- المبلغ

- شراء عتاد: إذا كان الطبيب يقدم في المهنة، مبلغ القرض قد يصل إلى 90% من مبلغ العتاد الذي لا يتجاوز 20 مليون دينار جزائري، أما إذا كان الطبيب جديد في المهنة، مبلغ القرض قد يصل إلى 80% من مبلغ شراء العتاد الذي لا يتجاوز 15 مليون دينار جزائري.

- شراء محل: مبلغ القرض قد يصل إلى 80% من المبلغ الذي لا يتجاوز 10 مليون دينار جزائري.

- أشغال تهيئة المحل: إذا كان المعني مالك للمحل، مبلغ القرض قد يصل إلى 100% من مبلغ التهيئة الذي لا يتجاوز 2 مليون، أما في حالة ما إذا كان المحل ليس ملك للمعني، مبلغ القرض قد يصل إلى 50% من مبلغ التهيئة الذي لا يتجاوز 500 مليون دينار جزائري، كما يجب أن يتوفر لديه عقد كراء لمدة 3 سنوات على الأقل.

- شراء محل مع التجهيزات: إذا كان المعني يمارس النشاط، التمويل قد يصل إلى 80% من المبلغ الذي لا يتجاوز 30 مليون دينار جزائري.

ب- فترة التأجيل: تتراوح بين 6 إلى 12 شهر.

ج- معدل الفائدة: يقدر حالياً بـ 5.25%.

د- مدة القرض

- بالنسبة لشراء المحل: تتراوح إلى 10 سنوات.

- بالنسبة لشراء العتاد: تتراوح ما بين 3-7 سنوات

هـ- تسديد القرض: يتم تسديد القرض نهاية كل ثلاثي.

ي- الضمانات

- الرهن من الدرجة الأولى للمحل، عقد الرهن الحيازي للعتاد، التأمينات.

⁽¹⁾ - معطيات من داخل المؤسسة (الملحق رقم 04)

ثانيا: القرض الخاص بالمهنة الحرة (Le credit PROLIB)

هو قرض استثماري على المدى البعيد والمتوسط مخصص لتمويل:⁽¹⁾

- شراء المعدات.
- شراء أو تهيئة محل ذو طابع مهني .
- الشراء المزدوج.

هذا القرض مخصصا أيضا للمحترفين الذين يمارسون نشاطهم ويرغبون في تطويره وكذا المبتدئين، من أمثلة ذلك:

خبير في المحاسبة، محافظ البيع بالمزاد العلني، الموثق، المحضر القضائي، المحامي، الوكيل العام لشركة التأمين، وغيرها.

1- خصائص القرض: هذا القرض هو بالمثل له مجموعة من خصائص كما يلي:

أ- المبلغ

- **شراء محل:** قد يصل إلى 80% من سعر المحل في حدود 08 مليون دينار جزائري .
- **أشغال تهيئة المحل:** إذا كان مالكا، قد يصل المبلغ إلى 100% من كلفة الكشف المقدم والمعد من طرف خبير معتمد من القرض الشعبي الجزائري في حدود مليوني دينار جزائري، أما إذا كان مستأجرا قد يصل المبلغ إلى 50% من كلفة الكشف، في حدود 7 مليون دينار جزائري.
- **شراء معدات:** قد يصل المبلغ إلى 70% من السعر الإجمالي للمعدات في حدود 40 مليون دينار جزائري.
- **الشراء المزدوج(المحل والمعدات):** قد يصل المبلغ إلى 70% من كلفة المشروع في حدود 10 ملايين دينار جزائري.

ب- المدة: قد تصل إلى غاية 10 سنوات عند شراء المحل والشراء المزدوج.

ج- نسبة الفوائد: نسبة الفوائد متغيرة حسب الشروط العامة للبنك السارية المفعول.

د- فترة التأجيل: يمكن أن تتجاوز من 06 أشهر إلى 12 شهرا.

هـ- التسديد: يتم تسديد القرض عند نهاية كل ثلاثي.

ي- الضمانات المطلوبة

- الرهن الموثق للصنف الأول على المحل الممول أو على عقار آخر يملك الزبون سند ملكيته.
- الرهن الحيازي الخاص بالمعدات.
- تفويض التأمين متعدد الأخطار المهنية.

ثالثا: القرض المصغر (Le micro credit disposif ANGEM)

1- خصائص القرض

من خصائص هذا القرض ما يلي:

- أ- هذا القرض يعطى من أجل إنشاء نشاط عن طريق المعدات وأدوات صغيرة، موارد أولية مع بعض المصاريف من أجل البدء في النشاط.

⁽¹⁾ - معطيات من داخل المؤسسة (الملحق رقم 05، 06)

- ب- مبلغ القرض:** المبلغ الإجمالي للنشاط يتراوح ما بين 50000 و 400000 دينار جزائري مقسم كمايلي:
- إذا كان الاستثمار أكبر من 50000 دج وأقل من 100000 دج، البنك يقدم ماقيمته 95%، والباقي يمثل مساهمة العميل.
 - إذا كان الاستثمار أكبر من 100000 دج وأقل من 400000 دج، مساهمة البنك تقدر ب 70%، و 25% تمثل مساهمة مؤسسة ANGEM.
- ج- مدة التسديد:** تصل مدة التسديد إلى 08 سنوات، ويسدد القرض كل نهاية سداسي.
- د- معدل الفائدة:** حاليا يقدر ب 01%.
- هـ- مدة التأجيل:** تصل إلى حوالي 03 سنوات.
- ي- الضمانات:** الرهن الحيازي للعتاد، رهن على العتاد المنقول.
- 2- شروط منح القرض المصغر**
- يجب توفر كل من الشروط التالية:
- أن يكون قد بلغ سن ال 18 سنة.
 - على الشخص المستفيد من هذا القرض أن يكون لديه قرار التأهيل والتمويل من طرف وكالة القرض المصغر.
 - على المستفيد أن يكون له مؤهلات في نشاط معين.
 - على المستفيد أن يكون لديه مساهمة شخصية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج

يخصص هذا المبحث لمعالجة موضوع الدراسة من الناحية الإحصائية، حيث يتم عرض وتحليل بيانات الدراسة وذلك من خلال الأساليب الإحصائية المستخدمة، وعرض أداة الدراسة ومدى ثباتها، من ثم تحليل فقرات الاستبانة واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: الطريقة الإجرائية

المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

المطلب الأول: الطريقة الإجرائية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في مصلحة إدارة الائتمان في بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميلة ونظراً لكون الدراسة تهدف إلى دراسة مدى فعالية نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي، يفترض أن يكون الموظف المبحوث على علاقة بإدارة الائتمان في البنك ومن الذين يتعاملون بشكل مباشر مع عملية إتخاذ قرار منح الائتمان ومتابعته.

ونظراً لكون أن مجتمع الدراسة يتشكل من مجموعة عدد الأفراد العاملين في إدارة الائتمان في البنك المبحوث، والذين لا يتعدون في الغالب أربعة موظفين أو أقل من ذلك على مستوى البنك، فقد ارتأت الطالبة توزيع حجم العينة بإضافة عدد من موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري بدائرة شلغوم العيد حيث اقتضت عينة الدراسة على مستوى البنكين على (30) مفردة.

ثانياً: أداة الدراسة الرئيسية

استخدمت الطالبة الاستبيان كأداة من أدوات جمع البيانات الأولية اللازمة، لما للاستبيان من أهمية في توفير الوقت والجهد على الطالبة، حيث تم تصميمه ليتم توجيهه إلى الإطارات والموظفين العاملين على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميلة، للوقوف على مدى تأثير نظم المعلومات على مستوى البنك في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي. ولقد تم بناء وتطوير الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة، وعلى ضوء المراجعة الشاملة للدراسات السابقة التي تناولت موضوع نظم المعلومات (ذات الصلة بالموضوع)، كما تم الاستعانة بآراء الأساتذة الجامعيين، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى محورين:

المحور الأول: يتكون من البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ويحتوي على (05) فقرات تمثلت في الجنس، والعمر والمستوى الوظيفي والخبرة بالإضافة إلى المؤهل العلمي.

المحور الثاني: يتناول آراء عينة الدراسة اتجاه فعالية نظم المعلومات وتأثيرها في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي، وتم تقسيمه إلى أربعة أبعاد:

البعد الأول: يقيس مدى فعالية نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات، ويتكون من (08) فقرات.

البعد الثاني: يقيس مدى فعالية نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك، ويتكون من (06) فقرات.

البعد الثالث: يقيس مدى فعالية نظم المعلومات من حيث الحد من مخاطر الائتمان، ويتكون من (06) فقرات.

البعد الرابع: يقيس مدى فعالية نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان، ويتكون من (06) فقرات.

ثانيا: اختيار مقياس أداة الدراسة

لقد تم اختيار مقياس ليكرت (likert scole) الخماسي، والسبب في ذلك كونه من أكثر المقاييس استخداما لقياس آراء المبحوثين لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح، وقد ترجمت الإجابات على النحو التالي في الجدول رقم (02).

الجدول رقم (03): مقياس الإجابات على الفقرات

التصنيف (الرأي)	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق
الوزن (الدرجة)	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبة

ولتحديد فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في الدراسة، تم حساب المدى (4=1-5)، تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفترة أي (0.8=5/4)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهو الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا، والجدول رقم (03) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

الجدول رقم (04): أطوال فترات المقياس

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق
الفترة	(1,8 – 1)	(2,6 – 1,8)	(3,4 – 2,6)	(4,2 – 3,4)	(5,0 – 4,2)
مستوى الفعالية	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة

رابعاً: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة

تختلف أساليب التحليل الإحصائي من حيث شمولها وعمقها، وتعقيدها باختلاف الهدف من إجرائها، وبغية الوصول إلى مؤشرات معقدة ذات دلالة ومعنى، تدعم موضوع وأهداف الدراسة وفرضياتها، فقد تم فحص البيانات، ثم تفرغها، وتبويبها وجدولتها ليسهل التعامل معها، وتم استشارة متخصصين في الجوانب الإحصائية، ومعالجة البيانات لغرض اختبار نموذج الدراسة وفرضياته، حيث تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للمعلومات الاجتماعية (SPSS) (Statistical Package for Social Science) لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على مخرجات لجميع فقراته ومعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبيان، فقد تم استخدام الإحصائية التالية: ⁽¹⁾

1. النسب المئوية والتكرارات .
2. المتوسط الحسابي: وهو المقياس الأوسع استخداماً من مقاييس النزعة المركزية، ويتم استخدام المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستبيان لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.
3. الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرات معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفضاً.
4. إختبار معامل cronbach Alpha ألفا كرونباخ ومعامل الصدق: لقياس ثبات فقرات الاستبيان.
5. إختبار التوزيع الطبيعي / إختبار كولموجروف - سميرونوف (1- sample K _S): لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
6. إختبار (T) للعينة الواحدة (one sample T test): لإختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة

أولاً: إختبار التوزيع الطبيعي / إختبار كولموجروف - سميرونوف (1_sample K-S)

قامت الطالبة باستعراض إختبار كولموجروف - سميرونوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو إختبار ضروري في حالة إختبار الفرضيات لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، والجدول رقم (04) يوضح نتائج الإختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل بعد أكبر من 0,05 ($\text{sig} > 0.05$)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

(1) - حسين ذيب: مرجع سبق ذكره، ص: 183.

الجدول رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي 1_sample Kolmogorov Smirnov

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
أولا	نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات	8	1,163	0,134
ثانيا	نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك	6	1,416	0,036
ثالثا	نظم المعلومات من حيث الحد من مخاطر الائتمان	6	1,075	0,198
رابعاً	نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان	6	1,106	0,173

المصدر: من الطالبة بالإعتماد على نتائج تحليل spss

ثانيا: صدق وثبات أداة الدراسة

1. الصدق الظاهري لأداة الدراسة

يقصد بصدق الإستبانة، أن تكون إستبانة الدراسة قادرة على إنجاز وقياس ما وضعت لأجله بما يحقق أهداف الدراسة ويجيب على أسئلتها وفرضياتها.

حيث قامت الطالبة بعرض إستبانة الدراسة في صورتها الأولية والتي تهدف إلى مدى فعالية نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي على بعض الأساتذة المتخصصين ومن لهم خبرة، والملحق رقم (07) يوضح قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين وتخصصاتهم، من أجل الاسترشاد بأرائهم حول مدى دقة ووضوح فقرات الإستبانة، وقد أخذت الطالبة بآراء المحكمين حيث تم حذف بعض الفقرات التي لا ترتبط بموضوع الإستبانة، كما تم إعادة صياغة بعض الفقرات، وتصنيف بعضها في المجالات التي تضمنتها إستبانة الدراسة، وبعد إجراء التعديلات المقترحة من قبل المحكمين فقد تم التوصل إلى الإستبانة في صورتها النهائية في الملحق رقم (08)، بحيث أصبح بمقدور الطالبة توزيع الإستبانة على أفراد العينة.

2. ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الإستبانة أن تعطي هذه الإستبانة نفس النتيجة حتى لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة، وبعبارة أخرى فإن ثبات الإستبانة يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تحققت الطالبة من ثبات إستبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم(06): معامل ثبات ألفا كرونباخ

الرقم	البعد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
أولا	نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات	8	0,829
ثانيا	نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك	6	0,878
ثالثا	نظم المعلومات من حيث الحد من مخاطر الائتمان	6	0,716
رابعا	نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان	6	0,722
	الإستبانة ككل	26	0,909

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج تحليل spss

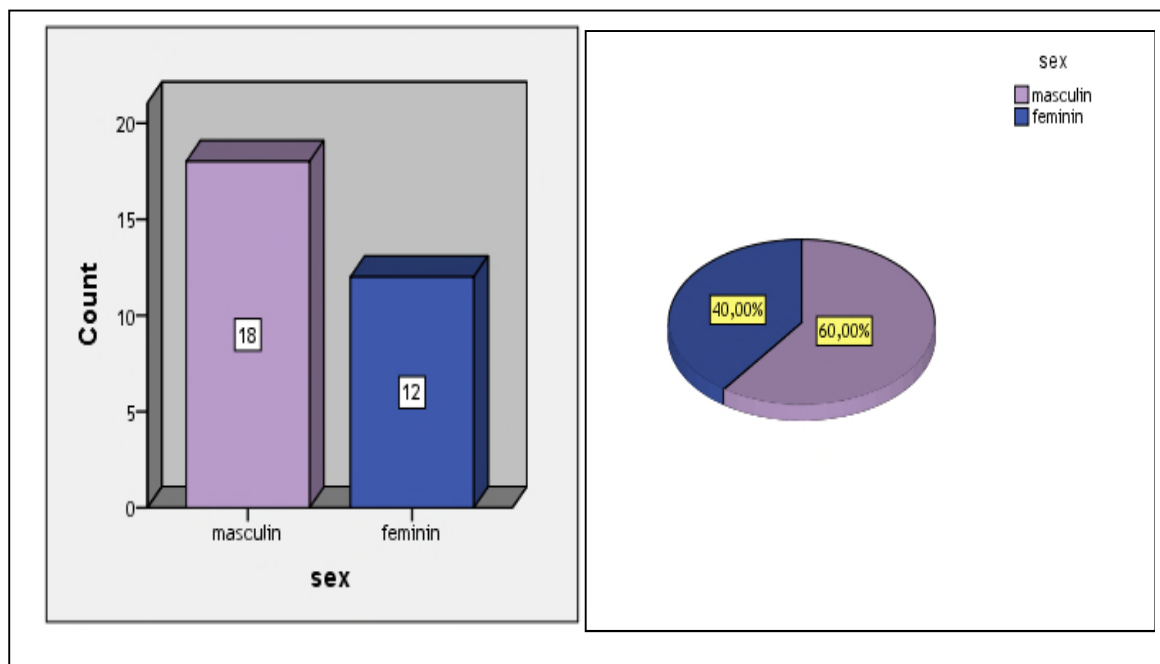
تدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عال، وعلى قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة ، حيث يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى معامل ثبات لأبعاد الإستبانة حققه البعد الخاص بنظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك بقيمة 0,878، ويليه مباشرة البعد الخاص بنظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات بقيمة 0,829، ثم يليه بعد نظم المعلومات من حيث الرقابة على الائتمان بقيمة 0,722، ويلاحظ أن أدنى قيمة للثبات كانت للبعد المتعلق بنظم المعلومات من حيث الحد من مخاطر الائتمان بقيمة 0,716. بينما كانت قيمة الثبات للإستبانة ككل 0,909 وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الإستبانة نتيجة تطبيقها.

ثالثا: وصف خصائص وسمات عينة الدراسة

في تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة تم الاستعانة بكل من الدوائر النسبية والأعمدة البيانية كما يلي:

1. الجنس: يبين الشكل رقم(09) أن 60% من عينة الدراسة من الذكور أي ما يعادل 18 مفردة و40% من عينة الدراسة من الاناث أي ما يعادل 12 مفردة.

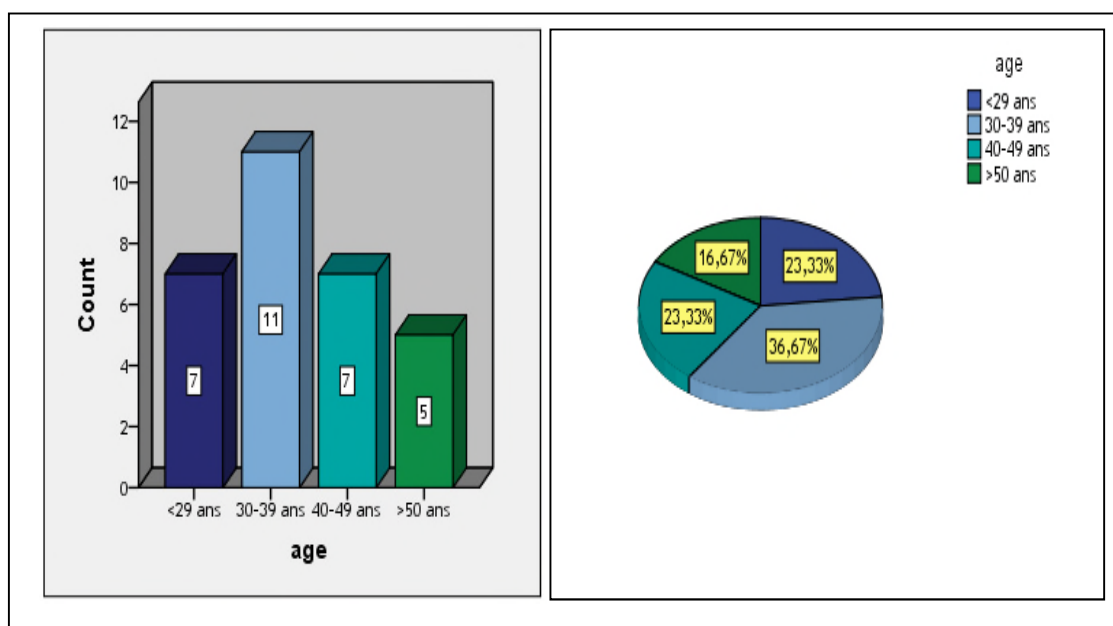
الشكل رقم(09): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من نتائج تحليل spss

2. العمر: يبين الشكل رقم (10) أن 23,33% من عينة الدراسة تقل أعمارهم عن 29 سنة، وأن ما نسبته 36,67% من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح ما بين 30 و 39 سنة، وأن ما نسبته 23,33% من عينة الدراسة أعمارهم تتراوح ما بين 40 و 49 سنة، وأن ما نسبته 16,67% من أفراد العينة أعمارهم تزيد 50 سنة.

الشكل رقم(10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

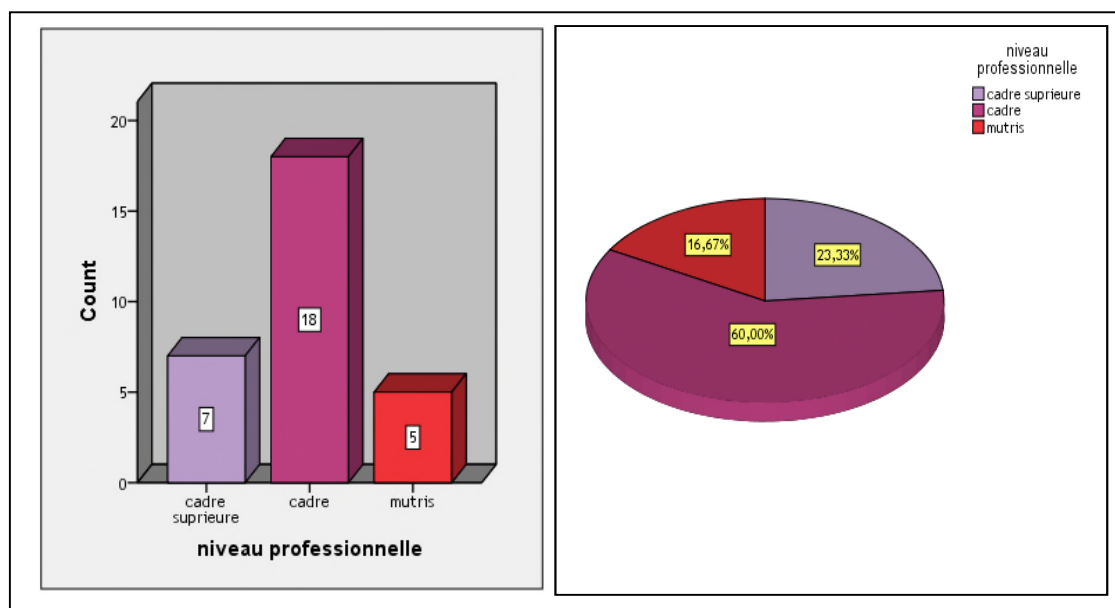


المصدر: من نتائج تحليل spss

يتضح الشكل رقم (10) أعلاه أن أفراد عينة الدراسة الذين أعمارهم تزيد عن 40 سنة، يمثلون 40% وهذا يبين أن الموظفين الذين يتولون المناصب في البنك ممن يتمتعون بالخبرة الطويلة. بينما الموظفين متوسطي الخبرة والذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 39 سنة فيمثلون ما نسبته 36,67%، أما الأفراد حديثي العهد بالبنك فيمثلون سوى 23,33%.

3. المستوى الوظيفي: يبين الشكل رقم (11) أن 23,33% من عينة الدراسة مستواهم الوظيفي إطار سامي، و60% من عينة الدراسة مستواهم الوظيفي إطار، و16,67% من أفراد العينة مستواهم الوظيفي عون تحكم.

الشكل رقم(11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

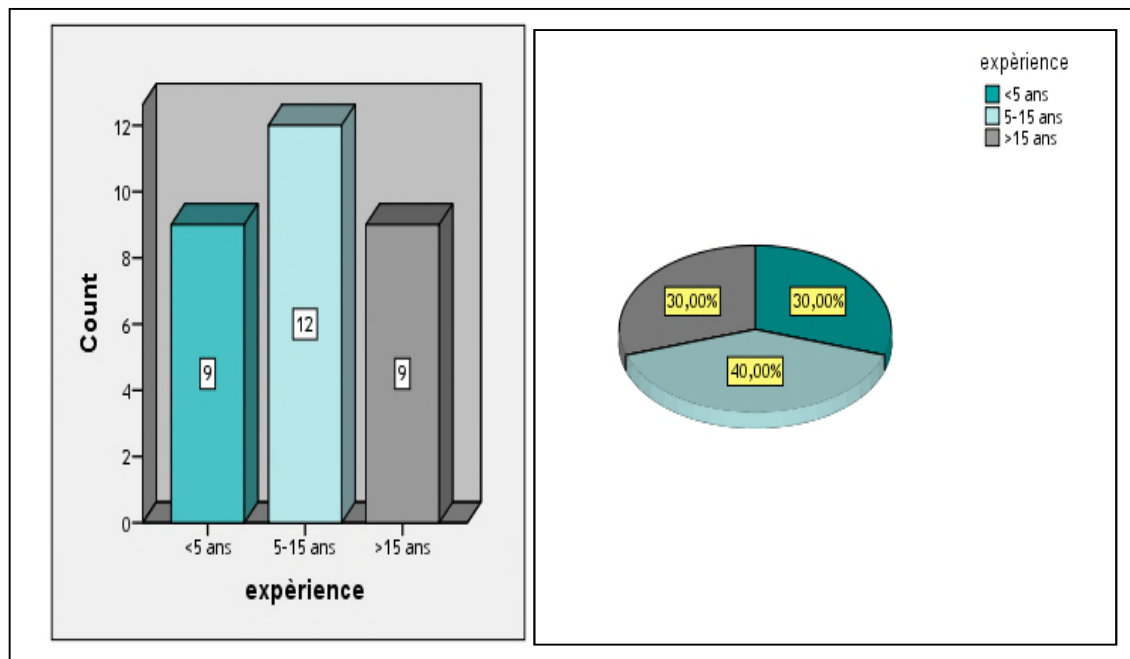


المصدر: من نتائج تحليل spss

يتضح من الشكل رقم (11) أعلاه أن 60% من أفراد عينة الدراسة والذين مستواهم الوظيفي إطار ، ثم يليهم إطار سامي بنسبة 23,33% وهو ما يدل على أن أغلب موظفي البنك من أصحاب الشهادات الجامعية .

4.الخبرة: يبين الشكل رقم (12)، أن 30% من عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم تقل عن 5 سنوات، و40% من عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم تتراوح ما بين 5 و15 سنة ، وأن ما نسبته 30 % من عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم تزيد عن 15 سنة.

الشكل رقم(12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

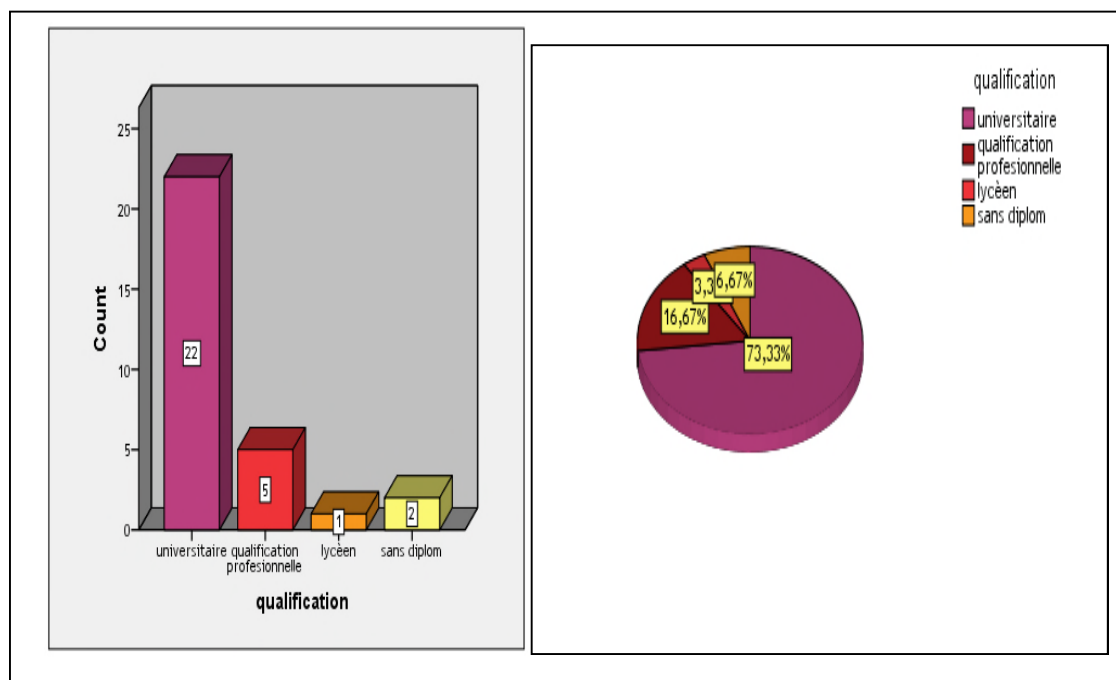


المصدر: من نتائج تحليل spss

يتضح من الشكل رقم (12) أعلاه ، أن أفراد عينة الدراسة الذين عدد سنوات خبرتهم تزيد عن 5 سنوات يمثلون 70% ، وهذا يدل على أن العاملين في البنك محل الدراسة ممن يتمتعون بالخبرة اللازمة.

5. **المؤهل العلمي:** يبين الشكل رقم (13)، أن ما نسبته 73,33% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي جامعي، وأن ما نسبته 16,67% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي تكوين مهني، وأن ما نسبته 3,33% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريا، وأن ما نسبته 6,67% من عينة الدراسة هم بدون مؤهل.

الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من نتائج تحليل spss

يتضح من الشكل رقم (13) أعلاه أن حملة الشهادات الجامعية يمثلون 73,33% من أفراد عينة الدراسة، وهذا يؤكد على أن الموظفين على مستوى البنك يتمتعون بمستوى ثقافي وتكوين عالي.

رابعاً: تحليل فقرات أداة الدراسة

1- **تحليل فقرات البعد الأول:** تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة في تحليل الفقرات كما هو مبين في الجدول رقم (07)

الجدول رقم(07): تحليل فقرات البعد الأول

م	الفقرة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية
1	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها	ت	0	3	1	4	4,50	0,973	1	مرتفعة جدا
		%	0	10	3,3	13,3				
2	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات بالموثوقية	ت	1	0	2	11	4,36	0,889	3	مرتفعة جدا
		%	3,3	0	6,7	36,7				
3	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل	ت	0	5	1	5	4,26	1,142	5	مرتفعة جدا
		%	0	16,7	3,3	16,7				
4	نظام المعلومات البنكي يقدم معلومات دقيقة	ت	2	0	1	14	4,20	1,030	6	مرتفعة
		%	6,7	0	3,3	46,7				
5	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي بالمرونة حيث تتكيف مع السياسة المنهجية من طرف البنك	ت	0	3	1	7	4,40	0,968	2	مرتفعة جدا
		%	0	10	3,3	23,3				
6	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات البنكي شامل لكل الحلول الممكنة	ت	0	6	0	6	4,20	1.186	6	مرتفعة
		%	0	20	0	20				
7	يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	ت	0	4	0	8	4,33	1,028	4	مرتفعة جدا
		%	0	13,3	0	26,7				
8	يتصف نظام المعلومات بالحدثة	ت	1	6	1	4	4,06	1,337	7	مرتفعة
		%	3,3	20	3,3	13,3				
		المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام								
		1,064,35								

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج تحليل spss

الفقرة (1): يتبين أن 73,3% من أفراد العينة المبحوثة موافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها، و 13,3% منهم هم موافقون تماما، في حين أن 10% من أفراد العينة المبحوثة غير موافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها، بينما بلغت نسبة المحايدين الذي لم يحددوا موقفهم 3,3%.

وقد احتلت الفقرة (1) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,50 وانحراف معياري بلغ 0,973 بالمقارنة مع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يعني أن أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي مرتبة ومنسقة مما يسهل فهمها.

الفقرة (2): يتبين أن 53,3% من أفراد العينة المبحوثة موافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات تتصف بالموثوقية، و 36,7% من العينة المبحوثة هم موافقون تماما على ذلك، في حين أن 3,3% من أفراد العينة المبحوثة غير موافقون تماما على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات تتصف بالموثوقية، بينما بلغت نسبة المحايدين أو الذين لم يحددوا موقفهم 6,7%.

وقد جاءت الفقرة (2) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 4,36 وانحراف معياري 0,889 بالمقارنة مع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات تتصف بالموثوقية.

الفقرة (3): يتضح من نتائج الفقرة أن 63,3% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلي متطلبات العمل بينما 16,7% من أفراد العينة موافقون تماما، في حين أن 16,7% من أفراد العينة المبحوثين غير موافقين على أن المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلي متطلبات العمل، وبلغت نسبة المحايدين 3,3% من أفراد العينة المبحوثة.

وجاءت الفقرة (3) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4,26 وانحراف معياري بلغ 1,142 بالمقارنة مع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يعني أن المعلومات التي توفرها النظام ملائمة وتلي متطلبات العمل.

الفقرة (4): يتبين من نتائج الفقرة أن 43,3% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يقدم معلومات دقيقة بينما 46,7% من أفراد العينة هم موافقون تماما على ذلك، في حين أن 6,7% من أفراد العينة المبحوثة غير موافقون تماما على أن نظام المعلومات البنكي يقدم معلومات دقيقة، بينما 3,3% من أفراد العينة محايدين ولم يبدوا موقفهم من ذلك.

وقد جاءت الفقرة (4) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 4,20 وانحراف معياري بلغ 1,030 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يعني أن نظام المعلومات البنكي يقدم معلومات دقيقة.

الفقرة (5): من نتائج الفقرة يتضح أن 63,3% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي تتصف بالمرونة حيث تتكيف مع السياسة المنتهجة من طرف البنك، وما نسبته 23,3% هم موافقون تماما بينما يرى 10% من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، فهم غير موافقون على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي تتصف بالمرونة حيث تتكيف مع السياسة المنتهجة من طرف البنك، فيما بلغت نسبة المحايدين أولئك الذين لم يحددوا موقفهم من محتوى الفقرة 3,3%.

وجاءت الفقرة (5) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4,40 وانحراف معياري بلغ 0,986 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي تتصف بالمرونة حيث تتكيف مع السياسة المنتهجة من طرف البنك.

الفقرة (6): يتبين من نتائج الفقرة أن 60% من أفراد العينة المبحوثة هم موافقون على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات البنكي شاملة لكل الحلول الممكنة، بينما 20% من أفراد العينة هم موافقون تماما، في حين أن 20% من أفراد العينة المبحوثة غير موافقون على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات البنكي شاملة لكل الحلول الممكنة، في حين كانت نسبة كل من المحايدين والغير موافقين تماما معدومة.

ولقد حصلت الفقرة (6) على المرتبة السادسة مثلها في ذلك مثل الفقرة (4) ولكن بمتوسط حسابي بلغ 4,20 وانحراف معياري قدر ب 1,186 بالمقارنة مع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات البنكي شاملة لكل الحلول الممكنة.

الفقرة (7): يتبين من نتائج الفقرة أن 60% من أفراد العينة المبحوثة هم موافقون على أن نظام المعلومات البنكي يقدم المعلومات اللازمة في الوقت المناسب، و 26,7% هم موافقون تماما، في حين أن 13,3% من أفراد العينة يرون أن نظام المعلومات البنكي لا يقدم معلومات اللازمة في الوقت المناسب، وكانت نسبة الغير موافقين تماما والمحايدين معدومة. وقد حصلت الفقرة (7) على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4,33 وانحراف معياري قدر ب 1,028 مما يعني أن نظام المعلومات البنكي يقدم المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.

الفقرة (8): يتضح من نتائج الفقرة أن 60% من أفراد العينة المبحوثة هم موافقون على أن نظام المعلومات البنكي يتصف بالحدثة، و 13,3% موافقون تماما، في حين أن هناك ما نسبته 20% لا يوافقون على ذلك و 3,3% هم غير موافقون تماما على أن نظام المعلومات البنكي يتصف بالحدثة.

وقد جاءت الفقرة (8) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدر ب 4,06 وانحراف معياري بلغ 1,337 مما يدل على أن نظام المعلومات البنكي يتصف بالحدثة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الأول يساوي 4,35 وقيمة الانحراف المعياري 1,06 أي بمعامل اختلاف قدره 24,36%، والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان ضعيفا نسبيا حول أغلب فقرات البعد، أي أن هناك انسجاما تاما بين إجابات أفراد العينة حول أغلب فقرات البعد.

2- تحليل فقرات البعد الثاني: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة في تحليل الفقرات كما هو مبين في الجدول رقم (08).

الجدول رقم (08): تحليل فقرات البعد الثاني

م	الفقرة		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية	
1	تمكن نظم المعلومات البنكية الحصول على المعلومات بأقل تكلفة	ت	2	4	1	10	13	3,93	1,284	5	مرتفعة	
		%	6,7	13,3	3,3	33,3	43,3					
2	تسهل نظم المعلومات البنكية التدفق السلس للمعلومات بين الاقسام والمصالح	ت	1	3	0	1	25	4,53	1,136	1	مرتفعة جدا	
		%	3,3	10	0	3,3	83,3					
3	توفر نظم المعلومات البنكية التكامل والتنسيق بين مهام ووظائف الاقسام	ت	0	6	2	5	17	4,10	1,213	3	مرتفعة	
		%	0	20	6,7	16,7	56,7					
4	يوفر نظام المعلومات البنكي البدائل الملائمة لاتخاذ القرارات المالية	ت	3	3	1	9	14	3,93	1,362	5	مرتفعة	
		%	10	10	3,3	30	46,7					
5	يتيح نظام المعلومات للمستويات الادارية القدرة على التخطيط والتنظيم	ت	0	4	3	8	15	4,13	1,074	2	مرتفعة	
		%	0	13,3	10	26,7	50					
6	يساعد نظام المعلومات على تحسين فاعلية العمل البنكي	ت	2	4	0	10	14	4,00	1,286	4	مرتفعة	
		%	6,7	13,3	0	13,3	46,7					
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام									4,10	1,22		

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج تحليل spss

الفقرة (1): يتبين أن 43,3 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظم المعلومات البنكية تمكن من الحصول على المعلومات بأقل تكلفة، و33,3 % من أفراد العينة يؤكدون على ذلك، في حين أن 13,3 % من أفراد العينة غير موافقون على أن نظم المعلومات البنكية تمكن من الحصول على المعلومات بأقل تكلفة، و6,7 % من أفراد العينة غير موافقين تماما بينما بلغت نسبة المحايدون الذين لم يبدو رأيهم 3,3 %

وقد حصلت الفقرة (1) على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3,93 وانحراف معياري بلغ 1,284 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يعني أن نظم المعلومات البنكية تمكن من الحصول على المعلومات بأقل تكلفة.

الفقرة (2): يتبين من نتائج الفقرة أن 83,3 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن نظم المعلومات البنكية تسهل التدفق السلس للمعلومات بين الأقسام والمصالح، و 3,3 % موافقون تماماً، بينما 10 % من أفراد العينة يرون أن نظم المعلومات البنكية لا تسهل التدفق السلس للمعلومات بين الأقسام والمصالح، و 3,3 % غير موافقون تماماً على أن نظم المعلومات البنكية تسهل التدفق السلس للمعلومات بين الأقسام والمصالح.

وقد حصلت الفقرة (2) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4,53 وانحراف معياري بلغ 1,136 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظم المعلومات البنكية تسهل التدفق السلس للمعلومات بين الأقسام والمصالح.

الفقرة (3): من نتائج الفقرة يتبين أن 56,7 % من أفراد العينة يرون أن نظم المعلومات البنكية توفر التكامل والتنسيق بين مهام ووظائف الأقسام، و 16,7 % من أفراد العينة يؤكدون على ذلك، في حين يرى 20 % من أفراد العينة أن نظم المعلومات البنكية لا توفر التكامل والتنسيق بين مهام ووظائف الأقسام، بينما بلغت نسبة المحايدون الذين لم يبدوا موافقتهم 6,7 %.

وقد حصلت الفقرة (3) على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4,10 وانحراف معياري 1,213 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظم المعلومات البنكية توفر التكامل والتنسيق بين مهام ووظائف الأقسام.

الفقرة (4): يتبين من نتائج الفقرة أن 46,7 % من أفراد العينة المبحوثة هم موافقون على أن نظام المعلومات البنكي يوفر البدائل الملائمة لاتخاذ القرارات المالية، و 30 % من أفراد العينة هم موافقون تماماً، في حين 10 % من أفراد العينة يرون أن نظام المعلومات البنكي لا يوفر البدائل الملائمة لاتخاذ القرارات المالية، و 10 % من أفراد العينة يؤكدون على ذلك، وبلغت نسبة المحايدون 3,3 %.

وحصلت الفقرة (4) على المرتبة الخامسة شأنها في ذلك شأن الفقرة (1) ولكن بمتوسط حسابي بلغ 3,93 % وانحراف معياري بلغ 1,362 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يعني أن نظام المعلومات البنكي يوفر البدائل الملائمة لاتخاذ القرارات المالية.

الفقرة (5): يتبين أن 50 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن نظام المعلومات يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم، و 26,7 % من أفراد العينة يوافقون تماماً على أن نظام المعلومات يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم، بينما يرى 13,3 % من أفراد العينة المبحوثة عكس ذلك، ونسبة المحايدون الذين لم يبدوا أي رأي بلغت 10 %.

وحصلت الفقرة (5) على المرتبة الثانية وذلك بمتوسط حسابي بلغ 4,13 وانحراف معياري بلغ 1,074، مما يدل على أن نظام المعلومات يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم.

الفقرة (6): يتبين أن 46,7 % من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات يساعد على تحسين فاعلية العمل البنكي، و 13,3 % من أفراد العينة هم موافقون تماماً على ذلك، في حين أن 13,3 % من أفراد العينة يرون أن نظام المعلومات لا يساعد على تحسين فاعلية العمل البنكي و 6,7 % من أفراد العينة يؤكدون على عدم موافقتهم.

وحصلت الفقرة (6) على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4,00 وانحراف معياري بلغ 1,286، مما يدل على أن نظام المعلومات يساعد على تحسين فاعلية العمل البنكي.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد الثاني يساوي 4,10 وقيمة الانحراف المعياري 1,22 أي بمعامل اختلاف قدره 29.89%، والذي يدل على أن التشتت بين إجابيات أفراد العينة كان ضعيفا نسبيا، أي أن أفراد العينة كانوا متفقين على أغلب فقرات البعد.

3- تحليل فقرات البعد الثالث: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة في تحليل الفقرات كما هو مبين في الجدول رقم (09).

الجدول رقم (09): تحليل فقرات البعد الثالث

م	الفقرة		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية	
1	يوفر نظام المعلومات البنكي مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الائتمان	ت	6	2	3	6	13	3.60	1,588	6	مرتفعة	
		%	20	6,7	10	20	43,3					
2	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل طالب الائتمان	ت	0	3	1	13	13	4,20	0,924	1	مرتفعة	
		%	0	10	3,3	43,3	43,3					
3	تستند تقديرات مخاطر الائتمان على معلومات عالية الجودة يوفرها النظام	ت	1	7	4	5	13	3,73	1,337	5	مرتفعة	
		%	3,3	23,3	13,3	16,7	43,3					
4	يضمن نظام المعلومات البنكي سرعة التعامل مع ألي رصد لبوادر مخاطر الائتمان	ت	2	3	2	8	15	4,03	1,272	3	مرتفعة	
		%	6,7	10	6,7	26,7	50					
5	يساعد نظام المعلومات على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان عند وقوعها	ت	1	3	5	5	16	4,06	1,201	2	مرتفعة	
		%	3,3	10	16,7	16,7	53,3					
6	يساعد نظام المعلومات البنكي الادارة في ترشيد القرار الائتماني مما يقلل من حدوث الخطر	ت	2	3	3	7	15	4,00	1,286	4	مرتفعة	
		%	6,7	10	10	23,3	50					
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام												
									3,93	1,26		

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج تحليل spss

الفقرة (1): يتبين من نتائج الفقرة (1) أن 43,3% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يوفر مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الائتمان، و20% من أفراد العينة يوافقون تماماً على ذلك، بينما 6,7% غير موافقين على أن نظام المعلومات البنكي يوفر مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الائتمان، و20% من أفراد العينة غير موافقون تماماً، في حين بلغت نسبة المحايدون 10%.

وتحصلت الفقرة (1) على المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدره 3,60 وانحراف معياري بلغ 1,588 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظام المعلومات البنكي يوفر مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الائتمان.

الفقرة (2): يتبين من النتائج أن 43,3% من أفراد العينة المبحوثة موافقون على أن النظام يحافظ على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعمل طالب الائتمان، و43,3% من أفراد العينة هم موافقون تماماً، بينما 10% من أفراد العينة يرون أن النظام لا يحافظ على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعمل طالب الائتمان، وبلغت نسبة المحايدون الذين لم يبدوا رأياً حياً ذلك 3,3%.

وتحصلت الفقرة (2) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,20 وانحراف معياري 0,924 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام مما يعني أن النظام يحافظ على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعمل طالب الائتمان.

الفقرة (3): يتبين من النتائج أن 43,3% من أفراد العينة يوافقون على أن تقديرات مخاطر الائتمان المصرفي تستند على معلومات عالية الجودة يوفرها النظام، و16,7% من أفراد العينة يؤكدون على ذلك، بينما يرى 23,3% من أفراد العينة أن تقديرات مخاطر الائتمان المصرفي لا تستند على معلومات عالية الجودة يوفرها النظام، و3,3% من أفراد العينة يؤكدون على عدم موافقتهم، في حين أن 13,3% كانوا من المحايدون.

وحصلت الفقرة (3) على المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 3,73 وانحراف معياري بلغ 1,337 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، ما يدل على أن تقديرات مخاطر الائتمان المصرفي تستند على معلومات عالية الجودة يوفرها النظام.

الفقرة (4): يتضح من نتائج الفقرة أن 50% من أفراد العينة يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يضمن سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الائتمان، و26,7% من أفراد العينة يؤكدون ذلك، بينما 10% من أفراد العينة لا يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يضمن سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الائتمان، و6,7% يؤكدون عدم موافقتهم على ذلك، وبلغت نسبة المحايدون 6,7%.

وقد حصلت الفقرة (4) على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4,03 وانحراف معياري 1,272 مقارنة بالمتوسط والانحراف المعياري العام، ما يدل على أن نظام المعلومات البنكي يضمن سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الائتمان.

الفقرة (5): من نتائج الفقرة يتضح أن 53,3% من أفراد العينة المبحوثة يوافقون على أن نظام المعلومات يساعد على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان عند وقوعها، و16,7% من أفراد العينة يوافقون تماماً، في حين 10% من أفراد العينة لا يوافقون على أن نظام المعلومات يساعد على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان، و3,3% من أفراد العينة يؤكدون عدم موافقتهم، وقد بلغت نسبة المحايدون 16,7%.

وحصلت الفقرة (5) على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4,06 وانحراف معياري بلغ 1,201 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظام المعلومات يساعد على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان.

الفقرة (6): يتبين من نتائج الفقرة أن 50% من أفراد العينة يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يساعد الإدارة في ترشيد القرار الائتماني مما يقلل من حدوث الخطر، و 23,3% من أفراد العينة يؤكدون على موافقتهم، في حين أن 10% من أفراد العينة لا يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يساعد الإدارة في ترشيد القرار الائتماني مما يقلل من حدوث الخطر و 6,7% من أفراد العينة يؤكدون على عدم موافقتهم على ذلك، كما بلغت نسبة المحايد 10% من أفراد العينة. وتحصلت الفقرة (6) على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب 4,00 وانحراف معياري بلغ 1,286 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظام المعلومات البنكي يساعد الإدارة في ترشيد القرار الائتماني مما يقلل من حدوث الخطر.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد يساوي 3,93 وقيمة الانحراف المعياري 1,26 أي بمعامل اختلاف قدره 32,06 % والذي يدل على أن التشتت بين إجابات أفراد العينة كان قليلا نسبيا أي أن أفراد العينة كانوا يوافقون على أغلب فقرات البعد.

4- تحليل فقرات البعد الرابع: تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وأهمية الفقرة في تحليل الفقرات كما هو مبين في الجدول رقم (10).

الجدول رقم (10): تحليل فقرات البعد الرابع

م	الفقرة		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية	
1	يستطيع نظام المعلومات البنكي مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان	ت	0	2	5	6	14	4,26	0,980	4	مرتفعة	
		%	0	6,7	16,7	20	56,7					
2	يضمن نظام المعلومات البنكي رقابة الضمانات المقدمة وتقدير مدى صلاحيتها	ت	6	4	1	3	16	3,63	1,691	6	مرتفعة	
		%	20	13,3	3,3	10	53,3					
3	يقوم نظام المعلومات البنكي بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية وفق آجال سدادها	ت	1	1	0	7	21	4,53	0,937	2	مرتفعة جدا	
		%	3,3	3,3	0	23,3	70					
4	يعتمد نظام المعلومات على تقنيات الحاسب الالى في الرقابة على العملاء طالبي الائتمان	ت	0	5	2	5	18	4,20	1,156	5	مرتفعة	
		%	0	16,7	6,7	16,7	60					
5	يحتوى نظام المعلومات على مميزات رقابية تعمل على حماية المعلومات وتقليل المخاطر	ت	0	2	0	6	22	4,60	0,813	1	مرتفعة جدا	
		%	0	6,7	0	20	73,3					
6	يضمن نظام المعلومات البنكي الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة على الهيئات الرقابية.	ت	1	0	2	8	19	4,46	0,899	3	مرتفعة جدا	
		%	3,3	0	6,7	26,7	63,3					
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام												
									4,28	1,07		

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج تحليل spss

الفقرة (1): يتبين من نتائج الفقرة أن 56,7 % من أفراد العينة المبحوثة يرون أن نظام المعلومات البنكي يستطيع مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان، وهناك 20% من أفراد العينة يؤكدون ذلك، في حين 6,7% من أفراد العينة لا يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يستطيع مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان، وبلغت نسبة الأفراد المحايدون 16,7%.

وقد حصلت الفقرة (1) على المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4,26 وانحراف معياري 0,980 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظام المعلومات البنكي يستطيع مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان.

الفقرة (2): يتبين من نتائج الفقرة أن 53,3% من أفراد العينة يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يضمن رقابة الضمانات المقدمة وتقدير مدى صلاحيتها، و10% من الأفراد يوافقون تماما، في حين أن 13,3% من أفراد العينة لا يوافقون على أن نظام المعلومات البنكي يضمن رقابة الضمانات المقدمة وتقدير مدى صلاحيتها، وهناك 20% من الأفراد يؤكدون عدم موافقتهم، ونسبة الأفراد المحايدون بلغت 3,3%.

وتحصلت الفقرة (2) على المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3,63 وانحراف معياري بلغ 1,691 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن النظام المعلومات البنكي يضمن رقابة الضمانات المقدمة وتقدير مدى صلاحيتها.

الفقرة (3): من نتائج الفقرة (3) يتضح أن 70% من أفراد العينة المبحوثة موافقون على أن نظام المعلومات البنكي يقوم بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية وفق أجال سدادها، وبلغت نسبة الموافقين تماما 23,3%، في حين كانت نسبة الغير موافقين 3,3% ونسبة الغير موافقين تماما 3,3%.

وقد تحصلت الفقرة (3) على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4,53 وانحراف معياري 0,937 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظام المعلومات البنكي يقوم بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية وفق آجال سدادها.

الفقرة (4): من نتائج الفقرة (4) تبين أنه بلغت نسبة الموافقين على أن نظام المعلومات يعتمد على تقنيات الحاسب الآلي في الرقابة على العملاء طالبي الائتمان 60%، كما بلغت نسبة الموافقين تماما 16,7%، في حين بلغت نسبة المعارضين لذلك 16,7% من أفراد العينة المبحوثة، بينما كانت نسبة المحايدون 6,7%.

وقد كانت الفقرة (4) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي قدره 4,20 وانحراف معياري 1,156 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظام المعلومات يعتمد على تقنيات الحاسب الآلي في الرقابة على العملاء طالبي الائتمان.

الفقرة (5): يتبين أن نسبة الموافقين على أن نظام المعلومات يحتوي على مميزات رقابية تعمل على حماية المعلومات وتقليل المخاطر بلغت 73,3%، وكانت نسبة الموافقين تماما 20%، في حين كانت نسبة المعارضين 6,7%.

وحصلت الفقرة (5) على المرتبة الأولى وذلك بمتوسط حسابي قدره 4,60 وانحراف معياري 0,813 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظام المعلومات يحتوي على مميزات رقابية تعمل على حماية المعلومات وتقليل المخاطر.

الفقرة (6): من نتائج الفقرة يتبين أن 63,3% من أفراد العينة المبحوثين يرون أن نظام المعلومات البنكي يضمن الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية و26,7% من أفراد العينة يؤكدون على ذلك، في حين أن 3,3% من أفراد

العينة يؤكدون على أن نظام المعلومات البنكي لا يضمن الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة على الهيئات الرقابية، وبلغت نسبة المخايد 6,7%.

وتحصلت الفقرة (6) على المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4,46 وانحراف معياري بلغ 0,899 مقارنة بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام، مما يدل على أن نظام المعلومات البنكي يضمن الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات البعد يساوي 4,28 وقيمة الانحراف المعياري 1,07 أي بمعامل اختلاف قدره 25% والذي يدل على أن التشتت بين إجابات الأفراد العينة كان ضعيفا نسبيا، أي أن هناك انسجاما ما بين إجابات أفراد العينة حول أغلب فقرات البعد.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

يهدف اختبار فرضيات الدراسة والتي تمت صياغتها على ضوء مشكلة الدراسة وأسئلتها، تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة (one sample T test) ، لتحديد مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة، وذلك كما يلي:

أولاً: الفرضية الأولى

HO₁: إن نظم المعلومات غير فعالة من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات.

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة والذي يتم بموجبه تحديد ما إذا كانت نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات أم لا، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (11).

الجدول رقم (11): نتائج اختبار فعالية نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات

نتيجة الفرضية الصفرية	t المحسوبة	t الجدولية	مستوى الدلالة (sig)
رفض	29,482	1,699	0,000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى دلالة 0,05 تساوي 1,699 .

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن قيمة t المحسوبة تساوي 29,482 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,699، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (sig) 0,000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، وبما أن قاعدة القرار تنص على رفض الفرضية الصفرية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص :

إن نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات.

ثانيا: الفرضية الثانية

HO₂: إن نظم المعلومات غير فعالة من حيث تفعيل أنشطة البنك

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة والذي يتم بموجبه تحديد ما إذا كانت نظم المعلومات فعالة من حيث تفعيل أنشطة البنك أم لا، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (12).

الجدول رقم (12): نتائج اختبار فعالية نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك

نتيجة الفرضية الصفرية	t المحسوبة	t الجدولية	مستوى الدلالة (sig)
رفض	20,352	1,699	0,000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى دلالة 0,05 تساوي 1,699 .

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ أن قيمة t المحسوبة تساوي 20,352 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,699، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (sig) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، وبما أن قاعدة القرار تنص على رفض الفرضية الصفرية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص :

إن نظم المعلومات فعالة من حيث تفعيل أنشطة البنك.

ثالثا: الفرضية الثالثة

HO₃: إن نظم المعلومات غير فعالة من حيث الحد من مخاطر الائتمان

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة والذي يتم بموجبه تحديد ما إذا كانت نظم المعلومات فعالة من حيث الحد من مخاطر الائتمان أم لا، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (13).

الجدول رقم (13): نتائج اختبار فعالية نظم المعلومات من حيث الحد من المخاطر

نتيجة الفرضية الصفرية	t المحسوبة	t الجدولية	مستوى الدلالة (sig)
رفض	22,825	1,699	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى دلالة 0,05 تساوي 1,699 .

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة t المحسوبة تساوي 22,825 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,699، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (sig) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، وبما أن قاعدة

القرار تنص على رفض الفرضية الصفرية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص :

إن نظم المعلومات فعالة من حيث الحد من مخاطر الائتمان.

رابعاً: الفرضية الرابعة

HO₄: إن نظم المعلومات غير فعالة من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان.

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) للعينة الواحدة والذي يتم بموجبه تحديد ما إذا كانت نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان أم لا، وبعد معالجة البيانات تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (14).

الجدول رقم (14): نتائج اختبار فعالية نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان

نتيجة الفرضية الصفرية	t المحسوبة	t الجدولية	مستوى الدلالة (sig)
رفض	28,646	1,699	0.000

قيمة t الجدولية عند درجة حرية 29 ومستوى دلالة 0,05 تساوي 1,699 .

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن قيمة t المحسوبة تساوي 28,646 وهي أكبر من قيمة t الجدولية التي تساوي 1,699، وقيمة مستوى الدلالة الإحصائية (sig) 0,000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0,05، وبما أن قاعدة القرار تنص على رفض الفرضية الصفرية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، والتي تنص :

إن نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان.

خلاصة الفصل الرابع

في ضوء الدراسة التطبيقية التي تم من خلالها عرض للقرض الشعبي الجزائري من حيث نشأته وهيكله التنظيمي خصائصه ومهامه، وتقديم بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميلة تم الاستعانة باستمارة الاستبيان، لجمع المعلومات على عينة الدراسة المكونة من جميع العاملين على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميلة، من خلال عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) . حيث تم التأكد :

- من أن الاختبار يتبع التوزيع الطبيعي باستخدام اختبار (1- Sample kolmogorov Smirnov)، والذي تم من خلاله التأكد أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- من درجة ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ثبات إلفا كرونباخ (Cronbach Alpha)، والتي كانت قيمتها (0.909)، وهي قيمة تدل على درجة ثبات واستقرار مرتفعة للاستبيان .

وبهدف عرض وتحليل سمات وخصائص عينة الدراسة، تم استخدام الدوائر النسبية والأعمدة البيانية، ليتم بعد ذلك تحليل فقرات الاستبانة وبيان اتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة، والتأكد من درجة الانسجام في الإجابات وعدم تشتتها، وذلك من خلال توظيف عدة أدوات إحصائية وهي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وقد تبين أن اتجاهات آراء أفراد العينة تميل نحو الموافقة على اغلب فقرات الاستبيان.

أخيرا، وحتى نتأكد من الإجابة على أسئلة الدراسة، تم اختبار مدى صحة الفرضيات التي تم صياغتها في المقدمة باستخدام اختبار (T) للعينة الواحدة وبعد اختبارها تم رفض جميع الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة لها.

الخاتمة

الخاتمة

لقد جاءت هذه الدراسة في أربعة فصول، جعلت منها الطالبة محكا للإجابة على الأسئلة الفرعية واختبار مدى صحة الفرضيات التي صاغتها في المقدمة، أملا منها في الإجابة على السؤال الرئيسي الذي تقوم عليه هذه الدراسة الحالية. وللتذكير بما ورد في هذه الدراسة، فقد حمل الفصل الأول منها محاولة ضبط مصطلح نظام المعلومات، من خلال تحليل مفاهيمه الأساسية، باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لإدراك المفهوم العام لنظم المعلومات، مع إبراز أهم أنواع نظم المعلومات.

إما الفصل الثاني، فقد سعت فيه الطالبة إلى توضيح الائتمان المصرفي باعتباره موضوعا غاية في الأهمية، والذي من خلاله يمكن تحقيق الجزء الأكبر من الأرباح وبدونه تفقد البنوك دورها كوسيط مالي في الاقتصاد، وذلك بإلقاء الضوء على مفهومه، أنواعه وأهميته وأهم أسسه، فضلا عن دراسة معايير منح الائتمان.

وفي الفصل الثالث، كان الاهتمام مركزا حول نظم المعلومات البنكية وأهم أنواعها وأساليبها، وإلقاء الضوء على الرقابة من خلال مفهمها وخطواتها، وأهم أنواعها، إضافة إلى الإشارة إلى الرقابة البنكية، وأهم ما ورد في مقررات لجنة بازل حول متطلبات رأس المال، وأهم الإستراتيجية التي تتبناها البنوك للرقابة على الائتمان.

وفي الفصل الرابع والأخير، حاولت الطالبة الوقوف ميدانيا على مدى اعتماد بنك القرض الشعبي الجزائري على فعالية نظم المعلومات على عملية الائتمان المصرفي، من خلال الدراسة التطبيقية باستخدام أسلوب الاستبيان.

وفي الأخير فإن أبرز ما أمكن الطالبة الوصول إليه من نتائج سواء في الجانب النظري من الدراسة أو الجانب التطبيقي يمكن تلخيصه في النقاط التالية :

نتائج الدراسة

- 1- هناك إدراك ووعي من طرف المستخدمين في البنك محل الدراسة بأهمية وجود نظام للمعلومات يسمح بجمع البيانات وتحليلها وإيصالتها على شكل معلومات إلى مراكز اتحاد القرار في البنك.
- 2- يرى أغلب العاملين على مستوى البنك محل الدراسة أن نظام المعلومات يوفر معلومات سهلة الفهم، وفي الوقت المناسب لإتمام وظائفهم، وهذه المعلومات دقيقة و موثوقة .
- 3- يقدم نظام المعلومات للبنك محل الدراسة معلومات عالية الجودة بدرجة جيدة، وبأقل التكاليف، ما يمكن المستخدم من اتخاذ القرار المناسب والقدرة على التخطيط والتنظيم، مما يؤدي إلى تحسين فاعلية العمل البنكي.
- 4- إن أغلب العاملين على مستوى البنك محل الدراسة، يتفقون على أن نظام المعلومات مجموعة من الحواسيب والبرمجيات وقواعد معطيات والأفراد والمعلومات للمراقبة والتخطيط واتخاذ القرار .
- 5- يتفق أغلب العاملين على مستوى البنك محل الدراسة على أن نظام المعلومات يتصف بالحدثة.
- 6- يتمتع العاملون على مستوى البنك محل الدراسة بمستوى عال وكاف، ما يساعد على التعامل مع نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات.
- 7- يوجد لدى البنك محل الدراسة نظم معلومات فعالة بدرجة جيدة وملائمة للمستويات الإدارية، وتمكن المستخدم من الحصول على المعلومات بالسرعة اللازمة والزقت المناسب.

- 8-** إن مستوى فعالية نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات كان مرتفعاً، وذلك بناءً على المتوسط الحسابي العام لجميع خصائص نظام المعلومات والذي بلغ 4,35 وهو مرتفع نسبياً، مما يدل على التوافق والتكامل بين هذه الخصائص في قياس فعالية نظم المعلومات.
- 9-** إن مستوى فعالية نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك مرتفعاً، حيث وجد المتوسط الحسابي العام 4,10 وهو مرتفعاً نسبياً مما يدل على فعالية نظم المعلومات على مستوى البنك الوظائف الإدارية.
- 10-** إن مستوى فعالية نظم المعلومات من حيث الحد من مخاطر الائتمان مرتفعاً، حيث وجد المتوسط الحسابي العام 3,93 وهو مرتفع مما يدل على قدرة البنك من خلال نظام المعلومات على رصد بوادر الخطر واحتوائه والتعامل معه.
- 11-** إن مستوى فعالية نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان مرتفعاً، حيث قدر المتوسط الحسابي العام بـ 4,28 وهو مرتفع نسبياً، مما يدل على قدرة نظام المعلومات على توفير آليات رقابية تساعد البنك في الرقابة على الائتمان.

التوصيات

بهدف الرفع من فعالية نظم المعلومات للرقابة على الائتمان المصرفي وبناءً على نتائج الدراسة الحالية خرجت الدراسة بالاقتراحات التالية :

- 1-** الحفاظ على المعلومات التي يقدمها النظام وحمايتها من كل ضياع أو تلف، والعمل على تخزينها بما يكفل أمنها فهي تعد جوهر العمل البنكي .
- 2-** إجراء دورات تكوينية والتأهيل المستمر للموارد البشرية في الوحدات البنكية وبشكل خاص في مجال المعلوماتية، وربط ذلك بتقليل المخاطر وزيادة كفاءة مكونات نظم الرقابة في البنك.
- 3-** العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات سواء من معدات وبرمجيات، أفراد، قواعد بيانات، اتصالات، إجراءات، وتطويرها تبعاً للتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات.
- 4-** من الضروري اهتمام إدارة البنوك بالتطورات المستمرة في مجال تقنية المعلومات من أجل زيادة إمكانية توفير المعلومات إلى الأطراف المستفيدة منها بالتوقيت والصحة المطلوبة، والملائمة للحالة القائمة فضلاً عن وضوحها وشموليتها.
- 5-** ضرورة امتلاك الإدارة العليا لرؤيا واضحة عن دور نظم المعلومات بشكل عام.
- 6-** اعتماد البنوك لنظم المعلومات كعنصر أساسي من عناصر المنظمة البنكية، واعتبار مخرجات هذه النظم من المعلومات مورداً هاماً من مواردها يدعم الإجراءات الرقابية، ويوفر الثقة في التقارير المتبوعة التي يقدمها، بما يحتم على الإدارة البنكية استغلاله بكفاءة وفعالية.
- 7-** على البنوك توفير كافة الإمكانيات التقنية التي تسهم في تفعيل دور نظم المعلومات ورفع مستوى كفاءتها في تحقيق الترابط والتكامل التنظيمي والوظيفي.
- 8-** تشجيع الأبحاث والدراسات في مجال نظم المعلومات.
- 9-** إدراج مقياس نظم المعلومات كمقياس من مقاييس المناهج التعليمية الجامعية، خاصة في اختصاص الاقتصاد بهدف اكتساب خلفية علمية حول دور نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في زيادة كفاءة وفعالية الوظائف الإدارية.

آفاق الدراسة

تكمن قيمة هذه الدراسة في إبراز المزايا التي تقدمها نظم المعلومات فيما يتعلق بمنح الائتمان والرقابة عليه، من خلال ما توفر من معلومات صحيحة وتقليل الوقت، وبالإضافة إلى كشفه للعديد من نقاط الضعف كان أبرزها غياب الوعي والتكوين لمستخدمي هذه النظم، إلا أنه لم يحط بكل الجوانب المتعلقة بنظم المعلومات، ولم يحاول تقديم الحلول للمشاكل التي ترتبط بها، مما يفتح آفاقاً جديدة لدراسات ميدانية أخرى تعنى بدراسة وتحليل عوامل أخرى غير تلك التي تناولتها الدراسة، ونقترح في هذا المجال إجراء دراسات تتناول المواضيع التالية:

- 1- تقييم نظم المعلومات على مستوى البنوك التجارية وسبل تطويرها.
- 2- أثر نظم المعلومات في التخطيط الاستراتيجي على مستوى البنوك التجارية.
- 3- أثر التحول في نظم المعلومات الإدارية على مستوى البنوك التجارية.

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: قائمة المراجع باللغة العربية

1/ الكتب

- 1- ابراهيم بختي: التجارة الالكترونية (المفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة)، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
- 2- أحمد الخطيب، خالد زيغان: إدارة المعرفة ونظم المعلومات، جدار للكتاب العالمي، عمان، 2009.
- 3- أحمد صبحي العيادي: إدارة العمليات المصرفية والرقابة عليها، دار الفكر، عمان، 2010.
- 4- أحمد غنيم: صناعة قرارات الائتمان والتمويل في إطار الاستراتيجية الشاملة للبنك، المكاتب الكبرى، القاهرة، 2006.
- 5- أحمد محمد المصري: الإدارة الحديثة (الاتصالات - المعلومات - القرارات)، مؤسسة شباب الجاه، الاسكندرية، 2008.
- 6- أسعد مبروك ابراهيم: المعلومات ودورها في دعم واتخاذ القرار الاستراتيجي، المجموعة العربية، القاهرة، 2012.
- 7- أكرم ياملكي: الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار الثقافة، عمان، 2009.
- 8- السيد عبد المقصود ديبان، ناصر نور الدين عبد اللطيف: نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.
- 9- السيد متولي عبد القادر: الأسواق المالية والنقدية في عالم متغير، دار الفكر، عمان، 20010.
- 10- إلهام فخري طلمية: التسويق في المشاريع الصغيرة (مدخل استراتيجي)، دار المناهج، عمان، 2009.
- 11- أيمن الشنطي وآخرون: مقدمة في الإدارة والتحليل المالي، دار البداية، عمان، 2010.
- 12- بشير العلاق: الادارة الحديثة (نظريات وماهيم)، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010.
- 13- بشير العلاق: مبادئ الادارة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008.
- 14- ثامر البكري: التسويق (أسس ومفاهيم معاصرة)، دار اليازوري العلمية، عمان، 2006.
- 15- ثامر البكري: استراتيجيات التسويق، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008.
- 16- جمال الدين محمد المرسي: الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية (المدخل لتحقيق ميزة تنافسية لمنظمة القرن الحادي والعشرون)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
- 17- جمال السعودي: إدارة المؤسسات المالية المتخصصة، دار زهران، عمان، 2010.
- 18- جمعة محمد داود: أسس التحليل المكاني في إطار نظم المعلومات الجغرافية GIS، ددن، 2012.
- 19- حربي محمد عريقات، سعيد جمعة عقل: إدارة المصارف الاسلامية (مدخل حديث)، دار وائل، عمان، 2010.

- 20- حسن حريم: مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات_ العمليات الإدارية_وظائف المنظمة)، دار الحامد، عمان، 2006.
- 21- حسن سمير عشيش: التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض والتوسع النقدي في البنوك، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2010 .
- 22- حسني علي خربوش وآخرون: الأسواق المالية (مفاهيم وتطبيقات)، دار زهران، عمان، 2010 .
- 23- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد: إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل، عمان، 2006.
- 24- خالص صافي صالح: رقابة تسيير المؤسسة في ظل اقتصاد السوق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007 .
- 25- خبابة عبد الله: الاقتصاد المصرفي (البنوك الالكترونية_البنوك التجارية_السياسة النقدية)، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2008 .
- 26- دريد كامل آل شبيب: إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة، عمان، 2006.
- 27- رايغوند مكليود: نظم المعلومات الإدارية، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 1998.
- 28- ربحي مصطفى عليان: إدارة المعرفة، ط2، دار صفاء، عمان، 2012.
- 29- رضا اسماعيل البسيوني: إدارة التسويق، مؤسسة طيبة، القاهرة، 2008.
- 30- زاهد محمد ديري: الرقابة الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2011 .
- 31- زاهر عبد الرحيم عاطف: إدارة العمليات النقدية والمالية (بين النظرية والتطبيق)، دار الراية، عمان، 2009.
- 32- زهير الحدرب، لؤي وديان: محاسبة البنوك، دار البداية، عمان، 2010.
- 33- زياد رمضان، محفوظ جودة: إدارة مخاطر الائتمان، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، عمان، 2008.
- 34- زياد عبد الحليم الذبية وآخرون: نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق، دار المسيرة، عمان، 2011.
- 35- زينب عوض الله، أسامة محمد الفولي: أساسيات الاقتصاد النقدي المصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2003.
- 36- سامر بطرش جلدة: البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة، عمان، 2008.
- 37- سعد غالب ياسين: أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، 2008.
- 38- سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009.
- 39- سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجنوني: النقود والبنوك والمصارف المركزية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010.
- 40- سليم الحسنية: نظم المعلومات نما (إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية)، ط3، مؤسسة الوراق، عمان، 2006.
- 41- سهيلة محمد عياش: إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، ط2، دار وائل، عمان، 2006.
- 42- سوزي عدلي ناشد: مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008.
- 43- سونيا محمد البكري: نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.

- 44- سيد سالم عرفة: نظم المعلومات التسويقية، دار الراية، عمان، 2011.
- 45- سيد صابر ثعلب : نظم ودعم اتحاد القرارات الإدارية، دار الفكر، عمان، 2011.
- 46- شاكرا قزويني: محاضرات في إقتصاد البنوك، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
- 47- شريف أحمد شريف العاصي: نظم المعلومات الإدارية، ددن، القاهرة، 2004.
- 48- صالح مهدي محسن العامري، طاهر محسن منصور الغالي: الادارة والأعمال، دار وائل، عمان، 2007.
- 49- صباح رحيمة محسن وآخرون: نظم المعلومات المالية (أسسها النظرية وبناء قواعد البيانات)، مؤسسة الوراق، عمان، 2011.
- 50- صلاح عبد القادر النعيمي: الادارة، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008.
- 51- صلاح عطية: محاسبة الاستثمار والتمويل في البنوك التجارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003.
- 52- عاطف جابر طه: تنظيم وإدارة البنوك (منهج وصفي تحليلي)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2008.
- 53- عامر ابراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي: نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، 2008.
- 54- عبد الباري ذرة، محفوظ جودة: الاساسيات في الادارة المعاصرة (منحى نظامي)، دار وائل، عمان، 2011.
- 55- عبد الحليم كراجه وآخرون: الادارة والتحليل (أسس، مفاهيم ، تطبيقات)، ط2، دار صفاء، عمان، 2006.
- 56- عبد الرزاق محمد قاسم: تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الثقافة، عمان، 2009.
- 57- عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف: الادارة الحديثة في البنوك التجارية (السياسة المصرفية، تحليل القوائم المالية، القوانين التنظيمية والتطبيقية، البنوك العربية)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2004.
- 58- عبد المطلب عبد الحميد: الديون المصرفية المتعثرة والأزمة المالية المصرفية العالمية (أزمة الرهن العقاري الامريكية)، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2009.
- 59- عدنان تايه النعيمي: إدارة الائتمان، دار المسيرة، عمان، 2010.
- 60- عصام حسين: أسواق الاوراق المالية (البورصة)، دار أسامة، عمان، 2010.
- 61- عطا الله أحمد سويلم الحسيان: الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية، عمان، 2009.
- 62- علاء عبد الرزاق السالمي: نظم دعم القرارات، دار وائل، عمان، 2005.
- 63- علاء عبد الرزاق السالمي، خالد ابراهيم السليطي: الادارة الإلكترونية، دار وائل، عمان، 2008.
- 64- علي عباس: الادارة المالية، دار إثراء، عمان، 2008.
- 65- عوض حاج علي، عوض الكرم محمد: تحليل وتصميم نظم المعلومات المحسوبة .
- 66- فايز سليم حداد: الادارة المالية، دار إثراء، عمان، 2008 .
- 67- فريد كورتل، لحرر حكيمة: نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، 2010.
- 68- فليح حسن خلف: النقود والبنوك، جدار للكتاب العالمي، عمان، 2006.
- 69- فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار الحامد، عمان، 2008.

- 70- محب خلة توفيق: الاقتصاد النقدي والمصرفي (دراسة تحليلية للمؤسسات والنظريات)، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2011.
- 71- محفوظ جودة وآخرون: منظمات الأعمال (المفاهيم والوظائف)، ط2، دار وائل، عمان، 2008.
- 72- محمد السديري: نظم دعم القرار، د د ن، عمان، 2003.
- 73- محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2009.
- 74- محمد عبد الخالق: الادارة المالية والمصرفية، دار أسامة، عمان، 2010.
- 75- محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة البنوك، دار المناهج، عمان، 2006.
- 76- محمد عبد حسين آل فرج الطائي: المدخل إلى نظم المعلومات الادارية، دار وائل، عمان، 2005.
- 77- محمد كمال خليل الحمزاوي: اقتصاديات الائتمان المصرفي (دراسة تطبيقية للنشاط الائتماني وأهم محدداته)، ط2، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2000.
- 78- حمود جاسم الصميدعي، رشاد محمد يوسف الساعد: إدارة التسويق (التحليل، التخطيط، الرقابة)، ط2، دار المناهج، عمان، 2007.
- 79- محمود حسين الوادي، زكريا أحمد عزام: مبادئ المالية العامة، دار المسيرة، عمان، 2007.
- 80- محمود حميدات: مدخل للتحليل النقدي، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
- 81- مصطفى كمال السيد طایل: الصناعة المصرفية في ظل العولمة، اتحاد المصارف العربية، القاهرة، 2009.
- 82- مفلح محمد عقل: مقدمة في الادارة المالية والتحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي، عمان، 2011.
- 83- ناظم محمد نوري الشمري: النقود والمصارف (النظرية النقدية)، دار زهران، عمان، 2006.
- 84- نبيل دنون الصائغ: الادارة (مبادئ، أساسيات)، عالم الكتب الحديث، عمان، 2007.
- 85- نجم عبد الله العزاوي، عباس حسن جواد: تطور إدارة الموارد البشرية (المفهوم -الاستراتيجية -الموقع التنظيمي)، دار اليازوري العلمية، عمان، 2010.
- 86- نجم عبود نجم: الادارة والمعرفة الالكترونية (استراتيجيات -وظائف -مجالات)، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009.
- 87- هشيار معروف: الاستثمارات والأسواق المالية، دار صفاء، عمان، 2007.
- 88- وليد صافي، أنس البكري: الأسواق المالية والعولمة، دار المستقبل، عمان، 2009.
- 89- يوسف أحمد أبو فارة: التسويق الالكتروني (عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت)، ط2، دار وائل، عمان، 2007.

2/ الموسوعات

- 90- محمد السعيد خشبة: نظم المعلومات (المفاهيم - التحليل - التصميم)، موسوعة المعلومات والتكنولوجيا، دار المعارف، القاهرة، 1992.

2/ المذكرات

- 91- اسماعيل مناصرة: دور نظام المعلومات الادارية في الرفع من فاعلية عملية اتخاذ القرارات الادارية، رسالة ماجستير، تخصص ادارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004.
- 92- أمل ابراهيم أبو رحمة: نظم الموارد البشرية وأثرها على فاعلية إدارة شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2005.
- 93- حسين ذيب: فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة خلال سنة 2010)، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.
- 94- صباح عجلان: استقلالية البنك المركزي ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي (دراسة حالة بنك الجزائر خلال فترة الفترة 1997-2007)، رسالة ماجستير، تخصص نقود وتمويل، جامعة بسكرة، 2008.
- 95- فدوى محمد رمضان: أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء (دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم -محافظات قطاع غزة)، رسالة ماجستير ، تخصص إدارة الأعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، 2009.
- 96- لمى فيصل أسير: مدخل مفتوح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور ادارة الجودة الشاملة (دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية)، رسالة ماجستير ،تخصص ادارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2009.
- 97- مالك الحمد: نظم معلومات الموارد البشرية (HRIS)، رسالة ماجستير، تخصص ادارة الاعمال، جامعة دمشق، 2009.
- 98- هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر: فاعلية نظم المعلومات الادارية المحسوبة، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، 2009.

3/ المجالات

- 99- خالد أمين عبد الله، خالد قطناني: البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية (دراسة تحليلية في المصارف التجارية في الأردن)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية المجلد(10)، العدد(1)، 2007.
- 100- فايز محمد العيسوي: نظم المعلومات الجغرافية والتحليل الكارتوجرافي، مجلة بحوث كلية الأدب، العدد(6)، يناير 1997.

4/ المنتديات

- 101- صادق الصادق: نظم معلومات التصنيع والعمليات،المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية.
- 102- صادق الصادق: نظم المعلومات المحاسبة والتمويل، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية.
- 103- عماد الركابي: مقررات لجنة بازل للرقابة البنكية، منتدى المحاسبين والمدققين العراقيين.

I/ les ouvrages

- 104- Goutier Bourdeaux: **gestion de la banque**, 6^{ed}, dunod ,paris, 2010.
- 105- Jaems O'brien: **les system d'information de gestion**, de boeck, Canada, 1995.
- 106- Philippe Monnier ,Sandriene Mahier- le Francos: **les techniques bancaires (pratique, application ,corrigées)**, 3^{ed}, dunod, paris,2012.

ثالثا: المواقع الالكترونية

- 107- [http:// www.bis.org/pub/bcbs129_fre.pdf](http://www.bis.org/pub/bcbs129_fre.pdf)
- 108- [http:// www.cta-mosul.com/books/mark/11.pdf](http://www.cta-mosul.com/books/mark/11.pdf)
- 109- <http://.en.wikipedia.org>
- 110- <http://www.ossr.org/countries/studies.asp?RID=116>
- 111- www.fres-boubakour.edu.dz/.../efficacite-perfour
- 112- www.fayoum.edu.eg/specifc/education/edoucatonaltechnology/pdf/-نظم المعلومات الجغرافي-pdf
- 113- www.kau.edu.sa/files/0002269/subjects/كامل منهج نظم المعلومات الإدارية.pdf
- 114- www.mng-kuauniu.com/.../section20%eleven.com

قائمة الملاحق

رقم الملحق	الملحق	رقم الصفحة
01	نشأة القرض الشعبي الجزائري	128
02	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	129
03	الهيكل التنظيمي لبنك للقرض الشعبي الجزائري - ميلة -	130
04	القرض الخاص بالمحن الصحية	131
05	القرض الخاص بالمهن الحرة	132
06	القرض المصغر	134
07	قائمة أسماء المحكمين	135
08	الاستبيان	136
09	إختبار التوزيع الطبيعي 1_sample Kolmogorov Smirnov	140
10	إختبار معامل cronbach Alpha ألفا كرونباخ	142
11	المتوسط الحسابي للانحراف المعياري لكل فقرة	143
12	إختبار (T) للفرضية الأولى HO_1	145
13	إختبار (T) للفرضية الثانية HO_2	145
14	إختبار (T) للفرضية الثالثة HO_3	146
15	إختبار (T) للفرضية الرابعة HO_4	146

Historique et développement du Crédit Populaire d'Algérie (CPA)

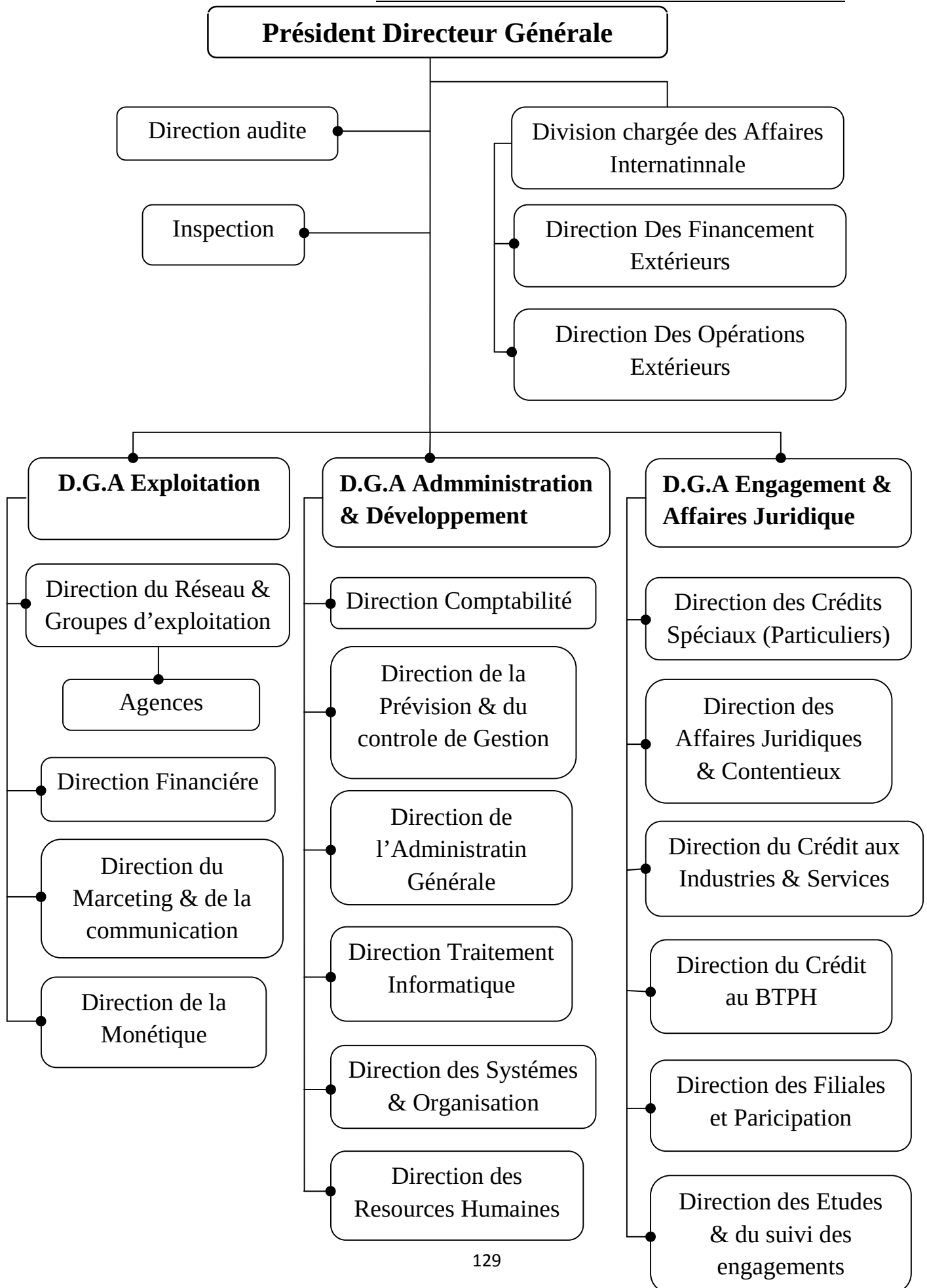
Quelques mois après la création de la banque nationale d'Algérie, le système bancaire national a été renforcé par la mise en place d'un autre intermédiaire financier bancaire: le crédit populaire d'Algérie, créé par l'Ordonnance N°66-366 du 29 Décembre 1966 à partir des réseaux hérités des quatre banques populaires (la Banque Populaire Commerciale et Industrielle à Alger, Oran, Annaba et Constantine), et de la Société Marseillaise de crédit.

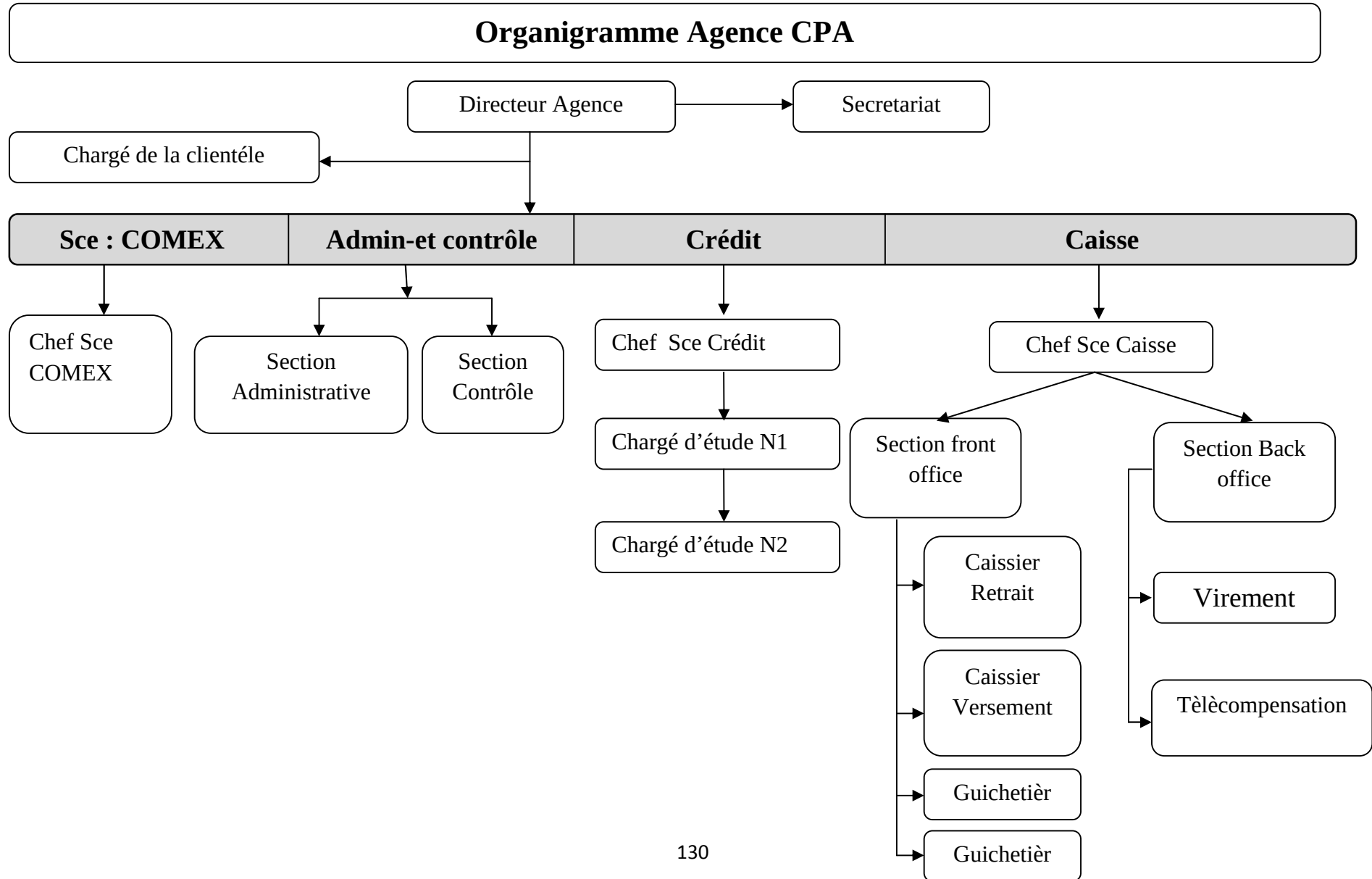
Ses statuts ont été ensuite définis par Ordonnance N° 67-78 du 11 Juillet 1967 en lui confiant pour principales missions la promotion des secteurs du B.T.P.H¹, de la santé et du médicament, du commerce et de la distribution, l'hôtellerie et le tourisme, les médias, la PME/PMI² et l'artisanat. Son patrimoine a été ensuite augmenté par l'intégration des patrimoines de la Banque Algérie-Misr et de la Compagnie Française de Crédit et de Banque.

Avec l'abrogation des textes antérieurs relatifs à la gestion socialiste des entreprises, et la promulgation de la Loi 90.10 du 14 Avril 1990 relative à la Monnaie et au Crédit, le C.P.A, devenu entreprise publique économique a opéré une déspecialisation, par la diversification de son portefeuille client.

Après avoir satisfait aux conditions d'éligibilité prévues par les dispositions de la Banque d'Algérie, le C.P.A a obtenu son agrément du Conseil de la Monnaie et du Crédit le 07 Avril 1997, devenant ainsi la deuxième banque en Algérie à être agréée.

Aujourd'hui, le capital social du CPA s'élève à 48 000 millions de DA et l'Etat demeure le seul propriétaire malgré les intentions de rachat formulées par des groupes étrangers.





Qu'est-ce qu'un crédit

PROMED ?

C'est un Crédit d'investissement à moyen et long terme, destiné au financement de l'achat des équipements de la santé, l'aménagement d'un local, l'achat ou l'aménagement d'un local à usage professionnel, l'achat combiné d'un local et des équipements.

PROMED est destiné aussi bien aux professionnels déjà installés, ainsi qu'aux débutants.

A qui est-il destiné ?

Aux professionnels de la santé (toute personne physique ou morale, disposant d'un agrément).

Médecin généraliste, médecin spécialiste (toutes spécialités), chirurgien dentiste, pharmacien, psychiatre, vétérinaire, psychologue clinicien.

Caractéristiques du crédit

Montant

Achat des équipements

➤ **Si vous êtes déjà installés**
Le montant peut atteindre 90% du prix des équipements, dans la limite de VINGT MILLIONS DA.

➤ **Si vous êtes débutants**
Le montant du crédit peut atteindre 80% du prix des équipements, dans la limite de QUINZE MILLIONS DA.

Achat du local

Le montant du crédit peut atteindre 80% du prix, dans la limite de DIX MILLIONS DA.

Travaux d'aménagement du local

Si vous désirez aménager votre local, nous vous apportons notre concours.

➤ **Si vous êtes propriétaire**
le montant du crédit peut couvrir 100 % du coût des travaux d'aménagement, dans la limite de DEUX MILLIONS DA.

➤ **Si vous êtes locataire**
le montant du crédit peut atteindre de 50 % du coût d'aménagement, dans la limite de CINQ CENT MILLE DA.
(disposant d'un contrat de location de 3 ans minimum).

La Banque

de la

Santé

Achat du local et des équipements

➤ **Si vous êtes déjà installés**
Le financement peut atteindre 80% du prix global, dans la limite de TRENTE MILLIONS DA.

➤ **Si vous êtes débutants**
Le financement peut atteindre 70 % du prix global, dans la limite de VINGT MILLIONS DA.

Période de différé

Elle varie de 06 à 12 mois.

Taux d'intérêt

Variable selon les conditions générales de banque en vigueur.

Durée

La durée du crédit est fixée comme suit :

Pour l'achat du local, la durée peut aller jusqu'à 10 ans.

Pour l'achat des équipements et l'aménagement, la durée peut aller de 03 à 07 ans.

Remboursement

Le remboursement du crédit s'effectue à la fin de chaque trimestre.

Garanties

L'Hypothèque notariée de 1er rang sur le local à financer ou sur un autre bien immobilier, pour lequel le client dispose d'un titre de propriété

Nantissement spécial du matériel ou équipement.

Délégation Assurance Multirisques professionnels.

قرض خاص لتمويل

المهنة الحرة



بنك في الأصحاء إليك

شهادة تثبت سلبية التسجيل في الراه.

تقرير وجود و تقيم / خبر مسلم من مكتب در لسات هندسية معتقد من القرض الشعبي الجزائري.

كثف كهي و تقديري لأشغال التهيئة مسلم من مكتب در لسات معتقد من القرض الشعبي الجزائري.

محط تقديري للإجاز

شراء المعدات

طلب (استمارة) القرض موقع يحدد مبلغ القرض الملتزم و مدة القرض المرغوبة.

نسخة مصداق عليها من الشهادة.

عقد ملكية المحل أو عقد إيجار موقد لمدة ثلاث (03) سنوات على الأقل.

قائمة تقديرية للوسائل التي سيتم شراءها.

بالنسبة للمحتفين المعمرين نشاطهم :

مزايا و جدول حسابات النتائج السنوية المالية الثلاثة الأخيرة و التقديرية، موقعة و تحمل الطابع.

بالنسبة للمعتمدين :

المزايا الإقتصادية و جدول حسابات النتائج التقديرية.

مديرية التسويق و الإتصال

36. شارع حريشاد (شارع مولدورساق) الجزائر

الهاتف : 021 43 41 72 / الفاكس : 021 43 26 04

موقع الويب : www.cpa-bank.com

البريد الإلكتروني : info@cpa-bank.com

ماي 2007

تكوين الملف

شراء أو تهيئة محل

طلب (استمارة) القرض موقع يحدد مبلغ القرض الملتزم و مدة القرض المرغوبة.

إعتماد أو قرار التصويب المسلم من الوزارة المختصة.

شراء محل جديد

قرار المنح موقع من العقول العقاري.

شراء محل قديم

نسخة مصداق عليها من عقد ملكية المحل موقد أو عقد بيع من مصلحة أملاك الدولة.

نسخة مصداق عليها من وعد بائع موقد نصف بدقة المحل و كذا مبلغ التحويل.

شهادة تثبت سلبية التسجيل في الراه.

تقرير وجود و تقيم / خبر مسلم من مكتب در لسات هندسية معتقد من القرض الشعبي الجزائري.

تهيئة المحل

نسخة مصداق عليها من عقد الملكية موقد للمحل و عقد البيع من مصلحة أملاك الدولة أو عقد إيجار

الشراء المزدوج (المحل و المعدات)

قد يصل المبلغ إلى (70%) من كلفة المشروع، في حدود عشرة ملايين دينار جزائري.

المدة

قد تصل المدة إلى غاية عشر (10) سنوات عند شراء المحل و الشراء المزدوج.

كما قد تصل المدة إلى غاية خمس (05) سنوات عند شراء المعدات و تجهية المحل.

نسبة القو اند

نسبة القو اند متغيرة حسب الشروط العامة للبنك السارية المفعول.

فترة التأجيل

يمكن لفترة التأجيل أن تتراوح من ستة (06) أشهر إلى اثني عشر (12) شهرا.

التسديد

يتم تسديد القرض عند نهاية كل ثلاثي.

الضمانات المطلوبة

الرهن الموثق للصنف الأول على المحل الممول أو على عتار آخر يملكه الزبون سند ملكيته.

الرهن الحيزي الخاص بالمعدات.

توقيع التأمين متعدد الأخطار المهنية.

خصائص القرض

المبلغ

قد يصل المبلغ إلى ثمانين بالمائة (80%) من سعر المحل، في حدود ثمانية ملايين دينار جزائري.

شراء محل

أنشطة تجهية المحل

إنا كنت مالكا :

قد يصل المبلغ إلى مائة بالمائة (100%) من كلفة الكنف المقدم و المهد من طرف خبير معتمد من القرض الشعبي الجزائري في حدود مليوني دينار جزائري.

إنا كنت مستأجرا :

قد يصل المبلغ إلى خمسين بالمائة (50%) من كلفة الكنف، في حدود سبعة ملايين دينار جزائري. (توفر عقد إيجار يغطي كل فترة القرض).

شراء المعدات

قد يصل المبلغ إلى (70%) من السعر الإجمالي للمعدات، في حدود أربعة ملايين دينار جزائري.

ما هو هذا القرض ؟

هو قرض استثمار على المدى البعيد و المتوسط، مخصص لتمويل :

- شراء المعدات؛
- شراء أو تجهية محل ذو طابع مهني؛
- الشراء المزدوج للمحل و المعدات.

هذا القرض مخصص أيضا للمحترفين الذين يمارسون نشاطهم و يرغبون في تطويره و كذا للمبتدئين.

مخصص لمن ؟

هو مخصص للمحترفين و الضباط العموميين الذين يمارسون نشاطا بصفة مستقلة، و الذين يثبتون قدرتهم على التمويل الذاتي.

- خبير في الحاسبة - محافظ البيع بالمراد العلني
- الموثق - المحضر القضائي - الهامي
- الوكيل العام لشركة التأمين
- المهندس المعماري - إخصاصي بالمساحة
- المستشار أو الخبير في المبادئ التقنية أو الاقتصادية ...

Le micro crédit (dispositif ANGEM)

Le micro crédit est un prêt de petit montant accordé à des catégories de citoyens sans revenus et/ou disposant de petits revenus instables et irréguliers. Ceux-ci assureront le remboursement, grâce aux revenus générés par l'activité, objet du financement.

Il vise l'intégration économique et sociale des citoyens ciblés à travers la création d'activités, y compris à domicile, par l'acquisition de petits matériels. Ces projets sont financés par un crédit à court ou moyen terme.

Conformément au décret présidentiel N°04-13 du 22 janvier 2004, le demandeur de ce crédit doit remplir certaines conditions, afin de bénéficier des mesures d'éligibilité au dispositif micro crédit. Il doit, notamment :

- Disposer d'une attestation d'éligibilité aux avantages consentis dans le cadre du micro crédit, délivrée par l'ANGEM³ ;
- Etre âgé de 18 ans et plus ;
- Etre sans revenus ou disposer de petits revenus instables et irréguliers ;
- Avoir une résidence fixe,
- Posséder un savoir-faire en relation avec l'activité projetée ;
- Ne pas avoir bénéficié d'une autre aide à la création d'activité ;
- Disposer d'un apport personnel en numéraire.

Le montant des investissements doit être entre 50 000 DA et 400 000 DA.

- Si l'investissement est supérieur à 50 000 DA et égal ou inférieur à 100 000 DA, la banque financera 95% du montant, le reste sera apporté par le client ;
- Si l'investissement est supérieur à 100 000 DA et égal ou inférieur à 400 000 DA, la banque financera 70%, l'ANGEM 25% (prêt non rémunéré).

La durée de remboursement du crédit est comprise entre un (01) et cinq (05) ans, quant à la période de différé, celle-ci varie entre six (06) et douze (12) mois.

الملحق رقم (07): قائمة أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص
(1)	أ. أبو الريحان فاروق	علوم التسيير
(2)	أ. لطرش جمال	علوم اقتصادية
(3)	أ. عاشوري نعيم	علوم اقتصادية
(4)	أ. حيمر حمود	علوم اقتصادية
(5)	أ. كنيذة زليخة	علوم اقتصادية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي لميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
شعبة علوم التسيير
تخصص مالية وبنوك



إشهاد

تحية طيبة و بعد،،،

في إطار إعداد مذكرة الماستير تخصص مالية وبنوك الموسومة بفعالية نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمدينة ميلة.

أرجو التكرم بقراءة فقرات الاستبيان و الإجابة عليها بموضوعية و دقة، واختبار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي، لما لها من أثر مهم للوصول إلى نتائج دقيقة يمكن الاستفادة منها مستقبلا.

كما أود أن أحيطكم علما بأن إجاباتكم سوف تستخدم بأمانة ولأغراض البحث العلمي فقط.

وسنكون شاكرين لكم على حسن تعاونكم معنا

إشراف الأستاذ

قرين ربيع

إعداد الطالبة

بن رجم سميرة

ملاحظة : يرجى التكرم بالإجابة على كافة الأسئلة بوضع علامة (x) في المكان المناسب .

المحور الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

1. الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر : ☐ أقل من 29 سنة ☐ 30 إلى 39 سنة ☐ 40 إلى 49 سنة ☐ 50 سنة فأكثر
3. المستوى الوظيفي: ☐ إطار سامي ☐ إطار ☐ عون تحكم
4. الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 15 سنوات ☐ من 15 سنة فأكثر
5. المؤهل العلمي : ☐ جامعي ☐ تكوين مهني ☐ بكالوريا ☐ بدون مؤهل

المحور الثاني: بيانات الدراسة

أولا : نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات					
الرقم	العبرة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما
1.	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها				
2.	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات بالموثوقية				
3.	المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل				
4.	نظام المعلومات البنكي يقدم معلومات دقيقة				
5.	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي بالمرونة حيث تتكيف مع السياسة المنتهجة من طرف البنك				
6.	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات البنكي شاملة لكل الحلول الممكنة				
7.	يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب				
8.	يتصف نظام المعلومات البنكي بالحدثة				

ثانيا : نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك						
الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق
9.	تمكن نظم المعلومات البنكية الحصول على المعلومات بأقل التكاليف					
10.	تسهل نظم المعلومات البنكية التدفق السلس للمعلومات بين الأقسام والمصالح					
11.	توفر نظم المعلومات البنكية التكامل والتنسيق بين مهام ووظائف الأقسام					
12.	يوفر نظام المعلومات البنكي البدائل الملائمة لإتخاذ القرارات المالية					
13.	يتيح نظام المعلومات للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم					
14.	يساعد نظام المعلومات على تحسين فاعلية العمل البنكي					
ثالثا: نظم المعلومات من حيث الحد من مخاطر الائتمان						
الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق
15.	يوفر نظام المعلومات البنكي مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الائتمان					
16.	يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل طالب الائتمان					
17.	تستند تقديرات مخاطر الائتمان البنكي على معلومات عالية الجودة يوفرها النظام					
18.	يضمن نظام المعلومات البنكي سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الائتمان					
19.	يساعد نظام المعلومات على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان عند وقوعها					
20.	يساعد نظام المعلومات البنكي الإدارة في ترشيد القرار الائتماني ما يقلل من حدوث الخطر					
رابعا : نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان						
الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق
21.	يستطيع نظام المعلومات البنكي مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان					

					يضمن نظام المعلومات البنكي رقابة الضمانات المقدمة وتقدير مدى صلاحيتها	22.
					يقوم نظام المعلومات البنكي بأعداد سلم للتسهيلات الائتمانية وفق آجال سدادها	23.
					يعتمد نظام المعلومات على تقنيات الحاسب الآلي في الرقابة على العملاء طالبي الائتمان	24.
					يحتوي نظام المعلومات على مميزات رقابية تعمل على حماية المعلومات و تقليل الأخطاء	25.
					يضمن نظام المعلومات البنكي الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية	26.

الملحق رقم (09): إختبار التوزيع الطبيعي 1_sample Kolmogorov Smirnov

— البعد الأول: نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		k_s1
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	34,3333
	Std. Deviation	5,82109
Most Extreme	Absolute	,212
Differences	Positive	,178
	Negative	-,212
Kolmogorov-Smirnov Z		1,163
Asymp. Sig. (2-tailed)		,134
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

— البعد الثاني: نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		k_s2
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	24,6333
	Std. Deviation	5,82198
Most Extreme	Absolute	,258
Differences	Positive	,178
	Negative	-,258
Kolmogorov-Smirnov Z		1,416
Asymp. Sig. (2-tailed)		,036
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

— البعد الثالث: نظم المعلومات من حيث الحد من مخاطر الائتمان

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		k_s3
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	23,6333
	Std. Deviation	4,95137
Most Extreme	Absolute	,196
Differences	Positive	,099
	Negative	-,196
Kolmogorov-Smirnov Z		1,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		,198
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

— البعد الرابع: نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		k_s4
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	25,7000
	Std. Deviation	4,34027
Most Extreme	Absolute	,202
Differences	Positive	,161
	Negative	-,202
Kolmogorov-Smirnov Z		1,106
Asymp. Sig. (2-tailed)		,173
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

الملحق رقم (10): إختبار معامل cronbach Alpha ألفا كرونباخ

Reliability Statistics		نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات
Cronbach's Alpha	N of Items	
,829	8	

Reliability Statistics		نظم المعلومات من حيث تفعيل أنشطة البنك
Cronbach's Alpha	N of Items	
,878	6	

Reliability Statistics		نظم المعلومات من حيث الحد من مخاطر الائتمان
Cronbach's Alpha	N of Items	
,716	6	

Reliability Statistics		نظم المعلومات من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان
Cronbach's Alpha	N of Items	
,722	6	

الملحق رقم (11): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لكل فقرة

Descriptives

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي مرتبة ومنسقة بحيث يسهل فهمها	4.5000	.97379	30
تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات بالموثوقية	4.3667	.88992	30
المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل	4.2667	1.14269	30
نظام المعلومات البنكي يقدم معلومات دقيقة	4.2000	1.03057	30
تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات البنكي بالمرونة حيث تتكيف مع السياسة المنتهجة من طرف البنك	4.4000	.96847	30
المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات البنكي شاملة لكل الحلول الممكنة	4.2000	1.18613	30
يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	4.3333	1.02833	30
يتصف نظام المعلومات البنكي بالحدثة	4.0667	1.33735	30
تمكن نظم المعلومات البنكية الحصول على المعلومات بأقل التكاليف	3.9333	1.28475	30
تسهل نظم المعلومات البنكية التدفق السلس للمعلومات بين الأقسام والمصالح	4.5333	1.13664	30
توفر نظم المعلومات البنكية التكامل والتنسيق بين مهام ووظائف الأقسام	4.1000	1.21343	30
يوفر نظام المعلومات البنكي البدائل الملائمة لإتخاذ القرارات المالية	3.9333	1.36289	30
يتيح نظام المعلومات للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم	4.1333	1.07425	30
يساعد نظام المعلومات على تحسين فاعلية العمل البنكي	4.0000	1.28654	30
يوفر نظام المعلومات البنكي مؤشرات التنبؤ بالمخاطر الناجمة عن الائتمان	3.6000	1.58875	30
يحافظ النظام على سرية الاتصالات والعمليات الخاصة بالعميل طالب الائتمان	4.2000	.92476	30
تستند تقديرات مخاطر الائتمان البنكي على معلومات عالية الجودة يوفرها النظام	3.7333	1.33735	30
يضمن نظام المعلومات البنكي سرعة التعامل مع أي رصد لبوادر مخاطر الائتمان	4.0333	1.27261	30
يساعد نظام المعلومات على توزيع المهام وتحديد الصلاحيات بسرعة لاحتواء مخاطر الائتمان عند وقوعها	4.0667	1.20153	30
يساعد نظام المعلومات البنكي الإدارة في ترشيد القرار الائتماني ما يقلل من حدوث الخطر	4.0000	1.28654	30
يستطيع نظام المعلومات البنكي مراقبة تنفيذ عملية منح الائتمان	4.2667	.98027	30
يضمن نظام المعلومات البنكي رقابة الضمانات المقدمة وتقدير مدى صلاحيتها	3.6333	1.69143	30
يقوم نظام المعلومات البنكي بإعداد سلم للتسهيلات الائتمانية وفق آجال	4.5333	.93710	30

سدادها			
يعتمد نظام المعلومات على تقنيات الحاسب الآلي في الرقابة على العملاء طالبي الائتمان	4.2000	1.15669	30
يحتوي نظام المعلومات على مميزات رقابية تعمل على حماية المعلومات و تقليل الأخطاء	4.6000	.81368	30
يضمن نظام المعلومات البنكي الالتزام بتطبيق القوانين الصادرة عن الهيئات الرقابية	4.4667	.89955	30

الملحق رقم (12): إختبار (T) للفرضية الاولى HO_1

One-Sample Statistics				
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
information	30	34,3333	5,82109	1,06278

One-Sample Test

Test Value = 3

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
information	29,482	29	,000	31,33333	29,1597 33,5070

الملحق رقم (13): إختبار (T) للفرضية الثانية HO_2

One-Sample Statistics				
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
effcation	30	24,6333	5,82198	1,06294

One-Sample Test

Test Value = 3

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
effcation	20,352	29	,000	21,63333	19,4594 23,8073

الملحق رقم (14): إختبار (T) للفرضية الثالثة HO₃

One-Sample Statistics				
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
risques	30 23,6333	4,95137	,90399	

One-Sample Test

Test Value = 3

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
risques	22,825	29	,000	20,63333	18,7845 22,4822

الملحق رقم (15): إختبار (T) للفرضية الاولى HO₄

One-Sample Statistics				
N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
control	30 25,7000	4,34027	,79242	

One-Sample Test

Test Value = 3

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
control	28,646	29	,000	22,70000	21,0793 24,3207