



جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية
التخصص: اقتصاد نقدي ومالي

بعنوان

فعالية نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك
دراسة حالة بنك الخارجي بعين تموشنت

تحت إشراف :
أ. د. زدون جمال

من إعداد:
- بلغماري أميرة جيهان

نوقشت يوم/..../....

أعضاء لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
بو علي عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
زدون جمال	أستاذ التعليم العالي	مشرفا
جديدن لحسن	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا

السنة الجامعية 2025/2024

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ



شكر والعرفان

سبحانك اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم فالشكر و الحمد لله تعالى
الذي وفقني في انجاز هذا العمل وأسأله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم وأن يوفقني لما يحبه
ويرضاه في الدنيا والآخرة

أتقدم بالشكر الجزيل وعظيم التقدير للأستاذ المشرف زدون جمال الذي لم يتخل عن دعمه لي
بالتوجيه والنصائح طيلة إنجاز هذا البحث وأسأل الله أن يجعله في ميزان حسناته
وإلى كل أفراد عائلتي و خاصة أمي حفظها الله.

الإهداء

كم يسعدني أن اهدي هذا العمل المتواضع

إلى:

* إلى أمي العزيزة حفظها الله وإلى روح أبي الطاهرة رحمة الله عليه

* إلى جميع أفراد عائلتي (وسيلة، إيمان، محمد رياض، سارة)، وأحفاد العائلة ميرال؛ اسراء؛ مجيد؛

ملاك؛ مهدي

* كل أساتذتي الكرام وجميع من أشرفوا على تعليمي في مقاعد الدراسة

إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل.

أميرة

الملخص:

هدفت هذه المذكرة إلى دراسة مدى فعالية نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك، من خلال دراسة النظرية لنظم المعلومات والبنوك هذا فيما يخص الجانب النظري وتطرقنا الى تحليل واقع استخدام هذه النظم في بنك الخارجي بعين تموشنت كحالة تطبيقية. وقد تم اعتماد منهج وصفي تحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال مقابلات واستبيانات موجهة للعاملين والإدارة. وأظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا واضحًا لاستخدام نظم المعلومات على:

- تسريع المعاملات البنكية.
- تحسين جودة الخدمات.
- تسهيل الوصول إلى البيانات وتحليلها بدقة

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، الأداء البنكي، تكنولوجيا المعلومات.

Abstract:

This thesis aimed to study the effectiveness of information systems in improving the performance of banks. The theoretical part focused on the study of information systems and banking operations, while the practical part involved analyzing the actual use of these systems at the Banque Extérieure in Aïn Témouchent as a case study.

A descriptive and analytical methodology was adopted, with data collected through interviews and questionnaires directed at employees and management. The results showed a clear positive impact of using information systems on:

- Accelerating banking transactions.
- Improving the quality of services.
- Facilitating access to data and enabling accurate analysis.

KEYWORDS: □ Information System ، Banking Performance ، Information Technology

قائمة المحتويات

أ	شكر والعرفان
ب	الإهداء
ج	قائمة المحتويات
و	قائمة الأشكال
ز	قائمة الجداول
1	مقدمة عامة

الفصل الأول:

المقاربة النظرية لنظم المعلومات والبنوك

6	مقدمة الفصل
7	المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات والبنوك
7	المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات وموارده وأهم وظائفه
10	المطلب الثاني: دور المعلوماتية في تطوير نظم المعلومات وقياس فعاليته
11	المطلب الثالث: عموميات حول البنوك
17	المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة البنكية و مستوياتها وأهميتها و مزاياها
22	المبحث الثاني: العلاقة بين نظم المعلومات والبنوك
22	المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات البنكية
23	المطلب الثاني: مميزات وخصائص نظام المعلومات البنكي
24	المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات البنكية
28	المطلب الرابع: أهداف نظم المعلومات البنكي و تحدياته
30	المبحث الثالث: دراسات سابقة
36	خاتمة الفصل

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي

- 39 ----- المبحث الأول: تقديم عام للبنك محل الدراسة:
- 39 ----- المطلب الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري "BEA"
- 41 ----- المطلب الثاني: تطور البنك الجزائري الخارجي
- 41 ----- المطلب الثالث: مهام ووظائف البنك الخارجي الجزائري
- 43 ----- المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية:
- 43 ----- المطلب الأول: أدوات جمع وتحليل البيانات
- 43 ----- المطلب الثاني: متغيرات الدراسة:
- 44 ----- المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة :
- 44 ----- المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان:
- 44 ----- المطلب الأول: تحليل محور البيانات الشخصية في الإستبانة:
- 48 ----- المطلب الثاني: تحليل محور البيانات حول أهمية نظام المعلومات و مدى معرفة الموظفين به
- 61 ----- المطلب الثالث: تحليل البيانات من حيث التدريب على استخدام نظام المعلومات
- 64 ----- المطلب الرابع: تحليل البيانات من حيث امن المعلومات
- 71 ----- خاتمة الفصل
- 73 ----- خاتمة عامة
- 78 ----- قائمة المصادر والمراجع
- 86 ----- الملاحق

قائمة الأشكال

- الشكل 01-01-01- أصناف البنوك ----- 13
- الشكل رقم (1.3) هيكل بنك الخارجي الجزائري----- 42
- الشكل رقم (1-3): رسم بياني للمناصب الوظيفية----- 45
- الشكل رقم (2-3): رسم بياني لعدد سنوات الخبرة ----- 46
- الشكل رقم (3-3): رسم بياني لنوع الوظائف ----- 48
- الشكل رقم (4-3): رسم بياني حول تطور نظام المعلومات ----- 49
- الشكل رقم (5-3): توزيع أفراد العينة من حيث تجنب الأخطاء ----- 50
- الشكل رقم (6-3): الاعتماد على نظم المعلومات ----- 52
- الشكل رقم (7-3): رسم بياني حول الجودة----- 53
- الشكل رقم (8-3): رسم بياني حول سرعة المعلومات ----- 54
- الشكل رقم (9-3): رسم بياني حول التنسيق ----- 55
- الشكل رقم (10-3): رسم بياني حول التنسيق----- 56
- الشكل رقم (11-3): رسم بياني حول الجهد البدني ----- 57
- الشكل رقم (12-3): رسم بياني حول الهدف من استخدام نظم المعلومات----- 58
- الشكل رقم (13-3): رسم بياني حول توفر البرامج----- 61
- الشكل رقم (14-3): رسم بياني حول شفافية المعلومات ----- 66
- الشكل رقم (15-3): رسم البياني حول الاعطاب ----- 65
- الشكل رقم (16-3) توزيع أفراد العينة من حيث نوع المخاطر----- 69

قائمة الجداول

- 45-----الجدول رقم (3-1): توزيع أفراد العينة من حيث الوظيفة
- 46-----الجدول رقم (3-2): توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة
- 47-----الجدول رقم (3-3): توزيع أفراد العينة من حيث نوع الوظائف
- 49-----الجدول رقم (3-4): توزيع أفراد العينة من حيث الجودة
- 50-----الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد العينة من حيث تجنب الأخطاء
- 51-----الجدول رقم (3-6): توزيع أفراد العينة من حيث الاعتماد
- 52-----الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد العينة من حيث الجودة
- 53-----الجدول رقم (3-8): توزيع أفراد العينة من حيث السرعة
- 54-----الجدول رقم (3-9): توزيع أفراد العينة من حيث عملية التنسيق
- 55-----الجدول رقم (3-10): توزيع أفراد العينة من حيث الأداء
- 56-----الجدول رقم (3-11): توزيع أفراد العينة من حيث الجهد البدني
- 57-----الجدول رقم (3-12): توزيع أفراد العينة من حيث مردودية العمل
- الجدول رقم (3-13): تحليل العينة من حيث الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات في العمليات المصرفية
- 58-----
- 59-----الجدول رقم (3-14): تحليل العينة من حيث نظام المعلومات ودوره في تقليل التكاليف
- 60-----الجدول رقم (3-15): تحليل العينة من حيث هل يتوفر البنك على البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات
- 62-----الجدول رقم (3-16): توزيع أفراد العينة من حيث التعقيد
- 62-----الجدول رقم (3-17): توزيع أفراد العينة من حيث كفاية التدريب
- 63-----الجدول رقم (3-18): توزيع أفراد العينة من حيث ثمالة التدريب
- 64-----الجدول رقم (3-19): توزيع أفراد العينة من حيث مدة التدريب
- 65-----الجدول رقم (3-20): توزيع أفراد العينة من حيث الإعطاب

- الجدول رقم (3-21) توزيع أفراد العينة من حيث شفافية المعلومات -----66
- الجدول رقم (3-22) توزيع أفراد العينة من حيث الأمن -----67
- الجدول رقم (3-23) توزيع أفراد العينة من حيث تغيير المعلومات -----67
- الجدول رقم (3-24) توزيع أفراد العينة من حيث تسجيل المعلومات -----68
- الجدول رقم (3-25) توزيع أفراد العينة من حيث نوع المخاطر -----68
- الجدول رقم (3-26) توزيع أفراد العينة من حيث استرجاع المعلومات -----70
- الجدول رقم (3-27) تحليل العينة من حيث الامن و السرية التامة -----70

مقدمة عامة

مقدمة عامة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية هائلة أحدثت تحولات جذرية في أساليب تسيير المؤسسات بمختلف أنواعها، حيث أصبحت المعلومة تمثل أحد أهم الموارد الاستراتيجية، لا تقل أهمية عن الموارد المالية أو البشرية. وفي ظل هذه البيئة المتغيرة، برز نظام المعلومات كوسيلة فعالة وضرورية لدعم التسيير واتخاذ القرار الرشيد، خاصة في المؤسسات التي تتطلب مستويات عالية من الدقة والسرعة والموثوقية، على غرار القطاع البنكي.

فالتحول الرقمي الذي يشهده العالم، والتوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية، والاحتياجات المتزايدة للزبائن، جعلت من الضروري اعتماد نظم معلومات حديثة وفعالة تُمكن من التسيير الذكي للمعلومات وتحسين من نوعية الخدمات المقدمة. إن القطاع البنكي يُعد من أكثر القطاعات اعتماداً على التكنولوجيا والمعلومات، نظراً لما يتطلبه من معالجة لحجم كبير من البيانات بشكل آلي، واتخاذ قرارات سريعة مبنية على معطيات دقيقة، خاصة في ظل المنافسة الشديدة وارتفاع سقف توقعات العملاء.

أصبحت نظم المعلومات في عصرنا الحالي ركيزة أساسية في دعم القرارات وتحسين الأداء داخل المؤسسات، لا سيما في القطاع البنكي الذي يشهد منافسة متزايدة وتطوراً تكنولوجياً مستمراً. لقد أصبحت فعالية نظم المعلومات عاملاً حاسماً في تحقيق الكفاءة والسرعة والدقة في العمليات البنكية، من خلال تسهيل معالجة البيانات وتخزينها وتدفقها بطريقة تُمكن من الوصول إلى المعلومة في الوقت المناسب، وبالتالي الرفع من أداء المؤسسات البنكية وتعزيز قدرتها التنافسية.

وانطلاقاً من هذه الأهمية، جاءت دراستنا الموسومة بـ "فعالية نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك - دراسة على مستوى البنك الخارجي عين تموشنت -" لتسلط الضوء على مدى مساهمة نظم المعلومات في تحسين أداء هذا البنك، من خلال التطرق إلى الجوانب النظرية المتعلقة بمفهوم نظم المعلومات ودورها داخل المؤسسات البنكية، ثم الانتقال إلى دراسة ميدانية تعتمد على جمع وتحليل آراء موظفي البنك الخارجي لعين تموشنت.

إشكالية الدراسة:

انطلاقاً مما سبق، تتحدد إشكالية بحثنا في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما مدى فعالية نظام المعلومات في تحسين أداء بنك الخارجي لولاية عين تموشنت؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- ماهي المكونات الأساسية لنظام المعلومات؟
- كيف يؤثر نظام المعلومات في جودة الخدمات البنكية المقدمة؟
- ما هي التحديات التي تواجه نظام المعلومات المصرفي؟

فرضيات الدراسة:

- إن أسس نظم المعلومات هي المصدر الرئيسي لتزويد متخذي القرار بالمعلومات الدقيقة
- يساهم نظام المعلومات بشكل رئيسي في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية نحو تحقيق أهدافها المسطرة من خلال توفير المعلومات اللازمة.
- إن عملية تطبيق نظام المعلومات فعال المحقق لمستوى أداء عالي بالمؤسسات البنكية يعتمد على نوع الأجهزة والبرمجيات واليد العاملة إضافة إلى تحقيق أمن المعلومات وتقليل التكلفة

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذا البحث من خلال الدور المحوري الذي تلعبه نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار وتحسين الأداء البنكي، حيث تسعى هذه الدراسة إلى تقديم تصور واضح حول فعالية نظام المعلومات داخل مؤسسة مالية حيوية، مما قد يساهم في تقديم اقتراحات عملية لتحسينه. كما أن الموضوع يكتسي أهمية أكاديمية من خلال إثراء الرصيد العلمي في مجال نظم المعلومات البنكية.

أهداف الدراسة:

- التعرف على المفاهيم العامة لنظم المعلومات ووظائفها وأهميتها.
- تحليل واقع نظام المعلومات بالبنك الخارجي لعين تموشنت.
- قياس أثر نظام المعلومات على تحسين أداء الموظفين والخدمات.
- تقديم مجموعة من التوصيات لتحسين فعالية النظام المعلوماتي في البنوك.

حدود الدراسة:

حدود مكانية: تم اجراء الدراسة ميدانيا على مستوى وكالة البنك الخارجي الجزائري بولاية عين تموشنت ولا تشمل باقي فروع البنك او فروع أخرى.

حدود زمانية: تتعلق الدراسة بالفترة الممتدة بين 2025/2024، والتي من خلالها تم جمع البيانات وتحليلها.

أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع لعدة اعتبارات أهمها:

أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي بتكنولوجيا والقطاع المصرفي
- رغبة في فهم كيف يمكن لنظم المعلومات في مواجهة التحديات في ظل التحول الرقمي
- تعزيز المؤهلات المستقبلية والخبرة في مجال القطاع المصرفي

أسباب موضوعية:

- ارتباط الموضوع بمجال التخصص
- يشهد العالم تطورات تكنولوجية غير مسبوقه والبنوك بحاجة إلى مواكبة هذه التطورات
- نظام المعلومات خط دفاع الأول في ظل تزايد التهديدات السيبرانية بسبب الاعتماد على الأنظمة الرقمية
- تزايد المنافسة بين البنوك التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية *fintech*

المنهج المتبع:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قمنا بتوظيف المفاهيم الأساسية المتعلقة بنظم المعلومات وأداء البنوك، ثم انتقلنا إلى التحليل الميداني اعتماداً على أداة الاستبيان، مع الاستعانة بأسلوب الملاحظة والاستنتاج لتحليل النتائج المتحصل عليها.

هيكل البحث:

قسمنا دراستنا الى فصلين حيث تناولنا في الفصل الأول "المقاربة النظرية لنظم المعلومات والبنوك " حيث وضحنا في هذا الفصل مفاهيم حول نظام المعلومات والبنوك والعلاقة بينهم.

أما الفصل الثاني وهو الفصل التطبيقي لهذه الدراسة حيث تناولنا دراسة حالة بنك الخارجي لولاية عين تموشنت وتطرقنا إلى تعريف بالبنك الخارجي وهيكله التنظيمي وتسليط الضوء على فعالية نظام المعلومات في تحسين أداء هذا البنك.

الفصل الأول:

المقاربة النظرية لنظم المعلومات والبنوك

مقدمة الفصل

لم يعد القطاع المصرفي اليوم مجرد مجموعة من المؤسسات المالية التي تتعامل مع النقد والمعاملات التقليدية. لقد أصبح قلب الاقتصاد الرقمي النابض، متأثرًا بعمق وبسارع غير مسبوق بالثورة التكنولوجية. في هذا السياق، لم تعد نظم المعلومات مجرد أدوات مساعدة، بل غدت العمود الفقري الذي يركز عليه الوجود البنكي الحديث، من أصغر العمليات اليومية إلى أكبر القرارات الإستراتيجية. إن قدرة البنوك على جمع، معالجة، تحليل، وتأمين كميات هائلة من البيانات هي ما يميزها ويحدد مدى قدرتها على التنافس والنمو في بيئة عالمية متغيرة.

كما أن الارتباط الوثيق بين نظم المعلومات والقطاع البنكي ليس محض صدفة، بل هو نتيجة حتمية للتحديات والفرص التي يواجهها هذا القطاع. فمن جهة، البيئة التنافسية الشديدة، وتزايد توقعات العملاء، والحاجة إلى الامتثال للوائح التنظيمية الصارمة، ضرورة تبني حلول تقنية متقدمة. ومن جهة أخرى، توفر نظم المعلومات فرصًا غير مسبوقة للابتكار في المنتجات والخدمات المصرفية، وتحسين كفاءة العمليات، وتوسيع نطاق الوصول إلى الأسواق.

إن البنوك التي تتبنى وتستثمر بفاعلية في نظم المعلومات هي تلك التي تنجح في تقديم خدمات مبتكرة، وتخصيص المنتجات للعملاء، وتحسين كفاءة العمليات الداخلية، والأهم من ذلك، بناء ميزة تنافسية مستدامة. إن التحديات المتزايدة مثل الأمن السيبراني، والتوقعات المتغيرة للعملاء، والامتثال التنظيمي الصارم، كلها تؤكد على الدور المحوري الذي تلعبه نظم المعلومات في الحفاظ على استمرارية ونمو القطاع المصرفي.

يهدف هذا الفصل إلى الخوض في المقاربة النظرية لنظم المعلومات والبنوك، مستكشفًا الأطر والمفاهيم التي تفسر هذا التفاعل المعقد. سنقوم بتحليل كيفية تصميم، تنفيذ، وإدارة نظم المعلومات بما يتناسب مع خصوصية البيئة البنكية. من خلال استعراض النماذج النظرية الأساسية وتطبيقاتها العملية، نسعى إلى تقديم فهم عميق للدور الاستراتيجي لنظم المعلومات في تشكيل مستقبل القطاع المصرفي، وكيف يمكن للبنوك استغلال هذه التقنيات لتحقيق أهدافها المالية والتنموية في عالم يزداد رقمية.

المبحث الأول: ماهية نظام المعلومات والبنوك

يستخدم الكثير مفهوم النظام بصورته المطلقة والعامّة في الوقت الذي يجب استخدام المفاهيم في مواقفها الصحيحة والدقيقة، لذا يجب تحديد مفهوم النظام لأنه ينتشر بشكل واسع ويرتبط بمجالات مختلفة.

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات وموارده وأهم وظائفه

1- تعريف النظام:

توضح مفاهيم النظام حقل أنظمة المعلومات؛ وهناك العديد من الحقول العلمية التي تستخدم مصطلح النظام كمصطلح مهم أو كأسلوب معقول لتوضيح الظواهر التي يتوجب على الحقل أن يتعامل معها؛ ولكن معرفة مفاهيم النظام مهمة لتعرف على تطوير نظام المعلومات وتقنيته وتطبيقاته وإدارته. (الصباغ، 2000)

تعريف الأول: ما هو النظام (system)؟ ببساطة يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة أو المتداخلة ويمكننا التعرف على العديد من النظم في حقول العلوم البيولوجية والفيزيائية والتكنولوجية والمجتمعات الإنسانية؛ وهذا يشمل نظام المجموعة الشمسية؛ والنظام البيولوجي لجسم الإنسان والنظام التكنولوجي لمولد الطاقة الكهربائية.

تعريف الثاني: هو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم.

هذا النظام يحتوي على ثلاثة أجزاء متفاعلة رئيسية أو فعاليات هي:

*المدخلات input: وتتعلق بتجميع العناصر التي تدخل إلى النظام لكي تعالج. مثلاً؛ المواد الخام؛ والطاقة؛ والبيانات والجهود البشرية والتي يجب أن تتوفر وتنظم لأغراض المعالجة.

*لمعالجة processing: وهي عمليات تحويلية يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات. من أمثلتها العمليات التصنيعية؛ وعمليات التنفس عند الإنسان؛ والحسابات التي تجرى على البيانات.

*المخرجات output: وتتعلق بنقل العناصر التي انتجت خلال عمليات التحويل إلى الجهات التي تحتاجها. مثلاً المنتجات النهائية والخدمات البشرية؛ المعلومات الإدارية التي يجب أن تنقل إلى مستخدميها.

2- تعريف نظام المعلومات:

يمكن تعريف نظام المعلومات بأنه مجموعة من العناصر التي تتداخل فيما بينها لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات عن موضوع معين بشكل منهجي لإسناد التنظيم والتحكم به والتحليل وتشكيل تصور حالي ومستقبلي واضح عن موضوع قيد البحث كما أن نظم المعلومات هي مجموعة من البرامج التي تستخدم لأرشفة وإدارة وتنظيم البيانات ومعالجتها بإجراءات معينة أنشئت حسب آلية سير العمل في المؤسسة وذلك للحصول على المخرجات النهائية. (عرعر، 2017)

3- موارد نظم المعلومات Resources and Components Information Systems:

يشتمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة، والتي هي: الأفراد (People)، والأجهزة أو المكونات المادية (Hardware)، ثم البرمجيات أو المكونات البرمجية للأنظمة الحاسوبية (Software)، والبيانات (Data) والشبكات (Networks) وبإمكاننا ملاحظة هذه العناصر الخمسة والتميز بينها أثناء العمل، في أي نوع من أنواع نظم المعلومات يواجه الفرد في حياته العملية. وهي العناصر والموارد ضرورية، وتكمل بعضها البعض وتترابط، بشكل يجعل النظام لا يعمل بطريقة فعالة، أو يتكامل بدون واحد منها و هنالك عدة موارد نذكر منها ما يلي : (مدني، 2010)

1. **موارد الأفراد: People Resources** فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات. ومن هؤلاء الأفراد ما نطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين (End Users)، وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام (Specialists Information Systems)
2. **المستخدمين النهائيين، أو المستخدمين (users)** هم الأفراد الذين يستخدمون النظام، أو المعلومات التي ينتجها النظام، والذين يمكن أن يكونوا محاسبين، أو بائعين، أو مهندسين، أو كتبة أو سكرتارية، أو زبائن، أو مديرين. وعلى هذا الأساس فإن معظمنا مستخدمين النظام. أما الاختصاصيين الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظام المعلومات فنياً. ومنهم محللو النظم (Analysts System)، ومطورا البرمجيات (Software Developers)، ومشغلو النظام (System Operators) من العاملين في جوانب الإدارية، والفنية، والروتينية. فمحللو النظم، على سبيل المثال، يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي. ومطورو البرمجيات يؤمنون برامج الحاسوب، في ضوء المواصفات التي يقدمها محلي النظم. ومشغلو النظام يساعدون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات.

3. موارد الأجهزة (**Resource Hardware**): والتي تشمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات. فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشمل على الحواسيب وبقية الأجهزة، بل أيضاً كل الوسائط (Media) والأغراض المنظورة (Tangible Objects) التي تسجل عليها البيانات، من صفحات وقطع من الورق (Paper of Sheet) الذي تستخرج عليه المعلومات إلى الأقراص الممغنطة أو الضوئية (Magnetic or Optical Discs). فمن أمثلتها نظم الحواسيب (Systems Computer)، بمختلف أنواعها، ثم ملحقات الحاسوب (Compute Peripheral)، بمختلف أشكالها، والتي سنأتي على تفاصيلها في فصول أخرى.
4. موارد البرمجيات (**Resources Software**) والتي تشمل على كل ومختلف أنواع الإيعازات والتعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموعات نظم التشغيل، التي توجه المكونات المادية للحاسوب وتسيطر عليها، وتسمى برامج Programs. فهناك برمجيات النظام، مثل برامج نظام التشغيل، الذي يسيطر على نظام الحاسوب، ويقدم الدعم المطلوب له. ثم برمجيات التطبيق، والتي هي برامج توجه إجراءات وعمليات خاصة باستخدامات محددة للحواسيب، من قبل المستخدم النهائي، مثل برامج تحليل المبيعات، وبرامج المرتبات والمستحقات، وبرنامج معالجة الكلمات، التي سنوضحها في فصول لاحقة.
5. موارد البيانات (**Ressources Data**): فالبيانات هي أكثر من أن تكون المواد 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، والأحداث والعناصر الأخرى.
6. موارد الشبكات (**Ressources Network**): التي تشمل تكنولوجيات الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى، ومختلف أنواع الشبكات، مثل الإنترنت، والشبكات الداخلية، والشبكات الخارجية/الإكسترنات، والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة، والعمليات التجارية بكل أنواعها، عبر نظام معلوماتها في المنظمة.

3 _ وظائف نظام المعلومات:

هناك مجموعة من الوظائف الأساسية التي تتم عن طريق نظام المعلومات على اختلاف أنواعها سواء كانت تقليدية أم محوسبة، والتي ذكر منها ما يأتي: (نمر، 2018)

1. إدخال البيانات: إذ لابد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة من مصادرها المتعددة والمتنوعة الداخلية والخارجية وإعدادها عن طريق معالجتها، وتحويلها إلى معلومات، ومن ثم توصيلها، إذ يتم توصيل المعلومات إلى أوساط مادية معينة، مثل الورق، والأقراص المدججة، أو يتم إدخالها مباشرة إلى الحاسوب.
2. تخزين البيانات ومعالجتها: التخزين هي عملية رئيسة من عمليات نظام المعلومات وهي الوظيفة التي يتم فيها حفظ البيانات بصورة منظمة للتوظيف المستقبلي. وهذا يساعد في استخدامها أو استرجاعها بعد أن يتم معالجتها كمنتجات عند الحاجة إليها.
3. إخراج المعلومات بعد المعالجة: ان هدف نظام المعلومات هو إنتاج معلومات مفيدة للمستخدم على شكل تقارير، أو نماذج، أو أشكال إحصائية، أو بيانية، إذ تنقل هذه المعلومات بمختلف أشكالها عن طريق وحدة الإخراج والرقابة على أداء النظام يتوجب على نظام المعلومات توظيف تغذية عكسية حول وحدات الإدخال والإخراج والسيطرة عليها عن طريق مراجعة التغذية العكسية (Feed Back) وتقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادراً على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعية أم لا.

المطلب الثاني: دور المعلوماتية في تطوير نظم المعلومات وقياس فعاليتها:

تلعب المعلوماتية دوراً محورياً في تطوير نظم المعلومات من خلال تحسين جمع البيانات، وتحليلها، وتوظيفها في دعم القرارات. كما يُعدّ قياس فعالية نظام المعلومات أداة أساسية لتقييم مدى تحقيق النظام لأهدافه في دعم القرارات وتحسين الأداء. (ذيب، 2012)

1_ دور المعلوماتية في تطوير نظم المعلومات:

إن التغيرات السريعة والمتزايدة في مختلف الميادين جعل المؤسسة الاقتصادية أمام كم هائل من المعلومات التي يتعين عليها استغلالها، بحيث أصبحت ميزتها التنافسية تعتمد على مدى قدرتها على استغلال هذا الكم الهائل من المعلومات. وقد ساعد التطور الحاصل في التكنولوجيا المعلوماتية في تذليل كثير من الصعاب بفضل المزايا التي وفرتها والمتمثلة على وجه الخصوص في:

- تقليص الوقت اللازم لإنجاز العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات
- السرعة في إرسال المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
- تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات
- زيادة السعة التخزينية للمعلومات.
- المرونة في الاستعمال

ومكنت من تطوير عدة أنظمة فرعية لنظام المعلومات. كما سمح التطور المستمر في المعلوماتية بظهور تقنيات وأساليب جديدة أكثر فعالية في معالجة المعلومات

2- قياس فعالية نظام المعلومات:

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

المطلب الثالث: عموميات حول البنوك

البنوك هي مؤسسات مالية تلعب دوراً أساسياً في الاقتصاد من خلال تقديم خدمات مالية متنوعة مثل حفظ الأموال، منح القروض، وتسهيل عمليات الدفع والتحويل. كما تعمل البنوك كوسيط بين الأفراد والمؤسسات التي تملك فائضاً من الأموال، وبين أولئك الذين يحتاجون إلى تمويل. كما تساهم في دعم الاستقرار المالي وتعزيز النمو الاقتصادي عبر إدارة السيولة وتقديم المشورة المالية والاستثمارية.

الفرع الأول: تعريف البنوك وأصنافها:

1_تعريف البنوك:

التعريف الأول: ((adam BARONE، 2023))

البنك هو مؤسسة مالية مرخصة لقبول الودائع الجارية والادخارية ومنح القروض. كما تقدم البنوك خدمات وصرف العملات والقروض؛ (CDs) وشهادات الإيداع؛ (IRA) ذات صلة مثل حسابات التقاعد الفردية الشخصية وصناديق الودائع الآمنة.

التعريف الثاني: (Vallet, 2024)

البنك هو مؤسسة مالية تقوم بمنح الائتمان وجمع الودائع وتقديم خدمات الدفع لعملائها. هذه الوظائف المختلفة ضرورية لتعريف البنك. وبالتالي إن البنك هو وسيط مالي بين العملاء المحتاجين إلى التمويل والعملاء ذوي القدرة على التمويل فهو يجمع المدخرات ويستخدمها لتلبية احتياجات التمويل للعملاء الاقتصاديين الآخرين. ومع ذلك، يجب أن يكون بمقدوره دائماً إعادة هذه الأموال إلى عملائه وهذا التزام قانوني حتى بالنسبة لهذه الأموال التي يسميها القانون "الأموال العامة القابلة للاسترداد".

من الناحية الاقتصادية، يتمتع البنك بخصوصية أخرى مهمة لديه القدرة على خلق النقود، وهذا يعني أنه يستطيع منح إئتمانات دون الحاجة بالضرورة إلى الاحتفاظ بالمدخرات السابقة واستخدامها. ويتحدث خبراء الاقتصاد عن خلق النقود من العدم.

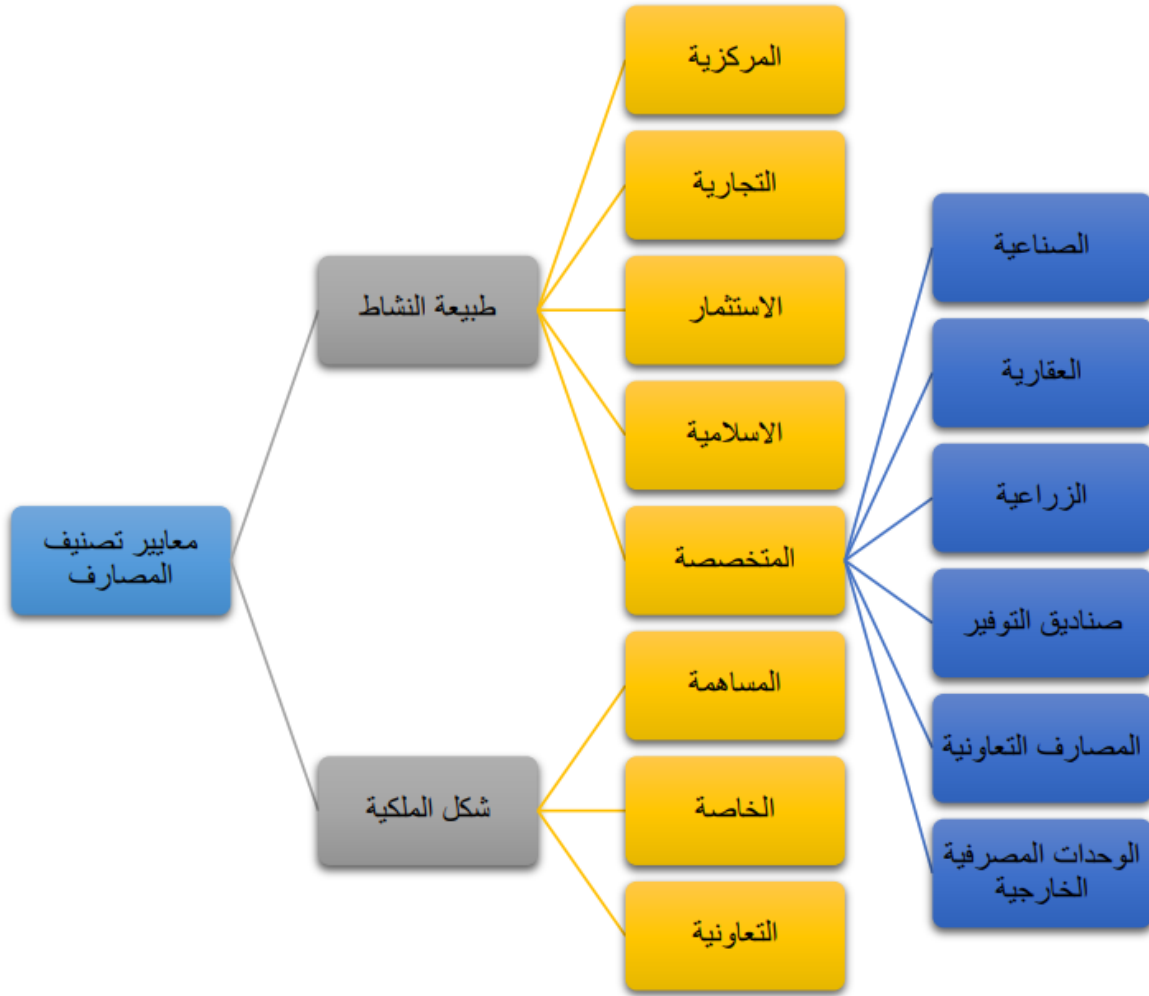
وأخيراً، يقوم البنك بإدارة وسائل الدفع الخاصة بعملائه. وتقدم هذه الخدمة من جهة عبر تزويد عملائها بأموال ائتمانية، ومن جهة أخرى عبر تأمين أنواع أخرى من الدفع سواء بالشيك أو البطاقة المصرفية أو التحويل بشكل خاص.

التعريف الثالث: (cashbee)

البنوك هي كيانات وظيفتها تلقي الودائع ومنح القروض. وفقاً لقانون النقد والمال، فإن البنوك هي كيانات يتمثل نشاطها في تلقي الودائع (المعرفة بأنها "أموال قابلة للسداد من الجمهور") ومنح القروض، أو بلغة أكثر رسمية "منح الاعتمادات". وهذا هو السبب أيضاً في أن مصطلحي "البنك" و"مؤسسة الائتمان" قابلان للتبادل. وبما أن تلقي الودائع من جهة وإقراض الأموال من جهة أخرى هي أنشطة حساسة ومهمة للغاية بالنسبة للاقتصاد، فمن الطبيعي أن تخضع لرقابة دقيقة وتخضع لضوابط صارمة للغاية. وهذا هو السبب أيضاً وراء خضوع النشاط المصرفي لإشراف هيئة الرقابة والقرارات الاحترازية (ACPR)، التي تمنح الموافقات للمؤسسات المصرفية وتراقبها بانتظام. يمكن أن تأخذ هذه البنوك أشكالاً عديدة، تتراوح من بنوك المتبادلة أو التعاونية، مروراً بمؤسسات الائتمان المتخصصة (ECS) واتحادات الائتمان البلدية، إلى البنوك التجارية. يمكنهم تنفيذ جميع العمليات التي تسمى "الخدمات المصرفية"، والتي تشمل، إلى جانب تلقي الودائع وتمديد القروض، خدمات الدفع، والصرف الأجنبي، أو حتى خدمات إدارة الثروات، وتقديم المشورة بشأن عمليات الدمج والاستحواذ، والاكتتاب ووضع الأوراق المالية، مثل السندات أو الأسهم.

2_أصناف البنوك:

تتعدد أصناف البنوك بحسب طبيعة أنشطتها وخدماتها، ولكل صنف دور محدد في النظام المالي يخدم فئات مختلفة من العملاء والقطاعات الاقتصادية والتي سوف نلخصها في الشكل التالي: (المبدع، 2018)



الشكل 01-01- أصناف البنوك

الفرع الثاني: خصائص الخدمة البنكية وأنواعها:

➤ خصائص الخدمة البنكية:

إن من أساسيات المهارات في إتقان من تقديم الخدمات المصرفية هي إدراك موظفي البنك في خط المواجهة، أي المتصلين مباشرة بالعملاء في البنك، للطبيعة المتميزة للخدمة بصفة عامة، وخصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة. وتقسم الخدمات المصرفية بما يلي: (محمد، 2022)

1. **اللاملموسة:** وهي الفرق بين السلع المادية والخدمات وتحدد هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيان مادي وتفقد المشتري القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس ومن خلال لمسها أو تذوقها أو شمها أو رؤيتها قبل شرائها.
 2. **التلازمية:** يقصد بها أن معظم الخدمات تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وهي تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة والزبون.
 3. **عدم تجانس الخدمة:** فهي عدم القدرة على توحيد الخدمة المقدمة فعلية أو طريقة تقديم الخدمة تختلف من زبون إلى آخر وذلك حسب درجة تفاعل الخدمة بين مقدمها والزبون ومكان وزمان تقديمها وكفاءة وسلوك مقدمي الخدمات.
 4. **عدم القدرة على التخزين:** من الصعب تخزين الخدمة بل من المستحيل تخزينها نظرا لأن الخدمة هي أداء لخلق المنفعة الزمنية، إذ لا يمكن تخزين الخدمة إلى حين الطلب عليها.
 5. **الملكية:** نعني بالملكية أن الخدمة لا تمتلك أو تنقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الاتفاق عليها وتشير هذه الخاصية إلى أنه غالبا لا يكون هناك (امتلاك لشيء غير ملموس) لكونه يستهلك مباشرة .
 6. **صعوبة التقييم من طرف الزبون:** إن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة وخبرة الزبون نفسه وبالتالي فإن الحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة تختلف من زبون إلى آخر ومن وقت إلى آخر بالنسبة للزبون نفسه.
 7. **الموازنة ما بين النمو والمخاطرة:** عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة، لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة.
 8. **تقلبات الطلب:** قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل:
 - الطلب على القروض للمشاريع السياحية الموسمية
 - المسؤولية الائتمانية: تعد من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه، وهذا مهم ليس في المصارف فقط بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى
 - كثافة العمل: يبقى قطاع الخدمات المصرفية ذا كثافة عمل عالية، الأمر الذي يزيد من كلفة الإنتاج ويؤثر في سعر المنتجات.
- بالإضافة إلى ذلك فإنه توجد خصائص أخرى نذكر منها:

- تكاملية الإنتاج والتوزيع
 - تقديم مباشر للعميل دون وجود أو الحاجة للوسطاء
 - اتصاف الطلب عليها بالتركرار.
 - تميزها بالتنوع الكبيرة
 - طلبها والحصول عليها يكون مرتبط بمجموعة من العمليات
- وتتمثل خصائص الخدمات بالنسبة إلى معراج وأجد كما يلي:
- تتميز المنتجات والخدمات المصرفية بعدم التجسيد المادي (غير ملموسة)
 - تعتبر منتجا بالنسبة للبنك، أما بالنسبة لزبون فهي عبارة عن خدمة.
- 4_أنواع الخدمات البنكية:

تعرف الخدمات المصرفية (Banking Services) على أنها التعاملات المالية والخدمات التي تقدمها البنوك للمؤسسات، وفي حال كان تعامل البنك مع الأفراد فإنه يُعرف باسم بنك التجزئة أما بنك الاستثمار فهو البنك الذي يتعامل مع أسواق رأس المال، وتشمل الخدمات المصرفية التي يتم تقديمها للأعمال تقديم القروض والائتمان وحساب التوفير والحسابات الجارية. كما تعد الخدمات المصرفية بمثابة تقديمه سلفه مالية للأفراد من خلال البنوك إلا أنها تكون بصورة آمنة، كما يمكن تعريفها أيضًا على أنها قبول الحصول على قرض أو استثمار للدائع المالية من قبل الأفراد، فهي أي نشاط يتعلق بقبول الأموال المملوكة إلى الأفراد والكيانات الأخرى، بحيث يكون الغرض من إقراض هذه الأموال هو تحقيق الربح. وتقدم البنوك العديد من أنواع الخدمات المصرفية المختلفة؛ مثل: خدمات البنوك المختلفة، خدمات التأمين، خدمات التمويل، خدمات إدارة النفود، خدمات الرواتب وكذلك خدمات الحماية من الاحتيال، ومن أهم أنواع الخدمات المصرفية ما يأتي: (حمزة، 2021)

تقديم القروض: تُعد البنوك منظمات تجارية تهدف إلى الربح لذا يُعد تقديم القروض أحد أهم الخدمات التي يتم تقديمها وذلك بهدف جني الفوائد من الأرباح، وتقوم البنوك على تقديم القروض قصيرة الأجل ومتوسطة الأجل وطويلة الأجل بعد الاحتفاظ بالاحتياطات النقدية.

الدفع بالشيك: تعمل البنوك على توفير شبكات لأصحاب الحسابات بحيث يُمكنهم من سحب شيك على البنك من أجل دفع المال، بحيث تقوم البنوك على الدفع للعملاء بعد التحقق من حساباتهم.

تحصيل ودفع أدوات الائتمان: تُقدم البنوك العديد من أدوات الائتمان المختلفة، مثل: الكُمبيالة والسندات والشيكات، بحيث تقوم البنوك على جمع ودفع الأنواع المختلفة من أدوات الائتمان على اعتبارها مُمثل للعملاء.

صرف العُملة الأجنبية: تقوم البنوك على صرف العُملة الأجنبية بالعُملة المحلية من أجل تسوية المستحقات في التجارة الدولية.

الاستشارات: تعمل البنوك على توظيف خبراء ماليين وقانونيين يعملون على تقديم المشورة للعملاء فيما يتعلق بالأُمور التي ترتبط بالاستثمار والصناعة والتجارة والضرائب.

تسهيلات الضمان البنكي: تعمل البنوك التجارية الحديثة على تقديم نفسها كضمان للعميل، ففي حال اضطر العميل لإيداع أموال مُعينة في أحد المكاتب الحكومية أو المحاكم فإن البنك يكون هو الضمان لهذا العميل.

تحويل الأموال: من خدمات البنوك التي تُقدمها لعملائها حيث يتم تحويل الأموال من مكان لآخر باستخدام الشيكات والحوالات.

بطاقات الائتمان: تعمل بطاقات الائتمان على السماح لحاملها بإجراء عمليات شراء للسلع والخدمات، من خلال مُزود بطاقة الائتمان الذي يعمل على الدفع الفوري للسلع والخدمات، ليتعهد حامل البطاقة بتسديد مبلغ الشراء خلال فترة مُعينة من الوقت.

خدمات أجهزة الصراف الآلي: تعمل أجهزة الصراف الآلي على تقديم العديد من الخدمات المصرفية كالإيداع والسحب والاستعلام عن الحساب.

خدمات بطاقات الخصم: وهي البطاقات التي تُمكن حاملها من سحب الأموال إلكترونياً من حساب حامل البطاقة.

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: وهي خدمة تعمل البنوك على تقديمها لأصحاب الحسابات بحيث تُمكنهم من الوصول إلى بيانات حساباتهم من خلال الإنترنت وتُتيح لهم بالقيام بالعديد من الخدمات، مثل: تحويلات الحساب، دفع الفواتير، الاستعلام عن الرصيد. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك: وتُعرف باسم (M-Banking) وتُتيح الوصول إلى الحساب ومعرفة المدفوعات والمعاملات المصرفية الأخرى من خلال الهاتف المحمول.

خدمات التأمين: تنطوي جميع الأعمال على العديد من المخاطر لذا من المهم القيام على إدارة المخاطر بطريقة فعالة، ومن أهم الطرق هو الحصول على أنواع التأمين المناسبة، على سبيل المثال: يُمكن تجنب المخاطر المتعلقة بالموظفين من خلال: توفير مكان آمن للعمل وتحذير الموظفين من المخاطر وتوفير الأدوات المناسبة والأمانة لهم، وتختلف خدمات التأمين التي يتم تقديمها وفقاً للغرض المرجو منها. وتُعرف خدمات التأمين (Bank Insurance) التي تُقدمها البنوك على أنها ضمان من قبل المؤسسة الفيدرالية للتأمين على الودائع الموجودة في البنوك، بحيث يُساعد التأمين المصرفي على توفير الحماية للأفراد الذين يُودعون أموالهم في البنوك في حال تعرض هذه البنوك للإفلاس، ومن خدمات التأمين التي تُقدمها البنوك ما يأتي: التدقيق في حسابات السحب. تأمين حسابات التوفير. تأمين حسابات إيداع سوق المال. تأمين الودائع، مثل: شهادات الإيداع. تأمين شيكات أمين الصندوق. تأمين الحوالات البريدية. تأمين الحسابات الفردية. تأمين الحسابات المشتركة. تأمين الأصول المحفوظ بها للآخرين من أجل دفع حسابات الوفاة. تأمين أنواع معينة من حسابات مُدخرات التقاعد.

خدمات الاستثمار: تهدف البنوك الاستثمار إلى ربط المستثمرين بالأعمال، حيث تقوم البنوك الاستثمارية على العمل مع الشركات من خلال بيع السندات التي تُعد من أنواع القروض، فالبنوك الاستثمارية تعمل على توزيع السندات من الشركة على العملاء وتعرف الخدمات التي تُقدمها هذه البنوك باسم خدمات الاستثمار (Investment Banking) التي تُعرف على أنها العمليات المصرفية التي تهدف لمساعدة الأفراد أو المنظمات من أجل زيادة رأس المال وتقديم خدمات الاستشارات المالية لهم، وغيرها من الخدمات المصرفية الأخرى.

المطلب الرابع: نماذج قياس جودة الخدمة البنكية ومستوياتها وأهميتها ومزاياها

1_ تعريف جودة الخدمات المصرفية:

يعد مفهوم جودة الخدمة المصرفية على أنها درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات الزبون، وهي مجموعة من الخواص والمواصفات للسلعة أو الخدمة المتعلقة بقدرتها على تلبية المتطلبات الموجودة والمفترض وجودها كما تعتبر هنا جودة الخدمة ذو مفهوم مختلف عن الخدمة بشكل عام، إذ تعد جودة الخدمة الكلمة الأساسية للبقاء على قيد الحياة من المنظمات في الاقتصاد العالمي. (دبي، 2018)

2- نماذج قياس جودة الخدمة البنكية: تُعد نماذج قياس جودة الخدمة البنكية أدوات أساسية لفهم توقعات العملاء وتحديد مدى تلبية البنوك لها، حيث تساعد في تحسين الأداء وتعزيز الثقة من خلال تقييم الجوانب المتعلقة بالخدمة مثل السرعة والدقة والتعامل الشخصي وندكر منها ما يلي : (حسين، 2022)

✓ نموذج الفجوة: Servquel

ويسمى أيضا «Five Gaps Model» وهو نموذج تم تصميمه لقياس الفرق بين توقعات العملاء عن الخدمة والخدمة المقدمة لهم بشكل فعلي، كما يتعلق بتوقعات العميل للخدمة وإدراك العميل الفعلي لها ويتضمن هذا النموذج خمسة أبعاد.

الفجوة 1: وهي الفجوة بين توقعات العميل للخدمة وتصور الإدارة لتلك الخدمة.

الفجوة 2: الفجوة بين تصور الإدارة للخدمة ومواصفات جودة الخدمة التي تقوم بتقديمها وهي الحالة التي يمكن فيها للإدارة إدراك ما يريده العميل بشكل صحيح، ولكن قد لا يتم تحدد معايير الأداء بشكل صحيح

الفجوة 3: هي الفجوة بين مواصفات جودة الخدمة وتقديم الخدمة.

الفجوة 4: الفجوة بين تقديم الخدمة والاتصال الخارجي تحدث هذه الفجوة عندما لا تتحقق توقعات العملاء المقترضة والناجمة عن المعلومات المقدمة من مقدمي الخدمة.

الفجوة 5: الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة التي تمت تجربتها سابقاً.

التحفظات على استخدام نموذج الفجوة:

استخدام هذا النموذج يتطلب قياس التوقعات ومن تم حساب الفرق بين متغيرتين إما من خلال متوسطيهما أو الفرق بين بنود استخدام التوقعات يفترض أن للعملاء توقعات عن الخدمة وهذا قد لا يكون في كل الحالات مثلاً عندما يكون مقدم الخدمة أو الخدمة نفسها جديدة على المستخدم أو تكون عملية الخدمة ونتيجتها غير ظاهرة للمستخدم في لحظتها.

✓ نموذج الاتجاه servperf:

يقوم نموذج "servperf" على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز فقط على الأداء الفعلي لقياس جودة الخدمات، ويستند هذا النموذج إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة الأداء الخدمة، اعتمادًا على هذه الأبعاد الخمسة العناصر الملموسة، الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الأمان، التعاطف.

الملموسة: حيث يمكن تقييم جودة الخدمات المصرفية من قبل العميل في ضوء مظهر التسهيلات المادية مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال التابعة للبنك فالبنك الذي يمتلك صرافا أليا أو معدات لتدقيق وحساب النقد أو لا يمتلك ابسط مستلزمات الراحة للعاملين والعملاء أجهزة التكييف أو الإضاءة الكافية أو المقاعد الخ، ستكون نتيجة تقييم خدماته سيئة من قبل العميل.

الاستجابة: ويعني استعداد ورغبة البنك في تقديم المساعدة للعملاء، والرد على استفساراتهم، والسرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجون إليها، والمساهمة في حل مشكلات العملاء المحددة

الأمان: ويعني خلو المعاملات التي تتم بين العميل والبنك من الخطورة والشك، مثل درجة الأمان استخدام العميل لصراف الآلي.

الاعتمادية: تشير الاعتمادية على قدرة البنك على إنجاز أداء الخدمة الموعدة بشكل دقيق يعتمد عليه.

التعاطف: وهي التي تعبر عن درجة العناية بالعميل ورعايته، والاهتمام بمشكلاته وإيجاد حلول لها بطرق راقية.

التحفظات على استخدام نموذج الاتجاه servperf:

استخدام مقياس واحد في بيئات ثقافية مختلفة قد يضعف أداءه وفعالته

ابتكار نماذج لقياس جودة الخدمات المصرفية:

تتضمن ثلاثة أبعاد:

-الجودة الوظيفية: وتخص ما يلاحظه العميل وما يختبره أثناء عملية الخدمة، وتشمل بنودا تخص الاستقبال، وبنودا خاصة بتسهيل الوصول للخدمة وتقريبها للعميل إجمالاً يمكن تعريف هذا البعد بأنه الكيفية التي تقدم بها الخدمة.

-جودة معالجة الشكاوى: التعامل مع الأخطاء قد يتطلب مهارات ومهارات خاصة، لأن العميل في هذه الحالة يأتي بنفسية مختلفة وبمخاضات وتوقعات مختلفة عن العميل العادي بالإضافة إلى إبلاغ العميل بالحل.

-الجودة التقنية أو مخرج الخدمة أو ما يمكن أن نسميه "منتج الخدمة" (the servicoutcome)، أي ما قدم في النهاية للعميل من خدمات بالإضافة إلى قدرة البنك على إنجاز أداء الخدمة / المنتج في وقت المحدد.

3_مستويات جودة الخدمات البنكية: تختلف مستويات جودة الخدمات البنكية بحسب مدى تلبية البنوك لاحتياجات العملاء، بدءاً من الخدمات الأساسية وصولاً إلى الخدمات المتخصصة، مما يؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وثقتهم في المؤسسة. بحيث يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية: (صفية، 2017)

1. الجودة المتوقعة من قبل العملاء: وتتمثل في الجودة التي يرى العملاء وجوب وجودها
2. الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة، وتعتمد على احتياجات العميل وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
3. الجودة المدركة من قبل الإدارة: وتمثل مدى إدراك البنك للاحتياجات وتوقعات عملاءه وتقديم الخدمة المصرفية بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل.
4. الجودة المرجوة للعملاء: إن مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليها المصرف من عملاءه عن تلك الخدمات.
5. الجودة الفعلية: التي تؤدي بالخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة على استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء، أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفه المصرف من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية.

4_أهمية جودة الخدمات البنكية:

تزايدت أهمية جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين في البنوك، وأصبح مستوى جودة أداء الخدمات المصرفية أحد الأسلحة التنافسية القوية في تأمين الاستمرار والنمو للبنوك للأسباب التالية: (صفية، 2017)

1. تحقيق الربح: إن توفير خدمات مصرفية ترضي العملاء من شأنها أن تزيد من ربحية البنك وذلك من خلال تخفيض تكاليف الخطأ، كما أن الربح يتحقق من خلال الاحتفاظ بالعميل وترسيخ صورة البنك لدى العملاء من شأنه أن يحقق زيادة حجم الودائع.
2. الاحتفاظ بالعميلين: إن تحسين أداء ومهارات العاملين وكفاءتهم واستخدام طاقاتهم الخلافة والمعاملة الجيدة لهم يساعد على تقليل معدل دورانهم، وتقليل تكاليف تدريبهم، وحقيقة أن البنك الأكثر نجاحاً هو الذي يسعى لتوجيه عمل موظفيه نحو خدمة العملاء وإرضائهم
3. الاحتفاظ بالعملاء: لقد أدركت البنوك أهمية التركيز على العميل باعتباره المحور الرئيسي للنشاط المصرفي، وكذا الاحتفاظ به للمنافع التي يمكن أن يجنيها البنك من ذلك لحصول على ولاء العملاء ويظهر ذلك من خلال إصراره على التعامل مع نفس البنك خلق صورة إيجابية واضحة للبنك في أذهان العملاء
4. تحسين التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار.
5. مزايا جودة الخدمات المصرفية:

تتعدد الاستراتيجيات التنافسية للمصرف فهناك التنافس بالوقت والتنافس بالتكلفة والتنافس بالجودة:

(الدين، 2020/2021)

— تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية

— تحمل البنك تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية

— إن جودة الخدمة تتيح الفرصة أمام المصرف لتقاضي أسعار وعمولات أكبر

— إن جودة الخدمة تزيد قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد

— إن الجودة في الخدمات تتيح الفرصة للبنك لبيع خدمات مصرفية إضافية

— إن الجودة في الخدمة تجعل من العملاء بمثابة مسوقين للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزلاء

المبحث الثاني: العلاقة بين نظم المعلومات والبنوك

المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات البنكية:

يعرف نظام المعلومات المصرفي بأنه نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف، ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أم من الخارجية ومعالجة هذه البيانات آليا وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعد في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب. كما أن هناك من عرفها بأنها "مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات الدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف.

وتعرف أيضا بأنها: مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبة الإلكترونية وغير المادية والأفراد والبيانات للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة. والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة) البيانات المصرفية المدخلة لها إلى معلومات قابلة مما سبق من التعاريف يمكن أن تستخلص ما يلي: (مرتضى، 2014)

توجد ثلاث مهام أساسية للنظام:

نظام المعلومات يعتمد نظاما فرعيا ينتمي إلى النظام الكلي للبنك وتقصده بذلك أنه كيان مستقل يتمتع بالاستقلالية إلا أنه يتكامل مع الأقسام الأخرى للبنك (كالمحاسبة- كفالات التدريب -الإحصاء - العلاقات العامة).

1- تجميع بيانات نشاط البنك وذلك من خلال مصادرة الداخلية والخارجية وتعني بذلك توفير مدخلات للنظام

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

ج. كما أنه لوضع نظام معلومات بنكي يجب المرور بالعمليات التالية

3 نشر النتائج وهذا عن طريق توزيع المخرجات للاستفادة منها من قبل أقسام وأجزاء البنك حسب اختصاصات كل فرع إداري. تحديد قطاعات الطلب".

1. المرحلة الأولى: وهي عملية مسح شاملة للمعلومات في البنك، وكذلك المركز اتخاذ القرار ويشار لهذه المرحلة عادة بمرحلة جمع قواعد البيانات في نظام واحد وشامل.
2. المرحلة الثانية: وتشمل التصميم ثم التنفيذ التدريجي للنظام بإنشاء قواعد بيانات فرعية لكل أقسام البنك ثم القيام بربط.

المطلب الثاني: مميزات وخصائص نظام المعلومات البنكي

مميزات نظام المعلومات البنكي:

ان النظام عبارة عن مجموعة طرق وإجراءات يتدفق من خلالها معلومات دقيقة يتم استخدامها في اتخاذ القرارات وتزويد الشركة بالمعلومات الحديثة عن السوق حيث يتميز نظام المعلومات المصرفية بما يلي: (تيمي، 22/06/2018)

- يقوم بتحديد سياسة خدمة المنتج والذي يتمثل بالعملات المختلفة وفي طرق عديدة من سحب وإيداع وتحويل وصرف أي عمالات أخرى لا تقبل الزيادة والنقصان.
- تعتبر العمليات المصرفية محددة بدقة متناهية في تواريخ العمليات حيث ان تثبيتها وتحديدتها يتطلب الدقة لأنها تقترن بالمعاملات المالية وما يترتب عليه من نقصان أو زيادة.
- تتعامل المصارف وفق منهجية واضحة، حيث أن المتاجر التجارية تباع منتجاتها للجمهور وهي غير معنية في التعرف على اسم المشتري وخاصة في المبيعات الواسعة لأن ذلك يعتبر مستحيلا بينما في حالة المصارف تتطلب أن تتعرف فهو لا يحتاج لذلك. على المستهلك أو الزبون في عملياتها مثل السحب والإيداع والصرف والتحويل والاقتراض بينما في تحويل العملات
- يعتبر الوضوح ميزة من ميزات نظام المعلومات التسويقية وخاصة في العلاقات القائمة بين الأجهزة المصرفية أو بين مجموعة المصارف وأطراف أخرى خارجية من زبائن ودول وتشريعات وقوانين.
- إن نظام المعلومات التسويقية يتميز بسرعة الاستجابة للمتغيرات الخارجية بمختلف أنواعها والمتعلقة بالقوانين والتشريعات، حيث لا يمكن أن ينفرد إحدى المصارف بالقوانين التي تصدر عن الدولة أو تشريعاتها، وهذا مالا يلاحظ في الأنظمة الأخرى

— إن ما شهدته العالم من تغيرات في التقنيات وتطورها أدى إلى انتشار برمجيات خاصة لكل جهة في النظام المصرفي، وفي حالة وجود أي خطأ فإن اكتشافه يكون سريعاً وبلا غموض.

❖ خصائص نظام المعلومات البنكي:

الخصائص التي تؤهل نظام المعلومات المصرفي لأن يكون فعالاً وكفأً وهي: (عامر و حسين، 2023)

1. الدقة: تتمثل في مدى صحة المعلومات ودرجة خلوها من التقريب والخطأ في عرض الأحداث، أي أن المعلومات مستمدة من بيانات صحيحة ومن تقديرات مبنية على أسس علمية.
2. الوقتية: أن يزود الإدارة بالمعلومات المصرفية الضرورية وفي الوقت الملائم لاتخاذ قرار اختيار بديل من البدائل المتوفرة للإدارة.
3. الملائمة: إذا كانت المعلومات المنتجة لا تؤثر في القرار أو مراحل صياغته فإنه لا معنى لإنتاجها وتوصف المعلومات بأنها ملائمة إذا كانت تيسر للقائم باتخاذ القرار مهمة المفاضلة بين البدائل المختلفة.
4. المصدقية: تكون المعلومات ذات مصداقية إذا اشتملت على الحياد والصدق في تمثيل الأحداث أو المبادلات وكذلك إمكانية مراجعتها وقياسها بالإضافة إلى هذه الخصائص التي من خلالها تتحدد قيمة المعلومات يجب مراعاة ما يلي:

- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لتحقيق الرقابة والتقييم الأنشطة المؤسسة الاقتصادية.
- أن يزود الإدارة بالمعلومات اللازمة لمساعدتها في وظيفتها وهي التخطيط القصير والمتوسط والطويل الأجل الأعمال المؤسسة المستقبلية.
- أن يكون سريعاً ودقيقاً في استرجاع المعلومات الكمية والوصفية المخزنة وذلك عند الحاجة إليها.
- أن يتصف بالمرونة الكافية عندما يتطلب الأمر تحديثه وتطوره ليتلاءم مع التغيرات التي تطرأ على المؤسسة يجب أن تكون المعلومات صحيحة وسهلة الاستخدام لكي تكون نافعة.
- أن تكون معلومات النظام قابلة للمقارنة مع معلومات الأنشطة الأخرى، وكذا فيما بينها من فترة الأخرى.

المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات البنكية

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

(2014)

أولاً: يقسمها رضا صاحب أحمد أبو حمد وفائق قدوري وفق التالي:

(1) نظام تشغيل التعاملات المبنية على الحاسب الإلكتروني:

أ. مفهومه: ويمكن تسميته بنظام معالجة البيانات ويعرف بأنه نوع من نظم المعلومات مهمتها الجميع وتشغيل البيانات الخاصة بتعاملات أنشطة البنك ومخرجاتها على شكل تقارير دورية كما يمتاز هذا النظام بأنه:
=نظام يهتم بمعاملات تمت في البنك.

=حفظ البيانات وتخزينها في ملفات إلكترونية داخل الحاسوب إلى حين الاستفادة منها.

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

ب. وظائفه:

الاسطوانات الممغنطة لنقلها داخل الحاسوب للقيام فيما بعد بمعالجتها.

وظيفة معالجة البيانات المصرفية وتتضمن ما يلي:

- * إنشاء ملفات لتخزين البيانات فيها.
- * تجميع البيانات وإدخالها في الحاسب: وتتخصص هذه العملية في إدخال البيانات بأي وسيلة كاستخدام وسائط البيانات أو تبويب البيانات وترتيبها للمعالجة السريعة للبيانات ويأخذ كل سجل رقم محدد يمكن من خلاله إيجاد بيانات هذا السجل.
- * الفهرسة: وهو إعداد ملف صغير يحتوي على حقلين الأول يوضع فيه رقم السجل أما الحقل الثاني يتضمن اسم الملف المطلوب.
- * تحديث الملفات: أي تعديلها كلما طرأ جديد على البيانات وهذا لكي تتم المعالجة وفق أحدث ما توصل إليه من بيانات ملخصة بعيدة عن التفصيل.
- * تلخيص تشغيل البيانات: تتم في هذه العملية تلخيص البيانات في ملفات لتستخدمها عادة الإدارة العليا التي تريد بيانات موضوع معين في ملف خاص لتشكيل قاعدة البيانات.
- * وظيفة تخزين البيانات: وتعني تخزين البيانات المعالجة في ملفات ويتم تخزينها في اسطوانات وأجهزة تخزين مختلفة ويوضع كل المستخدم النهائي لها.

* وظيفة توليد التقارير والمستندات ويجب وضع التقارير في قالب يمكن من استعادتها والاستفادة منها من قبل متخذ القرار.

(2) نظام المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الإلكتروني: مفهومه هو نظام متكامل لتوفير المعلومات الدعم العمليات والإدارة والتحد القرارات في السلك ويعرف بأنه أحد تطبيقات نظم المعلومات يعمل على توفير المعلومات الإصدار التقارير دورية الإدارة البنوك المساعدة على اتخاذ القرار ويتميز الهيكل التصميمي النظام المعلومات الإدارية المصرفية بأن:

وظيفته الأساسية إعداد المديرين بالمعلومات في أعمال وظائفهم. مخرجات النظام التسلسل في التقارير المطبوعة والاستشارات الفورية ويدعم هذا النظام صنع القرار المصرفي، لأنه يعطي معلومات شاملة النشاطات البنك ويتابع المشكلات الإدارية في البنك.

(3) نظام دعم القرار المصرفي المبني على الحاسب الإلكتروني:

مفهوم نظام دعم القرار المصرفي:

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

ويتميز هذا النظام بالخصائص التالية:

- مركزي، ويستطيع متخذ القرار الاستفسار عن شيء معين ويقوم النظام بالإجابة عنها.
- يعمل هذا النظام على التنسيق بين متخذ القرار المصرفي وبين الحاسوب باستخدام محطات طرفية متصلة بحاسب يستعمل هذا النظام خاصة في القرارات غير المهيكلة والقرارات نصف المهيكلة التي تتخذها المستويات الإدارية العليا.
- يتمتع هذا النظام بالمرونة أي تكيف مع متطلبات متحد القرار.
- بيانات هذا النظام يحصل عليها من نظام تشغيل المعاملات ومن نظام المعلومات الإدارية وكذلك قواعد البيانات الخارجية.

- يستخدم هذا النظام النماذج ويعمل على تحليل البيانات التشغيلية والإدارية والخارجية التي تم الحصول عليها. مخرجات النظام تخرج على شكل تقارير مطبوعة أو استجابات فورية أو رسوم بيانية وتوضيحية.
- (4) الذكاء الاصطناعي ونظام الخبرة البنكية:

أ. مفهومها:

وهي برامج حاسوبية قادرة على القيام بمهام متخصصة قائمة على تصورات خبراء بحرين لعلك المهام أو توصف بأنها تحاكي تفكير الخبرة البشرية.

ب - مكوناتها:

1. قاعدة المعرفة البنكية: وتحتوي عدة أنواع تذكر منها:

المعرفة بالحقائق وهي مجموع الحقائق التي تمس مجالاً معيناً.

المعرفة الموجهة: وتحتوي على الإجراءات والقواعد التي تساعد الخبير في التعرف على أسباب مشكلة موضوع البحث.

2. برنامج الاستدلال:

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

3. المكونات المادية للحاسب: تشمل محطات الحاسوب المتصلة بالحاسب المركزي الذي يقدم خدماته

لكل المحطات بحيث يكون نظام الخبرة موزعة على المستخدمين وذلك من خلال إضافة حزم البرامج اللازمة لاستخدام البيانات داخل البنك. الموارد البشرية: قبل بناء نظام الخبرة المصرفية يتم الاعتماد على خبراء بشريين والاستفادة منها.

ج فوائدها: تذكر منها ما يلي

- 1 الحصول على قاعدة للمعرفة التي تتيح الحلول المختلفة مما يوفر خيارات للبنك.
- 2 تنمية الموظفين ورفع كفاءتهم بواسطة الخبرات المتنوعة.
- 3 يزيد نظام الخبرة من دقة وسرعة ومرونة العمل البنكي.
- 4 يقدم نظام الخبرة البنكية نصائح وحلول في حالة عدم التأكد.

المطلب الرابع: أهداف نظم المعلومات البنكي وتحدياته

أهداف نظم المعلومات البنكي:

تسعى نظم المعلومات البنكي إلى توفير معلومات دقيقة وسريعة لدعم الإدارة، تعزيز الأمان المالي، وتحسين تجربة العملاء عبر تقديم خدمات متكاملة وفعالة ومن بين الأهداف ما يلي: (ساكت، 2020)

- * توفير إمكانيات أفضل (السرعة - الدقة - الجهد)
- * . توفير تحكم أفضل (الأمن والحماية)
- * . تحسين الاتصالات وتدفق المعلومات.
- * . تخفيض تكاليف المعلومات.
- * . توفير مزايا تنافسية.
- * الفاعلية في تلبية احتياجات المستخدمين.
- * الكفاءة في الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.
- * سهولة الاستخدام وتوفير الجهد والوقت.
- * الموثوقية والعمل دون أعطال وتوفير إجراءات الحماية والسلامة.
- * . سهولة الصيانة والمقدرة على التطوير بأقل كلفة

التحديات التي قد تواجه نظام المعلومات البنكي:

هناك العديد من المخاطر يمكن أن تواجه نظام المعلومات وأبرز هذه المخاطر: (يونس، 2001)

- 1- اختراق الأنظمة: ويتحقق ذلك بدخول شخص غير مخول بذلك إلى نظام الحاسب والقيام بأنشطة غير مصرح له بها كتعديل البرمجيات التطبيقية وسرقة البيانات السرية أو تدمير الملفات أو البرمجيات أو النظام لمجرد الاستخدام غير المشروع.
- 2- الاعتداء على حق التحويل: ويتم من خلال قيام الشخص المخول له باستخدام النظام لغرض ما، باستخدامه في غير هذا الغرض دون أن يحصل على التحويل بذلك.
- 3- زراعة نقاط الضعف: ينتج عن هذا الخطر عادة عن اقتحام من قبل شخص غير مصرح له بذلك، أو من خلال تجاوز مستخدم لحدود التحويل الممنوح له، بحث يقوم الشخص بزرع مدخل ما يحقق له الاختراق فيما بعد.
- 4- مراقبة الاتصالات: وهي الحصول على المعلومات التي تسهل مستقبلا اختراق النظام من خلال مراقبة الاتصالات.
- 5- اعتراض الاتصالات: وهو اعتراض المعطيات المنقولة وإجراء التعديلات التي تتناسب مع غرض الاعتداء، ويشمل اعتراض الاتصالات قيام الجاني بخلق نظام وسيط وهمي بحيث يكون على المستخدم أن يمر من خلاله ويزود النظام بمعلومات حساسة بشكل طوعي.
- 6- إنكار الخدمة: ويتم ذلك من خلال القيام بأنشطة تمنع المستخدم الشرعي من الوصول إلى المعلومات أو الحصول على الخدمة، وأبرز أنماط إنكار الخدمة إرسال كمية كبيرة من رسائل البريد الإلكتروني دفعة واحدة إلى موقع معين بهدف إسقاط النظام المستقبل لعدم قدرته على احتمالها، أو توجيه عدد كبير من عناوين الإنترنت على نحو لا يتيح عملية تجزئة حزم المواد المرسلة فتؤدي إلى اكتظاظ الخادم وعدم قدرته على التعامل معه.
- 7- عدم إقرار القيام بالتصرف: ويتمثل هذا الخطر في عدم إقرار الشخص المرسل إليه أو المرسل بالتصرف الذي صدر عنه، كأن ينكر أنه هو شخصيا الذي قام بإرسال طلب الشراء عبر الإنترنت.

المبحث الثالث: دراسات سابقة

1- دراسة المحاسنة محمد (2005) ، وعنوانها " أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات"، هدفت إلى تحليل أثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية على فعالية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الميداني عبر تطوير استبانة، وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة من عاملين والمستخدمين لنظم المعلومات (250 فرد) في دائرة الجمارك الأردنية ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الكفاءة في نظم المعلومات، كما توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات له أثر إيجابي على عملية اتخاذ القرار في دائرة الجمارك.

2دراسة المعشر والخصبة (2006)وعنوانها "أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني"، هدفت إلى تقصي أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني، ولتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام استبيان وتوزيعه على أفراد عينة الدراسة، وأوضحت نتائج الدراسة تدني اشتراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم أنظمة المعلومات الإدارية.

دراسة الراجحي (2009) ، وعنوانها: "تأثير نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار في المنظمات العامة الكويتية: دراسة مطبقة على الوزارات الحكومية في دولة الكويت"، هدفت إلى تقصي أثر نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار في المنظمات العامة الكويتية، وتكونت عينة الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية في الوزارات الحكومية بالكويت، ولتحقيق أهداف الدراسة ، تم تطوير استبيان ، بالإضافة إلى الاعتماد على أسلوب المنهج الوصفي والمقابلة الشخصية، وأظهرت أبرز النتائج وجود أثر إيجابي لعملية استخدام نظم المعلومات في كفاءة اتخاذ القرار وفاعليته.

8. دراسة العربي (2009)، وعنوانها: " دور نظم المعلومات الحوسبة على متخذي القرار في القطاع العام" هدفت إلى معرفة الأساليب التي يتم الاعتماد عليها في صناعة القرارات بمكتب وزير الدولة ومحافظ ظفار، حيث تكونت عينة الدراسة من عدد من شاغلي الوظائف الإدارية الحكومية في محافظة ظفار في اليمن، ولتحقيق أغراض الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت أبرز النتائج إلى غياب فاعلية نظم المعلومات في التأثير على صنع القرار.

دراسة الهزيمة (2009) ، وعنوانها: " دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية " ، هدفت إلى إعلام متخذي القرار عن الإمكانيات التي تتيحها نظم المعلومات في مجال اتخاذ القرار ودراسة أثر استخدامها وردود فعل الموظفين اتجاه هذه التطورات، إذ شملت عينة الدراسة عدداً من الموظفين الإداريين في بلدية إربد ومديرية الصحة ومديرية التربية والتعليم لدى محافظة إربد في الأردن ، ولتحقيق أغراض الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، وأظهرت أبرز النتائج ارتفاع دور نظم المعلومات المحوسبة في عملية اتخاذ القرار في الدوائر الحكومية ، بالإضافة إلى أن استخدام نظم المعلومات يُسهم في الحصول على معلومات قيمة ، وسرعة في اتخاذ القرار، ويُسهم في زيادة الإنتاج المحلي ، وتحقيق المنفعة العامة.

الدراسات الأجنبية:

دراسة كابلمان (Kappelman 1996) ، وعنوانها: تدريب المستخدم ومشاركته وأثر ذلك على نجاح تطبيق نظام المعلومات ، هدفت إلى تطبيق نظرية الاتجاهات السلوكية في محاولة لتدريب المستخدمين على برامج نظام المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من تدريب المستخدم ومشاركته وأثر ذلك على نجاح تطبيق نظام المعلومات ، ولتحقيق أغراض الدراسة تم استخدام برنامج لذلك بالإضافة إلى استخدام استبانة، وأظهرت أبرز النتائج قوة فاعلية التدريب الذي يتلقاه المستخدمين مما أشار إلى الأثر الإيجابي الذي تركه نظام المعلومات على رضا المستخدمين من نظم المعلومات .

دراسة بيتروني (Petroni 1999) وعنوانها " إدارة طوارئ نظم المعلومات الإدارية في البنوك :دراسة حالة على البنك التجاري الايطالي" ، هدفت إلى تعرف مدى تبني البنك التجاري الإيطالي لنظام معالجة الكوارث باستخدام نظم المعلومات الإدارية، وتكونت عينة الدراسة من شاغلي الوظائف الإدارية في البنك التجاري الإيطالي، ولتحقيق أغراض الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وجاءت أبرز النتائج بأن النموذج المطور للبنك يعطي حلاً عملياً ومناسبة لحل الأزمات المتوقعة، ولكن بشرط التحديث المستمر لبيانات نظم المعلومات.

دراسة ولسن (Wilson 2000) ، وعنوانها: " قياس اتجاهات صانعي القرار نحو استخدام الحاسوب في تنظيم مدينة رجموند " ، هدفت إلى قياس اتجاهات صانعي القرار نحو استخدام الحاسوب في تنظيم مدينة رجموند ، كما وهدفت إلى إجراء مقارنة بين اتجاهات العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة نحو نظام المعلومات، وتكونت عينة الدراسة من عدد من العاملين، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف

الدراسة، وأشارت أبرز النتائج إلى وجود اتجاهات إيجابية لدى متخذي القرار نحو اعتماد الحاسوب في نظام المعلومات.

دراسة كانكان وتيو (Teo & Kankan (2003) ، وعنوانها " الدراسة المتكاملة للفاعلية الأمنية لأنظمة المعلومات "هدفت إلى تطوير نموذج متكامل للفاعلية الأمنية لنظام المعلومات، وفحص هذا النموذج بشكل علمي، وتكونت عينة الدراسة من مديري أنظمة المعلومات في الدوائر الحكومية، ولتحقيق أغراض الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن المنظمات الصغيرة تمارس أعمالها باستخدام نظم المعلومات بدرجة أقل من المنظمات الكبرى، مما يشير إلى ارتفاع مستوى تأثير نظم المعلومات لدى المنظمات الكبرى.

دراسة ريكر (Recker (1998) ، وعنوانها: " محددات رضا المستخدم عن نظام المعلومات "هدفت إلى تعرف رضا المستخدم عن نظام المعلومات المحوسب، وذلك من خلال خمسة عناصر هي البرمجيات، المكونات المادية، والبيانات، والأفراد، والإجراءات، وتكونت عينة الدراسة من عدد من موظفي الشركات الخاصة قوامها (232) مفردة من مستخدمي أنظمة المعلومات في عدد من الشركات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المقابلة الشخصية ، وبناء استبانة وزعت على أفراد العينة، وتوصلت أبرز النتائج إلى ازدياد فاعلية نظم المعلومات ، وارتفاع نسبة رضا المستخدمين لنظم المعلومات المحوسب.

_دراسات التي اتضح من خلالها علاقة إيجابية (تحمل نفس النتائج):

الاسم واللقب	العنوان	العينة	النموذج المستخدم	النتائج
Leon a kappelman	تدريب المستخدم ومشاركته وأثر ذلك على نجاح تطبيق نظام المعلومات	تدريب المستخدم ومشاركته	برنامج بالإضافة إلى استخدام استبانة	قوة فاعلية التدريب الذي يتلقاه المستخدمين مما أشار إلى الأثر الإيجابي الذي تركه نظام المعلومات على رضا المستخدمين من نظم

المعلومات .				
ازدياد فاعلية نظم المعلومات، وارتفاع نسبة رضا المستخدمين لنظم المعلومات المحوسب	مقابلة شخصية واستبانة	عدد من موظفي الشركات الخاصة قوامها (232) فرد م ن مستخدمي أنظمة المعلومات في عدد من الشركات	محددات رضا المستخدم عن نظام المعلومات	Jan recker
النموذج المطور للبنك يعطي حلولاً عملية ومناسبة لحل الأزمات المتوقعة، ولكن بشرط التحديث المستمر لبيانات نظم المعلومات	الوصفي التحليلي	شاغلي الوظائف الإدارية في البنك التجاري الإيطالي	إدارة طوارئ نظم المعلومات الإدارية في البنوك : دراسة حالة على البنك التجاري الايطالي	Petroni
وجود اتجاهات إيجابية لدى متخذي القرار نحو اعتماد الحاسوب في نظام المعلومات	الوصفي التحليلي	عدد من العاملين	قياس اتجاهات صانعي القرار نحو استخدام الحاسوب في تنظيم مدينة رجموند	Wilson

<p>ارتفاع مستوى الكفاءة في نظم المعلومات، كما توصلت إلى أن استخدام نظم المعلومات له أثر إيجابي على عملية اتخاذ القرار في دائرة الجمارك.</p>	<p>وصفي التحليلي الميداني عبر تطوير استبانة</p>	<p>مفردة من كافة العاملين والمستخدمين لنظم المعلومات في دائرة الجمارك الأردنية</p>	<p>أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات</p>	<p>المحاسبة محمد</p>
<p>ارتفاع دور نظم المعلومات المحوسبة في عملية اتخاذ القرار في الدوائر الحكومية، بالإضافة إلى أن استخدام نظم المعلومات يسهم في الحصول على معلومات قيمة، وسرعة في اتخاذ القرار، ويسهم في زيادة الإنتاج المحلي، وتحقيق المنفعة العامة.</p>	<p>وصفي تحليلي</p>	<p>عددًا من الموظفين الإداريين في بلدية إربد ومديرية الصحة ومديرية التربية والتعليم لدى محافظة إربد في الأردن</p>	<p>نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية</p>	<p>الهزايمة</p>
<p>وجود أثر إيجابي لعملية استخدام نظم المعلومات في كفاءة اتخاذ القرار وفاعليته.</p>	<p>استبيان اضافة الى المنهج الوصفي والمقابلة الشخصية</p>	<p>شاغلي الوظائف الإدارية في الوزارات الحكومية بالكويت</p>	<p>تأثير نظم المعلومات على عملية اتخاذ القرار في المنظمات العامة الكويتية: دراسة مطبقة على الوزارات الحكومية في دولة الكويت</p>	<p>الراجحي</p>

دراسات المخالفة:

<p>المنظمات الصغيرة تمارس أعمالها باستخدام نظم المعلومات بدرجة أقل من المنظمات الكبرى، مما يشير إلى ارتفاع مستوى تأثير نظم المعلومات لدى المنظمات الكبرى</p>	<p>وصفي التحليلي</p>	<p>مديري أنظمة</p>	<p>الدراسة المتكاملة للفاعلية الأمنية لأنظمة المعلومات</p>	<p>كانكان وتيو Teo & Kankan</p>
<p>تدني إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم أنظمة المعلومات الإدارية</p>	<p>استبيان</p>	<p>مجموعة من الأفراد</p>	<p>العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية</p>	<p>المعشر والخنصبة</p>
<p>غياب فاعلية نظم المعلومات في التأثير على صنع القرار</p>	<p>وصفي تحليلي</p>	<p>عدد من شاغلي الوظائف الإدارية الحكومية في محافظة ظفار في اليمن</p>	<p>دور نظم المعلومات المحوسبة على متخذي القرار في القطاع العام</p>	<p>العربي</p>

خاتمة الفصل:

تعتبر أنظمة المعلومات من العناصر الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء البنوك، حيث لعب دورًا محوريًا في تعزيز الكفاءة والفاعلية التشغيلية. تسهم أنظمة المعلومات في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال العمليات، مما يقلل من الوقت المستغرق في تنفيذ المعاملات ويعزز من كفاءة العمل. كما تتيح معالجة سريعة للمعاملات، مما يزيد من رضا العملاء.

علاوة على ذلك، تعزز أنظمة المعلومات اتخاذ القرارات من خلال توفير أدوات تحليل متقدمة تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات إستراتيجية مبنية على بيانات دقيقة. كما تمكن البنوك من تقييم المخاطر بشكل أفضل والتكيف مع التغيرات السوقية.

فيما يتعلق بخدمة العملاء، تتيح أنظمة المعلومات تقديم خدمات مخصصة تتناسب مع احتياجات العملاء الفردية، وتوفر معلومات فورية حول الحسابات والمعاملات، مما يسهل على العملاء إدارة أموالهم.

بالإضافة إلى ذلك، تساهم أنظمة المعلومات في تعزيز الأمان من خلال حماية البيانات الحساسة باستخدام تقنيات متطورة للأمان السيبراني، وتسمح بمراقبة الأنشطة المالية بشكل مستمر، مما يساعد في اكتشاف الاحتيال بسرعة.

كما تدعم أنظمة المعلومات البنوك في تطبيق استراتيجيات التحول الرقمي، مما يعزز من قدرتها التنافسية، وتتيح تقديم خدمات جديدة مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتطبيقات الذكية.

في الختام، يمكن القول إن أنظمة المعلومات تمثل ركيزة أساسية لتحسين أداء البنوك، حيث تعزز الكفاءة، وتساعد في اتخاذ قرارات مدروسة، وتحسن تجربة العملاء، وتزيد من الأمان. إن الاستثمار في هذه الأنظمة يعد خطوة إستراتيجية ضرورية لمواجهة التحديات المستقبلية وضمان النجاح في بيئة مصرفية متغيرة.

الفصل الثاني:

الجانب التطبيقي

مقدمة الفصل الثاني:

تسعى البنوك الجزائرية للحصول على نظم المعلومات متطورة من أجل خدمة أهدافها المسطرة والوصول إلى قمة الأداء. إلا أن نظام المعلومات الفعال يحتاج إلى موارد مادية وبشرية كافية، ويعتبر الأداء عاملاً مهماً، يجب على إدارة البنك متابعته وإعطائه الأهمية اللازمة من خلال قياسه والسعي إلى تطويره ومن هذه البنوك البنك الخارجي الجزائري BEA وسنعرض في هذا الفصل العناصر التالية:

المبحث الأول: تقديم عام للبنك محل الدراسة.

المبحث الثاني: أدوات جمع البيانات، متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان

المبحث الأول: تقديم عام للبنك محل الدراسة:

في هذا المبحث سنتطرق لتعريف البنك الذي تمت فيه الدراسة ألا وهو البنك الخارجي الجزائري BEA بولاية عين تموشنت.

المطلب الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري "BEA"

نشأ بنك الجزائر الخارجي في إطار سياسة تأميم المنشأة الاقتصادية والمالية التي عرفتها الجزائر عقب الاستقلال، وذلك طبقاً للأمر رقم 67-204 الصادر بتاريخ 01 أكتوبر 1967، والهدف الأساسي عند إنشاء بنك الجزائر الخارجي هو تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية للجزائر مع البلدان الأخرى وذلك في إطار التخطيط الوطني.

في سنة 1988 كان بنك الجزائر الخارجي من أول المؤسسات البنكية المستقلة، وذلك حسب أحكام القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 جانفي 1989، ليتحول فعلاً إلى شركة مساهمة وذلك بتاريخ 05 فيفري 1989

وتحصل بنك الجزائر الخارجي على اعتماده الرسمي يوم 17 جانفي 2002، ولديه 98 وكالة متواجدة في التجمعات السكانية الكبرى وفي المراكز الصناعية إضافة إلى مناطق الإنتاج البترولي، كما أن له فرعين في الخارج.

تستند إليه جميع مهام البنوك التجارية من جمع ودائع ومنح قروض، بالإضافة إلى تكفله بتمويل عمليات التجارة الخارجية بمنحه قروضا للاستيراد، كما يقوم بتأمين المصدرين الجزائريين وتقديم الدعم المالي لهم. يضم مقر بنك الجزائر الخارجي 09 مديريات متخصصة، حيث تمتد فروعه في كامل التراب الوطني.

حدد رأسماله مبدئياً ب 20 مليون دينار جزائري، مقره الجزائر العاصمة، بإمكانه إقامة وكالات وفروع، بموافقة وزير المالية كما يمكنه إقامة وكالات خارج الوطن، وتصنيفها لا يكون إلا بموجب نص تشريعي، وقد تم انشاؤه على أنقاض المؤسسات البنكية التالية:

❖ القرض الليوني في 01 اكتوبر 1967: (Le crédit Lyonnais)

❖ الشركة العامة في 31 ديسمبر 1967 (Société générale)

❖ البنك الشمالي للتسليف 30 افريل 1968: (Crédit du nord)

❖ البنك الصناعي للجزائر وبنك البحر الأبيض المتوسط في 31 ماي 1968: (Banque industrielle d'Algérie et de la méditerranée)

❖ بنك باركليز الفرنسي في سنة 1968

ومع إنشاء البنك الجزائري الخارجي تم إرسال أول هيكل تنظيمي وضم:

- دائرة الشؤون الإدارية.
- هيكل المواد الهيدروكربونية.
- دائرة الشؤون الخارجية.
- دائرة دراسات الاستغلال.

تحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي في 01 جوان 1968، وتأسيسه يمثل المرحلة الأخيرة من إجراءات التأميم البنكي، حيث يسير من طرف رئيس ومدير عام مساعد وثلاث مستشارين، وهم مكلفون بالتسيير وتطبيق السياسة الخاصة بالبنك وتمثيله اتجاه الغير، ومنذ 1970، كان بنك الجزائر الخارجي محل ثقة لجميع العمليات البنكية للمؤسسات الصناعية الكبرى مع المؤسسات الأجنبية (سوناطراك، شركة النقل البحري، شركات البناء... الخ)

حافظ البنك على نفس الهيكل التنظيمي إلى غاية 1980، بعدها راسي شكل ثاني من التنظيم الهيكلي أكثر توافقا مع تقدم عمليات البنك، وتم استحداث عدة مديريات تحت سلطة مستشار مديرية البنك، يضم الهيكل التنظيمي من مديريتان عامتان مساعدتان و9 مديريات مركزية عملياتية.

في سنة 1988 تم استحداث تنظيم جديد راسي تحت سلطة المدير الذي أعاد تنظيم وحدات الشؤون الخارجية، وأصبح بنك الجزائر الخارجي من بين أبرز المؤسسات البنكية الأولى المنفصلة ذاتيا، وذلك بموجب أحكام القانون 89/61 الصادر في 12 جانفي 1988 وحضي برأس مال اجتماعي قدر ب 24.5 مليون دينار جزائري.

المطلب الثاني: تطور البنك الجزائري الخارجي

يعتبر من أكثر البنوك التجارية الجزائرية شهرة في العالم نجد بنك الجزائر الخارجي الذي يعتبر الرائد من حيث التعاملات مع الخارج خاصة في ميدان الضمانات البنكية ولذلك أوكلت له الدولة كل الصلاحيات للقيام بمهامه على أحسن وجه، فهو يعتبر بنك من الدرجة الأولى وذو سمعة عالمية كبيرة.

يعتبر بنك الجزائر الخارجي من بين البنوك الستة التجارية المتواجدة في الجزائر وهي: البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، صندوق التوفير والاحتياط، وكانت بداية هذه البنوك تركز نظريا على نوع من التخصص فتخصص بنك الجزائر الخارجي في تمويل التجارة الخارجية.

فيما يخص العدد الإجمالي لموظفي بنك الجزائر الخارجي (مقر ووحدات) بلغ 4378 شخص سنة 2005 بين مديرين ومشرفين، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ، موزعين على مستوى شبكة من 82 وكالة ضمن 10 وحدات موزعين عبر أنحاء البلد (التجمعات السكنية الكبرى والمناطق الصناعية ومناطق إنتاج المحروقات)، وتظم 23 من شركات تابعة ومساهمة منها 16 بالخارج و7 وطنية. أن بنك الجزائر الخارجي له علاقة بشبكة من 1450 مراسل بنكي موزعين عبر 41 بلد، ويسير بنك الجزائر الخارجي أكثر من 35% من التجارة المحلية.

إلى غاية استقلالية المؤسسات العمومية سنة 1988 كان بنك الجزائر الخارجي من بين أهم بنوك الدولة معناه وكما أشرنا إليه أنفا كان دوره الرئيسي هو الوساطة بين المؤسسات وخزينة الدولة، آخر نشاطاتها اختتمت في ظروف ملائمة للبنك، ميزانية 31 ديسمبر قدرت ب 78489 مليار دج بالمقارنة بنشاط 1993.

نستطيع القول استنادا على ميزانية نشاط بنك الجزائر الخارجي، انه لم ينقطع عن بذل جهود مختلفة الأشكال اتجاه زبائنه من القطاع العام او الخاص، داخليا او خارجيا لتوفير خدمات تتوافق والوضعية الاقتصادية الجديدة، كما يستعمل بنك الجزائر الخارجي وسائل الاتصال والمعالجة المعقدة كالأنترنيت والإعلام الآلي وكذا سويفت (SWIFT)

المطلب الثالث: مهام ووظائف البنك الجزائري الخارجي

يعتبر بنك الجزائر الخارجي متخصص في كل التعاملات الخارجية وخاصة التجارية منها واهم مهامه:

-تطوير عملية التجارة الخارجية،

-يمنح اعتمادات و ضمانات للمصدرين والمستوردين المحليين؛

-يقوم بالعمليات الخاصة بالأموال المنقولة العقارية الضرورية لنشاط البنك؛

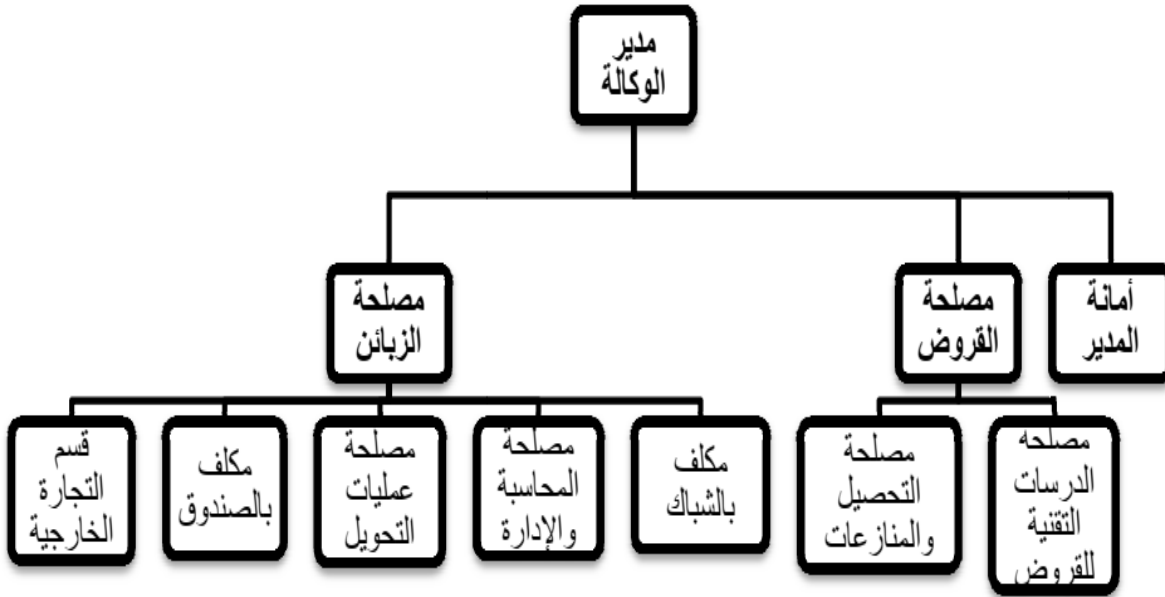
-تكوين علاقات عديدة مع البنوك والهيئات العالمية مثل صندوق النقد الدولي؛

-يقبل الودائع من عند كل شخص طبيعي أو معنوي؛

-تمويل مختلف عمليات التجارة الخارجية.

ثالثا: هيكل الوكالة

الشكل رقم (1.3) هيكل بنك الخارجي الجزائري



من اعداد: الطالبة. وفق مخرجات البنك

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية:

نتطرق في هذا المبحث للتعرف على أدوات جمع المعلومات بالتفصيل وكذلك على مجتمع الدراسة ككل ثم التطرق إلى عينة الدراسة وذلك للتعرف على خصائصها.

المطلب الأول: أدوات جمع وتحليل البيانات

أولاً: الملاحظة تم الاعتماد على الملاحظة بشكل كبير خاصة في تفسير نتائج الاستبيان وفهمها.

ثانياً: الاستبيان تم تصميم الاستمارة وقد عملنا على أن تغطي جميع محاور الدراسة لاختبار فرضيات البحث وكانت أغلب الأسئلة مغلقة وذلك لتسهيل الإجابة عنها ولعدم تفرغ موظفي البنك للإجابة على الأسئلة. وقد قسمنا الاستبانة إلى أربعة أقسام إذ يمكن توضيح هذه الأقسام بإيجاز كما يلي:

القسم الأول: محور البيانات الشخصية وتتعلق بأسئلة البيانات الشخصية للمجيبين على أسئلة حول خبرة الموظف.

القسم الثاني: واقع نظام المعلومات في البنوك وتتعلق أسئلة هذا المحور بأساسيات نظام المعلومات وأهميته في أداء المنظومة البنكية.

القسم الثالث: حول التدريب على نظام المعلومات

القسم الرابع: حول أمن نظام المعلومات في البنك

ولتحليل وشرح نتائج الاستبيان تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

التكرارات، النسب المئوية، والرسم الأشكال البيانية تم الاعتماد على برنامج Microsoft Office

Excel

المطلب الثاني: متغيرات الدراسة:

تتكون الدراسة من متغيرين المتغير المستقل وهو يمثل نظام المعلومات بكل ما يعنيه عتاد، برامج، أفراد؛ أما المتغير التابع فهو الأداء البنكي بكل ما يعنيه من (فعالية، كفاءة وإنتاجية).

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة يعبر عن وكالة بنكية في ولاية عين تموشنت وهي وكالة البنك الخارجي الجزائري (BEA)، تتميز العينة بأنها عمدية حيث تم استعمال أسلوب الحصر الشامل لكل مجتمع الدراسة فتم توزيع 20 استبانة أسترجم منها 20 استبانة أي ما نسبته 100% من إجمالي الاستبانات الموزعة وهي نسبة جيدة لإجراء الدراسة وقد توزعت العينة كما يلي:

- 20 استبانة من موظفي وكالة البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت.

المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان:

يعبر هذا المبحث عن آراء المستجوبين من موظفي البنك عينة البحث على مختلف محاور الاستبانة بداية بمحور البيانات الشخصية الذي يتناول مكونات العينة من حيث الجنس والعمر والمؤهل العلمي وغيرها وكذلك محور واقع نظام المعلومات في البنوك ومحور نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي.

المطلب الأول: تحليل محور البيانات الشخصية في الاستبانة:

تُعتبر البيانات الشخصية حاسمة في تحليل الاستبيان، فهي تُستخدم لتحديد مجموعات معينة من الأفراد، وتُساعد في فهم سلوكياتهم وتفضيلاتهم، مما يُمكن الباحثين من استنتاج نتائج أكثر دقة وتخصيصًا كما تكمن أهمية البيانات الشخصية تكمن في عدة جوانب، من بينها الحفاظ على الخصوصية، والتأمين على أمن الهوية، والتمكين من بناء الثقة، فضلاً عن الامتثال للقوانين وتسهيل التواصل.

القسم الأول: تحليل بيانات حول الموظفين

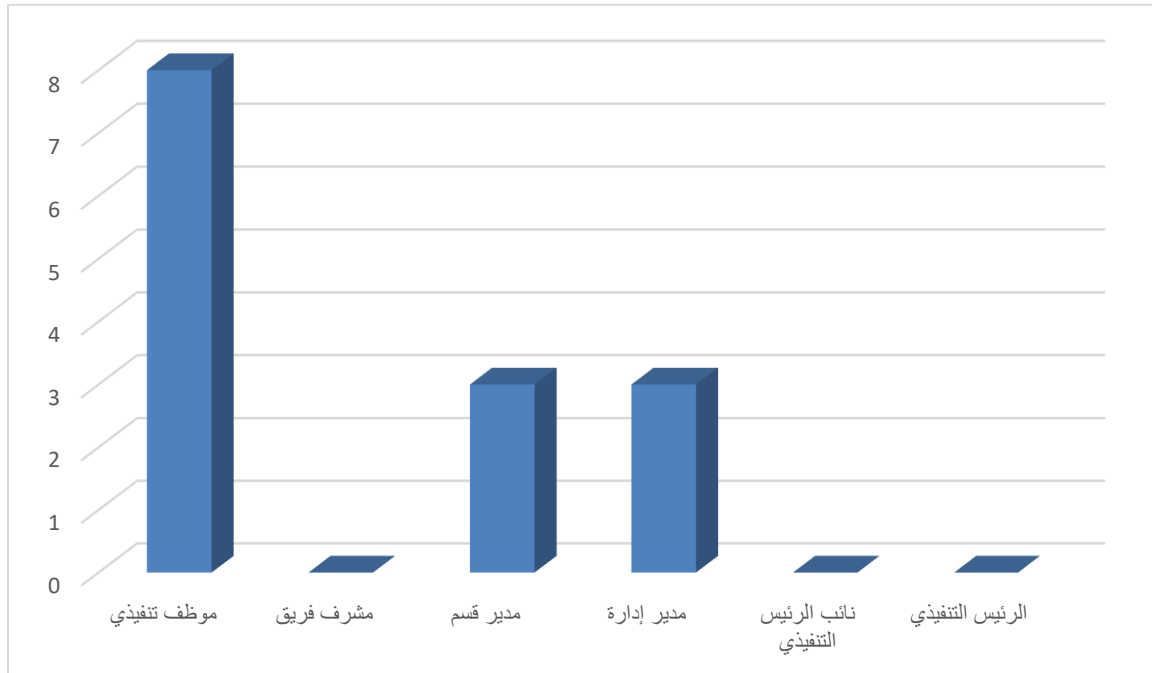
1. تحليل البيانات الشخصية من حيث المنصب:

الجدول رقم 3-1: توزيع أفراد العينة من حيث الوظيفة

BEA		بنك
النسبة	التكرار	المنصب الوظيفي
57.14%	8	موظف تنفيذي
0%	0	مشرف فريق
21.42%	3	مدير قسم
21.42%	3	مدير إدارة
0%	0	نائب الرئيس التنفيذي
0%	0	الرئيس التنفيذي
100%	14	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 3-1: رسم بياني للمناصب الوظيفية



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

كما سبق يتبين أن أكبر فئة تشغل مهام بسيطة والتي تتمثل في موظف تنفيذي حيث بلغت نسبتها 57.14% من مجمل المستجوبين ثم تأتي في المرتبة الثانية الفئة مدير قسم ومدير إدارة والذي يتميز هذا المنصب باتخاذ القرارات ومثلت نسبة 21.42%.

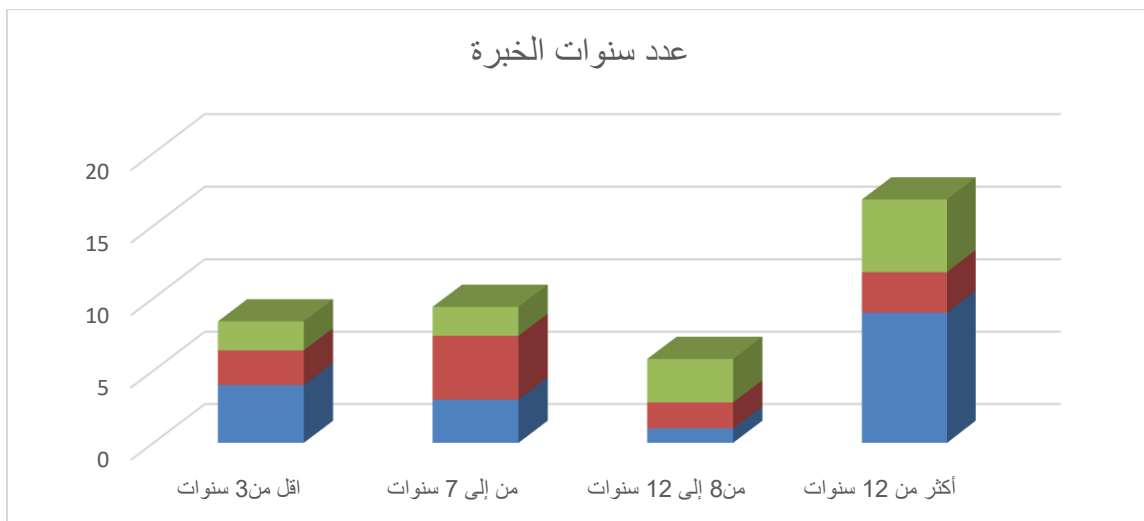
2. تحليل البيانات من حيث عدد سنوات الخبرة

الجدول رقم 3-2: توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
23.52%	4	أقل من 3 سنوات
17.64%	3	من إلى 7 سنوات
5.88%	1	من 8 إلى 12 سنوات
52.94%	9	أكثر من 12 سنوات
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 3-2: رسم بياني لعدد سنوات الخبرة



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

مما سبق تبين أن 52.94% من الإجابات تظهر أن الموظفين أن خبرتهم تزيد عن 12 سنة وهذا ما يدل على مصداقية الإجابات، كما أن 23.52% من المستجوبين خبرتهم اقل من 3 سنوات وهذا دليل على سياسة التوظيف الجديدة التي تتبعها الدولة الجزائرية في خلق مناصب جديدة، و17.64% خبرتهم تتراوح من 3 إلى 7 سنوات وهذه السنوات الواجبة أخذها من اجل تقلد مناصب عالية من اجل اتخاذ القرار، أما من 8 إلى 12 سنة خبرة فلا تمثل سوى 5.88% .

3. تحليل العينة من حيث نوع الوظيفة:

الجدول رقم 3-3: توزيع أفراد العينة من حيث نوع الوظائف

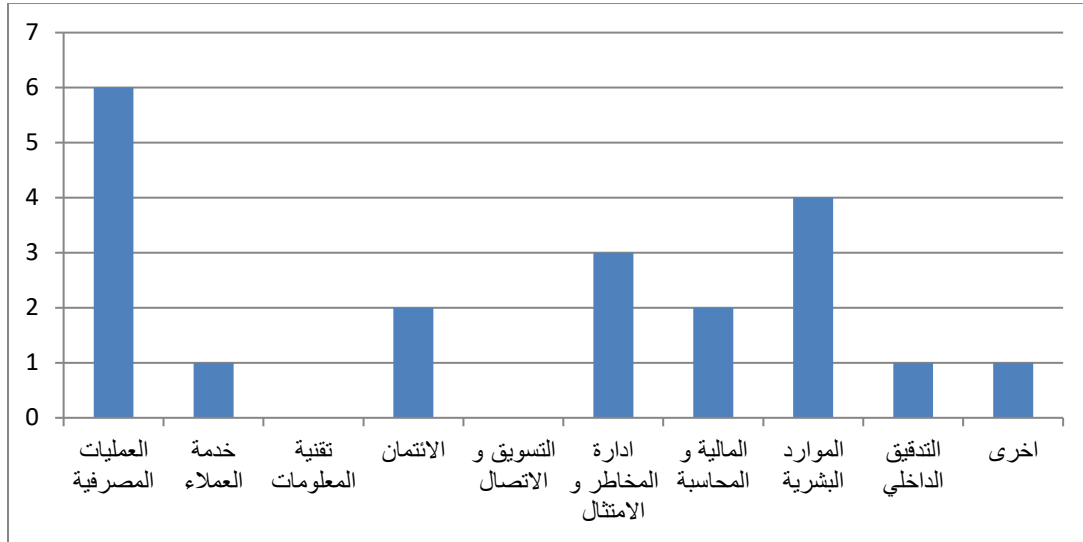
BEA		بنك
النسبة	التكرار	المؤهل
30%	6	العمليات المصرفية
5%	1	خدمة العملاء
0%	0	تقنية المعلومات
10%	2	الائتمان
0%	0	التسويق والاتصال
15%	3	ادارة المخاطر والامتثال
10%	2	المالية والمحاسبة
20%	4	الموارد البشرية
5%	1	التدقيق الداخلي
5%	1	اخرى
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

من خلال الاستبيان اتضح أن 6 من المجيبين يشغلون وظيفة العمليات المصرفية و هي وظيفة مهمة تحتاج إلى الكثير من الجهد و التنظيم خاصة كون أنها تتعامل مع الأموال و السيولة و محيب واحد يعمل بخدمة العملاء و هي وظيفة متعلقة بكل ما هو توجيه و خدمة للزبائن و موظفين يعملون في الائتمان و هي وظيفة حساسة و مهمة في البنك مثلها مثل إدارة المخاطر و الامتثال الذي كان فيه عدد الاجابات 3 ،أما المالية و المحاسبة فعدد الموظفين المجيبين عن الاستبيان كان 2 إضافة إلى أن 4 من المجيبين و وظيفتهم تتعلق بتسيير الموارد البشرية و هي

وظيفة مهمة في إدارة الموارد و تسييرها في حين تبقى إيجابتين واحدة تتعلق بالتدقيق الداخلي و هذا مهم من اجل استمرارية البنك و الحفاظ على رأس المال البنك و مصالح الزبائن .

الشكل رقم 3-3: رسم بياني لنوع الوظائف



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

من خلال البيانات السابقة يتضح أن العمليات المصرفية والموارد البشرية هي أكثر الأقسام مليئة بالموظفين وتبقى الوظائف الأخرى تتوزع بين العمليات المحاسبية وغيرها من الوظائف الأخرى.

المطلب الثاني: تحليل محور البيانات حول أهمية نظام المعلومات ومدى معرفة الموظفين به:

يعتبر نظام المعلومات ذا أهمية كبيرة للمؤسسات، لأنه يساعد في إدارة البيانات والمعلومات بدقة وكفاءة، مما يسهل اتخاذ القرارات وتحسين الأداء. معرفة الموظفين بنظام المعلومات أمر ضروري لضمان استخدامه بشكل فعال في جميع أنحاء المؤسسة، وهذا ما تطرقنا إليه عبر الاستبيان.

القسم الثاني: أهمية ومعرفة نظام المعلومات

5. تحليل العينة من حيث جودة نظام المعلومات:

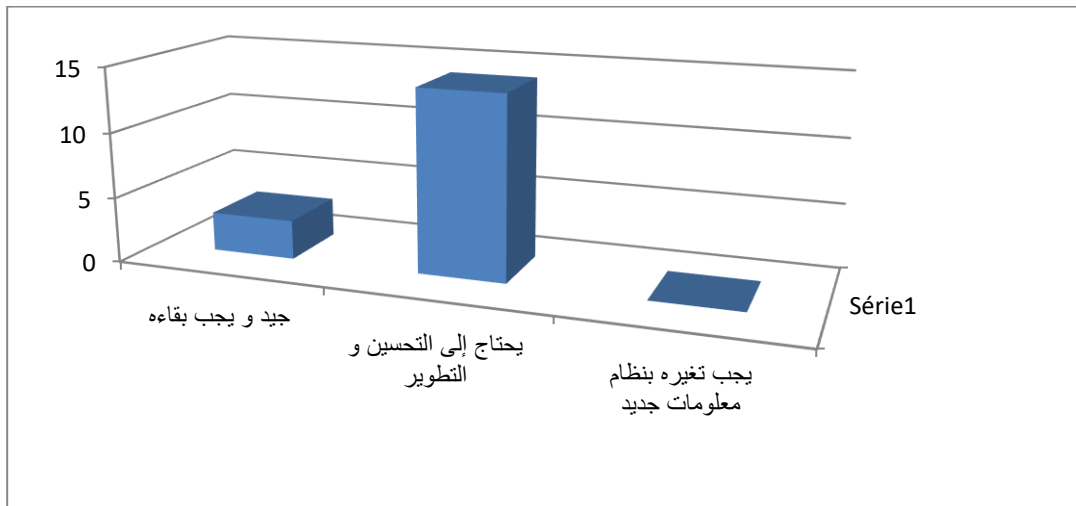
الجدول رقم 3-4: توزيع أفراد العينة من حيث الجودة

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
17.65%	3	جيد ويجب بقاءه
82.35%	14	يحتاج إلى التحسين والتطوير
0%	0	يجب تغييره بنظام معلومات جديد
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى أغلبية الموظفين أن نظام المعلومات يحتاج إلى التحسين والتطوير بنسبة 82.35%، وتبقى الأقلية 17.65% تراها جيد ويجب بقاءه في حين لم يطالب أحد بتغييره تماما.

الشكل رقم 3-4: رسم بياني حول تطور نظام المعلومات



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

إن تطوير نظام المعلومات بشكل دوري يعتبر مهما لعدة أسباب منها تغيير احتياجات المستخدمين التطور التكنولوجي وظهور تقنيات جديدة، تحسين الأداء الأمان كون التحديثات الأمنية مهمة جدا، وكذا تكامل البيانات بمعنى يجب أن تواكب تحسينات الأنظمة الجديدة (kennet et jane laundon, 2013)

5. تحليل العينة من حيث تجنب الأخطاء في نظام المعلومات :

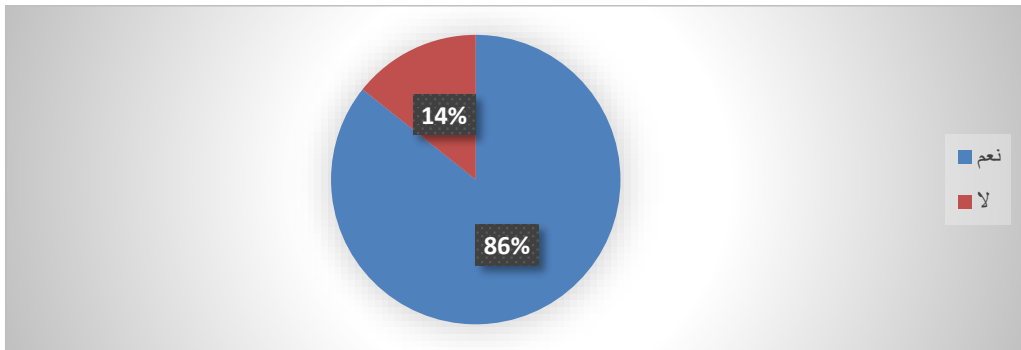
الجدول رقم (3-5) توزيع أفراد العينة من حيث تجنب الأخطاء

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
85.72%	12	نعم
14.28%	2	لا
100%	14	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى معظم الموظفين ان نظام المعلومات يعمل على تجنب الأخطاء بحوالي 85.72%، و 14.28% يرى العكس وهذا يدل على أهمية نظام المعلومات في تحسين القيام بمهامهم اليومية في بنك الوطني الخارجي الجزائري خاصة وان العمل البنكي حساس جدا.

الشكل رقم 3-5: توزيع أفراد العينة من حيث تجنب الأخطاء



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

إن نظام المعلومات يساعد على تقليلها ولا يمكنه أن يجنب المستخدم كليا الوقوع في الخطأ وهذا من خلال الائتمة كإدخال البيانات تلقائيا، التأكد من صحة البيانات من خلال التحقق من الصلاحية VALIDATION، توفير تقارير دقيقة استنادا إلى بيانات مستحدثة، مراقبة العمليات في حالة وجود خلل أو انحراف.

ولكن إذا كانت البيانات خاطئة أو يوجد خلل في النظام فلا يمكن تجنب الأخطاء. (Laudon)

6. تحليل العينة من حيث الاعتماد على نظام المعلومات:

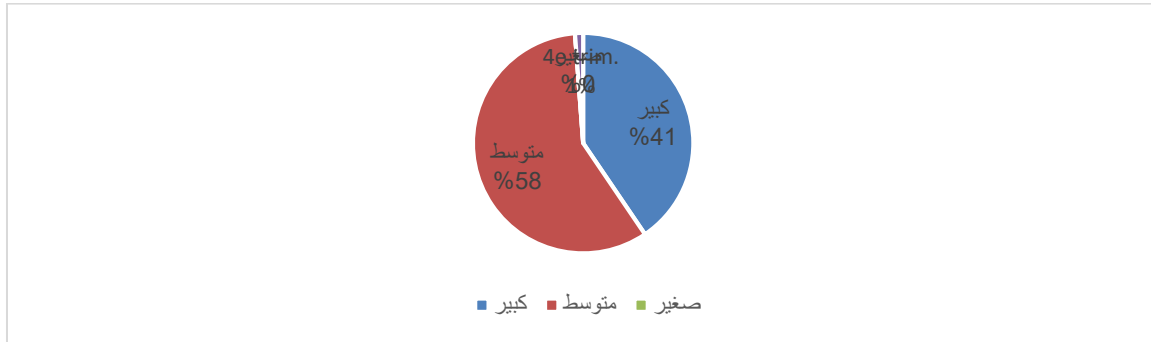
الجدول رقم (3-6) توزيع أفراد العينة من حيث الاعتماد

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
41.18%	7	كبير
58.82%	10	متوسط
0%	0	صغير
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

عن سؤالنا حول هل معلومات البنك المقدمة من نظام المعلومات يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير او متوسط او صغير، كانت حوالي 59% من الإجابات ترى يمكن الاعتماد على نظام المعلومات بشكل متوسط بمعنى يجب الاعتماد كذلك على الخبرة والمعرفة الذاتية، و 41% يرون أنه يمكن الاعتماد وبشكل كبير على نظام المعلومات.

الشكل رقم 3-6: الاعتماد على نظم المعلومات



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

- تقوم نظم المعلومات على توفير المعلومات في المؤسسة على كافة مستوياتها، وهذا الأمر يساعد كثيراً على اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة بحسب المعلومات التي تُقدم.
 - التحسين من الكفاءة في إدارة الشركة على تحقيق أهدافها وهذا الأمر قد يساعد على توفير الوقت للمدراء من خلال حصر العمال والموظفين المطلوبين، فإن معرفة عدد العمال والموظفين هي من اختصاص نظم المعلومات الإدارية وأيضاً أخذ الأفضلية من بينهم من حيث الكفاءة والمهارة، وهذا الأمر يزيد من تحسين عمل المؤسسة.
7. تحليل العينة من حيث جودة نظام المعلومات في العمليات المصرفية:

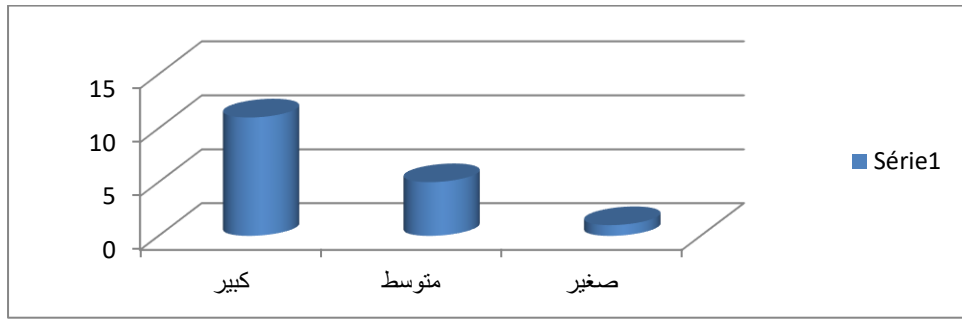
الجدول رقم (3-7) توزيع أفراد العينة من حيث الجودة

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
64.70%	11	كبيرة
29.41%	5	متوسطة
5.88%	1	صغيرة
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي 65% من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت ان نظام المعلومات يزيد بشكل كبير في جودة العمليات المصرفية، في حين 29.41% ان نظام المعلومات يساهم بشكل متوسط في جودة العمليات المصرفية.

الشكل رقم 3-7: رسم بياني حول الجودة



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

إنّ الأعمال والإنجازات اليدوية التي تتم في المؤسسة تُضَيِّع الوقت والمجهود، ومن خلال نظم المعلومات الإدارية يُمكن تحسين هذه الأنظمة لتحقيق أهداف العمل مع توفير التَّفَقَاتِ الخاصّة، فعلى سبيل المثال إنّ التكاليف المستخدمة والجهد وعدم الانتظام بتسجيل مواعيد حضور الموظفين يدويا أصبح عائقا على المؤسسة، وعندما يقوم بدراسة هذه الأمور تُظَم المعلومات الإدارية وتحوّلها إلى نظام الماسح الضوئيّ باستخدام البصمة وقر سهولة حساب الرواتب الشهرية وعدد ساعات وأيضا الانتظام في العمل من الدخول (htt)

8. تحليل العينة من حيث هل يزيد نظام المعلومات من سرعة العمليات المصرفية:

الجدول رقم (3-8) توزيع أفراد العينة من حيث السرعة

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
%70.58	12	كبير
%23.58	4	متوسط
%5.88	1	صغير
%100	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

من البيانات السابقة يرى حوالي **70.58%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن نظام المعلومات يزيد من شكل سرعة العمليات المصرفية في حين **23.58%** أن نظام المعلومات يساهم بشكل متوسط في جودة العمليات المصرفية، وهذا ما تؤكدته الدراسات العلمية التي أثبتت أن التكنولوجيا سهلت الكثير من الوظائف.

الشكل رقم 3- 8: رسم بياني حول سرعة المعلومات



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

- إن ربط جميع فروع وأقسام المؤسسة من خلال الأنظمة المحوسبة، بحيث أصبح من السهل تداول المعلومات والبيانات بين الموظفين، وكل هذا الأمر يتم بدراسة النظام وتحليله من قبل مُتخصّصي نظم المعلومات الإدارية. توفير الوقت الكبيرة للمُدرء من أجل إنجاز المهام الاستراتيجية المهمة، وذلك بتقليص الوقت الذي يضيغ على الأعمال الروتينية كإدخال البيانات والإجراءات في صغائر الأمور.
9. تحليل العينة من حيث هل يزيد نظام المعلومات من عملية التنسيق والاتصال في البنك:

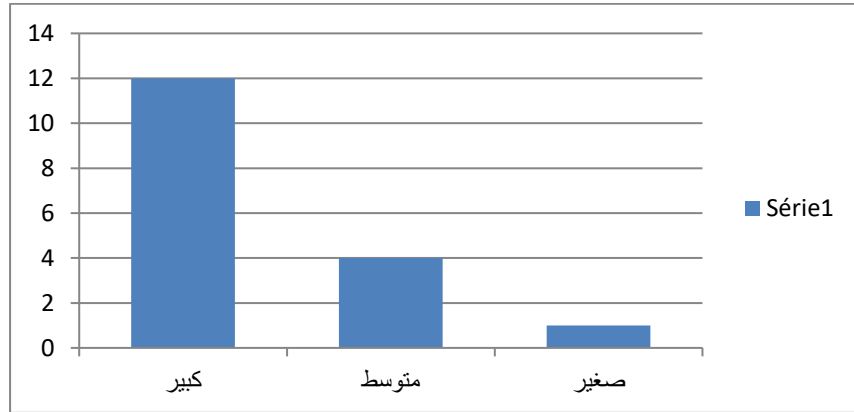
الجدول رقم (3-9) توزيع أفراد العينة من حيث عملية التنسيق

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
70.58%	12	كبير
23.58%	4	متوسط
5.88%	1	صغير
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

من البيانات السابقة يرى حوالي **70.58%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت ان نظام المعلومات يزيد من عمليات التنسيق في البنك في حين **23.58%** ان نظام المعلومات يساهم بشكل متوسط، وهذا ما تؤكدُه الدراسات العلمية التي أثبتت أن التكنولوجيا سهلت الكثير من الوظائف.

الشكل رقم (3-9): رسم بياني حول التنسيق



من اعداد الطلبة وفق مخرجات الجدول

يعد التنسيق داخل نظام المعلومات أمرًا ضروريًا لضمان كفاءة العملية ومواءمة جهود الأعمال. يساعد على مزامنة الأنشطة والأقسام والمجموعات المختلفة لتحقيق أهداف المنظمة. يتطلب التنسيق الفعال التواصل الواضح وإدارة المخاطر وتوقع تطورات تكنولوجيا المعلومات.

10. تحليل العينة من حيث الأداء:

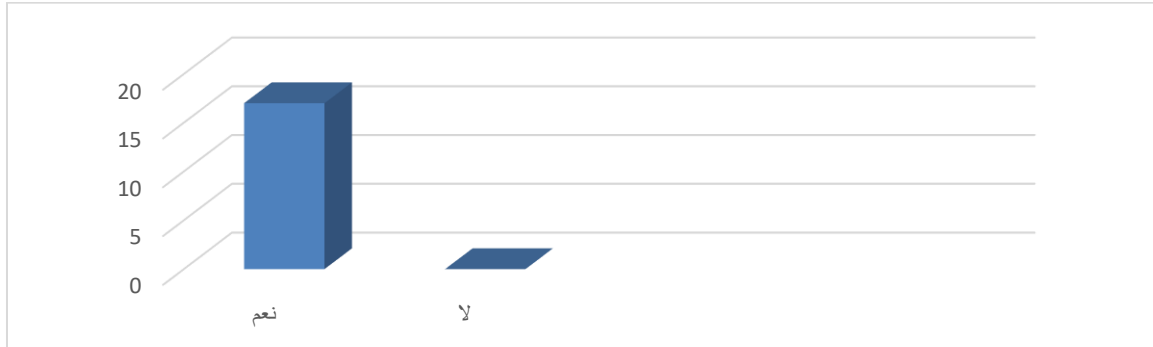
الجدول رقم (3-10) توزيع افراد العينة من حيث الأداء

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
100%	17	نعم
0%	0	لا
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة حسب نتائج الاستبيان

يرى كل موظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت ان توفر المعلومات يزيد بشكل كبير في جودة مستوى الأداء في مختلف الوظائف في البنك.

الشكل رقم (3-10): رسم بياني حول الأداء



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

من الأكد أن التكنولوجيا قد رفعت كثيرا من مستوى أداء البنوك و هذا راجع لعدة أسباب أهمها النظام المحاسبي البنكي نظام معلومات يعتمد على مدخلات والمتمثلة في المجموعة المستندية، يقوم بمعالجتها وفقا لنظرية القيد المزدوج اعتمادا على مجموعة المبادئ والقواعد المحاسبية المنصوص عليها من خلال النظام المحاسبي المالي، ومدونة حسابات تتكون من سبع مجموعات ليقدّم في الأخير مجموعة من القوائم المالية.

11. تحليل العينة من حيث الجهد البدني:

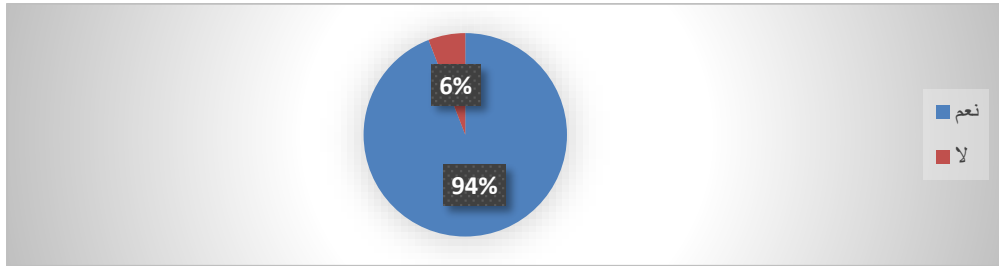
الجدول رقم (3-11) توزيع أفراد العينة من حيث الجهد البدني

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
%94.11	16	نعم
%5.88	1	لا
%100	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي **94.11%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن نظام المعلومات يقلل من الجهد البدني في حين **5.88%** يرون أن نظام المعلومات لا يقلل من الجهد البدني وربما هذا راجع الى طبيعة عملهم.

لشكل رقم (3-11): رسم بياني حول الجهد البدني



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

1- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية: فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا فربط مختلف أنحاء العالم بشبكة الانترنت سهل على الكثير من البنوك الوصول إلى البيانات دون تكبد عناء التنقل (2011)

12- تحليل العينة من حيث مردودية العمل:

الجدول رقم (3-12): توزيع أفراد العينة من حيث مردودية العمل

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
100%	17	نعم
0%	0	لا
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى كل موظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن توفر المعلومات يزيد بشكل كبير من مردودية العمل في حين لا أحد يرى العكس.

إن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد، كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار، وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص والمؤسسات ومجموعات أخرى.

13- تحليل العينة من حيث الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات في العمليات المصرفية:

الجدول رقم (3-13): تحليل العينة من حيث الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات في

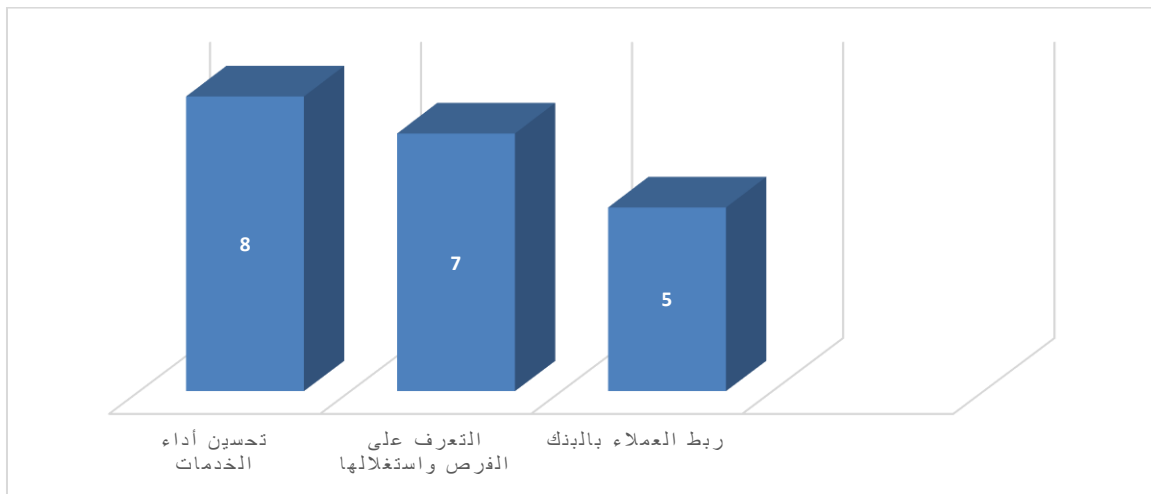
العمليات المصرفية

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
40%	8	تحسين أداء الخدمات
35%	7	التعرف على الفرص واستغلالها
25%	5	ربط العملاء بالبنك
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي 40% من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن الهدف من استعمال نظام المعلومات يحسن أداء الخدمات البنكية في حين 35% يرون أن نظام المعلومات يساهم على التعرف على الفرص واستغلالها أما 25% يرون انه يساهم في ربط العملاء بالبنك.

الشكل رقم (3-12): رسم بياني حول الهدف من استخدام نظم المعلومات



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

يمكن إضافة بعض الأهداف المهمة من استخدام نظم المعلومات:

- تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
- تحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات؛
- سرعة الاستجابة لمتطلبات الزبون؛
- الابتكار والتجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة والمحافظة على الحصة السوقية؛
- اتساع شبكة التوزيع وخلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
- ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة، الخ؛
- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزيائنها؛
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة وزبائنها؛
- انتشار وتوسع التجارة الالكترونية (يختي، 2005).

14. تحليل العينة من حيث نظام المعلومات ودوره في تقليل التكاليف في:

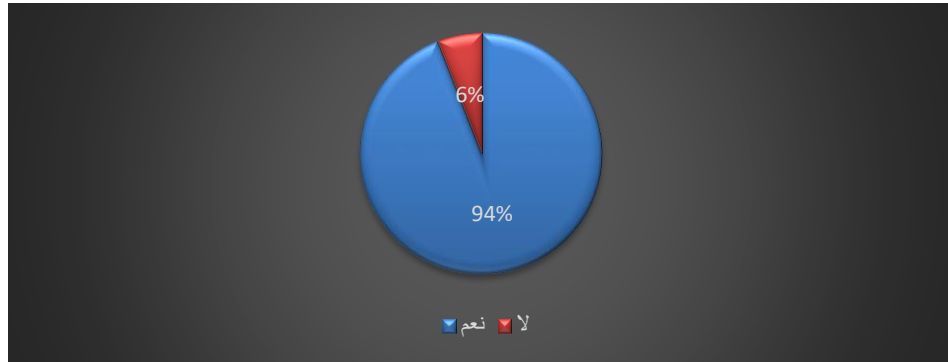
الجدول رقم (3-14) تحليل العينة من حيث نظام المعلومات ودوره في تقليل التكاليف

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
94.11%	16	نعم
5.88%	1	لا
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي **94.11%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن نظام المعلومات يقلل من التكاليف في حين **5.88%** يرون أن نظام المعلومات لا يقلل من التكاليف.

الشكل رقم (3-13): رسم البياني حول التكاليف



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

يمكن لنظام المعلومات ان يساهم في التقليل من التكاليف في البنك من خلال تحسين الاداء، وزيادة الكفاءة، والتقليل من المخاطر، يمكن لنظام المعلومات ان يلعب دورا في ادارة المخاطر وتحسين الاداء، من خلال جمع وتحليل البيانات.

15. تحليل العينة من حيث هل يتوفر البنك على البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات:

الجدول رقم (3-15) تحليل العينة من حيث هل يتوفر البنك على البرامج المناسبة لتشغيل نظام

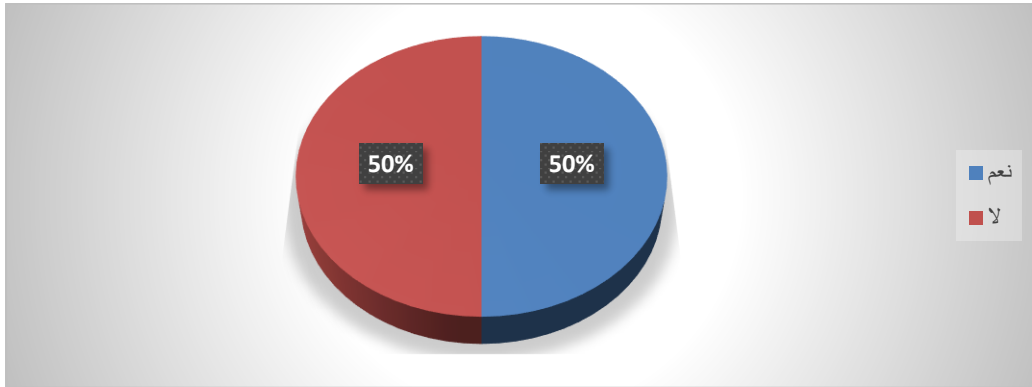
المعلومات

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
50%	3	نعم
50%	3	لا
100%	6	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

الإجابة على هذا السؤال كانت قليلة حيث لم يبدى سوى ستة موظفين من اصل 17 على السؤال و هذا راجع لكون السؤال موجه ربما و بالخصوص إلى المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و كانت الإجابة تنقسم إلى نعم البنك يحتوي على برامج مناسب و النصف الآخر يرون العكس.

الشكل رقم (3-14): رسم بياني حول توفر البرامج



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

تستخدم البرامج في تنظيم وخدمة البيانات الخاصة بالمستخدم وإدارتها وتخزينها من الموارد الافتراضية للبيانات، وتشمل البيانات المادة الخام من الحقائق والأرقام غير المنظمة التي يتم معالجتها في وقت لاحق لإنتاج المعلومات، وتتيح إدارة البيانات باستخدام نظام إدارة قواعد البيانات تحقيق كفاءة الوصول. (ما أهمية نظم المعلومات للمنظمات؟ وماهي مكوناتها الخمس؟، 2025)

المطلب الثالث: تحليل البيانات من حيث التدريب على استخدام نظام المعلومات:

إن التدريب على استخدام نظام المعلومات مهم لزيادة كفاءة العمل وتحسين اتخاذ القرار. يتم ذلك من خلال تدريب الموظفين على كيفية استخدام النظام بكفاءة، وفهم أساسياته، وكيفية الاستفادة منه في عملهم اليومي، وهذا الاستبيان قدم مجموعة من الأسئلة حول هذا الموضوع.

القسم الثالث: التدريب على استخدام نظام المعلومات

16. تحليل العينة من حيث تعقيد نظم المعلومات:

الجدول رقم (3-16) توزيع أفراد العينة من حيث التعقيد

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
%80	12	نعم
%20	3	لا
%100	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي 80% من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن نظم المعلومات يتميز بالتعقيد في حين 20% يرون أن نظام المعلومات ليس معقد وسهل.

17. تحليل العينة من حيث توفر التدريب على نظام المعلومات:

الجدول رقم (3-17) توزيع أفراد العينة من حيث كفاية التدريب

BEA		البنوك
النسبة	التكرار	
%75	12	نعم
%25	4	لا
%100	16	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي 75% من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت إن البنك يوفر التدريب على نظام المعلومات يزيد من شكل كبير في جودة العمليات المصرفية في حين 25% يرون العكس.

تشمل أهمية التدريب على أمن المعلومات ما يلي:

1. تعزيز الوعي الأمني:

رفع مستوى الوعي بين الموظفين حول التهديدات الأمنية المحتملة وكيفية التعامل معها.

2. منع الاختراقات الأمنية:

تقليل فرص الوصول غير المصرح به إلى البيانات والنظم من خلال تعليم الموظفين كيفية التعرف على التهديدات والتعامل معها.

3. الامتثال للمعايير:

تلبية متطلبات الامتثال للمعايير واللوائح الأمنية مثل HIPAA.

4. حماية البيانات الحساسة:

ضمان سرية وسلامة المعلومات الحساسة ومنع تسربها. (أهمية التدريب على أمن المعلومات، 2025)

18. تحليل العينة من حيث كفاية التدريب على نظام المعلومات

الجدول رقم (3-18) توزيع افراد العينة من حيث مدة التدريب

BEA		البنوك
النسبة	التكرار	
64%	9	كافي
35%	5	غير كافي
100%	14	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

في سؤالنا عن مدة تدريب إن كانت كافية بالنسبة لعمال البنك رأى 64% أن المدة كافية للتدريب حول نظام المعلومات في حين 35% يرونها غير كافية، مع أن الدراسات تظهر أن كثيرا ما تكون التكاليف هي السبب في تخفيض مدة التكوين.

19. تحليل العينة من حيث مدة التدريب على نظام المعلومات

الجدول رقم (3-19) توزيع أفراد العينة من حيث مدة التدريب

BEA		البنوك
النسبة	التكرار	
46%	7	نعم
53%	8	لا
100%	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

في سؤالنا عن مدة تدريب إن كان العمال البنك يحتاجون إلى مدة طويلة من التدريب رأى 46% أن لا يجب ان تكون مدة التدريب طويلة في حين 53% يرون انه يجب تكون المدة طويلة، مع أن الدراسات تظهر أن كثيرا ما تكون التكاليف هي السبب في تخفيض مدة التكوين إلا أن التدريب المستمر من شأنه المحافظة على المعلومات المكتسبة وتثبيتها لدى العمال.

المطلب الرابع: تحليل البيانات من حيث أمن المعلومات:

يعتبر أمن المعلومات أهم فرع يهتم بحماية المعلومات من الوصول غير المصرح به، أو التعديل، أو الكشف عنها، أو تعطيلها، سواء كانت مادية أو رقمية. يتضمن هذا تطبيق مجموعة من الإجراءات والأدوات التقنية والسياسات الإدارية لضمان سرية المعلومات وسلامتها وتوافره، ولهذا خصصنا مجموعة من الأسئلة حول هذا الموضوع نظرا لأهميته في التعاملات البنكية.

القسم الرابع: امن المعلومات

20. تحليل العينة من حيث إن كان نظام المعلومات يصاب بإعطاب التوقف:

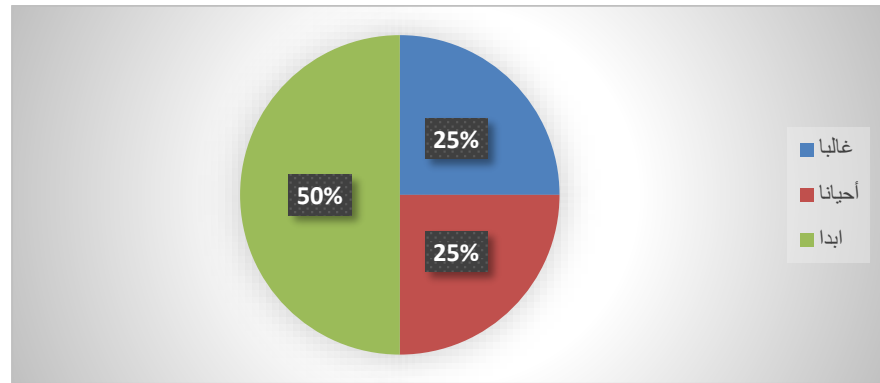
الجدول رقم (3-20) توزيع أفراد العينة من حيث الأعطاب

BEA		بنك
النسبة	التكرار	العمر
%25	4	غالبا
%25	4	احيانا
%50	8	ابدا
%100	16	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يؤكد حوالي 25% من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن غالبا ما يعاني نظام المعلومات و 25% يرون انه أحيانا ما يكون فيه أعطاب والأغلبية يرون انه لا توجد أعطاب.

الشكل رقم (3-15): رسم البياني حول الاعطاب



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

إن أجهزة الحاسب الآلي المكون المادي الأساسي لنظم المعلومات وتختلف خصائصها حسب طبيعة المنظمة ونشاطها، وتعمل أجهزة الحاسب الآلي ومكوناتها على تولي تلقى وتنفيذ المهام عبر الإجراءات التي تتيحها المنظم لهذا يجب المحافظة عليها من الاعطاب.

21. تحليل العينة من حيث ان كان كل المعلومات البنك يمكن الاطلاع عليها من كافة موظفي البنك:

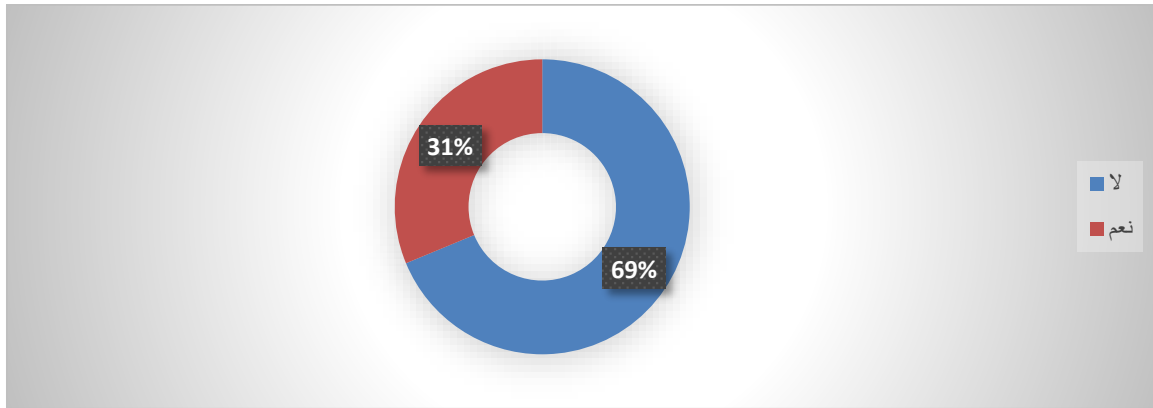
الجدول رقم (3-21) توزيع أفراد العينة من حيث شفافية المعلومات

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
%68.75	11	لا
%31.25	5	نعم
%100	16	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي **68.75%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن البنك لا يوفر كل المعلومات لجميع الموظفين في حين **31.25%** يرون العكس ويرجع هذا ربما إلى السياسة الداخلية للبنك.

الشكل رقم (3-16): رسم بياني حول شفافية المعلومات



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

تقوم البنوك بجمع كميات هائلة من بيانات العملاء، بدءًا من سجل المعاملات وحتى سلوك التصفح عبر الإنترنت. ومن خلال الاستفادة من هذه البيانات للتحليلات، يمكن للبنوك الحصول على رؤى قيمة حول سلوك المستهلك وتقديم توصيات وعروض مخصصة.

تدرك البنوك الحديثة أهمية التخصيص في كل جانب من جوانب عملياتها، سواء كان ذلك اكتساب العملاء، أو الخدمة، أو الإعداد، أو المشاركة الشاملة. (جفري، 2023)

22. تحليل العينة من حيث ان كان نظام المعلومات له نظام تشفير أو كلمة مرور للدخول إلى المعلومات:

الجدول رقم (3-22) توزيع أفراد العينة من حيث الأمن

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
%100	13	نعم
%0	0	لا
%100	13	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

صرح ثلاثة عشر من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن نظام المعلومات له نظام تشفير أو كلمة مرور للدخول إلى المعلومات، وهذا ما يعطي انطباع جيد حول الأمن المعلوماتي في البنك.

23. تحليل العينة من حيث سؤالنا حول تغيير المعلومات يمكن تغييره من افراد خارجيين:

الجدول رقم (3-23) توزيع أفراد العينة من حيث تغيير المعلومات

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
%16.66	3	نعم
%72.23	15	لا
%100	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي **16.66%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت انه يمكن تغيير بعض المعلومات من أشخاص غير مسموح به في **72.23%** يرون ذلك مستحيل ويرجع ممكن تصريح ثلاث الموظفين لعدم علمهم الجيد بالعمل المعلوماتي أو ربما هو تغيير بالنسبة للزبائن ولكن في إطار يسمح لهم بذلك.

24. تحليل العينة من حيث تسجيل المعلومات السابقة:

الجدول رقم (3-24) توزيع أفراد العينة من حيث تسجيل المعلومات

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
87.5%	14	نعم
12.5%	2	لا
100%	16	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي **87.5%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن نظام المعلومات يسجل المعلومات السابقة وهذا ما يساعد على مراقبة المعلومات وتحديثها في حين **12.5%** يرون العكس وهذا راجع ربما لطبيعة عملهم.

25. تحليل العينة من حيث نوع المخاطر:

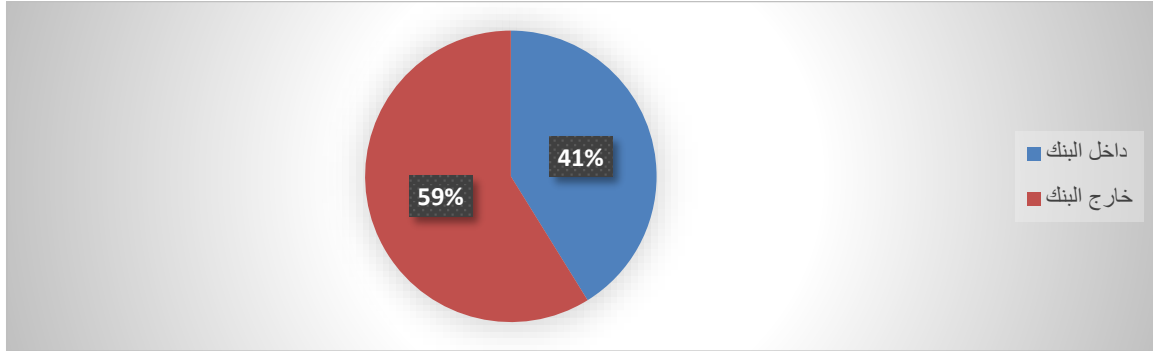
الجدول رقم (3-25) توزيع أفراد العينة من حيث نوع المخاطر

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
41.17%	7	داخل البنك
58.83%	10	خارج البنك
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي 41.17% من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن المخاطر على نظام المعلومات تأتي من داخل البنك في حين 58.83% يرون إن المخاطر تأتي من خارج البنك، والاكيد ان المخاطر الاتية من خارج البنك اشد خطورة وتتطلب تكنولوجيا دفاعية متطورة ومستحدثة وهذا من اجل تحقيق الأمن السبيراني.

الشكل رقم (3-17) توزيع أفراد العينة من حيث نوع المخاطر



من اعداد الطالبة وفق مخرجات الجدول

تشمل التهديدات التي يمكن تجنبها من خلال التدريب على أمن المعلومات:

1. التصيد الاحتيالي:

القدرة على التعرف على رسائل البريد الإلكتروني المشبوهة والتعامل معها بشكل صحيح.

2. البرمجيات الخبيثة:

تجنب تنزيل البرامج الضارة من مصادر غير موثوقة.

3. الهجمات الاجتماعية:

فهم كيفية حماية المعلومات الشخصية وعدم مشاركتها مع مصادر غير موثوقة. (أهمية التدريب على أمن

المعلومات، 2025)

26. تحليل العينة من حيث استرجاع المعلومات في حالة فقدانها:

الجدول رقم (3-26) توزيع أفراد العينة من حيث استرجاع المعلومات

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
%93.75	15	نعم
%6.25	1	لا
%100	16	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي **93.75%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت انه يمكن استرجاع المعلومات في حالة فقدانها وهذا راجع الى نظام حماية المعلومات الذي يتبناه البنك و فقط إجابة واحدة ترى انه لا يمكن استرجاع المعلومات وفي هذه الحالة يجب التأكد من ثغرات نظام المعلومات.

27. تحليل العينة من حيث توفر عناصر الأمن والسرية التامة:

الجدول رقم (3-27) تحليل العينة من حيث الامن والسرية التامة

BEA		بنك
النسبة	التكرار	
%93.75	15	نعم
%6.25	1	لا
%100	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

يرى حوالي **93.75%** من الموظفين في البنك الخارجي الجزائري لولاية عين تموشنت أن نظام المعلومات امن وله سرية التامة للمعلومات وهذا راجع إلى نظام حماية المعلومات الذي يتبناه البنك و فقط إجابة واحدة ترى انه امن وسرية غير متوفرة، وفي هذه الحالة يجب التأكد من ثغرات نظام المعلومات.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية للبنك الوطني الخارجي الجزائري BEA عين تموشنت ومن خلال هذه الدراسة قدمنا معلومات عامة عن البنك محل الدراسة ثم تطرقنا لنظام المعلومات المستخدم في هذا البنك ، ثم قمنا بتحليل الاستبيان الذي تم توزيعه على العاملين في البنك لاستطلاع آرائهم عن نظام المعلومات ومدى مساهمته في الأداء البنكي وقد قسم الاستبيان لأربعة أقسام فكان القسم الأول للمعلومات الشخصية وهو ما يتيح التعرف على طبيعة العينة من حيث الخبرة و نوع الوظيفة أما القسم الثاني فقد خصص لدراسة واقع نظام المعلومات المستعمل في البنك وأهميته، و القسم الثالث خصص لدراسة التدريب على نظام المعلومات في الأداء البنكي أما القسم الرابع فكان حول امن نظام المعلومات، وتوصلنا إلى أن نظم المعلومات المستخدمة في البنك محل الدراسة كفاءة إلا أنها تحتاج للمزيد من التطوير والتحسين .

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

في ظل التطورات المتلاحقة التي يشهدها النظام البنكي في الجزائر تسعى البنوك لاكتساب أحدث نظم المعلومات التي تضمن معالجة أفضل للمعلومات. ومن هنا يجب أن يتوفر للبنك تجهيزات وبرامج متطورة ويد عاملة مدربة، كما يجب أن تتميز نظم المعلومات بالأمن والبساطة. وتبين من خلال دراستنا التطبيقية أن البنك الوطني الجزائري BEA يستخدم نظام معلوماتي كفاً، كما أن لنظام المعلومات أثر مباشر على تحسين عناصر الأداء إذا كان نظام المعلومات يتمتع بالكفاءة والفعالية اللازمة.

-اختبار الفرضيات:

-الفرضية الأولى: إن أسس نظم المعلومات هي المصدر الرئيسي لتزويد متخذي القرار بالمعلومات الدقيقة

ولقد أفادت نتائج الفصل الأول بما يلي:

● المؤكد ان المعلومات دور المؤثر في صناعة القرار لذلك تعتبر المعلومات موردا أساسيا لتحقيق أهداف المؤسسة.

تختلف مصادر المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة في اتخاذ القرار فيما أن تكون من مصادر داخلية كالمعلومات المقدمة من قسم المحاسبة وقد تكون مصادر المعلومات من خارج المؤسسة كالتقارير الرسمية أو الدراسات التي تقومها جهات خارجية.

.يتكون نظام المعلومات من مجموعة من العناصر التي يمكن إجمالها في الأفراد، التجهيزات، الإجراءات، البرمجيات وقواعد البيانات.

● ان لنظام المعلومات العديد من التحديات ومن أهمها التطور التكنولوجي المتسارع والتدريب وكذلك تحدي التحديث المستمر لنظام المعلومات في ظل التكلفة المرتفعة كما يجب توفير حالة من القبول العام لنظام المعلومات في المؤسسة.

● يتميز هذا العصر بالسرعة والتطور الهائل مما استدعى استخدام تكنولوجيا المعلومات للحفاظ على الفرص واستغلالها وهو ما يستلزم سرعة اتخاذ القرار.

- يعمل نظام المعلومات على معالجة البيانات لتكون معلومات تساعد متخذ القرارات باختيار القرار الملائم وذلك وفق قاعدة المعلومات التي لديه.
- يعمل نظام المعلومات على تغطية احتياجات المؤسسة على جميع المستويات وفي جميع وظائف المؤسسة فهناك مثلا نظم المعلومات التسويقية، نظم المعلومات المحاسبية، نظم المعلومات الإدارية ونظم معلومات الموارد البشرية
- نظرا لارتباط الاقتصاد الجزائري واندماجه بالاقتصاد العالمي فإن البنوك الجزائرية اتجهت نحو العمل الإلكتروني بمختلف أشكاله وسعت لمواكبة التطور التكنولوجي مما يساهم في زيادة القدرة التنافسية لها.
- يعتبر القطاع البنكي عاملا أساسيا ومحركا فعالا في النشاط الاقتصادي وهو مساهم في التنمية لأن البنك هو مكان التقاء عرض النقود بالطلب عليها، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: يساهم نظام المعلومات بشكل رئيسي في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية نحو

تحقيق أهدافها المسطرة من خلال توفير المعلومات اللازمة.

- ان مفهوم الأداء هو كل ما من شأنه تحقيق أهداف المؤسسة سواء في الكفاءة أو الفعالية أو الإنتاجية مما يحقق توقعات أصحاب المصالح في المؤسسة وفق عمل منظومي متكامل
- يوجد عدة عوامل تتحكم في فعالية نظم المعلومات البنكية وتنقسم إلى عوامل داخلية ونقصد الإمكانيات المادية والبرمجية والبشرية داخل النظام ويمكن السيطرة على هذه العوامل أما العوامل الخارجية يصعب السيطرة عليها وهي كل ما يأتي من البيئة الخارجية.
- يعتبر الأداء المتميز يزيد من ثقة العملاء بالمؤسسة ويساهم في ارتباطهم بها ويرفع من قيمة المخرجات ونوعيتها.
- يعمل نظام المعلومات البنكي على جمع مختلف أقسام البنك في نظام موحد ومتكامل به نظم فرعية حسب احتياجات البنك ووفق صلاحيات محددة.
- يتكون نظام المعلومات البنكي من عناصر الأمن وذلك لحماية المعلومات من المخاطر التي قد توجه النظام من الداخل أي من قبل موظفي البنك بشكل عمدي أو نتيجة خطأ وإهمال وقد تكون المخاطر من خارج البنك أي عن طريق القرصنة والتسلل إلى المعلومات ولحماية المعلومات تعتمد البنوك إلى عدة إجراءات كتشفير المعلومات والتحقق من هوية من يريد الدخول للمعلومات

● يوجد نظام المعلومات آثار مباشرة على الأداء البنكي ويتمثل ذلك في التطور المستمر لمستوى الخدمات وزيادة الأرباح والعوائد المحققة وتخفيض التكاليف ورفع كفاءة الأداء البشري كما أن لنظام المعلومات أثر غير مباشر على الأداء من حيث النظرة الإستراتيجية وزيادة تنافسية البنك.

● ان أستخدم نظام المعلومات الاستخدام الأمثل من شأنه يرفع من أداء البنك خاصة إذا كان هذا النظام مصمما بطريقة جيدة ويلائم احتياجات البنك، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: إن عملية تطبيق نظام المعلومات الفعال المحقق لمستوى أداء عالي بالمؤسسات البنكية

يعتمد على نوع الأجهزة والبرمجيات واليد العاملة إضافة إلى تحقيق أمن المعلومات وتقليل التكلفة.

وقد أفادت نتائج الفصل الثاني بما يلي:

● يحتاج نظام المعلومات في البنوك الجزائرية إلى تحسين وتطوير دائم.

● بينت الدراسة في عينة البحث أن هذه البنوك تعتمد على نظام المعلومات في اتخاذ قرار إما بشكل كلي أو جزئي.

● إن البرمجيات والمعدات في البنوك الجزائرية متوفرة بصفة متوسطة كما تسعى البنوك إلى تدريب أكبر عدد ممكن من عمالها إلا أن التدريب يحتاج أن يعم جميع الموظفين المستخدمين لنظام المعلومات في البنك وكذلك زيادة حجم ونوعية التدريب.

● يعتبر السبب في اتجاه البنوك عينة البحث إلى استعمال نظام المعلومات في العمليات البنكية هو سعيها الدائم إلى التطوير وكذلك حاجة البنوك إلى توزيع البيانات والاتصال بين مستخدمي نظام المعلومات.

● يتمتع نظام المعلومات في البنوك التي تمت فيها الدراسة بعناصر الأمن والسرية اللازمة من خلال استعمال نظام للتشفير يحمي المعلومات من مخاطر المتطفلين كما أن المخاطر على نظام المعلومات أكثرها تكون من داخل البنك.

● يحتاج نظام المعلومات في البنوك إلى تحسين وتطوير دائم ليتماشى مع المتغيرات.

● يعمل نظام المعلومات في بنك محل الدراسة على تنبيه المستخدم في حالة وجود خطأ في الاستخدام وذلك بإظهار لوحات تنبيهية ترشد المستخدم للاستخدام الصحيح لنظام المعلومات.

● إن نظام المعلومات يرفع من الأداء المنظومي من خلال زيادة جودة العمليات وسرعة القيام وتحسين عملية الاتصال في البنك.

خاتمة عامة

- يعمل نظام المعلومات على زيادة الأداء البشري وزيادة جودة أداء المستخدمين لنظام المعلومات وكذلك رفع مردودية العمل.
- يعتبر الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات هو تحسين أداء الخدمات وربط العملاء بالبنك.
- يساهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف وزيادة الأرباح وزيادة التنبؤ بالأخطار وزيادة الإبداع في العمل البنكي.
- إن نظام المعلومات الفعال والذي يتميز بالسرعة والكفاءة والبساطة يزيد من أداء البنوك الجزائرية، ويظهر ذلك في زيادة جودة العمليات المصرفية وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح وتقليل الجهد البشري، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

التوصيات:

- تسعى البنوك لاكتساب أحدث أنواع نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة والفعالية.
- يجب اختيار نظام للمعلومات يلائم احتياجات البنوك ويجب أن يكون مرنا مع التغيرات الطارئة كما يجب أن يتميز بالبساطة وعدم التعقيد.
- تعميم التدريب على نظام المعلومات وبالجم الكافي لجميع المستخدمين يعتبر ضرورة
- ضرورة إشراك العاملين في البنوك الجزائرية بتصميم نظام المعلومات والأخذ بالاعتبار بآرائهم وأفكارهم.
- ضرورة توفير تجهيزات ومعدات ذات جودة عالية ترفع من أداء نظام المعلومات، والعمل على تطويرها وصيانتها باستمرار
- نوصي الوكالات البنكية بإنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات من ذوي الخبرة والكفاءة العالية من أجل سرعة تصحيح أي خلل قد يقع في نظام المعلومات وكذلك من أجل حماية نظام المعلومات من مخاطر قد تحدث.
- على إدارة البنوك الجزائرية توجيه وتوعية مستخدمي نظام المعلومات بالطريقة الصحيحة لاستخدام نظام المعلومات
- يجب على مسؤولي البنوك الجزائرية مراقبة أمن نظام المعلومات والتأكد من أنه يعمل كما يجب، واكتشاف مواطن ضعف النظام ومعالجته.
- نوصي أن يغطي نظام المعلومات جميع جوانب العمل البنكي بحيث يكون "نظام متكاملًا للمعلومات".

- يجب على البنوك الجزائرية القيام بدراسة تتميز بالجدية قبل جلب نظام المعلومات ودراسة نقاط القوة والضعف فيه واختيار أحسن البدائل.

قائمة المصادر والمراجع

- ابراهيم يختي. (2005). مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. ورقة - الجزائر: جامعة قاصدي مرباح .
- آلاء عرعر. (30 ماي, 2017). تعريف نظم المعلومات.
- العياشي مريم؛ أعماد صافية. (2017). جودة الخدمات البنكية وتأثيرها عمى المنافسة بين البنوك دراسة. ادرار.
- المشاع المبدع. (2018). الخدمات المصرفية. الجامعة الافتراضية السورية.
- بشرى حميد عبد الرزاق دبي. (2018). جودة الخدمات المصرفية وتأثيرها في ولاء الزبون.
- حسين ذيب. (2012). فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان . ورقة .
- سلوى عامر، و بلعجوز حسين. (2023). فاعلية نظم المعلومات المصرفية ودورها في تسيير القروض المتعثرة.
- طارق فيصل تميمي. (22/06/2018). نظام المعلومات التسويقية للخدمة المصرفية .
- طالب يونس + الرخ محمد الامين. (2022). أثر جودة الخدمة المصرفية على الصورة الذهنية للعملاء. ورقة.
- عرب يونس. (2001). الخصوصية وأمن المعلومات في الأعمال اللاسلكية بواسطة الهاتف الخليوي، مجلة عمل مقدمة إلى منتدى العمل الإلكتروني بواسطة الهاتف الخليوي واتحاد المصاريف العربية. الأردن، عمان،.
- عماد الصباغ. (2000). نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها،. الدوحة: جامعة قطر.
- غسان ساكت. (2020). نظم المعلومات المصرفية .
- مالك تامر . نمر. (2018). دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمة المصرفية.
- مدني خالد. (2010). ماهو نظام المعلومات المحوسب.
- مروة حمزة. (2021). مفهوم الخدمات المصرفية و أنواعها.

نجار حسين. (2022). نماذج وطرق قياس جودة الخدمات المصرفية بالبنوك.

نوه. (2014). نحو تفعيل نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى اداءها .

المواقع الالكترونية

ايها جفري. (12, 2023). دور البيانات في الخدمات المصرفية الشخصية. تم الاسترداد من

[/https://www.astera.com](https://www.astera.com)

أهمية التدريب على أمن المعلومات. (2025). تم الاسترداد من [/https://matrix219.net](https://matrix219.net)

ما أهمية نظم المعلومات للمنظمات؟ وماهي مكوناتها الخمس؟ (2025). تم الاسترداد من

[/https://insight.oceanx.sa](https://insight.oceanx.sa)

(بلا تاريخ). تم الاسترداد من [/https://mawdoo3.com](https://mawdoo3.com)

(26 05, 2011). تم الاسترداد من [http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-](http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/71.doc)

[.content/uploads/2011/04/71.doc](http://eco.asu.edu.jo/ecofaculty/wp-content/uploads/2011/04/71.doc)

group cashbee (بلا تاريخ). تم الاسترداد من <https://www.cashbee.fr/lexique>

.banque

المراجع اللغة الاجنبية

.RATHBURN (BARONE& ,ANDERSON (march 2023 28).

.Guide to US Banking Laws

Coordination des informations des systèmes et des opérations (بلا

تاريخ).

.Laudon (بلا تاريخ). *Managenet systems d'information*.

.banque (mars 2024 9). *rédéric Dussuchalle et Virginie Vallet*.

QUALITE DES SERVICES .(2023) .SLIM HEDI CHEKILI
.AMEF CONSULTING.ERE DIGITALE'FINANCIERS A L

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

التخصص: نقدي ومالي

استبيان

السالم عليكم ورحمة الله وبركاته؛ أما بعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي ومالي تحت عنوان (فعالية نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك) بحيث يشهد القطاع المصرفي تطورات متسارعة وتحديات متزايدة في ظل العولمة والمنافسة الشديدة والتقدم التقني الهائل. وفي هذا السياق، أصبحت نظم المعلومات عسبا حيويا في عمل البنوك.

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على آرائكم وتقييمكم لمدى فعالية نظم المعلومات المستخدمة في تحسين مختلف جوانب الأداء المصرفي. إن مساهمتكم القيمة ستساعدنا في الحصول على فهم أعمق للتحديات والفرص المتعلقة بتوظيف نظم المعلومات في القطاع المصرفي.

نشكركم جزيل الشكر على تخصيص وقتكم الثمين للإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بصدق

وشفافية. علما بأن جميع البيانات التي سيتم جمعها ستعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط

. تحت إشراف الأستاذ: زدون جمال

من إعداد: بلغماري أميرة جيهان

الجزء الأول: معلومات أساسية عن المشارك

المنصب الوظيفي الحالي في البنك:

موظف تنفيذي مشرف فريق مدير قسم

مدير ادارة نائب الرئيس التنفيذي الرئيس التنفيذي

(يرجى التحديد)

عدد سنوات الخبرة الكلية في القطاع المصرفي:

أقل من 3 سنوات من 3 إلى 7 سنوات . من 8 إلى 12 سنة

القسم أو الإدارة التي تعمل بها حالياً بشكل رئيسي:

العمليات المصرفية (مثل الحسابات التحويلات).

خدمة العملاء بما في ذلك مركز الاتصال والفروع الرقمية

تقنية المعلومات IT

الائتمان والتسهيلات الائتمانية

التسويق والاتصال المؤسسي

إدارة المخاطر والامتثال

المالية والمحاسبة

الموارد البشرية

التدقيق الداخلي

أخرى

القسم الثاني: نظام المعلومات وأهميته في الأداء المنظومة للبنك:

1. ما رأيك في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك؟

جيد ويجب بقاءه

يحتاج إلى تحسين وتطوير

يجب تغييره بنظام معلومات جديد.

2. هل يعمل نظام المعلومات على تجنب الأخطاء؟ نعم لا

3. هل معلومات البنك المقدمة من نظام المعلومات يمكن الاعتماد

عليها بشكل

كبير

متوسط

صغير

4. هل يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية بشكل؟

كبير متوسط صغير

5. هل نظام المعلومات يزيد من سرعة القيام بالعمليات بشكل؟

كبير متوسط صغير

6. هل يسهل نظام المعلومات من عملية التنسيق والاتصال في البنك

بشكل؟ - كبير متوسط صغير

7. هل توفر المعلومات يرفع من مستوى أدائك؟ نعم لا

8. هل استخدام نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري؟ نعم لا

9. هل يعمل نظام المعلومات في رفع مردودية العمل؟ نعم لا

10. ما هو الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات في البنك؟

تحسين أداء الخدمات

□ التعرف على الفرص واستغلالها

□ ربط العملاء بالبنك

□ آخر أذكره.....

11. هل يسهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف؟ □ نعم □ لا

12. هل تتوفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات البنكي بشكل؟

□ كبير □ متوسط □ قليل

القسم الثالث: التدريب على نظام المعلومات

1. هل يتميز نظام المعلومات بالتعقيد؟ □ نعم □ لا

2. هل يوفر لكم البنك التدريب على استخدام نظم المعلومات؟ □ نعم □ لا

3. إذا كانت الإجابة بنعم هل تعتقد بأن التدريب؟ □ كافي □ غير كافي

4. هل يحتاج نظام المعلومات الحالي إلى فترة طويلة من التدريب؟ □ نعم □ لا

القسم الرابع: أمن نظام المعلومات في البنك

1. هل يصاب نظام المعلومات بأعطاب توقف العمل؟

□ غالباً □ أحيانا □ نادراً □ أبداً

2. هل كل معلومات البنك يمكن الاطلاع عليها من كافة موظفي البنك؟ □ نعم □ لا

3. هل يوجد في نظام المعلومات نظام تشفير أو كلمة مرور للدخول للمعلومات □ نعم □ لا

4. هل يمكن تغيير المعلومات من طرف الأشخاص غير المسموح لهم بتغييرها؟ □ نعم □ لا

5. هل يحتفظ نظام المعلومات بالإجراءات التي قام بها مستخدم النظام وتسجيلها وبالتالي

يمكن مراقبة أي تغيير يطرأ على المعلومات؟ □ نعم □ لا

6. هل المخاطر على نظام المعلومات تكون أكثرها من:

داخل البنك خارج البنك

7. هل يمكن لنظام المعلومات استرجاع المعلومات في حالة فقدانها؟ نعم لا

8. هل يتميز نظام المعلومات بعناصر الأمن والسرية الكافية؟ نعم لا