



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية


دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي

((دراسة ميدانية لأراء عينة من المديرين والعاملين في المصارف التجارية
الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة))

بحث مقدم الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة كربلاء وهو جزء من متطلبات نيل درجة
الدبلوم العالي في إدارة المصارف

تقدمت بها الطالبة
فرقان حسن هادي

بإشراف
أ.م.د علي حسين عليوي



وَلْيَعْلَمَ الَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ أَنَّهُ
أَنحَقٌّ مِّنْ رَبِّكَ فَيُؤْمِنُوا بِهِ

صدق الله العلي العظيم

(سورة الحج) الآية ٥٤

إقرار الخبير اللغوي

أشهد إن لغة البحث الموسومة (دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي) التي قدمتها طالبة الدبلوم العالي " فرقان حسن هادي "، قد جرى تقويمها لغوياً وأصبحت بأسلوب لغوي سليم خالٍ من الأخطاء اللغوية والطباعية.. ولأجله وقعت.



الخبير اللغوي

م.م. سامرة عدنان محمد

٢٠٢٢ / ٦ / ٢١

إقرار المشرف

أشهد إن أعداد البحث الموسومة (دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي دراسة ميدانية لأراء عينة من المديرين والعاملين في المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة) والمقدمة من الطالبة "فرقان حسن هادي"، قد جرى تحت إشرافي في جامعة كربلاء/ كلية الإدارة والاقتصاد وهو جزء من متطلبات نيل درجة الدبلوم العالي في إدارة المصارف

المشرف: أ.م.د. علي حسين عليوي

٢٠٢٢ / ٦ / ٢١

توصية رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية
(بناء على توصية الأستاذ المشرف أرشح هذه البحث للمناقشة)

أ.م.د. كمال كاظم الشمري

رئيس قسم العلوم المالية والمصرفية

٢٠٢٢ / ٦ / ٢١

إقرار لجنة المناقشة

نشهد نحن أعضاء لجنة المناقشة أطلعنا على هذه البحث الموسومة (دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي) والمقدم من الطالبة (فرقان حسن هادي). وقد ناقشنا الطالبة في محتوياته وفيما له علاقة به ووجدنا انه جدير بالقبول لنيل درجة الدبلوم العالي في الادارة المصارف بتقدير) .

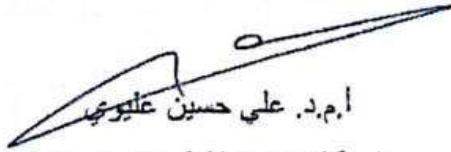


أ.م.د. حيدر عباس الجنابي

جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد

(رئيساً)

٢٠٢٢/٨/٥



أ.م.د. علي حسين عليوي

جامعة كربلاء / كلية الادارة والاقتصاد

(عضواً ومشرفاً)

٢٠٢٢/٧/٤



م.رحسن محمد جود الدمي

المعهد التقني / كربلاء

(عضواً)

٢٠٢٢/٧/٥

إقرار رئيس لجنة الدراسات

بناءً على إقرار المشرف العلمي والخبير اللغوي على الرسالة الموسومة (دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي دراسة ميدانية لأراء عينة من المديرين والعاملين في المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة) والمقدمة من الطالبة "فرقان حسن هادي"، أشرح هذه البحث للمناقشة

أ. د محمد حسين الجبوري

رئيس لجنة الدراسات العليا

٢٠٢٢ / /

مصادقة مجلس الكلية

صادق مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء على قرار لجنة المناقشة

أ. د علاء فرحان طالب

عميد كلية الإدارة والاقتصاد

٢٠٢٢ / /

الاهداء

الى سادتي ومواليه اهل بيت النبوة عليهم السلام جميعا وبالخصوص سيدي ومولاي الامام المهدي (ع)

الى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء الذي لم يخجل بشيء من اجل دفعي في طريق النجاح ، الذي علمني ان لرتقي سُلم الحياة بحكمة وصبر ...

والدي الغالي

الى الينوع الذي لا يمل العطاء ، الى من حاكت سعادي بخيوط منسوجة من قلبها التي روحي تنفس من ابتسامتها ، التي لا يضاهاها احد في الكون ...

والدتي الغالية

الى هديتي من الله ورفيق دربي وصديق الأيام جميعاً بجلوها ومرها ، الى من كان الأول دوماً في مساندي وتشجيعي ...

زوجي الحبيب

الى من دوما يدعون لي للسير الى النجاح

والدي زوجي

الى من حبهم يجري في عروقي ويلهج فؤادي بذكرهم نبض قلبي ، الى من ساندوني في كل مفاصل الأمور ...

اخواتي الجميلات

الى سندي وقوتي الذي لم اعرف الحب الا حين رزقي ربي بأخ يقف بجانبني ...

اخي جوادين

الى الأصدقاء الاوفياء ، الذين ما افكروا يوماً عن تقديم العون والمساعدة والدعم لي ...

صديقاتي العزيزات

الى كل من ساهم في مساندي ودعمني في هذا الطريق طريق النجاح

شكر وتقدير

الحمد لله عز وجل الذي وفقني في إتمام هذا البحث العلمي ،
والذي الهنا الصحة والعافية والعزيمة ،
فالحمد لله حمداً كثيراً
أتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى الأستاذ الدكتور
المشرف " علي حسين عليوي " على كل ما قدمه لي من
توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في اثراء موضوع
دراستي في جوانبها المختلفة
كما واتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى أعضاء لجنة
المناقشة الموقرة
كما واتقدم بجزيل شكري الى مديري في العمل
(سعد اللامي) وزميلاتي (امنة ، ريام ، أية) لتشجيعهم لي

الباحثة

فرقان حسن الكرعاوي



المستخلص:

يتناول هذا البحث " نظم المعلومات ودورها في زيادة الوعي المصرفي " الذي يعني مدى مساهمة نظم المعلومات المصرفية على مختلف مستوياتها الإدارية ، أذ أن نظم المعلومات تلعب دوراً مهم في وقتنا الحاضر لما يمر به العالم من تطورات في مجال التكنولوجيا ونظم المعلومات ، حيث ان المصرف يمتلك برامج وأنظمة معلوماتية متخصصة لزيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن ، أما الوعي المصرفي والذي يبين مدى معرفة الزبائن بالخدمات التي يقدمها المصرف عبر احدث الوسائل الحديثة ، فأن جذب الزبائن للمصرف عن طريق امتلاكها لجميع مفاصل الخدمات المصرفية وتقديمها الى اكبر عدد من الزبائن عبر وسائل الاتصال الحديثة .

اهتمت الدراسة الحالية الى تحديد دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي ، وان نظم المعلومات من المواضيع المهمة التي لم تأخذ الدور الكافي من البحث لما لها من دور كبير في زيادة الوعي المصرفي ، حيث تبرز أهمية البحث تركيزه على استخدام المصارف لهذه الأنظمة في جميع عملياتها ولما لها من تأثير ولاسيما على الوعي المصرفي والمتمثلة بالمصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة ، وقد قدمت الباحثة اطاراً نظرياً لمتغيري البحث اعتماداً على ما قدمه المنظرين في هذا المجال والاطار الميداني لأراء عينة من المديرين والعاملين في المصارف التجارية في محافظة كربلاء المقدسة والبالغة (60) مستجيباً، حيث استخدم الاستبانة كأداة قياس أساسية لجمع البيانات التي عُينت لاختبار فرضيات البحث بوجود علاقة ارتباط بين متغيري البحث وقد توصلت الباحثة الى عدة استنتاجات وكانت من أهمها ان نظم المعلومات بأبعادها (الزمني والمضمون والشكلي) تؤثر بشكل إيجابي على الوعي المصرفي بأبعاده (واعي الربحية ، واعي توظيف الأموال ، واعي الرافعة المالية) ، فيمكن ان نبيتن ان نظم المعلومات المصرفية تساهم بصورة كبيرة في زيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن ، ولغرض تحقيق دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي توصي الباحثة بضرورة الاتساق بين نظم المعلومات المصرفية والوعي المصرفي عن طريق التركيز على العاملين بأنظمة المعلومات المصرفية من اجل تحقيق فاعليتها بكفاءة وتطوير برامجها بما يتلاءم مع احتياجات الزبون وتنويع الخدمات التي يقدمها المصرف ومن ثم جذب اكبر عدد من الزبائن وزيادة الوعي تجاه الخدمات التي يقدمها المصرف.

الكلمات الافتتاحية : نظم المعلومات ، الوعي المصرفي

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	ت
أ	الاية القرانية	1
ب	الاهداء	2
ج	شكر وتقدير	3
د	المستخلص	4
و	قائمة المحتويات	5
ز	قائمة الجداول	6
ح	قائمة الاشكال	7
خ	قائمة الملاحق	8
1	المقدمة	9
	الفصل الأول : منهجية البحث وبعض الدراسات	10
5-2	المبحث الأول : منهجية البحث	11
11-6	المبحث الثاني: بعض الدراسات السابقة	12
	الفصل الثاني : الاطار المفاهيمي لمتغيرات البحث	13
31-12	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات	14
36-32	المبحث الثاني : الاطار المفاهيمي للوعي المصرفي	15
	الفصل الثالث : الجانب التطبيقي للبحث	16
40-37	المبحث الأول: التحليل الاولي للبيانات	17
47-41	المبحث الثاني : التحليل الوصفي للبيانات	18

54-48	المبحث الثالث : اختبار فرضيات البحث	19
	الفصل الرابع : الاستنتاجات والتوصيات	20
55	المبحث الأول : الاستنتاجات	21
56	المبحث الثاني : التوصيات	22
61-57	قائمة المراجع والمصادر	23
—	قائمة الملاحق	24

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
6	بعض الدراسات العربية ذات الصلة بنظم المعلومات	1
7	بعض الدراسات الاجنبية ذات الصلة بنظم المعلومات	2
8	بعض الدراسات العربية ذات الصلة بالوعي المصرفي	3
10	بعض الدراسات الاجنبية ذات الصلة بالوعي المصرفي	4
17	مفهوم نظم المعلومات	5
24	مفهوم نظم المعلومات المصرفية	6
27	خصائص نظم المعلومات المصرفية	7
33	مفهوم الوعي المصرفي	8
38	مكونات استمارة الاستبيان	9
38	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة قبل التعديل	10
39	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة بعد التعديل	11
40	نتائج تحليل ثبات وصدق المقياس	12
42	تحليل استجابات افراد العينة للبعد الزمني	13
42	تحليل استجابات افراد العينة لبعد المضمون	14
43	تحليل استجابات افراد العينة للبعد الشكلي	15
45	تحليل استجابات افراد العينة لبعد وعي الربحية	16
45	تحليل استجابات افراد العينة لبعد وعي توظيف الاموال	17
46	تحليل استجابات افراد العينة لبعد وعي الرفاعة المالية	18

48	اختبار فرضية الارتباط الفرعية الاولى	19
49	اختبار فرضية الارتباط الفرعية الثانية	20
49	اختبار فرضية الارتباط الفرعية الثالثة	21
50	اختبار الفرضية الرئيسية الاولى	22
51	اختبار الفرضية الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية	23
52	اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية	24
52	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية	25
53	اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	26

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	مخطط البحث الفرضي	1
13	مكونات النظم	2
39	المدرج الاحصائي للتوزيع الطبيعي لمتغيرات نظم المعلومات	3
39	المدرج الاحصائي للتوزيع الطبيعي لمتغيرات الوعي المصرفي	4
44	المقارنة بين ابعاد متغير نظم المعلومات	5
47	المقارنة بين ابعاد متغير الوعي المصرفي	6

قائمة الملاحق

ت	عنوان الملحق
1	أسماء السادة المحكمين لأداة القياس
2	استمارة الاستبانة

المقدمة :

يشهد العالم مرحلة من التطور والاهتمام الدولي بالنظم الحديثة والتقنيات المتطورة في ظل التسارع بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والاتجاه نحو العولمة ، ومن هنا يندرج الحديث عن شفافية نظم المعلومات بصورة عامة في القطاع المصرفي بصورة خاصة ، ضمن اطار رؤية جديدة تتضمن إعادة النظر في فلسفة النظام ومكوناته من جانب وعلاقته بالأنظمة الأخرى من جانب آخر ، حيث تطورت نظم المعلومات بسرعة من أداة متواضعة لتكنولوجيا المعلومات الى عنصر أساسي واستراتيجي لمؤسسة ناجحة ، وادى هذا التطور الى تطوير الخدمات التي تقدمها المصارف والتي تتسم بالمرونة الكافية لتلبية التوقعات المختلفة للزبائن ، لكن قد تواجه شركات البرمجيات العديد من التحديات في تطوير مثل هذه الأنظمة مع استمرار تغير التكنولوجيا والمنهجيات ورؤية الإدارة وبيئة الاعمال بسرعة وتضطر شركات البرمجيات الى انفاق قدر كبير من الموارد للبحث والتطوير والابتكار لضمان مرونة المنتج النهائي ويمكن دمجها بسهولة في أي نوع لنموذج الاعمال والا هم من ذلك توفر لزبائنها البصيرة اللازمة للنجاح ، وهذا ينعكس بتحقيق صورة واقعية لنوعية الخدمات المقدمة من قبل المصرف والتي تعد مؤشراً مهماً لمواقف المستفيدين من هذه الخدمات وهم الزبائن الذين سيصلون إلى مستوى الرضا وذلك عن طريق وصول المصرف إلى الاهداف الآتية :

- تأسيس نظام معلومات فعال ومرن.
- معرفة وتتبع حاجات الزبون حال عرضها من قبله وبأقل التكاليف ممكنة .
- مواكبة التطورات والتغيير في جوانب التكنولوجيا وتقنيات المعلومات.
- تعميق مقولة ((الزبون يدير المصرف)) عن طريق حثه على التواجد الدائم والمستمر في المصرف.

وأيضاً ضرورة دراسة ومعرفة سلوك وتوجهت وأفكار الزبائن من اجل تطويرها . فالمصارف تقوم بتقديم العديد من الخدمات المصرفية لزبائن الجهاز المصرفي وهم بحاجة ماسة لها ، لذلك يجب توعيتهم باتجاهها لتحسين نمط حياتهم ، وبهذا تقوم المصارف بتسويق خدماتها المختلفة من اجل توعية الجمهور تجاه هذه الخدمات التي تنفعهم وتسهل التعامل مع المصرف ، فضلاً عن دور السلطة النقدية في نشر الوعي المصرفي بين الجمهور ، وكذلك امتلاك المصرف برامج متخصصة لزيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن .

وقد اختيرت هذه الدراسة من قبل الباحثة لأهميتها في الوقت الحاضر ولكون المصارف ظاهرة حضارية تبسط كثيراً من الإجراءات التي يحتاجها الكثيرون من الزبائن دون بذل عناء كبير، وستتناول هذه الدراسة في أربعة فصول يتضمن الفصل الأول إطار العمل المنهجي والفصل الثاني يشتمل على الجانب النظري والفصل الثالث فيتضمن الجانب التطبيقي الذي تخصص لوصف وتشخيص متغيرات الدراسة واختبار فرضيات الدراسة، فيما يتناول الفصل الرابع الاستنتاجات والتوصيات.



الفصل الأول

منهجية البحث وبعض الدراسات السابقة

المبحث الأول : منهجية البحث

المبحث الثاني : بعض الدراسات السابقة

المبحث الأول : منهجية البحث

تمهيد:

ان من متطلبات استكمال البحث العلمي تناول المنهجية التي اعتمدها الباحثة في عرض موضوع البحث وإعطاء فكرة شاملة بشكل موجز عن البحث وفيها تتضمن مجموعة من الفقرات الأساسية وهي كالآتي :

أولاً: مشكلة البحث

لم تعد اليوم الخبرة الشخصية والملكات الذهنية والفراسة تساهم بشكل فاعل بتحليل المشاكل وترجمة أبعادها، فقد أثبتت التجارب العالمية عدم كفاية تلك الصفات مع كل التغيرات التكنولوجية التي يشهدها العالم، إذ ظهرت الحاجة لتفهم ورصد الظواهر العامة وخاصة الاقتصادية منها، وبشكل أفضل أي بصورة علمية وموضوعية مثلى، إذ لا بد من طرح الأفكار بالنسبة لطرف المصرف مما يزيد من تحسين أداء المصرف تجاه الزبائن ، وهذا يؤدي الى تطور وتنشيط العمل المصرفي الذي يزيد الوعي تجاه الزبائن ، إذ ان في الغالب الناس تريد التعامل مع المصارف ولكنهم لا يجدون ما هو مقنع بالدرجة الكافية لجذبهم ، لذلك يجب ان تساهم نظم المعلومات بجزء كبير لزيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن .

ثانياً: أهمية البحث

ان أهمية البحث تنبع من الفائدة الناتجة عن استخدام المصارف لهذه الأنظمة في جميع عملياتها ولما لها من تأثير ولاسيما على الوعي المصرفي ، لذا فإن الموائمة بينهما يعد أمر بالغ الأهمية ويستحق البحث ، ومن جهة أخرى يعتبر القطاع المصرفي من أكثر القطاعات نشاطاً واستخداماً لأنظمة المعلومات والتي من الممكن ان تلعب دوراً كبيراً في زيادة الوعي المصرفي والتي تعد محدداً استراتيجياً من محددات بقاء المصرف واستمراره ، وفي ظل الانفتاح المصرفي والتحرر من الأنظمة أصبحت عملية الاهتمام بالوعي المصرفي ضرورة حيوية فأن قدرة المصرف على زيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن وتطويرها من شأنه ان يعزز الوضع التنافسي للمصارف .

ويكتسب هذا البحث أهميته أيضاً عن طريق السعي الى لفت انظار إدارة المصارف محل البحث على حد سواء الى أهمية وضع وتطوير نظم المعلومات ودراسة تأثيره على زيادة الوعي المصرفي وتصميم نظم معلومات مصرفية كفؤة وفاعلة ومن ثم يؤدي هذا الى امتلاك صفة تنافسية تتفوق بها على المصارف المنافسة ، وهذا يسمح بالارتقاء في أدائها والاهتمام بزيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن لكون هذا النجاح سوف يؤثر بشكل إيجابي في تحقيق اهداف المصرف المرجوة .

ثالثاً: اهداف البحث

يهدف البحث من الناحية النظرية الى :

- ١- توضيح الدور الحيوي في تطبيق أنظمة المعلومات المصرفية لزيادة الوعي المصرفي ، والمتطلبات والية العمل لإنشاء نظم معلومات متكاملة تحقق الأهداف وتحسن خدمات المصارف .
- ٢- تسليط الضوء على محفزات أنظمة وتقنيات المعلومات وهذا الامر يدفع نحو تطبيق الأنظمة في تحفيز وزيادة الوعي المصرفي .
- ٣- توضيح أهمية دور نظم المعلومات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للمصارف ، وذلك لما لها من دور في تحقيق الأهداف الكلية للمصرف.
- ٤- ان دور الوعي المصرفي اصبح ضرورياً، وهذه الضرورة نتيجة الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم وعلى رأسها المنافسة بين المصارف .



امن الناحية العملية :

- ١- البحث عن الأساليب والوسائل التي تساعد في زيادة فاعلية وتطبيق نظم المعلومات لدى المصرف .
- ٢- التطوير والاحاطة بالأساليب العلمية لأنظمة المعلومات وكيفية أدائها لوظيفتها ضمن الاستراتيجيات الشاملة للمصرف .
- ٣- بيان العلاقة والاثر بين أنظمة المعلومات والوعي المصرفي وادراك المصارف لضرورة تطبيق تلك الأنظمة التي تساعد في زيادة القدرة التنافسية للمصارف .

رابعاً: فرضيات البحث

لغرض اختبار فرضية الارتباط استخدمت معامل الارتباط (Pearson) ، كما استخدمت الباحثة معامل الانحدار المتعدد (multiple regression) بطريقة (stepwise) لغرض اختبار تأثير ابعاد المتغير المستقل في كل بعد من ابعاد المتغير التابع و عليه فقد تمحورت فرضية البحث حول مسألتين اساسيتين:

الفرضية الرئيسية الأولى : وتنص على انه:

- (H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات والوعي المصرفي
 (H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات المصرفية والوعي المصرفي
 وقد تفرعت منها أربعة فرضيات فرعية كالآتي :

- ١- الفرضية الفرعية (1) :
 (١) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الزمني والوعي المصرفي بأبعاده.
 (٢) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الزمني والوعي المصرفي بأبعاده.
- ٢- الفرضية الفرعية (2) :
 (١) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المضمون والوعي المصرفي بأبعاده .
 (٢) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المضمون والوعي المصرفي بأبعاده.
- ٣- الفرضية الفرعية (3) :
 (١) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الشكلي والوعي المصرفي بأبعاده .
 (٢) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الشكلي والوعي المصرفي بأبعاده.
- ٤- الفرضية الفرعية (4) :
 (١) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات والوعي المصرفي بأبعاده.
 (٢) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات والوعي المصرفي بأبعاده.

الفرضية الرئيسية الثانية : وقد تفرعت منها ثلاث فرضيات فرعية كالآتي :

- (H0) لا تؤثر ابعاد نظم المعلومات بصورة معنوية في الوعي المصرفي .
 (H1) تؤثر ابعاد نظم المعلومات بصورة معنوية في الوعي المصرفي .
 ١- الفرضية الفرعية (1) : تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الربحية.
 لا تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الربحية.
 ٢- الفرضية الفرعية (2) : تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي توظيف الأموال .
 لا تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي توظيف الأموال .
 ٣- الفرضية الفرعية (3) : تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الربحية الرافعة المالية.

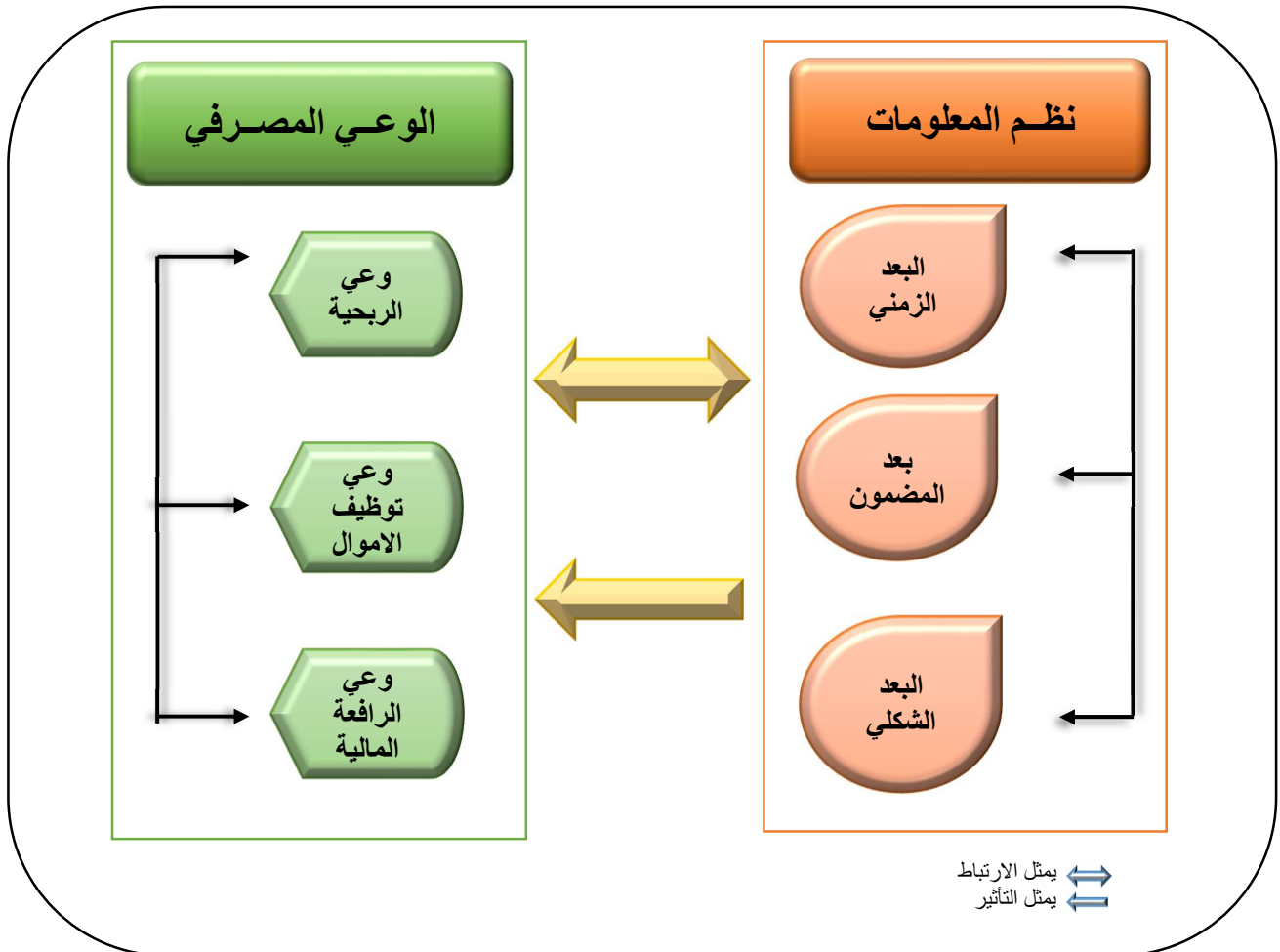


لا تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الربحية الرافعة المالية.

خامسا: حدود البحث

- **الحدود الزمانية :** تمثلت في اعداد البحث من (2021/11/1) ولغاية (2022/5/30) وهي المدة المتمثلة ببداية المقابلات الميدانية والاستطلاع في المصارف ولغاية استكمال التحليل الاحصائي وتضمنت جمع بيانات البحث النظرية والميدانية ومرحلة توزيع استمارات الاستبيان على مفردات عينة البحث وتفريغها وتحليلها للوصول الى نتائج علمية
- **الحدود المكانية :** تمثلت عينة البحث في المديرين والموظفين العاملين في المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة (الاتحاد ، الايلاف ، اشور ، الثقة ، الطيف ، زين العراق ، المتحد ، الاستثمار ، الدولي ، الأهلي العراقي ، بابل الأهلي ، بغداد الأهلي) حيث بلغ حجم العينة (60) .

سادسا : مخطط البحث الفرضي



شكل رقم (1) يوضح مخطط البحث الفرضي

المصدر : من اعداد الباحثة



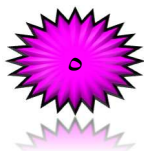
سابعاً: وصف عينة البحث

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي في تناول متغيرات البحث ، حيث تناولت الباحثة المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة ، وقد اختير المديرون وعينة من الموظفين العاملين في تلك المصارف والمعنيين في مجال البحث ، وقد بلغ حجم العينة (60) حيث وزعت (60) استمارة استبانة وجمع (60) استمارة استبانة

ثامناً: أدوات جمع البيانات والمعلومات

اعتمدت الباحثة على عدد من الأدوات البحثية بهدف اكمال متطلبات الجانب النظري والميداني من البحث وهي كالآتي :

- 1- الجانب النظري : اعتمد ما هو متوفر من المصادر العربية والأجنبية متمثلة بالكتب والإطاريح والرسائل والبحوث والدوريات والمواقع الالكترونية بالإضافة الى المكتبة المركزية في جامعة كربلاء وجامعة بغداد .
- 2- الجانب التطبيقي : حيث اعدت أداة لقياس واستمارة الاستبانة التي أعدتها الباحثة وعدها أداة رئيسة لجمع البيانات وقياس المتغيرات الخاصة بالبحث .



المبحث الثاني : بعض الدراسات السابقة

تمهيد:

هناك بعض الدراسات التي تناولت موضوع (نظم المعلومات) المتغير المستقل وتأثيره على المؤسسات ومدى مساهمته في تحقيق الأهداف ، بالإضافة الى موضوع (الوعي المصرفي) المتغير التابع وقد رُجعت عدد من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع ، والتي تعد هذه الدراسات ذات أهمية بالنسبة للباحثة لكونها وفرت معلومات مهمة عن متغيرات البحث وماذا توصلت له الدراسات السابقة ، ومن ثم تمكنت الباحثة الى الانطلاق مما انتهت منه الدراسات السابقة ، وقد تناولت بعض من هذه الدراسات على النحو الآتي :

أولاً: بعض الدراسات ذات العلاقة بنظم المعلومات

١- الدراسات العربية :

جدول (1) بعض الدراسات العربية ذات الصلة بنظم المعلومات

السنة : 2010	١- دراسة الحيايلى
جودة نظم المعلومات المصرفية ودورها في إدارة الازمات	
١- هل يوجد تأثير لجودة نظم المعلومات المصرفية بوصفها متغيراً مستقلاً في إدارة الازمات بوصفها متغيراً تابعاً ؟ ٢- هل يوجد ارتباط بين جودة نظم المعلومات المصرفية وإدارة الازمات ؟	مشكلة الدراسة
تتجلى من خلال الاطار النظري للبحث، بوصفه يوفر اطاراً مرجعياً يعبر عن مفهومي جودة نظم المعلومات المصرفية وإدارة الازمات وكل ما يتعلق بهما على نحو يمكن ان يفيد الباحثين في مجالاتها.	هدف الدراسة
توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية لجودة نظم المعلومات المصرفية وبين إدارة الازمات ، القاء الضوء على مختلف جوانب نظم المعلومات المصرفية في إدارة الازمات.	ابعاد الدراسة
العينة : 43	المصارف الحكومية والأهلية في مدينه الموصل
البرنامج الاحصائي SPSS ، الانحراف المعياري ، المتوسط الحسابي	الأساليب الإحصائية
١- ثبوت انسجام البحث مع ما ذهب اليه الباحث في مفهومه الاجزائي بخصوص جودة نظم المعلومات المصرفية بوصفه جملة من الخصائص التي يجري من خلالها تقديم المعلومات للمستفيدين . ٢- يمكن القول في ضوء ما تمخضت منه الاختبارات التي أجريت من اجل بيان حقيقة الدور الذي تؤديه جودة نظم المعلومات المصرفية في تقديمها للمعلومات التي يستند اليها المدبرون في إدارة ازماتها .	اهم الاستنتاجات

2017 : السنة	٢- دراسة دلوم
دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية	
هل لنظم المعلومات المصرفية دور في تحسين جودة الخدمة المصرفية ؟	مشكلة الدراسة
١- التعرف على نظم المعلومات المصرفية باعتبارها موضوعاً حيوياً وهاماً . ٢- توضيح العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية .	هدف الدراسة
١- العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية وجودة الخدمة المصرفية . ٢- تحسين جودة الخدمة المصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات . ٣- التعمق اكثر في دراسة نظم المعلومات المصرفية .	ابعاد الدراسة
وكالة القرض الشعبي الجزائري - المسيلة	مكان التطبيق
العينة : 35	الأساليب الإحصائية
البرنامج الاحصائي SPSS ، البرنامج V24 ، معامل ارتباط بيرسون	الاساليب الإحصائية
١- ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات المصرفية والوصول الى الزبائن عبر احدث الوسائل الحديثة . ٢- على المصارف ان تواكب التطورات العلمية والتكنولوجيا الحديثة وان لا تكون معزولة عن العالم الخارجي .	اهم الاستنتاجات

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الادبيات

٢-الدراسات الأجنبية

جدول (2) بعض الدراسات الاجنبية ذات الصلة بنظم المعلومات

2000 : السنة	١- دراسة Lucas
The extent to which accounting information systems are used in the completion of banking business	
مدى استخدام نظام المعلومات المحاسبية في انجاز الاعمال المصرفية	
هل لنظم المعلومات المحاسبية دور في انجاز الاعمال المصرفية؟ ما مدى تأثير نظام المعلومات على الأداء المصرفي ؟	مشكلة الدراسة
تحديد مدى استخدام نظم المعلومات المحاسبية في انجاز الاعمال المصرفية .	هدف الدراسة
قدمت الدراسة نموذجاً وصفيًا يربط بين الأداء واستخدام نظم المعلومات وعدة متغيرات لها علاقة بالأوضاع والمواقف والكيفية التي تعمل بها .	ابعاد الدراسة
العينة : 10	مكان التطبيق
	مدينة كاليفورنيا الامريكية



استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث التعليمي	الأساليب الإحصائية
<p>١- استخدام التقارير المحاسبية الشهرية واليومية له علاقة إيجابية مع انجاز الاعمال المطلوبة ، وان عدم استخدام مثل هذه المعلومات يؤدي الى اتخاذ القرارات بناءً على التقديرات الشخصية فقط .</p> <p>٢- ان نظم المعلومات توفر المعلومات لمتخذي القرار ، وتساعدهم في تحديد المشاكل والمعوقات ووضع الحلول المناسبة .</p>	اهم الاستنتاجات

2002 : السنة	Neal دراسة
Knowledge management and information technology أدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات	
هل نظام المعلومات في المنظمات يحقق الأهداف في إدارة المعرفة ومدى جودة تكنولوجيا المعلومات ؟	مشكلة الدراسة
تقييم أداء إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات التي تستخدمها المنظمات العامة والخاصة .	هدف الدراسة
ان أداء تكنولوجيا المعلومات في المنظمات قيد الدراسة ولا تزال في بدايتها .	ابعاد الدراسة
العينة : 24	مكان التطبيق
استخدام المنهج الوصفي التحليلي لأغراض البحث التعليمي	الأساليب الإحصائية
ضرورة تدريب المستخدمين النهائيين لنظم المعلومات وتشجيعهم على بناء مقاييس جديدة لتحديد مدى جودة ودعم استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات لاحتياجات العمل .	اهم الاستنتاجات

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على الاديبيات

ثانيا: بعض الدراسات ذات العلاقة بالوعي المصرفي

١- الدراسات العربية :

جدول (3) بعض الدراسات العربية ذات الصلة بالوعي المصرفي

2018 : السنة	١- دراسة لفته وسناء
دور الوعي المصرفي في جودة الخدمة المصرفية بمنظور مالي	
<p>١- مؤشرات وعي الزبائن للخدمة المصرفية تتمثل ب (مؤشر الربحية ومؤشر توظيف الأموال ومؤشر الرافعة المالية)</p> <p>٢- مؤشرات جودة الخدمة المصرفية تتمثل ب (جودة الموجودات الائتمانية وجودة الأداء والمخاطر الائتمانية)</p> <p>ما مستوى ارتباط الوعي في جودة الخدمة المصرفية ؟</p>	مشكلة الدراسة



هدف الدراسة	<p>١- تحليل مكونات الوعي المصرفي عن طريق مؤشرات معينة .</p> <p>٢- التقصي العلمي لجودة الخدمة المصرفية وابعادها .</p> <p>٣- اختبار الارتباط والتأثير بين الوعي المصرفي وجودة الخدمة المصرفية .</p>
ابعاد الدراسة	<p>الوقوف على طبيعة المتغيرات المستقلة والمعتمدة ومحاولة الإجابة عن التساؤلات الآتية :</p> <p>١- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الوعي المصرفي وجودة الخدمة المصرفية .</p> <p>٢- توجد علاقة تأثير معنوية للوعي المصرفي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية .</p>
مكان التطبيق	<p>المصارف الحكومية</p> <p>العينة : 10 مصارف</p>
الأساليب الإحصائية	<p>المتوسط الحسابي ، البرنامج الإحصائي SPSS</p>
اهم الاستنتاجات	<p>١- من خلال اختبار الفرضيات تبين ان هناك علاقة ارتباط معنوية بين الوعي المصرفي وجودة الخدمة المصرفية.</p> <p>٢- تبين التأثير المعنوي للوعي المصرفي في جودة الخدمة المصرفية مما يعني ادراك المصارف عينة البحث واهمية الوعي المصرفي الذي يلعب دوراً مهماً في جودة الخدمة المصرفية .</p>

مشكلة الدراسة	<p>٢-دراسة التوني</p> <p>السنة : 2021</p> <p>اثر الوعي المصرفي لدى البنوك الحكومية في تحقيق التنمية المستدامة</p>
هدف الدراسة	<p>تكمن في الدور الذي تؤديه المصارف التجارية في تعزيز الوعي المصرفي لدى الزبائن من اجل تحقيق التنمية المستدامة .</p> <p>١- التعرف على دور المصارف التجارية في تحقيق الوعي المصرفي تجاه زبائنهم .</p> <p>٢- الكشف عن مدى اهتمام المصارف التجارية بممارسة نشر الوعي المصرفي ونشر ثقافة الادخار تجاه زبائنهم .</p>
ابعاد الدراسة	<p>المتغير المستقل الوعي المصرفي وابعاده المعرفة والخبرة</p> <p>المتغير التابع التنمية المستدامة وابعادها بعد اقتصادي واجتماعي وبيئي</p>
مكان التطبيق	<p>المصارف الحكومية</p> <p>العينة : 384</p>
الأساليب الإحصائية	<p>البرنامج الإحصائي SPSS ، الانحراف المعياري ، المتوسط الحسابي</p>
اهم الاستنتاجات	<p>١- العمل على زيادة الوعي المصرفي الخاص بجودة الخدمة للموظفين في المصارف.</p> <p>٢- التركيز على الحملات الدعائية عن الخدمات المصرفية .</p>



<p>٣- اتخاذ إجراءات جديدة لمواجهة الفساد المالي والإداري . ٤- زيادة نوعية الخدمات المقدمة من المصارف لتغطي وتلبي كافة احتياجات الزبائن.</p>	
---	--

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على الادبيات

٢-الدراسات الأجنبية

جدول (4) بعض الدراسات الاجنبية ذات الصلة بالوعي المصرفي

٢٠٠٧ : السنة	١- دراسة Rammal
A wariness of Islamic banking products among Muslims : The case of Australia	
الوعي بالخدمات المصرفية الإسلامية بين المسلمين في استراليا	
مشكلة الدراسة	تكمن في مدى وعي الزبائن بالخدمات المصرفية الإسلامية وخاصة اتفاقية تقاسم الربح والخسارة.
هدف الدراسة	فحص وعي الاستراليين المسلمين بالخدمات المصرفية الإسلامية واتفاقية تقاسم الربح والخسارة .
ابعاد الدراسة	استعداد المشاركين لشراء منتجات تقاسم الربح والخسارة التي تطرحها المصارف الإسلامية والوعي بالخدمات المصرفية الإسلامية التي تقدمها .
مكان التطبيق	المجتمع الأسترالي من المسلمين
الأساليب الإحصائية	البرنامج الاحصائي SPSS ، الانحراف المعياري ، النسب المئوية
اهم الاستنتاجات	١- ان غالبية المستطلعين تهتم بشراء المنتجات ولكنها ليست على علم صحيح بكيفية عملها . ٢- ان المستجيبين الذين حرصوا على شراء المنتجات المصرفية الإسلامية ، ولكن فقط في حال ما اذا كانت التسهيلات الائتمانية متاحة .

٢٠٠٨ : السنة	٢- دراسة Dimova
Sustainable banking – Assessment of the Awareness and the needs of Individual clients and the public at general in Macedonia	
الاستدامة المصرفية – تقييم الوعي واحتياجات الزبائن والجمهور العام في مقدونيا	
مشكلة الدراسة	معرفة طبيعة العلاقة بين المصارف والزبائن وتعديل السياسات المصرفية التسويقية نحو نشر الوعي المصرفي بين الزبائن .
هدف الدراسة	١- تقييم كل من المعلومات والخدمات والتطورات المسبقة المقدمة من قبل المصارف المقدونية. ٢- معرفة ما اذا كانت تعكس الوعي المصرفي واحتياجات الزبائن كأفراد و مجتمع وتعاملهم مع هذه المصارف كمؤسسات مستدامة في مقدونيا.
ابعاد الدراسة	معرفة ما اذا كانت الخدمات والمعلومات المصرفية تعكس الوعي المصرفي وتلبي احتياجات الزبائن ، ومدى معرفة الافراد بهذه الخدمات وزيادة الوعي المصرفي لديهم .



مكان التطبيق	زبائن المصارف وسط العاصمة المقدونيا " سكوبي "	العينة : 256
الأساليب الإحصائية	الوسط الحسابي ، النسب المئوية	
اهم الاستنتاجات	<p>١- ان عدد كبير من زبائن المصرف لم تتعرف على مفهوم الاستدامة كما تتبناه المصارف.</p> <p>٢- لايركز الزبائن على الخصائص الاقتصادية للمنتجات والخدمات فقط ، ولكن تلعب الكثير من العوامل دوراً مؤثراً على الزبائن.</p>	

المصدر: من اعداد الباحثة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وتحليلها لاحظت الباحثة ما يأتي : الهدف والموضوع:

سعت اغلب الدراسات السابقة الى تسليط الضوء على مختلف جوانب نظم المعلومات والوعي المصرفي لدى الزبائن ومدى مساهمة نظم المعلومات على مختلف مستويات الأنظمة الإدارية للمصارف ، بينما تطرقت بعض الدراسات على قلة تأثير نظم المعلومات على الأداء المصرفي وضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال نظم المعلومات المصرفية والوصول الى الزبائن عبر احدث الوسائل والعمل على زيادة الوعي المصرفي الخاص بجودة الخدمة للموظفين .

المنهج:

اعتمدت اغلب الدراسات السابقة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يلائم هذه الأنواع من الدراسات ، واشتركت اغلب الدراسات السابقة في اعتماد الأساليب الإحصائية في اختبار الفرضيات .

الأدوات :

استخدمت اغلب الدراسات السابقة الاستبيان كأداة رئيسة وكذلك الاستعانة ببعض الدراسات الأخرى التي اعتمدت جانب الاستبيان بالمقابلة لجمع المعلومات .

مجتمع الدراسة :

تنوعت مجتمعات الدراسات السابقة بين مصارف حكومية واهلية وزبائن المصارف ووكالات ومدن بالإضافة الى الكليات ، وهذا يسهل على الباحثة في تناول موضوع نظم المعلومات المصرفية .

استفادت الباحثة في تحليل الدراسات السابقة الى تحديد الجوانب التي سبق بحثها والتي اهملت والتي تستحق الدراسة .

النتائج :

توصلت جل الدراسات السابقة الى ارتباط نظم المعلومات في المؤسسات ولما لها من تأثير في عملية اتخاذ القرار وتحسين العلاقة بين طرفي العمل المصرفي ، و أن المصارف تتبع سياسة التجديد في استخدام النظم الآلية في العمل من أجل مواكبة التطور التقني المستمر، كذلك وجود علاقة تأثير معنوية بين استخدام المصرف للأتمتة وبين الخدمة المقدمة للزبائن.



الفصل الثاني

الاطار المفاهيمي لمتغيرات البحث

المبحث الأول : الاطار المفاهيمي لنظم المعلومات
المبحث الثاني : الاطار المفاهيمي للوعي المصرفي

المبحث الأول : نظم المعلومات

تمهيد:

ان تطور نظم المعلومات اصبح جزءا مهما واساسيا داخل المؤسسات التي تعتبر المعلومات موردا من مواردها خاصة في ضل الظروف المتغيرة التي تواجهها سواء في بيئتها الداخلية او الخارجية ، فنظام المعلومات عبارة عن مجموعة من الموارد والعمليات التجهيزات والتدابير والأنشطة تتفاعل معها ، في بيئة واحدة بهدف تداول المعلومات في هذا الوسط والمساعدة في اتخاذ القرارات السليمة والمناسبة . والقطاع المصرفي من بين القطاعات التي تهتم بتصميم نظم معلومات كونه قطاع يتسم بالديناميكية ، حيث ان التطور الذي وصل اليه الاقتصاد العالمي اكد على قيمة المعلومات بالنسبة للبنك ، وما توفره من فرص جديدة في ظل تعقيدات وحدة المنافسة ، فنظم المعلومات تقدم للبنك ما تحتاجه من قوة اتصالات وقوة تحليل التي يستطيع ان يعتمد عليها متخذي القرارات .

اولا : اساسيات حول النظم

اننا نعيش في عصر يمكن ان نطلق عليه بحق عصر المعلومات ، مما يميز هذا العصر هو حجم الاتصالات التي تحققت بين افراده وشعوبه ، ولا تعد هذه الاتصالات التي تحققت نقلا للمعلومات ، ولذا كانت مشكلة العصر توفير المعلومات ونقلها والتصرف فيها بسرعة ودقة ، وكلما زادت قدرة الانسان على ذلك كلما زادت قدرته الحضارية ، ولذلك لم يكن غريبا ان تكون الحاسبات الالية والاقمار الصناعية هي سمة الثورة الصناعية ، ومن المعروف ان الحاسبات الالية والاقمار الصناعية انما تتعلق بتوفير الأجهزة اللازمة للتصرف في المعلومات على نحو اكبر ، ولقد وجد عدد من العلماء ان الانسان مجرد قدرة للتصرف في المعلومات . حيث تمثل عملية اعداد البيانات واستخدام المعلومات عصب المجتمعات المعاصرة ، بل أصبحت تشكل جزء مهم من الوقت الذي يقضيه الفرد في أداء عمله وبالتالي أصبحت احد العوامل التي تحدد أداء المنظمات . (شرايبي ، 2008 : 23)

ولقد أدى التطور في تكنولوجيا الحاسبات وصناعة البرمجيات ، بالإضافة الى التعقيد في البيئة التي تعمل فيها المنظمات الى ظهور الحاجة لأدوات تساعد المنظمات على التعامل مع بيئتها عن طريق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات . (سلطان ، 2005 : 1)

أ : مفهوم النظم

ان كلمة " النظم " System متداولة كثيرا في حياتنا اليومية ، فنحن نستعملها مع عدد كبير من المصطلحات مثل " النظام الكوني والنظام الشمسي والنظام الطبيعي والنظام الاقتصادي او السياسي لبلد ما ... الخ " وقد ظهرت الحاجة الى استخدام مفهوم النظم في مجال الإدارة مع الزيادة المطروقة في حجم التنظيمات الإدارية وزيادة استخدامها للتقنيات المتطورة وخاصة تقنيات المعلومات . وقد ظهر مفهوم النظم عام ١٩٣٩ واثر في العلم الحديث، وشغل تفكير العلماء والمختصين بشكل عام وعلماء الإدارة بشكل خاص، فهو أداة مهمة وفعالة للغاية للتغلب على المشاكل التي تواجه سير العملية الإدارية، فالنظام عبارة عن مجموعة من الأشياء المرتبطة ببعض التفاعلات المنتظمة والمتبادلة في أداء الوظيفة. (بوطييه ، 2012 : 44)

كما عرف بعض العلماء مختلف أنواع النظم على أنها " مجموعة من الأجزاء التي تتكامل وتتفاعل ببعضها مع بيئتها للوصول إلى الأهداف الموضوعه " ، حيث إن مختلف أنواع النظم تتضمن عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها من أجل تحقيق الهدف يسعى النظام لتحقيقه في ظل ظروف بيئية معينة حيث تتكون النظم من المدخلات والعمليات والمخرجات والتغذية العكسية وبيئة النظام وحدوده. وعند البحث في تعريف النظم نجد صعوبة الاتفاق التام بين الكتاب والباحثين حول إيجاد



تعريف دقيق ومحدد له ، وفيما يأتي نحاول بيان بعض التعاريف التي تتناول هذا المصطلح .
(الطائي ، 2005 : 17)

وقد عرف بانه " مجموعة من الأجزاء التي ترتبط ببعضها ومع بيئتها المحيطة ، وهذه الأجزاء تعمل كمجموعة واحدة من اجل تحقيق اهداف النظم . (Charles& others , 1980 : 12)

كما يمكن تعريفه كذلك على انه " التركيب الكلي الذي يتكون من أجزاء مترابطة مع بعضها ويقوم بمعالجة المدخلات ضمن اليات عمل المؤسسة للحصول على مخرجات مفيدة للمؤسسة .
(السامرائي ، الزغبى ، 2004 : 30)

ويعرف كذلك على انه " الكل المكون من عناصر وأجزاء مترابطة ومتكاملة فيما بينها ، فالنظم بصفة عامة سواء كانت نظم اجتماعية ، إنسانية ، بيولوجية ، ميكانيكية ، تتكون من عناصر وأجزاء مترابطة فيما بينها وكل نظام مكمل للآخر ويحتوي كل نظام على عنصرين كحد اقصى يربط بينهما تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية تشكل في اطارها النظام كوحدة متكاملة واحدة فيما بينها.
(ياسين ، 2009 : 25)

ب : مكونات النظم :

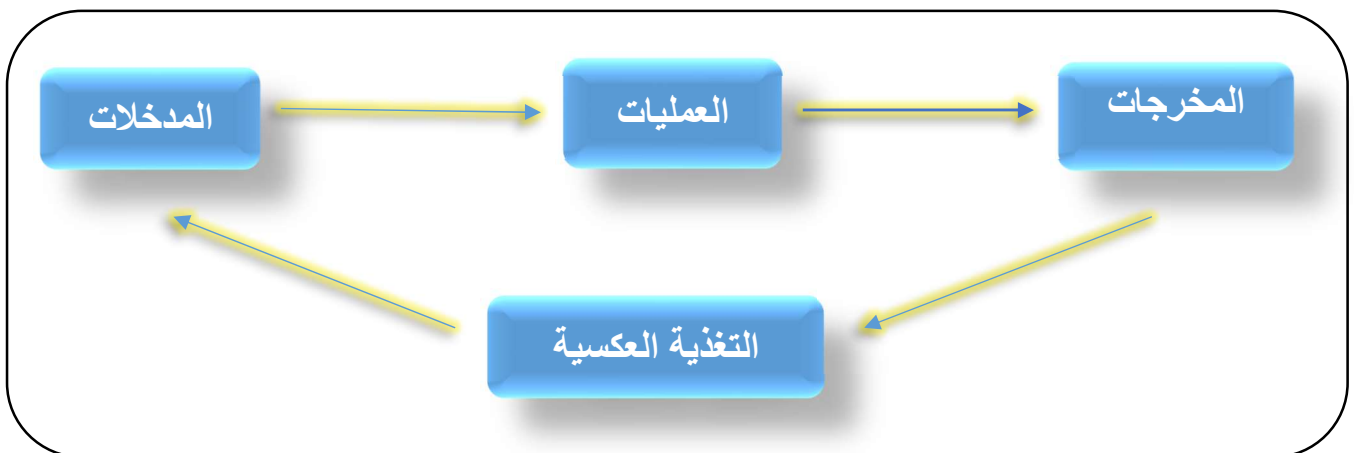
يحتوي النظم على مكونات أساسية لا يمكن الاستغناء عنها مهما كانت وظيفتها حيث انها تعمل بشكل متكامل ومترابط فيما بينها لتحقيق الهدف او الغرض الذي يُراد منها ، لذا فان هذا النظام يحتوي على ثلاث أجزاء متفاعلة رئيسية هي : (الصباغ ، 2000 : 13)

المدخلات : وتتعلق باستحصال وتجميع العناصر التي تدخل الى النظام لكي تعالج مثلا المواد الخام ، الطاقة ، الجهود البشرية ، والتي يجب ان تتوفر وتنظم لأغراض المعالجة.

١- العمليات : وهي عمليات تحويلية يتم عن طريقها تحول المدخلات الى مخرجات . ومن امثلتها العمليات التصنيفية وعملية التنافس عند الانسان والحسابات التي تُجرى على البيانات .

٢- المخرجات : وتتعلق بنقل العناصر التي انتجت خلال عملية التحويل الى الجهات التي تحتاجها . مثلا المنتجات النهائية والخدمات البشرية ، المعلومات الإدارية التي يجب ان تنقل الى مستخدميها .

والجدول الاتي يوضح مكونات النظم



شكل رقم (2) مكونات النظم

المصدر: (الصباغ ، 2000 ، 14)



ويمكن جعل مفاهيم النظم مفيدة اكثر بإدخال مكونين اخرين هما : التغذية العكسية والسيطرة ، والنظام الذي يحتوي على هذين المكونين قد يسمى نظام التحكم والضبط الذي هو نظام مراقبة ذاتية، فالتغذية العكسية هي بيانات حول أداء النظم والسيطرة هي احدى وظائف النظام الرئيسية التي تراقب وتقيم التغذية العكسية لتحديد فيما اذا كان النظام يتحرك لتحقيق هدفه او لا ، ويعمل بعد ذلك على اجراء التعديلات الضرورية للمدخلات والعمليات الخاصة بالنظام لتأكيد انتاج المخرجات المناسبة . (الصباغ، 2000 : 14)

ج : أنواع النظم

كانت المؤسسات في السابق تستخدم النظام اليدوي لمعالجة المعاملات ، والذي مازال سائداً في بعض المؤسسات على الرغم من وجود استراتيجيات تساعد على تطوير الأنظمة في استخدامها بكل أنواعها المختلفة . (Brien ،2004: 36)

اذ ان هناك مجموعات متنوعة من المسارات الوظيفية في تخصص النظم المستخدمة لتنفيذ مهمة محددة ، ومن هذه الأنواع التي يمكن التعرف عليها هي : (بوليفة ، 2012 : 5-6)

- ١- النظم الفكرية : يوصف النظام بأنه فكري عندما يكون جميع عناصره من المفاهيم ، ويمكن استيعاب هذه النظم بدراسة تركيبها الفكري .
- ٢- النظم المادية : وهي النظم التي لها كيان مادي ملموس ويمكن ان تتكون من افراد واليات ، ومصادر طاقة وغير ذلك من الأشياء الملموسة .
- ٣- النظم المحددة : النظام المحدد هو الذي تتفاعل اجزائه وتحقق أهدافه بطريقة يمكن التنبؤ بها بدقة تامه فاذا عرفت حالة النظام في زمن معين عرفت مواصفات تشغيلية ، فإنه يمكن ان نتوقع من دون أخطاء المرحلة التالية للتشغيل .
- ٤- النظم الاحتمالية : يمكن ان نعرف النظام الاحتمالي بأنه نظام لا يمكن ان نتوقع نتائجه بدقة.
- ٥- النظم الكونية : لقد خلق الله تعالى عدد لا يحصى من النظم الكونية وهذه النظم تحافظ على وجودها وعملها وتتكيف مع الظروف المتغيرة من حولها بقدرة خالقها وليس للإنسان دور فيها .
- ٦- النظم المغلقة : هي النظم التي لا تتصل بالبيئة الخارجية وينحصر عملها فيما يوجد داخلها ، ومثال هذا النوع نظام إشارة المرور الضوئية .
- ٧- النظم الاجتماعية : ان وجود الانسان في أي نظام يرتبط هذا النظام بالسلوك الإنساني ، وما يتفرع عنه عقائد وثقافات وحاجات ، ولذلك فإن النظم الاجتماعية عرضة للتغيرات لأنها تابعة للتغيرات في السلوك الإنساني .
- ٨- النظم المفتوحة : هو نظام احتمالي يتفاعل مع بيئته ومن الأمثلة على ذلك جميع النظم التي يوجد فيها حياة كالنظم الاجتماعية ، هذا النوع يستقبل من النظام مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها الى هذه البيئة . (المغربي ، 2002 : 120)

ثانيا : البيانات والمعلومات

ان كلمة البيانات هي كلمة لاتينية ومعناها ان تعطي معنى لشيء ما ، ومع مرور الزمن أصبحت البيانات صيغة للتعبير عن الجمع ، بينما المعلومات كلمة اصلها فرنسي تشير الى فعل الاعلام وتستخدم في وسائل الاتصال والتعليم ، حيث ان البيانات هي مواد خام أولية تُعالج للحصول على المعلومات ، فالبيانات لا تعتمد على المعلومات على عكس المعلومات فأنها تعتمد على البيانات بصورة أساسية ، وتؤثر البيانات بشكل كبير على المعلومات في اتخاذ القرارات . (جبارة ، 2021 : 1)



الفرق بين البيانات والمعلومات

يوجد فرق بين البيانات والمعلومات ، وفي الآونة الأخيرة ظهر مصطلح البيانات الضخمة والمقصود بها " انها عبارة عن أصول معلوماتية كبيرة الحجم وسريعة ومتنوعة تتطلب اشكالا مبتكرة وفعالة من حيث التكلفة لمعالجة المعلومات لتحسين الرؤية واتخاذ القرار " ، حيث ان من اهم خصائص البيانات السرعة والتنوع والحجم . (Bog : 2020 : 2) من الصعب تحديد المعلومات الجيدة ومدى جودتها ، الا ان مدى ملاءمتها او عدم ملاءمتها يمكن تحديده وكذلك بالنسبة للموثوقية . (جبارة ، 2021 : 1) في حين البيانات تختلف عن المعلومات بأنها حقائق لكنها غير منظمة ومكررة ، بينما المعلومات تتميز بانها معالجة ومنظمة وغير مكررة وذات معنى حقيقي ، كما ان البيانات عبارة عن وحدة فردية لا تحمل أي معنى محدد ، وتحتوي على المواد الخام للمعلومات ، انما المعلومات تمثل مجتمعا منطقياً . (Byjus ، 2020 : 5) حيث تتفق الباحثة مع الكاتيبين والباحثين اذ ان البيانات تختلف عن المعلومات فالبيانات تمثل الحقائق والمواد الأولية غير المنظمة وغير المقومة ، والتي تُعالج بصورة دقيقة وإخراجها على شكل معلومات يمكن الاستفادة منها في جميع مفاصل العمل والتي تكون اكثر نفعاً واتخاذ القرارات المناسبة اعتماداً على معالجة البيانات بصورة صحيحة ودقيقة . وبهذا يكون هناك اختلاف بين البيانات والمعلومات الا انه هناك ترابط وثيق ومكمل لبعضها لبعض .

أ- مفهوم البيانات والمعلومات

اختلف الباحثون في مفهوم البيانات والمعلومات برغم العلاقة الوثيقة بينهم ، فالبعض يستخدم على أساس انهم مرادفات لمعنى واحد ، الا انه توجد العديد من المفاهيم التي بواسطتها يمكن التفريق بينهم وهي كالآتي : (2 : 2005 ، Robert)

١- البيانات :

هناك عدة مفاهيم حول البيانات :

اذ هي مجموعة من الحقائق او المشاهدات او التقديرات غير المنظمة ، فقد تكون كلمات او رموز او حروف . (الحميدي واخرون ، 2004 : 31) كما يقصد بها " تلك الحقائق او الرسائل او الإشارات غير المقومة وغير المنظمة وغير المفسرة مثل : الأرقام او الرموز او الإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض . (الصيرفي ، 2005 : 69) وكذلك تعرف " هي مواد وحقائق خام أولية ليست ذات قيمة يشكلها الأولي هذا ، مالم تتحول الى معلومات مفهومة ومفيدة . (قنديلجي ، الجنابي ، 2005 : 29)

٢- المعلومات :

وهي البيانات التي تمت معالجتها لتصبح بشكل اكثر نفعاً للمستقبل ، والتي لها قيمة في الاستخدام الحالي او في اتخاذ قرارات مستقبلية . (حفناوي ، 2001 : 10) وتعرف أيضا " هي بيانات صُنفت وُنُضمت بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها ، أي انها بيانات معالجة . (نوفل ، 2004 : 35) كذلك تعرف " بأنها مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفيه مناسبة ، بحيث تعطي معنا خاصا ، وتركيبه متجانسة من الأفكار والمفاهيم ، تمكن الانسان من الاستفادة منها في الوصول الى المعرفة واكتشافها " . والمعلومات قد لا تكون شيئاً يمكن لمسها ، او يمكن رؤيته او سماعه او الإحساس به . (شوقي ، 2005 : 30)

ج- أنواع المعلومات

لا تزال تكنولوجيا المعلومات والاتصال تُغير العالم بعمق ، وعلى نحو لا سبيل إلى الرجوع عنه لأكثر من نصف قرن من الزمان وحتى الآن ، على نطاق هائل وبمعدل فائق السرعة، فهي من



ناحية أدت إلى ظهور فرص حقيقية وشبكة ذات فوائد عظمى على التعليم، والرفاهية، والازدهار، والتهديب، فضلا عن المميزات الاقتصادية والعلمية الكبرى. (فلوريدي ، 2014 : 15)
حيث ان هناك تصنيفات مختلفة للمعلومات والتي نختص بها الوظيفية ، اذ يمكن تصنيف المعلومات من حيث الوظيفة الى : (السالمي ، 2003 : 9)

- ١- معلومات إنجازه : وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار لإنجاز عمل او مشروع مثل : اتخاذ قرار بتعيين موظف او شراء جهاز
- ٢- معلومات إنمائية : وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية .
- ٣- معلومات تعليمية : وهي المعلومات التي تفيد في اجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل افضل ، مثل المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة .
- ٤- معلومات إنتاجية : وهي المعلومات التي تفيد في اجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل افضل ، مثل المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة .

ثالثا : نظم المعلومات

هناك أنواع متعددة من نظم المعلومات من حولنا ، بعضها بسيط للغاية او يدوي ، حيث يستخدم الافراد فيه الأقلام والأوراق وبعض المكائن مثل الطابعات والآلات الحاسبة لتحويل البيانات الى معلومات ، والبعض الآخر من هذه النظم تعتمد الحاسوب في عملها ، وتستخدم نوعا واحدا من الحاسوب او أنواع متعددة وأجهزتها الملحقة لمعالجة البيانات اوتوماتيكيا . وقد تسمى هذه الأنواع نظم المعالجة الالكترونية للبيانات ، لكن وبغض النظر عن كون النظام يدويا او الكترونيا فلا بد من استخدام نموذج النظم ومفاهيم النظم الأخرى لفهم نظم المعلومات الذي نتعامل معه .
(الصباغ ، 2000 : 26)

وتتضمن نظم المعلومات مجموعة من تقنيات المعلومات مثل أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات وقواعد البيانات وانظمة الاتصالات والانترنت والأجهزة المحمولة وغير ذلك الكثير لأداء مهام محددة والتفاعل مع الجهات الفاعلة المختلفة واعلامها في مختلف المؤسسات والسياقات ، فأن الاهتمام العام بمجال نظم المعلومات هي من الجوانب المهمة في تطوير ونشر وتنفيذ واستخدام وتأثير نظم المعلومات في المؤسسات والمجتمع . (Paul 2010 : 379)
ونظرا لما توفره الحواسيب الالكترونية من تسهيلات لا يمكن تجاوزها في نظم المعلومات ، اصبح امراً أساسيا ، لأسباب عدة هي: (قندلجي والجنابي ، 2005 : 38)

- ١- السرعة : حيث ان الإجراءات الوثيقة المطلوبة للمعلومات واوعيتها المختلفة تكون اسرع بكثير عند استخدام الحواسيب ، وخاصة بالنسبة الى استرجاع المعلومات .
- ٢- الدقة : حيث ان احتمالات الوقوع في الخطأ اكبر بكثير في النظم التقليدية اليدوية من النظم المحوسبة ، وذلك نتيجة التعب والاجهاد الذي يصيب الانسان في مجال العمل اليدوي .
اما الحاسوب فان ادائه يكون بنفس الامكانية والدقة ، سواء أكان ذلك في الدقائق الأولى من عمله او في الدقائق الأخيرة منها ، بغض النظر عن وقت العملة ومدته وظروفه .
- ٣- توفير الجهد : فالجهد البشري في النظم التقليدية هو اكبر من الجهد المبذول في النظم المحوسبة ، سواء أكان ذلك على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات ومصادرهما المختلفة ومعالجتها و تخزينها والسيطرة عليها من قبل اختصاصي التوثيق ، ام على مستوى استرجاع المعلومات والمصادر والاستفادة منها من قبل الباحثين والمستفيدين الاخرين .

- ٤- كمية المعلومات : ان حجم المعلومات والوثائق المخزونة بالطرق التقليدية محدودة ، مهما كان حجم الإمكانيات البشرية والمكانية ، قياسا بالإمكانيات الكبيرة والمتنامية لذاكرة الحواسيب ، ووسائط الحفظ والتخزين الالكترونية والليزرية المساعدة الأخرى .
- ٥- الخيارات المتاحة في الاسترجاع : ان خيارات استرجاع المعلومات أوسع وافضل في النظم المحوسبة منها في النظم التقليدية . فبالإضافة الى منافذ الاسترجاع المعروفة كالمؤلف والعنوان ورؤوس الموضوعات او الواصفات ، فهناك مرونة عالية في الاسترجاع بالمنطق البوليني حيث تربط الموضوعات والواصفات بعضها مع بعض وصولا الى ادق المعلومات .

أ : مفهوم نظم المعلومات

نظرا لما يمكن ان يكون نظم المعلومات يدوي او تقليدي ، أي ان إجراءات جمع ومعالجة البيانات وتنظيم المعلومات واسترجاعها يجري بالطرق اليدوية والتقليدية ، التي كثيرا ما تستغرق اوقاتا أطول وإجراءات تعتمد على العديد من الافراد واليد العاملة الفنية المؤهلة ، وقد يتم الاستعانة في النظم التقليدية ، ببعض المعدات والأجهزة والتقنيات في مراحل محددة في إجراءات التعامل مع المعلومات . وبالرغم من ان مثل هذه النظم التقليدية قدمت خدمات مهمة لمختلف أنواع المنظمات التي عملت في مدارها ، الا انها لم تستطع مواكبة التغيرات والتطورات السريعة التي تتطلب تقنيات افضل . وعلى هذا الأساس فان نظم المعلومات المعاصرة هي معظمها نظم محوسبة ، أي انها تستثمر إمكانيات تكنولوجيا الحواسيب ، بمختلف مكوناتها في التعامل مع البيانات والمعلومات . ان نظم المعلومات هو شكل من اشكال نظم الاتصال ، حيث تمثل البيانات التي تتم معالجتها كشكل من اشكال الذاكرة الاجتماعية . وكذلك يمكن اعتبار نظم المعلومات لغة شبه رسمية تدعم صنع القرار البشري والعمل . (Beynon – Davies , 2009 : 33-36) والجدول (5) يوضح بعض التعاريف وفق منظور عدد من الكتاب والباحثين

جدول(5) مفهوم نظام المعلومات

ت	الكاتب والسنة والصفحة	المفهوم
1	Turban& et.al, 1999:61	عبارة عن عملية (جمع , معالجة , خزن , تحليل , ونشر المعلومات لغرض محدد)
2	الكيلاني واخرون ، 30:2003	عبارة عن مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري وعنصر الآلات والمكائن مجتمعة ببعضها البعض ويجب أن تربطها علاقات محددة وقوانين شاملة ويجب أن يكون لكل جزء من مكونات النظام دوره المرسوم وصيغة محددة لتحقيق هدف محدد
3	النجار ، 44:2005	نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة ليشكل نظام معلومات متكامل بقصد توفير المعلومات الضرورية لتحقيق هدف اداري واتخاذ القرار الإداري
4	Maryse Salles , 2006: 3	وهو "مجموعة من المعلومات سواء كانت رسمية أو غير رسمية مهيكلة أو غير مهيكلة



والتي توجد وتسري داخل المنظمة، أو بين هذه المنظمة ومحيطها		
مجموعة من العناصر البشرية والآلية ، التي تعمل معا على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها ، طبقا لقواعد وإجراءات مقننة لأغراض محددة بغرض اتاحتها للباحثين وصانعي القرارات والمستفيدين الاخرين ، على شكل معلومات مناسبة ومفيدة	قنديليجي و الجنابي ، 10:2008	5
مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك ، ويجب ان تكون هذه العناصر كلاً واحداً ، فالعلاقة بين عناصر النظام هي الرابطة التي تربطها معاً نحو تحقيق هدفها المشترك ، وللنظام مدخلات والية لمعالجة هذه المدخلات لتحويلاتنا الى مخرجات	الحميدي واخرون ، 4:2009	6
مجموعة من العناصر او الاجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل ، تحكمها علاقات والية عمل معينة في نطاق محدد ، لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام ، بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال اجراء تحويلي منظم للمدخلات بهدف انتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والرقابة وتسمى هذه العملية "ديناميكية النظام"	النجار، 21:2010	7
تكمن أهمية نظام المعلومات في قدرته على تلبية حاجات الإدارة من المعلومات الخاصة بالبيئة الخارجية ، والتي تكون ذات أهمية في صياغة وتطوير خطط استراتيجية طويلة الاجل وخطط تكتيكية قصيرة الاجل	الزغبى ، 6:2014	8
باعتبارها تكامل مكونات لجمع وتخزين ومعالجة للبيانات التي يتم استخدام البيانات لتوفير المعلومات ، والمساهمة في المعرفة وكذلك المنتجات الرقمية التي تسهل عملية صنع القرار	Vladimir, 2016:5	9
هو النظام الاجتماعي التقني رسمي ، ونظام المعلومات الاجتماعي التقني يتكون من أربعة مكونات : المهمة ، الأشخاص ، البنية او (الأدوار) والتكنولوجيا	Gabriele& Piccoli , 2018:33	10

المصدر : جدول من اعداد الباحثة استنادا الى المصادر الواردة فيه

وكما موضح في الجدول (5) فقد اتفق الباحثون الحميدي واخرون والنجار في تعريف نظام المعلومات على انه " مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة التي تعمل على تحقيق هدف مشترك " , وعليه ترى الباحثة ان مفهوم نظم المعلومات " انه النظم الذي يستند الى مجموعة من



العناصر البشرية والبيانات المترابطة والمتفاعلة مع بعضها البعض لإنتاج معلومات متكاملة ومتناسقة في دعم عمليات اتخاذ القرار لتحقيق هدف محدد "

ب: أهمية نظم المعلومات

تشكل المعلومات مخرجات نظام المعلومات , إذ ان كل نشاط انساني هو ناتج للإنسان ، ومفيد له في الوقت نفسه . ولولا المعلومات وسهولة تداولها واستعمالها في عملية اتخاذ القرارات الاقتصادية لما قدر لأية استراتيجية ان توضع او تنفذ . ويستمد نظام المعلومات أهميته من أهمية المعلومات نفسها التي تعد الدماء المتدفقة في الشريان الحيوي للمنظمات بمختلف أنواعها ، فهي النافذة التي يطل عن طريقها على بيئتها الداخلية والخارجية وعن طريقها ينظر الى مستقبلها وبها يحقق الاتصال بين نظمها الفرعية . إذ أصبحت ملكية المعلومات اليوم امرا مهما حتى اصبح امتلاك المعلومات اهم من امتلاك الأموال ، لان من يمتلكها يكون قادرا على التميز والتفوق (الكريطي 2005 : 13-14)

ويمكن الإفصاح عن أهمية نظم المعلومات في مراحل العمل الإداري تفصيلا عن طريق تحديد الرؤى ، والمهام والاهداف ، ورسم الإستراتيجيات والخطط الكفيلة بتحقيقها ومتابعة التنفيذ ، وتقويم الأداء . إذ ان هذه المتغيرات جميعا تعتمد على مدى توافر المعلومات المفيدة وعلى كفاءة نظام المعلومات الذي يضمن تدفق تلك المعلومات الى المستخدمين. كما بين الجنابي مجموعة نقاط توضح أهمية نظم المعلومات هي كالاتي : (الجنابي ، 2001 : 5)

- 1- تقديم المعلومات الى المستويات الإدارية المختلفة داخل المنظمة لتلبية حاجتها المعلوماتية ، ومن ثم مساعدتها في اتخاذ القرارات الاقتصادية المختلفة .
- 2- تقديم المعلومات الى الأقسام المختلفة ، بغية اصدار التقارير سواء كانت تجميعية ام تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة لمساعدة الادارتين الوسطى والعليا من تقويم أداء المستويات الإدارية الأدنى .
- 3- تهيئة المعلومات المفيدة ، وفي الوقت المناسب لتهيئة الأحوال المناسبة لاتخاذ القرار .
- 4- تقويم النتائج ، والنشاطات في المنظمة لتصحیح أي انحرافات محتملة .
- 5- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة ، والاحتمالات المختلفة التي تواجهها .
- 6- تحديد قنوات الاتصال الافقية ، والعمودية لتسهيل عملية استرجاع البيانات ، و تزويد المستخدمين ، والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها .
- 7- الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستخدمين فيما يخص نشاطات المنظمة المختلفة ، و تسهيل التحاور بين النظام ، والمستخدم للرد على الاستفسارات المختلفة .

من المؤكد أنّ أهمية نظم المعلومات واضحة بشكل كبير في مختلف التخصصات ، لذا أصبحت فرعاً رئيسياً في مختلف المجالات ، وأصبح من غير الممكن أن تتطور مختلف المؤسسات دون اعتمادها على نظم معلومات معينة ، لما توفره نظم المعلومات من الفوائد والمعايير اللازمة لعملية التطور والتقدم . (طلال ، 2017 : 1)

ج: خصائص نظم المعلومات

لا بد من توضيح مسألة مهمة ألا وهي ان التعامل مع خصائص نظم المعلومات يختلف عن خصائص المعلومات ، وان المقصود هو التعامل مع جميع أجزاء نظم المعلومات بشكل متكامل وعليه ، فالتعامل سيكون مع الخصائص التي تتعلق بالنظام ككل والتي يمكن تحديدها بما يلي : (الزغبي ، 2014 : 12)

- 1- مستوى التناسب في مخرجاته المعلوماتية :



وهي تعكس مدى ملائمة مخرجات النظم من المعلومات مع احتياجات صانع القرار ، حيث يمكن تحديد مستوى التناسب من خلال بعض الخصائص التي يجب ان تتوفر في المعلومات وهي (تكامل المعلومات ، المقدمة ، دقتها ، موضوعاتها ، سهولة فهمها ووضوحها ... الخ)
٢- الشمولية في النظام :

يشير كلاً من (Burch & Grudnitski) الى ان نظم المعلومات الجيد يجب ان يلبي احتياجات صانعي القرار في مختلف مواقعهم الوظيفية ، ومهما اختلفت انماطهم الشخصية في صناعة القرار ، من حيث طبيعة ونوع المعلومات المقدمة (وصفية ، كمية ، مفصلة ، موجزة ، شاملة ، عامة ... الخ) لمساعدتهم في صنع القرار . (Burch & Grudnitski ، 17 : 2002)
٣- الدعم والاسناد في تحليل المعلومات :

وهي ان يساعد نظم المعلومات في توسيع الافاق والقدرات الشخصية لصانعي القرارات في التعامل مع المعلومات ، وذلك من خلال الاستعانة بالنماذج الإحصائية والكمية والرياضية او من خلال البرامج الجاهزة التي يمكن استخدامها مع المشاكل المعقدة او شبه المعقدة ، كما هو الحال في نظام دعم القرارات . (الكثيري ، 2003 : 2)
٤- المرونة :

والمقصود ان يتمتع نظم المعلومات بالقدرة على تعديل أي عملية او معلومة عند الضرورة لمواجهة التنوع في متطلبات صانعي القرارات في المعلومات ، والذي هو انعكاس لاختلاف مواقعهم الوظيفية وطبيعة المشاكل التي يتعاملون معها . (الحسينية ، 2011 : 27)
٥- سرعة الاسترجاع :

وهي ما تعرف (بالتوقيت) ، وذلك لان توفير المخرجات من المعلومات بالتوقيت المناسب يؤدي الى تخفيض نسبة الخطأ في اعداد التنبؤات ، مما يساعد على تقليص تكلفة الفرصة البديلة . وهذا يعني ان وقت الاستجابة هو الوقت المستغرق في تجهيز صانع القرار بالمعلومات المطلوبة والمتاحة في قاعدة البيانات ، والذي يقاس بالفرق بين الفترة الواقعة بين طلب المعلومات وبين استلامها لغرض استخدامها في عملية صنع القرار .
٦- الاعتمادية والموثوقية :

وهي تشير الى درجة الاعتماد والوثوق بمخرجات نظم المعلومات المقدمة الى صانعي القرارات ، وهذه قد تأتي من مؤشرات مختلفة ، منها درجة ودقة انتظام عملية جمع ومعالجة وتحليل البيانات ، فضلا عن موضوعية المعلومات ؛ أي خلوها من التحريف وهو طمس وضياح جزء من حقيقة الموضوع الذي تتعلق به المعلومات . (Loudon ، 2002 : 7)
٧- التصفية :

قدرة نظم المعلومات على توفير المعلومات الضرورية فقط لصانعي القرار ، والابتعاد عن انحرافه بالمعلومات الزائدة التي ليس لها صلة بموضوع القرار . حيث ان المستويات الإدارية الاستراتيجية تتطلب درجة تفصيل اقل قياسا بالمستويات الإدارية التكتيكية والتشغيلية ، حيث ان لكل مستوى اداري احتياجات معلوماتية تختلف عن الاخر ، نجد ان نظام المعلومات الذي يزود المديرين بكميات هائلة من المعلومات انما هو نظام يقدم خدمات سيئة ، حيث ان المطلوب هو تصفية تلك المعلومات وضمان وصول المهم منها فقط الى هؤلاء المدراء . (شوقي واخرون ، 1998 : 65)
٨- التنوع :

وهو ان يكون لنظم المعلومات القدرة على تقديم المعلومات التي تمتاز بالتنوع في مجالات عديدة ، مثلا من حيث التنوع في مصادر المعلومات ، فالمستويات الإدارية الاستراتيجية تحتاج الى معلومات من المصادر الخارجية ، وذلك نظرا لحاجتها لاتخاذ قرارات استراتيجية

والمفاضلة بين البدائل الاستراتيجية وغيرها ، مقارنة بالمستويات الإدارية التشغيلية التي تحتاج الى معلومات من مصادرها الداخلية نظراً لتعلق نشاطاتها بالأمر التنفيذي . (Paul ، 2011 : 28)

د : أنواع نظم المعلومات

كانت النظرة "الكلاسيكية" لأنظمة المعلومات الموجودة في الكتب المدرسية في الثمانينيات عبارة عن هرم من الأنظمة التي تعكس التسلسل الهرمي للمنظمة ، وعادة ما تكون أنظمة معالجة المعاملات في أسفل الهرم ، تليها أنظمة المعلومات الإدارية ، وأنظمة دعم القرار ، وتنتهي بنظم المعلومات التنفيذية في الأعلى. على الرغم من أن نموذج الهرم لا يزال مفيداً منذ صياغته لأول مرة ، فقد تم تطوير عدد من التقنيات الجديدة وظهرت فئات جديدة من أنظمة المعلومات ، بعضها لم يعد يتناسب بسهولة مع نموذج الهرم الأصلي ، وتتعدد أنواع نظم المعلومات الإدارية مع اختلاف الحاجة إليها، وسبب هذا الاختلاف في تنوع الأنشطة الإدارية في أقسام المنظمة، حيث إن كل قسم من أقسام المنظمة يحتاج إلى نوع مختلف من نظم المعلومات الإدارية، وقسم التسويق على سبيل المثال معنياً بنوع مختلف من المعلومات عن قسم المحاسبة أو عن الإدارة العليا التي تساعد في اتخاذ القرار الإداري، لكن من الممكن أن تتفاعل هذه النظم مع بعضها البعض إذا لزم الأمر. وفيما يأتي أهم أنواع نظم المعلومات الإدارية: (Kelly & Casey , 2012 : 11)

❖ نظم دعم القرار

هو نظم المعلومات الذي يدعم التنظيمية عمل أو صنع (DSS) نظام دعم القرار . الإدارة والعمليات ومستويات التخطيط للمؤسسة (عادةً تخدم الإدارة المتوسطة والعالية) وتساعد الأشخاص على اتخاذ قرارات حول المشكلات التي قد تتغير بسرعة ولا يمكن تحديدها بسهولة مسبقاً - أي مشاكل القرار غير المنظمة وشبه المنظمة. يمكن أن تكون أنظمة دعم القرار إما محوسبة بالكامل أو تعمل بالطاقة البشرية ، أو مزيجاً من الاثنين.

❖ نظم التحكم في العمليات

هو نظم التحكم الصناعي (ICS) هو مصطلح عام يشمل عدة أنواع من أنظمة التحكم وما يرتبط بها من الأجهزة المستخدمة في التحكم في العمليات الصناعية . يمكن أن تتراوح أنظمة التحكم في الحجم من عدد قليل من وحدات التحكم المركبة على اللوحة إلى أنظمة تحكم موزعة كبيرة ومتراصة وتفاعلية مع عدة آلاف من التوصيلات الميدانية. أنظمة التحكم في تلقي البيانات من أجهزة الاستشعار عن بعد قياس المتغيرات ، مقارنة البيانات التي تم جمعها مع المطلوب setpoints ، ووظائف مقارنة البيانات التي تم جمعها مع المطلوب القيادة تشتق التي تستخدم للسيطرة على العملية من خلال عناصر النهائية التحكم . (Phang,2009:747)

❖ نظام إدارة المعلومات

نظم المعلومات الإدارية (MIS) هو نظم معلومات يستخدم لصنع القرار ، وللتنسيق والتحكم والتحليل وتصور المعلومات في المنظمة. تتضمن دراسة نظم المعلومات الإدارية الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا في سياق تنظيمي. في إطار الشركة ، يتمثل الهدف النهائي لاستخدام نظام المعلومات الإدارية في زيادة قيمة أرباحها والأعمال. (Pearlson ، 2010 : 75)

❖ مستودع البيانات

يعد مستودع البيانات نظاماً يستخدم لإعداد التقارير وتحليل البيانات ، مستودع بيانات المؤسسة هي مستودعات مركزية للبيانات ويعتبر مكوناً أساسياً في نكاه الأعمال المتكاملة من واحد أو أكثر من المصادر المختلفة. يقومون بتخزين البيانات الحالية والتاريخية في مكان واحد يتم استخدامها لإنشاء تقارير تحليلية للعاملين في جميع أنحاء المؤسسة . البيانات المخزنة في المستودعات التي تم تحميلها من أنظمة التشغيل (مثل التسويق أو المبيعات). قد تمر البيانات عبر مخزن بيانات



تشغيلي وقد تتطلب تنقية البيانات لعمليات إضافية لضمان جودة البيانات قبل استخدامها في مستودع البيانات لإعداد التقارير. الاستخراج والتحميل والتحويل هما الطريق الرئيسية المستخدمة لبناء نظام مستودع البيانات. (Robey,2011: 18)
ويستخدم تكنولوجيا الحاسوب لتنفيذ بعض أو كل المهام المخطط لها في نظم المعلومات. المكونات الأساسية لأنظمة المعلومات الحاسوبية هي: (Gustaf , 2014 : 33-36).

- الأجهزة - هذه هي الأجهزة مثل الشاشة والمعالج والطابعة ولوحة المفاتيح ، وكلها تعمل معاً لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وإظهارها.
- البرامج - هي البرامج التي تسمح للأجهزة بمعالجة البيانات.
- قواعد البيانات - هي عبارة عن تجميع للملفات المرتبطة أو الجداول التي تحتوي على البيانات ذات الصلة.
- الشبكات - هي نظام اتصال يسمح لأجهزة كمبيوتر متنوعة بتوزيع الموارد.
- الإجراءات - هي أوامر لدمج المكونات أعلاه لمعالجة المعلومات وإنتاج المخرجات المفضلة.

هـ : وظائف نظام المعلومات

يهدف نظام المعلومات أساساً إلى ضمان تدفق البيانات والمعلومات ، وتبادلها بين الوحدات التنظيمية المختلفة بالمنظمة ، وجمع البيانات بطريقة متكاملة ، ومعالجتها بالطرائق المناسبة ، وتخزينها ، ومتابعة التعديلات والتغيرات جميعاً التي تحدث على البيانات المخزنة ، وتحديثها واسترجاعها في الوقت المناسب ، وتحقيق الأمن الكامل للمعلومات (الهزايمة ، 2009 : 394)
لذا فهناك مجموعة من الوظائف الأساسية التي تتم عن طريق نظام المعلومات على اختلاف أنواعها سواء كانت تقليدية أو محوسبة وهي : (الصباغ ، 2000 : 24)

- ١- ادخال البيانات : أذ لابد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة من مصادرها المتعددة والمتنوعة الداخلية والخارجية واعدادها عن طريق معالجتها ، وتحويلها الى معلومات ومن ثم توصيلها ، أذ يتم توصيل المعلومات الى أوساط مادية معينة مثل الورق والاقراص المدمجة ، او يتم دخالها مباشرة الى الحاسوب .
- ٢- تخزين البيانات ومعالجتها : التخزين هي عملية رئيسية من عمليات نظام المعلومات وهي الوظيفة التي يتم فيها ضغط البيانات بصورة منظمة للتوظيف المستقبلي ، وهذا يساعد في استخدامها واسترجاعها بعد ان يتم معالجتها كمخرجات عند الحاجة اليها .
- ٣- اخراج المعلومات بعد المعالجة : ان هدف نظام المعلومات هو انتاج معلومات مفيدة للمستخدم على شكل تقارير او نماذج او اشكال إحصائية او بيانية أذ تنقل هذه المعلومات بمختلف اشكالها عن طريق وحدة الإخراج .
- ٤- الرقابة على أداء النظام : يتوجب على نظام المعلومات توظيف تغذية عكسية حول وحدات الادخال والإخراج والسيطرة عليها عن طريق مراجعة التغذية العكسية وتقويمها لتحديد فيما اذا كان النظام قادراً على تحقيق الإنجاز بحسب المعايير الموضوعية او لا.

و : اهم تحديات نظم المعلومات

وهناك تحديات كثيرة لنظم المعلومات فلقد أثرت نظم المعلومات على اهداف المنظمة والعلاقات مع المستهلكين والموردين والعمليات الداخلية وحدثت بها تغيرات متلاحقة ، ولم يعد ادخال نظام المعلومات يعني مجرد شراء حاسب كبير للمنظمة ولكن يستدعي استخدام عدة أجهزة من الحاسبات الشخصية واستخدامها في المكاتب الإدارية بواسطة كثير من العاملين ذو المهارة الفنية البسيطة واتصالهم بوحدات الادخال واتصالهم بشبكات الاتصال وإعادة ترتيب العلاقات بين الوظائف ومواقع العمل ونماذج تقديم التقارير



ومحاولة الوصول الى تحسين في الإنتاجية بمعنى ان نظم المعلومات الجديدة تتطلب تطوير شكل نظم المعلومات وبناء النظام الملائم لاحتياجات المديرين . وهناك عدة تحديات يجب ان يواجهها المدير منها : (البكري وسلطان ، 2001 : 33)

١- التحديات الاستراتيجية :

كيف يمكن للمنظمة ان تستخدم تكنولوجيا المعلومات وتصميم التنظيم التنافسي الفعال ، حيث ان التغيرات الفنية تتسارع وتنمو بمعدل متزايد من قدره المنظمة على تطبيق واستخدام التكنولوجيا ولكي تظل المنظمات متنافسة فهي تحتاج الى إعادة تصميم التنظيم حتى تتمكن من استخدام التكنولوجيا وتنسيق بين الأنشطة المختلفة لتقديم المنتجات والعمليات الإنتاجية والتسليم والصيانة للمنتجات والخدمات والقضاء او محو الاسراف وعدم الكفاءة من الأنشطة .
افتقار وجود استراتيجية يمكن إرجاعه الى العديد من مشكلات نظم المعلومات الإدارية الأكثر شيوعاً والتحديات التي تواجهها إلى عدم وجود استراتيجية قوية، إذ يدرك قادة أنظمة المعلومات جيداً العديد من الأدوات المتاحة لجمع البيانات على شبكتهم ولكن استخدام هذه المعلومات غالباً ما يمثل تحدياً. (عبد الحميد ، 2020 : 1)

٢- التحديات الخاصة بالاتجاه نحو الكيانات العملاقة :

كيف يمكن للمنظمة ان تفهم احتياجات المنظمة للتكيف مع الظروف البيئية التي تتميز بالكيانات العملاقة وتتجه نحو العالمية . ان النمو المتزايد في التجارة العالمية وظهور الكيانات العملاقة يستدعي وجود نظام للمعلومات يمكن ان يدعم عملية لانتاج وبيع السلع والخدمات في عدة بلاد مختلفة . (البكري ، 2001 : 33)
٣- مواكبة التغيير

إذا كان هناك شيء واحد مؤكد في تكنولوجيا المعلومات، فهو أن لا شيء سيبقى على حاله لفترة طويلة. فالتطور والابتكار يعني أن البرامج بحاجة إلى ترقية أو حتى استبدال، وذلك من أجل الحفاظ على قدرتها التنافسية، ويتوجب على الشركات مواكبة ذلك، مع استجابة الشركات لهذه التغييرات، فإنها تواجه تحدياً في إشراك الموظفين في تعديل ما يفعلونه، إذ أنه في وقت ما كان هذا مجرد تدريب للموظفين للانتقال من العمليات الورقية القديمة إلى استخدام أجهزة الكمبيوتر في المقام الأول، أما اليوم فيتعين على المديرين إعداد أنظمة جديدة مع ضمان تزويد الموظفين بما يحتاجون إليه ليكونوا منتجين. (Faris ، 2019 : 13)

رابعاً: نظم المعلومات المصرفية

تعتبر نظم المعلومات المصرفية ضرورة أساسية من الضرورات التي فرضتها التطورات التكنولوجية الاقتصادية والاجتماعية والتقنية التي تشهدها السوق المصرفية العالمية، حيث استطاعت هذه الأنظمة أن تترك أثرها الواضح على المصارف وذلك لاعتمادها على التكنولوجيا الرقمية في إيصال الخدمات المصرفية لطلابها، الأمر الذي أدى إلى زيادة جودة وفعالية أداء الخدمات والعمليات والمزيج التسويقي المصرفي وجعلته أكثر كفاءة وفاعلية في زيادة وتحسين رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة. وبذلك يمكن لنظم المعلومات أن تلعب دوراً كبيراً في المصارف وذلك من خلال قدرتها على تحسين الأداء التسويقي للمصرف وتقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة ومنخفضة التكاليف عن طريق إعادة تصميم العمليات التشغيلية المصرفية، وسرعة الاتصال بالعملاء، وتوفير بيانات ومعلومات واسعة عن أنماط الاستهلاك الخاص بالعملاء وبسرعة وكفاءة وفعالية عالية، الأمر الذي يمكن مدراء المصارف من الاستفادة من هذه المعلومات في وضع خطط وبرامج تحسن من جودة أداء الخدمات المصرفية المقدمة، وتزيد من درجة الرضا والولاء لدى العملاء من خلال التركيز على كفاءة ومهارة أداء الموظفين للخدمات المصرفية وبالتالي

تسهيل عملية إيصال الخدمة إلى العملاء بالشكل الأمثل. و يعتبر من القطاعات المهمة التي لها دور كبير في الاقتصاد لذلك يتوجب عليها مواكبة التطورات الحديثة والتكنولوجيا في نظام المعلومات ، واستخدامها في كافة اقسام المصرف من اجل اخذ المعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات ، حيث تشير التقديرات ان الولايات المتحدة سنة 1994 استثمرت بنوكها ما يقارب ٢٠ مليار دولار في مجال تقنيات المعلومات محاولة بذلك تحسين الكفاءة وتعزيز خدمة الزبائن . فيمكن تصور نظام المعلومات المصرفي نظام داخل نظام فكل جزء في النظام يعد نظام فرعي من النظام الكلي الذي يضمه ولا يستطيع بمفرده انجاز الهدف الأساسي للنظام الكلي . فالهدف الأساسي لنظم المعلومات المصرفية هي توفير المعلومات الكافية والقابلة للاستخدام من قبل متخذي القرار الإداري للمصرف . (David،2000 :27)

أ- مفهوم نظم المعلومات المصرفية

أن نظم المعلومات المصرفية أصبحت ركناً مهماً لعمل المصارف التي تتسارع في تقديم الخدمات المتنوعة في عصر التقدم التقني في كافة المجالات، وخاصةً في جانب الحصول على المعلومات واستخدامها بالشكل الذي يمكن هذه المصارف من تحقيق الميزة التنافسية في عملها وفيما تقدمه للزبائن، كما أن عمل هذه المصارف لكي يكون صحيحاً ودقيقاً فهو يحتاج لأن تكون نظم معلوماته متطورة ومنفتحة ومواكبة لكل التطورات التي تحدث في البيئة المحيطة وبما يضمن استخدام أجهزة الاتصال الحديثة التي تمكن المصارف على أن تكون جزءاً مفتوحاً على عالم المعرفة الكلية والتقنيات المتطورة والجودة الشاملة، عالم أصبح وكأنه قرية صغيرة نتيجة لسرعة المواصلات والاتصالات والمبتكرات التي أدت إلى انكماش وتقليص الزمان والمكان وأصبح كأنه عائلة واحدة لم تعد اهتماماته محددة وفقاً لخطوط رسمت بشكل عشوائي. نظم المعلومات المصرفية المطبقة حالياً في البنوك هي نظم معلومات مستندة على الحاسوب (CBIS) وتعتمد بشكل أساسي على المكونات المادية وغير المادية للحاسبات الآلية وشبكات ووسائط الاتصال المستخدمة في الربط بين الحاسبات والبرامجيات والقوى البشرية المتمثلة بالتخصصات التقنية. (الدباغ ، 2007 : 31)

اذ ان له مكونات أساسية التي تعرف تكوين نظام معلومات مصرفية يستطيع تشغيل البيانات وتوفير معلومات تخدم متخذي القرارات المصرفية ، لذلك اشتمل على عدة تعاريف، والجدول (6) يوضح هذه التعاريف وفق منظور عدد من الكتاب والباحثين .

جدول (6) مفهوم نظم المعلومات المصرفية

ت	الكاتب والسنة والصفحة	المفهوم
١	الطائي، 2000 : 24	وهو النظام الذي يوفر المعلومات الضرورية التي تسهل مهمة إدارة المصارف في صنع القرارات الإدارية لتحقيق أهدافها .
٢	طه، 2000 : 10	وهو مجموعة من المكونات ذات علاقة متداخلة مع بعضها تعمل على نحو متكامل داخل حدود في ظل قيود معينة، لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة في بيئة ما، وفي سبيل ذلك تقبل مدخلات وتقوم بعمليات وتنتج مخرجات، وتسمح باستقبال مدخلات مرتدة .
٣	قاسم، 2004 : 75	وهو مجموعة من العاملين والاجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة وايصالها إلى المستفيدين بالشكل الملائم والوقت المناسب من اجل مساعدتهم في اداء الوظائف المسندة اليهم .
٤	Zuboff، 2005 : 33	وهو نظام ذو مكونات مترابطة تعمل على جمع وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرار والتنسيق والرقابة .
٥	الصرن ، 2007 : 7	هو نظام فرعي من النظام الشامل للبنك ، يقوم بجمع البيانات ومعالجتها ليأ تزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لاستعمالها في اتخاذ القرارات المناسبة.
٦	Zhang ، 2007 : 42	وهو اطار عمل لإدارة وجمع المعلومات بانتظام من المصادر الداخلية والخارجية للمنظمة ويقوم النظام بتزويد مستمر من المعلومات حول الاسعار الأعلى والتوزيع .
٧	اسبر، 2009 : 5	هو النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجية ، في تجميع وخرن وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الاعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة والجودة والشمول المطلوبين
٨	إسماعيل ، 2011 : 21	وهو مجموعة العناصر المترابطة التي تغير من قدره المعلومات بحيث تجعلها وحدة معلوماتية شاملة ومعروفه .
٩	Alter ، 2011 : 4	وهو النظام الذي تستخدم تكنولوجيا المعلومات فيه وذلك لنقل المعلومات وتخزينها ومعالجتها وعرضها في عملية محددة او اكثر من عملية .
١٠	حيواني ، 2015 : 8	نظام فرعي من النظام الشامل للبنك، يقوم بجمع البيانات ومعالجتها آلياً، وتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لاستعمالها في القرارات المناسبة.

المصدر : اعداد الباحث استنادا الى المصادر الواردة فيه



ب- أهمية نظم المعلومات المصرفية :-

تعتبر البنوك والمؤسسات المالية مرآة للحركة المالية والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية ، وبالتالي تمثل مصادر غنية بالمعطيات الأساسية اللازمة لتوجيه وتخطيط السياسات الاقتصادية والاجتماعية والمالية وتتجلى أهمية نظام المعلومات المصرفي في تسيير المعاملات المالية وتطوير ومعالجة العمليات المصرفية للإسهام في عملي اتخاذ القرارات في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية ، واعتبار قطاع المعلومات المالية والمصرفية بالقطاع ذي النفع العام . ان تطوير الخدمات المصرفية اصبح ضرورياً ، فهذه الضرورة تنبع من الظروف المتغيرة التي شهدتها العالم الان وعلى رأسها المنافسة الشرسة من جانب البنوك والكيانات المالية التي تدخل الى الأسواق في ظل تطبيق اتفاقية التجارة في الخدمات المالية ، وكذلك ظهور مفاهيم جديدة مثل محاسبة المسؤولية والحوكمة المؤسسية ، بالإضافة الى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرص والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات وارتفاع تطلعات العملاء ، حيث صارت جودة الخدمة وليس ولاء العميل للبنك هي معيار بين البنوك بالنسبة للعملاء . (السالمي ، 2002 : 60-62)

وتزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلومات للأسباب التالية : (اسبر ، 2009 : 120)

١- تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما يسهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة

٢- تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها .

٣- تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالأنترنت .

٤- ان مخرجات نظم المعلومات التي ترد من المديرين في البنك تساهم في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الاجل، وفي وضع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطاء ، كما ان نظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية ، لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات المنافسة في الأوقات المناسبة .

وكذلك نبين ان اهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلومات للأسباب التالية : (بحري ، دلوم ، 2017 : 17)

•تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة • .
تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها.

• تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالأنترنت.

ت- مكونات نظم المعلومات المصرفية

أن نظم المعلومات المصرفية أصبحت ركناً مهماً لعمل المصارف التي تتسارع في تقديم الخدمات المتنوعة في عصر التقدم التقني في كافة المجالات، وخاصة في جانب الحصول على المعلومات واستخدامها بالشكل الذي يمكن هذه المصارف من تحقيق الميزة التنافسية في عملها وفيما تقدمه للزبائن، كما أن عمل هذه المصارف لكي يكون صحيحاً ودقيقاً فهو يحتاج لأن تكون نظم معلوماته



متطورة ومنفتحة ومواكبة لكل التطورات التي تحدث في البيئة المحيطة وبما يضمن استخدام أجهزة الاتصال الحديثة التي تمكن المصارف على أن تكون جزءاً مفتوحاً على عالم المعرفة الكلية والتقنيات المتطورة والجودة الشاملة، عالم أصبح وكأنه قرية صغيرة نتيجة لسرعة المواصلات والاتصالات والمبتكرات التي أدت إلى انكماش وتقليص الزمان والمكان وأصبح كأنه عائلة واحدة لم تعد اهتماماته محددة وفقاً لخطوط رسمت بشكل عشوائي. (الدباغ ، 2007 : 31)

ويرى (الغالبي والعامري) أن مكونات نظام المعلومات المصرفية تتمثل في الآتي :
(الغالبي ، العامري ، 2001 : 220)

(١) الأجهزة والمعدات الحاسوبية.

(٢) البرمجيات على اختلاف أشكالها.

(٣) الأفراد كخبراء وعاملين.

(٤) الإجراءات والقواعد والآليات.

(٥) البيانات باختلاف أنواعها.

ويرى كل من (Lary & Nancy) أن توليفة معينة من هذه المكونات تعكس صورة حقيقية لنظام المعلومات في المنظمة (Lary & Nancy, 1997, 82).

في حين يشير كل من (الحميدي والعبيد والسامرائي) إلى أن نظام المعلومات المصرفي يتم تأسيسه وفق مرحلتين هما : (الحميدي وآخرون ، 2005 : 15)

الأولى: يتم فيها المسح الشامل لنوعية البيانات المتداولة في المصرف وعدد مراكز صنع القرار وحاجة كل منها إلى معلومات معينة، وتسمى هذه المرحلة بمرحلة تحديد قطاعات الطلب.

أما المرحلة الثانية: فيبدأ فيها تصميم النظام وتبدأ بعدها عملية التنفيذ التدريجي للنظام ويقصد بها البدء بإنشاء قواعد بيانات فرعية خاصة لأقسام المصرف ثم ربط هذه القواعد بعضها مع بعض في إطار النظام الشامل.

ث- خصائص نظم المعلومات المصرفية

تكتسب نظم المعلومات المصرفية قيمتها من أهميتها لموضوع معين ولحالة معينة ، ولشخص معين ، ولوقت معين . شريطة الدقة والحداثة والسرعة . ونشير هنا الى ان كلمة تقرير تعني وسيلة او طريقة عرض المعلومات وقد يكون التقرير مكتوباً او على شكل مخططات او شفويًا في بعض الحالات وتقييم المعلومات المصرفية بأنها جيدة من خلال ثلاثة ابعاد : البعد الزمني وبعد المضمون والبعد الشكلي . (غسان : 2020 : 27)

وكذلك يشير (الزعبي ، 2005 ، 40) إلى العديد من الخصائص التي توصف بها المعلومات والتي ذكرت عند عدد من الكتاب والباحثين وكانت نقطة التقاء بينهم، مثل (الحسنية ، 1998 : 13) (الصباغ ، 1996 ، 153) ، (Burch ، 1989 ، 533) ، (Reynolds ، 1992 ، 127) ، (Curtis ، 1995 ، 66) والتي تتضمن ما يلي :

(١) المعولية : الخاصية التي تتيح لمتخذ القرار الاعتماد على المخرجات المعلوماتية من خلال تميزها بالشمولية أي أن المعلومات تكون مغطية لمتغيرات البيئة الداخلية والبيئة الخارجية، والصحة أي خلو المعلومات من الخطأ، وأن تكون دقيقة تعكس حقيقة الأحداث التي تهم المستفيدين.

(٢) القيمة أو الكلفة : يرتبط إنتاج المعلومات للأغراض المختلفة بكلفة عمليات جمع ومعالجة وخرن واسترجاع هذه المعلومات، ويجب أن يكون قيمة للمعلومات تبرر التكلفة سواء كانت كلفة زمانية أو كلفة مكانية، ويتم قياس قيمة المعلومات من خلال جانبين، الأول من خلال تخفيض نسبة اللاتأكد الذي يمكن أن يحيط بصنع القرار، والثاني إمكانية اتخاذ القرار بسرعة وبالتالي سوف يكون القرار ملائماً من حيث الزمن المرتبط بالقرار وملائمته للأحداث في هذه المدة.



(٣) الكمية المعتمدة : أي كمية المعلومات المعتمدة في قرارات الإدارة العليا والتي كلما كانت كميتها كبيرة كلما قل حيز التقدير الشخصي لأهمية القرارات وتعلقها بمصير المنظمة. والجدول ادناه يتضمن خصائص نظم المعلومات المصرفية

جدول (7) خصائص نظم المعلومات المصرفية

تد	الكاتب والسنة والمصنف	خصائص نظم المعلومات المصرفية
١	MITCHELL, 1998:66	تدقيق المعلومة ذات الصلة بالنظام ، الحصول على المعلومة ،نشر المعلومة ، تحليل المعلومة.
٢	الطائي، 2000: 20	تعزيز دقة وسرعة الأنشطة المنجزة ، تحسين صورة المصرف لدى الزبائن ، العمل على تقديم أفضل الخدمات بأسلوب متميز عن المصارف الأخرى ، مساعدة الإدارة في صياغة الإستراتيجية الكلية للمصرف.
٣	طه ، 2000: 14	<ul style="list-style-type: none"> • البعد الشكل ويشمل : الوضوح، التفاصيل، التقديم، الترتيب، الوسائط. • البعد الزمني ويشمل : التوقيت، الحداثة، التكرار، الفترة الزمنية. • بعد المحتوى ويشمل : الدقة، الارتباط، الاكتمال، الإيجاز، المدى.
٤	الغالبى والعامري، 2001:44	كمال المعلومة ، الدقة والصدق عند تقديم المعلومة ، توقيت المعلومة ، سهولة وصول المعلومة ، التطوعية في تقديم المعلومة ، أقل ما يمكن من السرية ،تنوع التقارير، دورية التقارير وانتظامها
٥	Stair and Rynolds, 2003:9	الدقة، الشمول، الاقتصاد، التنبؤية ، المرونة ، الاعتمادية، التوقيت ، البساطة
٦	McManns and Wood Harper, 2003:65	نزاهة، قوة ، معولية، تكيفية (مرونة)، قابلية التوسع، قابلية الاستخدام ، قابلية الإدارة
٧	Jindal, 2003:4	الموضوعية ، التوقيت، الدقة، الوضوح ، الشمول
٨	Williams , 2004:32	التوقيت، الدقة، ذات الصلة ، الكمال .
٩	الحميدي والعبيد والسامرائي، 2004:21	كمية المعلومات ، التوقيت المناسب ، نشر النتائج ، الاستفادة من المعلومات.
١٠	Eppler, al.e , 2004:61	الدقة، ، الثبات ، الاختصار ، التوقيت، الوضوح، ذات الصلة .
١١	O'Brien, 2005:87	الصراحة ، المنطق والرشد ،الوضوح ، التكامل مع القرارات الأخرى ، المسائلة ، الصدق والواقعية.

المصدر : إعداد الباحثة استنادا الى المصادر الواردة فيه

وترى الباحثة ان الجدول (7) يوضح اهتمام الكتاب والباحثين بخصائص نظام المعلومات المصرفية، إذ يشير هؤلاء إلى وضوح المعلومة ودقتها ومصداقيتها ومدى عكسها للواقع وكمال المعلومة والتوقيت المناسب والذي من خلاله يمكن الاستفادة من المعلومة بصورة تامة ، وبما يخدم النظام وبالتالي يخدم أنشطة المصرف ، كذلك أقل ما يمكن من السرية ، أي نشر المعلومة بصورة صحيحة دون وقوع ضرر لمن تخصه المعلومة مع الاستفادة من ذلك في انتظام التقارير وتنوعها وبما يحسن صورة المصرف لدى الزبائن وبما يقدم أفضل الخدمات وبأسلوب يحقق الميزة التنافسية وهذا كله يقع في ثلاثة أبعاد تعبر بمضامينها (الزمني، والمحتوى، والشكلي) عن مضمون نظام المعلومات المصرفي وهي تشكل بصورة ملخصة ما يتمثل باكتساب المعلومة ومن ثم تحليلها



ونشرها وبما يحقق الاستفادة منها وبشكل يعكس مصداقية واعتمادية النظام وأخيراً تدقيق المعلومة ومدى مساهمتها في تحقيق التمايز عن المصارف الأخرى وتصحيح أي انحراف أو ضعف في التطبيق يظهر من خلال تدقيق هذه المعلومات .

ج- أنواع نظم المعلومات المصرفية

تشتمل نظم المعلومات المصرفية على عدة أنواع كل منها يؤدي وظيفة تخص المجال الذي ينتمي إليه ومنها : (ياسين ، 2009 : 80)
 ١- نظام معلومات التسويق المصرفي :

ان تسويق الخدمات المصرفية من حيث الأهداف لا يختلف عن مفهوم التسويق ، وأهدافه لذلك فمفهوم الخدمات المصرفية يمثل مجموعة من الأنشطة التي تهدف الى تقديم الخدمات للمستفيد حين الطلب ووفق المواصفات المطلوبة التي تتقابل مع حاجات ورغبات المستهلكين داخل حدود المجتمع .

وكذلك عرف بأنه ذلك الهيكل المتكامل والمتفاعل من الأجهزة والأفراد والإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرنا الداخلية والخارجية ، وتخزين المعلومات واسترجاعها وأرسالها إلى صانعي القرار للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها . (Walton، 1989 : 246)

٢- نظام معلومات الموارد البشرية

يختص نظام الموارد البشرية بتزويد الإدارة بمعلومات دقيقة وهادفة عن إدارة الموارد البشرية من خلال تقديم تقارير معلومات للإدارة بغرض اتخاذ القرارات الرشيدة بالاستعانة بمؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك الموجودة في تقارير المعلومات، ومن خلال ما سبق تم تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات المصممة بغرض تحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة و سريعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك.

٣) نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية

هو ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات والتوقيت المطلوب.

٤) نظام المعلومات الائتماني

هو ذلك النظام الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعالة منها وأرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته.

(Paul,2010:38)

ح- مصادر المعلومات المصرفية

ان المصادر التي ترد الى المصرف تكون متعددة ، فالمعلومات تبقى دون فائدة الى حين الاستفادة منها او استخدامها ، حيث يتم الاستفادة من المعلومات بحسب الاحتياجات المتنوعة وتنقسم مصادر المعلومات الى قسمين وهي : (Rajola , 30:2013)
 أولاً: مصادر المعلومات الداخلية : وهي المعلومات التي يتم الحصول عليها من داخل المنظمة .
 ومن اهم المعلومات التي يتم تداولها داخل المصرف حيث تسجل وتدوّن في الدفاتر والسجلات وتحلل في قسم الدراسات الداخلية للمصرف :

- بيانات ومعلومات عن الأداء : والتي تشمل كل ما يدخل الى العملية الإدارية في المصرف من عناصر في شكل مدخلات محسوبة بدقة ، وما يخرج عنها من خدمات .
- بيانات ومعلومات عن الودائع ومصادر التمويل والقروض وعن التكاليف المتعلقة بالأجور.
- بيانات ومعلومات عن الخطط المستقبلية للمصرف والسياسات ، وجميع التعليمات التي تحدد سير العمل المصرفي واللوائح التنظيمية الداخلية .

ثانيا : مصادر المعلومات خارجية : والتي يتم الحصول عليها من خارج المنظمة ، ومن اهم المعلومات هي : (Taylor, 2000: 72)

- سعر الصرف وسعر الفائدة
- معلومات عن المنظمات المنافسة المحيطة بالمصرف
- معلومات صادرة عن منظمات محلية ودولية
- معلومات صادرة عن الافراد والجماعات الذين تتفاعل معهم بالتعامل او التبادل المباشر وغير المباشر
- معلومات صادرة عن نظم عليا في المجتمع ، لها سلطة التشريع والتصريح مثل الحكومة
- معلومات صادرة عن النظم المادية والطبيعة المحيطة بالإدارة .

خ- معايير تصنيف المعلومات المصرفية

- تصنف المعلومات المصرفية وفقا لمعايير التالية : (غسان ، 2020 : 29)
- 1- زمن المعلومات : فقد تكون المعلومات تاريخية او حالية او مستقبلية ، اذ تستخدم المعلومات التاريخية لمتابعة الأداء ومراقبته ، اما المعلومات المستقبلية فتستخدم لأغراض التنبؤ والتخطيط والرقابة .
 - 2- شكل المعلومات : فقد تكون المعلومات ملخصة او تفصيلية ، اذ تستخدم المعلومات الملخصة في مستويات الإدارة العليا ، اما التفصيلية فتستخدم في مستويات الإدارة الدنيا .
 - 3- صفة المعلومات : فقد تكون المعلومات متوقعة او غير متوقعة ، حيث تستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالات عدم التأكد ، بينما تستخدم المعلومات غير المتوقعة لاكتشاف المشكلات .
 - 4- مصدر المعلومات : قد تأتي المعلومات من مصادر داخلية او مصادر خارجية .
 - 5- تنظيم المعلومات : قد تكون المعلومات منظمة ، وتقدم بشكل تقرير يعكس المعلومات التي يحتويها كافة ، وقد تكون غير منظمة لا تعكس محتوياتها بشكل واضح .
 - 6- درجة التغير : قد تكون المعلومات ثابتة او متغيرة ، فالمعلومات الثابتة هي المعلومات التي تظل ثابتة بغض النظر عن الزمن - المكان - الظرف ، مثل اسم العميل ونوعه والرقم الوطني وتاريخ ميلاده ، اما المعلومات المتغيرة هي المعلومات التي تتغير حسب الزمان - المكان - الظرف مثل السكن والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي ومستوى الدخل والرصيد الحالي للعميل .

ز- كفاءة و جودة نظم المعلومات المصرفية

ان كفاءة نظام المعلومات المصرفية حتى يحقق الأهداف المرجوة يجب ان توفر كافة المعلومات الضرورية للوصول الى جميع الأهداف بصورة كفوة وصحيحة .

- مؤشرات الكفاءة وقياسها : تعرف الكفاءة بأنها " الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق النتائج المرغوب فيها " أي " انها مدى تحقيق هذا النظام للأهداف التي أنشئ من اجلها " أي وصول الى الصورة الواقعية بما تحقق مقارنة ذلك بما هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية ، وبما ان هدف نظام لمعلومات هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي والحاضر والمستقبل بالدقة والملائمة والوقت والتكلفة المناسبة ، من اجل مساعدة في مهام التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات فكفاءته تتحدد في هذا الاطار بالنتيجة . وتعرف كفاءة نظام المعلومات المصرفي بأنها " نجاح النظام في توفير المعلومات بالدقة والملائمة والوقت والتكلفة المناسبة " أذن كفاءة نظام المعلومات المصرفي تحدد بأربع مؤشرات رئيسية هي :

- الدقة : أي توافر درجة مناسبة من الدقة في المعلومات المعدة لاستخدامها بدرجة عالية من الثقة من الأغراض الإدارية مثل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات .
- الملائمة : أي تطابق أنواع ومواصفات البيانات والمعلومات مع احتياجات المستخدمين .
- الوقت المناسب : يجب مراعاة عامل الزمن عند توفير البيانات والمعلومات بالحجم والنوعية المناسبة ، فتوفرها في وقت ديناميكي لا يعني شيئاً بقدر ما يعني الحصول عليها بالوقت المناسب لاتخاذ القرار .
- التكلفة المناسبة : يمثل هذا المؤشر الطرف الثاني في موازنة الكفاءة ، حيث يجب توفير المعلومات الضرورية بالتكلفة الملائمة ، والا اختلت الموازنة وانعدمت او تدنت الكفاءة تبعاً لذلك .

وكذلك تتحدد جودة المعلومات المصرفية بثلاث بنود رئيسية هي : (Soffer,2007: 175)

- ١- منفعة المعلومات : ان أي معلومة يمكن ان تقيم من زاوية المنفعة المستمدة منها ، وتتمثل هذه المنفعة في عنصرين هما : صحة المعلومة ، وسهولة استخدامها ، وهناك اربع منافع للمعلومات هي : منفعة شكلية ، منفعة زمانية ، منفعة مكانية ، منفعة التملك .
- ٢- درجة الرضا عن المعلومات : من الصعب الحكم على ما ساهمت به المعلومات في تحسين صنع القرارات لذا فإن البديل لقياس كفاءة المعلومات هو استخدام مقياس الرضا عن هذه المعلومات من قبل متخذ القرار وتحديد جودة المعلومات وكيفية استخدامها بواسطة صانعي القرار .
- ٣- الأخطاء والتحيز : هناك مديرون يفضلون جودة المعلومات على كمية المعلومات المتاحة ، ولا شك ان درجة المعلومات تتفاوت باختلاف الأخطاء والتحيز الموجودة في هذه المعلومات ويمكن القول ان التحيز في المعلومات من السهل علاجه اذا تمت معرفته .

و- العوامل المؤثرة على كفاءة وفاعلية نظام المعلومات المصرفي

يتوقف تحقيق نظام المعلومات المصرفي لأهدافه بكفاءة وفعالية على مجموعة من العوامل والمتغيرات التي تحيط بالبنك ، وتعرف المتغيرات البيئية بأنها " مجموعة من المتغيرات التي تحيط



بالبنك ، والتي تمكنه من تحويل المدخلات الى مخرجات . ويتوقف مستوى كفاءة نظام المعلومات المصرفي على نوعين من العوامل هي : " (النظاري ، 1990 : 60-61)

- أ- العوامل الداخلية : وتتمثل في كافة الإمكانيات والموارد المادية والبشرية المتوفرة في النظام بالإضافة الى البيانات المتاحة والإجراءات المستخدمة في تشغيل نظام المعلومات ، وهي عوامل تتصف بإمكانية التحكم بها والسيطرة عليها كونها تنتج عن القرارات الصادرة عن الإدارة يطلق عليها متغيرات القرار .
- ب- العوامل الخارجية : وهي عوامل يصعب التحكم فيها والسيطرة عليها تنتج الخارجية التي تحيط بالنظام ، والتي يتم في اطارها ممارسة الأنشطة والعمليات المصرفية . وعلى الرغم من صعوبة وضع حد فاصل بين العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على مستوى وكفاءة وفعالية نظام المعلومات المصرفي ، حيث انها عوامل متداخلة فيما بينها في كثير من المجالات وتتشابك العلاقات بينهما في نقاط ومراحل عديدة .



المبحث الثاني : الوعي المصرفي

تمهيد :

يعد المصرف كهمزة وصل بين أصحاب المشاريع وأصحاب الاموال ، وكأنه يعمل على إعادة توزيع الثروة وتشغيل الأموال العاطلة وتحريك المشاريع ، وان هذه العملية تهدف الى ادخال الأموال العاطلة الى بنية الاقتصاد الوطني . (المحاولي ، 2005 : 6)
كما ان من اهم مميزات العمل المصرفي الأساسي حفظ الأموال من المخاطر المحتملة ولان عملية الاحتفاظ ستؤدي الى انخفاض وتناقص قيمة الأموال المحفوظة وغير المستعملة ، ومن هنا تولدت فكرة استخدامها وايداعها من منتجات ادخارية واستثمارية تعود عليها بالربح وتحفظ رأس المال الأساسي وبنفس الوقت المساهمة في توفير مصادر تمويل تنفيذ المشاريع سواء للأفراد او الشركات ، اذ ان تمويل المشاريع يعد العقبة الأكثر تركز في أي مجتمع وفي أي كيان اقتصادي (نجم ، 2009 : 13)

وللوصول الى تحقيق كل ما ذكر سابقا لا بد للمصارف من الاهتمام بنوعية العلاقة مع الزبائن والتميز بالخدمات التي تقدمها وتلبية احتياجات الزبائن وتوفير خدمات مبتكرة لنجاح الصناعة المصرفية ، وان وعي الزبائن يؤثر في سلوكهم لذلك لا بد من قياس وعي الزبائن وماهي جوانب تقييمهم للمصارف التي يتعاملون معها (Bashir , 2013 : 39)
وهذا بدوره يدفع المصارف لوضع برنامج متكامل لنشر الوعي المصرفي ، ونشر ثقافة العمل والتعامل المصرفي بين الجمهور والزبائن والمستثمرين ، وذلك لتعريفهم بالفوائد التي سيجنونها من خلال ايداعهم لأموالهم في المصارف وخير من يقوم بوضع هذه البرامج إدارة العلاقات العامة ، لان مهمتها المحافظة على العملاء الحاليين والعمل على زيادة اعدادهم باستمرار ، ويتخطى الامر ذلك الى معرفة اتجاهات الجمهور الداخلي والخارجي نحو المصرف ، والتعرف على الصورة الذهنية التي يكونونها عن المصرف فان كانت إيجابية عملت على تحسينها وتصحيح المفاهيم الخاطئة ، وكذلك لا بد من التأكد من تحقيق الرضا العام بالنسبة للجمهور الخارجي لأن مدخراته هي المقوم الأساسي لنشاط أي مصرف . (هارون ، 2016 : 169)

أولاً: مفهوم الوعي المصرفي

بدايتاً وقبل الخوض في تعريف مفهوم الوعي المصرفي لا بد من الإشارة الى ان مصطلح الوعي المصرفي لم يتناوله الكتاب والفقهاء القانوني او الاقتصادي بالتعريف ، وانما جاء ذكره في دليل حماية المستهلك المصرفي الذي أصدره البنك المركزي العراقي كأحد أدوات حماية المستهلكين المتعاملين مع المصارف ضمن مصطلح البعد التوعوي والتنقيفي والذي يتخلله اهم عناصر الوعي المصرفي حيث جاء فيه " ويشمل مجموعة الأنشطة والممارسات التي تستهدف رفع مستوى المعرفة والثقافة المالية والمصرفية للزبائن وبما يرفع من قدرتهم على اتخاذ القرار المناسب الذي يعزز من أساليب حمايتهم وحصولهم على حقوقهم " (دليل حماية المستهلك ، صادر عام 2016 عن البنك المركزي العراقي : 4)

والجدول (2) يوضح بعض التعاريف وفق منظور عدد من الكتاب والباحثين



جدول (8) مفهوم الوعي المصرفي

ت	الكاتب والسنة والصفحة	المفهوم
1	عبد اللطيف ، 2006 : 77	وهي اعتياد الافراد والقطاعات الاقتصادية على إيداع ارصدتهم النقدية في المصارف واعتمادهم على الشيكات المصرفية في معاملاتهم الاقتصادية ويرتبط الطلب على الودائع بصورة ايجابية مع انتشار الوعي المصرفي والعكس يؤدي الى الاكتناز .
2	نجم ، 2009 : 11	وهي المحرك الرئيسي للمصرف فضلا عن قيام المصرف بتأثير المرشد لتعريف زبائنه بتطور وتنوع خدماته المصرفية واشعارهم بأهمية ذلك لتحقيق المنافع المادية لهم وخفض التكاليف في الحصول على هذه الخدمات.
3	Malik&et.al,2013:168	وهو علم الزبائن الحاليين والمحتملين نحو المنتج او الخدمة ولديهم المعرفة حول توفر وسهولة الحصول على منتج او خدمة المؤسسة .
4	سعيد ، 2013 : 11	وهو مؤسسة تقبل الودائع من جهة وتقدمها كقرض او استثمارها في مجالات استثمار أخرى من جهة أخرى .
5	الصيرفي ، 2016 : 13-14	مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول الودائع ودفعها عند الطلب او لأجل محدود وتزاول عمليات التمويل المالي الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق اهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي .
6	محمد ، 2017 : 45	وهو مدى فهم الجمهور المتعاملين ومقدمي الخدمات المصرفية وادراكهم لأهمية تقديم الخدمات المصرفية وفق معايير الجودة المتعارف عليها .
7	Cole , 2019 : 6	وهو القدرة على وضع قرارات فعالة والالمام الكافي بالقضايا والتحديات التي تخص إدارة النقد والثروة والتي تجعل القطاع العائلي ذات فعالية اكبر في اتخاذ القرارات المالية .
8	التوني ، 2021 : 244	وهو مجموعة من الأفكار والمهارات والمعرفة التي تساعد الافراد في التعرف على الوسائل المناسبة في إدارة شؤونهم المالية .

المصدر : جدول من اعداد الباحثة استنادا الى المصادر الواردة فيه

وكما موضح في الجدول (9) فقد اتفق الباحثون سعيد والصيرفي في تعريف الوعي المصرفي على انه " مؤسسة تقبل الودائع وتقدمها عند الطلب وادراكهم لأهمية تقديم الخدمات المصرفية " في حين ترى الباحثة ان مفهوم الوعي المصرفي هو " ادراك الزبائن لأهمية الخدمات التي يقدمها المصارف لهم ، وبالتالي يكون المصرف يمتلك صفة تنافسية تميزه عن بقية المصارف من خلال تقدم الخدمات ذات جودة وكفاءة في مخرجاتها التي سوف تؤثر بشكل إيجابي على المصرف من خلال زيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن "



ثانيا : أهمية الوعي المصرفي

يعد المصرف حلقة وصل بين أصحاب المشاريع وأصحاب الأموال فهو يعمل على إعادة توزيع الثروة من خلال توفير مصادر تمويل تنفيذ المشاريع التي ينشأها الافراد او الشركات ، ونتيجة لذلك الارتباط ودور المصرف الفعال في هذا الجانب نجد تزايد الاهتمام الدولي بموضوع حماية المستهلكين في مجال الخدمات المصرفية ، خاصة اثر تداعيات الازمة المالية العالمية ومشاهدته الأسواق المالية من تطورات وخدمات بما في ذلك التوسع في الخدمات الالكترونية . (عبد السلام و سناء ، 2018 : 75)

تزامنا مع وجود ضعف المعرفة والوعي لدى العملاء وان من أسباب تلك الازمة هي طرح العديد من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة او المهيكلة والتي تحتوي بين طياتها على مخاطر مالية لم يتمكن هؤلاء العملاء من ادارتها بالقدر الذي يمكنهم من تلافي تلك المخاطر باتخاذ قرارات مناسبة قائمة على أساس سليمة ومدروسة بصورة صحيحة ، من اجل ذلك اصبح من الضروري بالإمكان العمل على زيادة الوعي والتثقيف المصرفي لجمهور المستهلكين سواء كانوا يتعاملون مع المصارف مباشرة او الذين من المتوقع ان يدخلوا في نطاق هذا التعامل . (دليل حماية العملاء الكويتي الصادر عن البنك الكويتي عام 2015 : 48 ، ودليل حماية المستهلك العراقي عام 2016 : 7)

ونلاحظ ان التونسي بين أهمية الوعي المصرفي في الآتي : (التونني ، 2021 : 12)

- ١- قدرة العملاء على فهم الية العمل المصرفي .
- ٢- التقدم التكنولوجي وشبكات المعلومات والخدمات المصرفية المتعددة تتطلب الاستيعاب لـ (واجب الوقت) او الاستجابة الصحيحة لكيفية التعامل مع هذه الخدمات من قبل العاملين بالمصارف من جهة او من قبل الزبائن من الجهة الاخرى.
- ٣- النقد مظهر من مظاهر استيقاظ الوعي ، وهو الذي يحدد الأبنية الفكرية حين يصفها ويجعلها في حالة من الاشعاع والتوهج.

ولا ريب ان عمل المصرف متنوع الى درجة كبيرة ، وان هناك العديد من الخدمات التي يقدمها الى الجمهور وحيث ان جل الخدمات هي المالية ، لذا تتضح حقيقة أهمية اقبال الناس على التعامل المصرفي خدمة لهم وللآخرين أيضا . (فاطمة ، 2019 : 7)

في حين ان المصارف تتوالى في تحسين جودة الخدمة المصرفية والمالية ، فأن الجودة يكون لها دور كبير في الدخول الى السوق في حين ان التميز في الخدمة وزيادة الوعي لدى الزبائن هي ثمن النجاح ، فالسوق المعاصرة تتطلب المزيد من الخدمات المصرفية التي تقدمها الى الزبائن وبمستوى متميز ، ويزداد اندفاع المصارف المعاصرة نحو تقديم الخدمات وتطويرها باستمرار من خلال الاستفادة من التقدم الكبير في تقانة الاتصالات والمعلومات ، لذلك يجب التخلص من الاعمال الروتينية التي تستغرق وقتاً وجهداً ليس بالقليل على الزبون في الحصول على الخدمة المصرفية وبالتالي تسهيل الأمور وزيادة جذب الزبائن (البكري : 2001 ، 31)

كما يجب تطوير الخدمات المصرفية بما يتناسب مع قوى التغيير في الصناعات المصرفية ، لكي نصل الى التقانة المصرفية الحديثة التي تتميز بخفض تكاليف الخدمات وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وتوفير عروض تنافسية وصولاً الى تحقيق الميزة التنافسية ، اذ ان المصارف بحاجة الى توفير عدد من الحلول التقنية والتسويقية والخدمية التي تتميز بالقدرة على تشخيص الزبائن وتقديم الخدمات لهم وتحقيق اعلى مستويات الرضا لديهم وبالتالي جذب اكبر عدد من الزبائن . (مركز البحوث المالية والمصرفية ، 1994 : 38)

وان من اهم مميزات العمل المصرفي الأساسية هي حفظ الأموال من أي مخاطر محتملة ، ولان عملية الحفظ الراكد تؤدي الى انخفاض قيمة الأموال المحفوظة والغير مستعملة ، وكذلك من هذا المنطلق تولدت فكرة استخدامها وايداعها في منتجات ادخارية واستثمارية تعود بالربح على

المصرف وتحفظ راس المال الأساسي للمصرف ، وكذلك توفر مصادر تمويل لتنفيذ المشاريع سواء للشركات او للأفراد ، ومن هذا نلاحظ أهمية القطاع المصرفي في زيادة الوعي من اجل تحقيق اهداف المصرف والإبقاء على الحركة الانسيابية بين مصدر الأموال بفكرة الحفظ وتعظيمها . (العمري ، 2011 : 36)

ثالثا : دور الوعي المصرفي في المحافظة على الزبائن

يوضح (pinar , et .al) أهمية الوعي المصرفي ناتجة عن انه في السنوات الأخيرة واجهت الصناعات المصرفية ضغوط تنافسية مثل التكامل وعولمة الأسواق المالية واستخدام التجارة الالكترونية لتقديم الخدمات وخلق منتجات جديدة وقد استجابة المصارف في مختلف المناطق لهذه التطورات الأخيرة ، وتشمل التحديات كيفية المحافظة على الزبائن وتلبية احتياجاتهم ، اذ لا بد من تحديد الابعاد التي تميز مصرف عن مصرف اخر ، وان من احد العوامل المهمة هي جودة الخدمة تؤثر بصورة مباشرة على ادراك الزبائن للمصرف وولائهم له . (pinar,et.al : 2010 ,5) ومن هذا المنطلق يمكن ان توضح أهمية الوعي المصرفي للزبائن ، اذ ان هناك الكثير من العوامل التي تؤثر في سلوك الزبائن واتخاذهم العديد من القرارات ، اذ نلاحظ نموذج اتخاذ القرار يمر بعدة مراحل بدأ بالبحث عن المعلومات وتقييم البدائل وعملية الشراء ومن ثم التقييم وهذه العوامل داخلية وخارجية ، والتي تتراوح بين (الثقافة ، الطبقة الاجتماعية ، الشخصية ، الدوافع ، التأثيرات النفسية ...) وغيرها من العوامل التي يأخذها الزبائن بعين الاعتبار وتؤثر في تقييمه واختياره للمصرف ، لذا لا بد من دراسة " كيف يختار الزبون للمصرف الذي يتعامل معه " بعين الاعتبار وكذلك مساعدة المصارف في تحديد الاستراتيجية التسويقية اللازمة لجذب الزبائن والاحتفاظ بهم . (Saini ,et .al :2011,302)

وبينت دراسة هجيرة بمنظور مختلف حيث انها إشارة الى ان الوعي لدى الزبائن يساهم في بناء علاقات مع الزبائن من خلال قواعد بيانات تعطي للمصرف القدرة على الاتصال المالي مع الزبائن والوصول الى الزبائن في الوقت والشكل المناسب كما يمكن من خلالها بناء اتصالات بين الاتجاهين مما يحقق تغذية عكسية والتي تساعد في تطوير العلاقات والوصول الى إرضاء الزبون وتعزيز الثقة المتبادلة بين المصرف والزبون . (هجيرة ، 2013 : 35) وكذلك النشاطات الاجتماعية المصرفية تساهم في التأثير المباشر على الأداء المالي للمصرف ، وذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة للمعلومات وتلبية الاحتياجات الانتمانية للزبائن وتوفير التمويل للقطاع الخاص لتلبية الاحتياجات المحلية من خلال الاتصالات مع افراد المجتمع ، ومن خلال جهود المصرف في تقديم المعلومات الخاصة بالزبائن ، وكذلك تعريف الزبائن بالخدمات التي يقدمها المصرف وما يساهم به من تقديم ائتمانات والقروض المصرفية . (simpson , 97-99 : 2002 , kohers)

وكذلك يشير (krasnikov) ان إدارة العلاقة مع الزبائن لها التأثير الكبير على الأداء المالي وقدرة المصرف على زيادة الأرباح وخفض التكاليف وتقديم مزايا استراتيجية ثابتة من خلال اعداد الهيكل المالي بناءً على الخطط والبرامج التوعوية المعدة مسبقاً ، بالإضافة الى عمل اختبارات لقياس مدى قدرة المصارف والاثار المترتبة على الاستمرارية عند استخدام الرفع المالي للجهة طالبة الائتمان ، وكذلك زيادة الإيرادات والأرباح التي تمكن إدارة علاقات الزبائن من خلق قيمة للمصرف واقصى قدر من الأرباح لارتفاع المدخلات والمخرجات مع افضل الممارسات لتلبية طلبات الزبائن واحتياجاتهم ، ولتحقيق ذلك لا بد من التوازن بين الأموال المتاحة للقروض والودائع التي تساهم في التوظيف الأمثل للأموال . (krasnikov ,et .al ,2009: 61-63)

رابعاً: الدور التسويقي في زيادة الوعي للزبائن

ما زال الكثير من الناس يرى ان التسويق يقتصر على عملية البيع والاعلان ، دون ان يدركوا ان التسويق هو جزء من عملية التسويق المتكاملة ، فجوهر التسويق وهدفه الأساسي يكمن في تقديم افضل قيمة ممكنة للزبون ويتم من خلال ذلك التحديد الدقيق لحاجات ورغبات الزبائن وزيادة

الوعي لديهم تجاه المصرف ، وبالتالي تعود بالنفع على المصرف وإقامة علاقات طويلة معه . ومن هذا يمكن ان نعرف التسويق المصرفي بأنه " جزء من الخدمات المالية التي يبحث عنها الافراد والمؤسسات، وتنتج عنها أنشطة وعمليات مالية لحساب الزبائن وتنشأ نتيجة العلاقة بين مزود الخدمة والعملاء علاقات تبادلية مثمرة تصب في مصلحة الطرفين" ، وبناءً على هذا نستنتج ان الخدمات المصرفية تأخذ شكل المنتجات لأنها تحتوي على عناصر ملموسة وعناصر غير ملموسة ، لذلك يطلق على الخدمة المصرفية في كثير من الادبيات (المنتج المصرفي) . (الأشقر ، 2018 : 2)

فلا يكفي ان تقوم الشركة بتحديد الحاجات والرغبات فقط فلا بد من تحديد أولئك الراغبين بالمنتج والقادرين على شرائه ، وبالتالي يتحدد الطلب بناءً على توافر عاملين أساسيين هما : (partner,2008: 2)

١- وجود رغبة لدى الزبائن .

٢- توافر كافة المعلومات لدى المصرف .

ونظراً لما تقوم به المصارف المتنوعة من خدمات كثيرة في الدولة عموماً وللأفراد المتعاملين معها خصوصاً من خلال قيام المصارف بإتاحة منتجاتها وعملياتها المصرفية المختلفة للزبائن على اختلاف مسمياتهم لهذا الغرض ، مما ينتج تعرفهم على الخدمات والاستفادة منها لأقصى حد ممكن ، وان الاعمال التي تقوم بها المصارف النجاحات المبهرة التي تواجد الثقة الكبيرة بالعمل المصرفي المتميز لتحقيق النتائج المرجوة للمجتمع والفرد على حد سواء ، وهذا لن يتحقق مالم يكن هناك ثقافة مصرفية ولو كانت بسيطة بأهمية مثل هذه الخدمات والأدوات المصرفية المتنوعة التي تقوم بها المصارف ، لذا فهناك حاجة دائمة وضرورة البيان والتوضيح للأعمال المصرفية والخدمات المقدمة في مجال الاستثمار المختلفة الذي يتم من خلاله التوعية المصرفية للجمهور لكي يتحقق التطور والازدهار المستمر للعمل المصرفي . (شيماء ، 2021 : 194-224)

وبهذا ترى الباحثة ان المصارف لها دور أساسي ومهم في جميع مفاصل الحياة الاقتصادية ، و كذلك للوعي المصرفي دوراً مهماً في جميع العمليات المصرفية، ويجب على المدراء اعداد انفسهم لمواضيع التوعية المصرفية ، والتي يجب ان تكون على اعلى مستوى من الحداثة والتطور الخاصة في الصناعة المصرفية مثل الخطط الجديدة والعمليات الفنية للخدمات المصرفية والحوكمة الالكترونية على الخدمات المصرفية وغيرها من المعاملات المصرفية ، ولا بد من التواصل مع الجمهور وذلك من خلال عرض المنتجات والاعمال المصرفية المتنوعة والمتطورة والحديثة ، وكذلك توفير الحماية القانونية للزبون من أي ضرر قد يتعرض له ، ونظراً لذلك ان العراق بما يحتويه من مؤسسات مصرفية متنوعة ومختلفة يعاني وبشكل واسع من انعدام التواصل بين المصرف والجمهور وهذا بسبب عدم قيام المصرف بواجبه من توعية وترويج للخدمات المصرفية التي يقدمها لتتوير الجمهور بحقيقه هذه الخدمات واهميتها وجذب الزبائن واهمية الاعمال المصرفية المتنوعة الخاصة بالمصارف .

وكذلك ترى الباحثة ان رضا الزبون له أهمية كبيرة في جذب هذا الزبون للمصرف والتعامل معه بصورة مستمرة وبناء علاقات تسويقية والتي تكون عبارة عن أنشطة عامة توضع لأهداف واغراض تسويقية من اجل رفع مستوى الوعي المصرفي لدى المصارف تجاه الزبائن وخدماتها والتنقيف والحصول على الفهم الخاص بالخدمات وبناء الثقة بين المصرف والزبون ، بالإضافة الى اسهام برامج الوعي المصرفي في تحسين خدمة الزبائن وزيادة في ربحية المصارف



الفصل الثالث

اختبار الفرضيات

المبحث الأول : التحليل الاولي للبيانات

المبحث الثاني: التحليل الوصفي للبيانات

المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

المبحث الأول: التحليل الأولي للبيانات

اجرت الباحثة عدة اختبارات على استمارة الاستبيان والبيانات التي تضمنتها من اجل ضمان دقة نتائج الدراسة وعلى النحو الاتي:

أولاً: - مكونات استمارة الاستبيان: يبين الجدول (9) ادناه وصفا لمتغيرات الرئيسة الواردة في استمارة الاستبيان من حيث المتغير المستقل (نظم المعلومات) ، والمتغير التابع (الوعي المصرفي) .

الجدول (9) مكونات استمارة الاستبيان

المقياس	البعد الفرعي	عدد العبارات	مصدر المقياس
---------	--------------	--------------	--------------

نظم المعلومات (مستقل)	البعد الزمني		من اعداد الباحثة اعتمادا على الادبيات
	بعد المضمون	5	
الوعي المصرفي (تابع)	البعد الشكلي	5	من اعداد الباحثة اعتمادا على الادبيات
	وعي الربحية	5	
	وعي توظيف الأموال	5	
	وعي الرافعة المالية	5	

المصدر: إعداد الباحثة

ثانياً: اختبار توزيع البيانات

اخضعت الباحثة استمارة الاستبيان لمجموعة من الاختبارات التي يعتقد انها لازمة لضمان دقة البيانات المتحصلة عنها ، وبالتالي دقة النتائج التي سيتم الوصول لها لاحقا ، الامر الذي سينعكس على دقة استنتاجات وتوصيات الدراسة .ومن اجل تحديد نوع الاختبارات الإحصائية التي ستخضع اليها البيانات لها ، وهل هي اختبارات معلمية او لا معلمية ، قررت الباحثة استخدام اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) الذي يجب ان يكون مستوى معنويه اكبر من (5%) .

جدول (10) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة قبل التعديل

البعد	Kolmogorov-Smirnov	مستوى معنوية اختبار Kolmogorov-Smirnov
نظم المعلومات	0.16	0.001
الوعي المصرفي	0.20	0.000

المصدر: اعداد الباحثة

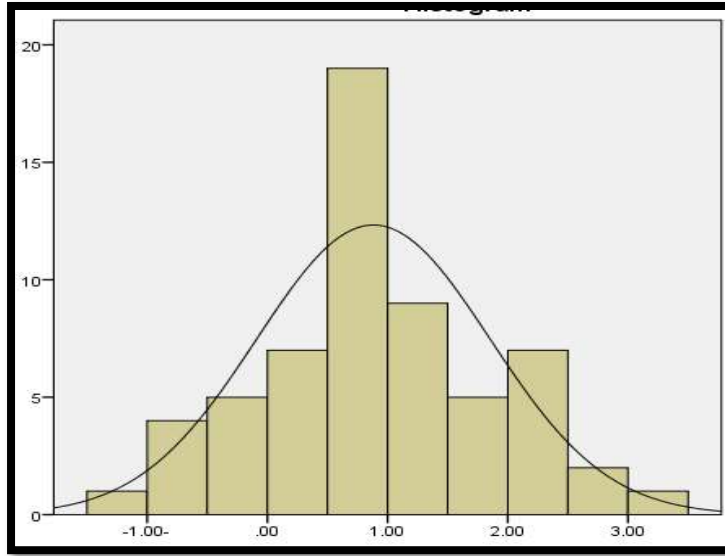
يتبين من الجدول أعلاه عدم خضوع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي مما يجعلها غير مؤهلة للاختبار المعلمي الامر الذي دفع الباحثة الى الإفادة من البرنامج الاحصائي (SPSS, V.23) ومن خلال الابعاز (RV.Normal) لغرض تحويل البيانات الى التوزيع الطبيعي ،ويبين الجدول(11) ادناه قيم (Kolmogorov-Smirnov) ومستوى معنويتها بعد التعديل :

جدول (11) اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة بعد التعديل

مستوى معنوية اختبار Kolmogorov-Smirnov	Kolmogorov- Smirnov	البعد
0.20	.091	نظم المعلومات
0.20	0.078	الوعي المصرفي

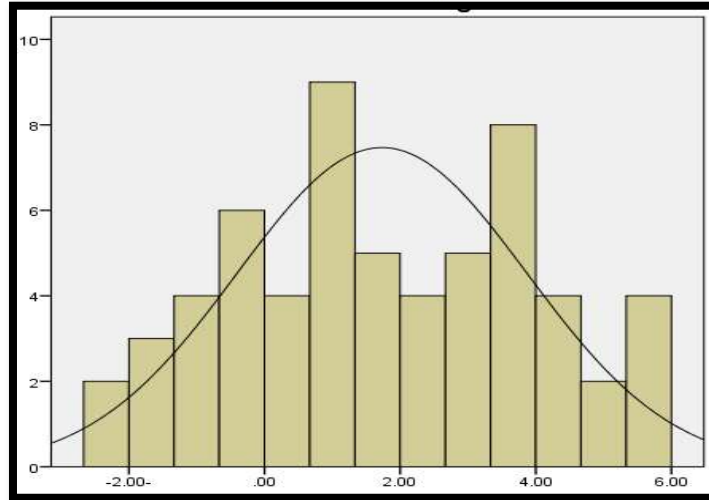
المصدر: اعداد الباحثة

وبين الشكل (3) ادناه المدرج الاحصائي لمتغير نظم المعلومات ويبين خضوعه للتوزيع الطبيعي :



شكل (3) المدرج الاحصائي للتوزيع الطبيعي لمتغير نظم المعلومات
المصدر: اعداد الباحثة

وبين الشكل (4) ادناه المدرج الاحصائي لمتغير الوعي المصرفي ويبين خضوعه للتوزيع الطبيعي أيضا.



شكل (4) المدرج الاحصائي للتوزيع الطبيعي لمتغير الوعي المصرفي

المصدر: اعداد الباحثة

ثالثاً : تقييم جودة البيانات :

تعد عملية تقييم البيانات ضرورية لضمان دقة نتائج الدراسة عبر مؤشرات الصدق الظاهري والصدق البنائي وثبات المقياس ، وعلى النحو الآتي :

١- الصدق الظاهري لأداة الدراسة : لغرض اعداد مقياس الدراسة ، اطلعت الباحثة

على عدد من الادبيات الخاصة بأعداد المقاييس ، كما اطلعت على عدد من المقاييس الجاهزة ، الا انها لاحظت ان طبيعة أسئلة قد لا تناسب بيئة العمل العراقية ، او حقل التطبيق، مما قد يجعل اعتمادها بتلك الصيغ غير مجدي ، لذلك قامت الباحثة بتعديل صياغة عباراتها ، وإعادة توليفها ،ومن ثم عرضها على خبراء في حقل الاختصاص (ملحق 1) ، ولقد أجريت الباحثة التعديلات التي أوصوا بها كافة، وبما يظهرها بالشكل العلمي السليم.

٢- ثبات المقياس : يهدف قياس ثبات الاستبيان معرفة استقراره عند إعادة تطبيقه مرة

اخرى، أي ان المقياس سيعطي النتائج نفسها إذا اعيد تطبيقه على نفس العينة. ومن اهم المقاييس المستخدمة في قياس ثبات الاستبانة وأكثرها شهرة هو مقياس (Cronbach's Alpha)، فاذا بلغت قيمة الاختبار المذكور اقل من (0,60) فان ذلك يعد مؤشرا على ضعف ثبات المقياس المستخدم ، في حين يعد ثبات المقياس مقبولا في حال تعديده نسبة (0,70) ، فيما تعد نسبة ثباته جيدة اذا بلغت (0,80) فاكثر (Sekrana,2003:311) .

ويبين الجدول (12) ادناه نتائج اختبائي ثبات وصدق المقياس

جدول (12) نتائج تحليل ثبات وصدق المقياس

معامل الصدق	Cronbach's Alpha	الابعاد والمتغيرات
0,94	0,93	البعد الزمني
0,95	0,94	بعد المضمون
0,94	0,93	البعد الشكلي
0,97	0,95	نظم المعلومات
0,96	0,92	وعي الربحية
0,94	0,93	وعي توظيف الأموال
0,94	0,93	وعي الرفعة المالية
0,98	0,96	الوعي المصرفي

المصدر: اعداد الباحثة بناء على نتائج الحاسبة

المبحث الثاني: التحليل الوصفي للبيانات

أولاً: - التحليل الوصفي لمتغير نظم المعلومات

تم تحليل إجابات افراد عينة الدراسة من خلال تحليل الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية وشدة الإجابة لفقرات المتغير المستقل (نظم المعلومات)، علما ان الباحثة اعتمدت التصنيف الاتي للوسط الحسابي لغرض مقارنة الأوساط الحسابية الموزونة لإجابات افراد العينة (Nakapan & Radsiri , 2012 : 573)

1- 1,80 منخفض جدا

1,81-2,60منخفض

2,61-3,40 متوسط

3,41-4,20مرتفع

4,21-5 مرتفع جدا

١- البعد الزمني

يتبين أن البعد الزمني حقق وسط حسابي موزون بلغ(4,14) بمستوى مرتفع. تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك أهمية البعد الزمني الذي توفره نظم المعلومات المتاحة فيها. ويلاحظ ان هناك اتفاق كبير لإجابات عينة الدراسة حول البعد ان بلغت قيمة الانحراف المعياري (0,91)، ولقد نال البعد المذكور شدة إجابة جيدة بلغت (82,73%). لقد اسهم السؤال (1) في تعزيز ادراك عينة الدراسة لهذا البعد حيث نص على تقديم المصارف المعلومات المطلوبة للجهات المستفيدة وقت الحاجة من خلال وسط حسابي موزون بلغ (4,25) بمستوى مرتفع جدا ، وانحراف معياري بلغ (0,82) وهذا يدل على قوة اتساق إجابات افراد العينة بخصوص هذا السؤال، علما ان شدة اجابتها كانت جيدة جدا(85%). اما السؤال (4) فقد حقق اقل وسط حسابي موزون بلغ (4,03) بمستوى مرتفع ، بانحراف معياري (0,96). يتطلب من المصارف الاهتمام بهذا الجانب، علما ان شدة إجابة الفقرة كانت جيدة جدا وبنسبة (80,67%).



جدول (13) تحليل استجابات افراد العينة للبعد الزمني (n=60)

ت	إدارة المديرية.... العبارة	الوسط الحسابي	شدة الإجابة %	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
١	يقدم المصرف المعلومات للجهات المستفيدة وقت الحاجة اليها	4.25	85.00	0.82	مرتفع جدا
٢	تهتم إدارة المصرف بعنصر الوقت في انجاز عمل المصرف والأنشطة الرقابية	4.10	82.00	0.99	مرتفع
٣	يمتلك المدير كافة المعلومات اللازمة للزبون لغرض الاطلاع على سيرته المالية	4.17	83.33	0.92	مرتفع
٤	يستخدم المصرف معلومات حديثة تسهل الوصول الى معلومات النظام بصورة مميزة	4.03	80.67	0.96	مرتفع
٥	وصول المعلومات للزبانن بسهولة في تقديم الخدمات الملانمة	4.13	82.67	0.87	مرتفع
	البعد الزمني	4.14	82.73	0.91	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة

١ - بعد المضمون

حقق بعد المضمون وسط حسابي موزون بلغ (4,01) بمستوى مرتفع. تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك ان مضمون المعلومات التي يوفرها النظام المطبق فيها يتسم بالدقة . ويلاحظ ان هناك اتفاق كبير لإجابات عينة الدراسة حول البعد اذ بلغت قيمة الانحراف المعياري (0,93)، ولقد نال البعد المذكور شدة إجابة جيدة جدا بلغت (80,27%). لقد اسهم السؤال (4) في تعزيز ادراك عينة الدراسة لهذا البعد حيث نص على اتسام المعلومات التي يقدمها المصرف بالوضوح التام من خلال وسط حسابي موزون بلغ (4,18) بمستوى مرتفع ، وانحراف معياري بلغ (0,87) وهذا يدل على قوة اتساق إجابات افراد العينة بخصوص هذا السؤال، علما ان شدة اجابتها كانت جيدة جدا (83,67%). اما السؤال (3) فقد حقق اقل وسط حسابي موزون بلغ (3,77) بمستوى مرتفع ، بانحراف معياري (0,98). يتطلب من المصارف الاهتمام بموضوع كون نظام المعلومات يربط كل أجزاء المصرف بحيث يمكن من خلال النتيجة النهائية ان يعرض صورة تامة عن نشاطات المصرف ومركزه التنافسي، علما ان شدة إجابة الفقرة كانت جيدة وبنسبة (75,33%).

جدول (14) تحليل استجابات افراد العينة لبعده المضمون (n=60)

ت	إدارة المديرية.... العبارة	الوسط الحسابي	شدة الإجابة %	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
١	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام معلومات المصرف للجهة التي يطلبها بالدقة	4.12	82.33	0.88	مرتفع
٢	يزود المصرف زبانه بمعلومات دقيقة عن النشاط المصرفي الذي يخصه في حاله احتياج الزبون لذلك	3.98	79.67	0.97	مرتفع
٣	يعكس نظام معلومات المصرف واقع الحال المصرفي بصورة كاملة	3.77	75.33	0.98	مرتفع



مرتفع	0.87	83.67	4.18	٤ تتسم معلومات المصرف بالوضوح التام
مرتفع	0.89	80.33	4.02	٥ تتعامل جهات متعددة مع مصرفنا على أساس ان المعلومات التي تقدم لهم هي معلومات واضحة ودقيقة تعكس الواقع الفعلي
مرتفع	0.93	80.27	4.01	بعد المضمون

المصدر: إعداد الباحثة

٢- البعد الشكلي

حقق البعد الشكلي وسط حسابي موزون بلغ (3,97) بمستوى مرتفع. تستدل الباحثة ان نظم المعلومات في المصارف عينة الدراسة تراعي الجانب الشكلي في عملية عرض المعلومات . ويلاحظ ان هناك اتفاق كبير لإجابات عينة الدراسة حول البعد اذ بلغت قيمة الانحراف المعياري (0,96)، ولقد نال البعد المذكور شدة إجابة جيدة بلغت (79,40%). لقد اسهم السؤال (1) في تعزيز ادراك عينة الدراسة لهذا البعد حيث نص على سهولة وصول منتسبي المصرف للمعلومات من خلال وسط حسابي موزون بلغ (4,17) بمستوى مرتفع ، وانحراف معياري بلغ (0,91) وهذا يدل على قوة اتساق إجابات افراد العينة بخصوص هذا السؤال، علما ان شدة الاجابة كانت جيدة جدا (83,33%). اما السؤال (2) فقد حقق اقل وسط حسابي موزون بلغ (3,85) بمستوى مرتفع ، بانحراف معياري (0,94). يتطلب من المصارف الاهتمام بموضوع تنويع التقارير التي يقدمها نظام المعلومات وحسب الحاجة، علما ان شدة إجابة السؤال كانت جيدة وبنسبة (77%).

جدول (15) تحليل استجابات افراد العينة للبعد الشكلي (n=60)

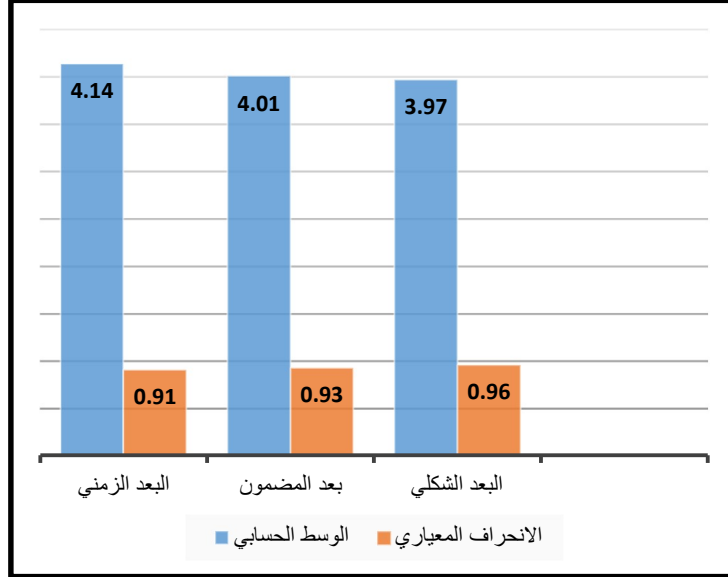
ت	إدارة المديرية....	العبارة	الوسط الحسابي	شدة الإجابة %	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
١	يمكن الوصول الى المعلومات التي يقدمها المصرف بسهولة	4.17	83.33	0.91	مرتفع	
٢	يقدم المصرف أنواعا مختلفة من التقارير تخدم المستفيدين بصورة دورية	3.85	77.00	0.94	مرتفع	
٣	يتم نشر المعلومات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والمتنوعة	3.87	77.33	1.00	مرتفع	
٤	يتم إيصال الخدمات المصرفية الى اكبر عدد من الزبائن وبأقل التكاليف عبر وسائل الاتصال الحديثة	3.95	79.00	1.05	مرتفع	
٥	تشتمل تقارير نظام المعلومات المصرفية على معلومات منتظمة ومرتبطة (جداول ، اشكال) تخدم الرقابة على العمل المصرفي	4.02	80.33	0.89	مرتفع	
	البعد الشكلي	3.97	79.40	0.96	مرتفع	
	نظم المعلومات	4.04	80.80	0.93		

المصدر: إعداد الباحثة

وبشكل عام حقق متغير نظم المعلومات وسطا حسابيا موزونا بلغ (4,04) بمستوى مرتفع ، بانحراف معياري (0,93) وهو ما يدل على انسجام إجابات افراد عينة الدراسة ، ولقد نال المتغير



شدة إجابة جيدة جدا بلغت (80,80%). ويبين الشكل أدناه مقارنة بين ابعاد المتغير (نظم المعلومات) من حيث توفرها واتساق إجابات افراد العينة . يتبين ان البعد الزمني نال المرتبة الأولى من حيث ادراك توافره من قبل عينة الدراسة ، يليه بالمرتبة الثانية بعد المضمون ، وأخيرا البعد الشكلي. وكان اتساق إجابات افراد العينة بنفس الترتيب ايضا



شكل (5) المقارنة بين ابعاد متغير نظم المعلومات

المصدر: اعداد الباحثة

ثانيا: - التحليل الوصفي لمتغير الوعي المصرفي

تم اجراء التحليل الوصفي لمتغير الوعي المصرفي بنفس الالية المستخدمة للتحليل الوصفي لمتغير نظم المعلومات وحسب الاتي ، وعلى النحو الاتي :

١- وعي الربحية

ان تحليل الجدول أدناه يبين أن بعد وعي الربحية حقق وسط حسابي موزون بلغ (3,80) بمستوى مرتفع . تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك الأهمية الكبيرة للاستثمارات في مجال تعزيز ربحيتها. كما يلاحظ ان تشتت اجابات عينة الدراسة حول البعد لم يكن كبيرا اذ بلغت قيمة الانحراف المعياري (0,94)، وهذا يدل فعليا على اتقافهم تقريبا حول الإجابة، ولقد نال البعد المذكور شدة إجابة جيدة بلغت (76,07%). لقد كانت اكثر الاسئلة اسهاما في تعزيز هذا البعد السؤال (5) الذي يقيس مساهمة برامج الوعي المصرفي في تحسين الخدمة، من خلال وسط حسابي موزون بلغ (4,05) بمستوى مرتفع، وانحراف معياري بلغ (0,79) وهذا يدل على اتساق إجابات افراد العينة بخصوص هذا السؤال، علما ان شدة الإجابة كانت جيدة جدا (81,00%). اما السؤال (2) فقد حقق اقل وسط حسابي موزون بلغ (3,63) بمستوى مرتفع ، بانحراف معياري

(0,97)، مما يتطلب من المصارف الاهتمام بموضوع اشراك منتسبيها بدورات تدريبية لتنمية الوعي المصرفي، علما ان شدة إجابة كانت جيدة وبنسبة (72,67%).

جدول (16) تحليل استجابات افراد العينة لبعدي وعي الربحية (n=60)

ت	العبرة إدارة المديرية.....	الوسط الحسابي	شدة الإجابة %	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
١	يملك المصرف برامج متخصصة لزيادة الوعي المصرفي بأهمية الربحية	3.67	73.33	0.97	مرتفع
٢	لدى المصرف دورات وبرامج خاصة بتنمية الوعي المصرفي بالربحية	3.63	72.67	0.97	مرتفع
٣	يقوم المصرف بنشر تقارير مالية لتوعية الزبائن مصرفياً	3.73	74.67	0.99	مرتفع
٤	يملك العاملون في المصرف المعرفة المصرفية بشقيها الضمني والصريح	3.93	78.67	0.90	مرتفع
٥	تسهم برامج الوعي المصرفي في تحسين الخدمة المقدمة للزبائن	4.05	81.00	0.79	مرتفع
	وعي الربحية	3.80	76.07	0.94	مرتفع

المصدر: إعداد الباحثة

٢- وعي توظيف الاموال

حقق بعد وعي توظيف الأموال وسط حسابي موزون بلغ (3,81) بمستوى مرتفع . تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك أهمية الوعي المصرفي في مجال توظيف الاموال. كما يلاحظ ان تشتت اجابات عينة الدراسة حول البعد كان قليلا اذ بلغت قيمة الانحراف المعياري (0,91)، وهذا يدل فعليا على اتفاقهم تقريبا حول الإجابة، ولقد نال البعد المذكور شدة إجابة جيدة بلغت (76,20%). لقد كانت اكثر الاسئلة اسهاما في تعزيز هذا البعد السؤال (1) الذي يقيس مساهمة برامج الوعي المصرفي في تحقيق افضل توظيف للأموال، من خلال وسط حسابي موزون بلغ (3,98) بمستوى مرتفع، وانحراف معياري بلغ (0,91) وهذا يدل على اتساق إجابات افراد العينة بخصوص هذا السؤال، علما ان شدة الإجابة كانت جيدة جدا (79,67%). اما السؤال (5) فقد حقق اقل وسط حسابي موزون بلغ (3,57) بمستوى مرتفع ، بانحراف معياري (0,95)، مما يتطلب من المصارف الاهتمام بتنوع خدماتها المصرفية، علما ان شدة إجابة كانت جيدة وبنسبة (71,33%).

جدول (17) تحليل استجابات افراد العينة لبعدي وعي توظيف الاموال (n=60)

ت	العبرة إدارة المديرية.....	الوسط الحسابي	شدة الإجابة %	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة
١	تحقق برامج التوعية المصرفية مجالات افضل لتوظيف الأموال	3.98	79.67	0.91	مرتفع
٢	يسهم الوعي المصرفي للزبائن بتنوع مجالات توظيف الأموال	3.83	76.67	0.91	مرتفع



مرتفع	0.87	77.67	3.88	٣ ان اهتمام المصرف بأنشطة وفعاليات مجتمعيه يزيد من الوعي المصرفي لدى المصرف بتوظيف الاموال
مرتفع	0.88	75.67	3.78	٤ ادراك أهمية المصارف لدورها في خدمة الزبائن يؤدي الى زيادة توظيف الأموال
مرتفع	0.95	71.33	3.57	٥ تنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف الى الزبائن تزيد من توظيف الأموال
مرتفع	0.91	76.20	3.81	وعي توظيف الاموال

المصدر: إعداد الباحثة

٣- وعي الرافعة المالية

حقق بعد وعي الرافعة المالية وسط حسابي موزون بلغ (3,91) بمستوى مرتفع . تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك توافر معلومات دقيقة تبين مقدار رافعتها المالية. كما يلاحظ ان تشتت اجابات عينة الدراسة حول البعد كان قليلا اذ بلغت قيمة الانحراف المعياري (0,83)، وهذا يدل فعليا على اتفاقهم تقريبا حول الإجابة، ولقد نال البعد المذكور شدة إجابة جيدة بلغت (78,27%). لقد كانت اكثر الاسئلة اسهاما في تعزيز هذا البعد السؤال (3) الذي يقيس تأثير الوعي المصرفي لدى الزبائن في هيكل التمويل لدى المصارف ، من خلال وسط حسابي موزون بلغ (4) بمستوى مرتفع، وانحراف معياري بلغ (0,82) وهذا يدل على اتساق إجابات افراد العينة بخصوص هذا السؤال، علما ان شدة الاجابة كانت جيدة جدا (80%). اما السؤال (2) فقد حقق اقل وسط حسابي موزون بلغ (3,85) بمستوى مرتفع ، بانحراف معياري (0,82)، مما يتطلب من المصارف الاهتمام ببناء هيكل تمويل مناسب، علما ان شدة إجابة كانت جيدة وبنسبة (77%).

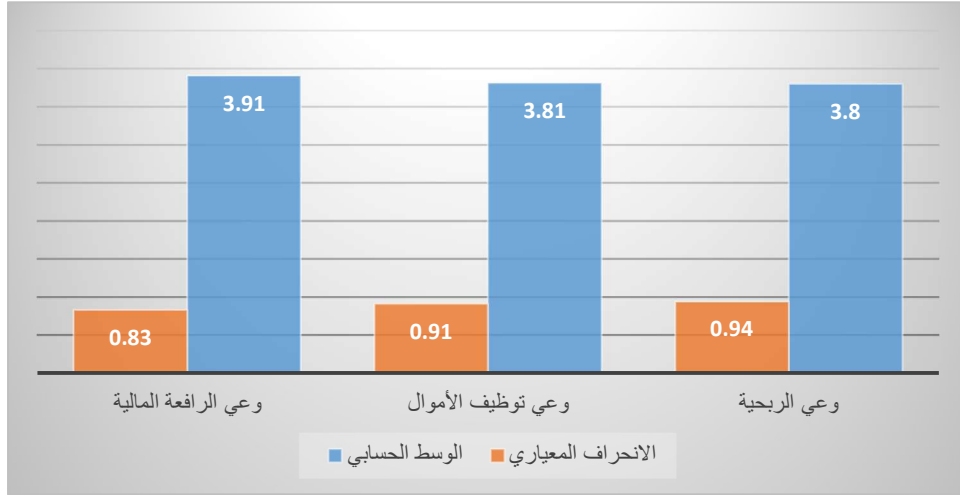
جدول (18) تحليل استجابات افراد العينة لبعد وعي الرافعة المالية (n=60)

ت	إدارة المديرية.....	العبارة	الوسط الحسابي	شدة الإجابة %	الانحراف المعياري	مستوى الإجابة
١	يحق زيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن زيادة في الرفع المالي للمصرف.	3.92	78.33	0.83	مرتفع	
٢	تدرك إدارة المصرف أهمية الوعي المصرفي في بناء الهيكل المالي للمصرف.	3.85	77.00	0.82	مرتفع	
٣	ان لزيادة الوعي المصرفي لدى الجمهور تأثيرا على هيكل التمويل لدى المصرف.	4.00	80.00	0.82	مرتفع	
٤	يلتزم المصرف بإعداد الهيكل المالي بناءً على خطط وبرامج التوعية المصرفية المعدة سابقا.	3.90	78.00	0.86	مرتفع	
٥	تقوم المصارف بعمل اختبارات لقياس مدى قدرة المصارف والآثار المترتبة على الاستمرارية عند استخدام الرافعة المالية للجهة طالبة الائتمان.	3.90	78.00	0.82	مرتفع	
	وعي الرافعة المالية	3.91	78.27	0.83	مرتفع	
	الوعي المصرفي	3.84	76.84	0.89	مرتفع	

المصدر: إعداد الباحثة



وبشكل عام حقق متغير الوعي المصرفي وسطا حسابيا موزونا بلغ (3,84) بانحراف معياري (0,89) وهو ما يدل على اتساق إجابات افراد عينة الدراسة ، ولقد نال المتغير شدة إجابة جيدة (76,84%). ويبين الشكل ادناه مقارنة بين ابعاد المتغير (الوعي المصرفي) من حيث توفرها واتساق إجابات افراد العينة . يتبين ان بعد وعي الرافعة المالية كان اعلى الابعاد من حيث ادراك توفره في المصارف عينة الدراسة ، يليه بالمرتبة الثانية بعد وعي توظيف الأموال ، وأخيرا بعد وعي الربحية . ولقد كان تسلسل اتساق الإجابات بنفس التسلسل السابق.



شكل (6) المقارنة بين ابعاد متغير الوعي المصرف

المصدر: اعداد الباحثة

المبحث الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

لغرض اختبار فرضية الارتباط ، تم استخدام معامل الارتباط (Pearson) ، كما استخدمت الباحثة معامل الانحدار المتعدد (Multiple regression) بطريقة (Stepwise) لغرض اختبار تأثير ابعاد المتغير المستقل في كل بعد من ابعاد المتغير التابع ، علما ان الطريقة المذكورة تحذف الابعاد التي يكون تأثيرها غير معنوي، وتبقى فقط الابعاد التي تتميز بالتأثير المعنوي في المتغير التابع. علما انه سيتم الحكم على قوة علاقة الارتباط حسب قاعدة (Cohen,1977:81)

١- علاقة ارتباط منخفضة القوة اذا تراوحت قيمتها بين (0,10-0,29).

٢- علاقة ارتباط متوسطة القوة اذا تراوحت قيمتها بين (0,30-0,49).

٣- علاقة ارتباط قوية اذا تراوحت قيمتها بين (0,50-1).

أولاً : اختبار الفرضية الرئيسية الاولى: وتنص على انه :

(H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات والوعي المصرفي .

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات والوعي المصرفي.

، وقد تفرعت منها اربعة فرضيات فرعية وكما يلي:-

١- (H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الزمني والوعي المصرفي بأبعاده

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الزمني والوعي المصرفي بأبعاده.

وبين الجدول (19) ادناه نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى

جدول (19) اختبار فرضية الارتباط الفرعية الأولى

المتغير التابع المتغير المستقل	وعي الربحية	وعي توظيف الأموال	وعي الرافعة المالية	الوعي المصرفي
البعد الزمني	**0,574	**0,576	**0,705	**0,669

**معنوي عند مستوى 1%

المصدر: اعداد الباحثة

يتبين من الجدول أعلاه ان جميع علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (البعد الزمني) ، والمتغير التابع (الوعي المصرفي) بأبعاده كافة، كانت قوية وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، مما يعني انه في حال اهتمام المصارف عينة الدراسة بنظم المعلومات فيها سيؤدي ذلك الى تعزيز الوعي المصرفي فيها من خلال تعزيز سرعة توفير المعلومات. علما ان اكبر علاقة بين البعد الزمني ووعي الرافعة المالية بمعامل ارتباط (0,705) ، اما اقل علاقة فقد كانت بين البعد الزمني ووعي الربحية بمعامل ارتباط (0,574) . اما قيمة علاقة الارتباط بين البعد الزمني والوعي المصرفي فقد بلغت (0,669) وهي علاقة قوية. مما تقدم تستدل الباحثة على رفض فرضية العدم بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الزمني والوعي المصرفي بأبعاده).



٢- (H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المضمون والوعي المصرفي بأبعاده

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المضمون والوعي المصرفي بأبعاده.
وبيين الجدول (20) ادناه نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثانية

جدول (20) اختبار فرضية الارتباط الفرعية الثانية

المتغير التابع المتغير المستقل	وعي الربحية	وعي توظيف الأموال	وعي الرافعة المالية	الوعي المصرفي
بعد المضمون	**0,713	**0,647	**0,711	**0,747

**معنوي عند مستوى 1%

المصدر: اعداد الباحثة

يتبين من الجدول أعلاه ان جميع علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (بعد المضمون) ، والمتغير التابع (الوعي المصرفي) بأبعاده كافة، كانت قوية وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، مما يعني انه في حال اهتمام المصارف عينة الدراسة بنظم المعلومات فيها سيؤدي ذلك الى تعزيز الوعي المصرفي فيها من خلال تعزيز مضمون المعلومات المتاحة. علما ان اكبر علاقة بين بعد المضمون ووعي الربحية بمعامل ارتباط (0,713) ، اما اقل علاقة فقد كانت بين بعد المضمون ووعي توظيف الاموال بمعامل ارتباط (0,647) . اما قيمة علاقة الارتباط بين بعد المضمون والوعي المصرفي فقد بلغت (0,747) وهي علاقة قوية. مما تقدم تستدل الباحثة على رفض فرضية العدم بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المضمون والوعي المصرفي بأبعاده).

٣- (H0) لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الشكلي والوعي المصرفي بأبعاده

(H1) توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الشكلي والوعي المصرفي بأبعاده.
وبيين الجدول (21) ادناه نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

جدول (21) اختبار فرضية الارتباط الفرعية الثالثة

المتغير التابع المتغير المستقل	وعي الربحية	وعي توظيف الأموال	وعي الرافعة المالية	الوعي المصرفي
البعد الشكلي	**0,956	**0,687	**0,677	**0,742

**معنوي عند مستوى 1%

المصدر: اعداد الباحثة



يتبين من الجدول أعلاه ان جميع علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (البعد الشكلي) ، والمتغير التابع (الوعي المصرفي) بأبعاده كافة، كانت قوية وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، مما يعني انه في حال اهتمام المصارف عينة الدراسة بنظم المعلومات فيها سيؤدي ذلك الى تعزيز الوعي المصرفي فيها من خلال تعزيز الاشكال الحديثة والواضح لعرض المعلومات. علما ان اكبر علاقة بين البعد الشكلي ووعي الربحية بمعامل ارتباط (0,695) ، اما اقل علاقة فقد كانت بين البعد الشكلي ووعي الرافعة المالية بمعامل ارتباط (0,677) . اما قيمة علاقة الارتباط بين البعد الشكلي والوعي المصرفي فقد بلغت (0,742) وهي علاقة قوية. مما تقدم تستدل الباحثة على رفض فرضية العدم بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين البعد الشكلي والوعي المصرفي بأبعاده).

بعد ان تم اختبار الفرضيات الفرعية قررت الباحثة اختبار الفرضية الرئيسية الأولى وكما في الجدول ادناه

جدول(22) اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المتغير التابع	وعي الربحية	وعي توظيف الأموال	وعي الرافعة المالية	الوعي المصرفي
نظم المعلومات	**0,712	**0,687	**0,752	**0,667

**معنوي عند مستوى 1%

المصدر: اعداد الباحثة

يتبين من الجدول أعلاه ان جميع علاقات الارتباط بين المتغير المستقل (نظم المعلومات) ، والمتغير التابع (الوعي المصرفي) بأبعاده كافة، كانت قوية وموجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، مما يعني انه في حال اهتمام المصارف عينة الدراسة بتعزيز نظم المعلومات فيها سيؤدي الى تعزيز الوعي المصرفي بنفس الاتجاه. علما ان اكبر علاقة بين نظم المعلومات ووعي الرافعة المالية بمعامل ارتباط (0,752) ، اما اقل علاقة فقد كانت بين نظام المعلومات ووعي توظيف الاموال بمعامل ارتباط (0,687) . اما قيمة علاقة الارتباط بين نظم المعلومات والوعي المصرفي فقد بلغت (0,776). مما تقدم تستدل الباحثة على رفض فرضية العدم بمعنى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين نظم المعلومات والوعي المصرفي بأبعاده).

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: وتنص على انه :

(H0) لا تؤثر ابعاد نظم المعلومات بصورة معنوية في الوعي المصرفي .

(H1) تؤثر ابعاد نظم المعلومات بصورة معنوية في الوعي المصرفي.

وقد تفرعت منها ثلاث فرضيات فرعية وكما يلي- :

1- (H0) لا تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الربحية.



(H1) تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الربحية

ويبين الجدول ادناه اختبار الفرضية الفرعية الاولى المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية

جدول (23) اختبار الفرضية الفرعية الاولى للفرضية الرئيسية الثانية

قيمة R^2	قيمة F المحسوبة لانموذج الانحدار ومستوى معنويتها	قيمة t المحسوبة لمعامل الانحدار ومستوى معنويتها	وعي الربحية		المتغير المعتمد المتغير المستقل
			β	α	
0,55	35	**2.928	0.443	0,714	بعد المضمون
		*2.321	0.330		البعد الشكلي

**معنوي بمستوى 1%.

*معنوي بمستوى 5%.

المصدر: اعداد الباحثة

يتبين من الجدول أعلاه انه تم حذف البعد الزمني من التحليل وذلك لعدم معنويته ، الامر الذي أدى الى استقرار التحليل على الاتي :

١- ان بعد المضمون يؤثر بصورة إيجابية في تحقيق وعي الربحية في المصارف عينة الدراسة بمقدار (0,443) اذا تغير بمقدار وحدة واحدة، علما ان هذا التأثير معنوي عند مستوى (1%)، لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (2,928) وهي معنوية عند المستوى المذكور.

٢- ان البعد الشكلي يؤثر بصورة إيجابية في تحقيق وعي الربحية في المصارف عينة الدراسة بمقدار (0,330) اذا تغيرت بمقدار وحدة واحدة، علما ان هذا التأثير معنوي عند مستوى (5%)، لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (2,321) وهي معنوية عند المستوى المذكور.

٣- اما قيمة (f) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار فقد بلغت (35) وهي معنوية عند مستوى (1%).

٤- علما ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0,55) ما يعني ان بعد المضمون والبعد الشكلي يفسران ما نسبته (55%) من التغيرات التي تطرأ في الوعي المصرفي ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج. تدل النتائج اعلاه على رفض فرضية العدم بمعنى (تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الربحية) وبنسبة 67%. تستدل الباحثة انه اذا ارادت المصارف تعزيز الوعي بربحيتها لا بد لها من الاهتمام بكل من بعد المضمون والبعد الشكلي من ابعاد نظم المعلومات.

٢- (H0) لا تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي توظيف الاموال.

(H1) تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي توظيف الاموال.

ويبين الجدول ادناه اختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية



جدول (24) اختبار الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الثانية

قيمة R2	قيمة F المحسوبة لانموذج الانحدار ومستوى معنويتها	قيمة t المحسوبة لمعامل الانحدار ومستوى معنويتها	وعي توظيف الاموال		المتغير المعتمد المتغير المستقل البعد الشكلي
			β	α	
0,47	52	**7,20	0,60	1,55	

**معنوي بمستوى 1%.

المصدر: اعداد الباحثة

يتبين من الجدول أعلاه انه تم حذف البعد الزمني وبعد المضمون من التحليل وذلك لعدم معنويتها ، الامر الذي أدى الى استقرار التحليل على الاتي :

١- ان البعد الشكلي يؤثر بصورة إيجابية في تحقيق وعي توظيف الأموال في المصارف عينة الدراسة، بمقدار (0,60) اذا تغير بمقدار وحدة واحدة، علما ان هذا التأثير معنوي عند مستوى (1%)، لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (7.20) وهي معنوية عند المستوى المذكور.

٢- اما قيمة (f) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار فقد بلغت (52) وهي معنوية عند مستوى (1%).

٣- علما ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0,47) ما يعني ان البعد الشكلي يفسر ما نسبته (47%) من التغيرات التي تطرأ في وعي توظيف الاموال ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج. تدل النتائج اعلاه على رفض فرضية العدم بمعنى (تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي توظيف الاموال) وبنسبة 33%. تستدل الباحثة انه اذا ارادت المصارف ان من وعي توظيف الأموال لابد ان تعزز من البعد الشكلي لنظم المعلومات.

٣- (H0) لا تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الرافعة المالية.

(H1) تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الرافعة المالية.

ويبين الجدول ادناه اختبار الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية

جدول (25) اختبار الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الثانية

قيمة R2	قيمة F المحسوبة لانموذج الانحدار ومستوى معنويتها	قيمة t المحسوبة لمعامل الانحدار ومستوى معنويتها	وعي الرافعة المالية		المتغير المعتمد المتغير المستقل البعد الزمني بعد المضمون
			β	α	
0,55	35	2.67*	0,41	0,67	البعد الزمني
		2.45*	0,36		بعد المضمون

*معنوي بمستوى 5%.

المصدر: اعداد الباحثة



يتبين من الجدول أعلاه انه تم حذف البعد الشكلي من التحليل وذلك لعدم معنويته ، الامر الذي أدى الى استقرار التحليل على الاتي :

- ١- ان البعد الزمني يؤثر بصورة إيجابية في تحقيق وعي الرافعة المالية ، اذ يؤثر بمقدار (0,41) اذا تغير بمقدار وحدة واحدة، علما ان هذا التأثير معنوي عند مستوى (5%)، لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (2,67) وهي معنوية عند المستوى المذكور.
- ٢- ان بعد المضمون يؤثر بصورة إيجابية في تحقيق وعي الرافعة المالية، اذ يؤثر بمقدار (0.36) اذا تغير بمقدار وحدة واحدة، علما ان هذا التأثير معنوي عند مستوى (5%)، لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (2,45) وهي معنوية عند المستوى المذكور.
- ٣- اما قيمة (f) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار فقد بلغت (35) وهي معنوية عند مستوى (1%).
- ٤- علما ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0,55) ما يعني ان البعد الزمني وبعد المضمون تفسران ما نسبته (55%) من التغيرات التي تطرأ في وعي الرافعة المالية، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج. تدل النتائج اعلاه على رفض فرضية العدم بمعنى (تؤثر ابعاد نظم المعلومات في وعي الرافعة المالية) وبنسبة 67%. تستدل الباحثة اهم بعدين يمكن للمصارف ان تعول عليهما في مجال تحقيق وعي الرافعة المالية هما البعد الزمني وبعد المضمون.

بعد ان اختبرت الباحثة تأثير ابعاد نظم المعلومات مجتمعة في كل بعد من ابعاد الوعي المصرفي ، قررت الباحثة اختبار تأثير تلك الابعاد في الوعي المصرفي وكما في الجدول ادناه:

جدول (26) اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

قيمة R2	قيمة F المحسوبة لانموذج الانحدار ومستوى معنويتها	قيمة t المحسوبة لمعامل الانحدار ومستوى معنويتها	الوعي المصرفي		المتغير المعتمد المتغير المستقل
			β	α	
0,61	**45	3.10**	0.39	0,94	بعد المضمون
		2.90**	0.34		البعد الشكلي

**معنوي بمستوى 1%.

المصدر: اعداد الباحثة


يتبين من الجدول أعلاه انه تم حذف البعد الزمني من التحليل وذلك لعدم معنويته ، الامر الذي أدى الى استقرار التحليل على الاتي :

- ١- ان بعد المضمون يؤثر بصورة إيجابية في تحقيق الوعي المصرفي في المصارف عينة الدراسة بمقدار (0,39) اذا تغير بمقدار وحدة واحدة، علما ان هذا التأثير معنوي عند



- مستوى (1%)، لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (3,10) وهي معنوية عند المستوى المذكور.
- ٢- ان البعد الشكلي يؤثر بصورة ايجابية في تحقيق الوعي المصرفي في المصارف عينة الدراسة بمقدار (0,247) اذا تغير بمقدار وحدة واحدة، علما ان هذا التأثير معنوي عند مستوى (1%)، لان قيمة (t) المحسوبة بلغت (2,90) وهي معنوية عند المستوى المذكور.
- ٣- اما قيمة (f) المحسوبة والتي تقيس معنوية انموذج الانحدار فقد بلغت (45) وهي معنوية عند مستوى (1%).
- ٤- علما ان قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت (0,61) ما يعني ان بعد المضمون والبعد الشكلي يفسران ما نسبته (61%) من التغيرات التي تطرأ في الوعي المصرفي ، اما النسبة المتبقية فتعود لعوامل أخرى غير داخلية في النموذج. تدل النتائج اعلاه على رفض فرضية العدم بمعنى (تؤثر ابعاد نظم المعلومات في تحقيق الوعي المصرفي). يستدل الباحثة ان اهم بعدين مؤثرين في مجال تحقيق الوعي المصرفي للمصارف عينة الدراسة هما بعد المضمون والبعد الشكلي .



A decorative border with a repeating floral and scrollwork pattern surrounds the text.

الفصل الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

المبحث الأول : الاستنتاجات
المبحث الثاني : التوصيات

المبحث الأول : الاستنتاجات

على ضوء ما تقدمت به الدراسة الميدانية للموضوع ، تمكنت الباحثة من الخروج بالاستنتاجات الآتية :

أولاً: الاستنتاجات العامة :

- ١- عدم تبني المصارف ادوات إيداع جديدة بمعدل فائدة جيدة لتوفير الأموال للمستثمرين الراغبين في الاستثمار الصديق للبيئة المصرفية وبالتالي جذب الزبون او الاحتفاظ به.
- ٢- اذا ارادت المصارف تعزيز الوعي المصرفي بربحيته لابد لها من الاهتمام بكل من بُعد المضمون والبُعد الشكلي من ابعاد نظم المعلومات .
- ٣- ان المصارف من وعي توظيف أموالها لابد ان تعزز من البُعد الشكلي لنظم المعلومات .
- ٤- اهم بعدين يمكن للمصارف ان تعول عليها في مجال تحقيق وعي الرافعة المالية هما: بعد المضمون ، البُعد الشكلي.
- ٥- ان اهم بعدين مؤثرين في مجال تحقيق الوعي المصرفي للمصارف عينة الدراسة هما بُعد المضمون ، البعد الشكلي .

ثانياً : الاستنتاجات الخاصة بالجانب النظري :

- ١- حقق البعد الزمني وسط حسابي موزون بلغ (4,14) بمستوى مرتفع ، وبهذا تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك أهمية البعد الزمني الذي توفره نظم المعلومات المتاحة فيها .
- ٢- حقق بُعد المضمون وسط حسابي موزون بلغ (4,01) بمستوى مرتفع ، وبهذا تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك ان مضمون المعلومات التي يوفرها النظام المطبق فيها يتسم بالدقة .
- ٣- حقق البعد الشكلي وسط حسابي موزون بلغ (3,97) بمستوى مرتفع ، وبهذا تستدل الباحثة ان نظم المعلومات في المصارف عينة الدراسة تراعي الجانب الشكلي في عملية عرض المعلومات .
- ٤- ان بُعد وعي الربحية حقق وسط حسابي موزون بلغ (3,80) بمستوى مرتفع ، وبهذا تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك الأهمية الكبيرة للاستثمارات في مجال تعزيز ربحيتها .
- ٥- حقق بعد وعي توظيف الأموال وسط حسابي موزون بلغ (3,81) بمستوى مرتفع ، وبهذا تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك أهمية الوعي المصرفي في مجال توظيف الأموال .
- ٦- حقق بعد وعي الرافعة المالية وسط حسابي موزون بلغ (3,91) بمستوى مرتفع ، وبهذا تستدل الباحثة ان المصارف عينة الدراسة تدرك توافر معلومات دقيقة تبين مقدار رافعته المالية .



المبحث الثاني : التوصيات

استناداً الى ما توصلت اليه من الاستنتاجات يمكن ان نضع عدداً من التوصيات التي قد تفيد في تطوير مستوى نظم المعلومات وتعزيز تحقيق الوعي المصرفي في المصارف المبحوثة ومجتمع البحث ، والتي من الممكن ان تفيد مدراء المصارف وتساهم في علاج بعض النقائص الموجودة والتي منها ما يلي :

- ١- من المهم تطوير مكونات نظم المعلومات وفقاً للنظم المستحدثة والتكنولوجيا الحديثة وأعادته النظر فيها لاكتشاف نقاط الضعف والعمل على معالجتها .
- ٢- الاهتمام بمدخلات النظام " البيانات " من حيث نوعيتها وملائمتها وتلافي الأخطاء خلال عملية ادخال البيانات وذلك لان جودة المعلومات ومدى دقتها تعتمد على البيانات المدخلة للنظام .
- ٣- التركيز على الموظفين العاملين في نظام المعلومات وذلك لتحقيق فاعليتها وتطوير برامجها بحيث تتلاءم مع طبيعة العمل ودقته .
- ٤- ضرورة استخدام المصارف أنظمة المعلومات الحديثة التي تسهل الوصول الى معلومات النظام بصورة مميزة في تقديم الخدمات الملائمة .
- ٥- يجب ان يمتلك المصرف برامج متخصصة لزيادة الوعي لدى الزبائن بالإضافة الى إقامة دورات تدريبية وبرامج خاصة بتنمية الوعي المصرفي بكافة ابعاده (وعي الربحية ، وعي توظيف الأموال ، وعي الرافعة المالية) .
- ٦- تحسين الخدمات التي يتم تقديمها للزبائن وبالتالي تزيد من الوعي المصرفي لدى الزبائن وزيادة ربحية المصرف بجذب اكبر عدد من الزبائن .
- ٧- تنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف الى الزبائن ، بالإضافة الى اهتمام المصرف بتنوع أنشطة والفعاليات المجتمعية .
- ٨- يجب على المصرف ان يقوم بأعداد الهيكل المالي بناءً على الخطط والبرامج التوعوية المصرفية المعدة مسبقاً .
- ٩- زيادة ثقة الافراد بالمصارف بشكل عام يعد عامل مهم من عوامل الجذب المصرفي وزيادة الوعي لدى الافراد تجاه الخدمات التي يقدمها المصرف .
- ١٠- التخفيف من الإجراءات في العمليات المصرفية التي يقدمها المصرف من فتح حسابات او منح تسهيلات ائتمانية ، اذ انها تكون محاولة جدية بالنسبة للمصارف في جذب الزبائن وبالتالي زيادة الوعي المصرفي
- ١١- دراسة المزيج الخدمي للمصرف ، الإدارة بالمعلومات التي تساعدها في تخطيط الاستراتيجية التسويقية المناسبة لكل خط من خطوط الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف .



A decorative border with intricate floral and scrollwork patterns surrounds the central text.

قائمة المراجع والمصادر

المراجع والمصادر

اولاً : المراجع
القران الكريم

ثانيا : المصادر العربية
أ- الكتب

- ١- أبو حامد رضا ، قدوري فائق ، (2005) ، إدارة المصارف ، دار ابن الاثير للطباعة والنشر ، العراق .
- ٢- البكري سونيا محمد ، إبراهيم سلطان ، (2001) ، نظم المعلومات الإدارية – مدخل النظم ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية – مصر .
- ٣- حفناوي محمد يوسف ، (2001) ، نظم المعلومات المحاسبية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن .
- ٤- الحميدي نجم عبد الله ، العبيد عبد الرحمان الأحمد ، السامرائي سلوى امين ، (2004) ، نظم المعلومات الإدارية – مدخل معاصر ، الطبعة الاولى ، عمان – الأردن.
- ٥- السالمي علي ، (2002) ، الإدارة بالمعرفة ، دار قباء للطباعة والنشر ، القاهرة – مصر .
- ٦- السامرائي ايمان فاضل ، الزغبى هيثم محمد ، (2004) ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن .
- ٧- سعيد ، لفته عبد السلام ، (2013) ، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي ، الطبعة الأولى ،
- ٨- شرابي فؤاد ، (2008) ، نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن .
- ٩- الصباغ عماد ، (2000) ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها ، الطبعة الأولى – الإصدار الأول ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن .
- ١٠- الصرن رعد حسن ، (2007) ، عولمة جودة الخدمات المصرفية ، دار الوراق للنشر ، عمان – الأردن .
- ١١- الصيرفي محمد ، (2005) ، نظم المعلومات الإدارية ، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية – مصر .
- ١٢- الصيرفي محمد ، (2016) ، إدارة البنوك ، الطبعة الأولى ، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية – مصر .
- ١٣- الطائي محمد عبد الحسين ، (2000) ، نظام المعلومات الإدارية ، الطبعة الثانية ، دار الكتب للطباعة والنشر ، العراق .
- ١٤- الطائي محمد عبد الحسين ال فرج ، (2005) ، المدخل الى نظم المعلومات الإدارية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن .
- ١٥- العامري ، محمد علي إبراهيم ، (2013) الإدارة المالية الحديثة ، الطبعة الأولى
- ١٦- العمري مازن ، (2011) ، الوعي المصرفي مسؤولية من؟؟ ، مطبعة الرأي ، عمان – الأردن .
- ١٧- قاسم ، عبد الرزاق محمد ، (2004) ، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن .



- ١٨- قنديل عامر إبراهيم ، الجنابي علاء الدين عبد القادر ، (2005) ، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الاولى ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- ١٩- قنديل عامر إبراهيم ، الجنابي علاء الدين عبد القادر ، (2008) ، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، الطبعة الثانية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- ٢٠- الكردي منال محمد ، (1998) ، نظم المعلومات الإدارية ، دار الجامعية للتوزيع والنشر ، الإسكندرية - مصر .
- ٢١- الكيلاني عثمان ، (2003) ، مدخل الى نظم المعلومات الإدارية ، دار المناهج ، عمان - الأردن .
- ٢٢- مبارك صلاح الدين عبد المنعم ، (2001) اقتصاديات نظم المعلومات ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، جامعة الإسكندرية .
- ٢٣- النجار فايز جمعة ، (2010) ، نظم المعلومات الإدارية - منظور اداري ، الطبعة الثانية ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .
- ٢٤- نجم عبد الله الحميدي وعبد الرحمان الأحمد العبيد وسلوى امين السامرائي ، (2009) ، نظم المعلومات الإدارية - مدخل معاصر ، الطبعة الثانية ، عمان - الأردن .
- ٢٥- ياسين غالب ، (2009) ، اساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان - الأردن .

ب- الرسائل والاطاريح

- ١- إبراهيم وهيب إبراهيم ، (2016) ، دور استخدام نظم المعلومات الإدارية على تعزيز مبادئ الحكم الرشيد في القطاع العام ، بحث ماجستير مقدم الى جامعة القدس ، فلسطين .
- ٢- البكري ، ثامر (2001) ، التشغيل الذاتي للمعلومات في تسويق الخدمة المصرفية وإمكانية التطبيق في المصارف العراقية
- ٣- بوليفة صفاء ، (2012) ، دور نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية - جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة .
- ٤- الحداد ، سليم عمر ، (2013) ، دور الجهاز المصرفي في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء ، رسالة ماجستير
- ٥- الحلو سناء حسن ، (2017) ، تأثير الوعي واخلاقيات العمل في الأداء المصرفي ، أطروحة غير منشورة
- ٦- الدليمي ، مديحة عباس خلف ، (2007) ، دور نظام المعلومات التسويقية في القرارات الشرائية لمنظمات الاعمال ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الإدارة والاقتصاد - جامعة بغداد .
- ٧- دولوم رزيفة ، بحري نادية ، (2017) ، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية رسالة ماجستير ، جامعة محمد بوضياف - المسيلة .
- ٨- الزغبي حسن علي ، (2014) ، خصائص نظم المعلومات واثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي ، رسالة ماجستير ، جامعة عمان العربية ، الأردن .
- ٩- زقاد هجيرة ، (2013) ، إدارة علاقات الزبون في المجال البنكي ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية - جامعة القسنطينة ، الجزائر .



- ١٠- سالم ومغشيين ، (2013) ، دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية ، رسالة ماجستير
- ١١- عماد احمد اسماعيل ، (2011) ، خصائص نظم المعلومات واثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الادارتين العليا والوسطى ، مذكرة ماجستير ، جامعة غزة ، فلسطين .
- ١٢- غسان ساكت ، (2020) ، مفهوم الإدارة الدولية وتصنيف الشركات – نظم المعلومات المصرفية ، جامعة حلب ، سوريا .
- ١٣- فاطمة عباس احمد ، (2019) ، الوعي المصرفي وتأثيره في تحقيق الصيرفة المستدامة ، بحث دبلوم عالي ، جامعة كربلاء .
- ١٤- لمى فيصل اسبر ، (2009) ، مدخل مقترح لرفع الكفاءة والفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة ، اطروحة لنيل شهادة الماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية – جامعة تشرين ، اللاذقية .
- ١٥- مصطفى محمد صديق مصطفى الدباغ ، (2007) ، تأثير نظم المعلومات المصرفية ومقومات نظام الرقابة الداخلية ، رسالة دكتوراه .
- ١٦- نجم ، رفاة عدنان ، (2009) ، العوامل المؤثرة في الطلب على الخدمة المصرفية ، رسالة ماجستير ، جامعة الموصل .
- ١٧- هارون ، علي حامد ، (2017) ، دور العلاقة العامة في نشر الوعي المصرفي

ت- البحوث والمجلات

- ١- الأشقر فراس ، (2018) ، مقدمة التسويق المصرفي ، كلية الاقتصاد ، جامعة حماة .
- ٢- التوني شريهان مصطفى ، (2021) ، اثر الوعي المصرفي لدى البنوك الحكومية في تحقيق الصيرفة المستدامة ، مجلة البحوث المالية التجارية ، المجلد (22) ، العدد 4.
- ٣- دليل حماية العملاء الكويت الصادر عن بنك الكويت المركزي ، عام (2015)
- ٤- دليل حماية المستهلك العراقي الصادر عن البنك المركزي ، عام (2016) ، مجلة جامعة تكريت للحقوق والنشر (5) ، المجلد (5) ، الجزء 2 ، العدد 3 .
- ٥- شيماء فوزي احمد ، (2021) ، التوعية المصرفية ضمانه لحماية الجمهور في التعامل المصرفي ، مجلة جامعة تكريت للحقوق السنه (5) المجلد 5 الجزء الثاني ، العدد 3 .
- ٦- طه ، طارق ، (2000) ، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية ، الحرمين للكمبيوتر ، الازارطة – الإسكندرية .
- ٧- عبد الطيف مصطفى ، (2006) ، دور البنوك في تمويل النشاط الاقتصادي ، مجلة الباحث ، جامعة ورقلة ، العدد 4 .
- ٨- علي حامد هارون ، (2016) ، دور العلاقات العامة في نشر الوعي المصرفي ، دراسة وصفية تحليلية على مصرف الجمهورية ، مجلة كلية القانون والاعلام ، جامعة مصراته ، العدد 3 .
- ٩- لفته عبد السلام سعيد ، سناء حسن حلو ، (2018) ، دور الوعي المصرفي في جودة الخدمة المصرفية بمنظور مالي ، بحث منشور في مجلة الإدارة والاقتصاد ، كلية الإدارة والاقتصاد – جامعة بغداد ، العدد 114 .
- ١٠- المحاولي و عصام (2005) ، دراسة تطويرية وتنشيط العمل المصرفي ، بحث منشور في موقع www.iasj.net
- ١١- محمد ، مجيب حسن ، (2017) ، الوعي المصرفي واثره على تطوير الخدمات ، دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية ، العدد 2 .



A- Foreign Books:

- 1- Britannica ، Vladimir ، Zwass (2016) " Information System .
- 2- Hevner ،March ،Park ، Ram ، (2004) " Design Science information Systems Research " MIS Quarterly .
- 3- Piccoli، Gabriele، Pigni، Federico (2018) "Information Systems for managers : with cases ، Edition 4 .ed prospect press .
- 4- Stephanie Faris 2019 " Common problems in management information systems .

B- Research and Periodicals :

- 1- " Information Technology VS Information Systems : What's the Difference ? City of Seattle (2020). Retrieved 2021.11.13
- 2- Alter (2013) " Work System Theory : Overview of core concepts, Extensions and challenges for the future " . Journal of the Association for Information Systems .
- 3- Bacon، James ; Fitzgerald (2001) " A systemic framework for the field of information systems " ACM SIGMIS Data base: for Advances in information systems .
- 4- Bashir Mohamed sharif ، 2013 " Analysis of customer satisfaction with the Islamic banking sector case of brunei Darussalam ، Asian journal of business and management sciences Vol.2 ، No.10 .
- 5- Beynon- Davies (2009) "Business information systems . Palgrave ، Basing .
- 6- Charles ، Shoderbek and other " Management systems " Business publication Dallas ، 1980.
- 7- D'Atria. ، Demsrcom ، Casalinon (2008) " Interdisciplinary . Aspects of information systems studies " ، physcia – verlag ، springer ، Germany ، PP.1
- 8- Difference Between Data and information by guru 99 edited 2021.8.27
- 9- Difference Between Data and information by Jus 2021.
- 10- Jessup ، Leonard M. ; Josephs . Valacich (2008) " Information Systems Today (3rd ed) pearson publishing Glossary .
- 11- Krasnikov ، Alexander ، Jayachandran ، satish and V. kumar " The impact of customer relation ship" . management



implementation on cost and profit efficiencies : evidence from the V.S. commercial banking industry journal of marketing Nov.2009

- 12- Luciano florid , information was originally published in English 2010.
- 13- Maryse Salles Strategies des PME et . in teligence economies method d'analyse besoin , edition Economic , Paris 2006 .
- 14- Partner saki , summary of financial ration , SSRNEIE ctroinc , journal , Feb. 2008.
- 15- Rajola, F. 2013 , " Customer Relationship management in the financial industry : Organizational processes and technology innovation " 2nd edition , springer , Berlin .
- 16- Sini , Yvonne , Geoff bick and loon at Abdulla , consumer Awareness and usage of islam bank products in south Africa , SAMSN.14 (2011) NO.3
- 17- Walton , R.E. 1989 , up and running : Integrating Information Technology and the organization , Boston(Mass) . Harvard Business School press.
- 18- What do you understand by information ? What are the characteristics of information computer notes 2021.
- 19- What's Big Data – Characteristics , types benefits and examples " Up grad retrieved Edited 2021.8.27
- 20- Sekrana,Uma (2003)."Research methods for business, A skill building approach",4th ed. John Wiley & Sons, Inc.
- 21- Nakapan, W. & Radsiri, S. (2012) " Visual training in virtual world: A comparative study between traditional learning versus learning in a virtual world ": Proceedings of the 17th International Conference on Computer-Aided Architectural Design Research in Asia, Pp.569-578.
- 22- Cohen, J.,(1977)," Statistical power analysis for the behavioral sciences", New York: Academic Press, P79-81.



الملاحق

ملحق (1) أسماء السادة المحكمين لأداة القياس
ملحق (2) استمارة الاستبانة

ملحق (1) : اسماء السادة المحكّمين لأداة القياس

الجامعة	الكلية	الاسم	الدرجة العلمية	ت
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	احمد كاظم بريس	أ.م.د	1
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	امير علي الموسوي	أ.م.د	2
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	حامد محسن جداح	أ.م.د	3
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	حيدر عباس الجنابي	أ.م.د	4
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	عادل عباس الجنابي	أ.م.د	5
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	عبد الحسين جاسم الاسدي	أ.م.د	6
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	علي احمد فارس	أ.م.د	7
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	كمال كاظم جواد	أ.م.د	8
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	محمد حسين كاظم	أ.م.د	9
جامعة كربلاء	كلية الإدارة والاقتصاد	نغم دايخ عبد علي	أ.م.د	10



وزارة التعليم العالي والبحث

العلمي

جامعة كربلاء / كلية الإدارة

والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية

م/ استبيان آراء السادة المحكمين

المحترم.....

تمثل استمارة الاستبيان التي بين أيديكم ، مقياساً لمتغيرات الدراسة الموسومة ب " دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي " ، بحث ميداني لآراء عينة من المدراء في المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة ، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي في العلوم المالية والمصرفية ، ونظراً لما تتميزون به من خبرة ومعرفة في مجال تخصصكم فأن الباحث يود الإفادة من آرائكم حول الأبعاد والفقرات الواردة في الاستبانة ليتسنى تعديلها وفق ما ترونه مناسباً مع مراعاة الآتي :-

١. هل أن الفقرات تقيس متغيرات الدراسة الأساسية ؟
٢. مدى وضوح كل فقرة مندرجة تحت كل بعد وقياس الغرض الذي وضعت من أجله ؟
٣. مدى انتماء كل فقرة لكل بعد ؟
٤. مدى إمكانية إضافة فقرات أخرى إلى الأبعاد المحددة أو استبعاد الفقرات غير المناسبة ؟

شاكرين تعاونكم معنا

الباحثة

فرقان حسن هادي
طالبة الدبلوم العالي
قسم العلوم المالية والمصرفية

المشرف

أ. م. د. علي حسين عليوي

نظم المعلومات المصرفية :- هي نظام فرعي للنظام الشامل للمصرف ، يقوم بجمع البيانات ومعالجتها ألياً ، وتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب (١٣٢) لاستعمالها في اتخاذ القرارات المناسبة. (الصرن ، ٢٠٠٧ :

أولاً : البعد الزمني

وهي توفير المعلومات في الزمن المناسب لمتخذ القرار ، وعلى المدير ان يكون قادرا على الحصول على المعلومات وقت الحاجة اليها . (غسان ، ٢٠٢١ : ٢٧)

ت	التقويم الفقرات	الانتماء للمتغير		وضوح الفقرة		إمكانية إضافة او تعديل الفقرة
		ينتمي	لاينتمي	واضحة	غير واضحة	
١	يقدم المصرف المعلومات المستفيدة وقت الحاجة اليها					
٢	تهتم إدارة المصرف بعنصر الوقت في انجاز عمل المصرف والأنشطة الرقابية					
٣	يمتلك المدير كافة المعلومات اللازمة للزبون لغرض الاطلاع على سيرته المالية					
٤	يستخدم المصرف معلومات حديثة تسهل الوصول الى معلومات النظام بصورة مميزة					
٥	وصول المعلومات للزبائن بسهولة في تقديم الخدمات الملائمة					

ثانيا : بُعد المضمون

وهي دقة المعلومات التي تساهم في القرارات ، كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة واهدار الوقت وإعطاء نفس النتائج التي اعطتها في كل مره استخدمت فيها (Rajola ، 2013 : 2)

ت	التقويم الفقرات	الانتماء للمتغير		وضوح الفقرة		إمكانية إضافة او تعديل الفقرة
		ينتمي	لاينتمي	واضحة	غير واضحة	
١	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام معلومات المصرف للجهة التي يطلبها بالدقة					
٢	يزود المصرف زبائنه بمعلومات دقيقة عن النشاط المصرفي الذي يخصه في حاله احتياج الزبون لذلك					
٣	يعكس نظام معلومات المصرف واقع الحال المصرفي بصورة كاملة					
٤	تتسم معلومات المصرف بالوضوح					
٥	تتعامل جهات متعددة مع مصرفنا على أساس ان المعلومات التي تقدم لهم هي معلومات واضحة ودقيقة					

ثالثا : البُعد الشكلي

وهو تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمها من قبل المستفيدين كلما أمكن ذلك ، بحيث تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض حتى يتمكن المدير من الوصول الى القرارات الصحيحة . (jessup ، 2008 : 27)

إمكانية إضافة او تعديل الفقرة	وضوح الفقرة		الانتماء للمتغير		التقويم الفقرات	ت
	واضحة	غير واضحة	لاينتمي	ينتمي		
					يمكن الوصول الى المعلومات التي يقدمها المصرف بسهولة	١
					يقدم المصرف أنواعا مختلفة من التقارير تخدم المستفيدين بصورة دورية	٢
					يتم نشر المعلومات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والمتنوعة	٣
					يتم إيصال الخدمات المصرفية الى أكبر عدد من الزبائن وبأقل التكاليف عبر وسائل الاتصال الحديثة	٤
					تشتمل تقارير نظام المعلومات المصرفية على معلومات منتظمة ومرتبطة (جداول ، اشكال) تخدم الرقابة على العمل المصرفي	٥

الوعي المصرفي :- هو مدى فهم جمهور المتعاملين ومقدمي الخدمات المصرفية وادراكهم لأهمية تقديم الخدمات المصرفية وفق معايير الجودة المتعارف عليها . (محمد ، ٢٠١٧ : ٤٥)

أولاً : وعي الربحية

وهي العلاقة بين الأرباح التي تحققها المنظمة او المصرف والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح . (سلطان ، ٢٠٠٥ : ٧٧)

ت	التقويم الفقرات	الانتماء للمتغير		وضوح الفقرة		إمكانية إضافة او تعديل الفقرة
		ينتمي	لاينتمي	واضحة	غير واضحة	
١	يمتلك المصرف برامج متخصصة لزيادة الوعي المصرفي بالاهمية الربحية					
٢	لدى المصرف دورات وبرامج خاصة بتنمية الوعي المصرفي بالربحية					
٣	يقوم المصرف بنشر تقارير مالية لتوعية الزبائن مصرفياً					
٤	يمتلك العاملون في المصرف المعرفة المصرفية بشقيها الضمني والصريح					
٥	تسهم برامج الوعي المصرفي في تحسين خدمة الزبائن					

اولاً :وعي توظيف الاموال

يعني التعامل في أموال متعددة المصدر، أي انه تم الحصول عليها عن طريق إتمام أنشطة تم توظيفها من أموال مشروعة المصدر . (بودي، ٢٠٠٢ : ٦)

ت	التقويم الفقرات	الانتماء للمتغير		وضوح الفقرة		إمكانية إضافة او تعديل الفقرة
		ينتمي	لاينتمي	واضحة	غير واضحة	
١	تحقق برامج التوعية المصرفية مجالات افضل لتوظيف الأموال					
٢	يسهم المصرفي للزبائن بتنوع مجالات توظيف الأموال					
٣	ان اهتمام المصرف بأنشطة وفعاليات مجتمعيه يزيد من الوعي المصرفي لدى المصرف بتوظيف الاموال					
٤	ادراك المصارف ودورها في خدمة الزبائن يؤدي الى زيادة توظيف الأموال					
٥	تنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف الى الزبائن تزيد من توظيف الاموال					

ثالثاً : وعي الرافعة المالية

وهي الاستخدام الممكن للتكاليف المالية الثابتة لتعظيم اثر تغير الربح قبل الفائدة والضريبة في ربحية السهم الواحد . (Gitman , 2000 :396)

ت	التقويم الفقرات	الانتماء للمتغير		وضوح الفقرة		إمكانية إضافة او تعديل الفقرة
		ينتمي	لاينتمي	واضحة	غير واضحة	
١	يحقق زيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن زيادة في الرفع المالي للمصرف					
٢	تترك إدارة المصرف أهمية الوعي المصرفي في بناء الهيكل المالي للمصرف					
٣	ان لزيادة الوعي المصرفي لدى الجمهور تأثيراً على هيكل التمويل لدى المصرف					
٤	يلتزم المصرف بإعداد الهيكل المالي بناءً على خطط وبرامج التوعوية المصرفية					
٥	تقوم المصارف بعمل اختبارات لقياس مدى قدرة المصارف والآثار المترتبة على الاستمرارية عند استخدام الرافعة المالية للجهة طالبة الانتماء					

ملحق (2) استمارة الاستبانة



جامعة كربلاء
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم العلوم المالية والمصرفية
الدراسات العليا - دبلوم عالي
إدارة مصارف

م/ استمارة الاستبيان

تحية طيبة ...

نضع بين ايدي حضرتكم الكريمة هذه الاستمارة وهي جزء من متطلبات انجاز بحث الدبلوم العالي في العلوم المالية والمصرفية التي تسعى الى دراسة ((دور نظم المعلومات في زيادة الوعي المصرفي)) بحث ميداني لاراء عينة من المديرين والعاملين في المصارف التجارية الخاصة في محافظة كربلاء المقدسة نتيجة للدور الذي تضطلع به المصارف في الاقتصاد راجين تعاونكم معنا في الاجابة عن اسئلة الاستبيان بموضوعية وانطلاقاً من خبراتكم العميقة في المجال المصرفي من اجل انجاز بحثنا ودعمنا لمسيرة البحث العلمي في بلدنا العزيز كما ان هذه الاستمارة معدة لأغراض البحث العملي فلا داعي لذكر الاسم او التوقيع كما سنتعامل بسرية تامة لذا نرجو من حضراتكم وضع علامة (✓) امام العبارة التي ترونها مناسبة شاكرين لكم سلفاً جهودكم المباركة و حُسن تعاونكم معنا و الله ولي التوفيق

الباحثة
طالبة الدبلوم العالي
فرقان حسن هادي

المشرف
الأستاذ المساعد الدكتور
علي حسين عليوي

المحور الأول : البيانات الخاصة بالمستجيب

اسم المصرف :

النوع الاجتماعي		ذكر	أنثى
الفئة العمرية	اقل من ٣٠		٤٠ - ٤٩
	٣٠ - ٣٩		٥٠ - ٥٩
التحصيل الدراسي	إعدادية		دبلوم عالي
	دبلوم		ماجستير
	بكالوريوس		دكتوراه
سنوات الخدمة	اقل من ٥		١٦ - ٢٠
	٦ - ١٠		٢١ - ٢٥
	١١ - ١٥		٢٦ - ٣٠
المنصب الوظيفي			

المحور الثاني: متغيرات الدراسة

أولاً: نظم المعلومات المصرفية

هي نظام فرعي للنظام الشامل للمصرف ، يقوم بجمع البيانات ومعالجتها ألياً ، وتزويد الإدارة بالمعلومات الدقيقة في الوقت المناسب لاستعمالها في اتخاذ القرارات المناسبة.

أ: البعد الزمني

وهي توفير المعلومات في الزمن المناسب لمتخذ القرار ، وعلى المدير ان يكون قادرا على الحصول على المعلومات وقت الحاجة اليها .

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	لا اتفق لحد ما	لا اتفق تماما
١	يقدم المصرف المعلومات للجهات المستفيدة وقت الحاجة اليها				
٢	تهتم إدارة المصرف بعنصر الوقت في انجاز عمل المصرف والأنشطة الرقابية				
٣	يملك المدير كافة المعلومات اللازمة للزبون لغرض الاطلاع على سيرته المالية				
٤	يستخدم المصرف معلومات حديثة تسهل الوصول الى معلومات النظام بصورة مميزة				
٥	وصول المعلومات للزبانن بسهولة في تقديم الخدمات الملائمة				

ب : بُعد المضمون

وهي دقة المعلومات التي تساهم في القرارات ، كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة واهدار الوقت وإعطاء نفس النتائج التي اعطتها في كل مره استخدمت فيها.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	لا اتفق لحد ما	لا اتفق تماما
١	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام معلومات المصرف للجهة التي يطلبها بالدقة				

					يزود المصرف زبائنه بمعلومات دقيقة عن النشاط المصرفي الذي يخصه في حالة احتياج الزبون لذلك	٢
					يعكس نظام معلومات المصرف واقع الحال المصرفي بصورة كاملة	٣
					تتسم معلومات المصرف بالوضوح التام	٤
					تتعامل جهات متعددة مع مصرفنا على أساس ان المعلومات التي تقدم لهم هي معلومات واضحة ودقيقة تعكس الواقع الفعلي	٥

ج : البُعد الشكلي

وهو تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمها من قبل المستفيدين كلما أمكن ذلك ، بحيث تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض حتى يتمكن المدير من الوصول الى القرارات الصحيحة .

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما
١	يمكن الوصول الى المعلومات التي يقدمها المصرف بسهولة				
٢	يقدم المصرف أنواعا مختلفة من التقارير تخدم المستفيدين بصورة دورية				
٣	يتم نشر المعلومات باستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة والمنتوعة				
٤	يتم إيصال الخدمات المصرفية الى اكبر عدد من الزبائن وبأقل التكاليف عبر وسائل الاتصال الحديثة				
٥	تشتمل تقارير نظام المعلومات المصرفية على معلومات منتظمة ومرتبطة (جداول ، اشكال) تخدم الرقابة على العمل المصرفي				

ثانيا: الوعي المصرفي

هو مدى فهم جمهور المتعاملين ومقدمي الخدمات المصرفية وادراكهم لأهمية تقديم الخدمات المصرفية وفق معايير الجودة المتعارف عليها.

أ : ووعي الربحية

وهي العلاقة بين الأرباح التي تحققها المنظمة او المصرف والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح .

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما
١	يمتلك المصرف برامج متخصصة لزيادة الوعي المصرفي بأهمية الربحية					
٢	لدى المصرف دورات وبرامج خاصة بتنمية الوعي المصرفي بالربحية					
٣	يقوم المصرف بنشر تقارير مالية لتوعية الزبائن مصرفياً					
٤	يمتلك العاملون في المصرف المعرفة المصرفية بشقيها الضمني والصريح					
٥	تسهم برامج الوعي المصرفي في تحسين الخدمة المقدمة للزبائن					

ب : ووعي توظيف الأموال

يعني التعامل في أموال متعددة المصدر، أي انه تم الحصول عليها عن طريق إتمام أنشطة تم توظيفها من أموال مشروعة .

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما
١	تحقق برامج التوعية المصرفية مجالات افضل لتوظيف الأموال					
٢	يسهم الوعي المصرفي للزبائن بتنوع مجالات توظيف الأموال					
٣	ان اهتمام المصرف بأنشطة وفعاليات مجتمعيه يزيد من الوعي المصرفي لدى المصرف بتوظيف الاموال					
٤	ادراك أهمية المصارف لدورها في خدمة الزبائن يؤدي الى زيادة توظيف الأموال					
٥	تنوع الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف الى الزبائن تزيد من توظيف الأموال					

ج : وعي الرافعة المالية

وهي عبارة عن وسيلة تُمكن من الحصول على عرض للأسواق التي تتداول فيها أكبر من حجم المبلغ الذي يتم تداوله.

ت	الفقرات	اتفق تماما	اتفق	اتفق لحد ما	لا اتفق	لا اتفق تماما
١	يحقق زيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن زيادة في الرفع المالي للمصرف.					
٢	تدرك إدارة المصرف أهمية الوعي المصرفي في بناء الهيكل المالي للمصرف.					
٣	ان لزيادة الوعي المصرفي لدى الجمهور تأثيرا على هيكل التمويل لدى المصرف.					
٤	يلتزم المصرف بإعداد الهيكل المالي بناءً على خطط وبرامج التوعية المصرفية المعدة سابقا.					
٥	تقوم المصارف بعمل اختبارات لقياس مدى قدرة المصارف والآثار المترتبة على الاستمرارية عند استخدام الرافع المالي للجهة طالبة الانتماء.					

Abstract:

This research deals with "information systems and their role in increasing banking awareness", which means the extent to which banking and information systems contribute to its various administrative levels, as information systems play an important role in our present time due to the developments in the world of technology and information systems, as the bank has specialized informational programs and systems to increase banking awareness among customers. As for banking awareness, which shows the extent to which customers know the services provided by the bank through the latest modern means, attracting customers to the bank by owning all the parts of banking services and providing them to the largest number of customers through modern means of communication.

The current study focused on determining the role of information systems in increasing banking awareness, and that information systems are one of the important topics that did not take an adequate role in research because of their significant role in increasing banking awareness, where the importance of research highlights its focus on banks' use of these systems in all their operations and because it has an impact, especially on the banking awareness represented by the private commercial banks in the holy province of Karbala. The researcher presented a theoretical framework for the research variables based on what theorists presented in this field and the field framework for the opinions of a sample of managers and workers in commercial banks in the holy province of Karbala, which amounted to (60) respondents. Where the questionnaire was used as a basic measurement tool to collect data that was appointed to test the research hypotheses in the presence of a correlation between the two variables of the research. investment of funds, awareness of financial leverage), so we can show that banking information systems contribute significantly to increasing banking awareness for the purpose of achieving the role of information systems in increasing banking awareness, the researcher recommends the need for consistency between banking information systems and banking awareness by focusing on workers in banking information systems in order to achieve their effectiveness efficiently and develop their programs in line with the needs of the customer and diversify the services provided by the bank and thus attract more A number of customers and raising awareness about the services provided by the bank.

Key words: information systems, banking awareness



The Republic of Iraq
Ministry of Higher Education and
Scientific Research
Karbala University
Faculty of Administration and Economics
Department of Financial and Banking

The role of information systems in increasing banking awareness

(A field study of the opinions of a sample of managers and workers)
(in private commercial banks in the holy governorate of Karbala)

A research submitted to the Board of the College of Administration and Economics /
University of Karbala, which is part of the requirements for obtaining a higher diploma
in banking management

Submitted by the student
Furqan Hassan Hadi

Supervised by
Prof. Dr. Ali Hussein Alawi