



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 - قالملة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية بينك الفلاحة والتنمية الريفية LA BADR - وكالة قالملة -

إشراف الأستاذ:

- رشيد بوعسلة

الطالبة:

- سوسن مسلم

السنة الجامعية: 2025/2024



﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا

الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

[سورة المجادلة: الآية 11]

شكر وتقدير

إن الحمد والشكر لله أولاً صاحب المنة والنعمة الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل راجين أن يتقبله منا قبولاً حسناً وينفعنا ونغيرنا به.

ومصادقاً لقول "الرسول صلى الله عليه وسلم: من استعاذكم بالله فأعذوه، ومن سألكم بالله فأعطوه ومن دعاكم فأجيبوه ومن أتى إليكم معروفاً فكافئوه فإن لم تجدوا فادعوا له حتى تعلموا أن قد كافأتموه".

بأسمى عبارات الشكر والثناء أتقدم إلى أستاذي ومشرقي الأستاذ القدير "رشد بوعسل" الذي تكرم بقبول الإشراف على تأطيري ومددني من منبع علمه بالكثير والذي لم يتوانى يوماً عن منح المساعدة لي وفي جميع المجالات، وحمدًا بالله بأن يسرنا به أمرنا وعسى أن يطيل عمره ليبقى نبزاساً مثلاً لنا في نور العلم والعلماء، فاللهم ارفع أستاذي بكل حرفه علمني إياه عشرة درجات بجنّتك وأسعده أينما كان.

وأقدم كذلك بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان للأساتذة الأفاضل الذين سوف يقومون بتقييم مذكري وبما بذلوه من جهد في قرائتها.

كما لا يفوتني أن أتوجه بالشكر إلى كافة أساتذة علوم التسيير، الذين تلقيت عندهم مبادئ البحث العلمي عبر كامل مشوارني الدراسي.

كما أتوجه بجزيل الشكر لمدير وموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية LA BADR قائمة

إلى كل الذين أحياؤا الأيام والثواني بالحب والسرور والفرح أقدم هذا العمل المتواضع أسأل الله التوفيق.

الإهداء

"بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ"

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ).... صدق الله العظيم.

إلاهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا برويتك... "الله جل جلاله".

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة... إلى نبي الرحمة ونور العالمين..
"سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم".

إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني، إلى بسمه الحياة وسر الوجود، إلى رمز المحبة والعطاء إلى قمة التضحية والوفاء، إلى من كان دمانها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى التي وضعت الجنة تحت أقدامها إلى أجلي الحبايب أمي الحبيبة "جواحي عروفة".

إلى من كله الله بالمهبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، أرجوا من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقي كلماتك نجوم أهدني بها اليوم وفي الغد إلى الأبد والدي العزيز "مسلم مبروك".

إلى من حملنا رحم واحد وتقاسمت معصم الأيام بجلوها ومرها وجعلهم الله لي السند المعين إخوتي الأعمام "مريم" و"هديل" وابنائهما ونور عينايا "محمد" و"زيدو" "عبد الرحمن" وإلى زوجي وسندي أختي الغالي وحبيبي "حسام".

إلى زوجي العزيز الذي كان سندا لي في عملي وساعدي كثيرا في نهاية مشواري وأريد أن أشكرك على موافقتك النبيلة إلى من تطلعت لنجاحي بنظرات أمل زوجي "محمد".

إلى كافة عائلة "مسلم" و "جواحي" كبيبرهم وصغيرهم بالأخص خالي "عز الدين وزوجته وابنتهما شروق".

إلى صديقتي العزيزة وأختي الثانية "هيروز"

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي.

سرسن

2025



الملخص

تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً أساسياً في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر المالية، خاصة في ظل التعقيدات المتزايدة التي يشهدها القطاع المالي. فهي تُمكن المؤسسات المصرفية، مثل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، من رصد التغيرات المالية وتحليلها في الوقت الفعلي، مما يعزز من قدرتها على التفاعل السريع مع المخاطر المحتملة. ويكتسي هذا الدور أهمية بالغة في السياق الفلاحي، حيث يتعامل البنك مع قطاعات تتأثر بشكل كبير بالعوامل المناخية والاقتصادية. من خلال استخدام أنظمة معلومات متقدمة، يتمكن BADR من تتبع التزامات الزبائن، وتقييم قدرتهم على السداد، وتحديد المخاطر الائتمانية والقطاعية بدقة. كما تساعد أدوات الذكاء الاصطناعي وتقنيات البيانات الضخمة في التنبؤ بالمخاطر المستقبلية ووضع سيناريوهات بديلة لمواجهتها. وبهذا، تسهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز جودة القرارات المالية، وتدعيم الاستقرار المالي للبنك، وضمان استمرارية دعمه للتنمية الريفية والفلاحية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، المخاطر المالية، الذكاء الاصطناعي، الأمن السيبراني، البيانات الضخمة.

Summary

Information technology is a key élément in developing a variety of Financial diversification stratégies, especially in light of the increasing complexité of the Financial/sector. It enables investîmes, such as the Farmers' Access to Choice Bank (BADR), by providing Financial resources for opérations, leading to agile and flexible opérations. This rôle is particularly important in the agricultural contexte, where the Bank, Along with the conférence, contributed significantly to better climate factors. Through the use of Advanced Systems, BADR has established Customer tracking, accurately reached repayments, and identifie varions crédit and sectoral criteria. Artificiel intelligence Tools and Big data technologies also help predict future risks and développe alternative scenarios to adresse them. Therefore, since information technology plays a rôle in monitoring the Quality of Financial statements, It is considered an accounting tool for the Bank, thus supporting It in hairdressing and agriculture..

Keywords : Information technology, Financial risks, Artificiel intelligence, Cybrsecurity, Big data.

الفهرس



العنوان	رقم الصفحة
آية قرآنية	
شكر وتقدير	
الإهداء	
فهرس المحتويات	VIII-I
قائمة الأشكال	XI
قائمة الجداول	X
مقدمة	أ-ر
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات	12 - 37
تمهيد	12
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا والمعلومات	13
المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا وخصائصها وأنواعها	13
أولاً: مفهوم التكنولوجيا	13
ثانياً: خصائص التكنولوجيا	14
ثالثاً: أنواع التكنولوجيا	15
المطلب الثاني: مفهوم المعلومات وخصائصها وأنواعها	17
أولاً: مفهوم المعلومات	17
ثانياً: خصائص المعلومات	18
ثالثاً: أنواع المعلومات	19

فهرس المحتويات

21	المطلب الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا والمعلومات
21	أولاً: تأثير التكنولوجيا على تدفق المعلومات
21	ثانياً: مساهمة التكنولوجيا في تسريع تدفق المعلومات
22	ثالثاً: دور التكنولوجيا في معالجة المعلومات
23	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات
23	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها
23	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات (IT)
24	ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات
24	المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات ومميزاتها
25	أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات
25	ثانياً: مميزات تكنولوجيا المعلومات
26	المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات ووظائفها
26	أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات
28	ثانياً: وظائف تكنولوجيا المعلومات
29	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية
29	المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادي
29	أولاً: مفهوم دور تكنولوجيا المعلومات في المجال الاقتصادي
30	ثانياً: تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الإنتاجية
31	المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية

فهرس المحتويات

31	أولاً: دور تكنولوجيا المعلومات في التسويق الرقمي والتجارة الالكترونية
32	ثانياً: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية
33	المطلب الثالث: التحديات والآفاق المستقبلية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية
33	أولاً: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
35	ثانياً: عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات
37	خلاصة الفصل الأول
70-39	الفصل الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة المخاطر المالية
39	تمهيد:
40	المبحث الأول: ماهية المخاطر المالية
40	المطلب الأول: تعريف المخاطر المالية
40	أولاً: تعريف المخاطر
41	ثانياً: تعريف المخاطر المالية
42	المطلب الثاني: أنواع المخاطر المالية ومسبباتها
42	أولاً: أنواع المخاطر المالية
45	ثانياً: مسببات المخاطر المالية
48	المطلب الثالث: أساليب التعامل مع المخاطر المالية
50	المبحث الثاني: مدخل لإدارة المخاطر المالية
50	المطلب الأول: مفهوم ونشأة إدارة المخاطر المالية
50	أولاً: نشأة إدارة المخاطر المالية

فهرس المحتويات

51	ثانيا: تعريف إدارة المخاطر المالية
51	المطلب الثاني: أهداف إدارة المخاطر المالية
53	المطلب الثالث: خطوات واستراتيجيات إدارة المخاطر المالية
53	أولا: خطوات إدارة المخاطر المالية
54	ثانيا: استراتيجيات إدارة المخاطر المالية
55	المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة
55	المطلب الأول: دور أدوات تكنولوجيا المعلومات في التنبؤ بالمخاطر المالية
55	أولا: الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة في التنبؤ بالمخاطر
58	ثانيا: تحليل البيانات الضخمة ودورها في اكتشاف المخاطر المحتملة
61	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا في قياس تحليل المخاطر المالية
61	أولا: التحليل التنبؤي ودوره في تقييم المخاطر
62	ثانيا: أدوات التحليل المالي وتقنيات النمذجة
65	المطلب الثالث: استخدام التكنولوجيا في الحد من المخاطر المالية وإدارتها
65	أولا: تقنيات الأمن السيبراني وحماية البيانات المالية
67	ثانيا: البلوك تشين ودورها في تعزيز الشفافية المالية
70	خلاصة الفصل الثاني
131-72	الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة
72	تمهيد:
73	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قالة

فهرس المحتويات

73	المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قلمة
73	أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قلمة
77	ثانياً: التعريف بالوكالة المحلية والمديرية الجهوية بولاية قلمة
77	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة
83	المطلب الثالث: أهداف ومهام وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة
83	أولاً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
84	ثانياً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
85	ثالثاً: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة
89	المطلب الرابع: عرض المقابلة مع مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قلمة
92	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قلمة
92	المطلب الأول: الإجراءات التنظيمية لمنهجية للدراسة
92	أولاً: وصف عينة الدراسة
92	ثانياً: منهج الدراسة
94	المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات والأدوات المستخدمة
94	أولاً: الملاحظة
94	ثانياً: المقابلة الشخصية
95	ثالثاً: الوثائق الداخلية للبنك
95	رابعاً: الاستبيان

فهرس المحتويات

95	المطلب الثالث: تنفيذ أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
95	أولاً: تنفيذ أداة الدراسة
97	ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة
99	ثالثاً: صدق وثبات أداة الدراسة
101	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
101	المطلب الأول: تحليل نتائج القسم الأول للدراسة
108	المطلب الثاني: تحليل نتائج محاور القسم الثاني للدراسة
108	أولاً: تحليل بيانات المحور الأول
114	ثانياً: تحليل بيانات المحور الثاني
116	المطلب الثالث: اختبار وتحليل نتائج فرضيات الدراسة الميدانية
127	خلاصة الفصل الثالث
129	خاتمة
133	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال



قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-2	أنواع المخاطر المالية	44
2-2	أهم مسببات المخاطر	47
1-3	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	78
2-3	الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية	80
3-3	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	102
4-3	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	103
5-3	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	104
6-3	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	105
7-3	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي	106
8-3	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	107



قائمة الجداول



قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-2	أهداف إدارة المخاطر المالية	52
1-3	بطاقة تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة	75
2-3	عدد الاستبيانات الموزعة، المرفوعة، المسترجعة، والمعتمدة	97
3-3	مقياس ليكارت الخماسي المعتمد في الدراسة	97
4-3	الأوزان المرجحة لمقياس الدراسة	98
5-3	معامل الثبات الكلي للاستبانة ألفا كرونباخ	99
6-3	نتائج Cronbach's Alpha	100
7-3	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	101
8-3	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	102
9-3	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	103
10-3	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	104
11-3	توزيع مفردات العينة حسب المنصب الوظيفي	106
12-3	توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية	107
13-3	نتائج إجابات أفراد العينة حول واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة	108
14-3	نتائج إجابات أفراد العينة حول إدارة المخاطر المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة	112
15-3	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الأولى	117
16-3	نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الثانية	117
17-3	ملخص نموذج تحليل الارتباط بين متغير تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالية	118
18-3	تحليل تباين الانحدار Anova بين متغير تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالية	118
19-3	تحليل الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالية	119
20-3	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير الجنس	119
21-3	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب الجنس	120

قائمة الجداول

121	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير العمر	22-3
121	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر	23-3
122	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المستوى التعليمي	24-3
122	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	25-3
123	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير التخصص العلمي	26-3
123	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي	27-3
124	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المنصب الوظيفي	28-3
125	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي	29-3
126	نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير الخبرة المهنية	30-3
126	تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	31-3

مقدمة



يعد التطور الاقتصادي الحاصل في العالم موازيا للتطور العلمي والتكنولوجي ومرآة عاكسة لما هو جديد في ساحة الابتكارات في شتى المجالات العلمية، خاصة المجال التكنولوجي وما ارتبط به من مصطلحات كثرة المعلومات وتضخم البيانات، وغيرها من مصطلحات تولد يوميا في الدول المتقدمة نتيجة البحث المتقدم وديناميكيته.

ففي العصر الحديث أصبح المجتمع يعتمد بدرجة كبيرة على المعلومات، خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة والبحث في شتى الميادين، وظهور الأجهزة الالكترونية المستعملة في ذلك، وأصبح عصرنا الحاضر يسمى بعصر المعلومات المرتكز على الشبكات المعلوماتية. حيث أصبحت المعلومات موردا استراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد البشرية، المالية والمادية بالنسبة للمؤسسات وللعمل على حد سواء، إذ تعتبر المعلومات المادة الأولية لأي نشاط، لذا نجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجيات وخطط لتطوير تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار أجهزة الإعلام الآلي المتطورة التي أصبحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها المؤسسات لميزتها في معالجة وتخزين كم هائل من المعلومات بطريقة منظمة، سريعة ودقيقة.

يعتبر الخطر من أهم المشاكل التي تؤثر على المشاريع تأثيرا فعالا، لذا لا بد من تحديد وقياس ومتابعة هذه المخاطر، أي إدارتها وبالتالي الحد أو التقليل منها، فمن بين المخاطر التي تواجه المؤسسات الاقتصادية هناك الخطر المالي الذي يرتبط باستخدام الديون في تمويل احتياجات المؤسسة أو التوقف عن سداد الالتزامات المالية، أو التقلبات في أسعار الأصول المالية، أو أسعار الفائدة... الخ، والمخاطر المالية مؤثرة وتحدث دون توقع ويمتد أثرها ليشمل كافة المكونات الاقتصادية محليا وعالميا، كما أن حجمها أصبح ملموسا ومهددا لاستمرار المؤسسات واستقرار اقتصاديات مختلف دول العالم والاقتصاد العالمي بشكل شامل. لذا فإن موضوع إدارة المخاطر يعد من المواضيع المهمة جدا التي نخطى باهتمام السياسيين والباحثين والاقتصاديين خاصة في ظل تعاقب الأزمات المالية، فهي تعتبر بمثابة علم يحد ذاته يستند إلى علم الإحصاء، علم الاقتصاد، وعلم التمويل والمال.

أصبحت استراتيجيات إدارة المخاطر المالية ضرورة حتمية للمؤسسات والشركات، فهي تحد من التهديدات والمخاطر التي قد تتعرض إليها وبالأخص في مجال تكنولوجيا المعلومات والبيانات المتعلقة بها، ولذلك تتضمن خطة إدارة المخاطر جميع العمليات داخل المؤسسة لتحديد ومراقبة التهديدات التي تهدد أصولها الرقمية، بما في ذلك بيانات المؤسسة الخاصة ومعلومات العميل الشخصية إضافة إلى الملكية الفكرية.

1. إشكالية الدراسة:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات من الموضوعات المهمة والتي لها تأثير كبير على المؤسسات الاقتصادية عامة، والمؤسسات البنكية خاصة. هذا ما دفع العديد منها إلى الاستثمار فيها قصد الاستفادة منها للحد من المخاطر المالية التي تهدد البنوك، وسعيا لمواكبة مختلف هذه التطورات أصبحت البنوك الجزائرية مطالبة بالارتقاء لمواكبة وتيرة هذه المتغيرات والتوافق مع مستوى متطلبات هذه التكنولوجيا الجديدة، ولتجعل من تكنولوجيا المعلومات أداة قوة في خدمتها من أجل مواجهة مختلف المخاطر المالية بصورة تضمن استمراريتها، ويعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قائمة من بين البنوك الجزائرية التي تتفاعل مع موضوع التكنولوجيا الحديثة ومتطلباتها من أجل تحقيق

التفوق ومواجهة المخاطر المالية وإدارتها بكل فعالية. غير أن مدى توظيف هذه التكنولوجيا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، وخاصة على مستوى وكالة قالم، يطرح عدة تساؤلات حول فعاليتها، ومستوى تكاملها في أنظمة التسيير المالي، ومدى إسهامها الحقيقي في تقليل المخاطر المالية وعلى ضوء ما سبق نحاول من خلال هذه الدراسة معالجة الإشكالية الآتية:

❖ كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في إدارة المخاطر المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم؟

وانطلاقاً من السؤال الرئيسي تنبثق الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع وفعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم؟
- ما مدى فعالية الأساليب المعتمدة في إدارة المخاطر المالية ببنك BADR وكالة قالم؟
- هل يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم؟
- هل توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم، تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية)؟

2. فرضيات الدراسة:

كإجابة أولية لهذه التساؤلات قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات التالية:

- ❖ **الفرضية الرئيسية الأولى:** يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالفعالية في بنك BADR وكالة قالم.
- ❖ **الفرضية الرئيسية الثانية:** يطبق بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم أساليب فعالة لإدارة المخاطر المالية.

❖ **الفرضية الرئيسية الثالثة:** تؤثر تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي في إدارة المخاطر المالية ببنك

الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم.

وتنبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- 1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة مخاطر السيولة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم؛
- 2- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة مخاطر الائتمان ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم؛
- 3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة مخاطر سعر الصرف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالم؛

4- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة مخاطر سعر الفائدة بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة؛

❖ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المحاسبية بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة.

❖ **الفرضية الرئيسية الرابعة:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة، تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية).

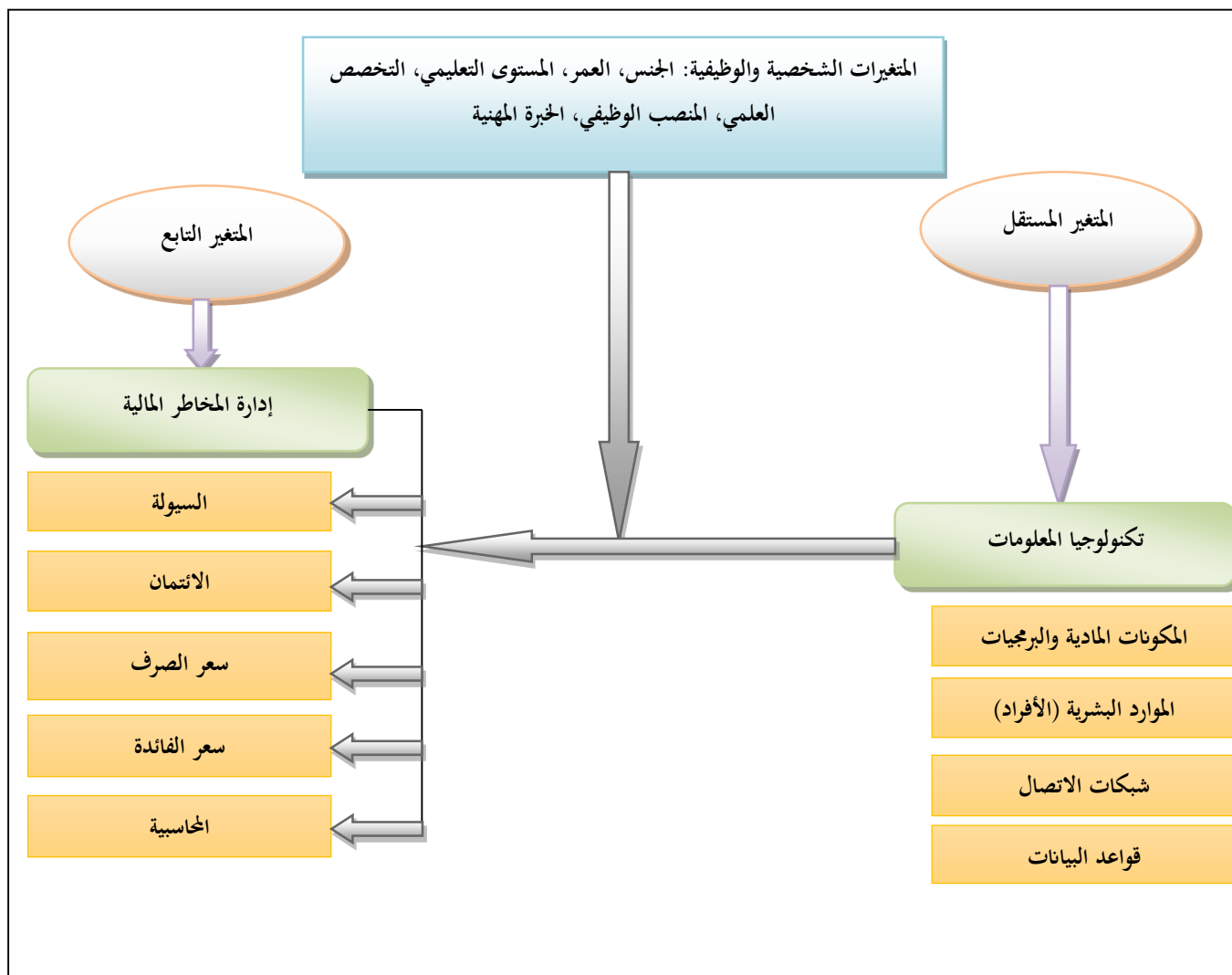
3. نموذج الدراسة:

في ضوء إشكالية الدراسة وأهدافها قمنا بتصميم نموذج شمولي مقترح لتمثيل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات من جهة وإدارة المخاطر المالية من جهة أخرى، كما هو موضح في الشكل الموالي الذي اشتمل على نوعين من المتغيرات هما:

➤ **المتغير المستقل:** يتمثل في تكنولوجيا المعلومات؛ وينبثق عنه خمسة أبعاد رئيسية (الموارد البشرية، المكونات المادية، قواعد البيانات، البرمجيات، الشبكات)؛

➤ **المتغير التابع:** والمتمثل في إدارة المخاطر المالية التي تتكون من أربعة أبعاد هي: إدارة مخاطر السيولة، إدارة مخاطر الائتمان، إدارة مخاطر سعر الصرف، إدارة مخاطر سعر الفائدة، إدارة المخاطر المحاسبية.

نموذج الدراسة



4. أهمية دراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال:

- ✓ المكانة التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر، إذ أنها أصبحت تمثل عنصرا هاما وموردا استراتيجيا تعتمد عليه المؤسسات البنكية في تميز خدماتها ومنتجاتها؛
- ✓ يساعد هذا الموضوع بدفع البنوك التجارية الجزائرية إلى إعطاء أهمية قصوى للتميز في الأسواق في ظل اكتساب تكنولوجيا المعلومات وحسن استغلالها، وهذا لتعزيز مركزها التنافسي في السوق المحلية والدولية؛
- ✓ هناك أهمية بالغة في الوقت الراهن لهذا الموضوع، بالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات من خلال مسايرة وتبعية المؤسسة لتطورات التكنولوجيا في تعزيز القدرات التحوطية للمؤسسة وزيادة عوائدها المالية؛

✓ كما تكمن أهمية معرفة المخاطر وكيفية معالجتها يعتبر من العوامل الرئيسية في نجاح البنوك وازدهارها، إذ قد يؤدي عدم القدرة على إدارة المخاطر إلى فقدان العوائد والفشل في تحقيق أهدافها الاستراتيجية؛

✓ الدور المهم الذي حضت به إدارة المخاطر البنكية خاصة مع تطور الصناعة البنكية وتعدد المخاطر وتنوعها، فكان الاهتمام بعملية إدارة المخاطر المالية من أهم السبل لتعظيم عوائد البنوك وتجنب حدوث الأزمات المالية، وكذا حاجة البنوك إلى إدارة مخاطر فعالة تمكنها من تجنبها والتحكم فيها أو حتى تنبؤها بحدوثها؛

✓ إضافة جديدة ومساهمة بسيطة في إثراء مكتبة الجامعة وتوسيع معارف الطالب العلمية حول المواضيع الراهنة، لا سيما الجانب التطبيقي.

5. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

✓ تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، وكذا إدارة المخاطر المالية واستراتيجياتها؛

✓ محاولة فهم موضوع تكنولوجيا المعلومات وإلقاء الضوء على أبعادها وكيفية قياسها؛

✓ حث البنوك التجارية الجزائية على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لإدارة المخاطر المالية؛

✓ التعرف على المخاطر البنكية وآليات وأدوات إدارة المخاطر في ضوء المستجدات المالية من أجل

المعرفة العميقة بأشكال ومصادر المخاطر الجديدة في نطاق العمل المصرفي والمالي وعملية إدارة

هذه المخاطر؛

✓ محاولة لفت انتباه الباحثين إلى أهمية الموضوع وفتح المجال لهم لإثرائه ودراسته من جوانبه المختلفة.

6. أسباب اختيار الموضوع:

تتعدد أسباب اختيار الموضوع بين ذاتية وموضوعية تمثلت فيما يلي:

❖ **الأسباب الذاتية:** من الأسباب والدوافع الذاتية التي أدت إلى اختيار الموضوع ما يلي:

- تماشي الموضوع مع طبيعة التخصص، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تسيير المؤسسات؛

- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع على هكذا مواضيع؛

- الميول الشخصي للمواضيع ذات الصلة بإدارة المخاطر؛

- الرغبة الشخصية في القيام بهذا البحث ومعرفة خباياه والتعمق فيه.

❖ **الأسباب الموضوعية:** من الأسباب والدوافع الموضوعية التي أدت إلى اختيار الموضوع ما يلي:

للأهمية تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

لقد اقتنعنا بأن تطبيق تكنولوجيا المعلومات من أهم العناصر الإستراتيجية التي تساهم في تحديد فرص بنك الفلاحة والتنمية الريفية في البقاء والنجاح والتقدم، كما أنها تحدد قدرة البنك على تجنب المخاطر المالية؛

لقد المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات وإسهامها في إدارة المخاطر المالية للمؤسسة في ظل التغيرات السريعة والمستجدات الحديثة؛

لقد نظرا للانتشار الواسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات والتغيرات التي طرأت على مستوى الساحة المصرفية الدولية، بالإضافة إلى إدارة المخاطر المالية في القطاع البنكي الجزائري، وسعي معظم البنوك الجزائرية للمحافظة على مركزها وتجنب الوقوع في المخاطر ضمن هذا القطاع، فقد جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وهذا لمحاولة الكشف عن أهمية تكنولوجيا المعلومات لدى البنوك الجزائرية من جهة، وكشف النقائص التي تعاني منها هذه البنوك من جهة أخرى.

7. منهج الدراسة:

بناءً على ما سبق، ونظراً لطبيعة موضوع الدراسة، وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات، تم اعتماد **المنهج الوصفي التحليلي**، لما له من قدرة على وصف الظاهرة المدروسة وتحليل أبعادها ومكوناتها. ويُعد هذا المنهج الأنسب لموضوع الدراسة، حيث يسمح بفهم الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية. كما تم الاعتماد على **منهج دراسة الحالة**، من خلال تطبيق البحث على **بنك الفلاحة والتنمية الريفية - BADR وكالة قاملة**، قصد رصد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في هذا السياق، وتحديد أثرها على إدارة المخاطر المالية. ولجمع البيانات الأولية، تم استخدام **أداة الاستبيان** الموجهة إلى عينة من موظفي البنك، بهدف اختبار فرضيات الدراسة وتحليل العلاقات بين المتغيرات.

8. الدراسات السابقة:

سيكون هذا البحث متمماً لبحوث سابقة مبرزا دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية، وسنعمد في هذا المجال على جملة من الدراسات من أهمها:

٨٥ الدراسة السادسة: دراسة محمد بوزيدي، "إدارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة خطوات ووسائل إدارة المخاطر والأسس التي تقوم عليها وكذلك إبراز كيفية تعامل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع مختلف المخاطر التي تتعرض لها والتأكيد على ضرورة وجود إدارة متخصصة وظيفتها الأساسية إدارة المخاطر في هيكل المؤسسة الصغيرة والمتوسطة، كما هدفت إلى

محاولة معرفة مدى اهتمام إدارة ش.ذ.م.م للخدمات العامة والتجارة بإدارة المخاطر التي تتعرض لها أثناء عملها، وكذا التعرف على مدى التطبيق الفعلي لمختلف خطوات ومراحل إدارة المراحل في شكلها العملي داخل المؤسسة وإبراز أهم المخاطر التي تواجهها.

توصلت هذه الدراسة إلى غياب إدارة متخصصة وظيفتها الرئيسية إدارة المخاطر ضمن الهيكل التنظيمي، وكذلك التركيز على ثلاث خطوات في إدارة المخاطر وهي تحديد نوع وطبيعة الخطر ثم تقييمه على أساس خطورته وأخيرا علاجه باستعمال أساليب مختلفة، متجاهلين مرحلة أساسية وهي التوقع والتنبؤ، وأيضا غياب عنصر التدريب والتكوين على مواجهة المخاطر التي قد تترتب بها الشركة.

٥٥ الدراسة الثالثة: نسيم بروال، "إستراتيجية إدارة المخاطر المالية في المؤسسة الاقتصادية"، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم لبواقي، 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية إدارة المخاطر المالية وتوضيح دور إستراتيجية المؤسسة الاقتصادية الموضوعة من أجل إدارة المخاطر المالية بالتطرق إلى مختلف المفاهيم النظرية الخاصة بالموضوع، أين تم إسقاط الدراسة على مؤسسة ملبنة الأوراس.

وتوصلت الدراسة إلى أن عملية التحكم في المخاطر المالية ليس مجرد تطبيق تقنيات معينة أو اللجوء إلى أدوات مالية كالمشتقات المالية لتفادي هذه المخاطر، وإنما يتطلب الأمر اتباع منهج علمي واضح المعالم، مبني على أسس سليمة تنطلق من تحليل البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، وتستعمل طرق إحصائية ونماذج إستراتيجية لقياس وتحديد المخاطر المالية لتصل إلى صياغة الحلول الكفيلة بالتحكم في هذه المخاطر.

٥٦ الدراسة الرابعة: حجاج نفيسة، "أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي"، رسالة دكتوراه، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014).

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة، من خلال إيجاد العلاقة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي مقاسا بنسب الربحية، السيولة، المخاطرة، النشاط ونسب حسابات التسيير، ثم إسقاط الدراسة على عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة (2010-2014).

توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي، بمعنى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يحسن من مستوى الأداء المالي للمؤسسات في المدى القصير.

٥٧ الدراسة الخامسة: دراسة الوردي خدومة، "دور الابتكرات المالية في مواجهة المخاطر المالية وتحقيق استقرار المؤسسة الاقتصادية"، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، ورقلة، الجزائر، 2015.

أظهرت الدراسة أن الأدوات المالية المبتكرة لها فعالية عندما يتعلق الأمر بتغطية المخاطر المالية أي ما سمي باستراتيجية التغطية أو التحوط خاصة إذ تم استخدامها من طرف المؤسسة الاقتصادية بكفاءة وفعالية وذلك يتطلب أمرين هامين: القراءة الجيدة للمخاطر المتوقعة في المحيط الاقتصادي والتحكم الجيد في آليات الأدوات المالية المبتكرة.

٥٠ الدراسة الأولى: حمزة بعلي، "دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية -دراسة حالة عينة من البنوك العاملة في ولاية عنابة-"، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016/2015.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية لدى بعض البنوك العاملة في الجزائر، وكذلك محاولة التعرف على أهمية إدارة المعرفة، تكنولوجيا المعلومات، في مواجهة التحديات الغير مسبوقه التي يواجهها القطاع المصرفي في الجزائر والمتمثلة في ظاهرة العولمة والتحول للاقتصاد المعرفة، وظهور المنشأة الرقمية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود تأثير إيجابي لتكنولوجيا المعلومات المساندة لإدارة المعرفة في خلق ميزة تنافسية للبنك، في ظل هذه النتيجة أوصت الدراسة بضرورة العمل على توفير الأجهزة والبرمجيات اللازمة لتسهيل العمليات، وزيادة الوعي عند الأفراد العاملين بأهمية العمل الجماعي عبر الشبكة الداخلية والاعتماد على أنظمة الذكاء الاصطناعي المساندة لاتخاذ القرار وتحقيق التميز.

٥١ الدراسة الثانية: فاطمة الزهراء حسيني، "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة ميدانية: شركتي جازي وموبيليس-"، أطروحة دكتوراه ل م د في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، 2018/2017.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في شركات الاتصالات ومستوى تطبيقها، وكذلك توضيح دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المتمثلة في (الكفاءة، الإبداع، الجودة والاستجابة لحاجات العميل) بمؤسسة موبيليس وشركة جازي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها أن مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمؤسسة موبيليس وشركة جازي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، كما أن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها الأربعة بكل من مؤسسة موبيليس وشركة جازي.

9. حدود الدراسة:

يعد تحديد حدود الدراسة من الخطوات المنهجية التي لا يمكن إغفالها في أي دراسة، فمن خلال هذه المجالات يتم التعرف على المنطقة والفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة وقد اتفق الباحثون في مناهج البحث العلمي على أن لكل دراسة حدود رئيسية تتمثل في الحدود الزمنية والمكانية:

أ- الحدود الزمنية: انطلقت دراستنا من 09 مارس 2025 إلى 29 ماي 2025.

ب- الحدود المكانية: هو المكان الذي يحتوي على مجتمع البحث وقد حدد المجال المكاني لدراستنا بمدينة قلمة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية.

10. ما يميز دراستنا:

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف الدور المحوري الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية داخل المؤسسة الاقتصادية، في إطار معاصر يتسم بتسارع التحول الرقمي وتعقيد البيئة المالية. وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من عدة نواحٍ، أبرزها تركيزها على البعد التطبيقي من خلال دراسة حالة داخل مؤسسة اقتصادية حقيقية، ما يمنحها واقعية ومصداقية أكبر.

كما تنفرد الدراسة بربطها بين تقنيات حديثة في تكنولوجيا المعلومات مثل: نظم دعم القرار وتحليل البيانات الضخمة وبين أنواع محددة من المخاطر المالية، وذلك من خلال توظيف منهجية مزدوجة تجمع بين الوصفي والتحليلي.

بالإضافة إلى ذلك، تعالج الدراسة الإشكالية في ضوء المتغيرات الاقتصادية الراهنة، خاصة تلك الناتجة عن الأزمات العالمية، ما يمنحها طابعاً حداثياً ويسهم في تجديد الطرح العلمي في هذا المجال. وبهذا، تقدم الدراسة إضافة نوعية للأدبيات الحالية من حيث المنهج والمحتوى والسياق التطبيقي.

إلى أنها تبقى أمام تحديات ورهانات كثيرة في ظل وجود تكنولوجيا حديثة لم تستخدمها بعد وفي ظل وجود منافسة شديدة من قبل المؤسسات الاقتصادية الأخرى التي تنشط في نفس المجال.

11. صعوبات الدراسة:

أثناء إعدادنا لهذه المذكرة وكغيرنا من الباحثين، واجهتنا بعض الصعوبات نرى من الضروري ذكر بعضها:

❖ قلة المراجع الحديثة الكتب حول الموضوع معظمها قديمة؛

❖ بعض طرق قياس المخاطر يصعب تقديرها على أرض الواقع كما تتضمن معدلات صعبة الفهم والتطبيق؛

❖ أما بالنسبة للدراسة الميدانية فمن الصعوبات التي واجهتنا صعوبة الحصول على المعلومات المالية والإفصاح عنها نظراً لطابع التحفظ والسرية من قبل البنوك خاصة فيما يتعلق بالمخاطر المالية.

12. هيكل الدراسة:

للتعمق في الموضوع والإلمام بمختلف جوانبه بغية الإجابة على الإشكالية المطروحة، قمنا بوضع مقدمة تعتبر كمدخل للموضوع وخاتمة تتضمن أهم النتائج والتوصيات المتعلقة به، يتوسطها ثلاث فصول مترابطة ومتكاملة تعالج جوهر الدراسة.

حيث تناولنا في **الفصل الأول** الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات، جاءت ضمنه ثلاثة مباحث، الأول تطرقنا فيه إلى مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا والمعلومات، في حين أن المبحث الثاني تناولنا فيه مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات، وفي الأخير تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية. أما **الفصل الثاني** خصص لدراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة المخاطر المالية، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، استعرضنا في المبحث الأول ماهية المخاطر المالية، أما المبحث الثاني فقد درسنا فيه مدخل لإدارة المخاطر المالية، وأخيرا تطرقنا في المبحث الرابع إلى دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة.

في حين أن **الفصل الثالث** والأخير فقد درسنا فيه دراسة ميدانية لتكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة، وتم تقسيمه هو الآخر إلى ثلاثة مباحث، تناولنا في المبحث الأول تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة، ومن ثم تعرضنا إلى الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، وأخيرا تطرقنا إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد.



المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا والمعلومات.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية.

خلاصة الفصل الأول.



تمهيد

أدى التطور الهائل الذي حصل في مجال تكنولوجيا المعلومات، إلى ظهور الكثير من المتغيرات التي رسمت واقعا جديدا، إذ تحول الاقتصاد العالمي إلى الاقتصاد الرقمي، وهذا ما أوجد واقعا جديدا جعل من الواجب على المنظمات مواكبته من أجل تحسين وتطوير أدائها بشكل عام. كما تعد المعلومات أحد الموارد المهمة لأداء فعاليات وممارسات المنظمة، وقد ساعد ظهور تكنولوجيا المعلومات في معالجة الكم الهائل من البيانات وتزويد الإدارات العليا بتقارير سريعة ودقيقة لإنجاز أعمالها وتقديم الاستشارات اللازمة لها، لاتخاذ القرارات بشكل صائب، وهذا من شأنه تحسين وتطوير الأداء الاستراتيجي للمنظمات.

سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى:

- للم مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا والمعلومات.
- للم مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات.
- للم تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا والمعلومات

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين، كما تعتبر من الألفاظ الأكثر تداولاً في عصرنا الحالي، غير أنه بقدر ما يزداد شيوع استخدامها، يزداد الغموض واللبس فيها، وعليه سوف نتناول في هذا الجزء مفهوم التكنولوجيا وخصائصها وأنواعها، والتعرف أيضاً على مفهوم المعلومات وخصائصها وأنواعها، وفي الأخير التطرق إلى العلاقة بين التكنولوجيا والمعلومات.

المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا وخصائصها وأنواعها

يخصص هذا المطلب لتقديم مفهوم شامل للتكنولوجيا وعرض أهم خصائصها وأنواعها.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا

لغة: يعرفها القاموس الجديد للطلاب أن التكنولوجيا هي التقنية وهي علم الفنون والمهن.
اصطلاحاً: يعرفها الأستاذ أبو زيد أنها التطبيق العلمي للاكتشافات العلمية أو هي تطبيق المعارف العلمية في الحياة العلمية.¹

كما تعد كلمة التكنولوجيا (Technology) من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (Technique) في حين يرى آخرون اختلافاً واضحاً بينهما، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) يعني العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي.²

ويعرف المعجم Webster التكنولوجيا بأنها: "اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، كما يمكن اعتبارها مجموعة الوسائل المستعملة في خدمة الإنسان ورفاهيته أما التقنية التي يذكرها المعجم ذاته بأنها الأسلوب أو الطريقة لإنجاز غرض معين، كما تعني التقنية بطريقة إنتاج سلعة معينة أو نشاط محدد كما يمكن القول بأنها التركيبة المناسبة من مخرجات أو منتجات تكنولوجية لتحقيق غايات إنتاجية معينة أو المعرفة المتحققة في الواقع، للوصول إلى الأهداف المنشودة، ويشير معنى التكنولوجيا إلى تطبيق المعرفة العلمية بغرض تصنيع منتجات معينة".³

¹ فاروق أبو زيد، مدخل إلى عالم الصحافة، علم الكتب، القاهرة، الطبعة الثانية، 1998، ص 45.

² محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2009، ص 13.

³ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومدخل تقنية وتطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2008، ص 22.

ويرى Fisher التكنولوجيا بأنها: "ممارسة ضرورية لإقامة التوافق مع الذات وبيئتها على الصعيد الفيزيائي والنفسي فالإنسان يسعى لاستكمال مقومات ذاته من خلال إنتاج واقع أكثر شمولية لخدمة الإنسان وتلبية رغباته".¹

وتعرف أيضا على أنها: "الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية، والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى وأنفع للمجتمع".²

كما تعرف على أنها: "هي تطوير وتطبيق الأدوات وإدخال الآلات والمواد والعمليات التلقائية، التي تساعد على حل المشاكل البشرية الناتجة عن الخطأ البشري، أي أنها استعمال الأدوات والقدرات المتاحة لزيادة إنتاجية الإنسان وتحسين أدائه".³

ويمكن القول أن: "التكنولوجيا تمثل المعرفة، الإبداع والقدرة العقلية التي ساهمت في إيجاد آلات ومعدات والوسائل والطرق التي ساهمت في تطوير المجتمعات".⁴

وفي ضوء ما تقدم من تعريفات يمكن القول إن للتكنولوجيا مجالات متعددة يرتبط كل مجال منها بنوع من الممارسات، والأدوات والنشاطات البشرية، والمواد والأجهزة ذوات الصلة بذلك المجال، فهي لا تعني الآلات والأجهزة إنما تنظيم المعرفة العلمية، وتطبيقاتها بقصد تحقيق أغراض علمية بأدوات وأجهزة، ومواد وأنشطة فعالة في تحقيق الأغراض العلمية المنشودة.

ثانيا: خصائص التكنولوجيا

سجلت التكنولوجيا تطورا مذهلا نهاية القرن الماضي، وشكل ذلك التطور بدوره منطق التغيرات المتسارعة في مجال الحياة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وخاصة في الاتصال ووسائل الإعلام، لذلك لا بد من معرفة خصائص التكنولوجيا بشكل عام، ويمكن حصر هذه الخصائص في النقاط التالية:⁵

➤ التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته؛

¹ فائق محمد سرحان الزويني، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016، ص 24.

² جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا من البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص 81.

³ الجاسم جعفر، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005، ص 47.

⁴ ردينه عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004، ص 25.

⁵ زرار العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016، ص 18.

- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة؛
- التكنولوجيا عملية تشمل مدخلات وعمليات ومخرجات؛
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس؛
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة؛
- هي عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات؛
- التكنولوجيا متطورة ذاتيا تستمر دائما في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

ثالثا: أنواع التكنولوجيا

بالنظر إلى ما تكتسيه التكنولوجيا من أهمية بالغة وهذا في ظل اشتداد المنافسة العالمية خلال السنوات الأخيرة في مختلف الميادين، خاصة بالنسبة للمؤسسات، جعل منها تأخذ عدة أشكال وأنواع نذكرها فيما يلي: ¹

1- على أساس درجة التحكم: تنقسم التكنولوجيا حسب هذا المعيار إلى:

1-1 التكنولوجيا الأساسية: وهي التكنولوجيا الشائعة والتي تمتلكها المؤسسات الصناعية، وتتميز بأن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.

2-1 تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تمتلكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تميزها عن بقية منافسيها المباشرين.

2- على أساس موضوعها: وهناك:

1-2 تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.

2-2 تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة ضمن عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة

3-2 تكنولوجيا التشغيل: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التشغيلية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين... الخ).

4-2 تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة، كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

¹ بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية -دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة-، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التشغيل، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التشغيل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التشغيل، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013، ص 5، 6.

2-5 تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها، تتزايد أهميتها باستمرار نظرا للدور الذي تلعبه في عملية التسيير، من جمع ومعالجة وبحث المعلومات.

3- على أساس أطوار حياتها: حيث تمر التكنولوجيا بعدة مراحل (الانطلاق، النمو، النضج والزوال) ووفقا لذلك تنقسم إلى:

3-1 تكنولوجيا وليدة.

3-2 تكنولوجيا في مرحلة النمو.

3-3 تكنولوجيا في مرحلة النضج.

4- على أساس محل استخدامها: وتنقسم إلى:

4-1 تكنولوجيا مستخدمة داخل المؤسسة: وتكون درجة التحكم فيها ذات مستوى عال من الكفاءة والخبرة وبفضلها تكون المؤسسة مستقلة عن المحيط الخارجي.

4-2 تكنولوجيا مستخدمة خارج المؤسسة: عدم توفر هذه التكنولوجيا داخل المؤسسة لأسباب أو أخرى، يجعلها ترتبط بالتبعية للمحيط الخارجي، من موردي أو مقدمي تراخيص استغلالها.

5- على أساس كثافة رأس المال: وفقا لهذا المعيار تصنف التكنولوجيا إلى:

5-1 التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.

5-2 التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.

5-3 التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

6- على أساس درجة التعقيد: نذكر في هذا الشأن الأنواع التالية:

6-1 لتكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي تكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.

6-2 التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا ب ضخامة تكاليف الاستثمار.

المطلب الثاني: مفهوم المعلومات وخصائصها وأنواعها

سيتم خلال هذا المطلب عرض لتعريف المعلومات ثم الانتقال إلى عرض أبرز خصائصها.

أولاً: مفهوم المعلومات

كلمة "معلومات" في اللغة مشتقة من مادة لغوية هي مادة (ع ل م)، وتدور معاني مشتقات هذه المادة في نطاق العقل ووظائفه، فمن معاني مشتقات هذه المادة اللغوية ما يتصل بالعلم أي إدراك طبيعة الأمور، والمعرفة أي القدرة على التمييز، التعليم، التعلم، الدراية، الإحاطة، اليقين، الوعي، والإعلام. في ضوء ذلك يمكننا القول بأن المعلومات هي حالة ذهنية، تمثل المورد الذي بدوره لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر. وعليه فإن المفهوم الاصطلاحي لكلمة (معلومات) وبما يتوافق مع (عصر المعلومات) الذي نعيشه اليوم، ينص على أن المعلومات سلعة يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والإعلام والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة.¹

كما تعرف المعلومات بأنها: "عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتأثير في ردود أفعال وسلوكيات من يستقبلها أو يستخدمها".²

تعرف أيضاً على أنها: "نتيجة تجهيز البيانات مثل النقل أو الاختيار والتحليل، أو هي نتائج التفسيرات أو التعديلات".³

المعلومات هي: "المخرجات الناتجة عن تشغيل نظام المعلومات والتي تعبر عن خصائص محددة لمستخدمي المعلومات في المؤسسة".⁴

بينما المعلومات في اللغة العربية مشتقة من كلمة "عام" وترجع إلى الكلمة "معلم" أي الأثر الذي يستدل به على الطريق.⁵

والمعلومات أيضاً هي: "ناتج تشغيل البيانات، فهي التي تعطي للبيانات معنى، وتزودنا بالأسس التي تقوم عليها القرارات، كما أنها تجميع البيانات خام وتنظيمها بواسطة التصنيف والمقارنة وتفسيرها وتقديمها للاستخدام بعد التفهم العميق، بما يؤدي ذلك إلى بزوغ المعرفة".⁶

¹ ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 11.

² صونيا البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 97.

³ أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، المجلد 28، العدد 01، 2012، ص 479.

⁴ محمد إسماعيل بلال، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 21.

⁵ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 264.

⁶ أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013، ص 51.

وبالتالي فإن المعلومات هي: عبارة عن بيانات يتم معالجتها ليصبح لها معنى وقيمة معينة عند استخدامها والاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة.

ثانيا: خصائص المعلومات

ترتبط درجة الاستفادة من المعلومات، بمدى توفرها على جملة من الخصائص والمواصفات نوجز أهمها في العناصر التالية:¹

1- الدقة: تعني أن المعلومات في صورة صحيحة، خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات، أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات، ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.

2- التوقيت: أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستخدمين ويتطلب ذلك ضرورة تخفيض الوقت اللازم لمعالجة البيانات ولا يتحقق ذلك إلا باستخدام الحاسب الإلكتروني الذي يمكن من الحصول على المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.

3- الصلاحية: صلاحية المعلومات لاحتياجات مجتمع المعلومات بصورة جيدة، وهذه الخاصية يمكن قياسها بشمول المعلومات أو بدرجة الوضوح الذي يعمل بها نظام الاستفسار.

4- المرونة: يقصد بالمرونة قابلية المعلومات لتكييف تلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستخدمين في تطبيقات متعددة تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد.

5- التكامل أو الشمولية: وهي أن تغطي جميع المعلومات جوانب الموضوع التي خصصت له أو جمعت من أجله.

6- الوضوح: تعني أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومنسقة فيما بينها، دون تعارض أو تناقض، ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين.

7- قابلية المراجعة: وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستخدمين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

8- الموضوعية: وهنا يجب أن تميل المعلومات إلى جهة معينة أو تنحاز مع رأي معين أو تختلط فيها الأهواء الشخصية.²

¹ ربحي مصطفى العليان، مجتمع المعلومات والواقع العربي، دار جرير للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص 77.

² إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 28.

- 9- قابلية القياس:** وهي تعني إمكانية تسجيل المعلومات وفحصها من خلال تدوينها وتحليلها وتبويبها وتصنيفها بشكل يمكن من استرجاعها في أي وقت.¹
- 10- سهولة المنال:** أي إمكانية الوصول إليها بكل سهولة وبدون تعقيد إذ أن الصعوبات والمشتقات التي تقف عائقاً في سبيل الوصول إلى المعلومات ستكون على حساب التوقيت المطلوب.²
- 11- عدم التحيز:** وتعني هذه الخاصية عدم تغير محتوى المعلومات بما يجعله مؤثراً على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين.³
- 12- قابلة للتحقيق:** أي أن المعلومات المقدمة يجب أن تكون قابلة للمراجعة والفحص والتحقق من صحتها ودقتها.⁴

ثالثاً: أنواع المعلومات

قد صنف بعض علماء الإدارة أنواع المعلومات عدة تصنيفات أهمها:

- 1- حسب زمن المعلومة:** تصنف إلى:⁵
- معلومات تاريخية تستخدم لمتابعة الأداء والمراقبة؛
 - معلومات مستقبلية تستخدم لأغراض التنبؤ والرقابة.
- 2- حسب صحة المعلومة:** فقد تكون متوقعة أو غير متوقعة حيث:⁶
- تستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالة عدم التأكد؛
 - تستخدم المعلومات غير المتوقعة لاكتشاف المشكلات.
- 3- حسب تنظيم المعلومة:** قد تكون المعلومات:⁷
- معلومات منظمة تقدم بشكل تقرير يعكس المعلومات التي يحتويها كافة؛
 - معلومات غير منظمة لا تعكس محتوياتها بشكل واضح.

¹ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 28.

² رحمان عبد القادر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية المحلية، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة إقليمية وتنمية محلية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، جامعة سطيف 1-الجزائر، 2016، ص 12.

³ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 299.

⁴ د. إيمان فاضل السامرائي، عامر إبراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الأوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص 46.

⁵ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية -مدخل معاصر-، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 41.

⁶ نفس المرجع، ص 41.

⁷ أحمد الخطيب، خالد زيفان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 70.

4- حسب شكل المعلومة: وتنقسم إلى نوعين:¹

- **المعلومات الشفهية:** وهي المعلومات التي تنتقل من شخص إلى آخر عن طريق اللقاء والأحاديث الهاتفية، أو من خلال الوسائل الأخرى للاتصال الشخصي عبر الانترنت أو عن طريق اللقاءات الجماعية، أو المؤتمرات... الخ؛
- **المعلومات المكتوبة:** قد تكون المعلومات مكتوبة أو مسجلة على الورق كما في المراسلات الشخصية سواء المحلية أو الخارجية، وهناك المعلومات الوثائقية المنشورة أو المطبوعة أو النشرات أو المجالات أو الكتب... الخ؛
- **المعلومات التصويرية:** هي عبارة عن النصوص المرسومة كبراءات الاختراع كما جدها في الفيزياء ورسومات مختلف الأجهزة والمنحنيات؛
- **المعلومات الرقمية:** هي عبارة عن البيانات العددية، الخصوصيات الفيزيائية، نتائج التجارب والإحصائيات والحسابات؛
- **المعلومات السمعية البصرية:** هي تركيبة بين المعلومات السمعية والمعلومات التصويرية تتواجد في الحصص التلفازية وفي العالم الصناعي، ولها مكانة في البيداغوجية؛
- **المعلومات الالكترونية:** هي معلومات رقمية مخزنة في ذاكرة الحواسيب أو على الوسائط الحديثة، حيث يتم استرجاعها عن طريق البحث عبر الخط المباشر وغير المباشر.

5- حسب مستويات المعلومة: وتنقسم إلى:²

- **معلومات داخلية:** يمكن تقسيمها إلى ثلاثة مستويات:
 - أ- **المعلومات النازلة:** تنتقل من الأعلى إلى الأسفل هذه المعلومات يمكن أن تتعلق بالقرارات الاستراتيجية والعملياتية وهي تسمح بوضع السياسة المتبناة من طرف المسيرين موضع التطبيق، حيث قد يتم نقلها غالبا عن طريق المنشورات، الاجتماعات... الخ.
 - ب- **المعلومات الصاعدة:** تنتقل من الأسفل إلى الأعلى تصعد هذه المعلومة عادة إلى الإدارة العليا (العامة)، يمكن أن تحمل انتقادات ملاحظات أو نصائح قادمة مباشرة من أرض العمل.

¹ حاتم عبد الرحمن إبراهيم، نظم المعلومات والمجتمع، مركز الإسكندرية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005، ص 14.

² نفس المرجع، ص 15.

ج- المعلومات الأفقية: تنتقل بين العمال في نفس المستوى الوظيفي، يمكن أن تكون مثلاً المعلومات المتبادلة بين قسم المالية، قسم الموارد البشرية، فيما يتعلق بوضعية العاملين، يمكن أن تنتقل شفها عن طريق الهاتف أو كتابيا.

- معلومات خارجية: وهي المعلومات التي تأتي من الخارج ومن التنظيمات التي بها علاقة مع المؤسسة كالبنوك، مصالح الضرائب... الخ.

المطلب الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا والمعلومات

تتمثل العلاقة بين التكنولوجيا والمعلومات فيما يلي:

أولاً: تأثير التكنولوجيا على تدفق المعلومات

أدى التطور السريع في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات إلى مضاعفة حجم البيانات المنتجة يومياً، وتسهيل الوصول إليها عبر منصات مختلفة. أصبح تدفق المعلومات أسرع، أوسع نطاقاً، وأكثر تأثيراً على الأفراد والمجتمعات والدول.

ثانياً: مساهمة التكنولوجيا في تسريع تدفق المعلومات

ساهمت التكنولوجيا في تسريع تدفق المعلومات بفضل العوامل الآتية:

- الإنترنت: أتاح الإنترنت نقل المعلومات بصفة لحظية وآنية بين الأفراد والمؤسسات، مما أدى إلى إلغاء الحدود الزمنية والجغرافية.

- وسائل التواصل الاجتماعي: سرّعت منصات التواصل الاجتماعي المختلفة على غرار: فيسبوك وتويتر على انتقال الأخبار والمعلومات بشكل فوري إلى شريحة واسعة من الجمهور.

- التخزين السحابي: سهّله تخزين المعلومات الضخمة ومشاركتها بين المستخدمين بدون الحاجة إلى وسائط مادية.

- التقنيات المحمولة: ساهمت مختلف التقنيات الحديثة المنقولة من الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية في عملية نشر والوصول إلى المعلومات في أي وقت وأي مكان.

حيث ترتب عن هذه السرعة في تدفق المعلومات:

- تعزيز الشفافية: تمكن تكنولوجيا المعلومات من تتبع الأنشطة المختلفة ومعرفة المصادر والجهات مما سهل من عملية المساءلة.

- تسريع الابتكار: ساهم الوصول الفوري إلى المعلومات في تسريع الأبحاث العلمية في مختلف الميادين وتطوير المنتجات.

- تمكين الأفراد: أصبح الأفراد أكثر قدرة على التعبير عن آرائهم والوصول إلى مصادر معرفة متنوعة.

ثالثا: دور التكنولوجيا في معالجة المعلومات

تعتبر التكنولوجيا وسيلة فعالة في عمليات معالجة المعلومات المختلفة وذلك من خلال الأدوات التي تقدمها في هذا المجال على غرار: (البرمجيات، الحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، وأنظمة قواعد البيانات)¹، حيث تساعد هذه الأدوات في جميع العمليات التي تتم لتحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات معنى، وذلك من خلال مختلف عمليات: الجمع، التخزين، التحليل، التفسير، والنقل.

1. أبرز أدوات التكنولوجيا في معالجة المعلومات:

تتمثل أهم أدوات تكنولوجيا المعلومات في:²

- **نظم المعلومات الإدارية (MIS):** تستخدم هذه التكنولوجيا في عملية إدارة المعلومات داخل المؤسسات وتحليلها، مما يساعد في عملة دعم اتخاذ القرار؛
- **قواعد البيانات (Databases):** يسمح هذا النوع من التكنولوجيا بتخزين كم ضخمة من البيانات المنظمة، والتي يتم التعامل معها من خلال نظم إدارة قواعد البيانات مثل: SQL؛
- **الذكاء الاصطناعي (AI):** يؤدي استخدام الذكاء الاصطناعي إلى تعزيز تحليل البيانات من خلال خوارزميات تعلم الآلة التعرف على الأنماط واستنتاج التنبؤات؛
- **الحوسبة السحابية (Cloud Computing):** تقدم ميزة الوصول إلى الموارد المعلوماتية وتخزين البيانات وتحليلها في أي وقت ومن أي مكان.

2. تأثير التكنولوجيا على معالجة المعلومات

مكن تلخيص أبرز اثار التكنولوجيا على معالجة المعلومات في النقاط التالية:

- **تحسين الكفاءة:** تعمل التكنولوجيا في هذا المستوى على التقليل من الوقت (المدة الزمنية) والجهد (تسخير عدد عمال اقل) اللازمين لمعالجة البيانات، مما يؤدي الى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف؛
- **الدقة وتقليل الأخطاء:** تسمح التكنولوجيا المتطورة من خلال لبرمجيات الحديثة المختلفة بمعالجة البيانات بدقة أكبر مقارنة بالطرق التقليدية.

¹ Voir : Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems : Managing the Digital Firm. Pearson.

² Stair, R., & Reynolds, G. (2017). Principles of Information Systems. Cengage Learning.

- التحليل المتقدم: بفضل التكنولوجيا أصبحت اهاك مقدرة على تحليل كم هائل من البيانات الضخمة (Big Data) لاتخاذ قرارات.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات

تعيش المجتمعات المتطورة اليوم عصر تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد على نظم الاتصالات الحديثة عبر الأقمار الصناعية، ونظم معالجة المعلومات المرتبطة بالحاسبات الإلكترونية، وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها، ذكر مدى أهميتها ومميزاتها، وأخيرا معرفة مكوناتها والوظائف التي تقوم بها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات وخصائصها

سننطلق أولا إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات ثم الانتقال إلى خصائصها.

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات (IT)

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية والاستنساخ وتمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات والتكنيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري".¹

كما تعرف على أنها: "عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات، بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة".²

وتعرف أيضا بأنها: "عبارة عن المكونات المادية والبرمجيات إدارة قواعد البيانات، وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب".³

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها: "مجموعة من التقنيات التي تسمح بإدخال، معالجة، تخزين وإرسال المعلومات معتمدة في ذلك على مبدأ المعالجة الإلكترونية".⁴

وهي أيضا: "البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفاعلية".⁵

¹ د. محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 1989، ص32.

² علاء عبد الرزاق السلمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2002، ص20.

³ عدنان عواد الشوابكة، مرجع سبق ذكره، ص167.

⁴ Robert Reix, Théorie d'organisation et Système d'information, édition Vuibert, Paris, 1995, p58.

⁵ محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990، ص37.

ويعرفها كارتر وسنكلير على أنها: "استخدام التكنولوجيا الحديثة، التي تسهم في التقاط البيانات وتخزينها واسترجاعها وإعادة بثها إلى الجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين".¹

مما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها مختلف الوسائل والتقنيات المتطورة التي تتعامل مع جميع أنواع البيانات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، حفظها، معالجتها واسترجاعها في الوقت المناسب بطريقة آلية بعد تحويلها إلى معلومات موثوق بها يمكن الاعتماد عليها في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص هي:²

- 1- **تقليل الوقت:** فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونياً متجاوزة.
 - 2- **تقليل المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة.
 - 3- **أقسام المهام الفكرية والآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.
 - 4- **النممة:** بمعنى آخر، أرخص... الخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
 - 5- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- المطلب الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات ومميزاتها**
- تناولنا في هذا المطلب أهمية ومميزات تكنولوجيا المعلومات.

¹ وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2011، ص 33.

² هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة -، 2016، ص 43.

أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أحد أهم المكونات في المؤسسات في عصرنا الحالي، نظراً لما توفره من مزايا وتسهيلات ناتجة عن الخصائص التي تتميز بها هذه التكنولوجيا، حيث أنها تؤدي دوراً كبيراً في تحديث وتطوير المؤسسات والارتقاء بأدائها وتحسين ظروف العمل بها، وتسهيل مختلف التعاملات داخل المؤسسة، لذلك فهي على درجة كبيرة من الأهمية وتبرز هذه الأهمية من خلال أنها:¹

- ✓ تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم؛
 - ✓ تساعد على تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية؛
 - ✓ تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات؛
 - ✓ تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية؛
 - ✓ تساعد على تقليل حجم التنظيمات الإدارية.
- كما تساهم تكنولوجيا المعلومات ببعض المهامات تتلخص فيما يلي:²
- للـ تخفيض تكاليف الإنتاج وجعل الاتصال أكثر كفاءة وأقل تكلفة؛
 - للـ توفير المعلومات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار؛
 - للـ القضاء على هدر الوقت والجهد؛
- زيادة كفاءة استغلال المخزون مما يساهم بالرقى وتطور المؤسسات.

ثانياً: مميزات تكنولوجيا المعلومات

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات أدى إلى تحقيق العديد من المزايا لها، وتتمثل أهم هذه المزايا فيما يلي:³

- للـ تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المبيعات والأرباح من خلال مساعدة المنظمة في إشباع حاجات ورغبات المستهلكين.

¹ بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2014، ص21.

² نفس المرجع، ص21.

³ يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية -دراسة تطبيقية في فندق السدير-، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد85، 2010، ص327.

للمستخدم العديد من المنظمات تكنولوجيا المعلومات وضعها في البيئة التنافسية والحصول على مزايا تنافسية من خلال تصميم برامج وتطبيقات.

للمستخدم التكاليف: وتعتبر من أهم الفوائد الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، فهي تقوم بأداء الأعمال والمهام المكتبية بطريقة آلية لتخفيض التكاليف، وتستخدم الحاسبات الآلية في رقابة الإنتاج والمخزون.

للمستخدم تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة المخرجات.

للمستخدم تحسين الإنتاجية وكفاءة العمليات التشغيلية.

للمستخدم توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب لدعم وتحسين عملية اتخاذ القرار.

للمستخدم تساعد المنظمات على بناء قاعدة معلومات إستراتيجية بما تتمتع به من قدرات في التعامل مع المعلومات ما يكسب المنظمة ميزة تنافسية ودعمًا مباشرًا لاستراتيجيتها.

ولا يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تكتمل إلا من خلال ارتباط أجهزتها ببعضها البعض من خلال تكنولوجيا الاتصال التي أتاحت العديد من الوسائط والوسائل التكنولوجية الحديثة، فألغت الحدود الجغرافية وسهلت إمكانية الحصول على المعلومات وتداولها، وهذا ما سنتناوله في النقطة الموالية.

المطلب الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات ووظائفها

سنتطرق في هذا المبحث أولاً إلى معرفة مكونات تكنولوجيا المعلومات ثم التعرف على وظائفها.

أولاً: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تعتمد مكونات تكنولوجيا المعلومات على مشاركة المعلومات التي تنعكس في بعض أوجهها بشكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات وتساعد في تحقيق الأهداف مما يجعلها مورداً مهماً يصعب تقليده بسهولة. وفيما يلي يأتي استعراض لهذه المكونات:¹

1- المكونات المادي والبرمجيات Hardware and software: المكونات المادية هي جميع الأدوات التي

تشارك في معالجة البيانات كالحواسيب بمختلف أنواعها، فضلاً عن جميع الأجهزة الملحقة بها ومحطات

العمل، وشبكات الاتصال، وأدوات النقل، ومخزن البيانات، أما المكونات البرمجية فهي تعليمات رمزية

يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام فيها، ويمكن

¹ محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، السبسان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد، العراق، الطبعة الثانية، 2017، ص31.

وصف المكونات المادية باختصار، إذ أنها تمثل أربعة مكونات رئيسية هي أدوات (الإدخال والمعالجة، والإخراج، والتخزين).

2- الموارد البشرية Humane Ressources: يعد الأفراد أهم عنصر بنائي في نظام المعلومات. ويمكن تقسيمهم على نصفين:

الأول: ويشكل الغالبية والذين يطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين، والذين يتعاملون مع برامج التطبيقات كمستخدمين منها ومن تطبيقاتها دون الخوض في التفاصيل الدقيقة لعمليات برمجتها.

أما الصنف الثاني: فهم الاختصاصيون في مجال الحاسوب الذين يصممون الحواسيب ويضعون البرامج المختلفة، سواء كانت برامج تطبيقية أم برامج النظام.

3- شبكات الاتصال Communication Networks: وهي الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات

والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي، وتعد شبكات الاتصال مجموعة هائلة من وثائق النص المترابطة مع بعضها على الانترنت، ويعود سبب تسميتها بشبكة الويب العالمية أو الشبكة العنكبوتية إلى تداخل الروابط العديدة بين الوثائق التي تشكل مواقع هذه الشبكة المنتشرة عبر العالم بطريقة تشبه تداخل خيوط العنكبوت، وتسمح شبكة الويب العالمية ببرامج مستعرض الويب بنقل جميع أنواع المعلومات من برامج وأخبار وأصوات وصور فديوية فضلا عن النصوص باستخدام الماوس أو لوحة المفاتيح.

4- قواعد البيانات Data Base: هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع وملفات المؤسسة

والمترابطة مع بعضها التي تصنف كل العمليات والأحداث الجارية في المؤسسة بكل تفاصيلها، وتنظم على شكل ملفات وتحفظ في أوعية حاسوبية مغطاة بشكل مستقل عن البرامج التي تقوم بتشغيل هذه البيانات واستخدامها، وتشكل البيانات المحفوظة في هذه القواعد المادة الخام أو الأولية التي تستخرج منها المعارف والمعلومات، ويمكن إضافة قاعدة معالجة البيانات وتعديلها وتحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الإستراتيجية على وفق أسس صحيحة، وليتمن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية.

ثانيا: وظائف تكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة أساسا من المكونات السالفة الذكر ويمكن اختزالها في العمليات الأساسية التالية:¹

1-الحصول على البيانات: تعد هذه الوظيفة هي الأولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من

خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المؤسسة والأحداث الأخرى الخاصة بالبيئة الخارجية وإعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بواسطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.

2- المعالجة: ويقصد بها إجراء العمليات الحسابية والمنطقية المختلفة على البيانات وتحويلها إلى معلومات إذ

تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها وتشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمرسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

3-التخزين: خزن المعلومات هو أحد مكونات نظام المعلومات، تحفظ من خلاله البيانات والمعلومات

بشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستخدم.

4-الإرسال: وتعني إرسال المعلومات من موقع إلى آخر وذلك باستخدام واعتماد أوساط مختلفة كالأقمار

الصناعية والألياف الضوئية وغيرها.

أما الباحث عطا الله أحمد يرى أن تكنولوجيا المعلومات تقوم كذلك بالوظائف التالية:²

- جمع تفاصيل قيود وسجلات النشاطات؛
- تحليل وتحول جميع البيانات أو المعلومات؛
- توفر نظم الحاسوب وإجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد؛
- تنقل البيانات والمعلومات من مكان لآخر؛

¹ الطاهر بن عمار وآخرون، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دعم الإبداع التكنولوجي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2023، ص 128.

² عطا الله أحمد سوم الحسبان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص 92.

- تحقق عدة منافع منها: السرعة والثبات، الموثوقية والدقة.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية

تكنولوجيا المعلومات أصبحت جزءاً أساسياً من البنية التحتية للمؤسسات الاقتصادية، حيث أثرت بشكل كبير في طريقة إدارة الأعمال واتخاذ القرار وتحقيق الكفاءة التنافسية، وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية، ذكر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية، وأخيراً معرفة التحديات والآفاق المستقبلية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادي

أولاً: مفهوم دور تكنولوجيا المعلومات في المجال الاقتصادي

يعمل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية إلى توفير عدد كبير من التكاليف والفرص ووسائل الراحة، من عمليات الأعمال المؤتمتة إلى تلك العمليات التي تعمل على تخفيض التكاليف، إلى ثورة البيانات الضخمة حيث تقوم المؤسسات بتحويل الكم الهائل من البيانات الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات إلى رؤى تقود منتجات وخدمات جديدة.

تهدف تكنولوجيا المعلومات في العمل إلى مساعدة الأعمال في المؤسسات الاقتصادية على أن تكون أعمالها أكثر كفاءة وإنتاجية، كما أن لديها العديد من الأدوار المختلفة بما في ذلك ما يأتي:¹

1- حماية البيانات والمعلومات:

يضمن قسم تكنولوجيا المعلومات حماية البيانات، كما يعمل على مستوى المؤسسات الاقتصادية والمؤسسات بأنواعها على حماية بياناتها من التدمير أو الفقد أو سوء الاستخدام أو الكشف غير المصرح به أو تغيير البيانات المتعلقة بالمؤسسة أو المعلومات السرية للموظفين، كما يقوم دور تكنولوجيا المعلومات على التأكد من التزام الموظفين بقوانين حماية البيانات المختلفة.

2- استكشاف الأخطاء وإصلاحها:

يشير استكشاف الأخطاء وإصلاحها إلى حل المشكلات من خلال العالم الرقمي، كما يمكن تطبيق استكشاف الأخطاء وإصلاحها على عدد من الأشياء المختلفة مثل إصلاح المنتجات أو العمليات الرقمية الفاشلة على أجهزة الحاسوب أو الأنظمة المستخدمة داخل المؤسسة، كما يتم إجراء بحث منهجي ومنطقي عن مصدر المشكلة بهدف حلها وتشغيل المنتج أو العملية بشكل كامل مرة أخرى.

¹ تم التطلع عليه يوم 2025/04/04، على الساعة 14:44 <https://mawdoo3.com>

3- أمن صيانة قواعد البيانات:

يعتبر قسم تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات الاقتصادية المسؤول عن كفاءة إجراءات العمل والأمن بما يصل إلى المعايير، كما تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا مهما في إنشاء وصيانة وإدارة قواعد البيانات للكثير من المعاملات داخل المؤسسات الاقتصادية مثل مبيعات المؤسسات والسجلات المالية وكتالوجات المنتجات والاتجاهات وملفات تعريف العملاء وأنشطة التسويق.

4- تحليل البيانات:

تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحليل البيانات محددة والمساعدة في تخطيط رحلة العمل باستخدام الاتجاهات والمعلومات المقدمة من البيانات، كما يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تزود المؤسسات بأدوات وفيرة يمكنها حل عقبات الأعمال الصعبة والمساعدة في التخطيط للنمو المستقبلي للمؤسسة بكفاءة عالية.

5- التواصل السريع والفعال:

إن أهم ما يميز المؤسسات الاقتصادية والمؤسسات المختلفة في هذا العصر هو سهولة التواصل، ذلك لأن نجاح المؤسسات المختلفة يعتمد إلى حد كبير على فهم احتياجات العملاء وسلوكياتهم واتجاهات الشراء والسلوكيات ومقاييس الرضا، وبالتالي فإن التواصل الفعال والسريع الذي تمنحه تكنولوجيا المعلومات المختلفة يعتبر أفضل آلية لتحقيق ذلك بكفاءة وفعالية.

ثانيا: تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين الإنتاجية

1- تأثير تكنولوجيا المعلومات على إنتاجية المؤسسة: أكدت العديد من الدراسات والتقارير مؤخرا أن

تكنولوجيا المعلومات تؤثر تأثيرا أساسيا في نمو المؤسسات، خاصة عندما يرافق إدخال تكنولوجيا المعلومات مؤسسة لإدخال تغييرات تنظيمية وإدارية مرافقة.

فقد بنيت عدة دراسات أن معدل الإنتاجية كان أعلى ما يمكن لدى المؤسسات التي استثمرت في تكنولوجيا المعلومات، وفي توزيع الإدارة والتنظيم. إلا أن هذه الدراسة بنيت أن الاستثمار في المعلوماتية دون أن يرافقه إعادة توزيع وتحسين في الإدارة والتنظيم لم يؤدي إلى زيادة محسوبة في الإنتاج. إن استفادة القسوى من تكنولوجيا المعلومات تحقق عندما يرافقه استثمار في: استراتيجيات جديدة، وهيكلية جديدة، وأعمال جديدة.

2- تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإنتاجية القطاعية: إذا كان الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وما

يواظفها من تغييرات تنظيمية وإدارية، يحسن إنتاجية المؤسسات في قطاع ما، فإن الاستثمار في هذه

التكنولوجيا على مستوى القطاع يظهر نمو أعلى في الإنتاجية لهذا القطاع بالنسبة للقطاعات الأخرى. وتدل الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية على أن قطاعات إنتاج السلع كثيفة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات، أظهرت إنتاجية أعلى من القطاعات الأخرى، كما أن إنتاجية قطاع صناعات تكنولوجيا المعلومات أيضا أظهرت إنتاجية أعلى.

المطلب الثاني: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية

أولا: دور تكنولوجيا المعلومات في التسويق الرقمي والتجارة الإلكترونية

تكنولوجيا المعلومات هي عنصر أساسي لنمو وازدهار التجارة الإلكترونية، ومن أهم الأسباب ما يلي:¹

1- التسويق الرقمي: التسويق الإلكتروني هو وسيلة فعالة وفعالة من حيث التكلفة للوصول إلى الجمهور،

يمكن لتقنيات البحث الاجتماعي وتحليلات البيانات والتسويق بالبريد الإلكتروني والإعلان عبر الإنترنت وغيرها تحفيز العملاء المستهدفين للشراء من موقع التجارة الإلكترونية.

2- تحسين تجربة المستخدم: يساعد التطور السريع لتكنولوجيا الويب والهواتف الذكية الاصطناعي في تحسين

تجربة التسوق عبر الإنترنت للمستخدمين. تصميم المواقع الإلكترونية، والتطبيقات المخصصة، والأنظمة الذكية، والدعم المباشر من قبل الزبائن يمكن أن تحفز المستخدمين على الشراء من التجارة الإلكترونية.

3- الإدارة الإلكترونية: يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في الإدارة الإلكترونية على تحسين كفاءة

عملية البيع بالتجزئة. يمكن للتقنيات الحديثة، مثل التخزين السحابي، والبرمجة المحوسبة، والفوترة الإلكترونية، ونظام إدارة المخزون، والشحن والتوصيل، والدعم الفني تحسين كفاءة وعملية البيع في التجارة الإلكترونية.

4- توفير في التكلفة: يمكن للتكنولوجيا المناسبة، ومثال ذلك استخدام برمجيات نظام إدارة المخزون

المخصصة، ومراقبة الأداء، وتحميل المنتجات، ومصادقة الدفعة، ومراقبة الشحن، تحقيق وتوفير كبير في التكلفة للمؤسسة مقارنة بالطرق التقليدية للبيع بالتجزئة.

باختصار، تعد تكنولوجيا المعلومات العامل الأساسي لتوفير عملية بيع للتجارة الإلكترونية، والتسويق الرقمي،

وتحسين التجربة، وتحسين الإدارة وتقليل التكاليف.

¹ تم التطلع عليه يوم 2015/04/08 على الساعة 23:30. <https://www.ejaba.com>

ثانيا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية

إن الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات لا يقتصر أثره على وظيفة محددة فقط بل تشمل كل وظائف المؤسسة ومن بينها إدارة الموارد البشرية، ويسمى استعمال التكنولوجيا في إدارة الموارد البشرية قصد تحسينها الإدارة الالكترونية للموارد البشرية حيث تمس تكنولوجيا المعلومات كل وظائف إدارة الموارد البشرية بهدف تطويرها وخدمة أهداف المؤسسة، إذ تتغير المهام إلى الإلكترونية: التخطيط الإلكتروني، التوظيف الإلكتروني، تسيير الأجور الإلكترونية، التدريب الإلكتروني... الخ.

ويمكن تحديد أهم التغيرات والتطورات التي تحدثها تكنولوجيا المعلومات لتحسين هذه الوظيفة فيما يلي:¹

❖ تضع معلومات الموارد البشرية في قاعدة بيانات عوض عدة سجلات التي قد تتميز بتكرار عدة معطيات.

❖ تطبق المعالجة الآلية على مستوى الأجور من خلال احتساب معدلات الأجور، عدد ساعات العمل، وكل المحددات التي تدخل في الأجور مما يؤدي إلى ربح الوقت وتقليل الأخطاء.

❖ تساعد المسير على اقتناء الموارد البشرية المؤهلة بالرجوع إلى قاعدة البيانات.

❖ الاعتماد على شبكات يسهل من إجراءات التوظيف ويسرعها ويقلل من تكاليفها.

❖ الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في التدريب يقلل من الوقت والإجراءات المتعلقة به.

❖ الشيء الذي يحفز المؤسسة على القيام به لمواكبة التطورات وتحقيق الميزة التنافسية.

❖ تمكن من الحصول على معلومات الموارد البشرية دون اللجوء إلى الإدارة (دون اللجوء إلى الإدارات الوسطى).

❖ الشبكات خاصة الانترنت منها تشجع على تبادل المعارف وتدعيم الابتكار والتعلم.

تعمل على تكثيف الاتصال بين مختلف الفاعلين، كما تعمل على تشجيع التعاون والعمل الجماعي مما يطور ويضيف من قيمة وظيفة الموارد البشرية.

مما سبق يبدو جليا أن لتكنولوجيا المعلومات دورا حيويا في إحداث تغيرات على إدارة الموارد البشرية، من

خلال تقليل التكاليف، زيادة الاتصالات، تسهيل إجراءات العمل، تحصيل المعلومات الدقيقة والمفيدة واستعمالها في القرارات باستقلالية، الشيء الذي بدوره يرفع من أدائها وبالتالي يحسن من إدارتها ويجعلها خالقة للقيمة.

¹ قادري سارة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم لبواقي، 2018، ص ص81، 82.

المطلب الثالث: التحديات والآفاق المستقبلية لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية

سيتم من خلال هذا المطلب التطرق إلى آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى ذكر عوائق تطبيقها.

أولاً: آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

إن الآثار المترتبة من تطبيق تكنولوجيا المعلومات والتحول إلى المؤسسات التكنولوجية والمعلوماتية التغيير والتحول نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات والحكومة الإلكترونية سوف يعكس آثاراً حيوية إيجابية وسلبية على السواء في مختلف نواحي الحياة.

1- الآثار الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: يترتب على تكنولوجيا المعلومات الإيجابيات التالية:¹

- زيادة قيمة المؤسسة إذ تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً بارزاً في خلق قيمة المؤسسة؛
- فعالية اتخاذ القرارات سهل تكنولوجيا المعلومات من مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة في الوقت الملائمين بالشروط المطلوبة؛
- تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية؛
- تنمية السلوك الإيجابي للأفراد والتأثير الإيجابي على سلوك الأفراد داخل المؤسسة؛
- مساعدة المؤسسات على تحقيق قدر كبير من المرونة الإنتاجية، والتقليل من النفقات مع تقديم طرق جديدة وهيكل تنظيمية جديدة لتصميم المؤسسات؛
- تزويد المجتمع بإمكانات استراتيجية من أجل المنافسة الاقتصادية والتكنولوجية؛
- يؤدي امتلاك تكنولوجيا المعلومات إلى تقديم المجتمع ورخائه، فالدول التي تتبنى تكنولوجيا المعلومات تصبح جذبا للمستثمرين الذين يريدون إقامة مشاريع جديدة؛
- ترشيد وتحسين جودة القرارات التي أصبحت تتم عبر معلومات تتسم بدرجة عالية من الدقة والسرعة في الاسترجاع وبث المعلومات من حيث الكم والنوع فضلاً عن الحصول عليها في الوقت المناسب؛

¹ لبنى بن زاف، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الممارسات المحاسبية بالجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جوان 2020، ص 138.

- تحسين أداء المؤسسة، حيث تهدف تكنولوجيا المعلومات إلى مساعدة المؤسسة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لمورديها وعملائها، وتعميق العلاقة بينها وبين الأطراف ذات المصلحة، وذلك عن طريق توفير المعلومات بين المؤسسة ومتعاملاتها بطريقة شفافة.

2- الآثار السلبية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات قد ينتج عنها بعض

الانعكاسات السلبية والتي تتجلى في كثرة المعلومات والإشاعات المتداولة مما يصعب من عملية التحقق من صحتها ومن مصدر تلك المعلومات مما يستدعي إجراء عملية حوكمت للمعلومة، ومن بين هذه السلبيات ما يلي:¹

- حدوث الفجوة المعرفية بين الدول المالكة للتكنولوجيا والدول المستوردة لها مثلما يحدث بين الدول الأوروبية والعربية؛
- جهل العديد من الأفراد بما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من خدمات وفوائد؛
- اندماج تكنولوجيا المعلومات في منظومة واحدة، هو أحد الأدوات الرئيسية للعملة الرأبنة بأبعادها الاقتصادية والسياسية والقافية...؛
- نقصان اليد العاملة وذلك بسبب أن الآلات تقوم بعمل عشرة عمال لذلك أصبحت الشركات تعتقد أنها لا تحتاج إلى توظيف عدد كبير من العمال؛
- سمحت تكنولوجيا المعلومات الجديدة بظهور النقود الإلكترونية والتي تمثل تهديدا للسيادة النقدية؛
- الأنترنت قد تسمح لبعض المتشددين والمعارضين بنشر أفكارهم ودعواتهم وتكون هناك صعوبات كبيرة لمواجهة التحريض على العنف والعنصرية؛
- استمرارية وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس، سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول، ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات وبالتالي استحداث تقسيم عالمي بين العالمين سببه اتساع الفجوة؛
- عمولة المعلومات نفسها واحتكارها من قبل مالكي التقنيات، وهنا لا بد من التأكد على الخطورة المتزايدة لاحتكار المعلومات من قبل من يحتكر معلوماتها؛

¹ بولفرون سفيان، رداوي أنور، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قلمة، 2024، ص 29، 30.

- خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم، ومعرفة أدق التفاصيل الخاصة بهم؛

- ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية مثل: تجارة المخدرات، وتجارة الجنس، واستدراج الأطفال إلى عالم الجريمة.

ثانيا: عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات

تتمثل عوائق تطبيق تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:¹

1- المعوقات الإدارية: إن بعض الدول وخاصة الدول النامية تتخذ بعض الأساليب الإدارية التقليدية

كالأسلوب البيروقراطي غودجا للعمل بها وهذه الأساليب تتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، إنه بالرغم من أن بعض المؤسسات تعيد هيكلة نفسها بطرق مبتكرة تتماشى مع التطورات في العصر الرقمي إلا إن الغالبية العظمى منها مازالت تعتمد على الهياكل الهرمية التقليدية والتي تقف في تطبيق التقنيات الحديثة والاستفادة من معطياتها في تطوير منظماتها، ويجب إدراك هذه المعوقات ليساعد على تشخيصها وتقييمها وتحديد سبل مواجهتها وعلاجها ومن أبرز المعوقات الإدارية الرؤية والهدف.

للرؤية والهدف: إن تحديد ومعرفة الرؤية هامة جدا خصوصا عندما تكون المؤسسة في حالة انتقالية

فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهداف الرئيسية للمؤسسة خصوصا رسالتها ورؤيتها لأن هذه الرسالة والرؤية تأثيرها على المؤسسة حاضرا ومستقبلا كما إن هناك حاجة للنمو والاستدامة وإن تغيير ثقافة المؤسسة لأفضل يمثل تحديا حقيقيا وعلى الإدارة الفاعلة تحمل مسؤولية التواصل والاتصال مع بيئتها الداخلية والخارجية.

2- معوقات تتعلق بالإجراءات والأساليب الإدارية: تشكل البيروقراطية والإجراءات الروتينية لدى عدد كبير

من المؤسسات عائقا رئيسيا عند تطبيق مفهوم الإدارة الإلكترونية، والتي تقوم على تبسيط الإجراءات والعمل على أساس من الشفافية والمساواة وبالتالي رفع مستوى الكفاءة وتحسين الإنتاجية وبالإضافة إلى ذلك فيجب على المؤسسات إعادة هندسة الهياكل التنظيمية عن طريق إلغاء الإجراءات المعقدة والروتينية، وتوفير إجراءات سريعة ودقيقة.

3- المعوقات التقنية: أحدثت تكنولوجيا المعلومات المعاصرة تقدما واضحا من الدول المتقدمة وكان لها دور

إيجابي على شعوبها فعن طريق هذه التقنيات وتطبيقاتها يمكن وضع المؤسسات في موقع تنافسي وبالمقابل

¹ بولفرون سفيان، رداوي أنور، مرجع سبق ذكره، ص 30، 31.

يلاحظ إن الدول النامية لم تستطيع الاستفادة من إمكانيات التقنيات وذلك بسبب وجود معوقات تقنية تقف عائق في سبيل أي تقدم في المجال المعلوماتي من أهمها الدعم التقني ونوعية الدعم وضعف مستوى البنية التحتية للاتصالات والمعلومات وضعف كفاءتها التشغيلية تعتبر أهم المعوقات التي تواجه المنظمات نحو البيئة الإلكترونية.

4- المعوقات المالية: إن مشروع مثل مشروع التحول للإدارة الإلكترونية وتطبيق تكنولوجيا المعلومات يحتاج إلى أموال ضخمة تتلاءم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كافة مستلزماته، لكن معظم المؤسسات تعاني من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع حيث إن من أهم المعوقات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات ضعف الدعم السياسي والمالي.

خلاصة الفصل:

إن التحول الذي عرفه العالم من عصر الصناعة إلى عصر المعلومات الاعتماد أكثر على المعلومات، التي أصبحت في حد ذاتها كمورد تنافسي تحقق من ورائه المؤسسات مكانة وبعدا استراتيجيا ولا يكفي الحصول على المعلومات فقط بل والتحكم فيها وفي تأطيرها أيضا، كما يجب استخدامها في الوقت المناسب.

كما أنه من خلال هذا الفصل تم تسليط الضوء على المفاهيم النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا والمعلومات وتكنولوجيا المعلومات، حيث هذه الأخيرة تم التوصل إلى أنها تتمثل في استخدام الأجهزة والأنظمة والتقنيات الالكترونية لإنشاء البيانات، نقلها وتخزينها ومعالجتها، وتشمل العديد من التقنيات والتطبيقات بما في ذلك أجهزة الكمبيوتر، الهواتف الذكية والكاميرات الرقمية والإنترنت، البرامج والوسائط الرقمية في جميع مجالات الحياة، ما أحدث ثورة في طريقة انتشار المعلومات، مما يتيح معالجة البيانات بسرعة، التخزين الفعال للمعلومات وتطوير حلول مبتكرة في العديد من المجالات، ومن هنا تبرز أهمية تبنيها، الأمر الذي أدى بالمؤسسات الاقتصادية إلى اعتماد تكنولوجيا المعلومات متطورة لمواكبة التطورات الحاصلة في المجال، وعلى الرغم من إيجابيات استخدامها إلا أن هاته الأخيرة لا تخلو من السلبيات لذا وجب على كل مؤسسة ترغب في التميز وتحقيق أهدافها المسطرة، أن تكون متمكنة منها وأن تستخدمها بالشكل الصحيح، ولا يتحقق ذلك إلى بتوفر العنصر البشري الكفاء، كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات من أهم المقومات الأساسية في إدارة المخاطر المالية في المؤسسة وهذا ما سنتطرق له في الفصل الموالي.

الفصل الثاني

استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لإدارة المخاطر المالية

تمهيد.



المبحث الأول: ماهية المخاطر المالية.

المبحث الثاني: مدخل لإدارة المخاطر المالية.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية

بالمؤسسة

خلاصة الفصل الثاني.



تمهيد

تتعرض مؤسسات الأعمال أثناء نشاطها إلى أشكال مختلفة من الأخطار، أبرزها المخاطر المالية حيث أصبحت إدارة هذا النوع من المخاطر من أهم أولويات للمؤسسة الاقتصادية، بالنظر لدورها الحساس في توازن واستمرارية نشاط المؤسسة. منه هذا المنطلق يتزايد الاهتمام بدراسة الخطر المالي ومصادره ومحاولة تقليل الخسائر التي قد تترتب على وجوده، وفهم الوسائل والادوات الكفيلة بالتحكم فيها، وهذا كله يندرج في إطار إدارة المخاطر المالية.

يخصص هذا الفصل للتطرق إلى:

للماهية المخاطر المالية.

للمدخل لإدارة المخاطر المالية.

للدور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة

المبحث الأول: ماهية المخاطر المالية

يعتبر الخطر صفة ملازمة لكافة المؤسسات على اختلاف أحجامها ونوع نشاطها، ولعل من أبرز المخاطر التي تواجه المؤسسة في أية بيئة أعمال نجد المخاطر المالية والتي تشكل تحدياً لتمويل نشاطها، وعليه سوف نتناول في هذا الجزء تعريف المخاطر المالية، وكذا أنواعها ومسبباتها، وفي الأخير معرفة أساليب التعامل مع المخاطر المالية.

المطلب الأول: تعريف المخاطر المالية

قبل التطرق إلى تعريف المخاطر المالية يجب معرفة أولاً ما معنى المخاطر.

أولاً: تعريف المخاطر

تعرف المخاطر بأنها: "احتمالية تعرض المؤسسة إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها أو تذبذب العائد

المتوقع على استثمار معين".¹

يعرفها الكاتب الشهير Madura: "المخاطر هي احتمال اختلاف النتائج عن التوقعات".²

يعرف الخطر من المنظور القانوني: على أنه احتمالية وقوع حادث ما مستقبلاً أو حلول أجل غير محدد في

العقد خارج عن إرادة المتعاقدين ما قد يهلك الشيء بسببه أو يحدث ضرراً منه.³

يعرف الخطر من وجهة نظر التأمين: الخطر في مجال التأمين هو حادث مستقبل محتمل الوقوع لا يتوقف

على إدارة أي من الطرفين اللذين تم بينهما العقد.⁴

يعرف الخطر من المنظور المالي: تعرف المخاطر من المنظور المالي بأنها إمكانية حدوث انحراف في المستقبل

بحيث تختلف النواتج المرغوب في تحقيقها عما هو متوقع، أو عدم التأكد من الناتج المالي في المستقبل لقرار يتخذه

الفرد الاقتصادي في الحاضر على أساس نتائج دراسة الظاهرة الطبيعية في الماضي.⁵

¹ بن علي بلعزوز وآخرون، إدارة المخاطر (إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية)، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص30.

² رضوان، سمير عبد الحميد، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، دار النشر للجامعات، مصر، الطبعة الأولى، 2005، ص51.

³ محمد عادل ناولو، إدارة المخاطر المالية والمصرفية بين النظرية والتطبيق، دار سورية الفتاة للثقافة، حلب، سورية، الطبعة الأولى، 2022، ص2.

⁴ إبراهيم أبو النجا، التأمين في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزء الأول، الطبعة الثانية، 1992، ص56، ص57.

⁵ عبد السلام، ناشد محمود، إدارة أخطار المشروعات الصناعية والتجارية الأصول العلمية، دار الثقافة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، 1989، ص38.

من المنظور الرقابي: من وجهة النظر الرقابية تعرف المخاطر بأنها تمثل الآثار غير المواتية الناشئة عن أحداث مستقبلية متوقعة أو غير متوقعة تؤثر على ربحية البنك (أو المؤسسة) ورأسماله.¹

مما سبق نستنتج أن مفهوم الخطر يمثل موضوع عمل مؤسسات التأمين وهو موضوع حديث بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية الأخرى، كما تختلف وضعية المخاطرة عن وضعية عدم التأكد، كما أنه في الاقتصاد قد يرتبط مفهوم الخطر بنقص النظر حول النتائج المستقبلية.

ثانيا: تعريف المخاطر المالية

تعرف المخاطر المالية بأنها: "إمكانية حدوث شيء خطير أو غير مرغوب فيه، وهي في نفس الوقت تعني الشيء الذي يمكن أن يسبب الخطر نفسه، وهي الحالة التي تتضمن احتمال الانحراف عن طريق الذي يوص إلى نتيجة متوقعة أو مأمولة".²

كما تعرف بأنها: "مقياس نسبي لمدى التقلب في العائد الذي سيتم الحصول عليه مستقبلا".³ كما تعرف على أنها: "الحالة التي يمكن معها وضع توزيع احتمالي بشأن التدفقات النقدية المستقبلية، وهنا يجب أن تتوافر معلومات تاريخية كافية تساعد في وضع هذه الاحتمالات التي تسمى بالاحتمالات الموضوعية".⁴ وهي أيضا: "احتمال فشل المستثمر في تحقيق العائد المتوقع على الاستثمار، ويمكن قياس المخاطر بمقدار الانحراف المعياري للتدفقات النقدية الفعلية عن التدفقات النقدية المتوقعة من خلال معرفة درجة التشتت عن متوسط العوائد".⁵

كما تم تعريف المخاطر المالية على أنها: "احتمالية التعرض إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها، مما يولد نتائج سلبية لها القدرة على التأثير على تحقيق الأهداف المرجوة وتنفيذ الاستراتيجيات بنجاح".⁶ في ضوء التعاريف السابقة، يمكننا تقديم تعريف للمخاطر المالية بصفة عامة على أنها: إمكانية حدوث اختلاف بين النتائج المتحققة والتوقعات المرتبطة بقيمة الاستثمار المالي وعوائده.

¹ بن علي بلعزوز وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص32.

² أسامة عزمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، دار حامد، عمان، الأردن، 2009، ص20.

³ محمد شاهين، تحليل وتقييم محافظ الأوراق المالية، الدار الحديثة، القاهرة، مصر، 2017، ص147.

⁴ محمد عمر باطويح، جدوى إنشاء إدارة للمخاطر في الشركات الاستثمارية، كتيب عن إدارة المخاطر، مكتبة آفاق، اتحاد الشركات الاستثمارية، الكويت، 2011، ص14.

⁵ دريد كامل آل شبيب، إدارة المحافظ الاستثمارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010، ص64.

⁶ طيب سارة، إدارة المخاطر المالية في حماية المؤسسة الاقتصادية من الفشل المالي: دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة) في العلوم التجارية، تخصص مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، 2017، ص4.

المطلب الثاني: أنواع المخاطر المالية ومسبباتها

أولاً: أنواع المخاطر المالية

تشمل المخاطر المالية أنواعاً عديدة نذكر منها ما يلي:

1- مخاطر الائتمان: وهي تلك المخاطر الحالية أو المستقبلية التي يمكن أن تتأثر بها إيرادات المؤسسة ورأس

مالها والناجمة عن عدم قيام العميل بالوفاء بالتزاماته تجاه البنك في الوقت المناسب.¹

تتمثل مظاهر مخاطر الائتمان في ما يلي:²

➤ التوقف عن دفع الأقساط والفوائد للقروض وارتفاع معدل التركيز الائتماني ونقص به منح مبالغ

كبيرة إلى مقترض واحد وإلى شركة واحدة أو إلى قطاع واحد أو إلى منطقة جغرافية واحدة؛

➤ عدم الدقة في تحديد الجدارة الائتمانية للعميل، والمقصود بها عدم دقة قسم الائتمان في تحديد قدرة

العميل على التسديد بسبب خطأ في تقييم الأصول للعميل، أو في تقييم دراسات الجدوى

الاقتصادية والفنية للمشاريع.

2- مخاطر السيولة: هي المخاطر المرتبطة باحتمال أن تواجه المؤسسة مصاعب في توفير الأموال اللازمة

لمقابلة التزاماتها (مطلوباتها المستحقة)، وتظهر هذه المخاطر عندما لا تستطيع المؤسسة تلبية الالتزامات

الخاصة بمدفوعاتها في مواعييدها بطريقة فعالة من حيث التكلفة، أي تتمثل في عجز المؤسسة عن تدبير

الأموال اللازمة بتكلفة عادية، ولمخاطر السيولة ثلاثة جوانب، الأول نقص شديد في السيولة، الثاني

احتياطي السلامة الذي توفره محفظة الأصول السائلة والثالث القدرة على تدبير الأموال بتكلفة عادية،

وينتج عن الحالة الأولى أي اللامسيولة الشديدة الإفلاس، أي أنها مخاطر قاتلة.³

3- مخاطر معدلات الفائدة: ويتعلق هذا الخطر بمعدلات الإقراض والاقتراض نتيجة تراجع الإيرادات بسبب

تحركات أسعار الفائدة، بحيث يتغير هذا المعدل أثناء هذه العمليات بشكل يؤدي بالمؤسسة إلى تحمل

خسائر نتيجة لارتفاع المصاريف المالية أو تفويت فرص لتخفيضها أو انخفاض الإيرادات المالية نتيجة

لانخفاض معدل الفائدة.⁴

¹ شقيري نوري موسى وآخرون، إدارة المخاطر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص2.

² دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص ص171، 172.

³ طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص200.

⁴ إلياس بن ساسي ويوسف قريشي، التسيير المالي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2011، ص ص459، 460.

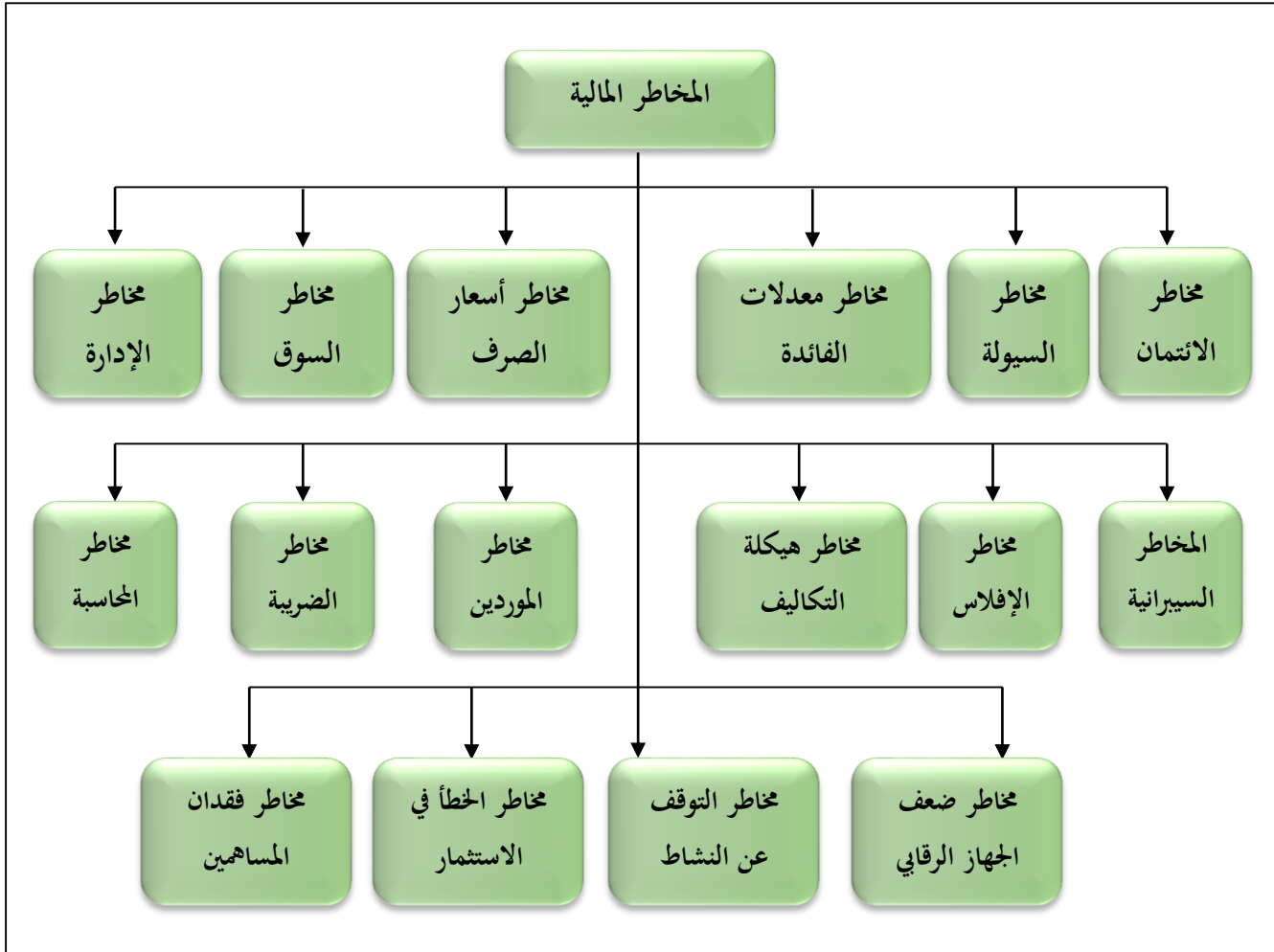
- 4- **مخاطر أسعار الصرف:** هي المخاطر المرتبطة بعد التأكد من ثبات قيمة العملات الأجنبية، وبما أن هذا المصدر للمخاطر يحدث فقط عندما يمتلك المستثمر أوراق مالية أجنبية، فإن تجنبه لمثل هذه الأصول يقيه من التعرض لهذه المخاطر.¹
- 5- **مخاطر السوق:** تنشأ مخاطر السوق نتيجة للاتجاهات الصعودية والنزولية التي تطرأ على سوق رأس المال، لأسباب اقتصادية أو سياسية أو اجتماعية أو الطبيعية أو أمنية... الخ، كالدورات الاقتصادية (كساد، رواج)، التحولات السياسية، الحروب، الكوارث الطبيعية على سبيل المثال. وذلك سواء في الدولة المعنية أو في دول أخرى ترتبط بها علاقات وثيقة. وتؤثر هذه المخاطر على كل من التدفقات النقدية المتوقعة ومعدل العائد المطلوب على الاستثمار.²
- 6- **مخاطر الإدارة:** تعد إدارة الشركة مصدراً للمخاطر نظراً للقرارات الخاطئة التي قد تتخذها أو المواقف السلبية التي قد تلجأ إليها.³

¹ مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة الاستثمار والمخاطر الاستثمارية، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 207.

² منير إبراهيم الهندي، الفكر الحديث في الاستثمار، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، الطبعة الثانية، 2004، ص 50.

³ شقيري نوري موسى وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 44، 45.

الشكل 2-1: أنواع المخاطر المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التعاريف السابقة.

تضاف لهذه الأنواع من المخاطر المالية المخاطر التالية:¹

- **المخاطر المحاسبية:** تتمثل المخاطر المرتبطة بالفهم أو الاستعمال السيئ (سواء بشكل معتمد أو غير معتمد) للمعايير والقواعد المحاسبية مما يؤثر على جودة، سلامة ومصداقية القوائم المالية المنجزة.
- **المخاطر الضريبية:** تتمثل في المخاطر المرتبطة بمخالفة القواعد والتشريعات الضريبية سواء كان ذلك بشكل معتمد أو غير معتمد، مما يجبر المؤسسة إلى تحمل خسائر في صورة عقوبات على غرار عقوبة عدم التصريح بالمداخيل أو التصريح بمداخيل أقل من المداخيل المتحصل عليها، عقوبة عدم دفع المستحقات الضريبية في آجالها المنصوص عليها قانوناً... الخ.

¹ Jean David Darsa, risques stratégiques et financiers de l'entreprise, édition Gereso, France, 2011, p:62- 64.

- **مخاطر ضعف الجهاز الرقابي:** تتعلق بالمخاطر المرتبطة بغياب أو ضعف الجهاز الرقابي بالمؤسسة مما يؤدي إلى ظهور العديد من الانحرافات (أخطاء، عمليات اختلاس... الخ).
- **مخاطر المورد:** تتمثل في المخاطر المرتبطة بخسارة مورد هام (يجوز على نسبة هامة من إجمالي مشتريات المؤسسة) وذلك تبعاً لصعوبات مالية أو تدهور العلاقات التجارية معه، مما يؤثر على قدرة المؤسسة في الحصول على مشترياتها ومنه على سلسلة القيمة بها.
- **مخاطر التوقف عن النشاط:** تتمثل المخاطر المتعلقة بالتوقف الجزئي أو الكلي بشكل مؤقت أو دائم لكل أو جزء من أنشطة المؤسسة، بسبب عجزها على تأمين دورة أنشطتها الجارية.
- **مخاطر هيكل التكاليف:** كما يظهر من اسمها يقصد بها مخاطر عدم التوازن في هيكل تكاليف المؤسسة. هذه المخاطر ذات أثر مالي ويمكن القول أنها تشكل تحدي بالنسبة للمؤسسة.
- **مخاطر الخطأ في الاستثمار:** تتمثل في المخاطر المرتبطة بتدهور شروط الاستغلال أو التسيير الناتجة عن أخطاء في الاستثمار، مما يؤثر ولمدة طويلة من الزمن على القدرة المالية للمؤسسة.
- **مخاطر الإفلاس:** هي تلك المخاطر المتعلقة بزوال وتصفية المؤسسة بسبب عدم قدرتها على سداد ديونها المالية. وتعود أسبابها إما لسوء الإدارة أو أخطاء في التسيير أو هشاشة في الهيكل المالي للمؤسسة.
- **مخاطر فقدان المساهمين:** تتمثل في المخاطر المتعلقة بعدم ثبات كل أو جزء من طاقم المساهمين بالمؤسسة نتيجة خلافات حول إدارة المؤسسة، عدم الرضى على الأرباح أو أداء المؤسسة عموماً.
- **المخاطر السيبرانية:** تشير المخاطر السيبرانية (مخاطر الانترنت) إلى مخاطر الخسارة المالية أو تعطل الأعمال أو الإضرار بسمعة المؤسسة من حدث يؤثر على الأصول المعلوماتية أو الحاسوبية وموارد الاتصالات.

من المخاطر السيبرانية الأكثر شيوعاً: اختراق البيانات، التحسس السيبراني، سوء استخدام من الداخل وجماعات تطبيقات الويب، اختراق بطاقات الدفع، الابتزاز الإلكتروني.¹

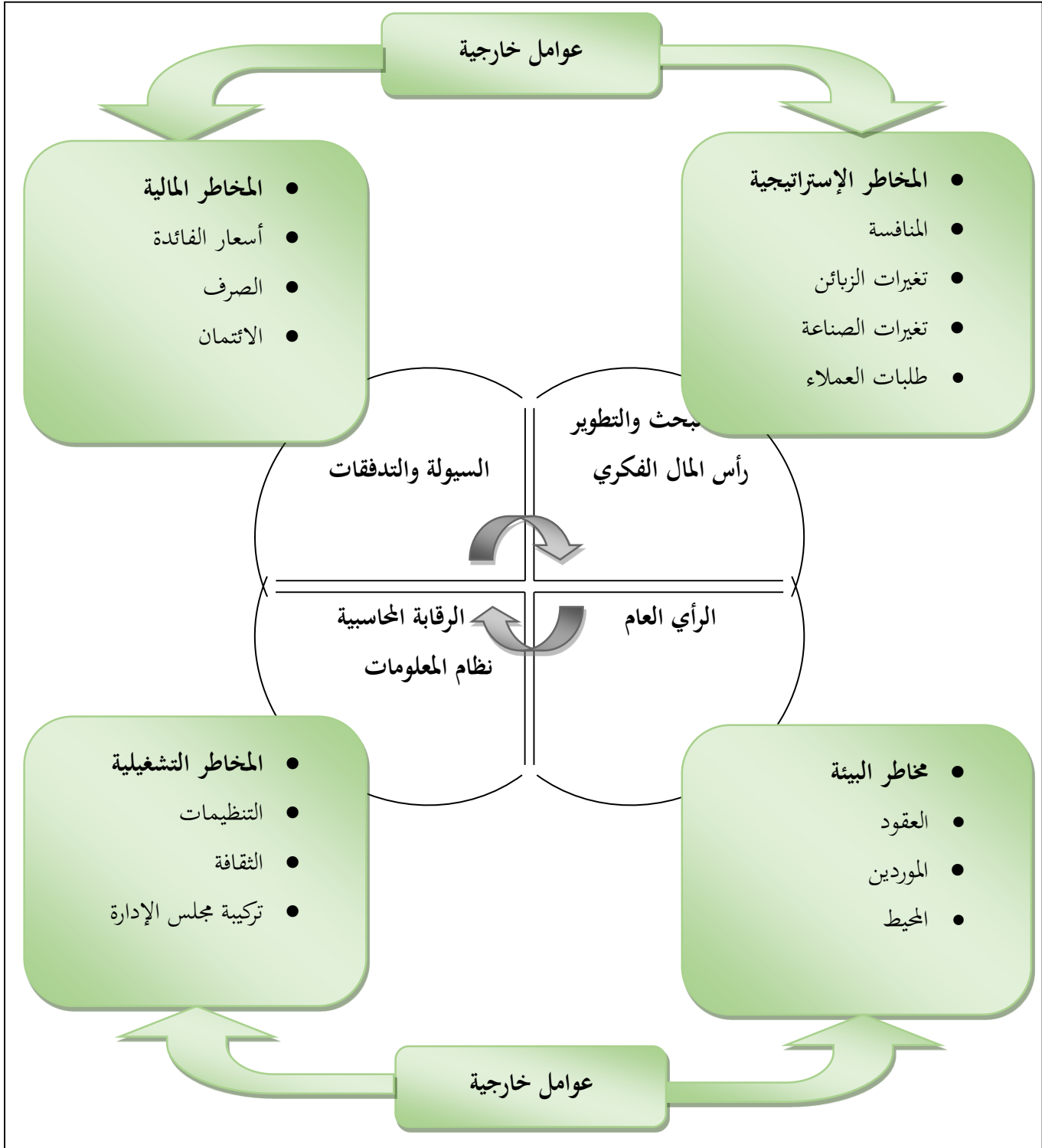
ثانياً: مسببات المخاطر المالية

إن المخاطر مرتبطة باحتمال اختلاف النتائج الفعلية أو الحقيقية عن النتائج المتوقعة، وثمة أسباب تؤدي إلى حدوث درجات متفاوتة من المخاطر.

¹ قندوز عبد الكريم أحمد، المخاطر المصرفية وأساليب قياسها، صندوق النقد العربي، العدد 05، 2020، ص 61، 62.

يمكن أن تنتج المخاطر التي تواجه أي مؤسسة وأنشطتها من عوامل خارجية وداخلية خاصة بالمؤسسة، ويلخص الشكل التالي أمثلة لأهم الأخطار الناتجة عن هذه العوامل، كما توضح أن بعض أن الأخطار قد تنتج من عوامل داخلية وخارجية معا، وبالتالي تظهر متداخلة في الرسم، ويمكن تقسيمها أكثر إلى أنواع من الأخطار مثل إستراتيجية، مالية، تشغيلية، بيئية...الخ.

الشكل 2-2: أهم مسببات المخاطر



المصدر: بن علي بلعزوز وآخرون، إدارة المخاطر (إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية)، الوراق للنشر

والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص35.

ومن خلال الشكل يتضح الأسباب التالية:

يمكن إيجاز أهم العوامل التي أدت إلى زيادة المخاطر المالية فيما يلي:¹

❖ تقلبات أسعار الفائدة والصرف.

❖ السياسة النقدية والأدوات المستعملة لإدارة الكتلة النقدية.

❖ التضخم وما ينتج عنه من ارتفاع في المستوى العام للأسعار وبالتالي انخفاض القدرة الشرائية للعملة الوطنية.

❖ عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي والاجتماعي.

❖ عوامة الأسواق المالية والتحرر المالي والمصرفي، حيث لم يعد أحد بمعزل عن المخاطر التي يمكن أن تصيب أحد الأطراف ضمن النظام الاقتصادي والمالي العالمي.

❖ ظهور مفهوم الهندسة والابتكار المالي الأمر الذي أدى إلى تعقيد البيئة التي تعمل فيها منشآت الأعمال وزيادة حالة عدم اليقين.

❖ الانتشار المفرط للمشتقات المالية بكل أنواعها، خاصة في حالة استخدامها من قبل المضاربين الساعين لتحقيق أرباح سريعة دون التحوط.

❖ المنافسة الشديدة وما ينتج عنها من انخفاض الأرباح.

❖ القوانين والتشريعات الخاصة بالاستثمار وتحفيزه.

❖ حالات الكساد والتي تتفاوت في حدتها نتيجة السياسات النقدية أو نتيجة لصعوبات في ميادين الأعمال أو الاستثمار خاصة في مجالات الآجال الطويلة.

فهذه عناصر يمكن أن تؤدي بعضها أو كلها مجتمعة إلى زيادة المخاطر التي تواجه المؤسسة.

المطلب الثالث: أساليب التعامل مع المخاطر المالية

هناك على العموم ثلاثة أساليب يمكن استخدامها في التعامل مع الخطر المالي، فيما يلي شرحها باختصار:

1- تجنب الخطر:

يرفض الفرد (أو المؤسسة) أحيانا قبول خطر معين، وينشأ نتيجة عدم الرغبة في مواجهة خسارة معينة، مثال ذلك تجنب الاستثمار في وعاء ادخاري معين وتفضيل وعاء ادخاري آخر أقل خطورة، وعدم شراء سيارة لتجنب

¹ محمد عادل ناولو، مرجع سبق ذكره، ص3.

حوادث السيارات. ومن أمثلة ذلك المؤسسات المالية امتناع البنك عن منح القروض مرتفعة المخاطر وذلك لتجنب المخاطر الائتمانية، أو عدم الاستثمار في الأوراق المالية طويلة الأجل لتجنب مخاطر أسعار الفائدة. ورغم أن تجنب الخطر يقلل من احتمال وقوع الخطر إلى الصفر، إلا أنه قد يحرم المجتمع من إنتاج سلع أو تقديم خدمات معينة لتجنب المسؤولية المهنية أو الخوف من الخسارة، هذا بالإضافة إلى صعوبة تجنب بعض الأخطار مثل تفضيل السير على الأقدام لمسافات كبيرة لتجنب أخطار الطيران. ورغم أن تجنب الخطر هو أحد أساليب مواجهة الخطر، إلا أنه يعد أسلوباً سلبياً وليس إيجابياً في التعامل مع الأخطار، ولأن التقدم الشخصي والتقدم الاقتصادي كلاهما يتطلب التعامل مع الأخطار بطريقة إيجابية، فإن هذا الأسلوب يعد أسلوباً غير مناسب في التعامل مع كثير من الأخطار.¹

2- تقليل الخطر:

- أما في هذا الأسلوب فإن المؤسسة المالية ولتقليل المخاطر تقوم ب:
- رصد سلوك القروض من أجل استبانة علامات التحذير لمشاكل التوقف عن الدفع مبكراً.
 - تقليل مخاطر أسعار الفائدة باستخدام سياسة إدارة الأصول والخصوم والتي يجري تصميمها لذلك الغرض.²

3- نقل الخطر:

إن شراء التأمين هو إحدى وسائل نقل الخطر من شخص لا يرغب في تحملها إلى طرف آخر (شركة التأمين) يبدى استعداداً لتحملها مقابل ثمن. هناك من أشار إلى خمسة طرق للتعامل مع المخاطر المالية، فأضاف إلى العناصر الثلاثة السابقة، العنصرين التاليين:³

للم أقسام الخطر: والذي يعني قبول بعض المخاطر وتحويل بعضها (أي أن هذه الإستراتيجية تجمع بين التجنب والنقل).

للم التحوط: والذي يمكن تمييزه عن التأمين بأنه نقل الخطر مع التضحية بإمكانية الربح.

¹ عبد الكريم قندوز، التحوط وإدارة المخاطر في التمويل الإسلامي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص ص82، 83.

² نفس المرجع، ص82.

³ بن علي بلعوز وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص35.

المبحث الثاني: مدخل إلى إدارة المخاطر المالية

إن معرفة الخطر والمخاطر المالية التي تحيط بالمؤسسة الاقتصادية وتقويمها، هي من العوامل الرئيسية في نجاحها وتحقيقها لأهدافها، وعليه من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى نشأة ومفهوم إدارة المخاطر المالية، وأهدافها، وأخيرا خطواتها واستراتيجياتها.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة إدارة المخاطر المالية

من خلال هذا المطلب سوف نتطرق أولا إلى نشأة المخاطر المالية ثم معرفة مفهومها.

أولا: نشأة إدارة المخاطر المالية

نشأة إدارة المخاطر كمصطلح في أوائل الخمسينات في القطاع المالي، وكان ذلك في منشورات هارفارد بيزنس ريفيو عام 1956م، حيث حث في ذلك الوقت على فكرة ثورية، وهي على أن يكون هناك شخصا مسئولا عن إدارة المخاطر البحتة داخل المؤسسة، ومع موكبه التغيرات في الاستثمار الرأسمالي في الصناعات الأخرى، تم عقد مشترو التأمين ملتقى غير رسمي بو سطن عام 1929م للمناقشة للاهتمامات المشتركة، وخصص لهم قسم من طرف الرابطة الأمريكية سنة 1931م تم تنظيم مشترو التأمين في نيويورك ليصبح معهد أبحاث المخاطرة، وفي سنة 1950م تم إنشاء رابطة ثم تحولت إلى الجمعية الأمريكية لإدارة التأمين.

إن إدارة المخاطر مستمدة جذورها من إدارة التأمين، إلا أن إدارة المخاطر في الواقع ظهرت بحدوث تحول في الفلسفة، مما أدى إلى حدوث تغيير في الاتجاهات نحو التأمين، وبالنسبة لمدير التأمين يعتبر التأمين دائما المدخل المعياري للتعامل مع المخاطر، وكان ينظر إليه على أساس أنه الاستثناء لهذه القاعدة، وكانت هذه الأخيرة تنتظر مبادئ علم الإدارة.

حيث قام معهد التأمين الأمريكي بوضع برنامج تعليمي في إدارة المخاطر يتضمن سلسلة من الامتحانات

حيث يتحصل الناجحون على دبلوم في هذه الأخيرة، وتغيير المنهج الدراسي سنة 1973م لهذا البرنامج ويطلق على هذا الناجح اسم زميل إدارة المخاطر؛

ان المفاهيم التي تم تطبيقها في المدارس الأكاديمية والشركات من خلال اندماج وتنسيق بين النظرية المالية وتطبيقات الهندسة في البرامج العسكرية والقضائية، ويعتبر هذا الاندماج هو بارة إدارة المخاطر المالية.¹

¹ طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر أفراد إدارة شركات البنوك، عين شمس الإسكندرية، الإسكندرية، 2003، ص 46، 47.

ثانيا: تعريف إدارة المخاطر المالية

إدارة المخاطر عبارة عن: "منهج أو مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحثية عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتصميم وتنفيذ إجراءات من شأنها أن تقلل إمكانية حدوث الخسارة أو الأثر المالي للخسائر التي تقع إلى الحد الأدنى".¹

إدارة المخاطر بمفهومها المعاصر هي: "إطار واسع وشامل لمعالجة المخاطر التي تواجهها المؤسسة أو أية وحدة اقتصادية لذلك فإن إدارة المخاطر في إطارها المعاصر تمثل ظاهرة نوعية جديدة لا يمكن لهذه الظاهرة أن تأخذ أبعادها التطبيقية إلا بتطوير ذهنية شمولية إزاء الأخطار وتعامل مع كافة جوانبها وترسم السبل العقلانية لمعالجتها ضمن برنامج تكاملي ويستلزم ذلك توفر مهارات جيدة ومعلومات أدق ونظم اتصالات وتنسيق متقدمة بين الجهات المعنية داخل المؤسسة".²

وتعرف أيضا: "تلك العملية التي يتم من خلالها مواجهة المخاطر وتحديدتها، وقياسها ومراقبتها، والرقابة عليها، وذلك بهدف ضمان فهم كامل لها. بالإضافة إلى تغيير شكل العلاقة بين العائد والخطر المرتبطين بالاستثمار في المؤسسة وتسعى إلى تحقيق ثلاث أهداف رئيسية هي الوقاية من الخسائر، تعظيم درجة الاستقرار في الأرباح، تدنية تكلفة إدارة الخسائر المالية المحتملة".³

انطلاقا من كل ما سبق الإشارة إليه، فإننا نخرج في النهاية بالتعريف الشامل التالي لإدارة المخاطر المالية إدارة المخاطر المالية هي مجموعة الإجراءات المستمرة والدائمة التي تتبعها المؤسسة بشكل منظم ومنهجي لمواجهة كل الأخطار التي تصاحب أنشطتها داخليا أو التي تواجهها خارجيا بدف ضمان بقائها وتحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط داخل المؤسسة. ويتفرغ عن هذا التعريف، تحديد الإجراءات الدائمة والمستمرة والمنظمة والمنهجية لمواجهة المخاطر، وكذا هدف إدارة المخاطر وهو ضمان البقاء.

المطلب الثاني: أهداف إدارة المخاطر المالية

يطرح معظم الكتاب أهدافا متعددة لوظيفة إدارة المخاطر المالية، والهدفان الرئيسيان يكونان عادة:⁴

- الخفيف من تأثيرات المخاطر؛

¹ عبد الكريم قندوز، مرجع سبق ذكره، ص 69.

² عبد الرؤوف أحمد على محمد، إدارة المخاطر والأزمات، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2016، ص 382، 383.

³ طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر أفراد-شركات-بنوك-مخاطر الائتمان والاستثمار والمشتقات وأسعار الصرف، دار وائل للنشر، الإسكندرية، 2008، ص 20.

⁴ نفس المرجع، ص 146-152.

- تقليل التكلفة إلى الحد الأدنى.

أي تقليل الآثار السلبية للمخاطر وتقليل تكلفة القيام بذلك.

ويرى البعض أن إدارة المخاطر المالية لها مجموعة متنوعة من الأهداف يصنفها ضمن فئتين، هما:

الجدول 1-2: أهداف إدارة المخاطر المالية

أهداف ما قبل الخسارة	أهداف ما بعد الخسارة
- البقاء ومواصلة النشاط؛ - استقرار الأرباح (أو المكاسب)؛ - استمرارية النمو؛ - المسؤولية الاجتماعية.	- الاقتصاد (التوفير)؛ - تقليل التوتر؛ - أداء الالتزامات المفروضة خارجياً؛ - المسؤولية الاجتماعية.

المصدر: طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 147.

وفيما يلي توضيح لكل منها:¹

الفئة الأولى: أهداف ما قبل الخسارة

- الاقتصاد (التوفير): أي خفض تكلفة التعامل مع المخاطر البحتة إلى أدنى مستوى ممكن؛
- تقليل التوتر: يقصد به هدف تقليل التوتر راحة البال التي تأتي من معرفة أن تدابير مناسبة قد تم اتخاذها تحسباً للظروف المعاكسة؛
- أداء الالتزامات المفروضة خارجياً: يرتبط هدف أداء التزامات مفروضة خارجياً بعلاقة المؤسسة مع الأطراف الأخرى ومع الدولة.

الفئة الثانية: أهداف ما بعد الخسارة

- البقاء ومواصلة النشاط: الهدف الأول لتسيير المخاطر هو البقاء ومواصلة النشاط أي تفادي الإفلاس من خلال ضمان ألا تحول الخسائر التي قد تنشأ بسبب المخاطر البحتة دون تحقيق الأهداف الأخرى؛
- استقرار الأرباح (أو المكاسب): يمكن لتسيير المخاطر المالية أن تسهم في خفض التباينات في الدخل التي تنتج من الخسائر المرتبطة بالمخاطر البحتة إلى أقل مستوى ممكن؛

¹ طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، مرجع سبق ذكره، ص 147، 148.

- **استمرارية النمو:** عندما يكون النمو هدفا تنظيميا هاما، تصبح الوقاية من التهديدات التي تواجهه أحد الأهداف الهامة لتسيير المخاطر، ومن شأن استراتيجيات تسيير المخاطر الجيدة الإعداد والتنفيذ أن تسهل استمرارية النمو حتى في حالة الخسارة؛
- **المسؤولية الاجتماعية:** تعتبر المسؤولية الاجتماعية هدفاً سابقاً ولاحقاً للخسارة في نفس الوقت، حيث يرتبط الجانب السابق للخسارة من المسؤولية الاجتماعية بمجموعة الالتزامات الاجتماعية التي تواجه المؤسسة بسبب علاقتها بموظفيها وبالمؤسسات الأخرى وبالجمتمع عموماً. وتنتج تدابير منع الخسارة والسيطرة عليها التي تشكل جزءاً لا يتجزأ من عملية تسيير المخاطر عوائد مرغوبة، بقدر ما تمنع من تدمير الأصول أو حدوث إصابات للأفراد ويستفيد المجتمع بالإضافة إلى ذلك.

المطلب الثالث: خطوات واستراتيجيات إدارة المخاطر المالية

أولاً: خطوات إدارة المخاطر المالية

يمكن إدارة المخاطر المالية من خلال الخطوات التالية:¹

1- تحديد الهدف:

إن أول خطوة في عملية إدارة المخاطر هي تحديد الأهداف وتقرير احتياجات المؤسسة من برنامج إدارة المخاطر حيث تحتاج المؤسسة إلى خطة معينة للحصول على أقصى منفعة ممكنة من جراء نفقات برنامج الخطر وتعتبر هذه الخطوات كذلك وسيلة لتقييم الأداء.

2- تحديد المخاطر:

لكي يتمكن البنك من إدارة المخاطر لا بد أولاً أن يحددها، فكل منتج أو خدمة يقدمها البنك تتضمن عدة مخاطر وهي: سعر الفائدة، خطر الإقراض، خطر السيولة وخطر التشغيل.

3- تقييم المخاطر:

على إدارة المخاطر تقييم هذه الأخطار التي تم اكتشافها وتحديدتها ويقصد بتقييم الخطر قياس احتمال وقوع خسارة معينة ويتطلب هذا التقييم إعطاء أولويات لأخطار ذات الأثر الجسيم حيث يتم بتبويب الأخطار في

¹ بلهامل نورة، غشام حنان، أثر المخاطر المالية على أداء البنوك التجارية دراسة حالة-القرض الشعبي الجزائري-، مذكرة لنيل شهادة الماستر (غير منشورة) في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2023، ص20.

مجموعات مثل أخطار جسمية، متوسطة، وأخطار قليلة، أو مجموعات مثل أخطار مهمة جداً، أخطار مهمة وأخطار غير مهمة.

4- تحديد البدائل واختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة المخاطر (اتخاذ القرار):

بعد تحديد المخاطر وقياسها تأتي مرحلة اختيار الوسيلة المناسبة لمواجهة كل خطر على حدة، وذلك بمحاولة التحكم في الخطر (الوقاية والمنع) والعمل على تدنية الخسائر المتوقعة جراء حدوثه ثم ترتيب رأس المال اللازم لمواجهة الخسائر الناشئة عن تحقيق هذا الخطر وتعد هذه المرحلة من مراحل إدارة المخاطر بمثابة مشكلة اتخاذ قرار حيث يجب على مدير إدارة المخاطر اتخاذ القرار الأنسب في التعامل مع كل خطر.

ثانياً: استراتيجيات إدارة المخاطر المالية

باستقراء الكتابات المالية التي ركزت على موضوع إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة يمكن تحديد ثلاثة استراتيجيات رئيسية لإدارة المخاطر المالية وهي:¹

1- إستراتيجية ترك الموقف مفتوح:

ويقصد بذلك الاحتفاظ بمستوى الخطر على ما هو عليه، ويمكن أن تعتمد المؤسسة على هذه الإستراتيجية حينما يكون مستوى الخطر منخفض بشكل لا يبرر التكلفة المتوقعة لإدارته، وتندرج تحت الإستراتيجية سياسة قبول الخطر.

2- إستراتيجية تحمل مخاطر محسوبة:

ويقصد بذلك تحديد مستويات الخطر التي يمكن تحملها بالمؤسسة (والتي لا ترغب المؤسسة في تحمل أكثر منها) ثم اتخاذ كافة التدابير المناسبة لتدنية المخاطر بالمؤسسة حتى هذا المستوى المقبول ويندرج تحت هذه الإستراتيجية سياسات تخفيض الخطر مثل: التنوع في خطوط منتجات المؤسسة (هيكل الاستثمار) والتغيير في مستوى الرافعة التشغيلية تبعاً لظروف المؤسسة (هيكل الاستثمار) والتغيير في مستوى الرافعة المالية (هيكل التمويل) واستخدام الأدوات المالية المشتقة للحماية ضد مخاطر الأسعار.

¹ رضوان سمير عبد الحميد، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، دار النشر للجامعات، مصر، الطبعة الأولى، 2005، ص 314، 315.

3- إستراتيجية تغطية كل الخطر:

ويقصد بذلك تحييد مصدر الخطر بالنسبة للمؤسسة، أي تدنية الخطر إلى الصفر ويندرج تحت هذه الإستراتيجية سياسات تحويل الخطر مثل التغطية الكاملة أو التأمين ضد الخطر باستخدام أدوات الهندسة المالية، تحويل الخطر المالي إلى طرف ثالث بواسطة عقود التأمين والتجنب التام للأنشطة التي ينشأ عنها الخطر.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة

أدى التطور الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات وأدواتها إلى توسع دورها في تحديد المخاطر المالية، تحليلها، التعامل معها بفعالية.

يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على دور هذه الأدوات في إدارة المخاطر المالية داخل المؤسسات من خلال ثلاثة مطالب رئيسية.

المطلب الأول: دور أدوات تكنولوجيا المعلومات في التنبؤ بالمخاطر المالية

سننطلق أولاً إلى الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة في التنبؤ بالمخاطر ثم التعرف على البيانات الضخمة ودورها في اكتشاف المخاطر المحتملة.

أولاً: الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة في التنبؤ بالمخاطر

1- الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمخاطر

أ- تعريف الذكاء الاصطناعي

نقصد بالذكاء الاصطناعي هو: "أحد العلوم الحديثة التي نتجت عن اللقاءات بين الثورة التكنولوجية المعاصرة في مجال علم النظم، والحاسوب، والتحكم الآلي من جهة، وعلم المناطق والرياضيات واللغات وعلم النفس من جهة أخرى، فعلم الذكاء الاصطناعي يهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج الحاسوب القادرة على محاكاة السلوك الإنساني المتسم بالذكاء، وتعني قدرة برنامج الحاسوب على حل مسألة ما، أو اتخاذ قرار في موقف، بناء على وصف لهذه المسألة أو لهذا الموقف، فالذكاء الاصطناعي هو أن يقوم برنامج الحاسوب نفسه بإيجاد الطريقة التي يجب أن تتبع لحل المسألة، أو للتواصل إلى القرار الملائم بالرجوع إلى العديد من العمليات الاستدلالية المتنوعة التي غذي بها البرنامج، تعد هذه العملية، نقطة تحول مهمة ما هو معروف باسم نظم المعلومات، التي تتم فيها العملية الاستدلالية بواسطة الانسان، وتتحصر أهم أسباب استخدام الذكاء الاصطناعي في سرعته الفائقة في إعطاء الاستدلالات.¹

¹ سليم حسنية، نظم المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، 2011، ص 413، 414.

كما يعرف على أنه: "نموذج تقني له القدرة على تكرار التفكير البشري. بصورة عامة، حيث يكسب الذكاء الاصطناعي الآلة صفة الذكاء، بما يجعلها قادرة على محاكاة قدرات البشر الذهنية. يأتي التعلم الآلي ضمن المجال الأوسع للذكاء الاصطناعي، وهو يختص بمنح الآلات القدرة على التعلم".¹

ب- تطبيقات الذكاء الاصطناعي في التنبؤ بالمخاطر المالية

تقوم المؤسسات المالية بشكل مستمر بتحديد المخاطر المالية وقياسها عن طريق التنبؤ مثلاً بالتعثر عن السداد والإفلاس واكتشاف الاحتيال، وذلك بغية السيطرة على تلك المخاطر، إذ يشير التنبؤ بتعثر المدينين عن السداد والإفلاس إلى حالة من الفشل (المؤسسي)، لذلك يهتم التنبؤ بالتعثر أو العجز عن السداد بتقدير احتمال وقوع مديني المؤسسات المالية وحاملي بطاقات الائتمان في حالة الجز عن ال وذلك باستخدام المعلومات المتاحة والتي تكون في شكل ملفات شخصية وتاريخ القروض وتاريخ السداد، كما يتعامل التنبؤ بالإفلاس مع المعلومات المتاحة للجمهور ويستخرج النسب المحاسبية لتحديد احتمال إفلاس الشركة، والتي تعد معلومات قيمة للمستثمرين المحتملين والدائنين الحاليين.

وعليه تدعم أساليب الذكاء الاصطناعي عملية التنبؤ بالتعثر عن السداد والإفلاس وذلك بإدراج كميات هائلة من البيانات المتاحة وتقييم العديد من الحالات، ففي حالة الشركات العامة يمكن لاندماج الذكاء الاصطناعي اقتراح الإجراءات المحتملة، كالموافقة على طلبات بطاقات الائتمان أو القروض أو رفضها، وتكون بشكل أكثر دقة في حالة التنبؤ الافتراضي، فمثلاً يمكن استخدام نموذج الشجرة المعززة بالتدرج $a\ gradient$ tree-boosted model لتصنيف قروض المؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم إلى قروض متعثرة وغير متعثرة، مع إمكانية إدراج ما يقرب من 50 متغير مختلف للتنبؤ، منها متغير عدد أيام التأخر حتى السداد (أيام التأخر) وذلك للتنبؤ بالأحداث النادرة كالعجز عن سداد القروض.²

2- تعلم الآلة في التنبؤ بالمخاطر

لكي تكون البيانات الضخمة ذات قيمة للمؤسسة، يجب تحليلها لاستخراج رؤى يمكن استخدامها لاتخاذ قرارات أفضل، ومن ثم، تتم معالجة هذه البيانات من مرحلة التحليل إلى مرحلة استنباط الأنماط، ومن ثم إلى مرحلة القرار، علماً بأن استخراج الأنماط من البيانات هي مهمة محلي البيانات.

¹ نفيسة الخير، التقنيات المالية الحديثة، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 04، دولة الامارات العربية المتحدة، أبوظبي، 2020، ص 8.

² سليمة بن عائشة، وآخرون، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 13، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر، 2024، ص 61.

أما تحليل البيانات التنبؤية فهو فن بناء واستخدام النماذج التي تجعل التنبؤات تستند إلى أنماط مستخرجة من بيانات تاريخية. وتشمل التطبيقات المتعلقة بتحليل البيانات التنبؤية في إطار الخدمات المالية، ما يلي:¹

أ- التنبؤ بأسعار الأسهم والسلع المتداولة: بناء على عوامل مثل تغير أداء المؤسسات المدرجة، التغيرات الموسمية، أو وقوع أحداث خاصة، يمكن إعداد نماذج التحليلات التنبؤية لاستنباط ما يتعين أن تكون عليه الأسعار المناسبة، استناداً إلى السجلات التاريخية لأسواق الأسهم والسلع. ومن ثم، يمكن استخدام هذه التنبؤات كمدخلات في صناعة القرارات الاستراتيجية.

ب- تقييم المخاطر: المخاطر هي من المؤثرات الرئيسية في قرارات المؤسسة. ويمكن استخدام نماذج التحليلات التنبؤية للتنبؤ بالمخاطر المرتبطة بالقرارات، مثل إقرار قرض أو إصدار بوليصة تأمين. ويتم بناء هذه النماذج استناداً إلى الآلة باستخدام بيانات تاريخية تستخلص منها الآلة المؤشرات الرئيسية للمخاطر. ويمكن استخدام مخرجات هذه النماذج للتنبؤ بالمخاطر عملاً على اتخاذ أفضل التدابير للتصدي لها.

ج- نماذج التنبؤ المستندة إلى توجهات العملاء: يسهل اتخاذ معظم القرارات المتعلقة بالعمل إذا تمكنا من التنبؤ بتوجهات العملاء، ويمكن استخدام تحليلات البيانات التنبؤية لبناء نماذج تتنبأ بالميل والتوجهات المستقبلية للعملاء بناء على تحليل السلوك التاريخي. على سبيل المثال، تشمل التطبيقات الناجحة لنمذجة توجهات العملاء، على التنبؤ باحتمال أن يترك العملاء إحدى شركات الهاتف المحمول من أجل شركة أخرى منافسة، أو الاستجابة لجهود تسويقية معينة أو لشراء منتجات مختلفة عما هم معتادون على استخدامه.

د- التشخيص: يقوم العلماء والمشتغلون في أسواق الأسهم والسلع بتشخيص الأسواق كجزء من عملهم، وعادة ما تستند مصداقية هذا التشخيص إلى مستوى تدريب وخبرات هؤلاء المختصين. غير أنه يمكن لنماذج التحليل التنبؤي أن تساعد هؤلاء المختصين على إجراء تشخيص أفضل من خلال الاستفادة من مجموعات كبيرة من البيانات التاريخية على نطاق يتجاوز ما يمكن أن يستوعبه الفرد مهما كان تدريبه المهني.

هـ- تصنيف المستندات: يمكن استخدام تحليل البيانات التنبؤية لتصنيف المستندات تلقائياً إلى فئات مختلفة، ومن الأمثلة على ذلك تصفية البريد الإلكتروني العشوائي وتحليل الأخبار ذات التأثير على

¹ فريد حبيب لبنان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الجزائر، 2019، ص ص42، 43.

أسواق الأسهم، وإعادة توجيه شكاوى العملاء إلى جهات الاختصاص واتخاذ القرارات تجاهها. وفي الواقع، يمكن التوسع في مفهوم المستند ليشمل الصور والأصوات ومقاطع الفيديو، وكلها يمكن تصنيفها باستخدام نماذج تحليل البيانات التنبؤية.

ومما يجدر ذكره أن كل هذه التطبيقات تشترك في عنصرين: يتمثل أولهما في كون كل حالة يتم فيها استخدام النماذج التنبؤية للمساعدة في اتخاذ القرار، يستند التحليل التنبؤي للبيانات إلى تعريف متسع لمفهوم التنبؤ. أي أن آلية التنبؤ تشمل استنباط قيمة أي متغير مجهول القيمة، حيث قد يكون المتغير على سبيل المثال السعر الذي سيتم به البيع أو الشراء في المستقبل. أما العنصر الثاني تشترك فيه التطبيقات المذكورة أعلاه فهو أن النموذج المستخدم في التنبؤات تم تجهيزه استنادا إلى مجموعة من البيانات التاريخية، ويستخدم تعليم الآلة لإمداد هذه النماذج بالخلفية المعلوماتية اللازمة للتنبؤ.

ثانيا: تحليل البيانات الضخمة ودورها في اكتشاف المخاطر المحتملة

يتمثل دور تحليل البيانات في اكتشاف المخاطر المحتملة من خلال العناصر التالية:¹

1- استخدام البيانات الضخمة في عملية التدقيق:

تحتل عملية تحليل البيانات الضخمة مكانة هامة، لما يترتب عليها من انعكاسات قيمة على مهنة التدقيق، لاسيما أن تكنولوجيا جمع وتحليل البيانات تعمل على إحداث التغيرات هامة في عملية إجراءات التدقيق، كذلك المتعلقة بعملية جمع الأدلة وتقييمها، وكذلك التنبؤات المختلفة والعديد من الاختبارات الهامة في كافة مراحل التدقيق.

وحددت أربعة مزايا محتملة لدمج البيانات الضخمة في إجراءات التدقيق وهي:

- توفر قدرة تنبؤية عالية لوضع توقعات حول القوائم المالية المدققة؛
- توفر فرص كبيرة لتحديد الأنشطة الاحتيالية المحتملة؛
- تزيد من احتمالات اكتشاف حالة الاحتيال والتضليل.

وعلى الرغم من أن البيانات الضخمة تحسن من عملية التدقيق، إلا أنها تعاني أيضا من أوجه قصور مختلفة تعيق تطبيقاتها في المراجعة المستمرة وعلى سبيل المثال، أن خصائص البيانات الضخمة كالحجم، والسرعة، والتنوع،

¹ سمود زبيدة، تقنيات تحليل ورقابة البيانات الضخمة لحاسبة الدولة، المسابقة الثالثة عشر للبحث العلمي المنظمة من طرف المنظمة العربية لأجهزة الرقابة المالية والمحاسبة (الأرابوساي)، الجزائر، 2021، ص ص 14-17.

والموثوقية تحدث مشاكل في تطبيق المراجعة المستمرة من خلال فجوات مختلفة مثل تناسق البيانات، وتحديد البيانات وتجميع البيانات وسرية البيانات.

2- إجراءات ومراحل عملية تدقيق البيانات الضخمة:

إن استخدام تحليل البيانات الضخمة في التدقيق هي أحد الأساليب التي يمكن استخدامها لتنفيذ عدد من إجراءات التدقيق كتقييم المخاطر وإجراء الاختبارات التفصيلية، والإجراءات التحليلية لجمع أدلة التدقيق، وما يرتبط بها من مخاطر والتي تعتبر مهمة في كل مراحل عملية التدقيق بداية من مرحلة التخطيط إلى مرحلة استكمال عملية التدقيق.

أ- المرحلة الأولى (التدقيق الداخلي): يعتبر التدقيق الداخلي أثناء تخطيط وتنفيذ برنامج البيانات الضخمة أمر مهم لأنه يمكن أن يقدم خدمات استشارية وخدمات ضمان لمساعدة المؤسسة على معالجة المخاطر وتصميم خطط لتنفيذ الضوابط اللازمة لضمان نجاح برنامج البيانات الضخمة، كما يساعد التدقيق الداخلي على تزويد مجلس الإدارة بالتقارير المتعلقة بتحليلات البيانات الضخمة، مدعمة بالبيانات الخارجية والمؤسسية لتحقيق الأهداف الإستراتيجية، ولأن التدقيق الداخلي قد يفتقر إلى الموارد المادية والبشرية من أجل القيام بذلك، فلا بد من وضع استراتيجية تحليلية برؤية استراتيجية بصورة مشتركة للإدارة العليا مع التدقيق الداخلي، وقد يعقب على ذلك تحليل الفجوات لتحديد القدرات المطلوبة من منظور الأفراد والتكنولوجيا والعملية.

ب- المرحلة الثانية (التدقيق الخارجي): إن نشاط التدقيق الخارجي للبيانات الضخمة يجب أن يساعد المؤسسات في الحفاظ على ضوابط رقابية فعالة من خلال تقييم فعالية وكفاءة هذه الضوابط الرقابية على العمليات والتكنولوجيا، كما يجب أن يركز المدققين بشكل كبير على كيفية استهلاك البيانات والإجراءات التي تتخذها المؤسسات استناداً إلى النتائج التي تم الحصول عليها من تحليل البيانات الضخمة، ومع النمو الهائل في البيانات وتوافر التكنولوجيات الجديدة غير المكلفة لتوليد البصيرة وقيمة الأعمال، فإنه الوقت المناسب لمهنة التدقيق الخارجي أن تسعى إلى توفير قيمة أكبر من خلال زيادة استخدام التحليلات، وعلى هذا الأساس يمكن للمراجعة الخارجية أن تؤدي نفس الشيء مع قدر أكبر من الثقة، ومع ذلك، لا يمكن لهذه الوظيفة أن تحقق تقدماً من تلقاء نفسها، وبدلاً من ذلك، ينبغي للمؤسسات أن تنظر في وضع إستراتيجية للحالة المستقبلية لبرنامج تحليلات ووضع خريطة طريق طويلة

الأجل لكيفية الاستخدام المتزايد للبيانات الضخمة، وحددت مراحل التدقيق الخارجي باستخدام تحليل

البيانات الضخمة فيها وهي كالآتي:

للـ مرحلة الارتباط: التعرف على العميل؛

للـ مرحلة التخطيط: عملية تقييم لمخاطر مدققي الحسابات؛

للـ مرحلة التحقق من تأكيد الإدارة؛

للـ مرحلة التخطيط واستكمال عملية التدقيق: استخدام أدوات متقدمة لتحليل البيانات كإجراءات

تحليلية؛

للـ مرحلة التدقيق المستمر: تعزيز المعرفة حول العملاء.

3- المخاطر في بيئة تدقيق البيانات الضخمة:

يمكن للبيانات الضخمة تحسين كفاءة تحليل البيانات الكلية، بما في ذلك التحليلات الوصفية، والتشخيصية

التنبؤية والوصفية، يمكن ان توفر هذه التحليلات إحصاءات وصفية عن جميع الافراد، وتقديم ادلة تدقيق

على نطاق أوسع وأكثر اكتمالا، وبناء روابط بين البيانات المالية وعمليات الاعمال الفعلية، وتحديد الاعلام

الحمراء المحتملة (إشارات الإنذار المبكر)، كما يمكن ان تستفيد عمليات التدقيق الداخلي من البيانات

الضخمة عن طريق المزيد من المعلومات غير المالية وغير اللازمة، إن دور المدقق الداخلي لابد أن يتطور

ويتكيف مع التطورات التكنولوجية الحديثة والتعامل مع البيانات الضخمة من اجل تزويد الإدارة العليا

ومجلس الإدارة ولجنة التدقيق والمدقق الخارجي في بعض الأحيان بتقارير واستشارات سريعة ودقيقة من اجل

اتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب، وبالتالي يتحتم على المراجعين الداخليين رفع كفاءتهم وفعاليتهم

ومستويات تدريبهم من اجل القيام بدورهم في عصر البيانات الضخمة، ويتعلق بمساعدة المراجعة الداخلية

بتقييم ومتابعة فعاليتها في الرقابة الداخلية والحوكمة وإدارة المخاطر في عصر البيانات الضخمة كما يلي:

- **تقييم المخاطر:** هل يمكن أن تساعد التحليلات في تقييم المخاطر المستمرة، إما عن طريق الاختبار

المخصص أو ضمن عمليات رصد المخاطر المستمرة.

- **التخطيط:** هل يمكن أن تساعد التحليلات على إجراء التدقيق أكثر استهدافاً من خلال مساعدة

المدققين على التركيز على المناطق أو شرائح السكان الأكثر عرضة للخطر.

- **العمل الميداني:** يمكن استخدام التحليلات لتوفير درجة أعلى من الضمان، أو إجراء الاختبار بشكل

أكثر كفاءة.

- الإبلاغ: هل يمكن أن نقدم نتائج أكثر ثاقبة قابلة لتنفيذ من خلال التحليلات، من خلال

المساعدة على قياس المخاطر، أو تحديد الأسباب الجذرية.

المطلب الثاني: دور التكنولوجيا في قياس تحليل المخاطر المالية

أولاً: التحليل التنبؤي ودوره في تقييم المخاطر:

هناك عاملان يتعين عليهما لبناء نماذج تنبؤية متمسة بالكفاءة:¹

1- عندما نتعامل مع مجموعات كبيرة من البيانات، فمن المحتمل أن يشوبها ما يسمى إحصائياً بالضوضاء NOISE. ويقصد بذلك البيانات التي تحتوي على كم كبير من المعلومات الزائدة التي لا تنطوي على معنى ويطلق عليها اسم الضوضاء في التحليل الإحصائي. وبالتالي، فإن تواجد مثل هذه البيانات الضوضائية الخالية من المعنى في نماذج التنبؤ قد يؤدي إلى توقعات مغلوطة، مما يجعل من الضروري تصفية المدخلات منها.

2- في الكثير من مشاريع تعليم الآلة، قد لا تمثل مجموعة البيانات رغم حجمها المتراكم سوى عينة صغيرة نسبية من الحالات المحتملة المرتبطة بالدراسة المعنية. نتيجة لذلك، فإن النموذج التنبؤي الذي يوفر تنبؤات صحيحة ولكن مقتصرة على العلاقة الأساسية بين السمات الوصفية والسمة المستهدفة، يوصف بأنه نموذج عام جيد وحسب، إلا أنه حتى تطلق عليه صفة النموذج التنبؤي المفيد، يجب أن يكون قادراً على التنبؤ بجوانب غير مدرجة صراحة في المدخلات، بل يمكن أن تستنبطها خوارزميات المنظومة، من خلال البحث في مجموعة كم النماذج المحتملة للعثور على أفيد نموذج تنبؤي، يتوافق مع الحالة.

ومثل أي مشروع مهم آخر، تزداد فرص نجاح مشروع التحليل التنبؤي للبيانات إذا استخدم أسلوب قياسي متعارف عليه في انجاز هذا العمل، ومن الأساليب الأكثر شيوعاً في إنشاء وإدارة مشاريع تحليل البيانات التنبؤية هو ما يسمى عالمياً بالأسلوب القياسي عبر القطاعي لاستخراج البيانات CRISPDM، (for Data Mining Cross Industry Standard Process).

وينطوي تطبيق منظومة CRISPDM على ست مراحل محددة، تتمثل في الآتي:²

¹ فريد حبيب لبنان، مرجع سبق ذكره، ص 45.

² نفس المرجع، ص 45، 46.

أ- **فهم الأعمال:** يبدأ مشروع التحليل التنبؤي للبيانات من منطق تحقيق أهداف عملية مثل كسب عملاء جدد أو بيع المزيد من المنتجات، ولبولوج مثل هذه الأهداف يتعين علينا الفهم الكامل لما نحن بصدده تحليله.

ب- **فهم البيانات:** من المهم أن يدرك محلل البيانات تماما مصادر البيانات المختلفة المتاحة داخل المؤسسة وأنواع البيانات المختلفة التي توفرها هذه المصادر.

ج- **إعداد البيانات:** يتطلب بناء النماذج التنبؤية ترتيب ومعالجة البيانات في هيكلية معينة تعرف باسم الجدول الأساسي للتحليلات Analytics Base Table ABT، لتصبح بالتالي جاهزة لتعليم الآلة.

د- **النمذجة:** مرحلة النمذجة لعملية CRISP-DM هي عندما يحدث تعليم الآلة. وتستخدم الخوارزميات المختلفة لتعليم الآلة في بناء مجموعة من نماذج التنبؤ التي سيتم منها اصطفاء النموذج الأفضل.

هـ- **التقييم:** قبل أن يتم نشر النماذج للاستخدام المؤسسي، من المهم أن يتم تقييمها بالكامل وإثبات أنها مناسبة للغرض المطلوب. وتغطي هذه المرحلة جميع مهام التقييم المطلوبة لإظهار أن نموذج التنبؤ سوف يكون قادرا على التنبؤ الدقيق، وأنه لا يعيبه أي قصور يتنافى مع الغرض المطلوب من خلال تشغيله.

و- **النشر:** وتغطي هذه المرحلة الأخيرة جميع الأعمال التي يجب القيام بها لدمج نموذج تعليم الآلة بنجاح في العمليات الداخلية للمؤسسة.

ثانيا: أدوات التحليل المالي وتقنيات النمذجة

1- أدوات التحليل المالي:

هناك الكثير من الأساليب التحليل المالي المتوفرة أمام المحلل المالي داخل المؤسسة، ومن هذه الأساليب ما

يلي:¹

أ- **أسلوب التحليل العمودي (الرأسي):** يعرف التحليل الرأسي بأنه تقييم أداء المؤسسة من خلال العلاقة بين عناصر أو بنود جانب واحد فقط من الميزانية أو قائمة الداخل (جدول حسابات النتائج)، أي إيجاد الأهمية النسبية لكل مكون أو بند في مجموعة رئيسية من مكونات الميزانية المالية أو جدول حسابات النتائج، وعادة ما تتم المقارنة بين أرقام حدثت في نفس الفترة المالية استبعادا لأثر التغيرات المفاجئة، كما

¹ محمد بنية، محاضرات في التحليل المالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، وتسويق فندقية وسياحي، 2019، ص 6-8.

هذا التحليل في تقييم أداء المؤسسة في فترة معينة واكتشاف نقاط القوة والضعف ولكنه يظل بحاجة أن يدعم بتحليلات أخرى.

كما يتم التعبير عن المؤشرات في شكل نسب، ووفق طبيعة التحليل الرأسي يفترض أن تنسب العناصر المدروسة إلى معيار محدد (مثلا مجموعة الأصول)، ويأخذ هذا المعيار القيمة المعيارية عن عنصر الآخر كنسبة مئوية إلى قيمة العنصر المعياري المحدد.

ويتمثل الهدف من التحليل الرأسي فيما يلي:

للم إعطاء صورة عن القوائم المالية في شكل قيمة نسبية تصنف الميزانية المالية وهيكل جدول حسابات النتائج؛

للم التمكين من تقييم الوضع المالي وأدائها عن أكثر من فترة بشكل مقارن، مما يسمح بتقييم اتجاهاتها المستقبلية والحكم على نقاط ضعفها خلال الفترات السابقة؛

للم تحديد المجالات التي قد تشير إلى وجود مشاكل في عمليات المؤسسة بما يمكن من وضع الخطط اللازمة لحلها.

ب- أسلوب التحليل الأفقي: يقصد به التحليل الذي يهتم بعملية تقييم الأداء خلال فترتين زمنيتين وذلك

بإيجاد العلاقة الأفقية بين البنود أو عناصر قائمة المركز المالي (الميزانية المالية) أو جدول حسابات النتائج، وذلك بهدف دراسة الاتجاهات والتغيرات الحاصلة في كل بند زيادة أو نقصان، وبمعنى آخر فإن التحليل الأفقي يتابع التغيرات في البنود زيادة أو نقصان بمرور الزمن، فهو تحليل ديناميكي يبين التغيرات التي حدثت فعلا، مثل مقارنة التغيرات في قيم الأصول الجارية على مدار سنتين.

يقوم التحليل الأفقي على تحديد التغيرات النسبية والمطلقة لعناصر القوائم المالية المقارنة على عدة فترات وذلك بإسناد أرقام تلك العناصر إلى قيمها معينة تسمى سنة الأساس.

ويساعد التحليل الأفقي في تحقيق ما يلي:

- اكتشاف سلوك النسبة أو أي بند من بنود قوائم المالية موضوع الدراسة؛
- تحديد اتجاهات تطور المؤسسة، وتأثير العوامل الداخلية والخارجية على نتائج أدائها؛
- تقييم كفاءة عن معدل نمو المؤسسة، النسبة بين معدل نمو مصاريف ودخل المؤسسة؛
- يقيم إنجازات ونشاط المؤسسة.

ج- التحليل باستخدام النسب المالية: تشكل النسب المالية أحد أبرز مجالات التحليل المالي، حيث يعتبر التحليل المالي بواسطة النسب دراسة ديناميكية تستلزم معلومات لأكثر من فترة زمنية معينة لمعرفة سلوكية هذه الفترة، أو مقارنة النسب والمؤشرات الخاصة بالمؤسسة مع نسب ومؤشرات أخرى لمؤسسات مماثلة. يرجع مصطلح النسبة إلى العلاقة الرياضية بين متغيرين مرتبطين مع بعضهما البعض، حيث يمكن تعريف النسبة على أنها علاقة حسابية بين بسط ومقام يمثل كل منها رقم من الأرقام المفصح عنها في القوائم المالية.

ومن أبرز مزايا التحليل بالنسب ما يلي:

- تسهل النسب من المعلومات المالية بحيث تظهرها ملخصة ومبسطة وفق علاقات ذات مغزى لمتخذي القرارات؛
- تلقي النسب الضوء على العلاقات المتداخلة بين الحقائق والأرقام لقطاعات متعددة من الأعمال؛
- يساعد تحليل النسب في استبعاد جميع حالات الخسائر ونواحي عدم الكفاءة؛
- يقدم تحليل النسب معلومات ضرورية للإدارة للقيام بأفعال ضرورية لتسيير المؤسسة؛
- يكشف تحليل النسب الأنشطة المربحة والأنشطة غير المربحة للمؤسسة، وبالتالي يمكن التركيز على الأنشطة غير المربحة والقيام بالأفعال التي تحسن من الكفاءة؛
- يستخدم تحليل النسب كأحد المعايير أو المقاييس الفعالة لضبط الأداء والعمليات؛
- يساهم تحليل بواسطة النسب في تقليل فجوة المعلومات بيت الإدارة والأطراف الأخرى.

2- تقنيات النمذجة:

في الواقع هناك العديد من التقنيات والأساليب التي يستخدمها علماء البيانات ومحللو البيانات في عملية التحليل وبناء نماذج التحليل التنبؤي، ومن هذه التقنيات:¹

- أ- شجرة القرار Decision tree:** تستخدم تقنية النمذجة هذه للعمل على تقسيم البيانات إلى مجموعات فرعية بناء على فئات متغيرات الإدخال بما يساعد على فهم مسارات القرارات المختلفة التي يمكن اتخاذها. وتجر الإشارة إلى أن تسمية هذه التقنية بشجرة القرار يرجع إلى المجموعات الفرعية للبيانات والتي يتم تقسيمها باستخدام هذه التقنية لتكون شبيهة بالشجرة التي يمثل فيها كل فرع خيارا بين عدة بدائل متوفرة، هذا

¹ تم التطلع عليه يوم 2025/04/02، على الساعة 23:00 <https://imanagementpro.com>

بالإضافة إلى أن كل جزء يمثل تصنيفاً أو قراراً. ونظراً لسهولة تقنية النمذجة التنبؤية هذه، فإنها تحظى بشعبية واسعة حول العالم من قبل علماء ومحللو البيانات، وذلك يرجع إلى سهولة الاستخدام وفهمها وتفسيرها.

ب- الانحدار الخطي واللوجستي Régression ILinear and Logistic: كواحدة من أكثر الطرق شيوعاً في الإحصاء، تستخدم هذه التقنية لتقدير العلاقات بين المتغيرات، وبشكل رئيسي، فإن تقنية النمذجة التنبؤية هذه تستخدم لرصد العوامل المؤثرة على القرار النهائي في عملية تحليل البيانات والذي سيؤثر بالتبعية بشكل مباشر على مسار الأعمال مستقبلاً. ويتم ذلك عبر استخدام تقنيات فرعية أخرى في عملية تحليل ونمذجة البيانات مثل: الانحدار الخطي، والانحدار المتعدد، والانحدار اللوجستي، والانحدار اللوجستي الثاني، والانحدار اللوجستي المتعدد.

ج- الشبكات العصبية Neural Networks: باعتبارها واحدة من التقنيات المعقدة لتحليل البيانات والنمذجة التنبؤية، فإن الشبكات العصبية قادرة على نمذجة علاقات معقدة للغاية بين مجموعات البيانات المختلفة، وذلك يرجع إلى أنها تتمتع بالفاعلية والمرونة والقوة اللازمة لفعل هذا. فعلى سبيل المثال، يمكن استخدامها للتعامل مع العلاقات غير الخطية في البيانات ومن ثم تحسين عملية صنع واتخاذ القرار اعتماداً على التعرف على الأنماط وبعض عمليات الذكاء الاصطناعي القادرة على نمذجة المعلومات بدينامية.

المطلب الثالث: استخدام التكنولوجيا في الحد من المخاطر المالية وإدارتها

أولاً: تقنيات الأمن السيبراني وحماية البيانات المالية

اهتم البنك بحماية الأمن السيبراني في القطاع المصرفي ووضع أهداف الأمن السيبراني وحددها في المساعدة على حماية أصول المؤسسات المالية ومواردها من النواحي التنظيمية والبشرية والمالية والتقنية والمعلوماتية، بما يسمح لها بمواصلة مهماتها. وركزت أهداف الأمن السيبراني وفقاً للبنك على ضمان عدم تضرر المؤسسات المالية، ويتمثل ذلك في تقليل احتمالات سوء الأداء أو ظهور أي تهديد والحد من الأضرار الناجمة عنها، وضمان رجوع العمليات العادية إلى حالتها السابقة خلال إطار زمني مقبول وبتكلفة مقبولة في أعقاب وقوع حادث أمني. وقد اضطلع البنك بدوره في توفير التنسيق والقيادة لجهود الأمن السيبراني للقطاع المصرفي والمالي، وتعزيز أنشطة الاستجابة للحوادث السيبرانية والمخاطر التي تهددها والتعافي منها، ومشاركة المعلومات الأمنية وتحليلها، وذلك من خلال إنشاء مركز قطاعي للاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي للقطاع المالي، وقد أصدر البنك إطار الأمن السيبراني

للمساعدة في الحفاظ على بيئة عمل وبنية تحتية تتمتع بأعلى درجات الأمن والحماية للبيانات المالية والمعلومات. ووفقاً لهذا الإطار، يتألف قطاع الأمن السيبراني من الإدارات الآتية:¹

1- مركز الاستجابة لطوارئ الحاسب الآلي للقطاع المالي: ويختص بالتعامل مع الحوادث السيبرانية وطوارئ

الانترنت داخل القطاع المالي المصري، من خلال التنبؤ المبكر بالحوادث الأمنية ومواجهتها والتخفيف من آثارها ومنع تكرار حدوثها، وتحليل الأدلة الرقمية والثغرات الأمنية الخاصة بالجرائم السيبرانية لمعرفة مسبباتها ومنع تكرارها.

2- الإدارة المركزية لجاهزية الأمن السيبراني: وتختص بتحديد أفضل الممارسات والمعايير الدولية وإدراجها

ضمن القواعد والتعليمات الرقابية الصادرة للبنوك، وتحديد مقياس مرجعي مستقل لجاهزية الأمن السيبراني لكل المؤسسات الخاضعة لإشراف البنك، كما تختص بإجراء تقييمات ذاتية وفنية مستقلة للقطاع المصري والمالي حول مدى جاهزيته، كذلك قدرة واستعداد البنوك والمؤسسات المالية لإدارة الأمن السيبراني، والتأكد على ضمان تطبيق مستويات الوقاية من المخاطر المالية السيبرانية المحتملة بهذه البنوك والمؤسسات المالية، وضمان عملية التحسين المستمر. إضافة إلى العمل على تعزيز القدرات التقنية للعاملين بالقطاع المالي من خلال توفير دورات تدريبية احترافية.

3- الإدارة المركزية لخدمات الأمن السيبراني: وتختص بتقديم الخدمات والاستشارات التقنية المرتبطة بالأمن

السيبراني للمؤسسات المالية والبنوك، ومراجعة واعتماد الأمن السيبراني بالمنظومات التقنية البنكية ومختلف التطبيقات المالية، للتحقق من تطبيق معايير الأمن القياسية قبل إصدار التراخيص اللازمة ل طرحها والعمل بها في السوق. كذلك وضع لائحة بالضوابط والتعليمات الرقابية المرتبطة بآليات وأطر التأمين والحماية ضد الاختراقات الإلكترونية، ومتابعة تعميم ذلك لضمان توفير متطلبات الأمن والجودة عند تطوير أو شراء التطبيقات التقنية. كما تقوم هذه الإدارة بإجراءات الدراسات والبحوث والتطوير في مجال الأمن السيبراني، وتحفيز الابتكار التكنولوجي ونقل أحدث التكنولوجيا المستخدمة في هذا المجال، وتنمية المهارات التقنية لمواكبة التطورات المتسارعة.

4- الإدارة العامة للمشروعات والدعم الاستراتيجي: وتختص بوضع وإدارة خطط جميع المشاريع على نحو

تكاملي للقطاع والتأكد من تخصيص الموارد لها لتحقيق الأهداف، ومتابعة التنفيذ مع إجراء التقييم

¹ شريف علي خميس إبراهيم كعموش، أثر بدائل إفصاح البنوك عن إدارة مخاطر الأمن السيبراني على أحكام عملائها والمستثمرين في أسهمها: دراسة تجريبية، مجلة البحوث الحاسبية، المجلد 11، العدد 03، مصر، 2024، ص ص 919-921.

المستمر لتحسين أداء ونتائج ومخرجات هذه المشاريع، وكذلك المساعدة في وضع وتطوير استراتيجية القطاع وتحديد مؤشرات لقياس الأداء في ضوء أهدافه الاستراتيجية، والتأكد من اتساقها وتوافقها مع الاستراتيجية المؤسسية للبنك.

ونتيجة لأهمية المخاطر السيبرانية التي تتعرض لها المؤسسات بصفة عامة، والبنوك بصفة خاصة، وما تتبناه من استراتيجيات لإدارة تلك المخاطر، فمن المتوقع أن يكون لدى المتعاملين مع ذلك القطاع الحيوي طلبا متزايدا على الإفصاح حول تلك المخاطر السيبرانية، وما إذا كانت البنوك لديها القدرة على إدارة تلك المخاطر والتعامل معها والحد من آثارها إذا ما وقعت.

إن مخاطر الأمن السيبراني لها بعد تقني وينعكس آثاره على النظام المحاسبي. فمحاسبيا يجب على الإدارة حصر هذه المخاطر وتقدير آثارها وإدارتها، والإفصاح عن ذلك، الأمر الذي سيؤثر على وظيفة الاتصال الإعلامي لنظام المحاسبة المالية بالبنوك.¹

ثانيا: البلوك تشين ودورها في تعزيز الشفافية المالية

تتعدد وتختلف دور استعمال تكنولوجيا سلسلة الكتل، ولمعرفة جميع أدوار استخدامها سنقوم بعرضها على مستوى هذا الجزء.

1- في القطاع المالي: يعد هذا القطاع من أكثر القطاعات تأثرا بتقنية البلوك تشين، وتستفيد من ميزة اللامركزية في تكنولوجيا سلسلة الكتل من طرف الأفراد والمؤسسات في خدمات الدفع الفوري، وتداولات الأصول الرقمية بشكل مباشر وآمن بين الأفراد دون الحاجة لوسيط من السوق المالي أو البنوك. ظف إلى ذلك فإن البلوك تشين يتم استعمالها في تنفيذ الحوالات المصرفية وخاصة الخارجية والتسويات مع البنوك والمؤسسات المالية المتراسلة بطريقة فورية، وهذا ما يؤدي إلى اختصار الوقت والخطوات والتكاليف لإجراء الحوالات.²

ومنه يمكن استعمال تكنولوجيا سلسلة الكتل في القطاع المالي فيما سيتم عرضه أدناه:³

¹ شريف علي خميس إبراهيم كعموش، مرجع سبق ذكره، ص 921.

² محمد الساسي باللور، أشرف محمد دواية، البلوك تشين وتطبيقاتها في المصارف الإسلامية (الشبك تشين كنموذج)، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 02، 2022، ص 63.

³ شهرزاد الوافي، استراتيجية تطبيق تكنولوجيا البلوك تشين في المعاملات الرقمية - دولة الامارات العربية المتحدة نموذجاً-، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 01، 2002، ص 246.

- التأمين وهذا يظهر من خلال الحد من عمليات الاحتيال على عدد من التأمينات ومثلها التأمين على الحياة، التأمين على الصحة والتأمين على المخاطر المالية، وهذا للوصول لأعلى درجات الشفافية.
- مكافحة غسل الأموال والتحقق من هوية العميل من خلال توفر سجل معاملات آمن ومحمي ضد الاختراق مما يجعلها الحل الفعال للامتثال للقوانين بمختلف أنواعها ومنه الوصول لأرقى درجات الحماية.
- التمويل التجاري، وهذا ما تعمل عليه المنصات الخاصة به التي تقوم على تكنولوجيا سلسلة الكتل، حيث أن هدفها يتمثل في زيادة الكفاءة وتعزيز مستوى الشفافية، وأيضا تقليل تكاليف العمليات.
- العقود الذكية حيث أن العقد الذكي يساعد أطراف الصفقات على تنفيذ المعاملات التجارية والاتفاقات بطريقة آلية، وتنفيذ التزامات كل أطراف العقد، والعمل على توفير النفقات الإضافية التي يحصل عليها الطرف الثالث.

2- تطبيقات البلوك تشين في الجهات الحكومية: يمكن الاستفادة من تكنولوجيا سلسلة الكتل، وخاصة

سرعة المعاملات والشفافية والثقة في توفير وتحسين خدمات القطاعات الحكومية والمؤسسات بشكل عام.¹

ومنه يمكن استخدام تقنية البلوك تشين على مستوى الجهات الحكومية في ما يلي:²

- الاقتراح الإلكتروني حيث يكون الاقتراح شفاف عن طريق تقنية البلوك تشين مما يؤدي إلى منع الاحتيال والتزوير في التصويت فيصبح بذلك أكثر موثوقية وفعالية من حيث التكلفة والسماح للأفراد بإدلاء أصواتهم بكل أمان ودون خوف من اللعب بها أو تنحيتها، لهذا تم تطوير Bitcongress باستعمال Ethereum حيث تكمن فكرة هذه الأخيرة في أن لكل ناخب حق الوصول إلى Votecoin واحد فقط، ومنه يمكنه التصويت مرة واحدة ويكون تصويته مضمون برمز تشغيل للتأكد من مصداقيته.
- السجلات الصحيحة الإلكترونية، وهذا من أجل تسجيل البيانات الصحية للمواطنين على مستوى مؤسسات الرعاية الصحية. وأيضا حفظها لعدة سنوات.

¹ محمد الساسي بالور، أشرف محمد دواية، مرجع سبق ذكره، 64.

² شهرزاد الوافي، مرجع سبق ذكره، ص ص 247، 248.

- أمن البيانات، إذ أنه يمكن للوكالات الاستخبارية استعمال تكنولوجيا سلسلة الكتل لتخزين المعلومات السرية في ظروف آمنة.
- إدارة الضرائب حيث أن تقنية البلوك تشين يمكنها تحسين الالتزام الضريبي بشكل وبطريقة فعالة عن طريق ضمان مدفوعات آلية للضرائب تحدث في الوقت الحقيقي من المواطنين إلى ميزانية الدولة.
- حقوق الملكية الرقمية، ذلك أن تكنولوجيا سلسلة الكتل تساعد الحكومة على إدارة الأعمال المحمية عن طريق حقوق النشر وتسوية النزاعات، وكذا حفظ حقوق الملكية الفكرية ومنع الاحتيال والتزوير، بالإضافة إلى ضمان حصول أصحاب المحتوى على أرباحهم.
- تعقب المعاملات ومثال ذلك التحويلات النقدية والعقود العامة وأموال المساعدات.
- العملة الرقمية الوطنية، إذ أنه بإمكان البنك المركزي إصدار عملة رقمية وطنية مدعومة من تكنولوجيا سلسلة الكتل، ومنه الانتقال لمجتمع لا يتعامل بالنقود، حيث أنه هناك حكومات اتخذت نحو ذلك أولى خطواتها، كما أنه توجد دول قررت إصدار عملة وطنية مشفرة من أجل تفادي العقوبات الدولية.
- سلاسل الامداد والتوريد، إذ أنه يتم العمل حاليا على توظيف التكنولوجيا على انشاء منصات لوجستية تهدف لربط الموانئ بالأطراف التجارية وذلك بهدف تسهيل التعاملات بينها وتسريع عمليات تصدير واستيراد السلع والبضائع.
- حماية الحقوق الفكرية من خلال انشاء منصات لتسجيل وتوثيق أوراق البحوث والدراسات ومجموعات الإنتاج الأدبي والفني للكتب والمؤلفات والأفلام والقطع الموسيقية والفنون التصويرية وغيرها، وذلك رغبة في حماية حقوق الملكية الفكرية والمالية.

خلاصة الفصل:

تم تخصيص هذا الفصل لتقديم عرض نظري شامل حول المخاطر المالية في البنوك وأساليب إدارتها ودور تكنولوجيا المعلومات في ذلك حيث تبين أن:

- أصبح التنبؤ بإدارة المخاطر المالية تحتل مركز مهم في المؤسسات الاقتصادية، باعتبارها الأداة الحساسة الوحيدة لضمان تحسين العمل الجيد للمؤسسة؛
- من أجل إدارة هذه المخاطر أصبح لازماً على المؤسسات الاقتصادية وخاصة البنوك أن تتخذ إجراءات لازمة للتعرف على هذه المخاطر ووضع إجراءات مناسبة للحد من آثارها والتحكم فيها وتسييرها؛
- جاء دور أدوات تكنولوجيا المعلومات في التنبؤ بالمخاطر المالية من خلال الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة وتحليل البيانات الضخمة في اكتشاف المخاطر المالية؛
- تم تقييم المخاطر من خلال التحليل التنبؤي وأدوات التحليل المالي وتقنيات النمذجة، وكذلك ساهم استخدام التكنولوجيا في الحد من المخاطر المالية وإدارتها من خلال تقنيات الأمن السيبراني وحماية البيانات المالية، وتعزيز الشفافية المالية من خلال البلوك تشين؛
- لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في تحقيق الاستقرار في النظام المؤسسي وضمان كفاءتها وحمايتها من المخاطر المالية بما يلائم التطورات والمستجدات العالمية التي جعلت معايير الرقابة تتخطى الحواجز المحلية لتصبح معايير دولية.

الفصل الثالث

تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة
والتنمية الريفية BADR وكالة قالمة

تمهيد. 

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قالمة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لبنك الفلاحة

والتنمية الريفية BADR مديرية قالمة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

خلاصة الفصل الثالث. 

تمهيد:

بعد عرضنا للجانب النظري الخاص بدراسة كل من تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالية، سنعمل من خلال هذا الفصل التطبيقي على إسقاط المفاهيم النظرية على أرض الواقع، وذلك عن طريق عرض وتطبيق النموذج المقترح للدراسة، والتأكد من صحته، والتعرف على وجود أو عدم وجود تأثير للمتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات على المتغير التابع (إدارة المخاطر المالية)، ولهذا تم إسقاط الدراسة النظرية على إحدى البنوك الجزائرية الرائدة والمتواجدة على المستوى الوطني، ألا وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قلمة، وهذا لتوافقه مع موضوع دراستنا.

ويتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات من وجهة نظر الإطارات العامة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ومديرية قلمة، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" الذي يعد الطريقة العلمية الأفضل.

سيتم تناول هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث:

👉 تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قلمة؛

👉 الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قلمة؛

👉 عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قالة

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قالة جزء من النظام المصرفي الجزائري ويندرج ضمن دائرة البنوك التجارية الهادفة إلى تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، وعلى هذا الأساس سنقوم بدراسة الجوانب الرئيسية للبنك من خلال النشأة والتعريف، هيكله التنظيمي، الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، مجالاته ومعرفة الخدمات المقدمة من طرفه.

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قالة

تم إجراء دراستنا الميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قالة، وبغض التعريف أكثر على هذا البنك ارتأينا التطرق إلى مجموعة من النقاط التي من شأنها أن تعطي صورة عامة عنها.

أولاً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قالة

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (Banque de l'Algérie culture et de Développement) إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تم تأسيسه من خلال بنك الفلاحة في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 206/82 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، حيث ارتبط تأسيسه بتمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي والحرف التقليدية في الأرياف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الأرياف وبالتالي فإنه بنك متخصص، إذ أن مهمته تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة في الريف، وذلك بغرض تطوير الإنتاج الغذائي على الصعيد الوطني. وهو أيضا بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع من أي شخص مادي أو معنوي، ويقرض الأموال بآجال مختلفة، تستهدف تكوين أو تحديد رأسمال الثابت وهو يعطي امتيازاً للمهن الفلاحية الريفية بمنحها قروضا بشروط سهلة وسعر فائدة أقل.

هذا البنك يعمل بمبدأ اللامركزية بحيث أعطى لفروعه صلاحيات واسعة في منح القروض، وهذا الخدمة إعادة الهيكلة وتسهيل لخدماته بعد أن أعيد تقسيم البلاد إلى 48 ولاية ورأسماله عند التأسيس قدر ب 1مليار دينار جزائري وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول البنك بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دينار جزائري للسهم الواحد، لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلال نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية، وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية، حيث وصل رأسماله سنة 1999 إلى

330000000000 دينار جزائري، وفي 2021 تم تقسيم البلاد إلى 58 ولاية حيث أصبح رأس ماله يقدر بـ 540000000000 دينار جزائري¹، ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بما يقارب 300 وكالة ومديرية فرعية، من بينها المديرية الفرعية لولاية قلمة التي هي محل تربصنا فهي تضم ولايتي قلمة وسوق أهراس كما تضم 9 وكالات وهي كما يلي:

➤ وكالة قلمة وتضم أربعة وكالات وهي: ²

للـ وكالة قلمة 821؛

للـ وكالة عين مخلوف 816؛

للـ وكالة واد زنائي 819؛

للـ وكالة بوشقوف 820؛

للـ وكالة تاملوكة 826؛

للـ وكالة هيلوبوليس 827.

➤ وكالة سوق أهراس وتضم خمسة وكالات وهي:

للـ وكالة سدراتة 818؛

للـ وكالة مداوروش 824؛

للـ وكالة سوق أهراس 822؛

للـ وكالة تاورة 825؛

للـ وكالة سوق أهراس بـ 817.

¹ أنظر الملحق رقم (1).

² وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة.

الجدول رقم (3-1): بطاقة تعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة

بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)	اسم البنك
الجزائر	الدولة
نُهج يوغرطة	المقر الاجتماعي
1982	تاريخ الإنشاء
جميع العمليات المصرفية	مجال النشاط
40	عدد الموظفين في المديرية
15	عدد الموظفين في الوكالة
54 مليار دينار جزائري	رأس المال
	الشعار

المصدر: إعداد الطالبة بناء على معلومات من البنك.

وفي سياق إعادة تحديد الإستراتيجية في سنة 2005، قام البنك بتوجيه الأنشطة التمويلية إلى المجالات

التالية: ¹

- للزراعة والأنشطة ذات صلة؛
 - صيد الأسماك وتربية الأحياء المائية وغيرها من الأنشطة ذات صلة؛
 - الصناعة الفلاحية (الآلات)؛
 - التنمية الريفية.
- وخلال عام 2008، قام البنك بوضع برنامج مكثف للإصلاح الشامل، والذي يهدف إلى تحديث أساليب الإدارة وزيادة فعالية الأجهزة المختلفة وينعكس هذا البرنامج على وجه الخصوص من خلال تحقيق ما يلي:
- وضع الأدلة والإجراءات؛
 - تنظيم الطريقة التشغيلية للمديريات الجهوية (GRE) والوكالات التشغيلية (ALE)؛
 - إعادة تنفيذ مشروع "بنك التجزئة"؛
 - إنشاء هيكل لإدارة المخاطر؛
 - ترقية وظيفة الائتمان من خلال اعتماد المعايير العالمية؛
 - تنشيط وظيفة "رصد المخاطر قبل وقوعها"؛

¹ وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة.

للـ ترقية المحاسبة والانتقال إلى نظام المحاسبة المالية؛

للـ إطلاق مشروع نظام المعلومات الجديد؛

للـ إعادة تنظيم وظيفة التفتيش الدوري؛

للـ إنشاء ميثاق الرقابة الداخلية؛

للـ إنشاء إدارة الامتثال.

بالإضافة إلى ذلك يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق الأهداف الإستراتيجية التالية:

☞ زيادة الموارد وتعظيم الأرباح بأقل تكلفة؛

☞ إدارة النقد بشكل صارم ودقيق لكل من الدينار والعملات الأجنبية؛

☞ توسيع وإعادة تنظيم شبكتها؛

☞ تحقيق رضا عملائها من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم؛

☞ تحقيق التنمية التجارية من خلال إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل وضع العلامات وإدراج مجموعة

جديدة من المنتجات؛

☞ تحديد وظائف التحكم والرقابة (التدقيق، إدارة المخاطر، الامتثال والرقابة الداخلية).

أما في 2013/12/31 فقد أصبح وضع البنك على النحو التالي:

- الشبكة المصرفية للبنك تتمثل في 295 وكالة تشغيل محلية (ALE) و 39 مديرية جهوية (GRE) عبر

التراب الوطني؛

- يبلغ عدد موظفيها 6610 موظفا في جميع الهياكل المصرفية التابعة للبنك؛

- يبلغ مجموع الميزانية العمومية لجميع الهياكل المصرفية 921 مليار دينار جزائري.

ثانيا: التعريف بالوكالة المحلية والمديرية الجهوية بولاية قالة

تأسست وكالة قالة في 13 مارس 1982 وهي تابعة للمجموعة الاستغلالية لولاية قالة، تحمل الرمز 821، يشغل بوكالة قالة حاليا 15 موظفا من بينهم ثلاثة إطارات والمتمثلين في مدير الوكالة ونائب المدير والمراقب للعمليات.

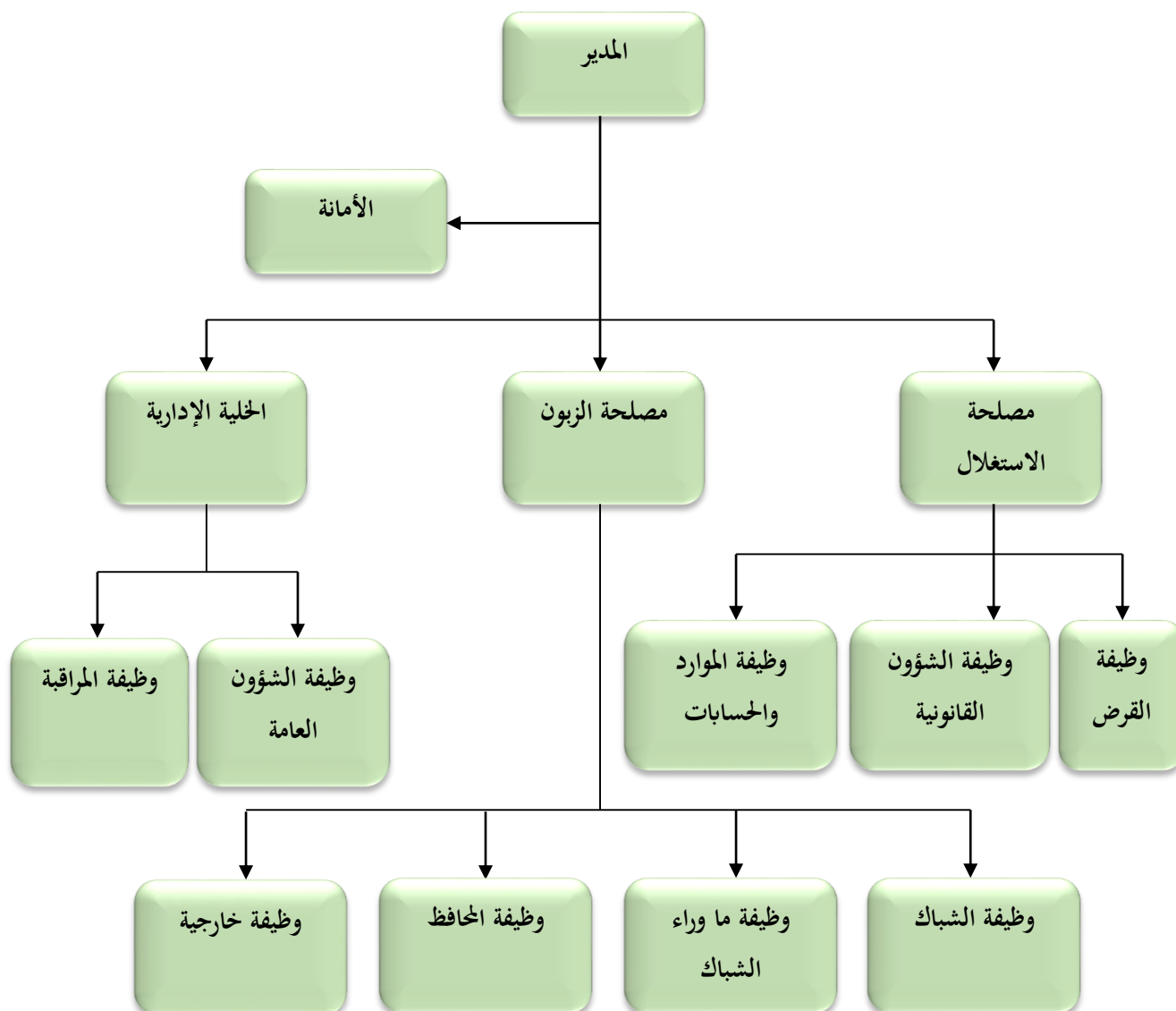
يتألف مبنى الوكالة من طابقين، حيث أن الطابق الأول يمثل الوكالة المحلية للاستغلال، أما الطابق الثاني فهو مخصص للمديرية الجهوية للاستغلال، وهي بمثابة الوسيط بين الوكالات التشغيلية المنتمية لها والمديرية العامة للبنك، حيث تقوم المديرية الجهوية لولاية قالة بمتابعة ومراقبة الوكالات التشغيلية التسعة على مستوى الولاية. أدرجت وكالة بدر قالة ابتداء من سنة 2003 مفهوم جديد للتعامل مع زبائنها يتمثل في بلورة الوظيفة الأساسية ألا وهي خدمة الزبون، والتي تجسدت في مفهوم البنك الجالس فلقد مكن هذا المفهوم من اعتماد طريقة جديدة بالنسبة للوكالة بخصوص خدمة الزبون، نجد مبتغاها في إلغاء نظرية الصفوف، هذا ما مكن من الرفع في أداء الخدمة المصرفية في الوكالة، كما سمح تطبيق مفهوم البنك من إعادة تهيئة مظهر الوكالة وترقية الصورة التجارية له، حيث تهدف الوكالة من خلال هذا المفهوم إلى تنمية العلاقة المتواجدة بينها وبين الزبون البنكي.¹

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة

يضم الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة مصالح ووظائف، ويمكن عرض الهيكل التنظيمي للبنك محل الدراسة (أنظر الملحق رقم 02) في الشكل الموالي:

¹ وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة.

الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) لولاية قلمة.

وبالنظر إلى الهيكل التنظيمي الموضح في الشكل (4-1) لوكالة قلمة نجد العناصر المهمة التالية:¹

1- مدير الوكالة (Directeur D'agence): ويعتبر المسير المالي العملي للوكالة، حيث يمتلك كامل السلطة في

تسيير الوكالة حسب الصلاحيات التي يخولها له القانون الداخلي.

2- الأمانة: يتمثل دور الأمانة في:

- تلقي البريد الوارد وإرسال البريد الصادر؛

¹ وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة.

- القيام بالعمليات الإدارية المختلفة كالطبع، استقبال الملفات، البرقيات، الإشراف على المكالمات والفاكس؛
- تنظيم مواعيد المدير.

3- مصلحة الاستغلال: تدور مهامها حول استقبال الزبائن وتلبية رغباتهم في فتح حسابات بمختلف الأنواع

وكذا البحث عن زبائن جدد من جهة ومن جهة أخرى لها مهمة التوزيع القروض كما تتماشى مع القوانين المعمول بها من دراسة استعمال القروض وتسديدها كما لها مهمة التحصيل للقروض عند اجلها وفض النزاعات والمتابعة القضائية للزبائن غير الأوفياء اتجاه التزاماتهم وتضم ما يلي:

- وظيفة القروض؛
- وظيفة الشؤون القانونية؛
- وظيفة الموارد والحسابات.

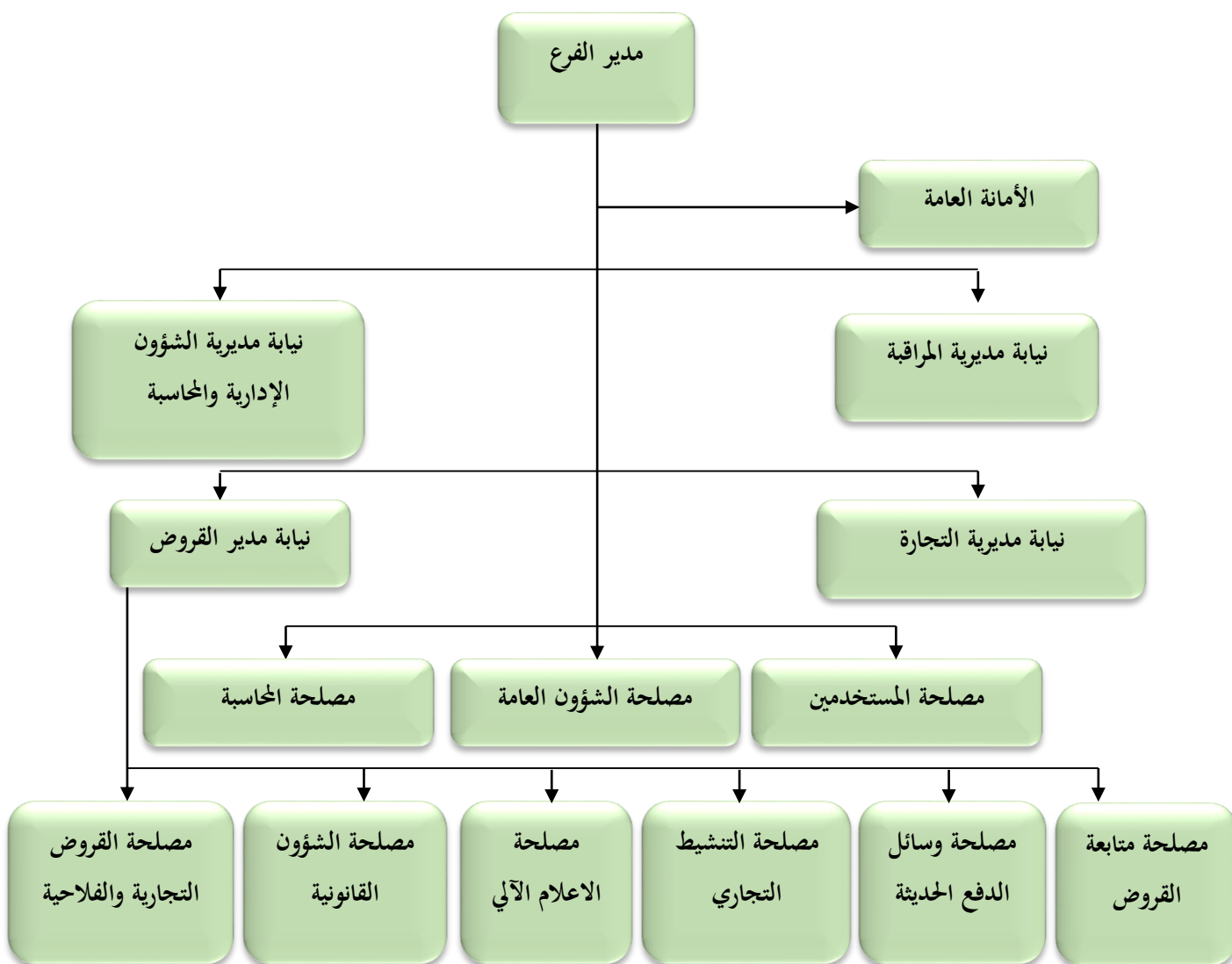
4- مصلحة الزبائن: تتلخص مهام هذه المصلحة في معالجة وتلبية طلبات الزبائن فيما يخص العمليات التي لها

علاقة بالصندوق من سحب إيداع وكذا تسديد وتسليم، سحب الشيكات والأوراق المالية وعمليات التحويل والتعامل بالعملة الصعبة وتسيير الحسابات ومسك الدفاتر وفتح الاعتماد والتسليم المستندي.

5- الخلية الإدارية: تتشكل من وظيفة المراقبة والمحاسبة ووظيفة الشؤون العامة وتتلخص مهامها في:

- كل الأعمال الخاصة بالتنظيف والصيانة، الأمن والتأمين؛
 - المراقبة اليومية الحاسوبية والتأكد من صحة العمليات؛
 - تسجيل الملفات التي تدخل تحت المصلحتين وإعطائهم رقم تسلسلي.
- ولزيادة التوضيح ارتأينا تقديم الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية على النحو التالي:

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) لولاية قامة.

بالنظر إلى الشكل أعلاه، نجد بأن الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية للبنك يتكون مما يلي: ¹

1- مدير الفرع:

2- الأمانة العامة:

3- نيابة مديرية القروض: وهي تضم أربعة أقسام:

¹ وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة.

أ- **مصلحة القروض التجارية والفلاحية:** وهي المسؤولة عن استقبال القروض المختلفة مع دراستها دراسة دقيقة، حيث تقوم بمراقبة مبلغ القرض الممنوح، وبعد ذلك تقوم هذه المصلحة بتقديم الملفات إلى لجنة القروض الموجودة على مستوى المديرية الفرعية التي تعطي رأيها الأخير.

ب- **قسم الودائع:** هو الجانب المخصص للاحتفاظ بنقد العملاء سواء مؤقتة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف، ومن هنا حدد القسم البعد الزمني للوديعة، فهو يشرف على وجود فاصل زمني بين لحظة الإيداع ولحظة السحب، ويسمح بتقدير مدى التوظيفات اللازمة لهذه الأموال، ومن العمليات تخص الودائع ما يلي:

➤ توفير السندات للوكالة؛

➤ توجيه الوكالة (تحديد البعد الزمني للوديعة)؛

➤ جمع المعلومات والإحصائيات الخاصة بالودائع عند نهاية كل شهر وإرسالها إلى المديرية المركزية ومن بين أنواع الودائع: سندات القروض، سندات الأجر، السندات الفلاحية، السندات الإجبارية وهي خاصة بالخرينة، سندات التحويل الخاصة بالعملية الصعبة.

ج- **نيابة مديرية المراقبة:** إن لعملية الإشراف والمراقبة دور كبير في ضمان استمرارية للعمليات المصرفية

والمالية للدولة، وتتكون نيابة المديرية للرقابة من مجموعة من المراقبين تتمثل مهمتهم في:

- مراقبة الوكالات: وذلك بمراقبة جميع العمليات المصرفية التي تقوم بها من إيداع، سحب وصرف؛

- مراقبة السيولة؛

- مراقبة ملفات القروض وعمليات سيره ومراقبة المخطط السنوي للتمويل؛

- التعامل مع الوكالة الفرعية والمفتشية الجهوية وفي نهاية العملية تقدم التقدير عن هذه الزيارات ومعرفة

تلك النقائص والسلبيات وتم إرسالها إلى المديرية الجهوية.

د- **خلية الشؤون القانونية:** يتم في هذه الخلية التأكد من صحة الوثائق المقدمة وقانونيتها وحقيقة النشاط

وصحته والتأكد من صحة البيانات المالية والمحاسبية المقدمة للبنك ومهمتها تتمثل في:

- متابعة الملفات الخاصة بالقروض المسددة؛

- في حالة وفاة الزبون تتأكد من أنه لا يملك أي أرصدة مدينة مع البنوك الأخرى على المستوى

الوطني وبهذا تقوم بتحديد الرصيد الذي يمنح للورثة؛

- النظر في الضمانات ومدى تطابقها مع الجانب القانوني.

4- نيابة المديرية للشؤون الإدارية: يشرف عليها نائب المدير وتتضمن ثلاث مصالح هي:

أ- مصلحة المستخدمين: والتي تتمثل مهمتها فيما يلي:

➤ متابعة المستخدمين ومدى تكوينهم داخل البنك؛

➤ تنظيم العلاقات بين المصالح.

ويتفرع عن مصلحة المستخدمين مصلحة الأجور التي تهتم بأجور المستخدمين وغياهم عن العمل وفي نهاية كل شهر تقوم بإعداد كشف الرواتب والأجور وتضاف إليها العلاوات والمنح إلى أن يصل تحديد المبلغ الذي يدفع إلى الموظف.

ب- مصلحة الوسائل العامة: تشرف على عتاد البنك، توزيعه، تجديده، إصلاحه كما تشرف على المشاريع التي يقوم بها البنك.

ج- مصلحة المحاسبة: تهتم بمتابعة العمليات اليومية التي تقوم بها الوكالات ومراقبتها مراقبة خاصة فيما يخص السيولة.

يعمل بهذه المصلحة محاسب يقوم بالتسيير والمراقبة والمحاسبة، حيث يستقبل كل الوثائق المحاسبية من صكوك، أوامر تحويل، إشعارات بالدفع أو السحب، تم تصنيف العمليات في تقرير مستندي حول اليومية المحاسبية كما يلي:

- تصنيف حسب الأشخاص الذين قاموا بهذه العمليات، حيث يراجع كل من هؤلاء صحة العمليات التي قاموا بها؛
- تصنيف حسب نوع الحسابات حيث تسجل العمليات أو تنقص أو تزيد من أموال الزبون مع تحديد الرصيد؛

5- خلية التكوين: للبنك تربية دائمة سواء كانت على مستوى التعامل داخل البنك أو في مؤسسات التربية والتكوين حيث يتم:

➤ توجيه العاملين إلى تربية أو إلى تكوين؛

➤ إعادة تكوين للمستخدمين حسب تغيرات عمل البنك وإعدادهم لمواكبة التغيرات.

المطلب الثالث: أهداف ومهام وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة

سنتناول في هذا المطلب الأهداف التي يسعى إليها البنك والمهام التي يقوم بها، إضافة إلى أهم الخدمات التي يقدمها.

أولاً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يحتّم المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يلعب دوراً أكثر ديناميكية وأكثر فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة، وتدعيم مركزه التنافسي في ظل المتغيرات الراهنة من جهة أخرى، وبذلك أصبح إلزاماً على القائمين على البنك وضع إستراتيجية أكثر فعالية لمواجهة التحديات التي تفرضها البيئة المصرفية.

وأمام كل هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم وتقنيات التسيير التي يتبعها البنك، والعمل على ترقية منتجاته وخدماته المصرفية من أجل إرضاء الزبائن والاستجابة لانشغالاتهم.

وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثله مثل البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة وشاملة يتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية، حيث بلغت ميزانيته حوالي 5.8 مليار دولار، وينشط بواقع 30% من التجارة الخارجية بالجزائر، وبهذا أصبح يحظى بثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد والزبائن على حد سواء، وهذا قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.

ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:¹

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات؛
- تحسين العلاقات مع الزبائن؛
- الحصول على أكبر حصة من السوق؛
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

وبغية تحقيق تلك الأهداف قام البنك بتهيئة الشروط للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحويلات هامة نتيجة انفتاح السوق المصرفية أمام البنوك الخاصة المحلية والأجنبية، حيث قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده

¹ وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة.

البشرية، وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، مع إدخال تعديلات على التنظيمات والهياكل الداخلية للبنك تتوافق مع المحيط المصرفي الوطني واحتياجات السوق.

كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من الزبائن وهذا بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم وانشغالاتهم والحصول على أكبر قدر من المعلومات الخاصة باحتياجاتهم، وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بـ:

- رفع حجم الموارد بأقل تكاليف؛
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات؛
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعملية الصعبة.

ثانيا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في مجال بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:¹

- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف والصندوق؛
 - فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع؛
 - المشاركة في تجميع الادخارات؛
 - المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى؛
 - تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها؛
 - تطوير الموارد والتعاملات المصرفية وكذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات المقدمة؛
 - تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
 - تطوير شبكته ومعاملاته النقدية؛
 - تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
 - الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي.
- وفي إطار سياسة القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بما يلي:
- لل تطوير قدرات تحليل المخاطر؛
 - لل إعادة تنظيم إدارة القروض؛
 - لل تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق معدلات فائدة تتماشى مع تكلفة الموارد.

¹ وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة.

لقد عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أجل تعزيز مكانته التنافسية والتوجه الاقتصادي الجديد للدولة وسياساتها بصفة عامة، بوضع مخطط استراتيجي شرع في تطبيقه مع بداية العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، تلخصت أهم محاوره في:

- إعادة تنظيم وتسيير الهيئات والهيكل التنظيمي للبنك؛
- عصرنه البنك (تقوية تنافسيته)؛
- احترافية العاملين؛
- تحسين العلاقات مع الأطراف الأخرى؛
- تطهير وتحسين الوضعية المالية.

ثالثا: خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة

إلى جانب قيام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية قالة بالوظائف التقليدية التي تقوم بها البنوك التجارية، سعى إلى تقديم مجموعة من المنتجات والخدمات البنكية المتميزة ونتيجة لذلك اكتسب البنك ميزة تنافسية تجعله قادرا على مواجهة المنافسة من جهة والمحافظة على حصته في السوق المصرفية من جهة أخرى، ومن أهم هذه المنتجات والخدمات البنكية ما يلي: ¹

1- خدمات الادخار: وتشمل مختلف الخدمات التي يقدمها البنك لجذب مدخرات زبائنه وتمكنهم من توظيفها لديه، وتتمثل في:

- **سند الصندوق:** وهو عبارة عن إيداع لأجل، ويصبح ماديا بواسطة سند يلتزم من خلاله الزبون للاكتتاب في مبلغ معين (محددة) لمدة من اختياره، وبمعدل فائدة متغيرة حسب مدة الإيداع، وعند بلوغ أجل الاستحقاق يدفع البنك فائدة لصاحبه زيادة على رأس المال، وهذا السند موجه للأشخاص المعنوية والمادية بصفة اسمية أو لعامله.
- **دفتر توفير الشباب:** هو دفتر يمكن صاحبه من الشباب دون 19 سنة عن طريق ممثله الشرعي من فتح حساب إيداع فيه، ويقدر المبلغ الأدنى لهذا الدفتر بـ 500 دج، ويتم إيداع الأموال فيه عن طريق مبالغ محولة أو عن طريق تحويلات أوتوماتيكية، ويتيح هذا الدفتر لصاحبه عند بلوغه الأهلية القانونية وذو الأقدمية التي تزيد عن 5 سنوات الاستفادة من قرض بنكي قد يصل إلى 2 مليون دينار.

¹ وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة.

- دفتر خاص بالسكن: وهو عبارة عن حساب في دفتر، يمكن صاحبه من الحصول على فائدة تدفع سداسيا ومعدل ثابت يقدر ب 2.5 وتخضع هذه الفائدة للضريبة على الدخل (IRG) ويتيح هذا الحساب لصاحبه في حالة أراد الحصول على سكن إمكانية مساعدة البنك بتمويله لمشروعه السكني. وفي هذه الحالة تكون الفائدة التي يدفعها صاحب هذا الحساب أقل من الفائدة التي يمكن أن يدفعها شخص آخر يريد تمويل مشروع سكني وهو غير فاتح لهذا الحساب.
- حساب إيداع لأجل: ويتمثل هذا الحساب في حساب يفتحه صاحبه لإيداع أمواله، مقابل حصوله على فائدة محددة من طرف البنك حسب مدة الإيداع.
- 2- خدمات متعلقة بالإقراض (Crédit): يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية على غرار غيره من البنوك بدور الوساطة المالية، فبعد استقباله إيداعات المدخرين يقوم باستخدامها في شكل قروض لذوي الاحتياجات المالية.
- وهذه القروض تختلف من حيث المدة وغرض الحصول على القرض، وكذا الضمانات المطلوبة ويمنح بنك الفلاحة والتنمية الريفية أنواع عدة من القروض نذكر منها:
- للـ قروض الاستغلال: وهي قروض مدتها سنة واحدة ولا تتجاوز سنتين تهدف إلى تمويل احتياجات التشغيل، ويفرق البنك بين نوعين من القطاعات عند إعطاء هذه القروض هما:
- القطاع الفلاحي (خارج المخطط الوطني للتنمية PNDA) ويتضمن خمسة أنواع من الزبائن هم:

 - المزارعون الخواص الفرديون الذين هم في بداية مباشرة النشاط؛
 - المزارعون الخواص الفرديون العاملون حالياً في القطاع؛
 - المزارعون المجمعون؛
 - المستثمرة الفلاحية الخاصة؛
 - المستثمرة الفلاحية الجماعية.

- قطاع الصناعة، الخدمات، التجارة، البناء والأشغال العمومية: ويتضمن بدوره ثلاثة أنواع من الزبائن هم:

 - مقاولات الأشغال العمومية والبناء؛
 - الصناعة، التجارة والخدمات؛
 - المهن الحرة والنشاطات الخصوصية.

- للـ قروض الاستثمار: وهي قروض متوسطة وطويلة الأجل تتراوح مدتها من سنتين إلى خمسة سنوات، وقد تصل إلى ثماني سنوات وأكثر. ويمنح هذا النوع من القروض عادة لتمويل مشتريات المعدات أو تجديد الآلات أو بهدف تكوين رأس المال الثابت في حالة القروض طويلة الأجل، وتمنح عادة لقاء رهن عقاري، ويفرق البنك عند إعطاء هذا النوع من القروض أيضا قطاعين هما:
- القطاع الفلاحي والصيد البحري: ويشمل نوعين من القروض هي:
 - القرض المرتبط بالمخطط الوطني للتنمية الفلاحية؛
 - قرض الاستثمار خارج المخطط الوطني للتنمية الفلاحية.

- للـ القرض العقاري: يسمح بهذا القرض القاطنين بالمناطق الريفية بالقيام بإنجاز مسكن أو توسع أو إعادة تهيئة أو تجديد المنازل، يكون بصيغتين تمويليتين هما:
- ✓ مرافقة للصندوق الوطني للسكن؛
 - ✓ صيغة التمويل التقليدية.¹

3- نظام التسديد: إن إجراء التحصيل المالي عن طريق المعالجة الحسابية عن بعد يتطلب تحديد هذه العملية من طابعها المادي، وبالتالي توفر هذه التقنية الجديدة المستحدثة على مستوى وكالات البنك لزبائنها معالجة العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي وتجدر المستحدثة على مستوى وكالات البنك لزبائنها معالجة العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي وتجدر الإشارة إلى أن هذه العملية تتم فقط بين البنك ووكالاته.

4- خدمة بدر (Consulte): وهي خدمة يوفرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لزبائنه بحيث تمكنهم من فحص حساباتهم عن بعد، وذلك عن طريق تعبئة الزبون لوثيقة تعاقدية مع البنك ويترك اسم المستعمل وكلمة سرية تمكنه من مراجعة حسابه عن طريق شبكة الانترنت، ويتيح بدر هذه الخدمة لزبائنه لمدة 24/24 ساعة كل أيام الأسبوع، وتتمثل في العمليات التالية:

- عمليات المقايضة للشيكات؛
- عمليات الأوراق المالية من شرائها وإدارتها لصالح العميل؛
- عمليات الحوالات البنكية؛
- عمليات التجارة الخارجية.

¹ أنظر الملحق رقم (3).

وتتمثل طبيعة هذه العمليات في:

- الاعتمادات المستندية؛
- توظيف الحسابات وتحويلها؛
- عمليات الصناديق الحديدية بأحجامها المتوسطة وكبيرة الحجم؛
- عمليات الكفالات البنكية؛
- عمليات تحصيل الأوراق التجارية وخصمها.

5- الخدمات البنكية الجديدة: من أهم المنتجات المبتكرة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية نجد:

- **بطاقات السحب بدر:** أصبح مشروع النقود الآلية CBR عملية حقيقية في الميدان تجسدت بواقعية سنة 2004، هذه التي لا يعتبرها بنك بدر عملا إسهاريا، بل هي خدمة مثمرة للزبون وللبنك.
- **خدمات بنك التأمين:** وهي خدمة جديدة أدخلت إلى البنك عن طريق طلب أو تعاقد مع SAA التي تقدمت بطلب فتح شبك مختص بالتأمين BADR حيث أن غاية SAA هو توسيع عملياتها وخدماتها، وغاية BADR LA هي اكتساب مداخيل (تتمثل في العمولة التي تقدمها SAA للبنك) وكذلك اكتساب زبائن جدد فقط للاقتراض بل لخدمة جديدة أخرى لتأمينهم.
- **خدمات نظام المعالجة الآلية للصكوك:** حيث تم تعميم هذا النظام للدفع الشامل سنة 2006، وأصبح معمولاً به على مستوى كل "وكالات بدر" على مستوى الوطن، هذا النظام تم إنجازه من قبل تقني بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهو حاليا مطبق على كل الصكوك على مستوى كل وكالات البنك ومن المنتظر تطبيقه في المرحلة اللاحقة على عمليات الدفع تدريجيا.
- **بطاقة التوفير بدر:** تم إلغاؤها.
- **دفع مسبق مضمون بهدف الاستغلال:** وهم عبارة عن قرض قصير المدى يتحدد كحد عام موجه نحو المؤسسات مقابل ضمانات على شكل أملاك عقارية، سندات مالية نقدية متداولة في بورصة الجزائر، أقصى حد لهذا القرض 5 سنوات، وتجدر الإشارة إلى أنه تم استحداث هذا القرض من أجل تلبية حاجات الزبائن في ميدان الاستغلال.
- **المقاصة الإلكترونية:** تهدف إلى تسوية المعاملات ومعالجتها عن بعد (Télétraitement) ما بين البنوك والمؤسسات المالية بصورة آلية تحت إشراف البنك المركزي الجزائري، ويتعلق النظام بالمقاصة الإلكترونية للصكوك، والسندات، والتحويلات، والاقطاعات الأوتوماتيكية التي تقل قيمتها عن مليون دينار

جزائري¹، ووفقا لهذا النظام فقد تم استحداث شيكات جديدة (Les Chèque normalisés) يقوم على ضرورة الالتزام بالتوصيات التالية:

- الحفاظ على الشريط الأبيض أسفل الشيك والذي يسمى (Piste d'encodage)؛
 - تجنب التوقيع أو الكتابة أو وضع ختم والإمضاء على هذا الشريط؛
 - تجنب طي الشيك؛
 - تفادي أي تآكل أو تمزيق للشيك الذي سيكون محل رفض من قبل جهاز السكّانار.
- على هذا الأساس يسمح نظام المقاصة الإلكترونية بـ:
- تقليص آجال التحصيل بالمقارنة بالعمليات التي يقوم بها كل بنك؛
 - ضمان أمن التبادل وتفاذي حدوث مشاكل محاسبية؛
 - حسن تسيير السيولة النقدية بين البنوك بصورة أفضل؛
 - تحكم البنك المركزي في مراقبة الكتلة النقدية.

المطلب الرابع: عرض المقابلة مع مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالة

للتعرف على طبيعة الخدمات في البنك محل الدراسة تم إجراء مقابلة مشتركة مع محمد بكوش (رئيس مصلحة المراقبة المحاسبية)، منصور صونيا (مساعدة إدارية) بن قيراط عادل (مختص في الإعلام الآلي) أين تم التطرق فيها للواقع العملي لتكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر البنكية للبنك محل الدراسة والرؤى المستقبلية لهم، ويمكن عرض مضمون هذه المقابلة على النحو الآتي:²

- 1- هل يحتوي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) على مديرية خاص بإدارة المخاطر؟
 - نعم، نيابة مديرية الرقابة تتكفل بمراقبة سيرورة إدارة البنك والوقوف على كل الأخطار والتجاوزات.
- 2- ما مدى وعي الموظفين بمفهوم إدارة المخاطر المالية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)؟
 - أغلب الموظفين على مستوى البنك على علم مسبق بالمخاطر المالية وأهم مسبباتها بشكل عام والعقوبات المرتبطة بأي تجاوزات في هذا المجال.
- 3- ما هي أهم الأنظمة المعلوماتية المعتمدة حاليا في البنك لإدارة المخاطر؟
 - البرامج المعلوماتية المتواجدة على مستوى البنك الخاصة بالجانب المعلوماتي هي:

¹ أنظر الملحق رقم (4).

² أنظر الملحق رقم (5).

▲ بدر امتياز: مخصص للمتابعة والاطلاع على كل العمليات البنكية دون إمكانية التعديل أو القيام بأي تغييرات في هذه العمليات المحاسبية.

▲ فليكس CIB: يمكن هذا النظام كل موظف من الدخول إليه عبر رقم سري خاص به حيث تسجل جميع العمليات المحاسبية المنجزة باسمه مباشرة. كما يتوفر هذا النظام على تطبيق خاص بالتبليغ عن أي خلل أو عطل قد يؤدي.

4- كيف يتم تدريب الموظفين على استخدام هذه النظم؟ وهل توجد دورات تكوينية مستمرة؟

- يتم تدريب الموظفين عن طريق التكوين المستمر للعمال والاطارات في مراكز التكوين العمومية أو الخاصة بالبنك.

- نعم توجد دورات تكوينية وذلك على حساب أي برامج جديدة يتم تدريب الموظفين مع الأخذ بعين الاعتبار الاقتراحات المقدمة من طرف المديريات الجهوية، بما يساهم في تحسين محتوى التكوين وتكييفه مع احتياجات كل فرع.

5- هل بدأ البنك في إدماج حلول الذكاء الاصطناعي ضمن نظامه لإدارة المخاطر؟

- لا، لم يبدأ بعد في اعتماد حلول الذكاء الاصطناعي لا يزال يعتمد على الأساليب التقليدية.

6- كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليو اتخاذ القرار المتعلق بالمخاطر المالية؟

- تم توضيح أن البنك يستخدم شبكة إنترنت خاصة به، تختلف عن الشبكة العامة التي يستعملها الأفراد، يتم هذا من خلال ربط خاص مع المؤسسة الجزائرية بسرعة وأمان بين العمال والمسؤولين عبر القطر الوطني، مما يساهم في تحسين تدفق المعلومات واتخاذ قرارات دقيقة وفي الوقت المناسب.

7- ما هي أهم المنتجات والخدمات المقدمة من طرف البنك (خاصة في السنوات الأخيرة)؟

- أهم المنتجات والخدمات المقدمة من طرف البنك وخاصة في السنوات الأخيرة هي:

للـ القروض: وهو يعتبر أهم منتج ويتكون من قروض الاستغلال وقروض الاستثمار؛

للـ بدر اتصال: وهو رقم هاتف ثابت على مستوى المديرية العامة لاتصال الزبائن والاستماع إلى

مشاكلهم، وتحويل الأموال وذلك داخل الوطن فقط، وتسديد الفواتير وطلب الشيكات؛

للـ بدر net: وهو الاطلاع عن الرصيد عن طريق الشبكة الالكترونية وهو الموقع الرسمي للبنك من أجل

نشر إعلانات وخدمات جديدة؛¹

¹ أنظر الملحق رقم (6).

للـ بدر SMS: وهي خدمة جديدة بدأت في مارس 2021 مقدمة من طرف البنك وتكون عن طريق تعاقد أو إمضاء بين البنك والزبون.¹

8- ما هي وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة من طرف زبائنكم؟

- تتمثل وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة من طرف زبائننا فيما يلي:

للـ بطاقة الدفع والسحب Carte cib وهي بطاقة موجهة للخواص وتكون حدها الأقصى 5 ملايين دينار جزائري، مدة صلاحيتها عامين وصالحة للاستخدام غي الجزائر فقط، كما تسمح بإجراء عمليات السحب والدفع 24/24 و 7/7 أيام كما أنه تمكن من إجراء عمليات الدفع من خلال جهاز الدفع الالكتروني TPE لدى التجار، وعمليات الدفع عبر الانترنت، والاطلاع على الرصيد من خلال الموزعات والشبكات الآلية عبر شبكة "بدر بنك"²

للـ بطاقة Carte gold (البطاقة الذهبية) وهي موجهة للفلاحين والتجار، ويكون حدها الأقصى 15 مليون دينار جزائري، وذلك لأن الفلاحين والتجار لديهم دخل كبير؛

للـ بطاقة الدفع CBR: وهي بطاقة أيضا ما بين البنوك لها نفس خصائص بطاقة الدفع الكلاسيكية، مخصصة للأشخاص الذين يتقاضون أجر فوق 50.000.00 دج؛
للـ الودائع؛

للـ فتح الحسابات الجارية والغير جارية؛

للـ المقاصة الالكترونية وتكون مدتها أربعة أيام فقط؛

يوجد نوعين من البطاقات الدولية إضافة إلى البطاقات الوطنية وهي:

للـ بطاقة ماستركارد الكلاسيكية: هي بطاقة دولية تسمح بالسحب والاطلاع على الرصيد من أي موزع آلي يحمل رمز ماستركارد كما تسمح بالدفع عن طريق الانترنت لدى المحلات التي تتعامل بها البطاقة ومن أهم شروط الحصول عليها أن يكون لديه حساب فيه 100 يورو والآخر بالدينار؛
للـ وهي mester card تيتانيوم: ولها مميزات وعروض أفضل من البطاقة الكلاسيكية يستفيد حاملها بالحصول على تخفيضات على المنتجات والخدمات وللحصول عليها يجب أن تقوم بفتح حساب 200 يورو، وحساب بالدينار على الأقل 20 ألف دينار جزائري.³

¹ أنظر الملحق رقم (7).

² أنظر الملحق رقم (8).

³ أنظر الملحق رقم (9).

- 9- هل تعتقد أن للتكنولوجيا الحديثة المستعملة من طرف البنك مكلفة؟
- إن التكنولوجيا الحديثة المستعملة من طرف البنك عادية وغير مكلفة.
- 10- ما هي الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟
- الصعوبات التي تواجه البنك هو أن الزبائن يفضلون الخدمات المجانية، ويرفضون الاقتطاعات المربوطة بالتطبيقات المصرفية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR مديرية قالة

سنتطرق ضمن هذا المبحث إلى عرض مختلف الإجراءات التنظيمية المنهجية للدراسة الميدانية من خلال تطبيق أدوات الدراسة وتحديد مصادر جمع وعرض الأساليب المستخدمة للمعالجة الإحصائية، بالإضافة إلى التأكد من صدق وثبات الدراسة ولكن قبل كل ذلك لا بد من تقديم وصفا لمجتمع وعينة الدراسة وتحديد المنهج المعتمد عليه كالآتي:

المطلب الأول: الإجراءات التنظيمية لمنهجية للدراسة

بناء على طبيعة الموضوع وللوصول إلى الأهداف المسطرة تم الاعتماد على بعض المناهج مع تحديد لمجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: وصف عينة الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة محدود، حيث يتكون من موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالة، وتم مسح جزئي للعينة، إذ تم تحديدها في جميع موظفي البنك البالغ عددهم 40 موظف بالمديرية و15 بالوكالة، حيث تم توزيع 55 استبيان، وقد أعيدت 50 استبيان.

ثانياً: منهج الدراسة

يعرف المنهج بأنه هو الطريق البين إلى الحق في أيسر سبله¹، لدراسة ظاهرة قصد تشخيصها وتحديد أبعادها ومعرفة أسبابها وطرق علاجها للوصول إلى نتائج عامة يمكن تطبيقها²، وقد يعني أيضاً تلك الخطوات العلمية التي يرسمها الباحث لنفسه في ترتيب أفكاره، وتوجيه موضوعات بحثه توجيهها يصل بها إلى الحقيقة. ولقد استعنا في هذه الدراسة على المناهج التالية:

¹ على محمد دياب، دور مناهج البحث العلمي العامة المعاصرة في تطوير النظرية الجغرافية البشرية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 02، 2010، ص 644.

² علي فلاح الزغي، مناهج وأساليب البحث العلمي في ميدان التسويق -مدخل منهجي إداري-، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 160.

- 1- **منهج دراسة حالة:** هو طريقة لدراسة وحدة معينة مثل مجتمع محلي أو منشأة صناعية أو خدمة... الخ لدراسة تفصيلية عميقة بغية استجلاء جميع جوانبها والخروج بتعميمات تنطبق على الحالات المماثلة لها، ولقد اعتمدنا على هذا المنهج كمنهج رئيسي في إعداد دراستنا التطبيقية للوصول إلى النتائج المتوخاة من خلال إسقاط الجوانب النظرية للموضوع على أرض الواقع¹، إذ قمنا بعدة زيارات إلى المديرية الجهوية لوكالة قامة بغرض جمع المعلومات الضرورية واللازمة عن طريق المقابلات الشخصية مع عدة مسؤولين في البنك موضع الدراسة، إضافة إلى الاستبيان الموزع على أفراد العينة (المجتمع).
- 2- **المنهج التاريخي:** يمثل الطريقة العلمية الوحيدة لدراسة التاريخ على ضوء الأحداث التاريخية الماضية والجارية حيث يقوم الباحث بتجميع الحجاج المستخلصة من الوثائق والسجلات وصولاً إلى استنتاجات أو تعميمات للأحداث الماضية أو الحاضرة²، وقد اعتمدنا على المنهج التاريخي في الجانب النظري والتطبيقي.
- 3- **المنهج الإحصائي:** يعتمد هذا المنهج على وصف الظواهر ومقارنتها وإثبات الحقائق العلمية المتصلة بها، والاهتمام بجمع البيانات ومراجعتها وتبويبها واستخلاص نتائج البيانات الرقمية للاستدلال بها على وجود العلاقات بين الظواهر أو نفيها، وهذا ما اعتمدنا عليه في دراستنا بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة.
- 4- **المنهج الوصفي:** هو محاولة للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها، ويعتمد المنهج الوصفي على دراسة الظاهرة كما هي موجودة فعلاً بالواقع بالشكل الدقيق³، واستخدمنا المنهج الوصفي في هذه الدراسة من خلال وصف أفراد العينة من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي... الخ.
- 5- **المنهج التحليلي:** التحليل بإيجاز هو عملية تعريف وتقويم للأجزاء التي يتكون منها الكل وهو وسيلة للحصول على معرفة غنية وجديدة تمكن الباحث من التمييز بين ما هو أساسي وما هو ثانوي من عناصر الظاهرة، وهذا ما ركزنا عليه في دراستنا للمتغير المستقل والتابع من خلال محاولة التحليل الدقيق لهما.

¹ عامر قنديلجي، إيمان السامرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار البازوري، عمان الأردن، الطبعة العربية، 2009، ص 220.

² إبراهيم بن عبد العزيز الدعياج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 73.

³ إسماعيل محمد على الدباغ، أصول البحث العلمي ومناهجه في علم السياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص 47.

المطلب الثاني: مصادر جمع البيانات والأدوات المستخدمة

بعد وصفنا لمجتمع وعينة الدراسة واختيار المنهج المناسب، تأتي عملية جمع المعلومات والبيانات من أفراد عينة المجتمع المدروس، حيث تم استعمال مجموعة من الأدوات نرى أنها تتلاءم مع طبيعة موضوع الدراسة، وتساعدنا على جمع البيانات حتى نتمكن من الوقوف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة:

أولاً: الملاحظة: تعد الملاحظة من أقدم وسائل جمع المعلومات، فهي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر، المشكلات، الأحداث ومكوناتها المادية والبيئية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد تفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات¹، لذا عند نزولي إلى الميدان تمكنت من ملاحظة كيفية تأدية المهام بكل يسر وسهولة بفضل التكنولوجيا المستخدمة داخل البنك هذا بالنسبة إلى الموظفين، بالإضافة إلى ملاحظة كذلك كيف تسهل هذه الأخيرة على الزبائن الحصول على المعلومات والخدمات في أسرع وقت وبتكاليف أقل، وهذا ما سمح لنا بإعطاء وصف بسيط حول البنك في العناصر السابقة.

ثانياً: المقابلة الشخصية: هي محادثة موجهة بين الباحث وشخص آخر بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة²، وقد قمنا بإتباع تقنية المقابلة عند زيارتنا للبنك محل الدراسة، حيث قمنا بإجراء مقابلة مع المساعدة الإدارية والمختص في الإعلام الآلي والمكلفة بالدراسات التقنية للمديرية الجهوية بولاية قلمة، من خلال طرح عليهم جملة من الأسئلة، بغية الحصول على المعلومات مباشرة ومن ثم شرحها وتفسيرها وإزالة الغموض إن وجد، كذلك يمكن اعتبارها ضرورة أملتتها مجريات البحث الميداني قصد التعمق أكثر في الدراسة الاستقصائية، وبالتالي الوصول إلى نتائج صحيحة تمكنا في النهاية من بيان أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في رفع أداء البنك موضع الدراسة، ومن ثم تحديد أهم التصورات المستقبلية التي يسعى البنك للوصول إليها، خاصة وأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعمل باستمرار على التطوير من نفسه خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما يعزز من قدرته التنافسية بالنسبة للبنوك الأخرى.

¹ ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص112.

² أحمد عارف العساف، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية: المفاهيم والأدوات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص55.

ثالثا: الوثائق الداخلية للبنك: تعتبر أداة مهمة من أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي، حيث يقوم الباحث بجمع مثل هذه الوثائق التي يحتاجها ويسجلها ويقوم بتحليل تلك المعلومات¹، والتي من شأنها أن تخدم بعض جوانب الموضوع، وتكمل المعلومات المتحصل عليها من المقابلة.

رابعا: الاستبيان: هي وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات التي يطلب من المبحوثين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستمارة عادة من خلال التسليم باليد أو من خلال إرسالها عبر البريد أو الهاتف أو باستخدام الانترنت²، ولاختبار جملة الفرضيات المتعلقة بالموضوع، تم إعداد استبيان لهذا الغرض، وذلك بالاستعانة بكتب ودراسات وأبحاث تتعلق بالموضوع، بحيث تمت الاستفادة من الخلفية النظرية في صياغة أسئلة الاستبيان مع مراعاة تغطية الأسئلة لفرضيات البحث.

المطلب الثالث: تنفيذ أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

هناك مجموعة من الخطوات الواجب القيام بها قبل جمع المعلومات اللازمة للدراسة وتحليلها ويمكن عرضها كما يلي:

أولا: تنفيذ أداة الدراسة:

مر البحث الميداني بعدة مراحل أساسية، تم فيها الحصول على موافقة مدير المديرية الجهوية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالمة وجمع البيانات والمعلومات اللازمة وقد بدأت هذه العملية من يوم الأحد 09 مارس 2025 واستمرت حتى يوم الخميس 29 ماي 2025، وتمت مرحلة التطبيق الميداني للاستبيان اعتبارا من يوم الأحد 04 ماي إلى غاية يوم الخميس 29 ماي 2025. ويمكن عرض الخطوات التي مر بها البحث الميداني كالآتي:

1- تصميم الاستبيان: بعد الانتهاء من الجزء النظري للدراسة تم الشروع في إعداد استمارة الاستبيان المنظم

لجمع المعلومات والبيانات الخاصة بالمتغيرات الأساسية للدراسة، حيث تم تخصيص محور لكل متغير، بعد ذلك تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتمكنين من إعداد الاستمارات والذين يملكون الخبرة والتخصص في هذا المجال وذلك للتحكيم والتقييم والاستفادة من آرائهم في تعديله والوقوف على دقة وصلاحيّة العبارات التي تضمنها كل محور ومدى إمكانية تحليلها إحصائيا وفتح المجال لهم للمناقشة بإضافة بعض الأفكار التي تخدم الدراسة أو حذف غير المهم منها.

¹ عامر قندلجي، إيمان السامرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، مرجع سبق ذكره، ص 325.

² مصطفى طويطي، نسيم لعرج مجاهد، تطبيق تقنيات الأساليب النوعية على قياس جودة خدمات المؤسسات المصرفية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 03، 2013، ص 96.

2- عرض محتوى الاستبيان: تم إعداد استمارة الاستبيان المنظم في أربعة خمسة، تضمنت الصفحة الأولى اسم الجامعة والكلية والتخصص، وكذلك عنوان الدراسة واسم الباحثين والمشرف والغرض من الدراسة بالإضافة إلى التأكد على سرية المعلومات التي سيتم جمعها من طرف المستجوبين.

أما فيما يخص الأربع صفحات الأخرى، تضمنت قسمين أساسيين هما:

٥٥ القسم الأول: تضمن مجموعة من العبارات المتعلقة بالمستجوب (البيانات الشخصية) وذلك فيما يخص

الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية؛

٥٥ القسم الثاني: والذي جاء متضمنا لـ 45 عبارة، بوبت في محورين رئيسيين، ولقد تمت صياغة العبارات

المعتمدة في التحليل على مقياس ليكارت الخماسي، يمكن عرض هذين القسمين الرئيسيين للاستبيان

فيما يلي:

• المحور الأول: تضمن هذا المحور الأسئلة المحددة لواقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

(BADR) وكالة قامة، ويحتوي على 20 عبارة، رقت من [01-20]، ويتضمن هذا المحور الأبعاد

التالية:

✓ البعد الأول: المكونات المادية (الأجهزة) والبرمجيات، ويشمل 5 عبارات؛

✓ البعد الثاني: الموارد البشرية (الأفراد)، ويشمل 5 عبارات؛

✓ البعد الثالث: شبكات الاتصال، ويشمل 5 عبارات؛

✓ البعد الرابع: قواعد البيانات، ويشمل 5 عبارات.

• المحور الثاني: تضمن هذا المحور الأسئلة المحددة لإدارة المخاطر المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

(BADR) وكالة قامة، ويحتوي على 25 عبارة، رقت من [21-45]، ويتضمن هذا المحور الأبعاد التالية

✓ البعد الأول: السيولة، ويشمل 5 عبارات؛

✓ البعد الثاني: الائتمان؛ ويشمل 5 عبارات؛

✓ البعد الثالث: سعر الصرف؛ ويشمل 5 عبارات؛

✓ البعد الرابع: سعر الفائدة؛ ويشمل 5 عبارات؛

✓ البعد الخامس: المحاسبة، ويشمل 5 عبارات.

3- توزيع الاستمارة: بعد الانتهاء من تصميم استمارة الاستبيان وتحكيمها تم طبع (55) نسخة منها

بغرض توزيعها على أفراد العينة، حيث تم في بداية الأمر عرضها على مدير إدارة المحاسبة السيد: أحمد

فرحات مكي وهذا بطلب منه لكي يرى طبيعة العبارات التي تضمنها الاستبيان، ثم تم توزيعها على باقي الموظفين بطريقة مباشرة بحيث صاحب هذا التوزيع شرح الهدف من الدراسة وأهميته وضرورة تقديم إجابة صريحة وموضوعية عن الأسئلة الموجهة إليهم.

وقد تم استرجاع (50) استبياناً بعد رفضنا لـ (05) استمارات ظهر فيها نقص في عدد الإجابات، ثم تمت مراجعتها والتأكد من صلاحيتها للتحليل الإحصائي وتفريغها في الحاسوب الآلي من أجل معالجتها وتحليلها، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-2): عدد الاستبيانات الموزعة، المرفوضة، المسترجعة، والمعتمدة.

العدد	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المرفوضة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات المعتمدة
55	05	50	50	50

المصدر: إعداد الطالبة

وقد تمت معالجة وتحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية لمعالجة البحوث الاجتماعية SPSS نسخة (20) (Statistical Package for Social Sciences) وهي نسخة باللغة العربية. إذ بإمكان هذا البرنامج إجراء مختلف المعالجات الإحصائية من خلال استخراج كل أنواع الجداول والمقاييس الإحصائية المناسبة لتحليل واختبار فرضيات هذه الدراسة.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

بعد إنهاء عملية الترميز للاستمارة وأسئلتها تم الانتقال إلى مرحلة إدخال البيانات في الحاسوب باستعمال برنامج (SPSS) فقد تم تقسيم ليكارت ذو الخمس درجات مع الاعتماد على خمسة مجالات لتحديد درجة تقييم المتوسط الحسابي وذلك كما يلي:

الجدول رقم (3-3): مقياس ليكارت الخماسي المعتمد في الدراسة

البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: بلال الزعبي، عباس الطلافحة، النظام الإحصائي (SPSS)، فهم وتحليل البيانات الإحصائية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 10.

حيث اعتمدنا على الأسلوب الإيجابي لبناء أسئلة الاستبيان، وهذا لتسهيل عملية إدخال البيانات واجتناب الأخطاء. وسنحاول وصف وتحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل خاصية من الخصائص النوعية المدروسة، ثم استنتاج اتجاه العينة لكل سؤال من أسئلة الدراسة وهذا بالاعتماد على الأوزان المرجحة لمقياس ليكارت، ولتحديد

طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، حيث قمت بحساب طول الفئة والذي يساوي حاصل قسمة عدد المسافات (من 1 إلى 2، من 2 إلى 3... إلخ) على عدد الخيارات المتاحة أمام المستجوبين (لا أتفق تماما، لا أتفق، محايد،... إلخ) وعليه يساوي طول الفئة $5/4 = 0,8$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-4): الأوزان المرجحة لمقياس الدراسة

المتوسط المرجح	اتجاه الإجابة
من 1.00 إلى 1.80	غير موافق بشدة
من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
من 2.61 إلى 3.40	محايد
من 3.41 إلى 4.20	موافق
من 4.21 إلى 5.00	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

ولتحليل بيانات الاستبيان تم استخدام العديد من أساليب التحليل الإحصائي وذلك على النحو التالي:

- اختبار صدق الاتساق الداخلي؛
- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان؛
- معامل سييرمان حيث أستخدم هذا المعامل لتحديد درجة ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور التابعة له، كما أستخدم أيضا لمعرفة طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة؛
- التكرارات والنسب المئوية، تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا تحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستبيان؛
- المتوسطات الحسابية؛
- كما تم استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم استجابات عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي؛
- تحليل المسار Amos V₂₄؛
- اختبار ستودنت T (One Simple t-test): تم اعتماده لاختبار الفرضيات؛
- استخدام Anova وذلك لتحديد صالح الفروقات.

ثالثا: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، كان لابد من قياس صدق وثبات العبارات التي تضمنها الاستبيان وإخضاعها لعدد من الاختبارات، حتى تكون نتائج الدراسة ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قمت بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط (اختبار سييرمان لاتساق فقرات الدراسة) بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للمحاور التابعة له، للتأكد من صدق أداة الدراسة لعينة الدراسة البالغة (50)، فإذا كان معامل الارتباط معنويا وكبيرا، يمكننا القول أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والثابت.

كما تعتبر علاقة الارتباط قوية إحصائيا، إذا كان مستوى الدلالة الإحصائي المرافق لمعامل الارتباط صغير (أقل من 0,01)، أما إشارة معامل الارتباط فإذا كانت موجبة فإن العلاقة طردية، وإذا كانت سالبة فإن العلاقة عكسية¹.

أ- مدى اتساق عبارات المحور الأول: المتعلق بالمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا ما يبينه الجداول التالية لأبعاد المتغير المستقل:

الجدول رقم (3-5): معامل الثبات الكلي للاستبانة ألفا كرونباخ

عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	0.801
إدارة المخاطر المالية في المؤسسة	0.842
الكلي	0.840

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الكلية تساوي 0.840 وهي قيمة أكبر من 0.6 وهذا يدل على موثوقية أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي.

¹ شفيق العتوم، طرق الإحصاء، تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام SPSS، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص ص(418)، (419).

1- ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستمارة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وبعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة.

وقد تم التحقق منه من خلال معامل الثبات (Cronbach's Alpha)، فكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (3-6): نتائج Cronbach's Alpha

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات
المحور الأول		20	0.801
البعد الأول		5	0.934
البعد الثاني		5	0.861
البعد الثالث		5	0.797
البعد الرابع		5	0.741
المحور الثاني		25	0.842
البعد الأول		5	0.668
البعد الثاني		5	0.780
البعد الثالث		5	0.821
البعد الرابع		5	0.875
البعد الخامس		5	0.829
كامل الاستمارة		45	0.840

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع، ويفوق القيمة المقبولة إحصائياً والمقدرة بـ (0,6) كحد أدنى، حيث بلغ (0.840) أي بنسبة (84.0%) لإجمالي عبارات الاستبيان والبالغ عددها 50، فيما تتراوح ثبات الأبعاد ما بين (0.668) كحد أدنى و (0.934) كحد أعلى، وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

يتم من خلال هذا المبحث عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالمة، باستخدام أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي، وفيما يلي نستعرض تحليل لكل متغير من متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: تحليل نتائج القسم الأول للدراسة

خصص هذا العنصر لتحليل نتائج القسم الأول لاستمارة الاستبيان والمتعلق أساسا بمحور البيانات الشخصية والمعلومات الوظيفية للشخص المستجوب، ويتضمن هذا المحور طرح ستة أسئلة شخصية مكنتنا من التعرف أكثر على مفردات العينة المدروسة.

أ- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة جنسهم إلى ذكر وأنثى، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

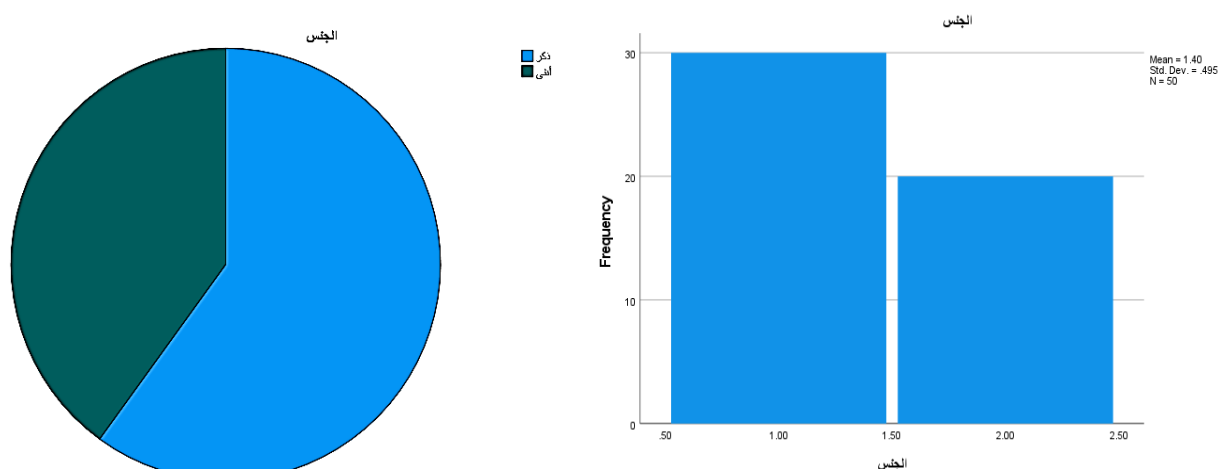
الجدول رقم (3-7): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	30	60,0
أنثى	20	40,0
المجموع	50	100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يظهر من خلال توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس أن الذكور يستحوذون على ما نسبته 60% من أفراد المجتمع حيث بلغ عددهم (27) فردا، في حين استأثرت الإناث بنسبة جد معتبرة قدرت بـ 40% من أفراد المجتمع حيث بلغ عددهم 18 فردا، وهذا يدل على أن المرأة أصبحت تقتحم عالم الشغل بقوة إذ ما قورن الأمر مع السنوات السابقة أين كان الرجال يستحوذون على جل مناصب الشغل، ولم يكن للمرأة إلا هامش صغير جدا.

الشكل رقم (3-3): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

ب- توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر: فيما يخص سن الأفراد المستجوبين فيمكن توضيحه من خلال الجدول الموالي:

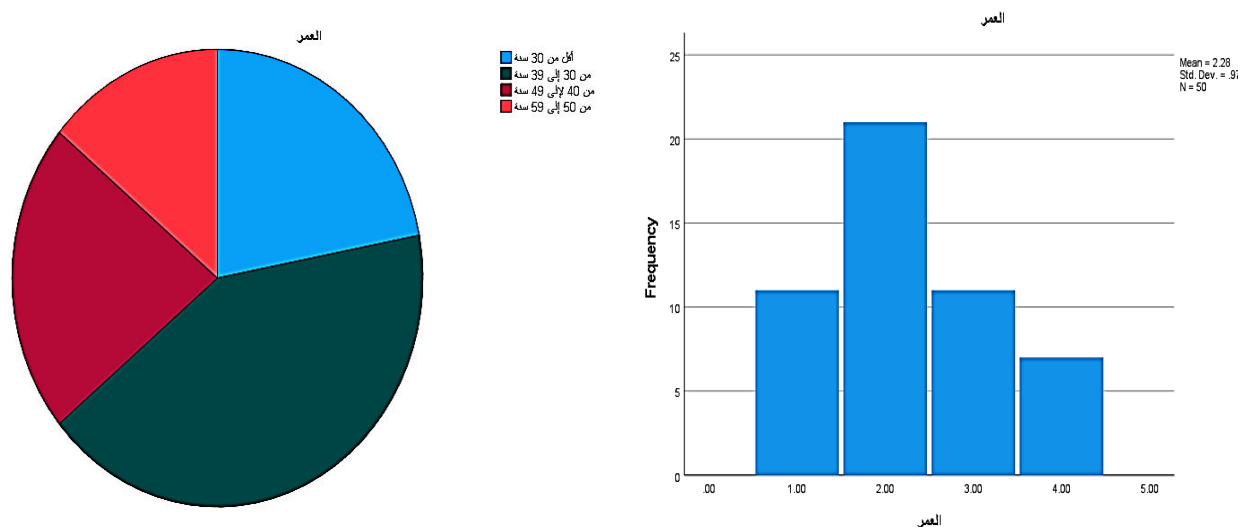
الجدول رقم (3-8): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	11	22.0
من 30 إلى 39 سنة	21	42.0
من 40 إلى 49 سنة	11	22.0
من 50 إلى 60 سنة	7	14.0
المجموع	50	100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

اعتمادا على معطيات الجدول أعلاه نستطيع القول أن الفئة الغالبة هي الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين 30 إلى 39 سنة، والتي قاربت نسبتها (42.0%) حيث بلغ عدد أفرادها (21) موظفا، ثم جاءت بعدها الفئة التي أعمارها أقل من 30 سنة ومن 40 إلى 49 سنة (11) موظفا قدرت نسبتهم بـ (22.0%)، أما النسبة الأخيرة في الفئة التي تتراوح أعمارها ما بين 50 إلى 60 سنة بلغ عدد أفرادها (7) موظفين بنسبة مئوية بلغت (14.0%).

الشكل رقم (3-4): توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

ج- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي: بالنسبة للمستوى التعليمي فالجدول الموالي يوضح توزيع عينة الدراسة كما يلي:

الجدول رقم (3-9): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

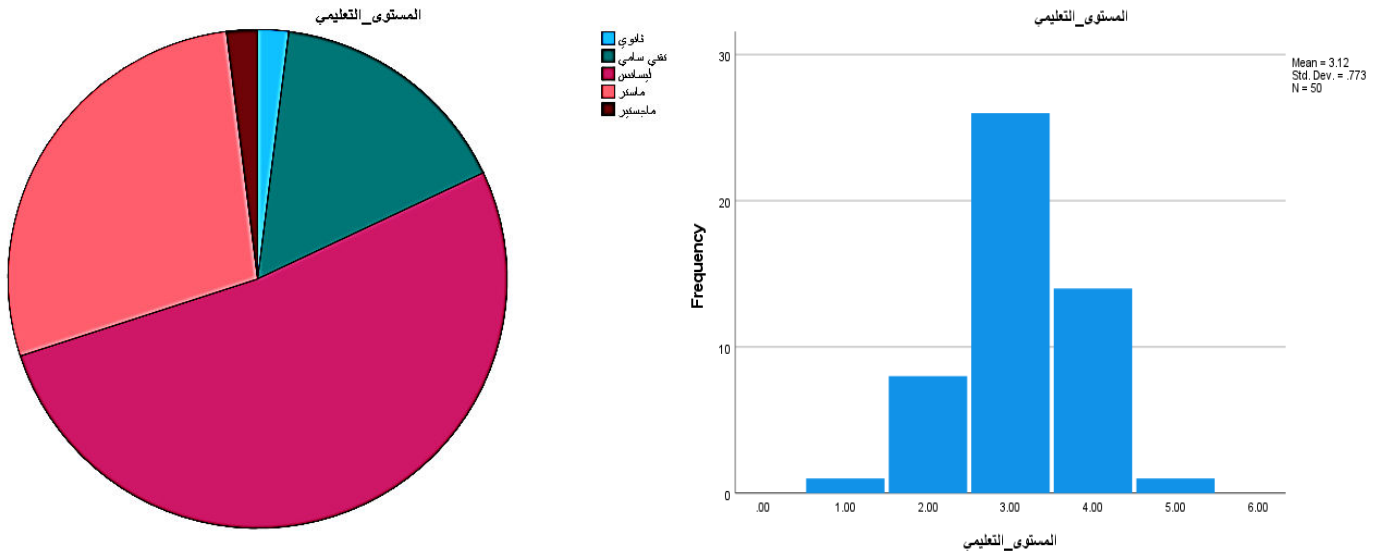
المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	1	2.0
تقني سامي	8	16.0
ليسانس	26	52.0
ماستر	14	28.0
ماجستير	1	2.0
المجموع	50	100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة لهم مستوى جامعي، حيث بلغ عدد الأفراد الحاصلين على مستوى الليسانس (26) فردا بنسبة (52.0%)، أما عدد الأفراد الحاصلين على مستوى ماستر فبلغ (14) فردا بنسبة (28.0%)، في حين بلغ عدد الأفراد الحاصلين على تقني سامي (8) أفراد بنسبة تقدر بـ (16.0%)، وسجلت أدنى نسبة في مستوى الثانوي والماجستير بنسبة (2.0%) حيث بلغ عددهم فردا واحدا فقط، مما يؤكد سعي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى استقطاب الأفراد الذين لديهم تحصيل علمي والذين يمكن الاعتماد عليهم

وعلى الأفكار التي يقدمونها، كما يؤكد الاهتمام الذي يوليه البنك لاستقطاب وتوظيف الأفراد الحاملين للشهادات الجامعية.

الشكل رقم (3-5): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

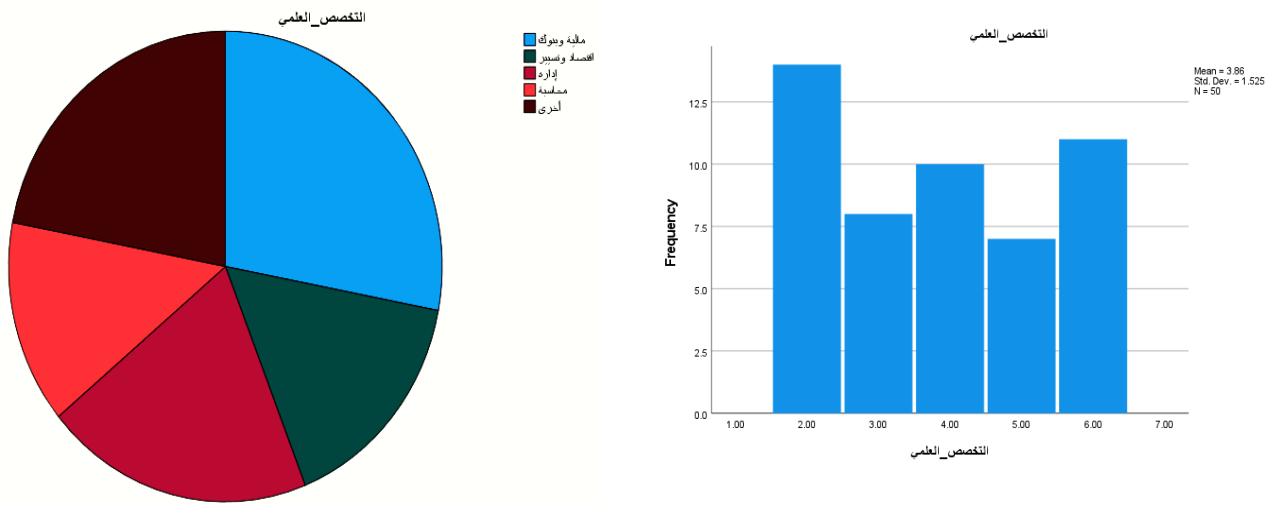
د- توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي: تم تقسيم التخصص العلمي إلى عدة أقسام وهذا للوصول إلى نتائج أكثر دقة.

الجدول رقم (3-10): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
مالية وبنوك	14	28.0
اقتصاد وتسيير	8	16.0
إدارة	10	20.0
محاسبة	7	14.0
تخصص آخر	11	22.0
المجموع	50	100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

الشكل رقم (3-6): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

بناءً على ما جاء من نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن 14 من أفراد العينة يندرجون ضمن تخصص مالية وبنوك حيث قدرت بنسبة (28.0%)، وأن ما نسبته (22.0%) من إجمالي العينة تخصصات أخرى بلغ عددهم (11) أفراد، أما التخصص إدارة قدرت بنسبة (20.0%) وكان عددهم 10 أفراد، أما التخصصين اقتصاد وتسيير ومحاسبة فنسبتهما (16.0%) و (14.0%) على التوالي، وهذه نتيجة طبيعية حيث أن العمل البنكي يقوم على أساس اقتصاد وتسيير والعلم المحاسبي، حيث تعتمد البنوك في الوقت الحالي على أنظمة مؤتمنة وبرامج محسوبة، الأمر الذي يساهم في نجاح العمل البنكي المعتمد على التخصص العلمي والتقدم التكنولوجي.

هـ- توزيع أفراد العينة حسب المنصب الوظيفي: تم تقسيم المنصب الوظيفي إلى عدة أقسام، وهذا ما يوضحه

الجدول الآتي:

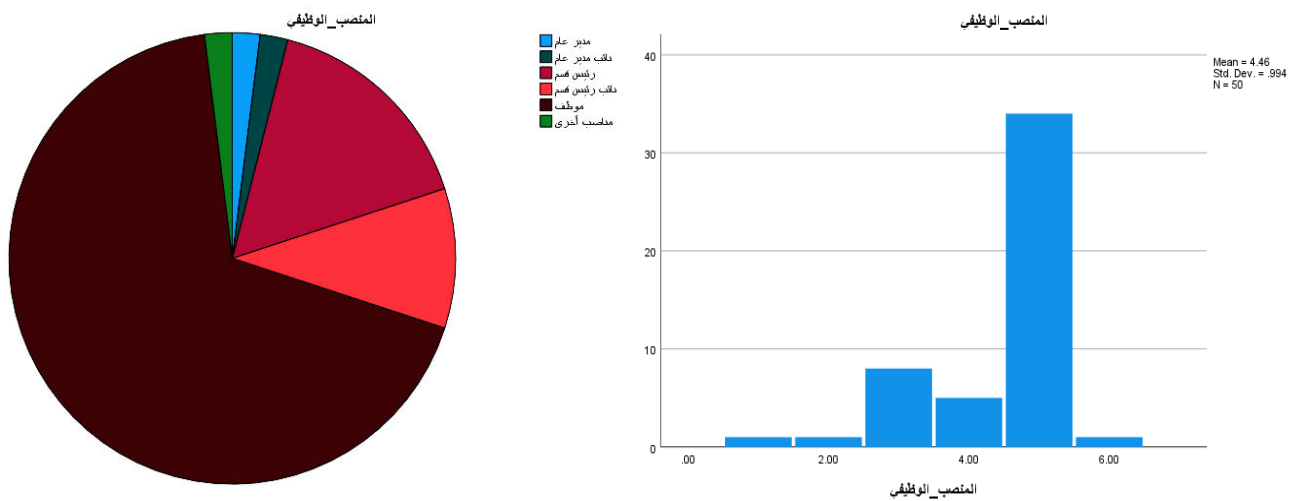
الجدول رقم (3-11): توزيع مفردات العينة حسب المنصب الوظيفي

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
مدير عام	1	2.0
نائب مدير عام	1	2.0
رئيس قسم	8	16.0
نائب رئيس قسم	5	10.0
موظف	34	68.0
مناصب أخرى	1	2.0
المجموع	50	100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يلاحظ من الجدول أعلاه، أن أغلب أفراد العينة هم موظفون حيث بلغ عددهم (34) فردا بنسبة (68.0%)، بينما رؤساء القسم فقد كان عددهم 8 أفراد بنسبة (16.0%)، أما نائب رئيس قسم فبلغ عددهم (5) أفراد بنسبة (10.0%)، وبنسبة متساوية بين مدير عام ونائب مدير عام ومناصب أخرى حيث بلغ عددهم فردا واحدا بنسبة (2.0%)، وفي هذا الإطار نلاحظ أن أغلب الاستثمارات الموزعة تم ملؤها من قبل الموظفين ورؤساء الأقسام، في حين لم تكن استجابة المدراء ونوابهم كبيرة وذلك يعود ربما للانشغالات والالتزامات الكبيرة التي يواجهونها يوميا.

الشكل رقم (3-7): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الوظيفي



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

و- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية: يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية كما يلي:

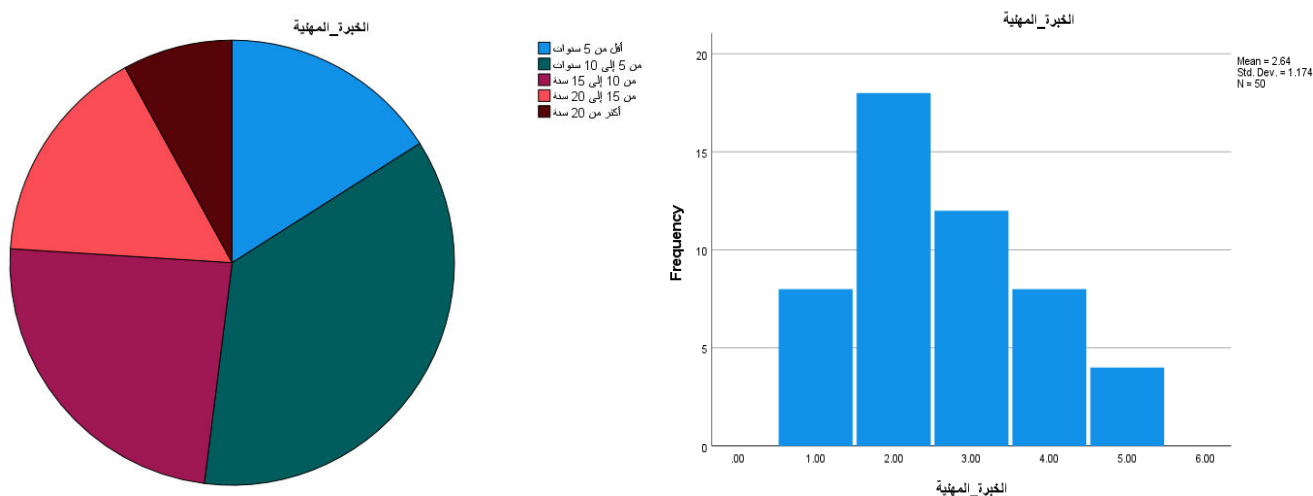
الجدول رقم (3-12): توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية

المتغيرات	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	8	16.0
من 5 إلى 10 سنوات	18	36.0
من 10 إلى 15 سنة	12	24.0
من 15 إلى 20 سنة	8	16.0
أكثر من 20 سنة	4	8
المجموع	50	100

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يوضح الجدول أعلاه، أن أكثر من نصف أفراد العينة التي تتراوح خبرتهم المهنية من 5 إلى 10 سنوات بلغ عددهم 18 فردا بنسبة (36.0%)، ثم يليها الأفراد التي تتراوح خبرتهم المهنية من 10 إلى 15 سنوات قد بلغ عددهم (12) فردا بنسبة (24.0%)، أما في المرتبة الثالثة بنسبة متساوية جاءت الفئة الأقل من 5 سنوات والفئة التي تتراوح خبرتهم من 15 إلى 20 سنة بنسبة (16.0%)، وأخيرا بلغ عدد الأفراد الذين تتراوح خبرتهم المهنية الأكثر من 20 سنة (4) أفراد بنسبة (8.0%)، كل هذه النسب تدل على تراكم الخبرة المعرفية والمهنية لدى الموظفين.

الشكل رقم (3-8): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

بناءً على ما تقدم نستنتج بأن تحليل نتائج القسم الأول لاستبيان الدراسة والمتعلق بالعوامل الديمغرافية والمعلومات الوظيفية للشخص المستجوب، تضمن أجوبة شخصية تمكننا من خلالها التعرف أكثر على مفردات العينة المدروسة، وتكوين مؤشرات يمكن الاعتماد عليها بشأن أهلية أفراد العينة للإجابة على باقي الأسئلة الأخرى المطروحة في الاستبيان والمتعلقة بمتغيرات الدراسة، ومن ثم الاعتماد على إجاباتهم أساساً لمعالجة المشكلة المطروحة من خلال اختبار الفرضيات المصاغة واستخلاص النتائج المستهدفة.

المطلب الثاني: تحليل نتائج محاور القسم الثاني للدراسة

لمعرفة واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنك محل الدراسة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، ارتأينا إلى وضع مجموعة من الأسئلة في استبيان الدراسة بغرض الإجابة عنها من طرف أفراد العينة المستجوبين، ثم عرض آراءهم حول كل العبارات التي تضمنتها محاور القسم الثاني من الاستبيان لتحليل النتائج المتوصل إليها باستخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

أولاً: تحليل بيانات المحور الأول

يتضمن هذا المحور مجموعة من العبارات الأساسية التي تساعد في معرفة وتحليل إجابات أفراد العينة حول واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة، حيث تم احتساب التكرارات، المتوسطات الحسابية، الأوزان النسبية والانحرافات المعيارية الخاصة بجميع الإجابات وترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي، وهذا ما يمكن استعراضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-13): نتائج إجابات أفراد العينة حول واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ببنك الفلاحة

والتنمية الريفية BADR وكالة قالة.

الاستجابات									العبارة	رقم
الترتيب	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات						
				5	4	3	2	1		
البعد الأول: المكونات المادية (الأجهزة) والبرمجيات										
1	موافق	0.87970	4.0400	13	31	3	1	2	يتوفر البنك على أجهزة حواسيب كافية في العمل.	1
4	موافق	0.86567	3.8400	7	34	5	2	2	يعمل البنك على تحديث أجهزة الحاسوب المستخدمة.	2
5	موافق	0.85714	3.8000	5	36	6	0	3	يحرص البنك على اقتناء أحدث البرمجيات الحاسوبية.	3
2	موافق	0.81841	4.0600	12	33	3	0	2	يؤدي تطوير البرمجيات المستخدمة في البنك إلى تحسين الخدمة المقدمة للعملاء.	4

الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة

5	تساعد البرمجيات الحاسوبية المتوفرة في البنك على تقليل درجة المخاطر المالية.	2	0	8	30	10	3.9200	0.85332	موافق	3
المتوسط الكلي لبعد المكونات المادية (الأجهزة) والبرمجيات										
البعد الثاني: الموارد البشرية (الأفراد)										
6	يحرص البنك على توظيف مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم...الخ).	0	5	6	35	4	3.7600	0.74396	موافق	2
7	يتم تدريب الموظفين في البنك باستمرار على استخدام التكنولوجيا.	0	7	7	32	4	3.6600	0.82338	موافق	4
8	يدرك موظفو البنك أهمية تكنولوجيا المعلومات في تنظيم وتصنيف المعلومات.	0	3	6	36	5	3.8600	0.67036	موافق	1
9	يتمتع موظفو البنك بالكفاءة في استخدام التكنولوجيا.	2	4	14	26	4	3.5200	0.90891	موافق	5
10	تقوم إدارة البنك بدورات تكوينية للموظفين في مجال التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة.	1	4	11	27	7	3.7000	0.88641	موافق	3
المتوسط الكلي لبعد الموارد البشرية (الأفراد)										
البعد الثالث: شبكات الاتصال										
11	يتوفر الموقع الإلكتروني للبنك عبر الانترنت مجموعة من الخدمات الموجهة للعملاء.	1	2	8	33	6	3.8200	0.77433	موافق	5
12	تساعد شبكة الاتصالات الداخلية في تنظيم العمليات اليومية ومتابعتها بدقة.	0	0	6	37	7	4.0200	0.51468	محايد	2
13	يعتمد البنك كثيرا على شبكة الاتصال الداخلية لتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام.	1	0	6	34	9	4.0000	0.69985	موافق	3
14	يمثل تطوير شبكات الاتصال جزءا أساسيا من استراتيجيات البنك نحو التحول الرقمي.	1	0	6	38	5	3.9200	0.63374	موافق	4
15	يحرص البنك على تأمين شبكاته ضد التهديدات السيبرانية بأحدث الوسائل.	1	1	6	26	16	4.1000	0.83910	موافق	1
المتوسط الكلي لبعد شبكات الاتصال										
البعد الرابع: قواعد البيانات										
16	يملك البنك قواعد بيانات شاملة ومحينة عن عملائه.	0	3	9	30	8	3.8600	0.75620	موافق	3
17	يملك البنك قاعدة بيانات محدثة عن المنافسين والموردين.	0	4	14	29	3	3.6200	0.72534	موافق	5

18	تسهيل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة الوصول السريع إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة.	0	0	8	35	7	3.9800	0.55291	موافق بشدة	2
19	ترتبط جميع فروع البنك بقاعدة بيانات مركزية فعالة وقوية.	0	2	4	34	10	4.0400	0.66884	موافق	1
20	يتم تأمين قواعد البيانات ضد الفقد أو الوصول غير المصرح به.	1	2	11	27	9	3.8200	0.84973		4
المتوسط الكلي لعدد قواعد البيانات							3.8640	0.44893	موافق	3
المتوسط الكلي لعدد قواعد البيانات والاتصال							3.8670	0.33981		

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

شبكات الاتصال: من خلال الجدول رقم (3-14) نلاحظ أن بعد شبكات الاتصال جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.9720) بانحراف معياري قدره (0.47123)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل موافقة مرتفعة وأيضا الموافقة بشدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [3.8200 - 4.1000] وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.83910 - 0.51468]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية قامة يستخدم باستمرار في عمله شبكات الاتصال، يتوفر على موقع إلكتروني ضمن شبكت الأنترنت من شأنه أن يعرف به من جهة ويزيد من عدد عملائه المحتملين من جهة أخرى، كما يتوفر البنك على شبكة حواسيب هامة تسمح لها بربط مصالحها المختلفة ببعضها البعض كما أن البنك يمتلك موقع إلكتروني يسمح له بالتواصل مع زبائنه ومورديه وكل الأطراف ذات المصلحة عن طريق التعريف بالبنك وخدماته المختلفة.

الشبكات: من خلال الجدول رقم (3-14) نلاحظ أن بعد الشبكات جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.9289) بانحراف معياري قدره (0.59108)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولا يتراوح بين محايد وموافق و موافق بشدة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [4.2667 - 3.3111] وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [1.12457 - 0.57997]. وهذا ما يؤكد أن بنك

الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية قامة

المكونات المادية (الأجهزة): من خلال الجدول رقم (3- 13) نلاحظ أن بعد المكونات المادية (الأجهزة) جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.9320) بانحراف معياري قدره (0.72349)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل الموافقة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [4.0600 - 3.8000] وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.81841 - 0.87970]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية قالة يتوفر على أجهزة حواسيب كافية في العمل وتسيير عملياته عليها، حيث يتم تحديث وتطوير الأجهزة والمعدات الخاصة به بصفة مستمرة، كما يمتلك البنك عدد كافي من تلك المعدات الخاصة بالاتصالات (هواتف، انترنت... الخ).

- **قواعد البيانات:** من خلال الجدول رقم (3- 14) نلاحظ أن بعد قواعد البيانات جاءت بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن بعد قواعد البيانات (3.8640) بانحراف معياري قدره (0.44893)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل الموافقة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [4.0400 - 3.6200] وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.55291 - 0.84973]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة لديه قواعد بيانات هامة جدا توفر للمسيرين ومتخذي القرار كافة المعلومات الضرورية بشكلها الصحيح وفي الوقت المطلوب، إلا أن مستوى قبول إجابات أفراد العينة بخصوص امتلاك البنك قاعدة بيانات عن منافسيه كان محايدا مما يتطلب عليه الاهتمام أكثر بهذه العملية من أجل الاستمرار.

- **مكونات الموارد البشرية:** من خلال الجدول رقم (3- 13) نلاحظ أن بعد الموارد البشرية جاءت بالترتيب

الرابع والأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن بعد قواعد البيانات (3.7000) بانحراف معياري قدره (0.59966)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ أن متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل الموافقة، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [3.8600 - 3.5200] وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.67036 - 0.90891]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية

الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة

الريفية BADR وكالة قامة يمتلك مختصين في مجال الاعلام الآلي، كما أن لديه عدد كافي من الموارد البشرية التي تساهم في أداء مهامه بشكل إيجابي وهذا ما يسمح بأداء مهامه أيضا في أحسن الظروف.

وتأسيسا على ما تقدم، نستنتج أن تصورات المبحوثين لواقع تكنولوجيا المعلومات بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بوكالة قامة جاءت مرتفعة وفقا لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجتمعة (3.8670) بانحراف معياري (0.33981). هذه النتيجة تفسر مدى اهتمام المؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيا المعلومات لوعيتها بمدى تأثير هذه التكنولوجيات في تحقيق التميز.

ثانيا: تحليل بيانات المحور الثاني:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بخصوص الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة. وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (3- 14): نتائج إجابات أفراد العينة حول إدارة المخاطر المالية لبنك الفلاحة والتنمية

الريفية BADR وكالة قامة

الاستجابات									الرقم	العبارة
الترتيب	اتجاه الإجابة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات						
				5	4	3	2	1		
البعد الأول: إدارة مخاطر السيولة										
4	موافق	0.88548	3.4600	2	29	10	8	1	هناك احتمالية تعرض البنك لمخاطر السيولة.	21
1	موافق	0.62890	3.8200	5	32	12	1	0	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات لتحسين إدارة السيولة.	22
4	موافق	0.78792	3.4600	2	25	18	4	1	تساعد القوائم المالية التي ينشرها البنك إلكترونيا على قياس نسب السيولة.	23
3	موافق	0.53605	3.7200	2	32	16	0	0	يستثمر البنك السيولة المتاحة لديه بطريقة فعالة عوائد مناسبة وبمستوى أقل).	24
2	موافق	0.75593	3.8000	6	31	11	1	1	يتوفر لدى البنك دائما على السيولة اللازمة لسداد التزاماته المختلفة.	25
3	موافق	0.42148	3.6520	المتوسط الكلي لبعد إدارة مخاطر السيولة						
البعد الثاني: إدارة مخاطر الائتمان										
4	موافق	0.71027	3.8400	4	38	5	2	1	لدى البنك سياسة واضحة في منح الائتمان للعملاء.	26

الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة

27	يعتمد البنك على التحليل الائتماني ومراقبة أداء القروض، لضمان استرجاعها في آجالها والحد من المخاطر المرتبطة بالتعثر.	0	1	7	38	4	3.9000	0.54398	موافق	2
28	تقوم إدارة البنك بوضع الخطط التي تكفل القدرة على سداد الالتزامات المستقبلية.	0	0	8	37	5	3.9400	0.51150	موافق	1
29	تساهم معلومات البنك في تغطية الالتزامات الداخلية والخارجية وفي تخفيض الأعباء.	0	1	9	35	5	3.8800	0.59385	موافق	3
30	تتسم المعلومات المنشورة في البنك بالإفصاح والشفافية.	1	1	13	28	7	3.7800	0.78999	موافق	5
المتوسط الكلي لبعد إدارة مخاطر الائتمان										
المتوسط الكلي لبعد إدارة مخاطر الائتمان										
البعد الثالث: إدارة مخاطر سعر الصرف										
31	يتعرض البنك كثيرا إلى مخاطر تتعلق بتقلبات أسعار الصرف.	0	9	11	22	8	3.5800	0.97080	موافق	3
32	يستخدم البنك المستندات المالية للحد من مخاطر سعر الصرف.	0	7	19	19	5	3.4400	0.86094	موافق	4
33	يستخدم البنك التقنيات الخارجية (خارجة عن البنك) للحد من مخاطر سعر الصرف.	0	9	22	19	0	3.2000	0.72843	محايد	5
34	يختار البنك عملة الفوترة بناء على اعتبارات: (الكفاءة المالية وحجم المعاملة وطبيعة الطرف المتعامل).	0	1	18	30	1	3.6200	0.56749	موافق	2
35	يعتمد البنك نظم حماية المعلومات مطابقة للمعايير الدولية.	0	2	10	32	6	3.8400	0.68094	موافق	1
المتوسط الكلي لبعد إدارة مخاطر سعر الصرف										
المتوسط الكلي لبعد إدارة مخاطر سعر الصرف										
البعد الرابع: إدارة مخاطر سعر الفائدة										
36	يتعرض البنك كثيرا إلى مخاطر تتعلق بتقلبات أسعار الفائدة.	0	12	10	22	6	3.4400	0.99304	موافق	5
37	بعد البنك تقارير عن مخاطر سعر الفائدة ويعرضها على مجلس الإدارة بصفة دورية.	0	5	13	32	0	3.5400	0.67643	موافق	3
38	يتخذ البنك مختلف التدابير وقائية للحد من تأثير تقلبات أسعار الفائدة.	0	5	14	28	3	3.5800	0.75835	موافق	2
39	يلجأ البنك دائما الى تثبيت معدل الفائدة لتفادي التقلبات المستقبلية.	0	8	12	26	4	3.5200	0.86284	موافق	4

الفصل الثالث: تكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة

40	يستخدم البنك العقود المالية لإدارة مخاطر أسعار الفائدة.	0	6	13	25	6	3.6200	0.85452	موافق	1
المتوسط الكلي لعدد إدارة مخاطر سعر الفائدة										4
البعد الخامس: إدارة المخاطر المحاسبية										
41	يحرص البنك على توفير اليد العاملة المؤهلة في مجال المحاسبة.	0	4	10	31	5	3.7400	0.75078	موافق	4
42	يضمن البنك المتابعة والتأهيل المستمر للطواقم العامل بمصلحة المحاسبة.	1	2	9	33	5	3.7800	0.76372	موافق	3
43	يحرص البنك على تعزيز جهاز الرقابة الداخلية به.	0	1	6	32	11	4.0600	0.65184	موافق	2
44	يحرص البنك على متابعة التطورات المحاسبية والمالية لضمان اتخاذ قرارات فعالة (البقطة الاستراتيجية قد تكون غامضة عند بعض الموظفين).	0	5	8	30	7	3.7800	0.81541	موافق	3
45	يستخدم البنك التكنولوجيا لدعم العمليات المحاسبية بالبنك.	0	1	4	35	10	4.0800	0.60068	موافق	1
المتوسط الكلي لعدد إدارة المخاطر المحاسبية										1
المتوسط الكلي لعدد الميزة التنافسية										1
										0.32837
										3.6968

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

- إدارة مخاطر المحاسبة: من خلال الجدول (3- 14) يتبين أن بعد إدارة مخاطر المحاسبة جاء بالترتيب الأول من خلال الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.8880) بانحراف معياري قدره (0.50654)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [3.7400 - 4.0800]، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.60068 - 0.81541]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة تحرص جيداً على إدارة مختلف المخاطر المحاسبية التي تواجهها وهذا بتوفير اليد العاملة الكافية لذلك مع ضمان تقوية جهاز الرقابة الداخلية من أجل السير الحسن للمصلحة وتجنب المخاطر المحاسبية المحتملة وهذا ما يساهم في تحقيق جودة الأداء.

- إدارة مخاطر الائتمان: من خلال الجدول (3- 14) يتبين أن بعد الكفاءة جاء بالترتيب الثاني من خلال الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.8680) بانحراف معياري قدره (0.41915)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير

إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [3.9400-3.7800]، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.78999-0.51150]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة تقوم بوضع الخطط المناسبة في ضمان التزاماتها المختلفة وذلك بتحقيق جميع الظروف المهيأة للحفاظ على الموثوقية وسمعة المؤسسة، كما تسعى إلى تحقيق مختلف التزاماتها الداخلية والخارجية بأقل الأعباء في ظل توفر عاملي الإفصاح والشفافية.

- **إدارة مخاطر السيولة:** من خلال الجدول (3-14) يتبين أن بعد الجودة جاء بالترتيب الثالث من خلال الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.6520) بانحراف معياري قدره (0.42148)، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل قبولاً مرتفعاً أيضاً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [3.8200-3.6400]، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.88548-0.53605]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة تملك من الإمكانيات ما يساعدها في التنبؤ بمختلف مخاطر السيولة التي قد توجهها مستقبلاً، كما أنها قادرة على الوفاء بالتزاماتها من الديون وتوفير السيولة اللازمة مع الأطراف ذات الصلة لاسيما الزبائن والمصادر المقرضة لها وبمخاطر أقل

- **إدارة مخاطر سعر الفائدة:** من خلال الجدول (3-14) يتبين أن بعد إدارة مخاطر سعر الفائدة جاء بالترتيب الرابع من خلال الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.5400) بانحراف معياري قدره (0.63149)، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل ما بين قبولاً مرتفعاً ومحايد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [3.6200-3.4400]، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.99304-0.67643]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قامة تحرص على إدارة سعر الفائدة وفق ما تقتضيه الحاجة في ظل قيامها بإعداد التقارير الدورية لمجلس الإدارة في تحمل مخاطر سعر الفائدة مع تامين هذا المعدل دون الوقوع في مخاطر محتملة.

- **إدارة مخاطر سعر الصرف:** من خلال الجدول (3-14) يتبين أن بعد إدارة مخاطر سعر الصرف جاء بالترتيب الخامس من خلال الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ نجد أن المتوسط الحسابي

للإجابات عن هذا البعد بلغ (3.5360) بانحراف معياري قدره (0.53824)، ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة البحث على عبارات هذا البعد أنها تشكل ما بين قبولاً مرتفعاً ومحايد، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين [3.2000-3.8400]، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين [0.97080-0.56749]. وهذا ما يؤكد أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة تحرص على متابعة مختلف تقلبات أسعار الصرف خاصة فيما يتعلق باستيراد مختلف المعدات والوسائل التي تعتمد عليها أساساً في بنكها، وهذا ما يجعلها دوماً في متابعة لتقلبات أسعار الصرف للحد من المخاطر أسعار الصرف.

وتأسيساً على ما تقدم، نستنتج أن تصورات الباحثين لمستوى تحقيق إدارة المخاطر المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة جاءت مرتفعة وفقاً لمقياس الدراسة، إذ بلغ متوسط إجاباتهم عن أبعاد إدارة المخاطر المالية مجتمعة (3.6968) بانحراف معياري (0.32837). هذه النتيجة تفسر سعي البنك إلى تحقيق إدارة المخاطر المالية.

المطلب الثالث: اختبار وتحليل نتائج فرضيات الدراسة الميدانية

على ضوء ما تم التوصل إليه من النتائج السابقة عند تحليل إجابات محاور الاستبيان نسعى من خلال هذا المطلب لاختبار وتحليل نتائج الفرضيات الموضوعة في معالجة مشكلة الدراسة، اعتمدنا على مجموعة من الاختبارات لتحقيق ذلك (اختبار ستودنت، اختبار تحليل التباين الأحادي... الخ)، وذلك كالآتي:

أولاً: اختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الأولى: "يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالفعالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة":

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ستودنت" الذي ينص على مبدأ المقارنة بين المتوسط الحسابي للمحور مع المتوسط المعيار للاستبيان، حيث يحسب المتوسط المعياري للاستبيان من خلال جمع درجات الاستبيان المذكورة سابقاً في مقياس ليكارت [غير موافق بشدة (1)، غير موافق (2)، محايد (3)، موافق (4)، موافق بشدة (5)]، أي: $3 = 5 / (5 + 4 + 3 + 2 + 1)$.

وعليه يتم صياغة الفرضيات على النحو التالي:

H₀: يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بدون الفعالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة؛

H₁: يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالفعالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة.

الجدول رقم (3-15): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الأولى

المتغيرات	قيمة المعيار = 3		
	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول	18.041	49	0.000

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ من اختبار ستودنت المعياري أن قيمت T تساوي 18.041 ودرجة الحرية 49، حيث أن درجة الحرية تحسب كما يلي: $49 = 1 - 50$ ، وقيمة $P < 0.05$ بعد قسمتها على 2 أي $2/0.000 = 0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 ونرفض الفرضية الصفرية H_0 أي أنه يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالفعالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة. ثانيا: اختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثانية: "يطبق بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة أساليب فعالة لإدارة المخاطر المالية".

H_0 : لا يطبق بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة أساليب فعالة لإدارة المخاطر المالية؛

H_1 : يطبق بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة أساليب فعالة لإدارة المخاطر المالية.

الجدول رقم (3-16): نتائج اختبار ستودنت للفرضية الرئيسية الثانية

المتغيرات	قيمة المعيار = 3		
	قيمة T	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig
المحور الثاني	15.005	49	0.000

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ من اختبار ستودنت المعياري أن قيمت T تساوي 8.762 ودرجة الحرية 44، وقيمة $P < 0.05$ بعد قسمتها على 2 أي $2/0.000 = 0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H_1 ونرفض الفرضية الصفرية H_0 أي يطبق بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة أساليب فعالة لإدارة المخاطر المالية.

ثالثا: اختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الثالثة: "تؤثر تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي في إدارة المخاطر المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة".

H₀: لا يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي في إدارة المخاطر المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالمة".

H₁: يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي في إدارة المخاطر المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالمة".

نقوم باختبار هذه الفرضية بإجراء تحليل الانحدار المتعدد:

1- نتائج تحليل الارتباط:

الجدول رقم (3-17): ملخص نموذج تحليل الارتباط بين متغير تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالية

النمذجة	R	R ²	R ² المعدل	الخطأ المعياري في التقدير
1	0.275 ^a	0.076	0.056	0.31898

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه يمكن أن نلاحظ وجود علاقة ارتباط موجبة $R = 0.275$ بين أبعاد تكنولوجيا

المعلومات وإدارة المخاطر المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR LA قالمة وبلغ معامل التحدد $R^2 = 0.076$

2- نتائج تحليل التباين Anova:

الجدول رقم (3-18): تحليل تباين الانحدار Anova بين متغير تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالية

النمذجة	مجموع المربعات	درجة الحرية df	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	0.400	1	0.400	3.928	0.043 ^b
المتبقي	4.884	48	0.102		
المجموع	5.283	49			

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة معنوية اختبار F حيث Sig أكبر من (0.05)، مما يؤكد القوة

التفسيرية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية ومنه نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود

تأثير لتكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي في إدارة المخاطر المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة

قالمة".

3- نتائج تحليل الانحدار المتعدد:

الجدول رقم (3-19): تحليل الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالية

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Beta	Std error	B	
0.000	5.128		0.521	2.669	ثابت
0.043	1.982	0.275	0.134	0.266	واقع تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول يظهر أن قيمة **Sig** لتحليل الانحدار المتعدد لتكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المالي أقل من 0.05 في ارتباط أبعادها مع أبعاد إدارة المخاطر المالية وهذا يعني أنها تساهم في الانحدار. رابعاً: اختبار وتحليل نتائج الفرضية الرئيسية الرابعة: "توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة، تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المنصب الوظيفي والخبرة المهنية).

تم استخدام اختبار (تحليل التباين الأحادي One Way Anova)، وصيغت الفرضيات كما يلي:

1- نمذجة المعادلة البنائية:

أ- اختبار الفروق حسب متغير الجنس

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد الدراسة تعزى لمتغير الجنس؛

قبل دراسة الفروق في آراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين وذلك كالاتي:

✓ اختبار تجانس التباين:

H_0 : التباين متجانس.

H_1 : التباين غير متجانس.

الجدول رقم (3-20): نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير الجنس

مستوى المعنوية Sig	درجة الحرية ddl2	درجة الحرية ddl1	معامل Levene	
0.857	48	1	0.033	المحور الأول
0.178	48	1	1.885	المحور الثاني

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية Sig للمحورين أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية H_0 (التباين متجانس) ونرفض الفرضية H_1 .

بما أن شرط التجانس محقق يمكن القيام باختبار تحليل التباين كما يلي:

الجدول رقم (3-21): تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير الجنس

الأبعاد	مجموع المربعات	درجة الحرية Ddl	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية Sig
المحور الأول	بين المجموعات	1	0.004	0.031	0.861 غير دال
	داخل المجموعات	48	0.118		
	الإجمالي	49			
المحور الثاني	بين المجموعات	1	1.094	12.541	0.100 غير دال
	داخل المجموعات	48	0.087		
	الإجمالي	49			

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال النتائج الملاحظة في الجدول الخاص بتباين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير الجنس، يتبين أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) بالنسبة للمحورين الأول والثاني بلغت (0.861 و 0.100) على الترتيب وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية (H_0)، ورفض الفرضية البديلة (H_1)، أي أنه لا توجد فروقات إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

ب- اختبار الفروق حسب متغير العمر

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد

الدراسة تعزى لمتغير العمر؛

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد

الدراسة تعزى لمتغير العمر.

قبل دراسة الفروق في آراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين وذلك كالآتي:

✓ اختبار تجانس التباين:

H_0 : التباين متجانس.

H_1 : التباين غير متجانس.

الجدول رقم (3-22): نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير العمر

مستوى المعنوية Sig	درجة الحرية ddl2	درجة الحرية ddl1	معامل Levene	
0.674	46	3	0.515	المحور الأول
0.789	46	3	0.350	المحور الثاني

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية Sig للمحورين أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وبالتالي نقبل الفرضية H_0 (التباين متجانس) ونرفض الفرضية H_1 .
بما أن شرط التجانس محقق يمكن القيام باختبار تحليل التباين كما يلي:

الجدول رقم (3-23): تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر

مستوى المعنوية Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية Ddl	مجموع المربعات	الأبعاد	
0.847 غير دال	0.270	0.033	3	0.098	بين المجموعات	المحور الأول
		0.121	46	5.560	داخل المجموعات	
			49	5.658	الإجمالي	
0.820 غير دال	0.307	0.035	3	0.104	بين المجموعات	المحور الثاني
		0.113	46	5.180	داخل المجموعات	
			49	5.283	الإجمالي	

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال النتائج الملاحظة في الجدول الخاص بتباين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير العمر، يتبين أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) بالنسبة للمحورين الأول والثاني بلغت (0.847 و 0.820) على الترتيب وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفريية (H_0)، ورفض الفرضية البديلة (H_1)، أي أنه لا توجد فروقات إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير العمر.

ج- اختبار الفروق حسب متغير المستوى التعليمي

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد

الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

قبل دراسة الفروق في آراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين وذلك كالآتي:

✓ اختبار تجانس التباين:

H_0 : التباين متجانس.

H_1 : التباين غير متجانس.

الجدول رقم (3-24): نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المستوى التعليمي

مستوى المعنوية Sig	درجة الحرية ddl2	درجة الحرية ddl1	معامل Levene	
0.352	45	2	1.068	المحور الأول
0.111	45	2	2.311	المحور الثاني

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية Sig للمحورين أكبر من مستوى المعنوية (0.05)،

وبالتالي نقبل الفرضية H_0 (التباين متجانس) ونرفض الفرضية H_1 .

بما أن شرط التجانس محقق يمكن القيام باختبار تحليل التباين كما يلي:

الجدول رقم (3-25): تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

مستوى المعنوية Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية Ddl	مجموع المربعات	الأبعاد	
0.983 غير دال	0.098	0.012	4	0.049	بين المجموعات	المحور الأول
		0.125	45	5.609	داخل المجموعات	
			49	5.658	الإجمالي	
0.435 غير دال	0.967	0.105	4	0.418	بين المجموعات	المحور الثاني
		0.108	45	4.865	داخل المجموعات	
			49	5.283	الإجمالي	

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال النتائج الملاحظة في الجدول الخاص بتباين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي،

يتبين أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) بالنسبة للمحورين الأول والثاني بلغت (0.983 و 0.435) على الترتيب

وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية (H_0)، ورفض الفرضية البديلة (H_1)، أي أنه لا توجد فروقات إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المستوى التعليمي.

د- اختبار الفروق حسب متغير التخصص العلمي

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد

الدراسة تعزى لمتغير التخصص العلمي؛

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد

الدراسة تعزى لمتغير التخصص العلمي.

قبل دراسة الفروق في آراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين وذلك كالآتي:

✓ اختبار تجانس التباين:

H_0 : التباين متجانس.

H_1 : التباين غير متجانس.

الجدول رقم (3-26): نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير التخصص العلمي

مستوى المعنوية Sig	درجة الحرية ddl2	درجة الحرية ddl1	معامل Levene	المحور الأول
0.975	45	4	0.119	
0.377	45	4	1.098	المحور الثاني

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية Sig للمحورين أكبر من مستوى المعنوية (0.05)،

وبالتالي نقبل الفرضية H_0 (التباين متجانس) ونرفض الفرضية H_1 .

بما أن شرط التجانس محقق يمكن القيام باختبار تحليل التباين كما يلي:

الجدول رقم (3-27): تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي

مستوى المعنوية Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية Ddl	مجموع المربعات	الأبعاد	
0.254 غير دال	1.385	0.155	4	0.620	بين المجموعات	المحور الأول
		0.112	45	5.038	داخل المجموعات	
			49	5.658	الإجمالي	

0.515 غير دال	0.827	0.090	4	0.362	بين المجموعات	المحور الثاني
		0.109	45	4.922	داخل المجموعات	
			49	5.283	الإجمالي	

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال النتائج الملاحظة في الجدول الخاص بتباين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي، يتبين أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) بالنسبة للمحورين الأول والثاني بلغت (0.254 و 0.515) على الترتيب وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية (H_0)، ورفض الفرضية البديلة (H_1)، أي أنه لا توجد فروقات إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير التخصص العلمي.

هـ- اختبار الفروق حسب متغير المنصب الوظيفي

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات 1 أفراد العينة حول أبعاد الدراسة تعزى لمتغير المنصب الوظيفي؛

H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد الدراسة تعزى لمتغير المنصب الوظيفي.

قبل دراسة الفروق في آراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين وذلك كالآتي:

✓ اختبار تجانس التباين:

H_0 : التباين متجانس.

H_1 : التباين غير متجانس.

الجدول رقم (3-28): نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير المنصب الوظيفي

مستوى المعنوية Sig	درجة الحرية ddl2	درجة الحرية ddl1	معامل Levene	المحور الأول
0.125	44	2	2.178	
0.596	44	2	0.523	المحور الثاني

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية Sig للمحورين أكبر من مستوى المعنوية (0.05)،

وبالتالي نقبل الفرضية H_0 (التباين متجانس) ونرفض الفرضية H_1 .

بما أن شرط التجانس محقق يمكن القيام باختبار تحليل التباين كما يلي:

الجدول رقم (3-29): تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي

الأبعاد	مجموع المربعات	درجة الحرية Ddl	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية Sig
المحور الأول	بين المجموعات	5	0.155	1.400	0.243 غير دال
	داخل المجموعات	44	0.111		
	الإجمالي	49			
المحور الثاني	بين المجموعات	5	0.700	0.626	0.681 غير دال
	داخل المجموعات	44	0.112		
	الإجمالي	49			

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال النتائج الملاحظة في الجدول الخاص بتباين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير المنصب الوظيفي، يتبين أن قيمة مستوى المعنوية (Sig) بالنسبة للمحورين الأول والثاني بلغت (0.243 و 0.681) على الترتيب وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية (H_0)، ورفض الفرضية البديلة (H_1)، أي أنه لا توجد فروقات إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير المنصب الوظيفي.

و- اختبار الفروق حسب الخبرة المهنية

H_0 : لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد الدراسة تعزى لمتغير الخبرة المهنية؛
 H_1 : توجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05)، في إجابات أفراد العينة حول أبعاد الدراسة تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

قبل دراسة الفروق في آراء العينة وجب التأكد من تحقق شرط تجانس التباين وذلك كالآتي:

✓ اختبار تجانس التباين:

H_0 : التباين متجانس.

H_1 : التباين غير متجانس.

الجدول رقم (3-30): نتائج اختبار التجانس للمحورين الأول والثاني حسب متغير الخبرة المهنية

مستوى المعنوية Sig	درجة الحرية ddl2	درجة الحرية ddl1	معامل Levene	
0.793	45	4	0.421	المحور الأول
0.359	45	4	1.120	المحور الثاني

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية Sig للمحورين أكبر من مستوى المعنوية (0.05)،

وبالتالي نقبل الفرضية H_0 (التباين متجانس) ونرفض الفرضية H_1 .

بما أن شرط التجانس محقق يمكن القيام باختبار تحليل التباين كما يلي:

الجدول رقم (3-31): تحليل التباين لاتجاهات أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

مستوى المعنوية Sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية Ddl	مجموع المربعات	الأبعاد	
0.463 غير دال	0.915	0.106	4	0.426	بين المجموعات	المحور الأول
		0.116	45	5.232	داخل المجموعات	
			49	5.658	الإجمالي	
0.847 غير دال	0.344	0.039	4	0.157	بين المجموعات	المحور الثاني
		0.114	45	5.127	داخل المجموعات	
			49	5.283	الإجمالي	

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

من خلال النتائج الملاحظة في الجدول الخاص بتباين اتجاهات أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية، يتبين أن

قيمة مستوى المعنوية (Sig) بالنسبة للمحورين الأول والثاني بلغت (0.463 و 0.847) على الترتيب وهي أكبر

من مستوى المعنوية المعتمد (0.05)، وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية (H_0)، ورفض الفرضية البديلة (H_1)، أي

أنه لا توجد فروقات إحصائية في إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة تعزى إلى متغير الخبرة المهنية.

الخلاصة

من خلال تحليل البيانات يتضح أن الإجابة على أسئلة القسم الأول من الاستبيان أبرزت خصائص الموظفين محل الدراسة من الجنس، العمر، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، المنصب الوظيفي وأخيرا الخبرة المهنية، أما الإجابة على أسئلة القسم الثاني من الاستبيان فقد بنيت العديد من المجالات ابتداء من مجال العمل بتكنولوجيا المعلومات في البنك بمعنى درجة استعمال تكنولوجيا المعلومات في البنك، البرمجيات التي تستخدمها، ثم مجال الحد من المخاطر التي يعمل بها البنك من خلال درجة اهتمام البنك بمسألة إدارة المخاطر المالية.

فمن خلال هذا الفصل تم التأكد من صحة النموذج المقترح للدراسة، وذلك من خلال اختبار مختلف الفرضيات المتعلقة به، حيث سمح لنا تحليل محاور الاستبيان الموزع على الموظفين بالبنك بالخروج بجملة من النتائج تتعلق بتكنولوجيا المعلومات ودورها في إدارة المخاطر المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قالة.

خاتمة



لقد أوضحت هذه الدراسة مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات في المساهمة بشكل كبير في معالجة وإدارة المخاطر المالية على اختلاف أنواعها، وهذا لما تكتسبه من أثر جد فعال وتحليل ومعالجة معظم المخاطر التي قد تواجه البنك بناء على المعلومات والبيانات، لا سيما بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة، وهي التي تسعى دوماً لتحقيق عوائد جيدة بمخاطرة أقل، وحتى لا يمس بسمعته كان لا بد عليه أن يستخدم نظام معلوماتي قوي وكفء يستند إلى تكنولوجيا معلومات حديثة تتماشى مع حداثة العصر، لكي تستوفي المعلومات والنتائج الدقيقة في التسيير والإحاطة بكل النقائص والسلبيات التي تواجهها مستقبلاً.

وعليه سوف تتضمن الخاتمة أهم النتائج التي تم التوصل إليها، والتي على أساسها سوف يتم إثبات صحة أو خطأ الفرضيات ومن ثم الإجابة على الإشكالية المطروحة وعرض أهم التوصيات.

📌 نتائج اختبار الفرضيات:

📌 **الفرضية الأولى:** يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالفعالية في بنك BADR وكالة قلمة.

- نؤكد صحة هذه الفرضية وهذا ما تم إثباته عندما تم استعراض تكنولوجيا المعلومات كأحد أعمدة بنك BADR وجزء لا يتجزأ منه، وهذا من خلال امتلاكه الواسع للبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ومدى إدراك موظفي البنك أهميتها في تنظيم المعلومات وتصنيفها ومشاركتها.

📌 **الفرضية الثانية:** يطبق بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة أساليب فعالة لإدارة المخاطر المالية.

- نؤكد صحة هذه الفرضية وهذا ما تم إثباته من خلال أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة يطبق أساليب فعالة لإدارة المخاطر المالية.

📌 **الفرضية الثالثة:** تؤثر تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي في إدارة المخاطر المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة.

📌 وقد تم تأكيد صحة هذه الفرضية وهذا من خلال المعلومات التي أوردناها من تحليل الانحدار للأثر الكلي لتكنولوجيا المعلومات على إدارة المخاطر المالية وأنه توجد علاقة قوية جداً بينهما.

📌 **الفرضية الرابعة:** توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة، تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المنصب الوظيفي، الخبرة المهنية).

📌 وثبت عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وإجابات المحاور، ويتجلى ذلك من خلال أن جميع موظفي بنك BADR لديهم مستوى تعليمي متقارب أي أنه يفوق المتوسط وراجع

هذا إلى ما يفرضه ميدان العمل وبالمثل تندرج باقي المتغيرات الديمغرافية، وهذا يؤدي إلى عدم ثبوت صحة الفرضية الرابعة.

📌 نتائج الدراسة:

اعتمادا على الإطار النظري للدراسة ومناقشة وتحليل البيانات ومتغيرات الدراسة يمكن استخلاص النتائج الآتية:

- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال سلاح تنافسي استراتيجي لدى كافة البنوك؛
- ✓ إن جميع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قائمة يتمتعون بقدرات علمية متخصصة ومتميزة وذو كفاءة عالية في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- ✓ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قائمة يمتلك برمجيات حاسوبية حديثة لتطبيق أعمالها، ولديها أنظمة حماية آلية متطورة لحماية بياناتها المختلفة من المخاطر المالية؛
- ✓ يحتوي البنك محل الدراسة على مركز للإعلام الآلي والمعلوماتية، يقدم خدمات من خلال إعداد البرمجيات المعلوماتية الخاصة، الوقوف على عمل الشبكات المعلوماتية لفروع ومديريات البنك والقيام بكامل الخدمات المقدمة على الموقع الإلكتروني؛
- ✓ تساهم تكنولوجيا المعلومات بدرجة كبيرة في تحقيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؛
- ✓ يلعب الاتصال دورا فعالا في عملية إدارة المخاطر المالية لا سيما من خلال توفير شتى المعلومات حول المخاطر المحدثة بالبنك؛
- ✓ تعتبر إدارة المخاطر منهج علمي للتعامل مع مختلف المخاطر من خلال القدرة على كشف مسبباتها ومدى شدتها ثم تحديد طبيعتها ونوعها، ومن ثم تقسيمها وتحليلها بناء على عدة طرق ليتم في الأخير معالجتها والسيطرة عليها.

📌 التوصيات والاقتراحات:

- تأسيسا على ما سبق يمكن إدراج أهم التوصيات والاقتراحات كما يلي:
- 🔸 ضرورة إعطاء أهمية كبيرة لتلبية حاجات الزبائن وسرعة الاستجابة لهم؛
- 🔸 ضرورة إنشاء خلية خاصة بإدارة المخاطر على مستوى البنك حتى يقوم بالسهر على متابعة وتحليل وتقييم جميع المخاطر التي تحيط بالمؤسسة، يرأسها مدير إدارة المخاطر؛

- ❖ يجب على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قائمة أن يزيد من عدد الفروع في المناطق النائية ليسهل على الزبون الوصول إليه والاستفادة من الخدمات في الوقت المناسب؛
- ❖ ضرورة توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات في نشاط المؤسسة لتجنب الوقوع في الخطر؛
- ❖ ضرورة دعم عمليات الإبداع وتوفير بيئة إبداعية، وتحفيز وتشجيع الموظفين ذو القدرات المعرفية المتميزة وإفساح المجال لهم من أجل الإبداع في العمل؛
- ❖ العمل على التواصل بين المؤسسات ومراكز البحث الخارجية كالجامعات والمعاهد، وذلك من أجل تدعيمها وتزويدها بالمعلومات والمعارف العلمية التي تساعد في أنشطتها وعملياتها؛
- ❖ الاستمرار في دعم وتعزيز الشبكة الموحدة وأجهزة الصراف الآلي لما لها من دور هام في تحقيق ولاء الزبون وبالتالي رفع القدرة التنافسية للبنك؛
- ❖ التوسع في مجال خدمة الزبائن عبر الأنترنت؛
- ❖ مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

آفاق البحث:

في ضوء أهداف بحثنا الحالي والنتائج التي أسفر عنها واستكمالاً لها، يمكن اقتراح البحوث المستقبلية التالية:

- ❖ مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير القطاع الصحي.
- ❖ أثر الذكاء الاصطناعي على القطاع الاقتصادي.
- ❖ الميزة التنافسية ودورها في الحد من المخاطر المالية.



قائمة المصادر

والمراجع



قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب

1. إبراهيم أبو النجا، التأمين في القانون الجزائري، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزء الأول، الطبعة الثانية، 1992.
2. إبراهيم بن عبد العزيز الدعيّاج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
3. أحمد الخطيب، خالد زيغان، إدارة المعرفة ونظم المعلومات، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
4. أحمد عارف العساف، محمود الوادي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية: المفاهيم والأدوات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
5. أسامة عزمي سلام، إدارة الخطر والتأمين، دار حامد، عمان، الأردن، 2009.
6. إسماعيل محمد علي الدباغ، أصول البحث العلمي ومناهجه في علم السياحة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
7. أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013.
8. إلياس بن ساسي ويوسف قريشي، التسيير المالي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2011.
9. بن علي بلعزوز وآخرون، إدارة المخاطر (إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية)، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
10. بن علي بلعزوز وآخرون، إدارة المخاطر (إدارة المخاطر، المشتقات المالية، الهندسة المالية)، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013.
11. الجاسم جعفر، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة، عمان، الأردن، 2005.
12. جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا من البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
13. حاتم عبد الرحمن إبراهيم، نظم المعلومات والمجتمع، مركز الإسكندرية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2005.

قائمة المراجع

14. د. إيمان فاضل السامرائي، عامر إبراهيم قنديلجي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2002.
15. د. محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، مصر، الطبعة الأولى، 1989.
16. دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
17. دريد كامل آل شبيب، إدارة المحافظ الاستثمارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2010.
18. ربحي مصطفى العليان، مجتمع المعلومات والواقع العربي، دار جرير للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.
19. ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.
20. ردينه عثمان يوسف، محمود جاسم الصميدعي، تكنولوجيا التسويق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2004.
21. رضوان سمير عبد الحميد، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، دار النشر للجامعات، مصر، الطبعة الأولى، 2005.
22. رضوان، سمير عبد الحميد، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، دار النشر للجامعات، مصر، الطبعة الأولى، 2005.
23. زرزاز العياشي، غياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2016.
24. سليم حسنية، نظم المعلومات الإدارية (نما)، مؤسسة الوراق، عمان، الأردن، الطبعة الثالثة، 2011.
25. شفيق العتوم، طرق الإحصاء، تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام SPSS، دار المناهج للنشر، عمان، الأردن، 2006.
26. شقيري نوري موسى وآخرون، إدارة المخاطر، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.
27. صونيا البكري، إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.

قائمة المراجع

28. طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر أفراد إدارة شركات البنوك، عين شمس الإسكندرية، الإسكندرية، 2003.
29. طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر أفراد-شركات-بنوك-مخاطر الائتمان والاستثمار والمشتقات وأسعار الصرف، دار وائل للنشر، الإسكندرية، 2008.
30. طارق عبد العال حماد، إدارة المخاطر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.
31. عامر قنديلجي، إيمان السامرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار اليازوري، عمان الأردن، الطبعة العربية، 2009.
32. عبد الرؤوف أحمد على محمد، إدارة المخاطر والأزمات، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2016.
33. عبد السلام، ناشد محمود، إدارة أخطار المشروعات الصناعية والتجارية الأصول العلمية، دار الثقافة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، 1989.
34. عبد الكريم قندوز، التحوط وإدارة المخاطر في التمويل الإسلامي، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
35. عطا الله أحمد سوم الحسبان، الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
36. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2002.
37. علي فلاح الزغبى، مناهج وأساليب البحث العلمي في ميدان التسويق -مدخل منهجي إداري-، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
38. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومدخل تقنية وتطبيقات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2008.
39. فاروق أبو زيد، مدخل إلى عالم الصحافة، علم الكتب، القاهرة، الطبعة الثانية، 1998.
40. فائق محمد سرحان الزويني، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016.

قائمة المراجع

41. فائق محمد سرحان الزويني، إبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2016.
42. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، اتحاد شركات الاستثمار، الجزائر، 2019.
43. ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والاتصال، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
44. محمد إسماعيل بلال، نظم المعلومات الإدارية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
45. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2009.
46. محمد شاهين، تحليل وتقييم محافظ الأوراق المالية، الدار الحديثة، القاهرة، مصر، 2017.
47. محمد عادل ناولو، إدارة المخاطر المالية والمصرفية بين النظرية والتطبيق، دار سورية الفتاة للثقافة، حلب، سورية، الطبعة الأولى، 2022.
48. محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، السيسبان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد، العراق، الطبعة الثانية، 2017.
49. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 1990.
50. منير إبراهيم الهندي، الفكر الحديث في الاستثمار، منشأة المعارف، الإسكندرية، مصر، الطبعة الثانية، 2004.
51. مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة الاستثمار والمخاطر الاستثمارية، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
52. نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية -مدخل معاصر-، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2005.
53. وصفي عبد الكريم الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2011.

الرسائل والأطروحات الجامعية

1. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية -دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة-، رسالة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013.
2. بلهامل نورة، غشام حنان، أثر المخاطر المالية على أداء البنوك التجارية دراسة حالة-القرض الشعبي الجزائري-، مذكرة لنيل شهادة الماستر (غير منشورة) في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2023.
3. بوعلي فريدة، فوزيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2014.
4. بولقرون سفيان، رداوي أنور، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في المؤسسة، رسالة تخرج لنيل شهادة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قلمة، 2024.
5. رحامي عبد القادر، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية المحلية، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة إقليمية وتنمية محلية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1-الجزائر، 2016.
6. طيب سارة، إدارة المخاطر المالية في حماية المؤسسة الاقتصادية من الفشل المالي: دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (غير منشورة) في العلوم التجارية، تخصص مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2017.
7. قادري سارة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية-دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والرقمنة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر غير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة العربي بن مهيدي، أم لبواقي، 2018.

قائمة المراجع

1. محمد عمر باطويح، جدوى إنشاء إدارة للمخاطر في الشركات الاستثمارية، كتيب عن إدارة المخاطر، مكتبة آفاق، اتحاد الشركات الاستثمارية، الكويت، 2011.

الملتقيات والمؤتمرات

8. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرة دكتوراه غير منشورة، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة-، 2016.

المجلات والأبحاث

1. أحمد علي، مفهوم المعلومات وإدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق للآداب والعلوم الإنسانية، المجلد 28، العدد 01، 2012.
2. سليمة بن عائشة، وآخرون، دور تطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين القطاع المالي، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 13، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر، 2024.
3. شريف علي خميس إبراهيم كعموش، أثر بدائل إفصاح البنوك عن إدارة مخاطر الأمن السيبراني على أحكام عملائها والمستثمرين في أسهمها: دراسة تجريبية، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد 11، العدد 03، مصر، 2024.
4. شهرزاد الوافي، استراتيجية تطبيق تكنولوجيا البلوك تشين في المعاملات الرقمية -دولة الامارات العربية المتحدة نموذجاً-، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 01، 2002.
5. الطاهر بن عمارة وآخرون، دور تكنولوجيا الاعلام والاتصال في دعم الإبداع التكنولوجي، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر، المجلد 10، العدد 01، 2023.
6. على محمد دياب، دور مناهج البحث العلمي العامة المعاصرة في تطوير النظرية الجغرافية البشرية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 02، 2010.
7. قندوز عبد الكريم أحمد، المخاطر المصرفية وأساليب قياسها، صندوق النقد العربي، العدد 05، 2020.
8. لبنى بن زاف، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الممارسات المحاسبية بالجزائر، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، المجلد 03، العدد 01، جوان 2020.

قائمة المراجع

9. محمد الساسي باللور، أشرف محمد دوابه، البلوك تشين وتطبيقاتها في المصارف الإسلامية (الشيك تشين كنموذج)، مجلة رؤى اقتصادية، العدد 02، 2022.

10. مصطفى طويطي، نسيمه لعرج مجاهد، تطبيق تقنيات الأساليب النوعية على قياس جودة خدمات المؤسسات المصرفية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 03، 2013.

11. نفيسة الخير، التقنيات المالية الحديثة، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 04، دولة الامارات العربية المتحدة، أبوظبي، 2020.

12. يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تحسين مستوى أداء الخدمة الفندقية -دراسة تطبيقية في فندق السدير-، مجلة الإدارة والاقتصاد، العراق، العدد 85، 2010.

المحاضرات والمسابقات

1. سمروود زبيدة، تقنيات تحليل ورقابة البيانات الضخمة لمحاسبة الدولة، المسابقة الثالثة عشر للبحث العلمي المنظمة من طرف المنظمة العربية لأجهزة الرقابة المالية والمحاسبة (الأرابوساي)، الجزائر، 2021.

2. محمد بنية، محاضرات في التحليل المالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق الخدمات، وتسويق فندقية وسياحي، 2019.

الوثائق

1. وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة.

ثانيا: المراجع باللغة الفرنسية:

1. Robert Reix, Théorie d'organisation et Système d'information, édition Vuibert, Paris, 1995.
2. Jean David Darsa, risques stratégiques et financiers de l'entreprise, édition Gereso, France, 2011.
3. Voir : Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm. Pearson.
4. Stair, R., & Reynolds, G. (2017). Principles of Information Systems. Cengage Learning.

Site web

1. <https://mawdoo3.com>.
2. <https://www.ejaba.com>.
3. <https://imanagementpro.com>.

قائمة الملاحق



تأشيرة قنصلية
قائمة / سوق أهراس 024
مكي أحمد فرحات



بنك الفلاحة والتنمية الريفية



شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 54.000.000.000 دج س.ت. رقم 00 ب 0011640 الجزائر العاصمة
مقرها الرئيسي بالجزائر - 17 شارع العقيد عميروش

الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال
ORGANIGRAMME GROUPE REGIONAL D'EXPLOITATION

DIRECTEUR REGIONAL
المدير الجهوي

S/DIRECTION EXPLOITATION

نيابة مديرية الإستغلال

Sce Crédit et Commerce Extérieur
SCE Animation Commerciale
Sce Mon t.et Moy. de Paiement

S/DIRECTION SUIVI DES RISQUES
PRES CONTENTIEUX

نيابة مديرية متابعة المخاطر
و ما قبل المنازعات

Sce suivi Comerciale et commerce Ext.
Sce suivi Pré Contentieux
Sce Suivi des garanties

S/DIRECTION COMPTABILITE

نيابة مديرية المحاسبة

Sce Compt.et Fiscalité
Sce Analyse et Assainissement
Sce Budget et Contr. de Gestion

DEPARTEMENT ADMINISTRATIF

دائرة الإدارة

Sce Ressources humaines
Sce Sécurité et Moy. Généraux
Sce Informatique

CELLULE JURIDIQUE
الخلية القانونية

Sce Juridique et Contentieux
Sce Fonds Documentaires et Archives
Sce Recouvrement

بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural



تقطنون بالمناطق الريفية
تريدون الشروع في

إنجاز مسكن (بناء ذاتي) توسعة إعادة تهيئة أو تجديد منزلكم

بنك البدر يضع في
متناولكم

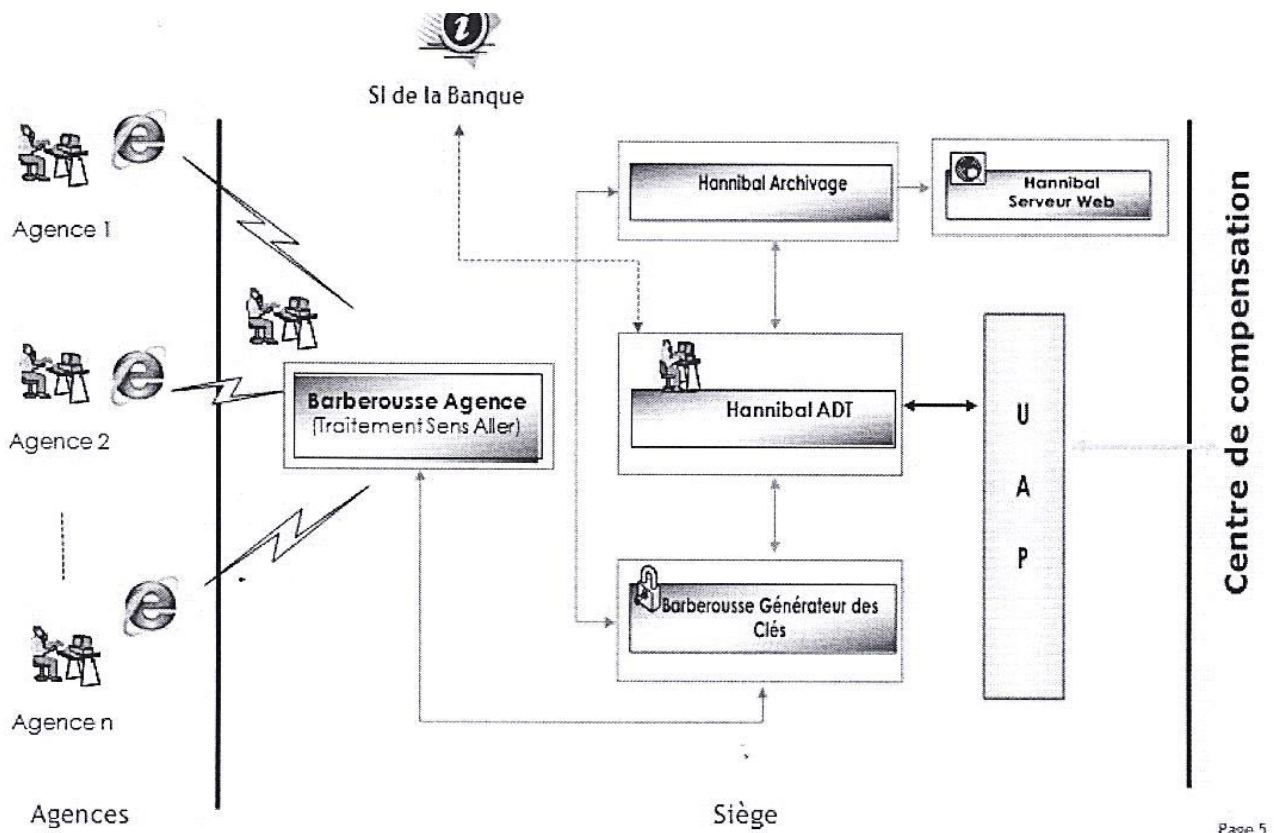
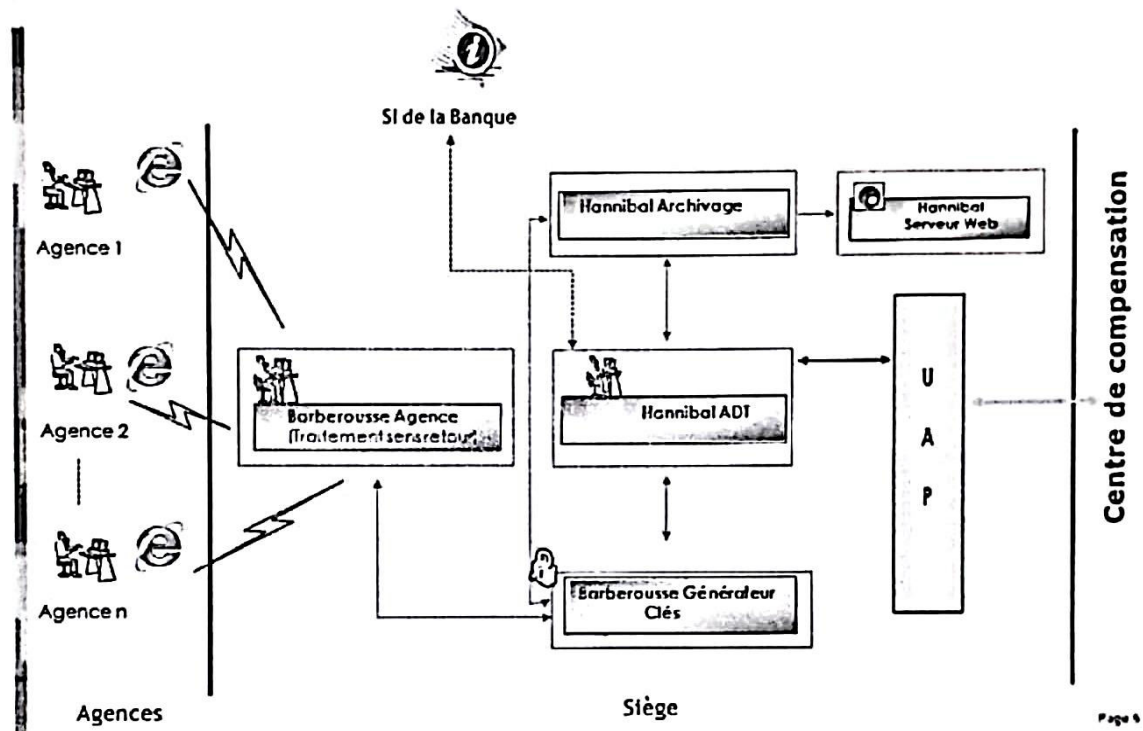
القرض العقاري

في الوسط الريفي

- مرافقة للصندوق الوطني للسكن
- صيغة التمويل التقليدية

جيفتين
2
تمويلتين

290 وكالة وأكثر من 1000 أخصائي ومكلف بالزبائن للتكفل لكم ونصحكم



في إطار إنجاز دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر من كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية -دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة قلمة" وسعينا المستمر للبحث والوصول إلى نتائج موضوعية تخدم موضوع الدراسة، ارتأينا طرح بعض الأسئلة عليكم، آمليين أن تكون الإجابات أكثر دقة وشمولية.

الوظيفة:

الاسم واللقب:

- رئيس مصلحة المراقبة المحاسبية

محمد بكوش

- مساعدة إدارية

منصور صونيا

- مختص في الإعلام الآلي

بن قيراط عادل

فترة المقابلة: من يوم الأحد 09 مارس 2025 حتى يوم الخميس 29 جوان 2025

تأكدوا سيدي أن كل المعلومات المتحصل عليها في المقابلة لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

1. هل يحتوي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) على مديرية خاص بإدارة المخاطر؟
2. ما مدى وعي الموظفين بمفهوم إدارة المخاطر المالية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)؟
3. ما هي أهم الأنظمة المعلوماتية المعتمدة حاليا في البنك لإدارة المخاطر؟
4. كيف يتم تدريب الموظفين على استخدام هذه النظم؟ وهل توجد دورات تكوينية مستمرة؟
5. هل بدأ البنك في إدماج حلول الذكاء الاصطناعي ضمن نظامه لإدارة المخاطر؟
6. كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليو اتخاذ القرار المتعلق بالمخاطر المالية؟
7. ما هي أهم المنتجات والخدمات المقدمة من طرف البنك (خاصة في السنوات الأخيرة)؟
8. ما هي وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة من طرف زبائنكم؟
9. هل تعتقد أن للتكنولوجيا الحديثة المستعملة من طرف البنك مكلفة؟
10. ما هي الصعوبات التي تواجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

Présentation des services de banque en ligne : BADRnet

- Consultation des soldes et de l'historique des soldes
- Consultation des derniers mouvements (relevé de comptes ou d'opérations)
- Téléchargement du relevé de compte
 - au format PDF
 - au format Excel
- Recherche d'opérations sur le compte
- Réception de messages personnels de la banque
- Services de transfert sécurisé de fichiers de virements:
 - Envoi de fichiers de virements de masse (virements de salaires)
 - Signature des ordres de virements de masse
 - Consultation de l'état des ordres de virements des salaires (relevés d'impayés)

La BADR mettra en place prochainement les services suivants :

- La demande d'abonnement en ligne
- La commande de chéquiers
- Le suivi des commandes de chéquier
- La commande de cartes bancaires (CIB, CBRI)
- Les virements de compte à compte
- Services de transfert sécurisé de fichiers de prélèvements:
 - Envoi de fichiers de prélèvement de masse (pour le compte des grands facturiers)
 - Signature des ordres de prélèvement de masse
 - Consultation de l'état des ordres de prélèvement (relevés d'impayés)
- Canal de communication SMS : réception du solde par SMS
- Canal de communication FAX : réception du solde et relevé de compte par fax



Fiche service « BADRSMS »

Définition	Le service «BADRSMS» est une prestation assurée aux clients de la banque, utilisée pour envoyer des notifications ou des alertes.
Éligibilité	Le service « BADRSMS » est mis par la banque de l'agriculture et du développement rural «BADR » à la disposition des clients abonnés et titulaire d'un ou plusieurs comptes.
Type de Compte	Compte Chèque Compte Epargne Compte Courant Compte Devise
Utilisation	Pour bénéficier du service « BADRSMS » le client abonné doit disposer d'une ligne téléphonique mobile dont le numéro est enregistré sur la convention d'abonnement.
Fonctionnalités	Information sur les modifications de statuts des cartes : Carte personnalisée reçue en agence (date de livraison) Carte bloquée Carte mise en opposition et date d'opposition Carte résiliée (date de résiliation) Date fin de validité de la carte Particulier : Information sur l'activité transactionnelle : Tout mouvement de compte : Retrait, versement, transaction sur GAB/DAB, paiement sur TPE/Internet, chèque, virement..... (Date, N° compte, nature de l'opération débit ou crédit, montant de la transaction, nouveau solde) Entreprise : Notification journalière du solde (Date, N° compte, solde) Messages Mot de Passe dynamique E-commerce (OTP) GRATUIT : Un mot de passe dynamique propre à chaque transaction E-commerce est envoyé au porteur pour lui permettre de s'authentifier sur le serveur d'authentification, selon les règles 3D sécurisée. Messages publicitaires GRATUIT : Des campagnes publicitaires ou de sensibilisation par SMS, pour : Annoncer de nouveaux produits et services, Ouverture de nouvelles agences, Rappeler des consignes de sécurité, Autres.
Frais d'abonnement	BADRSMS : Notification solde • Pour les Particuliers : Compte chèque 150 DA/HT mois par compte. BADRSMS TAWFIR : Compte épargne gratuit BADRSMS Pro: Notification quotidienne du solde. • Pour les Entreprises : 500 DA/HT mois par compte un sms/jour soit 22 SMS/mois
Durée de validité	Une année renouvelable par tacite reconduction. Sauf résiliation du contrat par le client ou par la Banque
Texte SMS	Particulier : Cher Client, le 00/00/0000- votre compte N 0000000000000000 a été débité/crédité de 00 000 000,00 DA HC, votre nouveau solde est de 00 000 000,00 DA. Entreprise : Cher Client, le 00/00/0000 le solde de votre compte N 0000000000000000 est de 0 000 000 000 000,00 DA.

CONTRAT ABONNEMENT BADRSMS pro

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL - BADR

Société par actions au capital social de Cinquante-quatre (54) milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N°008 0011640, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouch - ALGER, représentée par :

Mr, Mme
En sa qualité de
Ci-après désignée «La Banque» d'une part ;

Groupe Régional d'Exploitation : Date :
Agence Locale d'Exploitation :
N° Du contrat :

LE CLIENT ABONNÉ AU SERVICE «BADRSMS»

Raison sociale
Représentée par
Mr, Mme Prénom Qualité
Date et commune de Naissance
Forme juridique Registre de Commerce N°
Délivré le par Date de création
Adresse du siège social
N.I.F. N.I.S.
N° du Mobile (Obligatoire) :
Adresse Mail
N° de la carte CIB
Ci-après désigné «Le Client Abonné» d'autre part

Ont convenu ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année renouvelable par tacite reconduction au service « BADRSMS » pour son :

- ☐ Compte en dinars N°
☐ Compte en devise N°

qui sera régi par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Pour utiliser ce service le client déclare le numéro de la ligne téléphonique mobile suivante :

Tel N°

lui permettant d'accéder aux services « BADRSMS » de la BADR pour la réception des notifications ci-après :

- Information sur les modifications de statut de la carte ;
- Notification journalière du solde.

- ☐ Le client s'engage à informer l'agence en cas de changement de son numéro de téléphone mobile
☐ Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance

• Le client peut souscrire plusieurs abonnements pour ses comptes ouverts auprès de la BADR

AVENANT CONTRAT ABONNEMENT BADRSMS

Changement de numéro de téléphone

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL - BADR

Société par actions au capital social de Cinquante-quatre (54) milliards de dinars, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N°008 0011640, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouch - ALGER, représentée par :

Mr, Mme
En sa qualité de
Ci-après désignée «La Banque» d'une part ;

Groupe Régional d'Exploitation :
Agence Locale d'Exploitation :
N° Du contrat :

N° De l'avenant :

Raison sociale
Représentée par
Mr, Mme Prénom Qualité
Date et commune de Naissance
Forme juridique Registre de Commerce N°
Délivré le par Date de création
Adresse du siège social
N.I.F. N.I.S.
N° du Mobile (Obligatoire) :
Adresse Mail
N° de la carte CIB
Ci-après désigné «Le Client Abonné» d'autre part

Ont convenu ce qui suit :

Le client abonné au service « BADRSMS » demande le changement de son numéro de ligne téléphonique mobile comme suit :

Nouveau N° Tel :

lui permettant d'accéder aux services « BADRSMS » de la BADR pour la réception des notifications ci-après :

- Information sur les modifications de statut de la carte ;
- Notification quotidienne du solde.

P/ la Banque
Signature et cachet de l'agence

Fait à le
Signature du Client abonné

• Le client peut souscrire plusieurs abonnements pour ses comptes ouverts auprès de la BADR

FORMULAIRE DE RESILIATION CONTRAT ABONNEMENT BADRSMS

Groupe Régional d'Exploitation :
Agence Locale d'Exploitation :
N° Du contrat :

LE SOUSSIGNÉ

CLIENT ABONNÉ AU SERVICE «BADRSMS»

Raison sociale
Représentée par
Mr, Mme Prénom Qualité
Date et commune de Naissance
Forme juridique Registre de Commerce N°
Délivré le par Date de création
Adresse du siège social
N.I.F. N.I.S.
N° du Mobile (Obligatoire) :
Adresse Mail
N° de la carte CIB
Ci-après désigné «Le Client Abonné» d'autre part

Demande ce qui suit :

la résiliation du contrat d'abonnement au service « BADRSMS » :

Motif de résiliation du contrat « BADRSMS » :

Fait à le
Signature du Client abonné

CONTRAT BADRSMS

1- Objet du contrat BADRSMS

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services relatifs à « BADRSMS » mis par la banque de l'agriculture et du développement rural « BADR » à la disposition des clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes ouverts sur ses livres. Le client abonne bénéficie des services énumérés par ce contrat en utilisant un téléphone portable et la ligne téléphonique déterminée par le présent contrat. Les échanges de données couvertes par les présentes conditions se réfèrent aux affaires bancaires dont les bases se trouvent régies par contrats séparés et par les conditions générales de Banque. La Banque se réserve le droit, à tout moment, de modifier la teneur des prestations offertes.

2- Services Accessibles :

La BADR offre à son client abonné une variété de services existant dans « BADR SMS ». La Banque se réserve le droit de modifier le service « BADRSMS ». Dans les prévisions qui ne figurent pas dans le présent contrat pourront être proposées ultérieurement au client et progressivement mis à sa disposition. Les services du présent contrat sont comme suite :

- Information sur les modifications de statuts des cartes
- Information sur l'activité transactionnelle
- Notification du solde

3- Inscription au service

À l'instant de sa souscription d'abonnement au service « BADRSMS », le client détermine le ou (les) compte (s) qu'il souhaite inscrire au service BADRSMS ainsi que le numéro de la ligne téléphonique lui permettant d'accéder à ce service. L'abonné ne peut inscrire à ce service que (le) ou (les) compte (s) ouvert(s) en son nom personnel ou au nom de tiers et fonctionnant sous sa seule responsabilité.

4- Accès au service

L'accès technique du client abonné aux services liés à « BADRSMS » s'effectue par une ligne téléphonique mobile déterminée dans le présent contrat.

5- Paiement des frais d'abonnement :

Les frais d'abonnement seront prélevés annuellement sur le compte de facturation désigné par le client et indiqué dans le présent contrat. Chaque compte abonné au service « BADRSMS » fera l'objet d'une facturation à part des frais d'abonnement.

Les tarifs appliqués sont définis dans les conditions générales de Banque. Ces frais s'appliquent à la date de signature de ce contrat ou son renouvellement. Les frais s'entendent en hors taxes. Tous droits et taxes seront facturés en supplément sur tarifs en vigueur à la date de facturation. Toute modification des tarifs ou des modalités de prélèvement des frais d'abonnement sera portée à la connaissance du client par tout moyen.

6- Responsabilité du client abonné

L'utilisateur du service « BADRSMS » est tenu comme seul responsable à la conservation et l'utilisation de sa ligne téléphonique mobile ainsi que de son appareil téléphonique. Il demeure entendu qu'en cas de perte, vol ou changement de la ligne téléphonique mobile, indiquée dans le présent contrat, le client doit informer la Banque dans les meilleurs délais. Dans le cas contraire la responsabilité de la Banque est dérogée de ce qui est dérogé. Le client est tenu de conserver sa ligne téléphonique mobile indiquée dans le présent contrat pour la réception des notifications SMS. Le cas contraire le SMS expirera au bout de 24 heures.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur (les) compte(s) de(s) facturation(s) suivant(s) :

Compte Dinars (chèque/courant) N°
Compte Dinars (épargne) N°
Numéro de téléphone certifié par le client pour la réception des notifications SMS :
Tél :

P/ la Banque
Signature et cachet de l'agence

Fait à le
Signature du Client abonné précédé de la mention manuscrite «Lu et approuvé»

7- autres risques :

Les données affichées et envoyées par « BADRSMS » concernant les comptes du client abonné, ont un caractère temporaire et relatif et ne peuvent remplacer d'une façon absolue les données contenues dans les documents délivrés par l'agence de domiciliation. La responsabilité de la Banque se dégage en ce qui concerne la performance au niveau des opérateurs GSM entravant la réception du SMS par le client abonné. Le client abonné est tenu de garder sa ligne joignable pour la réception du SMS.

8- Modification du contrat et des prestations

La Banque se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions et les prestations liées au service « BADRSMS ». Le cas échéant, le client sera informé par tout moyen approprié. À défaut d'opposition écrite dans un délai d'un mois après communication, les modifications seront considérées comme approuvées.

9- Renouvellement du contrat

Le contrat d'abonnement au service « BADRSMS » est annuel. Il est renouvelable par tacite reconduction et peut être dénoncé par les deux parties. Dans le cas où le compte de facturation désigné par le client abonné n'est pas suffisamment alimenté le service sera automatiquement suspendu durant une période d'un (1) un mois. À l'expiration de cette période la Banque procédera à la résiliation du contrat d'abonnement au service BADRSMS.

10- Résiliation du contrat

Le contrat d'abonnement au service « BADRSMS » peut être résilié par le client abonné par lettre recommandée notifiée à la Banque un mois avant son échéance. Les frais perçus ne sont pas remboursés.

11- Force majeure et cas fortuit

La Banque s'engage à assurer une continuité du service BADRSMS sauf cas de force majeure ou cas fortuit.

12- Réserve disposition légale

Diverses dispositions légales pouvant intervenir dans le gestion et l'exécution du service « BADRSMS » sont réservées et seront appliquées dès leurs entrées en vigueur.

13- Règlement des litiges

Tout différend ne de l'exécution ou l'interprétation du présent contrat sera régi par l'arbitrage. À défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché définitivement par le tribunal judiciaire compétent et territorialement compétent.

14- Election de domicile

Pour l'exécution du présent contrat, les deux parties élisent domicile en leurs adresses respectives où toutes notifications peuvent être faites.

15- Entree en vigueur

Le présent contrat entre en vigueur dès sa signature par les deux parties.

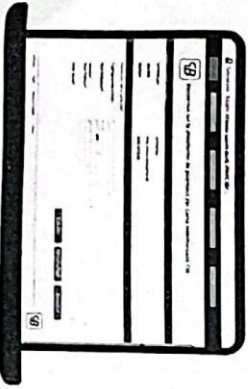
كيف تدفع مشترياتك عند التاجر ؟

- قدم بطاقتك عند صندوق التسديد
- أدخل بطاقتك في جهاز TPE
- يدخل التاجر قيمة مشترياتك
- أكتب رقمك السري على جهاز TPE
- يعيد لك التاجر ببطاقتك ووصلك في نهاية العملية



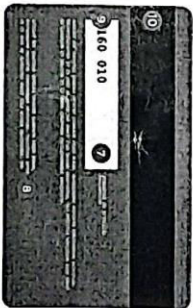
كيف تدفع مشترياتك على المواقع التجارية عبر الانترنت ؟

- تصفح الموقع التجاري
- اختر السلعة التي تريد شرائها
- اضغط على شعار CIB للشروع في الدفع
- تقترح عليك واجهة الدفع إدخال معطيات البطاقة ورقمك السري الخاص بالدفع عبر الانترنت
- في نهاية العملية، اختر طريقة الحصول على وصل الدفع



بطاقة CIB

1. صادرة عن البنك
2. مستندة إلى حساب بنكي
3. مستندة إلى عقد "بطاقة"
4. ذات إستعمال شخصي
5. تسمح بالدفع والسحب 07 أيام على 24 ساعة على 24
6. تعزز الأمن (الشريحة)
7. تفنيك عن غناء التنقل بالتمود
8. تقصد وقتك
9. تستخدم على جميع شبكة CIB
10. صالحة لمدة محدودة



1. تحديد مؤسسة الإصدار ومالك البطاقة
2. شعار البيبنكية
3. تاريخ نهاية الصلاحية
4. إسم ولقب الزبون
5. الشريحة، العنصر الرئيسي لحماية النظام
6. رقم البطاقة
7. لوحة الإمضاء
8. عنوان مؤسسة الإصدار
9. رقم الشفرة البصرية، الأرقام الثلاثة الأخيرة الظاهرة على ظهر البطاقة، هو عنصر إضافي لتأمين الدفع عن بعد
10. الشريط المغناطيسي

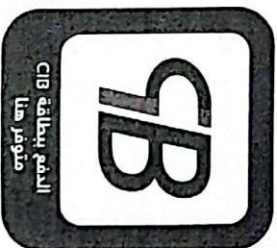
بطاقة CIB لأحسن طريقة دفع



أنت حامل بطاقة CIB، يمكنك :

- دفع، عن قرب مستحقات السلع والخدمات المقتنية من تجار شبكة CIB
- دفع، عن بعد مستحقات السلع والخدمات المقتنية عبر المواقع التجارية لشبكة CIB
- سحب نقدي على آلات شبكة CIB
- الاستفادة من خدمات أخرى يوفرها البنك على الشباك الآلي

يتم التعرف على مكان قبول البطاقة



- ملصقة CIB الظاهرة على واجهة لمحلات التجارية المعتمدة.
- شعار CIB الظاهر على صفحات لمواقع التجارية المعتمدة.

الملحق رقم (09): بطاقة ماستر كارد



الملحق رقم (09): قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	القسم
1	بن سعادة مفيدة	أستاذة محاضرة "ب"	جامعة 08 ماي 1995 - قالمة-	قسم العلوم التجارية
2	سامي بلبخاري	أستاذ محاضر "أ"	جامعة 08 ماي 1995 - قالمة-	قسم العلوم التجارية
3	مریمت عديلة	أستاذة التعليم العالي	جامعة 08 ماي 1995 - قالمة-	قسم علوم التسيير
4	بن صالح ماجدة	أستاذة محاضرة "أ"	جامعة 08 ماي 1995 - قالمة-	قسم علوم التسيير
5	بولقصبيات محفوظ	أستاذ التعليم العالي	جامعة 08 ماي 1995 - قالمة-	قسم علوم التسيير

الملحق رقم (10): استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 - قالة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

استبيان

تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المالية بالمؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية LA BADR - وكالة قالة-

الطالبة:

* سوسن مسلم

إشراف الأستاذ:

* رشيد بوعسلة

سيدي، سيديتي:

أقدم لكم هذا الاستبيان وأرجو من سيادتكم الفاضلة تخصيص جزء من وقتكم للإجابة على الأسئلة الواردة فيه بكل صدق وموضوعية، وأحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة من طرفكم سرية وتستخدم لأغراض علمية فقط.

وأشكركم على الجهود وحسن المعاملة والأهمية المقدمة للاستمارة.

مع أسامي عبارات الاحترام والتقدير.

السنة الجامعية: 2025/2024

القسم الأول: البيانات الشخصية

الرجاء الإجابة عن الأسئلة التالية بوضع علامة (x) في المكان المقابل للإجابة.

1. الجنس:

ذكر	أنثى

2. العمر:

أقل من 30 سنة	39-30 (سنة)	49-40 (سنة)	59-50 (سنة)	60 سنة فما فوق

3. المستوى التعليمي:

ثانوي	تقني سامي	ليسانس	ماستر	ماجستير	دكتوراه

4. التخصص العلمي:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال	مالية وبنوك	اقتصاد وتسيير	إدارة	محاسبة	أخرى (ذكر التخصص)

5. المنصب الوظيفي:

مدير عام	نائب مدير عام	رئيس قسم	نائب رئيس قسم	موظف	مناصب أخرى (ضرورة ذكرها)

6. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 10 إلى 15 سنة	من 15 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة

المحور الأول: واقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة قلمة.

يرجى من حضرتكم وضع علامة (x) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظرهم.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: المكونات المادية (الأجهزة) والبرمجيات						
01	يتوفر البنك على أجهزة حواسيب كافية في العمل.					
02	يعمل البنك على تحديث أجهزة الحاسوب المستخدمة.					
03	يحرص البنك على اقتناء أحدث البرمجيات الحاسوبية.					
04	يؤدي تطوير البرمجيات المستخدمة في البنك إلى تحسين الخدمة المقدمة للعملاء.					
05	تساعد البرمجيات الحاسوبية المتوفرة في البنك على تقليل درجة المخاطر المالية.					
البعد الثاني: الموارد البشرية (الأفراد)						
06	يحرص البنك على توظيف مختصين في مجال تكنولوجيا المعلومات (مهندسين، مبرمجين، مصممي النظم... الخ).					
07	يتم تدريب الموظفين في البنك باستمرار على استخدام التكنولوجيا.					
08	يدرك موظفو البنك أهمية تكنولوجيا المعلومات في تنظيم وتصنيف المعلومات.					
9	يتمتع موظفو البنك بالكفاءة في استخدام التكنولوجيا.					
10	تقوم إدارة البنك بدورات تكوينية للموظفين في مجال التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة.					

البعد الثالث: شبكات الاتصال

11	يتوفر الموقع الالكتروني للبنك عبر الانترنت مجموعة من الخدمات الموجهة للعملاء.				
12	تساعد شبكة الاتصالات الداخلية في تنظيم العمليات اليومية ومتابعتها بدقة.				
13	يعتمد البنك كثيرا على شبكة الاتصال الداخلية لتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف الأقسام.				
14	يمثل تطوير شبكات الاتصال جزءا أساسيا من استراتيجيات البنك نحو التحول الرقمي.				
15	يحرص البنك على تأمين شبكاته ضد التهديدات السيبرانية بأحدث الوسائل.				

البعد الرابع: قواعد البيانات

16	يملك البنك قواعد بيانات شاملة ومحينة عن عملائه.				
17	يملك البنك قاعدة بيانات محدثة عن المنافسين والموردين.				
18	تسهل تكنولوجيا المعلومات المستخدمة الوصول السريع إلى قواعد البيانات المطلوبة عند الحاجة.				
19	ترتبط جميع فروع البنك بقاعدة بيانات مركزية فعالة وقوية.				
20	يتم تأمين قواعد البيانات ضد الفقد أو الوصول غير المصرح به.				

المحور الثاني: إدارة المخاطر المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة قالملة.

يرجى من حضرتكم وضع علامة (x) أمام الإجابة التي تعبر عن وجهة نظركم.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: السيولة						
21	هناك احتمالية تعرض البنك لمخاطر السيولة.					
22	يستخدم البنك تكنولوجيا المعلومات لتحسين إدارة السيولة.					
23	تساعد القوائم المالية التي ينشرها البنك إلكترونيا على قياس نسب السيولة.					
24	يستثمر البنك السيولة المتاحة لديه بطريقة فعالة عوائد مناسبة وبمستوى أقل).					
25	يتوفر لدى البنك دائما على السيولة اللازمة لسداد التزاماته المختلفة.					
البعد الثاني: الائتمان						
26	لدى البنك سياسة واضحة في منح الائتمان للعملاء.					
27	يعتمد البنك على التحليل الائتماني ومراقبة أداء القروض، لضمان استرجاعها في آجالها والحد من المخاطر المرتبطة بالتعثر.					
28	تقوم إدارة البنك بوضع الخطط التي تكفل القدرة على سداد الالتزامات المستقبلية.					
29	تساهم معلومات البنك في تغطية الالتزامات الداخلية والخارجية وفي تخفيض الأعباء.					
30	تتسم المعلومات المنشورة في البنك بالإفصاح والشفافية.					
البعد الثالث: سعر الصرف						
31	يتعرض البنك كثيرا إلى مخاطر تتعلق بتقلبات أسعار الصرف.					
32	يستخدم البنك المستندات المالية للحد من مخاطر سعر الصرف.					

					33	يستخدم البنك التقنيات الخارجية (خارجة عن البنك) للحد من مخاطر سعر الصرف.
					34	يختار البنك عملة الفوترة بناء على اعتبارات: (الكفاءة المالية وحجم المعاملة وطبيعة الطرف المتعامل).
					35	يعتمد البنك نظم حماية المعلومات مطابقة للمعايير الدولية.
البعد الرابع: سعر الفائدة						
					36	يتعرض البنك كثيرا إلى مخاطر تتعلق بتقلبات أسعار الفائدة.
					37	يعد البنك تقارير عن مخاطر سعر الفائدة ويعرضها على مجلس الإدارة بصفة دورية.
					38	يتخذ البنك مختلف التدابير وقائية للحد من تأثير تقلبات أسعار الفائدة.
					39	يلجأ البنك دائما الى تثبيت معدل الفائدة لتفادي التقلبات المستقبلية.
					40	يستخدم البنك العقود المالية لإدارة مخاطر أسعار الفائدة.
البعد الخامس: المحاسبة						
					41	و'
					42	يضمن البنك المتابعة والتأهيل المستمر للطواقم العامل بمصلحة المحاسبة.
					43	يحرص البنك على تعزيز جهاز الرقابة الداخلية به.
					44	يحرص البنك على متابعة التطورات المحاسبية والمالية لضمان اتخاذ قرارات فعالة (البقطة الاستراتيجية قد تكون غامضة عند بعض الموظفين).
					45	يستخدم البنك التكنولوجيا لدعم العمليات المحاسبية بالبنك.

Corrélations

Alpha de Cronbach

Reliability

Notes		
Output Created		02-JUN-2025 19:42:01
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\بنو عيين\بنو عيين.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 a z1 z2 z3 z4 z5 b /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%

Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.739	11

RELIABILITY

```
/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y21 y22 y23 y24  
  
y25 y26 y27 y28 y29 y30 y31 y32 y33 y34 y35 y36 y37 y38 y39 y40 y41 y42 y43 y44 y45  
  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  
/MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Notes

Output Created		02-JUN-2025 19:43:25
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\موسمين\موسمين.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y21 y22 y23 y24 y25 y26 y27 y28 y29 y30 y31 y32 y33 y34 y35 y36 y37 y38 y39 y40 y41 y42 y43 y44 y45 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	45

RELIABILITY

/VARIABLES=q1 x1 x2 x3 x4 x5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.934	6
.668	6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	6

RELIABILITY

/VARIABLES=q3 x11 x12 x13 x14 x15

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	6

RELIABILITY

/VARIABLES=q4 x16 x17 x18 x19 x20

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

RELIABILITY

/VARIABLES=z1 y21 y22 y23 y24 y25

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	6

RELIABILITY

/VARIABLES=b y21 y22 y23 y24 y25 y26 y27 y28 y29 y30 y31 y32 y33 y34 y35 y36 y37 y38 y39 y40 y41

y42 y43 y44 y45

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	26

GET

FILE='C:\Users\windows 10\Desktop\سو سن\سو سن.sav'.

DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=z2 y26 y27 y28 y29 y30

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	6

RELIABILITY

/VARIABLES=z3 y31 y32 y33 y34 y35

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
--	--	---	---

Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

RELIABILITY

/VARIABLES=z4 y36 y37 y38 y39 y40

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	6

RELIABILITY

/VARIABLES=z5 y41 y42 y43 y44 y45

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	6

تكرارات القسم الأول

Statistiques

FREQUENCIES VARIABLES=الخبرة_المهنية ضرورة_ذكرها المنصب_الوظيفي المستوى_التعليمي العمر الجنس=

ذكر_التخصص التخصص_العلمي

/PIECHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		02-JUN-2025 19:56:03
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\سوسن\سوسن.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.

Syntax		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس_العمر المستوى_التعليمي_المنصب_الوظيفي ضرورة_ذكرها_الخبرة_المهنية التخصص_العلمي_ذكر_التخصص /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:06.86
	Elapsed Time	00:00:03.23

Statistics

		الجنس	العمر	المستوى_التعليمي	المنصب_الوظيفي	ضرورة_ذكرها	الخبرة_المهنية
N	Valid	50	50	50	50	50	50
	Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics

		التخصص_العلمي	ذكر_التخصص
N	Valid	50	50
	Missing	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	30	60.0	60.0	60.0
	أنثى	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	11	22.0	22.0	22.0
	من 30 إلى 39 سنة	21	42.0	42.0	64.0
	من 40 لـإلى 49 سنة	11	22.0	22.0	86.0
	من 50 إلى 59 سنة	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	1	2.0	2.0	2.0
	تقني سامي	8	16.0	16.0	18.0
	ليسانس	26	52.0	52.0	70.0
	ماستر	14	28.0	28.0	98.0
	ماجستير	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

المنصب_الوظيفي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير عام	1	2.0	2.0	2.0
	نائب مدير عام	1	2.0	2.0	4.0
	رئيس قسم	8	16.0	16.0	20.0
	نائب رئيس قسم	5	10.0	10.0	30.0
	موظف	34	68.0	68.0	98.0
	مناصب أخرى	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الخبرة_المهنية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	8	16.0	16.0	16.0
	من 5 إلى 10 سنوات	18	36.0	36.0	52.0
	من 10 إلى 15 سنة	12	24.0	24.0	76.0
	من 15 إلى 20 سنة	8	16.0	16.0	92.0
	أكثر من 20 سنة	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

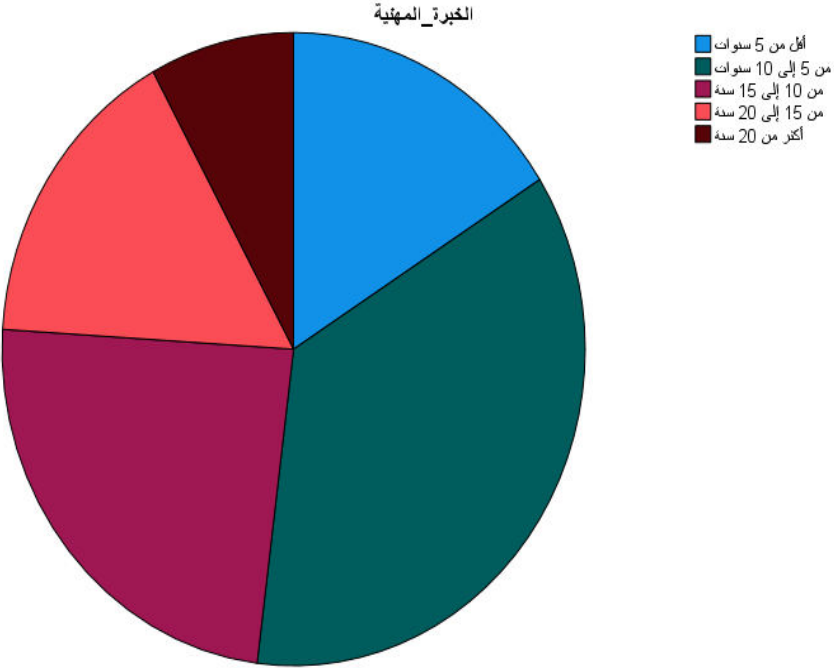
التخصص_العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مالية وبنوك	14	28.0	28.0	28.0
	اقتصاد وتسيير	8	16.0	16.0	44.0

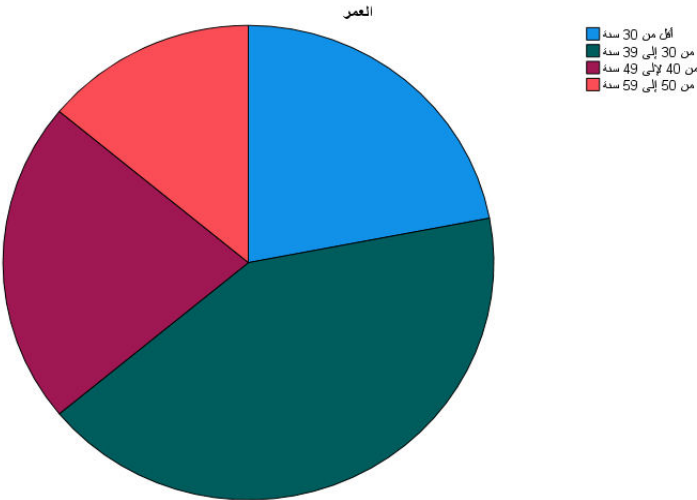
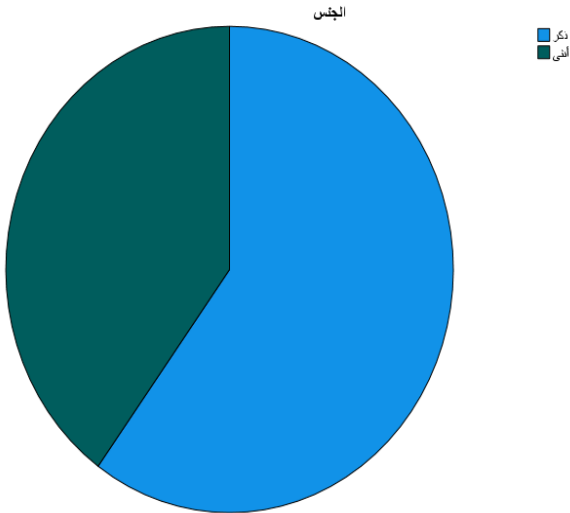
	إدارة	10	20.0	20.0	64.0
	محاسبة	7	14.0	14.0	78.0
	أخرى	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

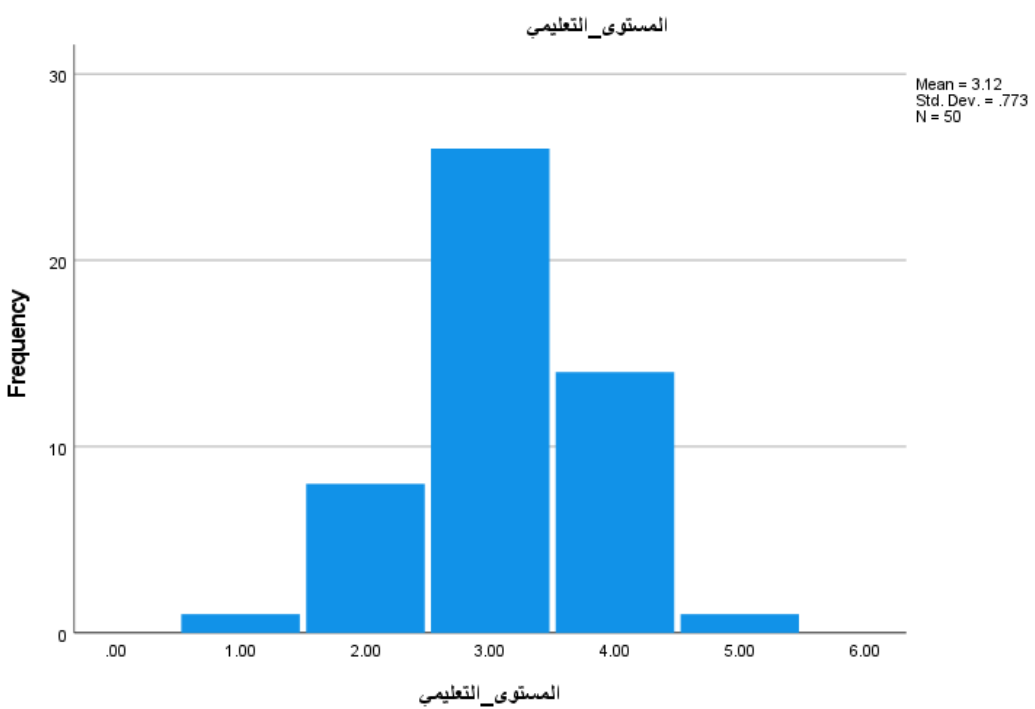
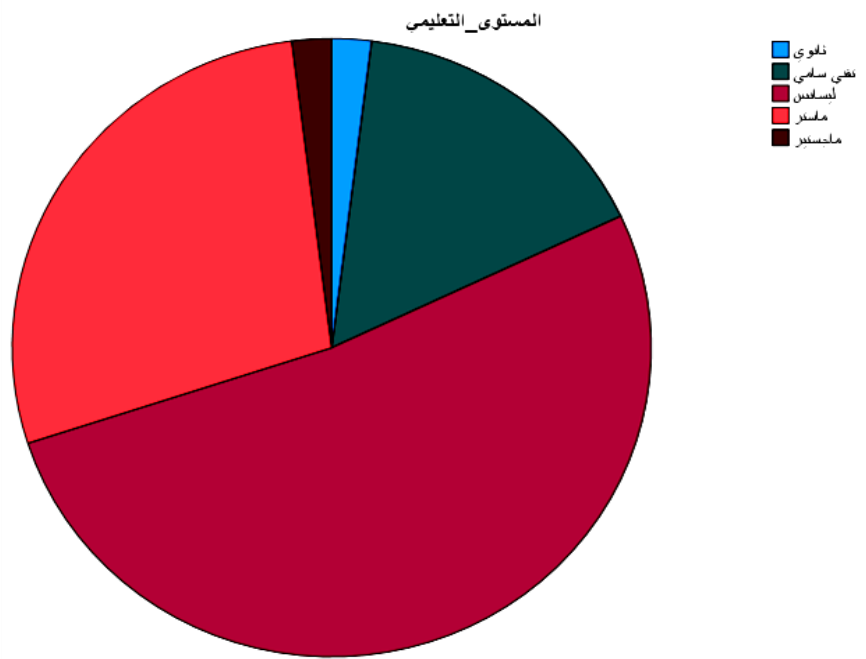
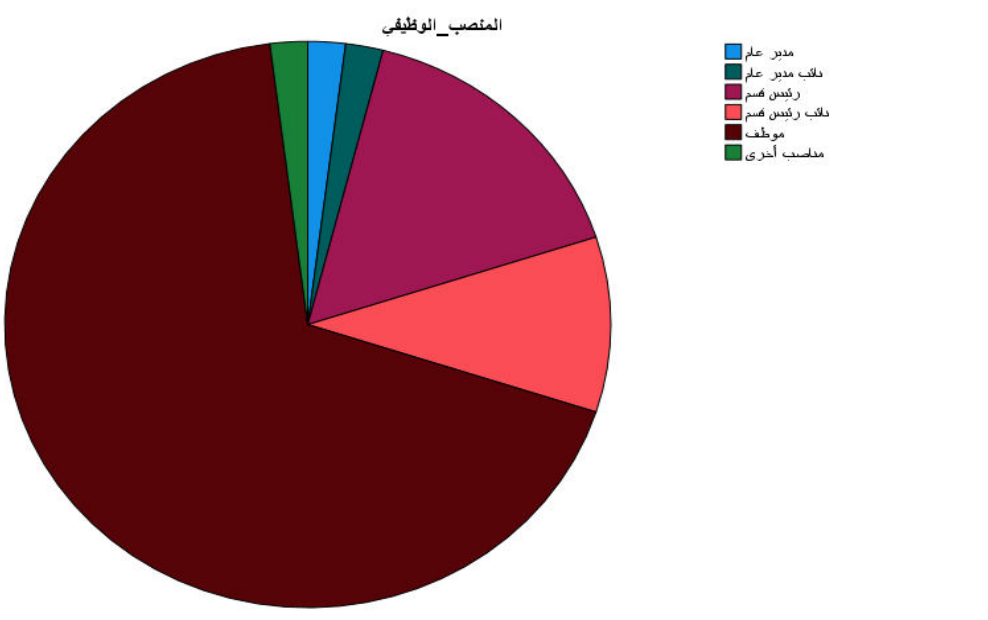
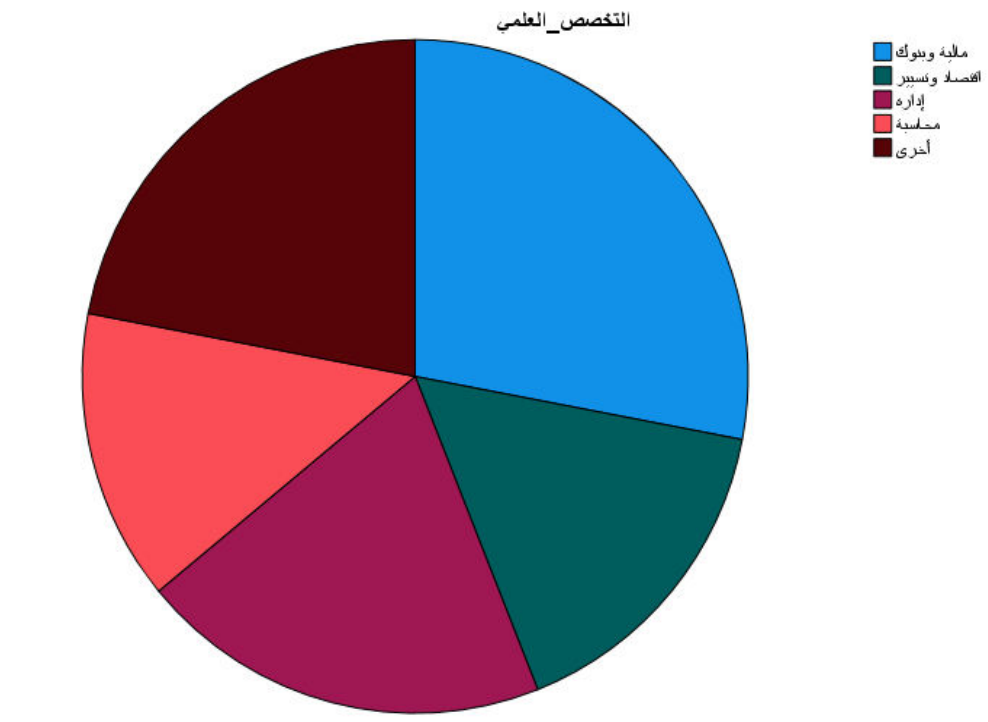
ذكر_التخصص

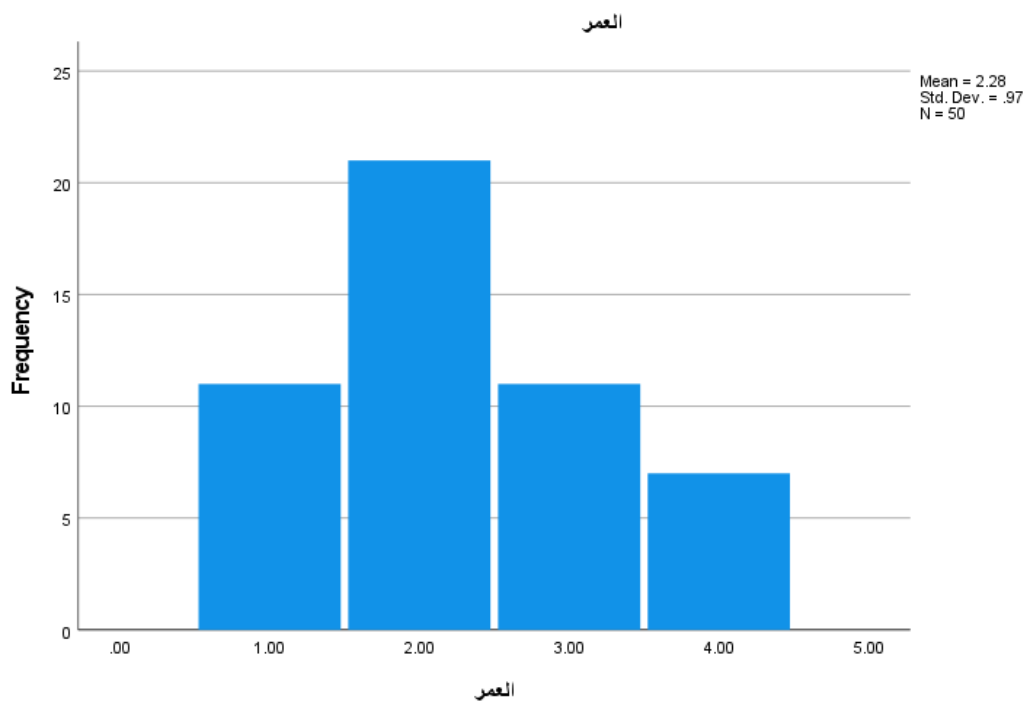
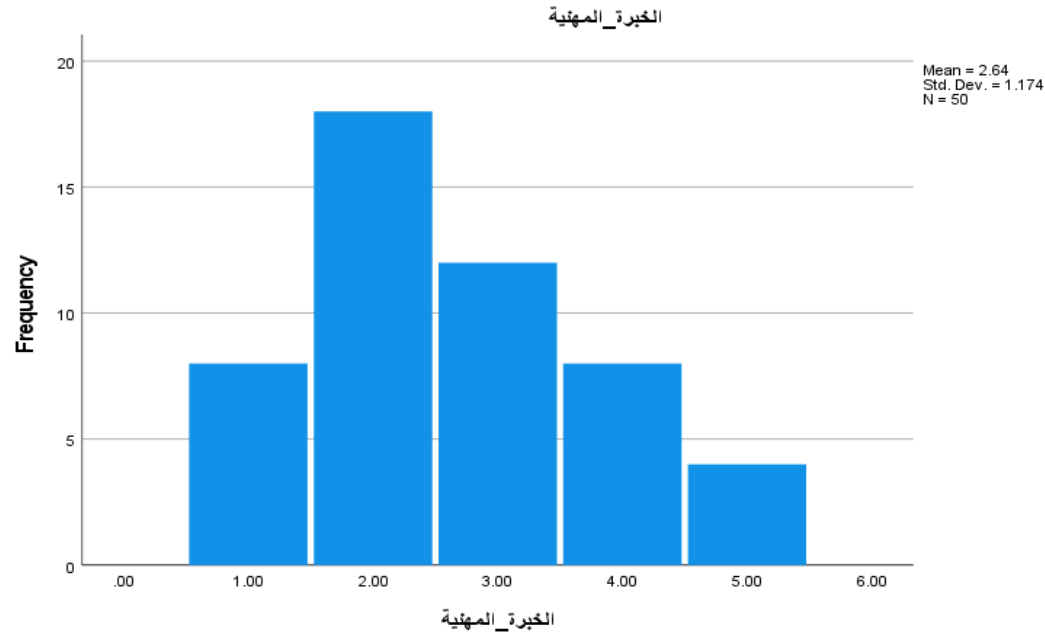
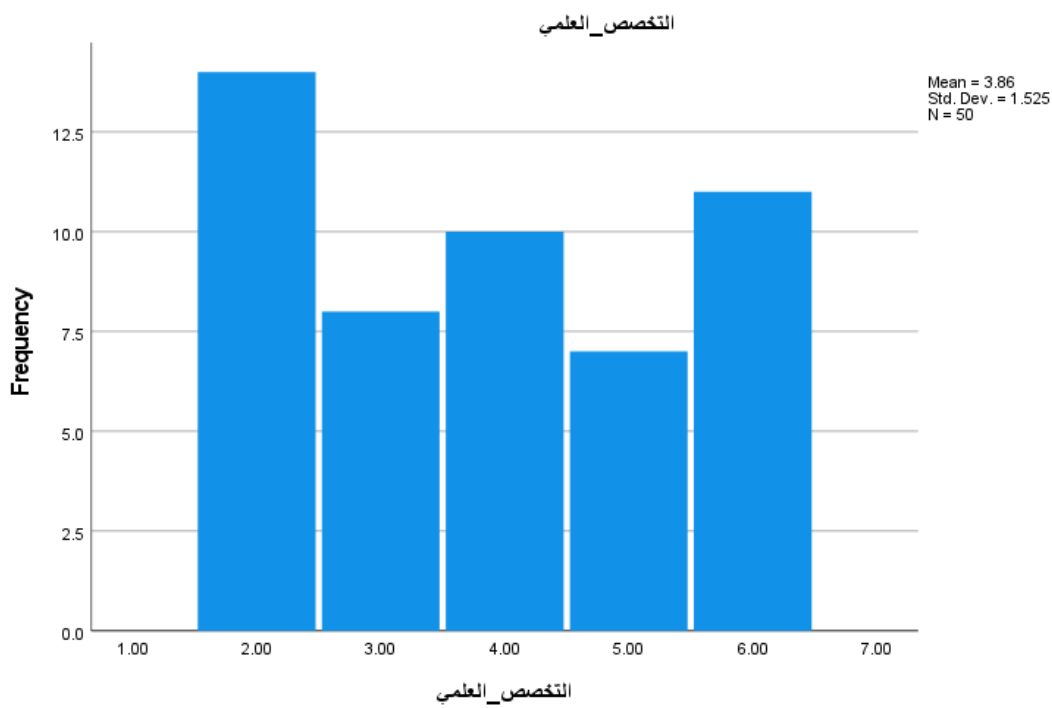
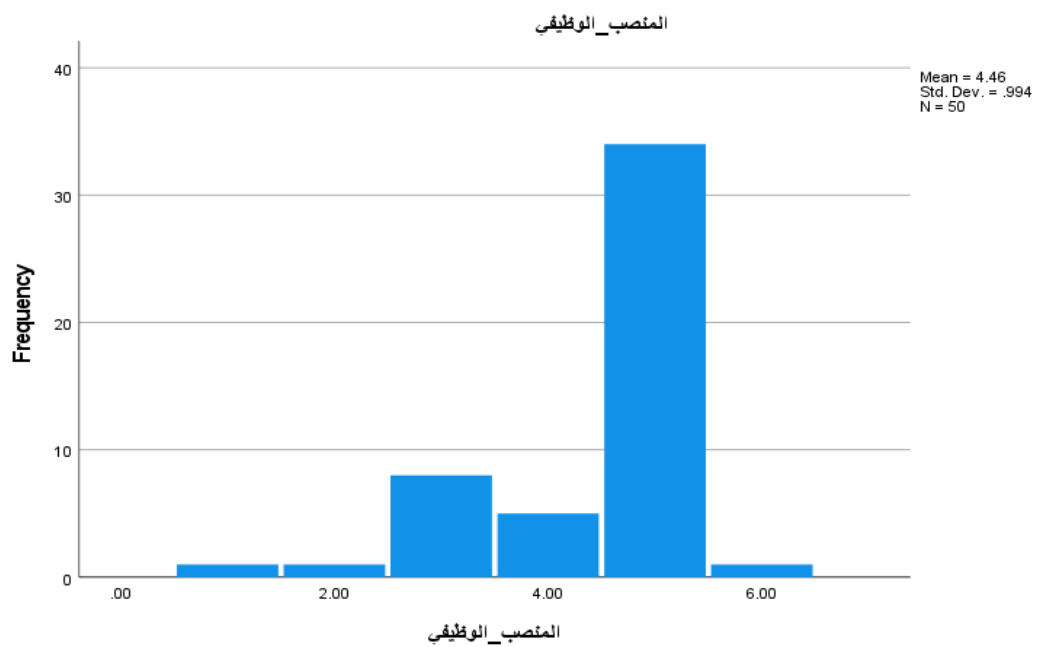
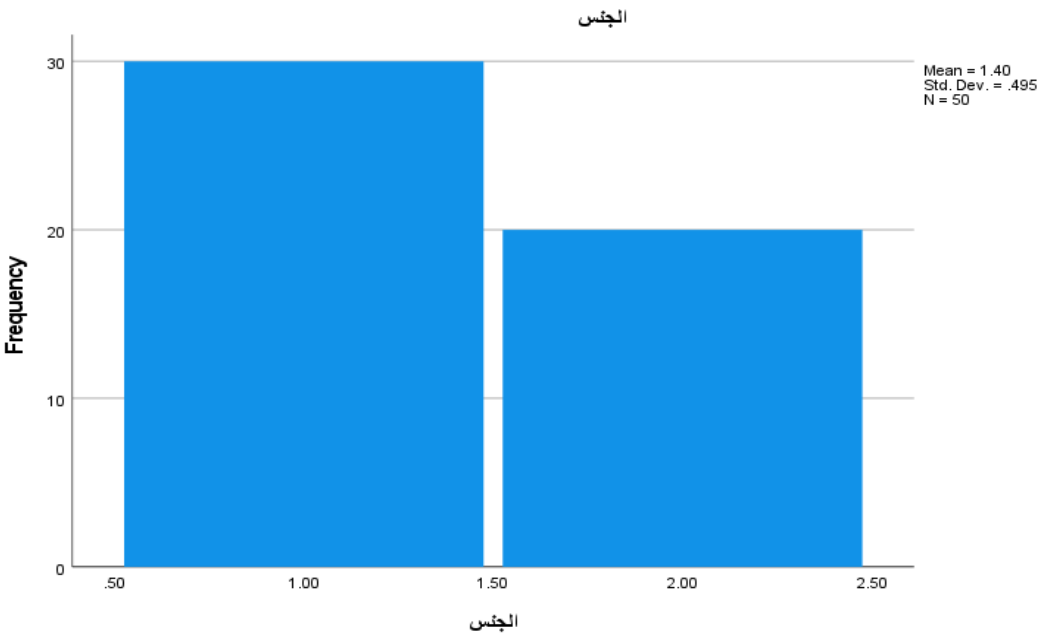
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		40	80.0	80.0	80.0
	حقوق	5	10.0	10.0	90.0
	علوم قانونية وإدارية	4	8.0	8.0	98.0
	هندسة مدنية	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Pie Chart







Descriptives DESCRIPTIVES VARIABLES=الجنس_العمر_التعليمي_المستوى_العلمي_التخصص_الوظيفي_المنصب_المهنية_الخبرة_الخبرة_الخبرة x1

x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y21 y22 y23 y24 y25 y26 y27 y28

y29 y30 y31 y32 y33 y34 y35 y36 y37 y38 y39 y40 y41 y42 y43 y44 y45

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

تكرارات القسم الثاني

Descriptives

Notes		
Output Created		02-JUN-2025 20:00:19
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows10\Desktop\اسوسن\اسوسن.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=الجنس_العمر_المستوى_التعليمي_التخصص_العلمي_المنصب_الوظيفي_الخبرة_المهنية_الخبرة_الخبرة x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 y21 y22 y23 y24 y25 y26 y27 y28 y29 y30 y31 y32 y33 y34 y35 y36 y37 y38 y39 y40 y41 y42 y43 y44 y45 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00.02

Elapsed Time	00:00:00.02
--------------	-------------

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الجنس	50	1.00	2.00	1.4000	.49487
العمر	50	1.00	4.00	2.2800	.96975
المستوى_التعليمي	50	1.00	5.00	3.1200	.77301
التخصص_العلمي	50	2.00	6.00	3.8600	1.52543
المنصب_الوظيفي	50	1.00	6.00	4.4600	.99406
الخبرة_المهنية	50	1.00	5.00	2.6400	1.17387
x1	50	1.00	5.00	4.0400	.87970
x2	50	1.00	5.00	3.8400	.86567
x3	50	1.00	5.00	3.8000	.85714
x4	50	1.00	5.00	4.0600	.81841
x5	50	1.00	5.00	3.9200	.85332
x6	50	2.00	5.00	3.7600	.74396
x7	50	2.00	5.00	3.6600	.82338
x8	50	2.00	5.00	3.8600	.67036
x9	50	1.00	5.00	3.5200	.90891
x10	50	1.00	5.00	3.7000	.88641
x11	50	1.00	5.00	3.8200	.77433
x12	50	3.00	5.00	4.0200	.51468
x13	50	1.00	5.00	4.0000	.69985
x14	50	1.00	5.00	3.9200	.63374
x15	50	1.00	5.00	4.1000	.83910
x16	50	2.00	5.00	3.8600	.75620
x17	50	2.00	5.00	3.6200	.72534
x18	50	3.00	5.00	3.9800	.55291
x19	50	2.00	5.00	4.0400	.66884
x20	50	1.00	5.00	3.8200	.84973

y21	50	1.00	5.00	3.4600	.88548
y22	50	2.00	5.00	3.8200	.62890
y23	50	1.00	5.00	3.4600	.78792
y24	50	3.00	5.00	3.7200	.53605
y25	50	1.00	5.00	3.8000	.75593
y26	50	1.00	5.00	3.8400	.71027
y27	50	2.00	5.00	3.9000	.54398
y28	50	3.00	5.00	3.9400	.51150
y29	50	2.00	5.00	3.8800	.59385
y30	50	1.00	5.00	3.7800	.78999
y31	50	2.00	5.00	3.5800	.97080
y32	50	2.00	5.00	3.4400	.86094
y33	50	2.00	4.00	3.2000	.72843
y34	50	2.00	5.00	3.6200	.56749
y35	50	2.00	5.00	3.8400	.68094
y36	50	2.00	5.00	3.4400	.99304
y37	50	2.00	4.00	3.5400	.67643
y38	50	2.00	5.00	3.5800	.75835
y39	50	2.00	5.00	3.5200	.86284
y40	50	2.00	5.00	3.6200	.85452
y41	50	2.00	5.00	3.7400	.75078
y42	50	1.00	5.00	3.7800	.76372
y43	50	2.00	5.00	4.0600	.65184
y44	50	2.00	5.00	3.7800	.81541
y45	50	2.00	5.00	4.0800	.60068
Valid N (listwise)	50				

Effectifs

Frequency Table

x1			
Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	غير موافق بشدة	2	4.0	4.0	4.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	6.0
	محايد	3	6.0	6.0	12.0
	موافق	31	62.0	62.0	74.0
	موافق بشدة	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4.0	4.0	4.0
	غير موافق	2	4.0	4.0	8.0
	محايد	5	10.0	10.0	18.0
	موافق	34	68.0	68.0	86.0
	موافق بشدة	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	6.0	6.0	6.0
	محايد	6	12.0	12.0	18.0
	موافق	36	72.0	72.0	90.0
	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4.0	4.0	4.0
	محايد	3	6.0	6.0	10.0
	موافق	33	66.0	66.0	76.0
	موافق بشدة	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4.0	4.0	4.0
	محايد	8	16.0	16.0	20.0
	موافق	30	60.0	60.0	80.0
	موافق بشدة	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	10.0	10.0	10.0
	محايد	6	12.0	12.0	22.0
	موافق	35	70.0	70.0	92.0
	موافق بشدة	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	7	14.0	14.0	14.0
	محايد	7	14.0	14.0	28.0
	موافق	32	64.0	64.0	92.0
	موافق بشدة	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	6.0	6.0	6.0
	محايد	6	12.0	12.0	18.0
	موافق	36	72.0	72.0	90.0

	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	2	4.0	4.0	4.0
	غير موافق	4	8.0	8.0	12.0
	محايد	14	28.0	28.0	40.0
	موافق	26	52.0	52.0	92.0
	موافق بشدة	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	4	8.0	8.0	10.0
	محايد	11	22.0	22.0	32.0
	موافق	27	54.0	54.0	86.0
	موافق بشدة	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	2	4.0	4.0	6.0
	محايد	8	16.0	16.0	22.0
	موافق	33	66.0	66.0	88.0
	موافق بشدة	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	6	12.0	12.0	12.0
	موافق	37	74.0	74.0	86.0
	موافق بشدة	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	محايد	6	12.0	12.0	14.0
	موافق	34	68.0	68.0	82.0
	موافق بشدة	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	محايد	6	12.0	12.0	14.0
	موافق	38	76.0	76.0	90.0
	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	4.0
	محايد	6	12.0	12.0	16.0
	موافق	26	52.0	52.0	68.0
	موافق بشدة	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	6.0	6.0	6.0
	محايد	9	18.0	18.0	24.0
	موافق	30	60.0	60.0	84.0
	موافق بشدة	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	8.0	8.0	8.0
	محايد	14	28.0	28.0	36.0
	موافق	29	58.0	58.0	94.0
	موافق بشدة	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	8	16.0	16.0	16.0
	موافق	35	70.0	70.0	86.0
	موافق بشدة	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4.0	4.0	4.0
	محايد	4	8.0	8.0	12.0
	موافق	34	68.0	68.0	80.0
	موافق بشدة	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

x20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	2	4.0	4.0	6.0
	محايد	11	22.0	22.0	28.0
	موافق	27	54.0	54.0	82.0
	موافق بشدة	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	8	16.0	16.0	18.0
	محايد	10	20.0	20.0	38.0
	موافق	29	58.0	58.0	96.0
	موافق بشدة	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.0	2.0	2.0
	محايد	12	24.0	24.0	26.0
	موافق	32	64.0	64.0	90.0
	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	4	8.0	8.0	10.0
	محايد	18	36.0	36.0	46.0
	موافق	25	50.0	50.0	96.0

	موافق بشدة	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	16	32.0	32.0	32.0
	موافق	32	64.0	64.0	96.0
	موافق بشدة	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	4.0
	محايد	11	22.0	22.0	26.0
	موافق	31	62.0	62.0	88.0
	موافق بشدة	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	2	4.0	4.0	6.0
	محايد	5	10.0	10.0	16.0
	موافق	38	76.0	76.0	92.0
	موافق بشدة	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.0	2.0	2.0
	محايد	7	14.0	14.0	16.0

	موافق	38	76.0	76.0	92.0
	موافق بشدة	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	8	16.0	16.0	16.0
	موافق	37	74.0	74.0	90.0
	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.0	2.0	2.0
	محايد	9	18.0	18.0	20.0
	موافق	35	70.0	70.0	90.0
	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	1	2.0	2.0	4.0
	محايد	13	26.0	26.0	30.0
	موافق	28	56.0	56.0	86.0
	موافق بشدة	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	9	18.0	18.0	18.0
	محايد	11	22.0	22.0	40.0
	موافق	22	44.0	44.0	84.0
	موافق بشدة	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	7	14.0	14.0	14.0
	محايد	19	38.0	38.0	52.0
	موافق	19	38.0	38.0	90.0
	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y33

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	9	18.0	18.0	18.0
	محايد	22	44.0	44.0	62.0
	موافق	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y34

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.0	2.0	2.0
	محايد	18	36.0	36.0	38.0
	موافق	30	60.0	60.0	98.0
	موافق بشدة	1	2.0	2.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y35

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	4.0	4.0	4.0
	محايد	10	20.0	20.0	24.0
	موافق	32	64.0	64.0	88.0
	موافق بشدة	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y36

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	12	24.0	24.0	24.0
	محايد	10	20.0	20.0	44.0
	موافق	22	44.0	44.0	88.0
	موافق بشدة	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y37

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	10.0	10.0	10.0
	محايد	13	26.0	26.0	36.0
	موافق	32	64.0	64.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y38

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	10.0	10.0	10.0
	محايد	14	28.0	28.0	38.0
	موافق	28	56.0	56.0	94.0
	موافق بشدة	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y39

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	8	16.0	16.0	16.0
	محايد	12	24.0	24.0	40.0
	موافق	26	52.0	52.0	92.0
	موافق بشدة	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y40

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	6	12.0	12.0	12.0
	محايد	13	26.0	26.0	38.0
	موافق	25	50.0	50.0	88.0
	موافق بشدة	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y41

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	8.0	8.0	8.0
	محايد	10	20.0	20.0	28.0
	موافق	31	62.0	62.0	90.0
	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y42

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2.0	2.0	2.0
	غير موافق	2	4.0	4.0	6.0
	محايد	9	18.0	18.0	24.0
	موافق	33	66.0	66.0	90.0
	موافق بشدة	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y43					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.0	2.0	2.0
	محايد	6	12.0	12.0	14.0
	موافق	32	64.0	64.0	78.0
	موافق بشدة	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y44					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	10.0	10.0	10.0
	محايد	8	16.0	16.0	26.0
	موافق	30	60.0	60.0	86.0
	موافق بشدة	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

y45					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2.0	2.0	2.0
	محايد	4	8.0	8.0	10.0
	موافق	35	70.0	70.0	80.0
	موافق بشدة	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

المتوسط الكلي لكل بعد وكل محور

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
المكونات المادية (الأجهزة) والبرمجيات	50	1.00	5.00	3.9320	.72349
الموارد البشرية (الأفراد)	50	1.80	5.00	3.7000	.59966
شبكات الاتصال	50	2.80	4.80	3.9720	.47123

قواعد البيانات	50	2.60	4.80	3.8640	.44893
واقع تكنولوجيا المعلومات بنك الفلاحة وكالة قالمة "BADR" والتنمية الريفية	50	2.85	4.55	3.8670	.33981
السيولة	50	2.60	4.40	3.6520	.42148
الائتمان	50	2.60	5.00	3.8680	.41915
سعر الصرف	50	2.00	4.40	3.5360	.53824
سعر الفائدة	50	2.00	4.80	3.5400	.63149
المحاسبة	50	2.40	4.80	3.8880	.50654
إدارة المخاطر المالية لبنك الفلاحة وكالة قالمة "BADR" والتنمية الريفية	50	2.92	4.36	3.6968	.32837
Valid N (listwise)	50				

اختبار الفرضيات

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
واقع تكنولوجيا المعلومات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة "BADR"	Based on Mean	.023	1	48	.879
	Based on Median	.057	1	48	.812
	Based on Median and with adjusted df	.057	1	47.528	.812
	Based on trimmed mean	.033	1	48	.857

ANOVA

وكالة قالمة "BADR" واقع تكنولوجيا المعلومات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.004	1	.004	.031	.861
Within Groups	5.654	48	.118		
Total	5.658	49			

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
واقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قادمة "BADR"	Based on Mean	.485	3	46	.695
	Based on Median	.573	3	46	.636
	Based on Median and with adjusted df	.573	3	40.800	.636
	Based on trimmed mean	.515	3	46	.674

ANOVA					
وكالة قادمة "BADR" واقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الزراعة والتنمية الريفية					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.098	3	.033	.270	.847
Within Groups	5.560	46	.121		
Total	5.658	49			

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
واقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قادمة "BADR"	Based on Mean	1.075	2	45	.350
	Based on Median	.971	2	45	.387
	Based on Median and with adjusted df	.971	2	38.822	.388
	Based on trimmed mean	1.068	2	45	.352

ANOVA					
وكالة قادمة "BADR" واقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الزراعة والتنمية الريفية					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.049	4	.012	.098	.983
Within Groups	5.609	45	.125		

Total	5.658	49			
-------	-------	----	--	--	--

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
واقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الفاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة "BADR"	Based on Mean	1.877	4	45	.131
	Based on Median	1.516	4	45	.214
	Based on Median and with adjusted df	1.516	4	36.852	.218
	Based on trimmed mean	1.915	4	45	.124

ANOVA

وكالة قالمة "BADR" واقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الفاحة والتنمية الريفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.620	4	.155	1.385	.254
Within Groups	5.038	45	.112		
Total	5.658	49			

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
واقع تكنولوجيا المعلومات ببنك الفاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة "BADR"	Based on Mean	2.458	2	44	.097
	Based on Median	1.724	2	44	.190
	Based on Median and with adjusted df	1.724	2	39.911	.191
	Based on trimmed mean	2.178	2	44	.125

ANOVA					
وكالة قالمة "BADR" واقع تكنولوجيا المعلومات بينك الفلاحة والتنمية الريفية					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.776	5	.155	1.400	.243
Within Groups	4.882	44	.111		
Total	5.658	49			

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
واقع تكنولوجيا المعلومات بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة "BADR"	Based on Mean	.501	4	45	.735
	Based on Median	.357	4	45	.837
	Based on Median and with adjusted df	.357	4	38.005	.837
	Based on trimmed mean	.421	4	45	.793

ANOVA					
وكالة قالمة "BADR" واقع تكنولوجيا المعلومات بينك الفلاحة والتنمية الريفية					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.426	4	.106	.915	.463
Within Groups	5.232	45	.116		
Total	5.658	49			

الجنس BY b ONEWAY

/STATISTICS DESCRIPTIVES HOMOGENEITY

/PLOT MEANS

/MISSING ANALYSIS

/CRITERIA=CILEVEL(0.95)

/POSTHOC=TUKEY SCHEFFE ALPHA(0.05).

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قادمة "BADR"	Based on Mean	1.934	1	48	.171
	Based on Median	1.813	1	48	.184
	Based on Median and with adjusted df	1.813	1	47.999	.184
	Based on trimmed mean	1.885	1	48	.176

ANOVA

وكالة قادمة "BADR" إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.094	1	1.094	12.541	.001
Within Groups	4.189	48	.087		
Total	5.283	49			

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قادمة "BADR"	Based on Mean	.346	3	46	.792
	Based on Median	.396	3	46	.756
	Based on Median and with adjusted df	.396	3	44.250	.756
	Based on trimmed mean	.350	3	46	.789

ANOVA

وكالة قادمة "BADR" إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.104	3	.035	.307	.820

Within Groups	5.180	46	.113		
Total	5.283	49			

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قادمة "BADR"	Based on Mean	2.301	2	45	.112
	Based on Median	2.275	2	45	.114
	Based on Median and with adjusted df	2.275	2	44.891	.115
	Based on trimmed mean	2.311	2	45	.111

ANOVA

وكالة قادمة "BADR" إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.418	4	.105	.967	.435
Within Groups	4.865	45	.108		
Total	5.283	49			

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قادمة "BADR"	Based on Mean	.114	4	45	.977
	Based on Median	.075	4	45	.989
	Based on Median and with adjusted df	.075	4	41.933	.989
	Based on trimmed mean	.119	4	45	.975

ANOVA

وكالة قادمة "BADR" إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.362	4	.090	.827	.515
Within Groups	4.922	45	.109		
Total	5.283	49			

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قادمة "BADR"	Based on Mean	.512	2	44	.603
	Based on Median	.447	2	44	.643
	Based on Median and with adjusted df	.447	2	42.278	.643
	Based on trimmed mean	.523	2	44	.596

ANOVA

وكالة قادمة "BADR" إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.351	5	.070	.626	.681
Within Groups	4.933	44	.112		
Total	5.283	49			

Tests of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية وكالة قادمة "BADR"	Based on Mean	1.125	4	45	.357
	Based on Median	.918	4	45	.462
	Based on Median and with adjusted df	.918	4	40.406	.463
	Based on trimmed mean	1.120	4	45	.359

ANOVA

وكالة قادمة "BADR" إدارة المخاطر المالية لبنك الزراعة والتنمية الريفية

الفروقات

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.157	4	.039	.344	.847
Within Groups	5.127	45	.114		
Total	5.283	49			

CORRELATIONS

/VARIABLES=q1 q2 q3 q4 z1 z2 z3 z4 z5

/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Notes

Output Created		02-JUN-2025 22:39:37
Comments		
Input	Data	C:\Users\windows 10\Desktop\اسوسن\اسوسن.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.

Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=q1 q2 q3 q4 z1 z2 z3 z4 z5 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.06

Correlations

		المكونات المادية (الأجهزة) والبرمجيات	الموارد البشرية ((الأفراد	شيكات الاتصال	قواعد البيانات
المكونات المادية (الأجهزة) والبرمجيات	Pearson Correlation	1	.212	.315*	-.099-
	Sig. (2-tailed)		.140	.026	.492
	N	50	50	50	50
(الموارد البشرية (الأفراد	Pearson Correlation	.212	1	-.019-	.224
	Sig. (2-tailed)	.140		.897	.117
	N	50	50	50	50
شيكات الاتصال	Pearson Correlation	.315*	-.019-	1	.229
	Sig. (2-tailed)	.026	.897		.110
	N	50	50	50	50
قواعد البيانات	Pearson Correlation	-.099-	.224	.229	1
	Sig. (2-tailed)	.492	.117	.110	
	N	50	50	50	50
السيولة	Pearson Correlation	.041	.111	-.112-	.254
	Sig. (2-tailed)	.776	.441	.440	.075
	N	50	50	50	50

الائتمان	Pearson Correlation	-.011-	.002	.097	.284*
	Sig. (2-tailed)	.938	.991	.504	.045
	N	50	50	50	50
سعر الصرف	Pearson Correlation	.001	.357*	.080	.136
	Sig. (2-tailed)	.994	.011	.582	.348
	N	50	50	50	50
سعر الفائدة	Pearson Correlation	.053	.355*	-.019-	.071
	Sig. (2-tailed)	.713	.012	.893	.622
	N	50	50	50	50
المحاسبة	Pearson Correlation	.164	.183	.147	-.065-
	Sig. (2-tailed)	.256	.204	.307	.655
	N	50	50	50	50

Correlations

		السيولة	الائتمان	سعر الصرف	سعر الفائدة	المحاسبة
المكونات المادية (الأجهزة) والبرمجيات	Pearson Correlation	.041	-.011-	.001	.053	.164
	Sig. (2-tailed)	.776	.938	.994	.713	.256
	N	50	50	50	50	50
(الموارد البشرية) (الأفراد)	Pearson Correlation	.111	.002	.357*	.355*	.183
	Sig. (2-tailed)	.441	.991	.011	.012	.204
	N	50	50	50	50	50
شبكات الاتصال	Pearson Correlation	-.112-	.097	.080	-.019-	.147
	Sig. (2-tailed)	.440	.504	.582	.893	.307
	N	50	50	50	50	50
قواعد البيانات	Pearson Correlation	.254	.284*	.136	.071	-.065-

	Sig. (2-tailed)	.075	.045	.348	.622	.655
	N	50	50	50	50	50
السيولة	Pearson Correlation	1	.220	.130	.242	.372**
	Sig. (2-tailed)		.125	.368	.090	.008
	N	50	50	50	50	50
الائتمان	Pearson Correlation	.220	1	.204	.229	.071
	Sig. (2-tailed)	.125		.155	.110	.623
	N	50	50	50	50	50
سعر الصرف	Pearson Correlation	.130	.204	1	.663**	.114
	Sig. (2-tailed)	.368	.155		.000	.431
	N	50	50	50	50	50
سعر الفائدة	Pearson Correlation	.242	.229	.663**	1	.338*
	Sig. (2-tailed)	.090	.110	.000		.016
	N	50	50	50	50	50
المحاسبة	Pearson Correlation	.372**	.071	.114	.338*	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.623	.431	.016	
	N	50	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).