بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشيخ عبد الله البدري

كليـــة التكنولوجيا

بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم

دور نظام المعلومات في تسيير إداء إدارة البنوك

(بالتطبيق علي بنك الخرطوم - عطبرة)

إعـداد الطلاب :

محمد عوض عبد الله

مصطفي عبد العظيم يوسف

سيدة حسن احمد

اريج محمد عثمان

إشـــــراف الأستاذ :

محمد الأمين الفكي

٢٠١٧م

بسم الله الرحمن الرحيم

الاستهـــــلال

قال تعالي :

﴿ قُل لَّوْ كَانَ الْبَحْرُ مِدَاداً لِّكَلِمَاتِ رَبِّي لَنَفِدَ الْبَحْرُ قَبْلَ أَن تَنفَدَ كَلِمَاتُ رَبِّي وَلَوْ جِئْنَا بِمِثْلِهِ مَدَداً ﴾

صدق الله العظيم

سورة الكهف الآية (١٠٩)

الإهداء

إلى من خلقني فهو يهديني ... والذي يطعمني ... ويسقيني

وإذا مرضت فهو يشفيني الله جل جلاله.

من بهم نهج النبي وشرعه يتجدد أئمتي وسادتي وأولياء أمري في دنياي وآخرتي محمد وآل بيته الطيبين الطاهرين.

من بذل جهده وعرقه في سبيلي [illegible] **أبى وأمى** تربيتي وتعليمي

من ساعدني وساندني خلال مدة دراستي **أخوانى واخواتى**

وإلى كل من يضع لبنة على الطريق لبناء التقدم العلمي

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا.

٢٠١٧م

شكر وعرفان

الحمـد لله الذي علم الإنسان بالقلم والصلاة والسلام على معلم القرآن سيدنا محمد

سيد العرب والعجم

أسـوق الشـكر شـادياً وأزف العرفـان حاديـاً إلـى ذاك المعـين الـذي لا ينضـب والشمس التي لا تغرب

الأستـاذ الجليـل / محمد الأمين الفكي

هنيئاً لمن من معينه يشرب
فإنه البحر الأعذب فلا تعجب

الإنسـان الـذي كـان سـنداً وعضـداً وعونـاً لـي فـي كتابـة وصـياغة هـذا البحث فإنه حقاً يستحق الثناء والشكر والعرفان والتبجيل

الشـكر أولـه وأخـره إلـى ربـى الكـريم الجليـل الـذي وفقنـا لمـا نحـن فيـه، والشـكر إلـى جامعـة الشـيخ عبـد الله البـدري - كليـة التكنولوجيـا , والـى أسـاتذة كليـة التكنولوجيـا وإلـى رئـيس قسـم التقنيـة الاجتماعيـةكما نتقـدم بالشـكر لأسـرة بنـك الخرطـوم فـرع عطبـرة ؛؛وأيضاً جزيل الشكر/ مكتبةالأديب بعطبرة.....

وأخـص بالشـكر الأسـتاذ الفاضـل الخلـوق/ محمـد الأمـين/ الـذي لـم يبخـل بوقتـه وجهـده لتقـديم كـل المعلومـات المطلوبـة لتصـبح الدراسـة كمـا هـي عليـه الآن ، والـذي تفضـل بالإشـراف والرعايـة لهـذه الدراسـة حتـى خرجـت بهـذا الشـكل والمضـمون نسـأل الله لـه كل التوفيق وأن يمتعه الله بالصحة والعافية.

الموضوع	رقم الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
الشكر والعرفان	ج
الفهرس	د – هـ
المقدمة	١– ٢
مشكلة البحث	٢– ٢
أهمية الدراسة	٣
أهداف الدراسة	٣
فرضيات الدراسة	٤
منهج البحث	٤– ٥
الدراسات السابقة	٥
ادوات جمع المعلومات	٥
حدود البحث	٥
هيكل البحث	٦
الفصل الأول : نشأة وتطور ومفهوم نظم المعلومات	
المبحث الأول : مفهوم وأنواع المعلومات	٨ –١١
المبحث الثاني : نشأة ومكونات نظام المعلومات	١٢ –١٣
المبحث الثالث : الخصائص والأهمية والأهداف والتحديات لنظم المعلومات	١٣ – ١٩
الفصل الثاني : نظم المعلومات في البنوك	
المبحث الأول : مفهوم نظام معلومات البنوك	٢٠– ٢٨

المبحث الثاني : دور النظام في تحسين الإداء	٢٩ – ٣٠
المبحث الثالث : محددات قياس وتقيم الإداء في البنوك	٣١– ٣٢
الفصل الثالث : نظام معلومات بنك الخرطوم	
المبحث الأول : نشأة وتطور بنك الخرطوم عطبرة	٣٣– ٣٧
المبحث الثاني :نظام المعلومات المستخدم في البنك ودورها في تحسين الأداء	٣٨ – ٤١
المبحث الثالث : تحليل وتقيم نتائج الدراسة	٤٢ – ٤٧
النتائج والتوصيات	٤٨
الخاتمة	٤٩
المصادر والمراجع	٥٠

المقدمة :

تواجه المنظمات العالمية والمحلية العديد من التغيرات والتحديات سواء كانت منظمات صناعية أم خدمية . ودعت هذه التحديات إلي ظهور مفاهيم جديدة في إدارة المنظمات التي تسعي إلي تحقيق هدف البقاء والاستمرار في عالم المنافسة ، وذلك بتغير أساليبها التقليدية التي لا تتناسب مع ما تواجهه المنظمات من التحديات ، وتبني مفاهيم إدارية حديثة تمكن المنظمة من تعامل مع التحديات التي تواجهها والتغلب عليها لتحقيق مستوي الإداء الفضل .

ولعل استخدام هذه المنظمات لنظم المعلومات ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها ، فقد تزايد الاهتمام بهذه النظم لما تلعبه من دور حاسم في تطوير المنظمات حيث توفر كافة المعلومات المناسبة في الأوقات الأكثر ملائمة لمختلف المستويات الإدارية وذلك لدعم جميع المهام والوظائف الإدارية وبالضافة لتحسين وتطوير حركة الاتصالات وتدفق المعلومات بين تلك المستويات ، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس إيجابياً علي إدائها الإجمالي .

من جانب أخر شهد هذا العصر تطورات هائلة في نظم المعلومات وذلك بعد ثورة تشغيل البيانات باستعمال الحاسوب وأصبحت المؤسسات خاصة كبيرة الحجم مجبرة علي استعمال نظم المعلومات وتطويرها لما يلائم حجم البيانات المتزايدة .

ومما يساعد كذلك علي إنتشار نظم المعلومات العولمة وأثرها في إلغاء الحدود واقتحامها للمجالات الاقتصادية تظهر أهمية المعلومة كورد أساسي لكل منشأة مهما كان نوعها وحجمها وشكلها لتكون

ضـــرورة ملحـــة لأغنـــي للقطـــاع البنكـــي وإدارتـــه للقيـــام بأعمـــال التجميـــع التخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات .

وتســـعي جميـــع البنـــوك فـــي العـــالم لتبنـــي نظـــم معلومـــات تتميـــز بالكفـــاءة والفعاليـــة وعلـــي عـــرار ذلـــك تعمـــل البنـــوك الســـودانية للحصـــول علـــي نظـــام معلومـــات الـــذي يتميـــز بالتحـــديث المســـتمر والكفـــاءة العليـــة والقـــدرة علـــي المعالجـــة الســـريعة كمـــا يجـــب أن تحقـــق فيهـــا معـــايير الأمـــن والســـرية وذلـــك لحساســـية المعلمـــات فـــي القطـــاع البنكـــي وتعمـــل نظـــم المعلومـــات علـــي المســـاعدة فـــي صـــنع القـــرارات والعمـــل علـــي زيـــادة كفـــاءة وفعاليـــة لخـــدمات بنكية .

مشكلة البحث :

تتمحـــور مشـــكلة الدراســـة حـــول مـــدي اســـتخدام نظـــم المعلومـــات الحديثـــة فـــي إدارة البنـــوك وأثـــر ذلـــك علـــي الأداء الإجمـــالي فـــي هـــذه القطاعـــات البنكيـــة وبنـــاء علـــي مـــا تقـــدم تتبلـــور إشـــكالية الدراســـة مـــن خـــلال طـــرح التســـاؤل الرئيســـي التـــالي : إلـــي أي مـــدي يمكـــن أن يســـهم اســـتخدام نظـــم المعلومـــات فـــي تحســـين أداء المؤسســـات البنكيـــة والمصـــرفية ؟ ومـــن هـــذا التســـاؤل الرئيسي نطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو نظام المعلومات وما واقعه في البنوك ؟
- مـــاذا نقصـــد بـــالأداء الإجمـــالي للمؤسســـات البنكيـــة ومـــا هـــي أهـــم جوانبه ؟
- ما هو أثر استخدام نظم المعلومات علي الأداء الإداري ؟
- ما هو أثر استخدام نظم المعلومات علي الأداء الوظيفي ؟
- هـــل هنـــاك معوقـــات دون الاســـتخدام الأمثـــل لـــنظم المعلومـــات فـــي البنوك

أهمية الدراسة :

تتمثل في حيوية موضوع الدراسة لأهمية القطاع الذي سيطبق عليه الدارسة وهو قطاع البنوك التجارية الحكمية (القطاع العام) الذي يساهم بنسبة كبيرة في الدخل القومي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية كما تتمثل في الندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في مجال نظم المعلومات البنكية خاصة في أدبيات الإدارة السودانية ومحاولة الوقوف عنده ، كما أنها تحاول سد بعض النقص في أدبيات دور نظم المعلومات في أداء البنوك كما يوضح هذا البحث أهمية توفر نظام معلومات فاعل في أدارة البنوك تعتمد عليه . مما يؤمن لها قاعدة معطيات قوية تستند إليها في عمليات تطوير الأداء كما يمثل موضوع الدارسة جزءاً من التخصص الذي ندرسه ونأمل أن يكون إضافة لهذا المجال من معلومات تدعم البحث العلمي .

أهداف الدراسة :

- ميول شخصي لمعرفة الدور الذي تقدمه أنظمة المعلومات لإدارة البنوك .
- توضيح أثر استخدام نظم المعلومات علي الإداء الوظيفي .
- إبراز أهم المقومات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات .
- التعرف إلي مدي توافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات في البنوك .
- إثراء الحقل الأكاديمي ليكون البحث إضافة حقيقية لهذا المجال.

فرضيات الدراسة :

يساهم نظام المعلومات بشكل رئيسي في الرفع من مستوي إدارة المؤسسات البنكية نحو تحقيق أهدافها من خلال توفير المعلومات

يؤدي الاستخدام الأمثل لأنظمة المعلومات إلي دور فعال في أداء إدارة البنوك .

تطبيق نظام المعلومات الفعال المحقق لمستوي أداء عالي بالمؤسسات البنكية يعتمد علي مدخلات بشرية ومادية وبرمجية رفيعة المستوي إلا أن هذه المدخلات غير متوفرة بالقدر الكافي في البنوك السودانية .

ترتبط كفاءة نظام المعلومات في مدي مواكبة البنوك لتحديثات النظام أو ظهور نظام جديد متطور .

هناك علاقة ارتباط بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري

منهج البحث :

- في ضوء طبيعة الدارسة والأهداف التي تسعي إلي تحقيقها لإبراز أثر استخدام نظم المعلومات علي المؤسسات البنكية وفي ضوء الأسئلة التي تسعي الدراسة للإجابة عنها استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد علي دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع وبهتم بوصفها وصفاً دقيقاً يعتمد كذلك إلي تحليل الظاهرة وتفسيرها للوصول إلي استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه وعليه طبق الباحثون طريقة المسح الميداني بطريقة العينة وذلك لسبب كبر حجم المجتمعالأصلي لجمع البيانات وتويبها وتحليلها بغرض الوصل إلي الاستنتاجات التي تخدم أهداف الدراسة

الدراسات السابقة :

١. وليد مرتضي نوه / نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوي أدائها – جامعة قاصدي مرباح : ٢٠١٤م (شهادة ماجستير)

٢. صفاء بوليفه حجايجي كريمة / العنوان : دور نظام المعلومات في أدارة الموارد البشرية – جامعة قاصدي مرباح :٢٠١٣ (رسالة ماجستير)

أدوات جمع المعلومات :

مصادر أوليه

- المصادر والمراجع ، الدوريات، الدراسات السابقة – الانترنت

مصادر ثانوية

- الاستبيان والمقابلة والملاحظة

حدود البحث :

الحدود المكانية : بنك الخرطوم عطبرة

الحدود الزمانية ٢٠١٧م

الحدود الموضوعية : البنوك و نظم المعلومات

هيكل البحث

الفصل الأول : نشأة وتطور ومفهوم نظم المعلومات

المبحث الأول : مفهوم وأنواع المعلومات

المبحث الثاني : نشأة ومكونات نظام المعلومات

المبحث الثالث : الخصائص والأهمية والأهداف والتحديات لنظم المعلومات

الفصل الثاني : نظم المعلومات في البنوك

المبحث الأول : مفهوم نظام معلومات البنوك

المبحث الثاني : محددات قياس وتقيم الإداء في البنوك

المبحث الثالث : دور النظام في تحسين الإداء

الفصل الثالث : نظام معلومات بنك الخرطوم

المبحث الأول : نشأة وتطور بنك الخرطوم عطبرة

المبحث الثاني :نظام المعلومات المستخدم في البنك ودورها في تحسين الأداء

المبحث الثالث : تحليل وتقيم نتائج الدراسة

الفصـــــــــــل الأول

نشأة وتطور ومفهوم ونظم المعلومات

المبحث الأول

مفهوم وأنواع المعلومات

مفهوم المعلومات :

" المعلومات هي مواد (البيانات) المصنعة الجاهزة للستخدام فلمعلومات هي بيانات مستخلصة ، أي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض "[1]." وتعرف كذلك بأنها بيانات تم تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتخليصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها إنها بيانات تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى ولذلك فإن البيانات قبل معالجتها قد لا تكون صالحة ومفيدة لاتخاذ قرار وبذلك يمكن القول أن المعلومات تبدأ حيث تنتهي البيانات"[2] .

"وهناك من يعرفها على إنها بيانات تم تصنيفها وتنظيميها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها ، أي بيانات معالجة "[3] "وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتأثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها "[4].

ويجدر التنبيه هنا أن ما يمكن اعتباره بيانات أو معلومات يخضع لمفاهيم نسبية ، لأن ما يعتبر بيانات قد يعتبره آخر معلومات ويستعمل في هذه الحالة معيار للتمييز فاذا أحققت الغرض من

[1]. سليم الحسنية ، نظام المعلومات الادارية (نما) ، ط٤ ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ٢٠٠٦م .
[2].فايز جمعة النجار ، نام المعلومات الادارية ، دار حامد ، عمان ، ٢٠٠٥م .
[3].نجم الدين عبد الله الحميدي واخرون ، نظام المعلومات الادارية مدخل معاصر ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن ، ٢٠٠٤م ، ص ١٥
[4].محمد عبد الحليم صابر ، نظم المعلومات الادارية ، دار الفكر للنشر ، الاسكندرية – مصر ، ٢٠٠٧م

استخدامها ، " فهي معلومات واذا لم تحقق الغرض فهي بيانات وكمثال على ذلك يمكن اعتبار عدد الطلاب في القاعة بيانات لكن عند استعمال هذا الرقم فهي استخراج نسبة الحضور أو الغياب يصبح معلومة "[1] .

أنواع المعلومات :

ليس من السهل حصر أنواع المعلومات وتصنيفها لكن سنحاول تصنيفها حسب معايير مختلفة .

أ/ حسب المصدر يمكن أن تقسم المعلومات إلى ما يلي[2]:

١. مصادر داخلية: وتكون من خلال المصادر الموجودة داخل المؤسسة كمعلومات عن المحاسبة وميزانية المؤسسة ومعلومات الإنتاج أي كل ما يتم الحصول عليه من داخل المنظمة .
٢. مصادر خارجية : ويكون مصدر هذه المعلومات من خارج المؤسسة ، أي أن المعلومات تم الحصول عليها من خارج المنظمة كالتقارير الرسمية وتحتوي معلومات عن خارج المنظمة كتقارير دراسة السوق ويتعلق بالعملاء الموردين وغيرهم .

ب/ حسب زمن المعلومة : يمكن تقسيم المعلومة كما يلي[3] :

١. معلومات تاريخية: لمتابعة الأداء في المنظمة .

[1] .نجم الدين عبد الله الحميدي واخرون ، مرجع سابق
[2] Bressy (6) ETKYT (2) , Ecomomed , enparis , 1995 pg92
[3] نجم الدين عبد الله الحميدي ، مرجع سابق ، ص ٤١

٢. معلومات مستقبلية: وتستعمل لأهداف التنبؤ والرقابة في المنظمة .

ج/ حسب درجة التغير : وتقسم المعلومات بناءً على ما يلي[١]:

١. معلومات ثابتة: وهي المعلومات التي لا تتغير ونذكر من أمثلة ذلك أسماء العمال وتاريخ الميلاد .
٢. معلومات متغيرة : ونقصد بها المعلومات التي يطرأ عليها لتغير مثل العناوين ، الحالة الاجتماعية.

د/ حسب درجة الرسمية: وتختلف درجة رسمية المعلومات حسب اختلاف مصادرها كما هو موضح في ما يلي[٢]:

١. المعلومات الرسمية: وتكون المعلومات رسمية اذا كانت من مصدر رسمي ومن طرقها الصحيحة كوسائل الإعلام الكتب الموثوقة وكبنوك المعلومات التقارير الرسمية المواقع الرسمية في الأنترنت والدراسات والأبحاث.
٢. المعلومات الغير رسمية : كالتي لا يعرف مصدرها كإشاعات المنافسين ، الموردين للمنظمة والآراء والأحكام المسبقة التي تأتي من خارج المنظمة وتلجأ إليها في حالة عدم وجود معلومات رسمية .

[١] اسماعيل مناصرية ، دور نظام المعلومات الادارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الادارية ، مذكرة ماجستير جامعة محمد بوضياف ، المسلية ٢٠٠٤م ، ص٣٠
[٢] اسماعيل مناصرية ، مرجع سابق ، ص ١٥٥

هـ/ حسب شكل المعلومات: ومن خلال هذا المعيار يمكن أن تقسم المعلومات إلى ما يلي[1]:

١. معلومات ملخصة: وتكون في المستويات الإدارية العليا .

٢. معلومات تفصيلية: وتكون في المستويات الدنيا أو التشغيلية .

و/ حسب الوظيفة : وتنقسم المعلومات هنا حسب الوظائف الموجودة في المنشأة كمعلومات الإنتاج والتسويق والتمويل ومعلومات الموارد البشرية .

المبحث الثاني

نشأة ومكونات نظم المعلومات

المطلب الأول : نشأة نظام المعلومات :

[1] نجم الدين عبد الله الحميدي ، مرجع سابق ، ص٤١

نشـــا نظـــام المعلومـــات الإداريـــة باســـتخدام الحاســـبات فـــي بدايـــة الســـتينات ولـــم تنشـــر هـــذه الـــنظم فـــي تحقيـــق أهـــدافها فـــي ذلـــك الوقـــت بســـبب محدوديـــة إمكانيـــات الحاســـبات الإلكترونيـــة ورغـــم وجـــود لغـــات وقواعـــد ومعلومـــات ولكنهـــا كانـــت غيـــر شـــائعة وصـــعبة الاســـتخدام وهـــذه اهـــم أســـباب عـــدم انتشار نظم المعلومات الإدارية في هذه الفترة .

وبـــدأت تنشـــيط عمليـــة تنفيـــذ هـــذه الـــنظم علـــى الحاســـبات الإلكترونيـــة فـــي بدايـــة الســـبعينات وســـاعد علـــى هـــذا التقـــدم تطـــور أجهـــزة الحاســـبات الإلكترونيـــة وبرمجياتهـــا والتـــي لهـــا إمكانيـــات تخزينيـــة كبيـــرة جـــداً بالإضـــافة إلـــى ظهـــور البرمجيـــات المتقدمـــة منهـــا نظـــم إدارة قواعـــد المعلومـــات DBMS التـــي ســـاعدت كثيـــراً فـــي تقليـــل وقـــت الإنجـــاز واســـتغلالها بشـــكل كبيـــر . وحققـــت هـــذه الـــنظم تقـــدمها فـــي بدايـــة الثمانينـــات وأصـــبحت هـــذه الـــنظم عنصـــر أساســـي معتمـــد فـــي دول العـــالم المتقدمـــة حيـــث أصـــبحت ٩٠% منهـــا معلومـــات هـــذه الـــنظم و ١٠% علـــى معلومـــات الخبـــرة الذاتيـــة الإداريـــة ، وان الاهتمـــام المتزايـــد فـــي أنظمـــة المعلومـــات الإداريـــة دفـــع الكثيـــر مـــن علمـــاء الإدارة والحاســـبات بتكثيـــف البحـــث فـــي هـــذا الموضـــوع وتقييمـــه لكـــونهم ينظمـــون إلـــى هـــذه الـــنظم كونهـــا نظـــم رقابـــة للعمليـــات وتهيئـــة المعلومـــات المطلوبـــة لكافـــة مســـتويات الإدارة ولتوضـــيح هـــذه الأهميـــة ســـنذكر بعـــض ماكتبـــه المختصـــون فـــي هـــذا النـــوع قـــال : (دوو ١٩٦٧م) : إن اســـتعمال أنظمـــة المعلومـــات تفيـــد إدارة الأعمـــال بـــثلاث طرق:

١. القدرة على تقييم احتمالات المستقبل .

٢. تقليل الوقت والجهد للمدراء في إنجاز الأعمال والبحث وتحليل المعلومات وتوفير وقت اكثر على التخطيط .

٣. مواجهة التغيرات البيئية عن رؤية الإجراءات اللازمة لمواجهتها .

ويرى (ديكارت ١٩٦٩) : أن منافع نظم المعلومات الإدارية كونها نظم تساعد على توفير المعلومات واستغلال افضل لليد العاملة وتحسين في التخطيط الإداري واتخاذ القرارات الأكثر فعالية[١].

المطلب الثاني : خصائص أهمية وأهداف نظام المعلومات:

يمكن إجمالي خصائص نظم المعلومات في العناصر التالية :

يشبه نظام المعلومات حالة شبكة الاتصال في انه يزود بمسارات معلوماتية إلى الكثير من النقاط وهو يساعد المعلومات على التدفق في كل مكان بالمشروع وربما إلى أماكن خارج المشروع.

تقوم نظم المعلومات بتحويل المدخلات إلى مخرجات وهنا توجد ثلاث مراحل أساسية في هذا التحويل وهي مرحلة الإدخال ومرحلة التشغيل ومرحلة الإخراج وترتبط هذه المرحلة عدة وظائف هي تجميع البيانات وتشغيلها وإنتاج المعلومات كما يتم تنفيذ وظائف أخرى هي رقابة وإدارة البيانات .

[١] علاء السالمي واخرون ،اساسيات نظم المعلومات الادارية ، ط١ ،مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع ،مصر ٢٠٠٩م ، ص ٥٧ -٥٨

يتم ادخلا البيانات خلال مرحلة الإدخال بينما يتم الحصول على المعلومات خلال مرحلة المخرجات وعليه فان البيانات هي الخامات التي تتحول إلى منتجات معلوماتية كما تنتج المعلومات لمختلف الأهداف .

مستخدمو المعلومات :

" يتم إنتاج المعلومات من نظام المعلومات بالمشروع وذلك لاستخدامه من طرق المستخدم الداخلي أو الخارجي ويشمل المستخدم الداخلي للمديرين والموظفين بالمشروع ، أما المستخدم الخارجي فيشمل كافة الجهات المهتمة خارج المشروع مثل الدائن والموردين وجملة الأسهم واغلب المنظمات والمؤسسات يتم إيصال المعلومات الضرورية بمساعدة تقارير دورية لجداول المبيعات ، الموازنات الشهرية "[1] .

أهمية نظام المعلومات :

لإبراز أهمية نظام المعلومات في المنظمة تعالجها النقطتين التاليتين:

- تغيير طبيعة تكنولوجيا المعلومات :

أدى التطور في تكنولوجيا المعلومات في الخمسينات إلى أحداث تغيرات فيه كبيرة على نمط أداء المنظمات باختلاف أنواعها ،

[1] صونيا البكري وابراهيم سلطان ، نظم المعلومات الادارية ، ص٣٣

وبعد ظهور الحاسوب ونظراً لحجمه الكبير وكلفته الباهظة لم يكن بوسع اغلب المنظمات اقتناؤه لذا فقد اقتصر استعماله على عمليتين الرقابة والسلوك الإداري ومع التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات وانخفاض تكلفتها أدى إلى تسهيل عملية استخدام وتوفير هذا النوع من التكنولوجيا في جميع أقسام المنظمة الشيء الذي أدى إلى أن يصبح نظام المعلومات هو جوهر أنشطة المنظمة .

- الحاجة إلى بناء هيكل نظام المعلومات :

" إن الطلب على المعلومات والأساليب الفنية اللازمة لتشغيل هذه المعلومات تعتبر من الموارد الاستراتيجية للمنظمة – لذلك اصبح أداء يعتمد أساسا على ما يقدمه نظام المعلومات ويجب على المدير تحديد الهيكل الذي تأخذه تكنولوجيا المعلومات المكونة من تشغيل بيانات والبرامج وشبكات الاتصال ودمجها في نظام متكامل "[1] .

" كما يجب على الإدارة أن تحدد كيفية تخصيص الموارد للنواحي الألية والبرامج والاتصالات وذلك يستدعي اللمام المدير بثقافته العامة للحاسوب والمشاركة في تقييم أداة نظام المعلومات داخل المنظمة "[2] .

اهدفا نظام المعلومات :

تتمثل أهداف نظام المعلومات فيما يلي:

[1] صونيا محمد البكري ، نظم المعلومات الادارية ، مرجع ستبق ، ص ٣٣
[2] كامل سيد عذاب ، نادية محمد حجازي ، نظم المعلومات الادارية ، مكتبة الانتاج الفنية ، ط١ ، مصر ١٩٩٩م ، ص ٤٤

١. الرقابة والمتابعة:

من مهام نظام المعلومات جمع البيانات لجميع النشاطات داخل المؤسسة مما يستوجب متابعة تفاصيل الأنشطة داخل المؤسسة – وهنا تظهر أهمية الرقابة المستمدة على جميع مدخلات ومخرجات نظام المؤسسة من اجل تحقيق الانحرافات والخصائص ومحاولة معالجتها لتحقيق كفاءة اكثر في عملية اتخاذ القرار وتكمن الرقابة أصلا في مقارنة حجج ومنهجية المعلومات المراد الوصول إليها مع المعلومات المحصل عليها ومدى مساحتها في تحقيق أحوال المؤسسة .

٢. التنسيق والاتصال :

من خصائص نظام المعلومات تكامل وتنسيق الجهود بين الأنظمة الفرعية المختلفة ، حيث يعتبر التنسيق من مناهج وظائف نظام المعلومات ، كما أن يعمل على الربط بين جميع مستويات المؤسسة سواء أن كان الاتصال عمودياً أوأفقياً.

المساعدة في اتخاذ القرارات :

تعتبر عملية صنع القرار الأساسي الذي تعتمد عليه الادارة الحديثة وتختلف عملية اتخاذ القرار على حسب المستويات الموجودة في المؤسسة فيظهر دور نظام المعلومات حالياً في عملية اتخاذ القرار في المستويات التالي:-

- المستوى التعليمي : والتي تكون فيه القرارات غير معقدة وغالباً ما تكون قرارات روتينية .
- المستوى التكتيكي : حيث تكون فيه القرارات رقابية وتنظيمية.
- المستوى الاستراتيجي: وفيه تكون القرارات تخطيطية يساهم في وضع استراتجيات طويلة المدى وهي غالباً في غاية الأهمية ولذلك لضخامة مصاريف الميزانية المالية لهذه الخطط الإستراتيجية [1].

اهم تحديات أنظمة المعلومات :

ان أنظمة المعلومات تؤثر على أهداف والعلاقات مع المستهلكين والموردين والعمليات الداخلية وأحدثت بها تغيرات متلاحقة ونورد في هذا العدد عدة تحديات قد يواجهها المسير في المؤسسة .

أ/ التحديات الإستراتيجية:

كيف يمكن للمؤسسة ان تستخدم تكنولوجيا المعلومات وتصميم التنظيم التنافسي الفعال حيث ان المتغيرات الفنية تتسارع وتنمو بمعدل متزايد عن قدرة المؤسسة على تطبيق واستخدام التكنولوجيا ولكن تظل المؤسسات متنافسة فهي تحتاج إلىإعادة تعميم التنظيم حتى تتمكن من استخدام التكنولوجيا وتنسيق بين الأنشطة المختلفة لتقديم المنتجات

[1].كامل سيد عذاب ، مرجع سابق ، ص ٤٥

والعمليات الإنتاجية والتسليم والصيانة للمنتجات والخدمات والقضاء على الإسراف وعدم الكفاءة من أنشطة.

التحديات الخاصة بالاتجاه نحو الكيانات العملاقة .:

ما هي أساليب المؤسسة لفهم احتياجات المؤسسة للتكيف مع البيئة التي تتميز بالكيانات العملاقة ونتيجة نحو العالمية فظهور ونمو مثل هذه الكيانات العملاقة يستدعي وجود نظام للمعلومات يمكن ان يدعم عملية الإنتاج وبيع السلع والخدمات لمنتجة .

تحدي بناء هيكل المعلومات :

كيف يمكن للمؤسسة ان تطور هيكل المعلومات الذي يدعم أهدافها بين تقدم أنظمة المعلومات طرق جديدة لأداءالأنشطة فقد تكون المنظمة ليست لديها فكرة واضحة عن أهداف المؤسسة وكيف يمكن ان تدعم بأنظمة المعلومات بعض المؤسسات وبعض المؤسسات ان تحقق أهدافها بسبب نقص كفاءة أنظمة المعلومات .

تحدي الاستثمار في أنظمة المعلومات:

كيف يمكن للمنظمة ان تحدد قيمة أنظمة المعلومات ولقد أدى تطوير أجهزة الكمبيوتر ذات القوة وغير المكلفة والتي تتطلب تكنولوجيا متطورة وأيضا نظم إدارية وتنظيمية تواليها .

تحدي المسئولية الرقابة :

" كيف يمكن لتنظيم ان يبين هيكل أنظمة المعلومات الذي يمكن للأفراد الفهم والرقابة عليه كيف يضمن استخدام أنظمة المعلومات بطريقة مسئولية ومقبولة من الناحية الاجتماعية "[1] .

[1] صونيا البكري وابراهيم سلطان ، مرجع سابق ، ص ٥٠

الفصـــل الثـــاني

نظام المعلومات في البنوك

المبحث الأول

مفهوم نظام معلومات البنوك

" يعـــرف نظـــم المعلومـــات المصـــرفية بانـــه نظـــام فرعـــي مـــن النظـــام الشـــامل للمصـــرف ، ومهامـــه الأساســـية هـــي جمـــع البيانـــات المتعلقـــة الناتجـــة عـــن نـــواحي النشـــاط المختلفـــة ســـواء مـــن المصـــادر

الداخلية ام من الخارجية ومعالجة هذه البيانات آليا وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب "[1] .

" كما ان هناك منعرفها بانها مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف "[2] .

" هذا وتعرف ايضا بانها : مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبة الالكترونية وغير المادية والافراد والبيانات الاجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة) البيانات المصرفية المدخلة لها الى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة"[3].

مما سبق من التعاريف يمكن ان نستخلص ما يلي[4] :

- نظام المعلومات يعتبر نظاماً فرعياً ينتمي الى النظام الكلي للبنك وتقصد بذلك انه كيان مستقل يتمتع بالاستقلالية الا انه يتكامل مع الاقسام الاخرى للبنك (كالمحاسبة – الكفالات – التدريب – الاحصاء – العلاقات العامة) .

توجد ثلاثة مهام اساسية للنظام :

---

[1]. نجم عبدالله الحميدي واخرون ، مرجع سابق ، ص ٣١٤

[2]. رعد حسن الصدن ، عولمة جودة الخدماتالمصرفية ، دار الوراق للنشر والتوزيع ، عمان – الاردن ، ٢٠٠٧م ، ص ٨٣٢

[3]رضا ابو حامد ، فائق قدوري ادارة المصارف ، دار ابن الاثير للطباعة والنشر العراق ٢٠٠٥م ، ص ٣٥٤

[4]. نجم عبد الله الحميدي واخرون ، مرجع سابق ، ص ٣١٥

- "تجميع بيانات نشاط البنك وذلك من خلال مصادرة الداخلية والخارجية وتعني بذلك توفير مدخلات للنظام .
- يعمل تقييم الأداء مدى الانسجام بين الأهداف الموضوعة والاستراتيجيات المعتمدة لتحقيق هذه الأهداف مع توضيح العلاقة بالبيئة التنافسية للبنك"[1] .
- "يعطي تقييم الأداء نظرة شاملة لمختلف المستويات الإدارية في البنك "[2].
- يبين تقييم الأداء مدى كفاءة استخدام موارد البنك .
- يعمل تقييم الأداء على تحقيق الأهداف الموضوعة في الخطة والسعي لبناء سليم وفعال للاتصالات والحوافز .
- يساهم تقييم الأداء في زيادة روح المنافسة بين أقسام البنك المختلفة مما يرفع من مستوى الأداء .
- "يحدد تقييم الأداء مدى مساهمة البنك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك بتحقيق اعظم عوائد بأدنى التكاليف والعمل على عدم هدر الوقت والجهد والمال مما ينعكس إيجابيا على الاقتصاد والمجتمع "[3] .
- يوضح تقييم الأداء للعاملين كيفية القيام بمهامهم ويساهم في توجيه الجهود نحو الأداء الناجح مما تقييم الأداء ومؤشراته .

---

[1]. حاكم محسن الربيعي واخرون ، مرجع سابق ، ص ١٤٧

[2]. محمد الجموعي قريش ، تقييم اداء لمؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة ١٩٩٤م – ٢٠٠٠م ، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الانسانية ، جامعة قاصدي مربح ورقلة ، عدد ٣ ، ٢٠٠٤م ، ص ٩٥

[3]. نصر حمود مزيات فهد ، اثر السياسات الاقتصادية في اداء المصارف التجارية ، دار بهاء للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠٠٩م ، ص ٢٨ -٢٩

تعتبر عملية تقييم الأداء ومؤشراته من اهم العمليات داخل المنظمة لانه يعكس حالتها ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها كما مرت هذه العملية بتطورات عديدة وأراء متنوعة ثبت أهمها ما يلي :

أولاً: تقييم الأداء :

"يقصد بتقييم الأداء بانه عملية منظمة يتبع عنها معلومات في تنفيذ اتخاذ قرارات أوإصدار حكم على قيمة معينة وتهدف عملية التقييم الى المعرفة مدى النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف وكذلك نقاط القوة أو الضعف ويمكن من تحقيق الأهداف المنشودة بأحسن صورة ممكنة "[1].

تصنيف تقيم الأداء:

هنالك عدة أنواع لتقيم الاداء نذكرها ي ما يلي[2]:

١. تقييم الأداء الفعلي .
٢. تقييم الأداء المخطط .

[1] احمد جميل محمد سفير ، العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير ، جامعة قاصدي مريا وزقلة ، ٢٢-٢٣ ، نوفمبر ٢٠١١ ، ص ٢٧٢-٢٧٣

[2] شوقي قابي ا، المرجع المتكامل في الادارة متطور ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٠م ، ص ٣٠٠

٣. تقييم الأداء المعياري .

٤. تقييم الأداء العام (الشامل) .

أهمية تقييم الأداء:

ان لعملية تقييم الأداءأهمية بالغة نجملها في ما يلي[١]:

- مساعد على اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات العامة.
- من التيسير للأنشطة داخل المنظمة والتقليل .
- توصيل كل مستويات الإدارةبالأهداف والاستراتيجية التي تريد المنظمة الوصول اليها .
- التحول من التقييم القصير الأجلإلى التقييم طويل الأجل .

المراحل العامة لعملية تقييم الأداء:

تمد عملية القيم أي منظمة بثلاث مراحل أساسية[٢] :

أ/ مرحلة تحليل النتائج وإجراء المقارنات .

ب/ مرحلة قياس وتفسير المتغيرات .

ج/ مرحلة تحديد المسئولية في الاختلال .

تطور تقييم الأداء :

شهدت عملية تقييم الأداء تطورات متسارعة من القديم حتى الوصول الى ما عليه تقييم الأداء في الوقت الراهن .

[١]نصر محمود عزبان محمد ، مرجع سابق ، ص ٢٧ -٢٨

[٢]محمود حامد ، تقييم الاداء المؤسسي في الوحدات الحكومية مداخلة تقدم بالعولمة ، يناير ٢٠٠٧م ، ص ١١٨-١١٩

أ. الانظمة التقليدية في تقييم الاداء :

" اجمالاً تهتم الانظمة التقليدية بالاهداف قصيرةالأجل ونذكر من بينها الادوات الموالية "[1] .

- الموازنات التقديرية :

تعتبر هذه من الادوات القديمة لمراقبة الاموال وكما يهدفها الدليل الفرنسي للمحاسبة بانها طريقة للتقدير تهدف الى جعل القدرات من طرف متخذ القرار تتحول الى برنامج يساهم فيه المسئولين .

- التكاليف المعيارية :

من خلال التكاليف المعيارية يتم تحديد تكلفة الوحدة المنتجة ويمكن ان نقول بانه التكلفة المتوقعة لصنع وحدة واحدة من المنتج او تكاليف خدمة ما .

ب. الانظمة الحديثة لتقييم الاداء :

١. بطاقة الاداء المتوازن : ونعرف بطاقة الاداء المتوازن بما يلي[2]:

هي مجموعة من المقاييس المالية والغير مالية تعطي جزء واضحة للاداء من اداء المنظومة مما يجعلها المام شاملاً لجميع

[1] المرجع السابق ، ص ١١٥ -١١٦

[2] وائل محمود حربي ، ظاهر محسن منصور ، مرجع سابق ، ص ١٥٨-١٥٩

الجوانب قيمت ان نقول انها قياس تختار منها المنظمة والمؤشرات والقياسات الملائمة لها .

٢. عمليات المصادر الخارجية :

تعتبر من الأساليب الحديثة في الاداء والتسير وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والعولمة الاسواق عاملاً رئيسياً في عمليات المصادر الخارجية وتساعد في تحسين الاداء .

٣. ادارة الجودة الشاملة :

" وتهتم برفع الجودة وادارتها من بداية العملية كالتموين وغيرها الى نهايتها بوصول المنتج الى الزبون وخدمات ما بعد البيع "[١] .

أنواع الاداء ومنهج التميز فيه :

أولاً: هنالك أنواع من الاداء نضعها حسب المعايير التالية[٢] :

١/ المعيار المصدرية: ومن خلال هذا المعيار تقسم الاداء الى (داخلي وخارجي) .

[١] محمود الجعفري قرشي ن مرجع سابق ، ص ١١٤ -١١٥
[٢] محمد سليماني ، مرجع سابق ، ص ١١٧ - ١١٩

- الاداء الـــداخلي: وهــو مكــون مــن عــدة أداءات فرعيــة داخــل المنظمــة وهي تتعلق باداء الموارد البشرية .
- الاداء الخـــــارجي: وينـــتج هـــذا الاداء عـــن المتغيـــرات فـــي البيئـــة الخارجيـــة المحيطـــة بالمنظمـــة تحديـــداً لا يمكـــن الســـيطرة عليـــه فيجـــب على المؤسسة قياس وتحليله .

٢/ معيار الشمولية :

- الاداء الكلـــــي: وهـــو الاداء الـــذي تســـاهم فيـــه كـــل وظـــائف وفـــروع المنظمة.
- الاداء الجزئـــــي : وهـــو اداء الانظمـــة للفرعيـــة فـــي المنظمـــة وهـــو تفاعل للادوات الفرعية .

٣/ المعيار الوظيفي:

وبـــه هـــذا المعيـــار يقســـم لـــلاداء علـــى حســـب وظـــائف المنظمـــة الاساســـية الى[١] :

١. اداء الوظيفة المالية .
٢. اداء وظيفة التسويق .
٣. اداء وظيفة الانتاج .
٤. اداء وظيفة الموارد البشرية .

٤/ معيار الطبقة : ويقسم الى :

١. الاداء الاقتصادي .

[١] عادل عشي ، الاداء المالي للمؤسة الاقتصادية ، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خضر ، بسلرة ٢٠٠٢ ، ص ٢٤

٢. الاداء الاجتماعي .

٣. الاداء التكنولوجي .

٤. الاداء السياسي .

ثانياً: منهج التميز في الاداء .

أن التميز في الأداء ممارسة تقوم بها المنظمة للوصول إلي الأهداف المرجوة .

ويعرف التميز في الأداء بأنه عمل متأصل في تسيير المنظمات تتحقق من خلاله نتائج ممتازة تخص الأداء والعملاء والعاملين .

أهداف التميز في الأداء :

١. اكتساب ثقافة تهتم بالعملاء .

٢. الرفع من معنويات العاملين .

٣. الرفع من الكفاءة وتنفيذ أهداف المنظمة الرئيسية .

المبحث الثاني

دور النظام في تحسين الاداء

أولاً العوامل المؤثرة عالي كفاءة وفعالية نظم المعلومات البنكية

١/ العوامل الداخلية :

ويـــدخل ضـــمن هـــذه العوامـــل للإمكانيـــات الماديـــة والبـــرامج البشـــرية داخـــل النظـــام وكـــل مـــا يتعلـــق بالبيانـــات والإجـــراءات التـــي تشـــغل النظـــام وتسهل السيطرة والتحكم فيها .

٢/ العوامل الخارجية :

وهـــي عوامـــل يصـــعب الـــتحكم والســـيطرة عليهـــا لأنهاتـــأتي مـــن البيئـــة الخارجيـــة للنظـــام لتـــأثر علـــى العمـــل البنكـــي وجميـــع أنشـــطة وتتكـــون العوامل الخارجية مما يلي[١]:

العوامل القانونية والتشريعية :

لنظـــام المعلومـــات علاقـــة قويـــة بالتشـــريعات والقـــوانين لأنهـــا تشـــكل مضـــمون البيانـــات والمعلومـــات الماليـــة التـــي علـــى إدارة البنـــك العمـــل بهـــا وتلتزم إدارة البنك بتصميم نظام المعلومات البنكية لتلبية حاجياته.

العوامل الاقتصادية :

يـــنعكس كـــذلك الوضـــع الاقتصـــادي فـــي بيئـــة البنـــك علـــى الانشـــطة والاعمـــال البنكيـــة ونظـــم المعلومـــات المصـــرفية ومنـــه تقـــاس هـــذه العوامـــل من خلال المؤشرات الموالية .

[١] أ. خالد امين عبد الله ، خالد قحطاني ، البيئة المصرفية واثرها على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية ودراسة تحليلية على المصارف التجارية في الاردن ، المجلة الاردنية للعلوم التطبقية تخص علوم الانسانية تصدر من مادة البحث العلمي والدراسات العليا ، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة ، العدد الاول ، المجلد العاشر ، الاردن ، ٢٠٠٧م ، ص ٥ -٨

مؤشـــر الاســـتقرار ومؤشـــر النمـــو الاقتصـــادي درجـــة اخـــتلاف وتباين الاسواق التي يعمل معها القطاع البنكي .

العوامل التنظيمية :

الاطـــار التنظيمـــي هـــو الـــذي ينســـق ويرتـــب جهـــود الأفرادللعمـــل البنكـــي ممـــا يحقـــق الاهـــداف بمـــا هـــو متاحـــاً مـــن مـــوارد كمـــا يـــدخل ضـــمن العوامـــل التنظيميـــة والوظـــائف وتقســـيمات مراكـــز أتخـــاذ القـــرار داخـــل البنـــك ولقيـــاس أثـــر هـــذه العوامـــل علـــى نظـــم المعلومـــات فـــي البنـــك يجـــب اختبـــار ما يلي :

- قيـــاس مـــدى الرســـمية فـــي البنـــك وجـــود تحديـــد مهـــام وإجـــراءات والصلاحيات الممنوحة بصيغة .
- قيـــاس مـــدى المركزيـــة واللامركزيـــة مـــا بـــين درجـــة تـــدخل الســـلطة ودرجة التفويض الممنوح في السلطات .

المبحث الثالث

محددات قياس وتقييم الاداء في البنوك

الاداء البنكي:

يعتبر الجهاز البنكي من القطاعات المهمة في الاقتصاد الوطني وهو اكثر تعريضاً للتقلبات وللمنافسة القوية التي تفرض عليه التقييم المستمر للاداء مما يضمن المعالجة السريعة للانحرافات التي قد تحدث .

ماهية الاداء البنكي :

مفهوم الاداء البنك يشير مفهوم الاداء في البنوك الى مجموعة الوسائل اللازمة والانشطة المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها ، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة بها من اجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الاهداف ، وكذلك قد يعرفها بعضهم بانها التيقن من الاستخدام الكفء لموارد البنك ، ويمكن القول بانها عملية شاملة تستعمل فيها كل البيانات المحاسبية والمعلومات الاخرى للتعرف على حالة المصرف المالية والتعرف على الطريقة التي ثم ادارة البنك بها . اما استراتيجياً فان التقييم الاداء هو تحديد لكل من نقاط القوة والضعف مما يساعد على وضع مخطط للقدرات المتعلقة بعملية ادارة اصول وخصوم المصرف .

أهمية تقيم الأداء في البنوك تقييم الأداء في البنوك أهمية بالغة نذكر من بينها :

- توضح عملية تقييم الأداء في البنوك مدى قدرة البنك على تحقيق ما كان مخطط له من أهداف ، وذلك بالمقارنة بين

الأهـــداف المتحققـــة وبـــين الأهـــداف الموضـــوعة ، واســـتخراج الانحرافـــات ومعالجتهـــا ممـــا يزيـــد مـــن فـــرص البنـــك علـــى البقـــاء والاستمرارية .

- يســـاهم تقيـــيم الأداء فـــي تبـــين مـــدى التطـــور الـــذي يشـــهده البنـــك ايـــا كـــان هـــذا التطـــور للأفضـــل او للاســـوأ ، ويـــتم التعـــرف علـــى ذلـــك امـــا عـــن طريـــق مقارنـــة البنـــك مـــن مـــدة إلـــى اخـــرى او مقارنـــة مـــع مصرف اخرى .
- تظهـــر عمليـــة تقيـــيم الاداء مـــدى الانســـجام بـــين الأهـــداف الموضـــوعية والاســـتراتيجية المعتمـــدة لتحقيـــق هـــذه الاداف مـــع توضيح العلاقة بالبيئة التنافسية للبنك .
- يعطـــي تقيـــيم الاداء نظـــرة شـــاملة لمختلـــف المســـتويات الاداريـــة فـــي البنك .
- يبين تقييم الاداء مدى كفاءة استخدام موارد البنك .

الفصـــل الثـــالث

نشأة وتطور بنك الخرطوم

المبحث الأول

نشأة وتطور بنك الخرطوم

أولاً: مقدمة عامة:

في عصر المنافسة الحادة والمتغيرات المتعاظمة والتطورات التقنية الهائلة ، تكون المؤسسة في وضعية صعبة ، حيث لا يكفي الأداء العادي لمواجهة التغيير والمنافسة وتطلعات الزبائن المتزايدة ومن الواضح ألا تستطيع أي مؤسسة مهما كانت إمكانياتها أو قرارتها المحافظة على موقعها التنافسي بالعودة الى نفس الاساليب التقليدية وهذا ما يدفعها الى تحسين ادائها الى درجات متقالية تفوق بها على المنافسين وترقي الى المستوى العالمي ، لان اداء المؤسسة يعرف دائماً على اساس تحسين القابلية التنافسية أي تحسين النتائج .

تمتلك المؤسسة العديد من الموارد التي تستخدمها لتحسين مستويات الاداء ومن ثم تحقيق اهدافها لكل الموارد البشرية والتي تعتبر الثروة الاولى والجوهرية للمؤسسة .

العوامل الاساسية للاداء ، حيث تسمح للمؤسسة بالبقاء والاستقرار والنمو ضمن بيئة غير مستقرة واسواق متقلبة ومنتجات اكثر تعقيدا وجد متنوعة وبالاضافة عل صعوبة ارضاء الزبون وتحقيق المستوي الاعلي من الانتاجية والفاعلية وبذلك تعتبر هذه السياسة (تحسين الاداء) هي سياسة عامة للمؤسسة حيث يسود الاقتناع بضرورة تفعيل الموارد البشرية من القيادات العلياء من المستويات التنفيذية في كل مجالات النشاط فالمورد البشري يمثل جميع العاملين في المؤسسة وعلي اختلاف مستوياتهم ومؤهلاتهم وأدوارهم .

بـــدون المـــورد البشـــري لا يمكـــن ان ينشـــأ او يكـــون تنظـــيم لـــذلك اهتمـــت المـــدارس الإداريـــة فـــي جميـــع العصـــور وحتـــى الوقـــت الحاضـــر بهـــذا المـــورد فقامـــت بتحفيـــزه وتنميـــة قدراتـــه ورصـــد المعرفـــة الكامنـــة لديـــه ، وعملـــت علـــى تهيئـــة البيئـــة الداخليـــة والخارجيـــة لكـــي يـــؤدي الاعمـــال والانشـــطة الموكلـــة اليـــه بافضـــل كفـــاءة لديـــه فهـــو الـــذي يقـــوم بترتيـــب وضـــبط واســـتقلال مختلـــف المـــوارد والامكانيـــات الماديـــة والفنيـــة والماليـــة والتكنولوجيـــا التـــي تمتلكهـــا المؤسســـة ، كمـــا انـــه يعمـــل علـــى توزيـــع الادوار ويحـــدد الســـلطات ويفوضـــها ويشـــرف علـــى النشـــاطات والمهـــام فهـــو المـــورد الـــذي بدونـــه لا يمكـــن ان تحقـــق الاهـــداف وهـــذا مـــا دفـــع المؤسســـة الـــى الاهتمـــام اكثـــر بشـــؤون المـــوارد الاخـــرى ، تتميـــز المؤسســـة عـــن بعضـــها وتـــؤدي الـــى تحقيـــق النجـــاح فيهـــا وتحســـين الاداء، ويتطلـــب تحقيـــق ذلـــك تـــوفير ادارة تهـــتم باحتياجـــاتهم ورغبـــاتهم ويكمـــن دور هـــذه الادارة فـــي تهيئـــة البيئـــة المناســـبة للعمـــل والاهتمـــام بـــالمورد البشـــري وتحفيـــزه لبـــذل اقصـــى مجهـــود لديـــه ، ويســـاهم بشـــكل ايجـــابي فـــي تحســـين اداء المؤسســـة وذلـــك بفضـــل اســـتعمال سياســـات وتقنيـــات وبـــرامج تعليميـــة مختلفـــة تخـــدم المؤسســـة والفـــرد ، تتمتـــع هـــذه الادارة بالمكانـــة والقيمـــة ، والســـلطة والخبـــرة الكافيـــة للقيـــام باعمالهـــا علـــى احســـن وجـــه ، وهـــذا الـــدفع مـــن فعاليـــة تســـيير الموارد البشرية .

لقـــد اصـــبحت المـــوارد البشـــرية احـــد أهـــم العوامـــل التنافســـية فـــي المؤسســـة الامـــر الـــذي اعطاهـــا بعـــداً اســـتراتيجياً فـــي ادارتهـــا ، ممـــا جعـــل وظيفـــة المـــوارد البشـــرية تتحـــول مـــن اطارهـــا التســـيري الـــى دورهـــا

الاستراتيجي لان الدور التقليدي للمورد البشري لم يعد كافياً لتحقيق المؤسسة التمييز التنافسي وهذا ما يتطلب ادارتها وفق منظور استراتيجي للموارد البشرية تقييم المهارات المطلوبة لتشغيل المؤسسة ويفرض التحكم في جودة الموارد البشرية وتوظيف المعرفة الكامنة فيها بسبب ارتكاز اداء المؤسسة عليها .

كما تواجه المنظمات الاقتصادية العديد من التحديات نتيجة ما يشهده عالم الاعمال من تطور سريع وعميق في مجالات عدة سواء اقتصادية ، اجتماعية ، وسياسية تنعكس بشكل او باخر على هذه الاخيرة ونجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة .

المعلومات الناتج عنها جهة وتزويد المسيرين بمعلومات دقيقة في الوقت وبالشكل المناسب لاتخاذ القرارات الملائمة من جهة اخرى بهدف تحقيق الاهداف المسطرة من طرف الادارة .

ثانياً: نشأة بنك الخرطوم :

نشأة بنك الخرطوم عام ١٩١٣م باسم أساساً بنك انجليزي بارك ليز اصل بريطاني DCO حصل تاميم في بداية السبعينات قيام سمية بنك الدور التجاري في بداية سنة ١٩٩٣م حصل دمج للبنوك "بنك الشعب بنك العثماني بنك الصادرات كلهم اندمجوا باسم بنك الخرطوم .

في عام ١٩٧٠م ثم تاميم بنك الخرطوم من قبل الحكومة السودانية ، وخلال الفترة ١٩٨٢ – ٢٠٠٢م قاد البنك جهود تدعيم

القطـــاع المصـــرفي مـــن خـــلال انـــدماج العديـــد مـــن البنـــوك المحليـــة والاقليمية في بنك الخرطوم .

يعـــد بنـــك الخرطـــوم اكبـــر مجموعـــة مصـــرفية فـــي الســـودان مـــن حيـــث راس المـــال بعـــد اندماجـــه مـــع بنـــك الامـــارات والســـودان فـــي عـــام ٢٠٠٨م ويـــدير البنـــك محفظـــة تقـــدر بـــ ٢ بليـــون دولار . ويعمـــل لـــدى بنك الخرطوم اكثر من ٢٠٠٠ موظفاً في أكثر من ١٠٠ فرعاً .

ان تاريخنـــا العريـــق الممتـــد الـــى اكثـــر مـــن ١٠٠ عـــام يضـــمن لنـــا القـــدرة علـــى تحديـــد وفهـــم احتياجـــات الســـوق والعمـــلاء ومـــع ذلـــك فـــان تركيزنـــا ينصـــب بشـــكل دائـــم ورئيســـي علـــى التطلـــع نحـــو الامـــام ، ونحـــو الريـــادة وتوقـــع الاحتياحـــات المســـتقبلية ، مـــع التفكيـــر بشـــكل دائـــم فـــي احتياجـــات الســـوق والعمـــلاء لتبرئتهـــا وتســـهيل متطلبـــاتهم ! هـــذا هومـــا يميزنا عن منافسينا وهذه هي الثقافة التي نعمل على بنائها "[١].

المبحث الثاني

نظم المعلومات المستخدمة في البنك ودورها في تحسين الاداء

اولاً : النظام المستخدم :

التعريف بأوراكل Oracle

[١]مقابلة شخصية مع السيد فادي الفقيه ، الرئيس التنفيذي لبنك الخرطوم

الكاتب : غير معروف .

قائمة قواعد البيانات <Oracle

اولاً : ما هي أوراكل :

أوراكل ليست لغة برمجة وانما قاعدة بيانات علائقية Relatational Data Base فهي نظام لادارة قواعد البيانات العلائقية RDBMوادارة معلومات العمل المطلوبة من خلال تحويلها الى قاعدة بيانات عملية تغير في اتخاذ القرارات ومراقبة اداء العمل وتحسين الانتاجية والوصول الى سرعة قصوى في انجاز الاعمال .

مميزات أوراكل:

١. سرية المعلومات حيث يتوفر نظام لحماية المعلومات يتفوق من الناحية البيانية على الانظمة الاخرى للشركات المنافسة .
٢. التعامل مع حجم كبير من البيانات يصل الى ملايين من الميغا بايت .
٣. الدعم الممتاز الذي تقدمه الأوراكل للمستخدمين في جميع انحاء العالم عن طريق موقعها على الانترنت .
٤. تعد اقوى اداة في مجال التجارة الالكترونية وذلك بسبب التكامل الكبير مع لغة الجافا .

وتعتمد أوراكل في برمجتها على:

١. لغة SQL Structured Query Language في البرمجة لقواعد البيانات هي لغة استفسار بيانية .

ولغة SQL هي لغة تزعمها جميع لغات البرمجة سواء C او VB او Java وغيرها ، ومن خلالها تستطيع الوصول الى البيانات المخزنة وإجراء العمليات عليها (اضافة – تعديل – حذف) في جداول ثم تصميمها من خلال احد التطبيقات التي تستخدمها .

٢. لغة SQL / PL في كتابة البرامج والـ Functions الخاصة فهي لغة الاستفسار الاجرائية مثل قواعد مثل أي لغة اخرى .

٣. يمكن استدعاء روتينيات Procedures مكتوبة بلغات اخرى مثل Java – C .

ما هي اهم ادوات اوراكل**Developer Oracle**:

١) اداة لانشاء النماذج Form .

٢) اداة لانشاء التقارير Reports .

٣) اداة لانشاء الرسومات البيانية Craphics .

٤) اداة لعمل البرمجيات Procedure and Function.

وتطور اوراكل ادواتها باستمرار لخدمة المستخدمين فهناك منتجات مساعدة مثل Jdeveloper الذي يعمل مع ORACELgi ويعتمد مؤخراً الاصدار109 Oracle ليمثل ثورة حقيقية في اسلوب ربط السير فقدان والعمل في بيئة اكثر سهولة من حيث متطلبات الي Data Base Administrator ماذا افعل لتعلم الاوراكل ؟

١) يجب ان تتقن لغة SQL

٢) تعلم لغة Plsql

٣) تعلم كيفية استخدام ادوات اوراكل لعمل التطبيقات مثل انشاء النماذج والتقادير والرسومات البيانية بواسطة Oracle Developer

٤) لابد ان يتم ذلك عن طريق مدرس او مركز متخصص حيث لا يجدي التعلم الذاتي لأوراكل .

٥) لابد من الاعتماد على النفس في انشاء تطبيق ولو صغير لاستخدام اوراكل .

٦) متابعة مواقع الانترنت التي تهتم بشرح المشاكل التي تواجه المستخدمين وتعرضProcedures مجانية.

٧) متابعة الأدواتوالإصدارات المتلاحقة لشركة اوراكل .

ثانياًُ: دور نظام المعلومات في تحسين الاداء :

دور النظام الحالي في تحسين الاداء ضبط النظام جميع الفروع مع بعضها البعض وتجاوز مشكلة التعامل بالحساب بالهاتف او مشكلة المعاملة مع فرع واحد اصبح بامكان العاملين المعاملة مع البنك من جميع الفروع داخل الدولة بطريقة سهلة من سحب او ايداع في جميع الفروع .

كدور ثاني في تحسين الاداء قام النظم بمعالجة مشكلة عامة وهي مشكلة الكوابل الخاصة بشبكة البنك التي يتم الاعتداء عليها في عدة

فـــروع حيـــث تـــم معالجـــة المشـــكلة مـــن الفـــرع الرئيســـي لتحويـــل الشـــبكة مـــن الكوابـــل الـــى نظـــام الشـــبكة بالاقمـــار الصـــناعية مثـــل منـــاطق التمـــرد (الجنينة – كردفان) يتم فيها الاعتداء على الكوابل .

وايضـــا مـــن الاشـــياء المســـاعدة ان كـــل فـــروع البنـــك مربوطـــة بـــ إيميـــل واحـــد وايضـــا شـــبكة هـــاتف ثابـــت مكونـــة مـــن اربعـــة ارقـــام للـــربط بـــين الفـــروع او الفـــرع الواحـــد للـــربط بـــين المـــوظفين داخـــل البنـــك للتســـهيل مـــن الاداء الداخل البنك .

المبحث الثالث

تحليل وتقييم نتائج الدراسة

١/ يســـاهم نظـــام المعلومـــات بشـــكل رئيســـي فـــي الرفـــع مـــن مســـتوى اداء المؤسسات البنكية نحو تحقيق اهدافها من خلال توفير المعلومات

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	١٠	%١٠٠
اوافق	–	–
لا اوافق بشدة	–	–

لا اوافق	–	–

نلاحظ في الجدول السابق أنه وافق بشدة ١٠٠% علي أن نظام المعلومات يرفع من المستوي الإداء البنكي .

٢/ يؤدي الاستخدام الأمثل لأنظمة المعلومات إلى دور فعال في أداء إدارة البنوك

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٨	%٨٠
اوافق	٢	%٢٠
لا اوافق بشدة	–	–
لا اوافق	–	–

نلاحظ في الجدول السابق أن ٨٠% وافقوا بشدة علي أن الاستخدام الأمثل للأنظمة يؤدي إلي دور فعال في إدارة البنوك بينما وافق ٢٠%

٣/ نظام المعلومات الفعال يعتمد على مدخلات متكاملة إلى أن هذه المدخلات غير متوفرة بالقدر الكافي في البنوك السودانية

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٢	%٢٠
اوافق	٤	%٤٠
لا اوافق بشدة	١	%١٠
لا اوافق	٣	%٣٠

نلاحظ في الجدول السابق أن ٢٠% وافق بشدة علي أن المدخلات المتكاملة متوفرة في البنوك السودانية وأيضاً وافق ٤٠% بينما لم يوافق ١٠ % ولم يوافق بشدة ٣٠%

٤/تربط كفاءة نظام المعلومات بمدى مواكبة البنوك لتحديثات النظام

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٣	%٣٠
اوافق	٧	%٧٠
لا اوافق بشدة	–	–
لا اوافق	–	–

نلاحظ في الجدول السابق أن ٣٠% وافق بشدة علي أن ترتبط كفاءة نظام المعلومات بمدي مواكبة البنوك لتحديثات النظام وأيضاً وافق %٧٠

٥/ هناك علاقة ارتباط طردية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٢	%٢٠
اوافق	٦	%٦٠
لا اوافق بشدة	–	–
لا اوافق	٢	%٢٠

نلاحظ في الجدول السابق أن ٢٠% وافق بشدة علي أن هنالك علاقة ارتباط طردية بين استخدام نظم المعلومات والأداء الإداري وأيضاً وافق ٦٠% بينما لم يوافق ٢٠%

٦/ استخدام الحاسوب في العمل المالي يعتبر ضروري

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٧	%٧٠
اوافق	٣	%٣٠
لا اوافق بشدة	–	–
لا اوافق	–	–

نلاحظ في الجدول السابق ان ٧٠% وافقو بشده علي ا نه لابد من استخدام الحاسوب في العمل المالي وأيضاً وافق ٣٠%بينما لم يعترض أي شخص على ذلك

٧/ اعتقد لابد من انجاز بعض المهام يدويا

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٥	%٥٠
اوافق	٤	%٤٠
لا اوافق بشدة	١	%١٠
لا اوافق	–	–

نلاحظ في الجدول السابق ان ٥٠% وافق بشده علي انجاز بعض المهام يدوية بينما وافق ٤٠% وعارض ١٠%

٨/ أجهزة الحاسوب المتاحة في البنك تفي بالغرض

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٢	%٢٠
اوافق	٤	%٤٠
لا اوافق بشدة	–	–
لا اوافق	٤	%٤٠

نلاحظ في الجدول السابق أن ٢٠% وافق بشدة علي أن الأجهزة المتاحة تفي بالغرض وأيضاً وافق ٤٠% علي ذلك بينما لم يوافق ٤٠%

٩/ فترات التوقف والصيانة للحاسوب بسيطة

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٣	%٣٠
اوافق	٤	%٤٠
لا اوافق بشدة	–	–
لا اوافق	٣	%٣٠

نلاحظ في الجدول السابق أن وافق بشدة ٣٠% علي أن فترة الصيانة بسيطة وأيضاً وافق ٤٠% علي ذلك بينما لم يوفق ٣٠% .

١٠/ التكلفة المالية للتشغيل والاستفادة من الحاسوب تعتبر أقلة تكلفة من العمل اليدوي

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٥	%٥٠
اوافق	٢	%٢٠
لا اوافق بشدة	٣	%٣٠
لا اوافق	–	–

نلاحظ في الجول السابق أن ٥٠% وافق بشدة علي أن تكلفة تشغيل الحاسوب أقل من العمل اليدوي وأيضاً وافق ٢٠% بينما لم يوافق بشدة ٣٠%

١١/ بعد استخدام الحاسوب قلة نسبة الاخطاء في المؤسسة

الراي	التعداد	النسبة المئوية
اوافق بشدة	٦	%٦٠
اوافق	٢	%٢٠
لا اوافق بشدة	–	–

لا اوافق	٢	%٢٠

نلاحظ في الجدول السابق أن ٦٠% وافق بشدة علي أن قلت نسبة الخطأ بعد استخدام الحاسوب وأيضا وافق ٢٠% بينما لم يوافق ٢٠%

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج :

١. يعتبر دور نظام المعلومات عاملاً أساسيا في نجاح أو فشل منشأت الأعمال .

٢. اعتماد القرار الإداري علي بيانات ومعلومات سليمة مستمدة من نظام المعلومات في البنك

٣. أن نظم المعلومات المحاسبية تساعد في اتخاذ القرارات .

٤. أن نظام المعلومات تساعد البنك في فتح وتنظيم واسترجاع المعلومات

٥. يقوم بنك الخرطوم بتجميع البيانات بصورة حديثة .

٦. يتجه بنك الخرطوم نحو التطور في التكنولوجيا الحديثة

ثانياً : التوصيات :

١. يجب علي مدير الأدارة أن يتأكد من المعلومات والبيانات في عملية أتخاذ القرار وأن يمر القرار بمراحل التطور التي تصل إلي درجة التطبيق .

٢. علي إدارة البنوك الاهتمام بتدريب الأفراد علي التقنيات الحديثة

٣. يجب علي العاملين في نظم المعلومات الحفاظ علي سرية المعلومات .

الخاتمة :

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام علي سيدنا محمد وآله وصحبه أجمعين ومن أتبعه إلي يوم الدين .

بحمد الله وتوفيقه قد اكملنا البحث الذي فيه تناولنا موضوع دور نظام المعلومات في تسيير إداء إدارة البنوك لمعالجة مشكلة والإحاطة بها وتقديم حلول مناسبة ، حيث قمنا بتقسيم البحث إلي ثلاثة أقسام .

نجد أن نظم المعلومات قد لعبت دوراً هاماً في تسيير إداء إدارة البنوك ، كما تلعب أيضاً دوراً هاماً في تطوير البنوك .

وقد وجدنا بعض العقبات التي حالت ودون إكمال البحث بالصورة المطلوبة وهو جهد المقل ونتمنى من الذين يأتون بعدنا معالجة القصور والإحاطة بموضوع البحث .

المصادر والمراجع :

١. سليم الحسنية ، نظام المعلومات الإدارية (نما) دار الوارق للنشر والتوزيع ، عمان ٢٠٠٦م

٢. فـــايز جمعـــة النجـــار ، نظـــام المعلومـــات الإداريـــة . دار حامـــد ، عمـــان ٢٠٠٥م

٣. نجـــم الـــدين عبـــد الله الحميـــدي وآخـــرون ، نظـــام المعلومـــات الإداريـــة مدخل معاصر ، دار وايل للنشر ، الأردن ٢٠٠٤م

٤. محمـــد عبـــد الحلـــيم صـــابرة ، نظـــم المعلومـــات الإداريـــة ، دار الفكـــر للنشر مصر ٢٠٠٧م

٥. Brassy (6)Etkyt(2) Ecomomed – unpairs , 1995

٦. صونيا البكري وإبراهيم سلطان نظم المعلومات الإدارية .

٧. كامل سيد عذاب ، نادية محمد حجازي ، نظم المعلومات الإدارية

٨. رعد حسن الصدن ، عولمة جودة الخدمات المصرفية

الدارسات السابقة :

١. خالـــد أمـــين عبـــد الله ، خالـــد القحطـــاني ، البئيـــة المصـــرفية واثرهـــا علـــي كفاءة نظم المعلومات المحاسبية

٢. إســـماعيل مناصـــرية ، دور نظـــم المعلومـــات الإداريـــة فـــي الرفـــع مـــن فعالية عملية اتخاذ القرار