

## أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية

الدكتور أحمد العلي

الدكتور عبد الرزاق قاسم

قسم المصارف والتأمين

كلية الاقتصاد

جامعة دمشق

### المخلص

هَدَفَ هذا البحث إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تطوير العمل في المصارف الحكومية في سورية. وكان ذلك من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف العامة. وهل يمكن للتكنولوجيا الحالية المستخدمة أن تلبي متطلبات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات؟ ومدى قدرة النظم والتعليمات السائدة على تحقيق الفعالية لتكنولوجيا المعلومات المتبلورة في تبسيط إجراءات العمل وتيسيرها.

لهذا الغرض صُمِّمَت استبانة وُرِّعَتْ على العاملين في المصارف الحكومية السورية، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحديد 33 استبانة. وُفِّرِغَتْ وحُلِّتْ باستخدام الحزم البرمجية SPSS

وقد تبين من النتائج أن تقانة المعلومات يؤدي دوراً مهماً في زيادة الأداء وتحسينه في الممارسة العملية، من خلال زيادة مرونة العمل المصرفي وتسريعه والتقليل من الأخطاء المرتكبة. كما دلت

النتائج على عدم وجود أطر مؤهل ضمن المصرف تتعامل مع النظم والبرامج بشكل سليم، كما أن التدريب على استخدام هذه الأنظمة غير كافٍ. ولوحظ أيضاً عدم وجود كثير من العوائق التي تواجه بناء نظم معلومات فعّالة ومتطورة في المصارف العامة في سورية. كما تبين أن هناك توافقاً بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي.

واختتمَ البحث بمجموعة توصيات تؤكد ضرورة تأهيل موظفي المصارف الحكومية في مجال تقانة المعلومات، وكذلك ضرورة تخطيط النشاطات والفعاليات في المصرف والسيطرة عليها. كما أنه يجب تسجيل المستندات المرافقة للعمليات وحفظها إلكترونياً وضمان تداول هذه المستندات بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات (Workflow).

## المقدمة:

تعدّ المصارف من المنشآت الحيوية ضمن إطار الاقتصاد الوطني، إذ تؤدي دوراً ريادياً واستراتيجياً في تنفيذ أهداف السياسة المالية للدولة ومكوناتها بعناصرها الائتمانية والنقدية، وعليه فإنها تسهم إسهاماً أساسياً ومهماً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وهذا الأمر يتطلب تفعيل آليات عمل المصارف وزيادة كفاءتها وفعاليتها الإدارية.

تشكل المصارف في الجمهورية العربية السورية مؤسسات مالية ضخمة جداً تقدم خدماتها إلى عدد كبير جداً من المقترضين والمودعين، وتشكل هذه المصارف نقلاً مركزياً في عملية الإصلاح الاقتصادي الذي تطمح إليه الحكومة في الجمهورية العربية السورية؛ لذلك أبرزت الحكومة في العديد من برامجها أهمية لتطوير العمل المصرفي في سورية، كمقدمة ضرورية وحتمية لعملية الإصلاح الاقتصادي. يشكل بناء نظم المعلومات واستخدام تقانة المعلومات أحد أهم مكونات استراتيجية تطوير العمل المصرفي في سورية، نظراً إلى دور هذه النظم في تحسين أنظمة العمليات وتحسين جودة القرارات الإدارية.

## مشكلة البحث:

أمام المستجدات التي تم التطرق إليها في المقدمة، كان لا بدّ للمصارف في سورية من تطوير إجراءات عملها وتحديث أنظمتها؛ وذلك عبر استخدام تقنيات المعلومات من أجل تقديم خدمات جديدة ومتميزة، وبالأخص بعد السماح للمصارف الخاصة بمزاولة عملها في سورية، الأمر الذي يجعل المصارف الحكومية تخضع للمنافسة مع المصارف الخاصة، مما يجبرها على تحديث أنظمة العمليات وتطويرها، واستخدام التقنيات المتطورة.

إلا أن استخدام التقنيات المتطورة وحده لا يكفي لتطوير أنظمة العمليات إذ لا بدّ من الانطلاق في إعادة تصميم لأنظمة العمليات هذه بما ينسجم مع أفضل الحالات العملية المطبقة أو اتسجماً مع معايير الجودة الشاملة والنوعية الجيدة للخدمة.

وتبرز مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 5 هل ترقى التكنولوجيا المستخدمة في المصارف الحكومية السورية إلى مستوى متطلبات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات؟ التي تتمثل في:
  - أ- التجهيزات المادية المستخدمة

ب - الشبكات وتقنيات الاتصال المستخدمة

ج - البرمجيات المستخدمة

د - توافر الإطار البشري المؤهل

هـ - ثبات التشريعات والنظم التي تحكم العمل المصرفي.

- § هل طُوِّرت النظم والتعليمات السائدة بحيث تسمح باستخدام فَعَالٍ لتكنولوجيا المعلومات في تقديم خدمات متطورة وحديثة؛ بحيث تسهم في تحسين أداء المصارف السورية الحكومية؟
- § هل أدَّى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تبسيط إجراءات العمل وتسهيل العمل؟

### الهدف من البحث:

هَدَفَ هذا البحث إلى ما يأتى:

- 1- تقويم واقع نظم العمليات في المصارف العامة السورية.
- 2- دراسة مدى تأثير تصميم نظم المعلومات المحاسبية في زيادة فعالية أنظمة العمليات وكفاءتها فيها.
- 3- دراسة أهم المعوقات التي تعترض تطوير نظم العمليات وتحديثها في المصارف الحكومية، واقتراح الحلول المناسبة.

### أهمية البحث:

نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة في الوقت الحاضر، بات من الضروري على منظمات الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات، في مختلف نشاطاتها بهدف مواكبة التطورات وتحديث طرائق العمل في هذه المنظمات، ومما لاشك فيه أن البنوك هي أكثر المنظمات الاقتصادية تأثراً واستخداماً للتكنولوجيا نتيجة لطبيعة النشاطات التي تقوم بها، ومن هنا فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها لأنها:

- 1- تسهم في إلقاء الضوء على درجة استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات .
  - 2- تساعد في توضيح الصورة عن ميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات ومعوقاتها.
- تشكل المصارف أحد أهم مكونات عملية الإصلاح الاقتصادي والتنمية الاقتصادية وتؤدي دوراً ريادياً في تشجيع الاستثمار، ولذلك فإن إصلاح النظام المصرفي يعد خطوة أساسية في عملية الإصلاح الاقتصادي، وتشمل عملية الإصلاح المصرفي بين مكوناتها الأساسية عملية تقديم الخدمات وزيادة

كفاءة وفعالية العمليات المصرفية، فضلاً عن خلق البيئة القانونية إلى تشكل الأساس في عملية التطوير.

نظراً إلى الرغبة الجادة للحكومة في تطوير العمل المصرفي، فإنّ هذا البحث يعرض أهم الإجراءات التي يجب أن تتخذ من أجل إزالة العوائق أمام تطوير نظام فعال للعمليات واستثمار الفرص والإمكانيات التي تقدمها التقنية. كما أن البحث يعرض النقاط الرئيسية في تطوير نظم المعلومات واستخدامها من أجل بناء نظم عمليات فعالة.

### أسلوب البحث:

يستخدم الباحثان الأسلوب المسحي بالتوازي مع المنهج الاستنباطي، وقد استخدم في القسم النظري المنهج الاستنباطي في تحديد تأثيرات تطور تقنية المعلومات ونظم المعلومات على أنظمة العمليات في المصارف العامة، أمّا في القسم العملي فقد استخدم الأسلوب المسحي في تحديد مدى فعالية نظم المعلومات ودورها في تصميم أنظمة العمليات من خلال الاستبيان القائم على اختبار الفروض واستخدام النتائج في وضع حلول للمشكلات العملية التي تواجه نظم العمليات في المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية.

### فرضيات البحث:

يقوم البحث على الفروض الآتية:

- 1- H0: ليست هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقنية المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف.
- 2- H0: ليست هناك عوائق تواجه بناء نظم معلومات فعالة ومتطورة في المصارف العامة في سورية.
- 3- H0: ليست هناك هناك توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي.

### مخطط البحث:

انسجاماً مع هدف البحث ومنهجه يرى الباحثان أن يكون مخطط البحث على النحو الآتي:

أولاً- نظم العمليات في المصارف .

ثانياً - ثقافة المعلومات في المصارف.

ثالثاً - دور تقنيات المعلومات في تطوير أنظمة العمليات.

رابعاً - الاستبانة والتحليل.

خامساً - النتائج والتوصيات.

### أولاً - نظم العمليات في المصارف:

تشكل المصارف أحد أهم مرتكزات النشاط الاقتصادي عالمياً، ويمكن تحديد اتجاهات تطور العمل المصرفي على الصعيد العالمي بالاتجاهات الآتية<sup>1</sup>:

§ زيادة أهمية إدارة الجودة الشاملة كفلسفة في قطاع الخدمات، ومن ضمنها قطاع المصارف.

§ تزايد أهمية الزبائن وضرورة تلبية حاجاتهم ورغباتهم على أساس المفهوم الحديث للتسويق.

§ تقديم أنواع الخدمات المالية والمصرفية كلها.

§ تخفيض أسعار الخدمات المقدمة للزبائن.

§ اعتماد استراتيجية التميز المصرفي؛ وذلك لضمان جذب أكبر عدد من المتعاملين.

§ المنافسة من خلال الكلف الخاصة بالعمليات المصرفية.

تعرف نظم العمليات بأنها النشاطات والفعاليات جميعها المرتبطة بأداء الوظائف الأساسية للمنظمة، وذلك بهدف ضمان استمرارية المنظمة<sup>2</sup>. ويلاحظ وفق هذا التعريف أن نظم العمليات تتضمن مجموعة من إجراءات العمل اللازمة لأداء وظائف المصرف الأساسية مثل منح القروض وقبول الودائع، وخصم الأوراق التجارية.. الخ. حدّد قانون النقد الأساسي العمليات التي يمكن للمصارف القيام بها بالعمليات الآتية<sup>3</sup>:

1- قبول الودائع بالعملة السورية و الأجنبية لآجال مختلفة.

2- خصم الأوراق التجارية وإسناد الأمر و السفاتج وبصورة عامة خصم جميع وثائق

<sup>1</sup>-peter s. Rose and Syliva c. Hudgins: Bank Management and Financial service, sixth edition, Mc GRAW-Hill , 2005 pp.4.

<sup>2</sup> - عبدالرزاق قاسم: تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، منشورات دار الثقافة عمان، 2004 ص18.

<sup>3</sup> - القانون رقم (28) تاريخ 2001/4/16 - (قانون المصارف الخاصة) المادة 12.

#### التسليف وأسناده.

- 3- خصم أسناد القروض القابلة للتداول أو غير القابلة له.
- 4- تمويل العمليات التجارية ومنح القروض والسلف بأنواعها جميعها مقابل ضمانات عينية أو شخصية، وغيرها من الضمانات التي يحددها مصرف سورية المركزي.
- 5- إصدار شهادات الإيداع والقيم المتداولة المنتجة للفوائد وأسناد السحب والسفقات وكتب الاعتماد و الشيكات و الحوالات على اختلاف أنواعها والاتجار بهذه الأوراق.
- 6- توفير التسهيلات اللازمة لعمليات الحفظ الأمين للنقود والأوراق المالية و المقتنيات الثمينة و الوثائق.
- 7- فتح حسابات جارية وحسابات توفير.
- 8- تقديم خدمات الدفع و التحصيل.
- 9- إصدار أدوات الدفع بما في ذلك السحوبات المصرفية وبطاقات الدفع والائتمان و الشيكات السياحية وإدارتها وفق التعليمات الصادرة عن لجنة إدارة مكتب القطع.
- 10- شراء وسائل الدفع المحررة بالعملة الأجنبية جميعها وبيعها والتعامل بها في أسواق الصرف الآتية والآجلة وفقاً لأنظمة القطع النافذة.
- 11- الاستدانة لآجال مختلفة وقبول الكفالات بأنواعها.
- 12- شراء وبيع اسهم وسندات الشركات المساهمة المطروحة أسهمها على الاكتتاب العام، وكذلك الأوراق المالية الأخرى المسموح بتداولها في الجمهورية العربية السورية وفق الضوابط و النسب التي يحددها مصرف سورية المركزي.
- 13- وبشكل عام القيام لمصلحته أو لمصلحة الغير، أو بالاشتراك معه، في الجمهورية العربية السورية أو في الخارج، بالخدمات المالية والمصرفية جميعها وعمليات الخصم و التسليف وإصدار الكفالات.

يلاحظ من خلال هذا العرض لنظم العمليات في المصارف أنها تشكل في معظمها عملاً معلوماً بالدرجة الأولى قائماً على تجميع البيانات ومعالجتها وتبادلها وتقديم المعلومات؛ لأنها في النهاية عبارة عن عمل خدمي، وانطلاقاً من هذه الخصوصية يرى الباحثان أن عدم فعالية نظم العمليات في المصارف تعود للأسباب الآتية<sup>4</sup>:

- 1- عدم استخدام كامل وقت العمل في العمل بشكل فعلي،

<sup>4</sup> - علي خضر: معوقات اصلاح القطاع العام في سورية مجلة بحوث جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية.

- 2- طول الإجراءات اللازمة لتنفيذ الأعمال وتعقيدها.
- 3- تكرار تنفيذ بعض إجراءات العمل.
- 4- البعد المكاني بين مراكز العمل اللازمة لتنفيذ بعض العمليات.
- 5- تعدد الجهات الإشرافية على تنفيذ عملية معينة.
- 6- الاعتماد على النظم اليدوية في تبادل المعلومات اللازمة لإجاز العمليات.

#### ثانياً - تقانة المعلومات في المصارف:

أدى تقدم التكنولوجيا وأدوات جمع المعلومات والأنظمة إلى ثورة في مجال إدارة الخدمات المصرفية، فالتكنولوجيا لا تقوم فقط بتحسين الخدمات المصرفية الحالية، ولكنها أيضاً مصدر لكثير من الخدمات المصرفية الجديدة، وقد فتحت أنظمة المعلومات وأنظمة قواعد البيانات المجال لقطاع كامل وجديد من الخدمات منها، الخدمات المصرفية والتكنولوجيا الجديدة المتطورة، وخصوصاً في مجال المعلومات التي بدورها أضافت الجديد بمفاهيم تسويق الخدمة الجديدة، الأمر الذي يحتاج إلى إيصال تلك المفاهيم الجديدة إلى العملاء وتدريبهم وتعليمهم على كيفية استخدام تلك الخدمات، كخدمة الصراف الآلي والبنك الناطق وغيره من الخدمات.

هناك فرق واسع بين تنفيذ مختلف العمليات باستخدام الورق إذا ما قورن باستخدام الوسائل الإلكترونية من جهة أخرى، وكذلك وجود فرق كبير في التكاليف، فعلى سبيل المثال نجد أن استخدام الوسائل الإلكترونية في تنفيذ مختلف مراحل صرف الشيكات، يخفض التكاليف الخاصة بهذه العملية إلى أدنى حد ممكن، مقارنة باستخدام الطرائق التقليدية التي تعتمد على استخدام الورق، فضلاً عن ذلك فإن التكنولوجيا تعمل على تطوير الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها نتيجة استخدام أنظمة الحاسوب المتطورة التي يمكن من خلالها إيجاد خدمة أو مجموعة من الخدمات المصرفية، فضلاً عن أن استخدام أنظمة اتصالات متطورة بين المصارف بمختلف فروعها من جهة، ونقاط توزيع تلك الخدمات من شأنه أن يعمل على تخفيض تكاليف هذه الخدمات المصرفية المتطورة.

ويمكن القول: إن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للبنوك الفرص لتحقيق الميزات الآتية:

- 1- تستطيع البنوك من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير خدمات مصرفية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية.
- 2- تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات المصرفية الحالية التي تقدمها لعملائها.

- 3- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات المصرفية.
- 4- تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية الموجودة.
- 5- تعمل التكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات مصرفية إضافية.
- 6- تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل مع البنك.

وتهدف المصارف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق غايتين متناقضتين وهما: الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، والتخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة. فالمصارف لا تكبر إلا بإضافة زبائن ومتعاملين جدد، وهذا التوسع لا يحصل عادة إلا بإتفاق تكاليف إضافية .. حلت تقنيات الحاسبة الإلكترونية المستخدمة والمطورة دائماً هذه المشكلة .. وقد دلت الدراسات المنجزة<sup>5</sup> في السنوات الأخيرة أن تكنولوجيا المصارف المطبقة لدى المصارف المستخدمة لها، قد أدت إلى جذب متواصل لزبائن جدد، وخفض في تكاليف الخدمة المصرفية إلى حد بعيد، حتى أصبح الإتفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى المصارف الكبيرة يؤدي إلى جنسي متزايد للأرباح. وبات على المصارف الأخرى لكي تبقى في دائرة التنافس أن تنتهج السبل نفسها، إذ فضلاً عن أنها مطالبة دائماً بإرضاء زبائنها فإنها مطالبة أيضاً ضمن ظروف السوق بأن تحتفظ بعلاقات مالية مع مراسليها من المصارف داخل بلدانها وخارجها، وبفضل جهود المصرفيين ومهندسي التكنولوجيا، والرساميل الموجهة منها والتعاون فيما بينها، أصبحت مجموعات المصارف العالمية تمتلك وسائل وأدوات التنقية المتطورة في تجميع المعلومات، ومعالجتها، وتيسير نقلها بين المتعاملين عبر العالم.

إن التكنولوجيا لم تغير من الوظائف التقليدية للبنوك، كالودائع والقروض والتحويلات والاعتمادات ... الخ، لكن الذي تغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف وكيفية إيصال الخدمة إلى الزبائن في جو محتدم من التنافس والمخاطرة.

وفي سياق النمو المتزايد للأعمال والتجارة، وظهور المؤسسات المنافسة، كيف يستطيع المصرف المحافظة على زبائنه وزيادتهم لكي يضمن تحقيق مستوى مشجعاً من النمو السنوي في عوائده<sup>6</sup>؟ إن هذا السؤال يزداد صعوبة كلما اتسع حجم المصرف وتعددت فروعها في الداخل والخارج، وكلما تغيرت بيئة العمل من حوله. وقد أعطت تكنولوجيا المصارف قدرة إضافية للإدارة المصرفية في

<sup>5</sup> - كاظم محمد عاشور، تكنولوجيا المصارف، الرشيد المصرفي، العدد الأول، 2000، ص36

<sup>6</sup> فواد الشيخ سالم و فادي بدر العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني، مجلة الإدارة العامة، الرياض، العدد3، 2004، ص 645-651.

إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وفي تطوير كفاءة العمليات، وفي سرعة اتخاذ القرار وفي الرقابة، فلم يعد فتح الفروع الجديدة على السياق التقليدي بشكله كالسابق، إذ عوضت الاستخدامات التكنولوجية عن ذلك، وصارت الحاجة إلى الخدمة المصرفية في منطقة ما تحل عن طريق الأنظمة الإلكترونية والأجهزة المربوطة بها المكلفة بأداء الوظائف التي تستخدم أدوات تقنية متعدّدة تتيح الربط المتصل والفوري بالفروع والمصارف في المناطق الأخرى داخل البلد وخارجه. وبهذه الوسائل يستطيع الزبون وهو في مكان عمله أن يودع ويسحب النقود، ويدفع الصكوك، ويحول المبالغ، ويقترض الأموال، وغير ذلك، دون الحاجة إلى إجراء الزيارة التقليدية إلى فرع المصرف الذي يتعامل معه، حتى وصل الأمر في السنوات الأخيرة، أن تُلغى الخدمات المصرفية تقدم بالوسائل المذكورة في بعض البلدان الصناعية. ويجدر بالمصرف القائم الذي يسعى لاستخدام التكنولوجيا المصرفية في أعمال فروعها أن لا يتصور بأن المشكلة الأساسية هي فقط إيجاد التمويل للحصول على تلك الصناعة، وإنما لا بدّ أن يسبق ذلك الخيار تحديد حاجته على أساس قيامه بإتجاز عدد من الخطوات المهمة<sup>7</sup>:

- 1- إعادة هندسة تنظيم الفروع القائمة والوظائف الحالية، بحيث يجعل الفروع نوافذ للمصرف ككل، وليست وحدات مستقلة عن بعضها تتعامل فيما بينها كالمصارف المراسلة، ويدخل في هذا الباب التحديد للوظائف والأعمال، وخلق قاعدة للبيانات والمعلومات مبنية على أساس الربط الشبكي للفروع العاملة جميعها، وتأهيل الموظفين وتطوير استعدادهم لتأدية أعمالهم وكأنهم موظفو مبيعات، مهمتهم الأساسية هي تسويق الخدمات إلى الجمهور...
- 2- اختيار الملائم من الأنظمة الإلكترونية والبرامج المكتوبة، إمّا بتطويرها بجهود الفنيين والمصرفيين من داخل المصرف أو بشرائها من المنتجين لها كسلعة جاهزة.
- 3- ولا بدّ من الإشارة هنا إلى أنّ مسؤولية اختيار النظام، وكقاعدة عامة، تقع على عاتق المصرف وليس على عاتق الموظف الفني، وذلك لأهمية هذا القرار وخطورته.
- 4- اختيار الأجهزة التي يجري بواسطتها تنفيذ النظام، وهنا لا بدّ أن ينصب الاختيار على الأجهزة التي تسمح بالاستخدام المتعدد الأغراض التي تستوعب التوسع اللاحق في الأعمال خدمة للزبائن والمتعاملين، كما يدخل في قرار الاختيار بالطبع كلفة هذه الأجهزة وشروط تسليمها للمصرف. ثم يجري اختيار تقنيات الاتصال بالزبون عبر نقاط الخدمة الطرفية مثل أجهزة

<sup>7</sup> - كاظم محمد عاشور، مرجع سابق ص 37.

الصراف الآلي (ATM) والبطاقات البلاستيكية والبطاقات الذكية. أو عبر شبكة الإنترنت، وغير ذلك أن هذه الآليات تستهدف القيام بخدمة الزبون على أساس متصل وفوري وعلى نطاق المصرف ككل.

تعدّ تجربة استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي في المصارف الحكومية السورية تجربة حديثة العهد نسبياً وتشوبها العديد من السلبيات في التطبيق العملي، ولذلك يجد الباحثان بحسب خبرتهما في هذا المجال أن أهم العوائق التي تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي الحكومي العوائق الآتية:

- 1- عدم الثبات في التعليمات والأنظمة التي تحكم عمليات المصارف، مما يستوجب التعديل المستمر للحزم البرمجية الجاهزة التي تحكم أنظمة العمليات.
- 2- الحلول الآلية التي وضعت هي حلول طوّرت على مراحل، وقد استخدم في تطويرها أنماط مختلفة من برمجيات النظم، مما جعل عملية تبادل البيانات بين هذه النظم عملية معقدة أو شبه مستحيلة.
- 3- مثلما هو الحال بالنسبة إلى الحزم البرمجية، تواجه المكونات المادية للنظم المشكلة نفسها فالحواسب المستخدمة وطرائق الربط بين هذه الحواسب هي على درجة كبيرة من التنوع والاختلاف، بحيث يصعب بناء منظومة متكاملة ضمن هذه الأجهزة الموجودة والمتاحة ضمن المصرف الواحد.
- 4- طول المدة الفاصلة بين فكرة إنشاء النظام وبين استثماره وإدخاله حيز الاستخدام مما يجعل جزءاً من الحزم البرمجية عند الاستخدام متقدمة، نتيجة اختلاف التعليمات والتجهيزات متقدمة فنياً بسبب مرور الزمن في مجال تحكمه تطورات سريعة.
- 5- غياب الأطر الفنية المتخصصة ضمن عمل المصارف الذي يمكن أن تشكل حلقة الوصل بين بيئة الأعمال وبيئة الفنيين المتخصصين في مجال تكنولوجيا المعلومات.

### ثالثاً - دور تقنيات المعلومات في تحسين أنظمة العمليات:

تُصمَّم أنظمة العمليات بحسب نماذج العمليات فهناك إجراءات لعملية الإيداع وإجراءات عمليات السحب وإجراءات لمنح القروض الخ. يتطلب تنفيذ أنظمة العمليات مجموعة من المستندات كما ينجم عن تنفيذ الإجراءات إنتاج مجموعة من المستندات، تُوصَفُ المستندات من خلال خرائط تدفق المستندات ويتم توصيف الإجراءات من خلال خطة العمل اللازمة لتنفيذ عمل معين. ومن ثمَّ يجب

تصميم أنظمة العمليات بما ينسجم مع أفضل الحالات العملية المطبقة أو اتسجماً مع معايير الجودة الشاملة والنوعية الجيدة للخدمة.

يتم الانطلاق في تصميم أنظمة العمليات من التخطيط الاستراتيجي للمنظمة، إذ تُوضَع وضع تشكيلة الخدمات الرئيسية للمنظمة وتحدد بذلك العمليات الجوهرية للمنظمة. ولأن أداء الخدمات يتم من خلال العمليات، فإن تشكيلة الخدمات هي التي تحدد عمليات المصرف.

إن العلاقة بين مخطط الخدمة أو مخطط المنتج ومخطط العمليات توصف من خلال قائمة العمليات الرئيسية. ومن خلال التوصيف المستقل من مخططات العمليات ومخططات المنتجات والخدمات يمكن الوصول إلى إدارة بيانات خالية من التكرار والحشو.

ينطلق الباحثان من مفهوم واسع لنظم المعلومات، إذ إن نظام المعلومات ليس مجرد وسيلة للحصول على المعلومات، وإنما يرى الباحثان مع<sup>8</sup> Scheer أن تصميم نظام المعلومات يجب أن يتضمن الأدوات والتقنيات التي تسهم في:

1- إعادة تصميم أنظمة العمليات في المنظمة بشكل يضمن تدفق أنظمة العمليات من دون عوائق ووجود ضوابط تكفل نوعية جيدة من أنظمة العمليات والخدمات المقدمة.

2- تخطيط النشاطات والفعاليات في المنظمة والسيطرة عليها، لذلك يجب وجود تقنيات ووسائل لتخطيط الزمن وحساب تكاليف العمليات والرقابة عليها.

3- تسجيل المستندات المرافقة للعمليات بشكل الكتروني وحفظها، وضمان تداول هذه المستندات بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات (Workflow).

4- إمكانية المعالجة الإلكترونية للعمليات مثل معالجة طلبات العملاء والتحويل الإلكتروني للنقود.

وبذلك تغدو تفتاة المعلومات ونظم المعلومات أداة مهمة في مساعدة إدارة المصرف تسهم وبشكل جذري في الوصول إلى نظم عمليات تتسم بالسرعة والمرونة والشفافية من خلال مساهمتها في<sup>9</sup>:

1- التزويد ببرامج المعاونة الآلية المرتبطة بنظم المعلومات لمساعدة العملاء في الحصول على خدمات جديدة مثل البنك المحمول.

<sup>8</sup> - Scheer, August-W.: Wirtschaftsinformatik (Informationssysteme im Industriebetrieb) Springer-Verlag, Berlin, Heidelberg, 1988 pp.54.

<sup>9</sup> - حسين سلامة: ثورة إعادة الهندسة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 116-117

- 2- المساعدة في تحقيق التكامل والاندماج بين أجزاء العمل ومراحله لتكوين نظم عمليات فعّالة وذات كفاءة عالية.
- 3- تسهيل العلاقات المتشابكة مع عملاء المصرف والبنك المركزي والبنوك المراسلة.
- 4- التحديث المستمر للمعلومات عن طريق البريد الإلكتروني وقواعد البيانات العامة.
- 5- التخلص من الأنماط الإدارية الجامدة والقديمة.

#### رابعاً : الاستبانة والتحليل:

عينة الدراسة : وُزعت استبانة الدراسة على العاملين في المصارف العامة في سورية، وقد بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحديد 33 استبانة. واستُخدم الإحصاء الوصفي لاستخراج التكرارات المئوية وكذلك نسب الدراسة. ويبين الجدول رقم 1 توزيع المستجيبين بحسب المصارف التي يعملون بها.

#### الجدول رقم (1)

##### توزيع المستجيبين حسب مكان العمل

مكان العمل	التكرار	نسبة مئوية	النسبة المئوية المقبولة	التجميع التكراري المئوي
المصرف الزراعي	9	27.3	27.3%	27.3%
المصرف التجاري	3	9.1	9.1%	36.4%
المصرف الصناعي	3	9.1	9.1%	45.5%
مصرف التوفير	7	21.2	21.2%	66.7%
المصرف العقاري	11	33.3	33.3%	100%
	33	100	100%	

المصدر: من إعداد الباحثان

الجدول رقم 2 يوضح مؤهلات المستجيبين وبحسب ما توضحه النتائج فإنّ معظمهم كان يحمل درجة الإجازة الجامعية (بكالوريوس).

توزيع لمؤهل العلمي لعينة الدراسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دبلوم	2	6.1	6.1	6.1
بكالوريوس	30	90.9	90.9	97.0
دكتورة	1	3.0	3.0	100.0
Total	33	100.0	100.0	

الجدول رقم (2) توزيع المستجيبين بحسب المؤهلات

أما نوع العمل الوظيفي الذي يعمل فيها المستجيبون فقد أوضحت النتائج الملخصة في الجدول رقم 3 أن معظمهم يعمل على مستوى مدير .

توزيع التخصص الوظيفي لعينة الدراسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موظف	9	27.3	27.3	27.3
مساعد ر.قسم	3	9.1	9.1	36.4
رئيس قسم	6	18.2	18.2	54.5
مساعد مدير	5	15.2	15.2	69.7
مدير	10	30.3	30.3	100.0
Total	33	100.0	100.0	

الجدول رقم (3) توزيع المستجيبين بحسب نوع العمل الوظيفي

الأساليب الإحصائية المتبعة :

ستوظف الأساليب الإحصائية الآتية من أجل اختبار فرضيات الدراسة وعرض النتائج :

1- مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت بوصفها أساليب إحصائية وصفية.

- 2- اختبار T لعينة واحدة اعتماداً على مستوى معنوي يبلغ 5% علماً بأن هذا المستوى مقبول في الخدمات الاجتماعية، وهذا الأسلوب هو أسلوب إحصائي تحليلي، وسيوظف لاختبار الفرضيات.
- 3- اختبار مصداقية استبانة الدراسة وثباتها اعتماداً على الفا كرونباخ من خلال توظيف هذا الاختبار بحيث يكون قاعدة القرار بقبول مصداقية الاستبانة بوصفها أداة لقياس متغيرات الدراسة بطريقة فعّالة إذا تجاوزت 60%.
- 4- ولكن قبل ذلك ستُحسب النسب المئوية لتوزيع البيانات في كل متغير من المتغيرات لمعرفة الاتجاه العام لهذه الآراء؛ وذلك بعد أن استخدم مقياس ليكرت (Likert) مع تحويل الآراء الوصفية إلى صيغ كمية، وقد اعتمد ما يأتي:
- القيمة (1) تدل على غير موافق أبداً.
  - القيمة (2) تدل على غير موافق.
  - القيمة (3) تدل على محايد.
  - القيمة (4) تدل على موافق.
  - القيمة (5) تدل على موافق بشدة.

الدرجة المعيارية	المقياس
5	عال جداً
4	عال
3	متوسط
2	صغير
1	صغير جداً

#### قاعدة القرار لاختبار الفرضيات:

سيكون مستوى الثقة المعتمد في الدراسة 95% وعليه فإن اختبار الفرضيات سيكون على قاعدة قبول الفرضية في حالة أن مستوى الثقة المحسوب لهذه الفرضية أعلى من مستوى الثقة المعتمد في الدراسة وهو 95%. بعبارة أخرى فإن الفرضية ستكون مقبولة في حال أن مستوى الدلالة الإحصائية لها يكون أقل من 5%؛ لأن ذلك يعني أن مستوى الثقة المحسوب سيكون أعلى من 95%. إن تحديد مستوى الثقة المحسوب سيكون أعلى من 95%. إن تحديد مستوى الثقة ليكون 95% يتوافق مع المستوى المقبول في مختلف الدراسات الاجتماعية.

بداية وقبل البدء بتحليل نتائج الدراسة وعرضها ستُختَبَرُ درجة صدقية أسئلة الاستبانة وثباتها بوصفها أداة لقياس متغيرات الدراسة، حيث سيستخدَمُ اختبار الفا كرونبا (CCA Cronbachs Coefficient Alpha) كأسلوب إحصائي معتمد للتحقيق هل تقيس أسئلة الاستبانة بدرجة مفيدة متغيرات الدراسة، وتقيس كذلك نسبة تباين الإجابات ومدى الثبات والترابط الداخلي لأسئلة الاستبانة، بحيث تكون مع بعضها بعضاً مجموعة واحدة؛ مما يساعد على مقدرتها في إعطاء نتائج متوافقة لرد المستجيبين تجاه أسئلة الاستبانة. وقد بلغت قيمة الفا كرونباخ 75.6% هذا يعني أن استبانة الدراسة تشكل أداة مقبولة من ناحية إحصائية لقياس متغيرات الدراسة إذ إن قيمة الفا كرونباخ تجاوزت الحد الأدنى المقبول والبالغ 60% بحسب ما أُشيرَ إلى ذلك سابقاً في بند الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

#### الفرضية الأولى :

لاختبار فرضية الدراسة الأولى جُمِعَتِ الأسئلة التي تخص هذه الفرضية والقائلة بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف.

#### الجدول رقم (4)

إجابات عينة الدراسة الخاصة باستخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفرضية الأولى:
.788	4.39	1- تسهم تقانة المعلومات في زيادة مرونة العمليات المصرفية.
.667	4.48	2- تسهم تقانة المعلومات في جعل العمل المصرفي أكثر سهولة.
.692	4.33	3- تسهم تقانة المعلومات في تبسيط العمليات المصرفية.
.663	4.42	4- تسهم تقانة المعلومات في تسريع إنجاز العمليات.
.893	4.12	5- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات.
.529	4.03	6- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض الأخطاء المرتكبة في أثناء تنفيذ الأعمال.
.728	4.03	7- تسهم تقانة المعلومات في إنجاز مراحل العملية كلها في مكان عمل واحد.
.847	3.97	9- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع الأخرى.
.792	3.76	10- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض عدد العاملين في المصرف.
.683	4.18	11- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض وقت انتظار العميل للخدمة.
.663	4.42	12- تسهم تقانة المعلومات في تقديم خدمات جديدة للعملاء.
.53161	4.1956	نتيجة الفرضية الأولى

أوضحت النتائج المتعلقة بمتغير هذه الفرضية الملخصة في الجدول أعلاه، أن المتوسط العام بلغ 4.19 والانحراف المعياري كان 0.53، وقدراوح المتوسط بين 3.76 و 4.48، وقد كانت أعلى الفقرات هي الفقرة الثانية والمتعلقة بمساهمة تقانة المعلومات في زيادة مرونة العمليات المصرفية بمتوسط (4.48) وانحراف معياري (0.66)، أما أدنى الفقرات فقد كانت الفقرة التاسعة التي تقول: إن تقانة المعلومات تسهم في تخفيض عدد العاملين في المصرف وبمتوسط (3.76) وانحراف معياري (0.79).

من الناحية الوصفية فإن النتائج تشير إلى موافقة المستجيبين على أن استخدام تقانة المعلومات يؤدي إلى تحسين فعالية نظم العمليات في المصارف.

إن المؤشرات الوصفية التي أُشيرَ إليها على أهميتها لا يمكن الاعتماد عليها بشكل كامل في قبول الفرضية أو رفضها. ومن ثمّ استخدم اختبار T-Test لفحص الدلالة الإحصائية لهذا المتغير، وقياس الفروق المعنوية لهذه المتوسطات. والجدول (5) يبين نتائج الاختبار، فقد بلغت قيمة T (12.92) وهي ذات دلالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05) بمتوسط إجابات (4.1956) وانحراف معياري (0.53161)، وعليه فإن هذه الأرقام الإحصائية تجعلنا نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تقانة المعلومات وفعالية نظم العمليات في المصارف.

جدول رقم (5)

العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط الحسابي
33	4.1956	0.53161	0.09254
مجال الثقة 95%			
الأعلى	الأقل	اختلاف المتوسط	Sig. (2-tailed)
1.3841	1.0071	1.1956	0.000
			df
			32
			T
			12.92

اختبار الفرضية الثانية:

أنشئ المتغير الخاص بهذه الفرضية من خلال تجميع الأسئلة ذات العلاقة بهذا المتغير كما هو موضح في الجدول رقم (6):

الجدول رقم (6)

إجابات عينة الدراسة الخاصة بوجود العديد من العوائق التي تواجه بناء نظم معلومات فعّالة ومتطورة في المصارف العامة في سورية.

الفرضية الثانية:		
1- عدم توفر الاعتمادات المالية الكافية.	2.79	.893
2- عدم وجود تصور كامل للحلول النهائية.	3.67	1.216
3- عدم وجود توافق بين البرامج المستخدمة.	3.15	.939
4- عدم وجود تكامل بين البرامج المستخدمة.	3.06	.966
5- عدم وجود توافق بين الأجهزة المستخدمة بحث لا يمكن نقل البيانات من جهاز إلى جهاز آخر.	2.39	.966
6- عدم ثبات التشريعات والقوانين الناظمة للعمل المصرفي.	3.45	.971
7- عدم وجود الأطر المؤهلة ضمن المصرف التي يتعامل مع النظام بشكل سليم.	3.45	1.175
8- عدم وجود التدريب الكافي والمناسب للعاملين في المصرف.	4.00	1.000
9- عدم وجود خطة استراتيجية لدى إدارة المصرف لإدخال تقانة المعلومات.	3.15	1.149
10- عدم توفر البنية الأساسية لإدخال التقانة مثل شبكات الاتصال.	2.79	1.023
11- عدم توفر الأجهزة الكافية لدى المصرف لتطوير حلول شاملة لكل نواحي العمل المصرفي.	2.88	.992
12- عدم تلاؤم النظم اليدوية المستخدمة في بعض أجزائها مع حلول تقانة المعلومات.	3.21	1.139
13- عدم إدراك إدارة المصرف لأهمية استخدام تقانة المعلومات.	2.33	1.051
14- عدم تعاون العاملين في المصرف لأنّ الإنسان عدو ما يجهل.	2.76	1.119
نتيجة الفرضية الثانية	3.0779	.58749

بيّنت النتائج أن:

المتوسط العام 3.078 والانحراف المعياري 0.58. وقد تآرجح المتوسط بين (2.33) و(4.00). وكانت أعظم قيمة في الفقرة (8) بمتوسط (4.00) وانحراف معياري (1.00) المتمثلة بعدم وجود تدريب كافٍ ومناسب للعاملين في المصرف، وتجسدت أدنى قيمة للمتوسط في الفقرة (13) بمتوسط (2.33) وانحراف معياري (1.05)، والمعنونة بعدم إدراك إدارة المصرف لأهمية استخدام تقانة المعلومات.

ومن خلال استخدام اختبار درجة الدلالة الإحصائية للمتغير المعبر عن هذه الفرضية اعتماداً على اختبار T-Test أوضحت النتائج أن مستوى المعنوية كان (0.452)، فقد بلغت T (0.762) وهذا يدل على مستوى منخفض لهذا المتغير؛ وعليه فإنّ هذه النتائج توفر دليلاً إحصائياً كافياً لقبول فرضية العدم والاستنتاج بأنه لا يوجد هناك العديد من العوائق التي تواجه بناء نظم معلومات فعّالة ومتطورة في المصارف العامة في سورية.

وهذا ما توضحه النتائج التفصيلية لهذه الفرضية في الجدول رقم (7).

## جدول رقم (7)

العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للوسط الحسابي
33	3.0779	0.587	0.10227

مجال الثقة 95%					
T	df	Sig. (2-tailed)	اختلاف المتوسط	الأقل	الأعلى
0.762	32	0.452	0.0779	1.304-	0.2862

## اختبار الفرضية الثالثة :

كما هو الحال سابقاً أنشئ متغير خاص بهذه الفرضية اعتماداً على أبعاد هذه الفرضية ومكوناتها وقد وُضِّحت النتائج الوصفية في الجدول رقم (8).

## الجدول رقم (8)

إجابات عينة الدراسة الخاصة بعدم وجود توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية والتطورات على الصعيد المحلي والعالمية.

الفرضية الثالثة		
1.015	2.97	1- التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات المصرف كلها.
.969	3.24	2- التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات الصراف الآلي
.890	2.67	3- التطبيقات المستخدمة تسمح باستخدام الإنترنت بوصفها وسيلة للتعامل مع المصرف.
1.103	3.18	4- تسمح التطبيقات المستخدم بالتحويل الإلكتروني للأموال بين فروع المصرف.
1.014	3.18	5- تسمح التطبيقات المستخدمة بتسديد فواتير العملاء .
1.119	3.24	6- تسمح التطبيقات المستخدمة باستخدام بطاقات الائتمان.
1.039	3.27	7- تسمح التطبيقات المستخدمة بتخزين بيانات عن أوضاع عملاء المصرف.
1.021	3.33	8- تسمح التطبيقات المستخدمة بتخزين بيانات عن ربحية نشاطات المصرف.
1.116	2.94	9- النظام المستخدم يحلل البيانات المتاحة
.951	2.70	10- النظام المستخدم يقدم المعلومات على شكل تمثيل بياني.
1.044	2.82	11- النظام المستخدم يقدم المعلومات اللازمة لعمليات اتخاذ القرارات.
1.083	2.88	12- يقوم النظام المستخدم بتقديم معلومات عن مخاطر القروض.
1.104	2.97	13- يقدم النظام المستخدم تقارير عن خطر السيولة.
1.103	2.82	14- يقدم النظام المستخدم تقارير عن مخاطر أسعار الفائدة
.70494	3.0000	نتيجة الفرضية الثالثة

بيّنت النتائج أن:

بلغ المتوسط العام 3.000 والانحراف المعياري 0.70. وقد تأرجح المتوسط بين (2.67) و(3.33). وكانت أعظم قيمة في الفقرتين (8) بمتوسط (3.33) وانحراف معياري (1.021) المتعلقة بإمكانية تخزين البيانات عن ربحية نشاطات المصرف من خلال التطبيقات المستخدمة. وقد تجسدت أدنى قيمة للمتوسط في الفقرة (3) بمتوسط (2.67) وانحراف معياري بلغ (0.890)، والقائلة: إنَّ التطبيقات المستخدمة تسمح باستخدام الانترنت بوصفها وسيلة للتعامل مع المصرف.

وكما هو الحال في الفرضيتين السابقتين فقد استُخدم اختبار درجة الدلالة الإحصائية للمتغير المعبر عن هذه الفرضية اعتماداً على اختبار T-Test، فقد أوضحت النتائج أن مستوى المعنوية كان (1.00) في حين بلغت قيمة T (0.0)، أي إنَّ قيمة هذا المتغير ضعيفة، وبناءً على ذلك فإننا نقبل فرضية العدم والقائلة: ليس هناك توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي. وهذا ما توضحه النتائج التفصيلية لهذه الفرضية في الجدول رقم (9).

جدول رقم (9)

الخطأ المعياري للوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط	العدد
0.1271	0.7049	3.00	33

مجال الثقة 95%					
T	df	Sig. (2-tailed)	اختلاف المتوسط	الأقل	الأعلى
0,00	32	1	0.000	0.25-	0.25

#### خامساً - الاستنتاجات والتوصيات :

##### أ- النتائج:

بناءً على اختبار الفرضيات يُمكن إيجاز نتائج البحث في النقاط الرئيسية الآتية:

- 1- تسهم تقانة المعلومات في زيادة مرونة العمليات المصرفية، كما أنها تسهم في تسريع عمليات الإيجاز للعمليات المصرفية، ومع هذه السرعة، إلا أنها تسهم في التقليل من الأخطاء المرتكبة.

- 2- تسهم تقانة المعلومات في جعل العمل المصرفي أكثر سهولة، وكذلك في تقديم خدمات جديدة للعملاء.
  - 3- لا توجد أطر مؤهلة ضمن المصرف تتعامل مع النظم والبرامج بشكل سليم، كما أن التدريب على استخدام هذه الأنظمة غير كافٍ.
  - 4- ليست هناك العديد من العوائق والتحديات التي تواجه بناء نظم معلومات فعّالة ومتطورة في المصارف العامة في سورية.
  - 5- هناك توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي.
- ب - التوصيات:

بناءً على النتائج المشار إليها سابقاً، فإنّ الباحثان يؤكّدان ما يأتي:

- 1- يجب على المصارف إعادة تصميم أنظمة العمليات التي تمارسها بشكل يضمن تدفق أنظمة العمليات من دون صعوبات، وأن يترافق ذلك مع توفر آليات وضوابط تكفل نوعية جيدة من أنظمة العمليات والخدمات المقدمة.
- 2- تخطيط النشاطات والفعاليات في المصرف والسيطرة عليها، لذلك يجب وجود تقنيات ووسائل لتخطيط الزمن وحساب تكاليف العمليات والرقابة عليها.
- 3- تسجيل المستندات المرافقة للعمليات وحفظها إلكترونياً وضمان تداول هذه المستندات بين مراكز العمل المتعلقة بتنفيذ العمليات (Workflow).
- 4- إمكانية المعالجة الإلكترونية للعمليات مثل معالجة طلبات العملاء والتحويل الإلكتروني للنقود.
- 5- تأهيل أطر ضمن المصرف قادرة على التعامل واستخدام الأنظمة المتطورة بشكل سليم.
- 6- وضع برامج تدريبية ممنهجة تتعلق بإدارة واستخدام الأنظمة المتطورة قادرة على رفع سوية الموظفين في المصرف.

## المراجع

1. حيدر، معالي فهمي (2002)، نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، السدار الجامعية، الاسكندرية
  2. زين الدين، صلاح (2002)، تكنولوجيا المعلومات والتنمية، جامعة طنطا، القاهرة
  3. السندي، طلعت بن عبد الوهاب عبد الله (2000)، التطور التكنولوجي وأثره على أداء العاملين، مجلة الإداري، عدد 82، أيلول، جدة .
  4. الشاهد، سمير محمد الشاهد، وطارق عبد العال حماد (2000)، المحاسبة عن العمليات المصرفية الحديثة، بيروت: اتحاد المصارف العربية
  5. عاشور، كاظم محمد (2000)، تكنولوجيا المصارف، الرشيد المصرفي، العدد الأول
  6. عبد الحسيب، محمد تيمور وعلم السدين محمود، (2000) الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، القاهرة .
  7. عبد المنعم، أحمد حسين (2002) تطوير مفهوم ومعايير الأداء المهني للمراجعة التقليدية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات، ورقة عمل مقدمة للمؤتمر العلمي السنوي الثاني جامعة الزيتونة الأردنية، 6-8 ايار .
- a. Bob, Jensen : Computers in Accounting: Past, Present, and Future, Trinity University <http://www.trinity.edu/rjensen/> Year 2000 Annual Conference of the Taiwan Accounting Association, Nov. 11-12, in Taipei.
  - b. Bob, Jensen : Network Databases: Past, Present, and Future in [www.trinity.edu/rjensen/310wp/310wp.htm](http://www.trinity.edu/rjensen/310wp/310wp.htm)

جامعة دمشق  
كلية الاقتصاد  
قسم المصارف والتأمين

تحية طيبة:

يسعى الباحثان إلى دراسة دور تقانة المعلومات في تطوير العمل في المصارف الحكومية السورية. ونظراً إلى أنّ عملية التطوير للعمل المصرفي الحكومي في سورية تجري من خلال توصيف المشكلة، لذلك نأمل أن نجد لديكم التعاون معنا في الإجابة الموضوعية والدقيقة عن الأسئلة المطروحة عليكم في هذه الاستبانة، ونظراً إلى أنّ كلاً منا يهمله تطوير العمل المصرفي وجعل المصارف السورية الحكومية في مصاف المصارف العالمية، لذلك يحدونا الأمل في أنكم سوف تبذلون العناية الكافية في الرد على أسئلة الاستبيان، من أجل وضع الحلول الملائمة بموجب هذه الدراسة. نعدكم أن تعامل الإجابات كلّها بمنتهى السرية، وألا يستخدم أي شيء من هذه الإجابات سوى لأغراض البحث العلمي .

شاكرًا لكم مسبقاً حسن تعاونكم

الباحثان

د. عبد الرزاق محمد قاسم

د. أحمد العلي

الشهادة:	مجال العمل:
الجامعة:	التخصص:
	سنة التخرج:
الجهة التي تعمل بها:	الوظيفة الحالية:
	عدد سنوات الخدمة في الوظيفة:

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					1- تسهم تقانة المعلومات في زيادة مرونة العمليات المصرفية.
					2- تسهم تقانة المعلومات في جعل العمل المصرفي أكثر سهولة.
					3- تسهم تقانة المعلومات في تبسيط العمليات المصرفية.
					4- تسهم تقانة المعلومات في تسريع إنجاز العمليات.
					5- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات.
					6- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض الأخطاء المرتكبة في أثناء تنفيذ الأعمال.
					7- تسهم تقانة المعلومات في إنجاز مراحل العملية كلها في مكان عمل واحد.
					8- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع الأخرى.
					9- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض عدد العاملين في المصرف.
					10- تسهم تقانة المعلومات في تخفيض وقت انتظار العميل للخدمة.
					11- تسهم تقانة المعلومات في تقديم خدمات جديدة للعملاء.

العوائق التي تواجه تطبيق حلول تقانة المعلومات في المصارف الحكومية السورية:					
غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					1- عدم توفر الاعتمادات المالية الكافية.
					2- عدم وجود تصور كامل للحلول النهائية.
					3- عدم وجود توافق بين البرامج المستخدمة.
					4- عدم وجود تكامل بين البرامج المستخدمة.
					5- عدم وجود توافق بين الأجهزة المستخدمة بحث لا يمكن نقل البيانات من جهاز إلى جهاز آخر.
					6- عدم ثبات التشريعات والقوانين الناظمة للعمل المصرفي.
					7- عدم وجود الأطر المؤهلة ضمن المصرف الذي يتعامل مع النظام بشكل سليم.
					8- عدم وجود التدريب الكافي والمناسب للعاملين في المصرف.
					9- عدم وجود خطة استراتيجية لدى إدارة المصرف لإدخال تقانة المعلومات.
					10- عدم توفر البنية الأساسية لإدخال التقانة مثل شبكات الاتصال.
					11- عدم توفر الأجهزة الكافية لدى المصرف لتطوير حلول شاملة لكل نواحي العمل المصرفي.
					12- عدم تلاؤم النظم اليدوية المستخدمة في بعض أجزائها مع حلول تقانة المعلومات.
					13- عدم إدراك إدارة المصرف لأهمية استخدام تقانة المعلومات.
					14- عدم تعاون العاملين في المصرف لأن الإتمان عدو ما يجهل.

نقاط الضعف في الأنظمة القائمة والمستخدم من قبل المصارف السورية:					
غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	
					1- التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات المصرف كلها.
					2- التطبيقات المستخدمة تشمل عمليات الصراف الآلي
					3- التطبيقات المستخدمة تسمح باستخدام الإنترنت بوصفها وسيلة للتعامل مع المصرف.
					4- تسمح التطبيقات المستخدم بالتحويل الالكتروني للأموال بين فروع المصرف.
					5- تسمح التطبيقات المستخدمة بتسديد فواتير العملاء .
					6- تسمح التطبيقات المستخدمة باستخدام بطاقات الائتمان.
					7- تسمح التطبيقات المستخدمة بتخزين بيانات عن أوضاع عملاء المصرف.
					8- تسمح التطبيقات المستخدمة بتخزين بيانات حول ربحية نشاطات المصرف.
					9- النظام المستخدم يحلل البيانات المتاحة
					10- النظام المستخدم يقدم المعلومات على شكل تمثيل بياني.
					11- النظام المستخدم يقدم المعلومات اللازمة لعمليات اتخاذ القرارات.
					12- يقوم النظام المستخدم بتقديم معلومات عن مخاطر القروض.
					13- يقدم النظام المستخدم تقارير عن خطر السيولة.
					14- يقدم النظام المستخدم تقارير عن مخاطر أسعار الفائدة