



جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

مجموعة كلية الاقتصاد في جامعة دمشق :

<https://m.facebook.com/groups/faculty.economic/>

قناة التلغرام : <http://t.me/ecodamas>

نظم المعلومات المصرفية

السنة الرابعة - قسم المصارف والتأمين

د. ليذا بركات



المحاضرة الأولى

المفاهيم الأساسية في نظم المعلومات

(الفصل الأول من نوبة المقرر)

خطة العرض

- مفهوم نظام المعلومات
- مكونات نظام المعلومات
- فعاليات نظام المعلومات
- أنواع نظم المعلومات
- مزايا نظم المعلومات في المصارف

نظام المعلومات

- **الهدف الرئيسي** من أي نظام للمعلومات هو تزويد المستخدمين بالمعلومات والبيانات اللازمة لاتخاذ القرارات بمختلف أنواعها وتسيير أنظمة العمليات وإنجازها
- تلعب نظم المعلومات دوراً أساسياً في نجاح المصارف وغيرها من المؤسسات والمنظمات من خلال تزويد الإدارة والموظفين بالمعلومات وزيادة سرعة إنجاز العمليات
- يُعرف نظام المعلومات بشكل مبسط على أنه مجموعة من المكونات المترابطة مع بعضها البعض تعمل على جمع البيانات وتحويلها إلى معلومات وإيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين

مكونات نظام المعلومات

يتضمن نظام المعلومات المكونات التالية:

- المكونات المادية (Hardware)

- البرمجيات (Software)

- البيانات (Data)

- الأفراد (People)

مكونات نظام المعلومات

- **المكونات المادية** : الحواسيب والأجهزة الملحقة بها، محطات العمل، وحدات التخزين، شبكات الاتصال وغيرها من التجهيزات المادية
- **البرمجيات** : مجموعة من التعليمات التي تتولى تشغيل المكونات المادية للنظام والسيطرة عليها، تشمل برمجيات النظم (مثل نظام التشغيل Windows) وبرمجيات التطبيقات (مثل برنامج Microsoft Word)
- **البيانات** : مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير المنظمة، قد تكون أرقام أو كلمات أو أحرف أو رموز (المادة الخام التي تخضع للمعالجة ونحصل منها على المعلومات)
- **الأفراد** : تتضمن نظم المعلومات نوعين من العاملين :
 - المستخدمون أو المستخدمون للنظم (مثل العملاء، المحاسبين، موظفي المبيعات)
 - المتخصصون في نظم المعلومات (مثل محلل النظم، مبرمج التطبيقات، مدير قاعدة البيانات)

فعاليات نظام المعلومات

Information System Activities

يتضمن نظام المعلومات مجموعة من الأنشطة التي يجب القيام بها من أجل الحصول على المعلومات المطلوبة، وهذه الأنشطة هي:

- المدخلات (Input)
- المعالجة (Processing)
- المخرجات (Output)
- تخزين البيانات (Data Storage)
- الرقابة
- التغذية العكسية (Feedback)

فعاليات نظام المعلومات

- **المدخلات** : تجميع البيانات حول وظائف المصرف الأساسية ومختلف الوثائق والمستندات التي تصور عمليات المصرف مع العملاء والبيئة المحيطة، وإدخال تلك البيانات إلى النظام لتتم معالجتها لاحقاً (على سبيل المثال، تسجيل حركات السحب والايذاع التي تمت على حساب العميل)
- **المعالجة** : القيام بمجموعة من العمليات الحسابية والمقارنة المنطقية وعمليات الفرز والتصنيف على البيانات المدخلة لتحويلها إلى معلومات مفيدة للمستخدم النهائي
- **المخرجات** : إيصال المعلومات إلى المستخدم النهائي وفق أشكال مختلفة (تقارير، جداول، أشكال بيانية، الخ)
- **تخزين البيانات** : الاحتفاظ بالبيانات والمعلومات وفق طريق منتظمة بما يضمن سهولة استرجاعها (من خلال الاعتماد على نظم قواعد البيانات التي سنتناولها لاحقاً)

فعاليات نظام المعلومات

- **الرقابة:** وضع مجموعة من الإجراءات والقواعد الرقابية على عمليات الادخال والمعالجة ومقارنة مخرجات النظام بمعايير أداء محددة للتحقق من أن النظام ينتج المعلومات المفترضة عند تصميمه
- **التغذية العكسية:** قياس رد فعل المستخدمين من عمل النظام لتقويم عمل النظام (قد يقدم النظام المعلومات المفترضة عند تصميمه ولكن بعض المعلومات التي يقدمها لا تلائم حاجات المستخدمين)

أنواع نظم المعلومات

تقسم النظم في المصرف أو في أي منظمة أخرى إلى عدة أنواع (لا يمكن لنظام واحد أن يوفر كل المعلومات التي تحتاجها المنظمة):

- **نظم دعم العمليات (Operations Support Systems)**: الهدف منها مساعدة العمليات اليومية المتعلقة بفعاليات تقديم الخدمات المصرفية المختلفة (على سبيل المثال، توفير البيانات والمعلومات اللازمة لموظف الائتمان لدراسة طلب الحصول على قرض) إلى جانب دعم الوظائف الأساسية الأخرى مثل التسويق، المحاسبة، التمويل، الموارد البشرية
- **نظم دعم الإدارة (Management Support Systems)**: الهدف منها مساعدة الإداريين والقياديين من مختلف المستويات على اتخاذ القرارات المناسبة. توجد عدة أنواع من نظم دعم الإدارة (حسب متطلبات كل مستوى إداري):

– نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems)

– نظم دعم القرار (Decision Support Systems)

– نظم المعلومات التنفيذية (Executive Information Systems)

نظم دعم الإدارة

نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems)

- الهدف منها تقديم المعلومات (غالباً على شكل تقارير) التي تساعد الإدارة الوسطى في دعم القرارات المتكررة والرقابة وتقييم الأداء (على سبيل المثال ، تقديم تقرير توزيع القروض الممنوحة حسب القطاعات الاقتصادية والمناطق الجغرافية)
- تعتمد على البيانات الناتجة عن نظم دعم العمليات في إعداد التقارير

نظم دعم القرار (Decision Support Systems)

- نظم تفاعلية الهدف منها تقديم المعلومات التي تساعد الإدارة الوسطى والعلية على تقييم بدائل الحل المختلفة لمشكلة فريدة غير متكررة لاختيار الحل الأمثل لها (على سبيل المثال ، تحديد موازنة المبيعات)
- تعتمد في إنتاج المعلومات على البيانات الداخلية الناتجة عن نظم دعم العمليات ونظم المعلومات الإدارية إلى جانب المصادر الخارجية (على سبيل المثال ، أسعار الأسهم في الأسواق المالية ، أسعار المنافسين)

نظم دعم الإدارة

- نظم المعلومات التنفيذية (Executive Information Systems)
- الهدف منها دعم الإدارة العليا في اتخاذ القرارات الاستراتيجية (على سبيل المثال، قرارات الاندماج، التنبؤ)
- تعتمد في إنتاج المعلومات على البيانات الداخلية (البيانات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرار) إلى جانب البيانات الخارجية، وتعرضها على عدة مستويات من الدمج والتلخيص
- تتميز بسهولة التعامل المباشر من قبل المديرين مع النظام من خلال واجهة تطبيق (User Interface) مصممة لعرض المعلومات حسب حاجة كل مستخدم من الإدارة العليا (على سبيل المثال، الاستعلامات الفورية عن البيانات التاريخية، عرض التقارير المختلفة على شكل رسوم بيانية)

مزايا نظم المعلومات في المصارف

- تقديم الخدمات المصرفية على مدار الساعة (أجهزة الصراف الآلي ، الصيرفة عبر الهاتف ، الصيرفة عبر الإنترنت ، الخ)
- التوسع والتنوع في الخدمات المصرفية الحالية
- تحسين نوعية الخدمات المصرفية (تخفيض الزمن اللازم لانجاز الخدمة المصرفية)
- تحسين الإنتاجية في العمل المصرفي (تخفيض التكاليف المرتبطة بانجاز العمليات المصرفية وتحسين كفاءة تقديم الخدمات للعملاء)
- تحسين علاقات العميل مع المصرف (الراحة والسرعة في التعامل مع المصرف)