Algerian Journal of Economics and Business studies

المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية ISSN 2773-353X– 2021 Novembre 01 /Num(02) Vol

أهمية استخدام برنامجCREMفي تعزيز مستوى التنسيق والائتمان في المؤسسات المصرفية والمالية بالجزائر– دراسة حالة البنك الوطني الجزائري –ورقلة

صديقي فؤاد[1،*]، كويسي محمد[2]، اعوينات فريد[3]

[1]استاذ محاضر أ جامعة ورقلة(الجزائر)، kouicimohamed39@gmail.com

[2]ا ستاذ محاضرب جامعة ورقلة(الجزائر)،)، seddiki@gmail.com

[3]ا ستاذ محاضر أ جامعة ورقلة(الجزائر)، a.farid26@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2021/07/01 ؛ **تاريخ القبول**:2021/08/30

ملخص: تهدف هذه الورقة إلى تقييم أهمية استخدام برامج المعلوماتية في تعزيز مستوى التنسيق والائتمان حول المعاملات المرتبطة بطلب الاقتراض من المؤسسات المالية والمصرفية – دراسة حالة البنك الوطني الجزائري –ورقلة–، من خلال تقييم مدى فعالية استخدام برنامج CREM وذلك بناءً على مخرجاته من البيانات حول مختلف معاملات الاقتراض، من أجل تعزيز التنسيق والاتصال بين البنك المركزي ومختلف البنوك والمؤسسات المالية، ومن أجل أن يصبح البنك المركزي على دراية بأي حركة تتم وأيضاً تزويد الزبائن بمفتاح بنكي خاص به (cle BA)، لإحكام الشفافية والمصداقية في انجاز مختلف المعاملات بين البنوك؛

خلصت الورقة إلى أن عملية الربط بين البنك المركزي ومختلف البنوك باستخدام برنامج CREM تسمح بتبيان الوضعية المالية لمختلف حسابات الزبائن في أي بنك، كما تسمحباكتشاف الخطأ وتصحيحه، حيث يلعب البرنامج دور هاما لتحقيق تناسق المخرجات حول معلومات نشاط الاقتراض وضمان إدارة مخاطر الائتمان في المؤسسات المالية والمصرفية بالجزائر.

الكلمات المفتاحية: أنظمة معلومات، برنامج CREM، بيانات مالية، إئتمان مصرفي، مخاطر ائتمان،

* Correspondingauthor, seddiki@gmail.com

تمهيد :

يعتبر نظام المعلومات الالكتروني أهم الانظمة الفرعية لنظام المعلومات الاداري في الشركات الاقتصادية، حيث يكتسب هذه الاهمية من خلال مخرجاته

من المعلومات التي تمثل اهم الاحتياجات بالنسبة للأطراف الداخلية والخارجية عند اتخاذ القرارات المالية، كما يعتبر أداة هامة لتوفير المعلومات اللازمة لترشيد تلك القرارات.

تتأثر عملية تقديم صورة موثوقة عن الواقع المالي والاقتصادي للمؤسسة بأداء نظام المعلومات الالكتروني من خلال موثوقية التقارير التي تمثل اهم مخرجاته، يسمح توفر نظام المعلومات على دقة المعالجة وكذا حماية المعلومات من الاخطار الالكترونية الداخلية والخارجية بتعزيز جودة تلك المعلومة مما يرفع مستوى موثوقية مخرجاته.

تكتسي موثوقية المخرجات من التقارير أهمية بالغة بالنسبة لمستخدميها، حيث يعتمدونها عند توجيه عملية اتخاذ القرارات باعتبارها تعكس الصورة الصحيحة عن المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، اذن أصبح من الضروري وجود نظام معلومات الالكتروني فعال ومتماسك ينتج معلومات ذات جودة وغير مضللة لاتخاذ القرارات المالية المناسبة.

أصبحت أهمية المعلومات تلعب دورا لتحديد كفاءة أي مؤسسة لذلك وجب على المؤسسات تصميم أنظمة معلوماتية من أجل التحكم في كمية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، وكذلك توفير الخصائص النوعية للمعلومة المحاسبية

تبرز إشكالية أساسية هي: ما ***مدى أهمية استخدام برامج المعلوماتية في تعزيز مستوى التنسيق والائتمان حول المعاملات المرتبطة بطلب الاقتراض من المؤسسات المالية والمصرفية – دراسة حالة البنك الوطني الجزائري –ورقلة–، من خلال تقييم مدى فعالية استخدام برنامج CREM***

جودة المعلومة وقياسها [1]

1. **قياس جودة المعلومة:** يمكن تحديد معايير عامة لقياس جودة المعلومات على النحو التالي:
   - **الدقة بوصفها مقياس لجودة المعلومات**
   - **المنفعة بوصفها مقياس لجودة المعلومات**
   - **الفاعلية بوصفها مقياس لجودة المعلومات**
   - **التنبؤ بوصفه مقياس لجودة المعلومات**
   - **الكفاءة بوصفها مقياس لجودة المعلومات**

- **الدقة بوصفها مقياس لجودة المعلومات:** يمكن التعبير عن جودة المعلومات لكل من الماضي والحاضروالمستقبل، ولا شك كلما زادت دقة المعلومات زادت جودتها وزادت معها قيمتها في التعبير عن الحقائق التاريخية او عن التوقعات المستقبلية
- **المنفعة بوصفها مقياس لجودة المعلومات:** تتمثل المنفعة في عنصرين هما صحة المعلومات وسهولة استخدامها ويمكن ان تأخذ المنفعة احدى الصور التالية :
  - **المنفعة الشكلية** : اي تطابق شكل المعلومات ومحتواها مع متطلبات متخذ القرار
  - **المنفعة الزمنية** : اي توفر المعلومات لدى متخذ القرار في ذات الوقت الذي يحتاج اليه
  - **المنفعة المكانية:** اي الحصول عليها بسهولة
  - **المنفعة التقييميةوالتصحيحية** : اي قدرة المعلومات على تقييم نتائج تنفيذ القرارات

- **الفاعلية بوصفها مقياس لجودة المعلومات** :تعتمد الفاعلية على مدى درجة تحقيق المؤسسة لأهدافها وبالنسبة للمعلومات فإن الفاعلية هي مدى تحقيق المعلومات لأهداف المؤسسة أو متخذ القرار من خلال استخدام موارد محدودة
- **التنبؤ بوصفه مقياس لجودة المعلومات:** يقصد بالتنبؤ أنه الوسيلة التي يمكن بها استعمال معلومات الماضي والحاضر في توقع أحداث ونتائج المستقبل وان هذه التوقعات تستخدم في التخطيط واتخاذ القرارات ومن ثم فانه من المؤكد أن جودة المعلومات تتمثل في قدرتها التنبؤية في تخفيض حالة عدم التأكد
- **الكفاءة بوصفها مقياس لجودة المعلومات:** يقصد بالكفاءة هي حسن استخدام الموارد، اي تحقيق أهداف المؤسسة بأقل استخدام ممكن للموارد، وتطبيق مبدأ اقتصادية المعلومات الذي يستهدف تعظيم جودة المعلومات بأقل تكاليف ممكنة والتي يجب ألا تزيد عن قيمة المعلومات
- **دور نظام المعلومات المحاسبي في تعزيز جودة القوائم المالية** :يتحكم في تشغيل نظام المعلومات المحاسبي مجموعة أنشطة من أجل الحصول على معلومة دقيقة وملاءمة في اتخاذ القرارات، وتشمل دورة تشغيل البيانات للمعلومات المحاسبية المراحل التالية :

1. **مرحلة المدخلات** [2]: تمثل ما يتم جمعه من بيانات لمختلف الاحداث المالية والكمية الناشئة عن علاقة المؤسسة بالأطراف الخارجية، حتى تستطيع المؤسسة الحصول على المعلومات المطلوبة واسترجاعها لابد أن تحتفظ بنظام محاسبي سليم يمكنها من تسجيل البيانات المالية الناتجة من عمليات المؤسسة اليومية وتحويلها الى معلومات ملاءمة يتم توصيلها الى الأطراف الخارجية وتشمل مرحلة المدخلات للبيانات المالية المتصلة بالعمليات الفرعية التالية : تسجيل البيانات، تصنيف البيانات ،تجميع البيانات المتتابعة، التأكد من صحة البيانات

تتم الخطوات السابقة بحسب النظام الذي تستخدمه المؤسسة سواء كان يدويا أو أليا، الا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في نظم جمع البيانات وفر امكانية جمع البيانات وتسجيلها مباشرة من خلال ادخالها الى قاعدة البيانات

ان معظم الفعاليات والاحداث الاقتصادية التي تمارسها المؤسسات يتم توضيحها من خلال وثائق مكتوبة هذه الأخيرة تشكل الدليل على أن الحدث الاقتصادي قد تم وقوعه وأصبح يشكل المستند الأساسي الذي يقدم البيانات التي تستخدم في عملية التسجيل المحاسبي

ان التصميم الجيد لكل من المستندات الأولية وعمليات ادخال البيانات تساعد في تحسين جودة الرقابة على جميع البيانات في المؤسسة، وتعتبر مرحلة الادخال هي الأساس الذي تستند اليه بقية المراحل في دورة البيانات في نظم المعلومات، وهي تعتبر أخطر مرحلة لأنها تمثل المادة الخام للمعلومات المحاسبية التي سوف ينتجها النظام في شكل تقارير مالية تستخدم في اتخاذ القرار

2. **مرحلة معالجة البيانات** [3]: تقوم عمليات المعالجة في نظم المعلوماتعلى البيانات التي تم تجمعيها تسجيلها عن الأنشطة المختلفة للأحداث الاقتصادية بالمؤسسة وتحويلها الى معلومات

وحتى يمكن الوصول الى الغاية المرغوبة من عمليات المعالجة يجب –عند تصميم نظم المعالجة– الالتزام بمجموعة من القواعد التي تساعد في معالجة العمليات بشكل فعال ومن هذه القواعد :(تجنب ازدواجية عمليات المعالجة ،تجنب العمليات التي لا تضيف قيمة، تبسيط عمليات المعالجة، تخفيض الزمن اللازم لتنفيذ عمليات المعالجة).

3. **مرحلة المخرجات**[4]: من الاهدافالرئيسية لنظام المعلوماتهو انتاج المعلومات وتقديمها الى المستخدمين الداخليين والخارجيين وذلك لمساعدتهم في أداء مهامهم وعلى ضوء ذلك فان النظام المحاسبي يجب أن يصمم بصورة تمكن من انتاج المعلومات التي تساعد على :
   - ربط الاهداف الأساسية والفرعية في المنظمة بوسائل وأدوات لتحقيقها، وتتمثل هذه الوسائل والادوات في التقارير المالية والموازنات التقديرية بالإضافة الى التقارير المرتبطة بالقرارات الخاصة
   - عرض وتحليل نتائج فعاليات وأنشطة وأقسام الوحدة الاقتصادية، بحيث يتمكن القائمون على ادارة الوحدة الاقتصادية من تقويم أداء الانشطة المختلفة

وبناءً على ذلك فان القوائم المالية تعد الشكل الأكثر استخداما في تقييم مخرجات نظم المعلومات، وهذه التقارير هي أداة اتصال بين نظام المعلومات المحاسبي والمستفيدين المختلفين داخل المؤسسة وخارجها، لذلك تتعلق فعالية نظام المعلومات بجودة التقارير وملائمتها للمستخدمين

4. **التغذية العكسية** [5]: حسب **ابراهيم أحمد الصعيد** في هذه العملية يجب أن يكون لنظام المعلومات المحاسبي القدرة على القيام بإنتاج المعلومات الملائمة التي تساعد على مقارنتها مع المعايير المحددة مسبقا، مما يؤدي الى تحسين جودة القوائم المالية وتعزيز فعاليتها وكفاءتها في عملية اتخاذ القرار

الدراسات السابقة لنظام المعلومات الالكتروني:

1. **خليفة هـ ولوز إ،2017، بعنوان "نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني ودوره في تحسين جودة التقارير الداخلية "**[6]:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني وجودة التقارير الداخلية في المؤسسة محل الدراسة وكذا الكشف عن الأثر بين نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني وجودة التقارير الداخلية في المؤسسة وتقديم مقترحات عملية بالإمكان تطبيقها وتؤدي الى تحسين جودة التقارير الداخلية في المؤسسة محل الدراسةوخلال هذه الدراسة توصل الباحثون لجملة من النتائج أهمها:

- تكمن مكانة وأهمية التقارير في توفير المعلوماتالتي تلخص وتشمل أنشطة المؤسسة بشكل دوري والتي تعكس الوضع المالي لها وكذا دعمها لمختلف وظائف الادارة
- اتخاذ القرارات يعتمد بنسبة عالية على البيانات والمعلومات التي توفرها التقارير الداخلية
- ان تصميم التقارير الداخلية على أساس مبادئ سليمة يسمح لها من توليد معلومات ذات مصداقية وملائمة لاتخاذ القرارات
- استخدام الكمبيوتر في معالجة البيانات المحاسبية يعد خطوة ضرورية لعقلنة انتاج واستهلاك المعلوماتفي المؤسسة
- تحدد جودة وفعالية نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني بمدى قدرته على التأثير على سلوك مستخدميه

2. **علي عبد الله شاهين، 2011، بعنوان " العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلوماتالمحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين "** [7] :

تهدف هذه الدراسة الى الوقوف على طبيعة نظم المعلوماتالمصرفية وتقييم تأثير العوامل التقنية والتشريعية والاقتصادية والسلوكية على فاعلية وكفاءة نظم المعلوماتالمصرفية ومكنه الخروج بنتائج وتوصيات تخدم أهداف البحث وتعزز الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات توصل الباحث من خلال هذه الدراسة الى :

- تعتبر نظم المعلومات المحوسبة في القطاع المصرفي الفلسطيني ذات أهمية عالية بالنظر الى استخدامها أجهزة وبرمجيات متطورة في انتاج وتوصيل المعلومات
- تتميز نظم المعلومات المحوسبة بأنها ذات فاعلية عالية مما يعني أن المصارف التجارية في فلسطين تعمل على زيادة الاهتمام بنظم المعلومات من منطلق دورها الأساسي في زيادة فاعلية وكفاءة تلك النظم
- تتوفر خصائص كل من البيئة القانونية والضوابط المهنية والبيئة التنظيمية والادارية، وكذلك العوامل التقنية بدرجة عالية في المصارف التجارية في فلسطين مما يعزز الاتجاه نحو فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المطبقة في تلك المصارف
- جاءت خصائص العوامل الثقافية والاجتماعية والعوامل الاقتصادية في المرتبة الأقل بعض الشيء مقارنة بالعوامل والخصائص الأخرى، وهي تعتبر كافية نوعا ما لتحقيق فاعلية نظم المعلومات

الطريقة والأدوات المستخدمةفيالدراسة

نتطرق في هذا المبحث للطريقة والأدوات المستخدمة في هذه الدراسة حيث يتضمن التعريف بعينة لمجتمع الدراسة والمنتجات المقدمة،كما نوضح الطريقة المتبعة للوصول لنتائج الدراسة وجمع المعلومات

االطريقة المتبعة في الدراسة

تهدف الدراسة التطبيقية الى تشخيص برنامج CREMفي البنك الوطني الجزائري معتمدين في جمع المعطيات على اجراء مقابلات شخصية مع مستخدمي هذا النظام وكذا دراسة حالة لمعرفة سير اجراءات عمليات منح القروض بالخصوص

تقديم مؤسسة محل الدراسة :وقع الاختيار على البنك الوطني الجزائري،كونه يعتبر بيئة تتناسب مع الدراسة،ركزنا في مجتمع الدراسة وبالخصوص في مصلحة القروض كون المؤسسة وجهتنا لهذه المصلحة.

- **تقديم عام حول البنك الوطني الجزائري :**

يعتبرالبنكالوطنيالجزائريمنالمؤسساتالمصرفيةالتيتسعىإلىإنعاشالاقتصاد الوطني،عنطريقتشجيعللاستثمار سواءفيالقطاعالعموميأوالخاص

- **تعريفمديرية شبكة الاستغلال –184– ورقلة :**

تعتبر مديرية شبكة الاستغلال –184– ورقلة احدى المديريات التي دشنت مع الوكالة الرئيسية لها يوم 13يونيو 1994 بمقر نهج جيش التحرير الوطني ورقلة على يد السيد محمد ترياش المدير العام الأول لها، ويقدر رأسمالها الحالي ب 1500 000 000.00دج،حيث تشرف على 14 وكالة متمثلة في :

- **تعريف وكالة البنك الوطني الجزائري رقم –946– ورقلة وهيكلها التنظيمي :**

تأسست وكالة البنك الوطني الجزائري رقم 946 كوكالة رئيسية (A) من بين 14 وكالة تابعة للمديرية الجهوية،تسعى هذه الوكالة كغيرها من الوكالات الى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزء منه والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك لتحقيقها

1. **تلخيص المعطيات المجمعة :**

كان تجميع المعطيات من خلال دراسة حالة واجراء مقابلة مع موظفين بمصلحة القروض بالبنك الوطني الجزائري –946–ورقلة،حيث تم من خلال هذه المقابلات تجميع معطيات حول مختلف العمليات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة والمنتجات التي تقدمها،تم تخصيص الدراسة في القروض لأنها منتجات عادة تكون بمبالغ كبيرة مقابل العديد من المخاطر التي يجب دراستها،كما تم التطرق لمختلف أنواع القروض وطرق المعالجة المحاسبية لها ومنه تم جمع معطيات حول برنامج CREM وتشخيصه من حيث طريقة سيره ومدى فعاليته، وتطرقنا لعناصر برنامج CREMمن مدخلات،معالجة ومخرجات في مصلحة القروض

2. **فرضيات الدراسة:** قمنا بوضع بعض الفرضيات التي تساعدنا على القيام بالاستنتاجات، وكانت الفرضيات كالتالي :

- تكتسب عملية نقل وتداول المعلومات بين مختلف مستويات البنك والبنك المركزي أهمية بالغة في مواجهة تجاوزات طالبي القروض
- تمثل عملية نقل وتداول المعلومات أهمية كبيرة بين مختلف المستويات من جهة والبنك المركزي من جهة أخرى.
- يكمن دور البرنامج CREM كآلية لتحقيق تناسق المخرجات حول معلومات نشاط الاقتراض

الأدوات المستخدمة في الدراسة

يشمل هذا المطلب استعراض الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات، وذلك من خلال قيامنا بمقابلات شخصية ودراسة مباشرة لحالة منح نوع من القروض

أداة المقابلة

- **تعريف المقابلة** : هي أداة من أدوات البحث يتم بموجبها جمع البيانات والمعلومات التي تمكن الباحث من الاجابة عن تساؤلات البحث،كما تعتبر أهم طرق جمع المعلومات والبيانات وأكثرها صدقا،اذ تعتبر المقابلة محادثة بين الباحث من جهة والشخص الاخر من جهة أخرى وذلك من أجل جمع المعلومات اللازمة للبحث عبر طرح مجموعة أسئلة
- **خطوات اجراء المقابلة :**

1. تحديد الهدف أو الغرض من المقابلة : يجب عند اعداد المقابلة تحديد الهدف وكذا الحقائق المراد مناقشتها والمعلومات التي نسعى لها، وتعريف هذه الأهداف للشخص المجرى معه المقابلة ولا يترك الأمر معلقا بالصدفة

2. الاعداد المسبق للمقابلة : يكون ذلك من حيث تحديد الأشخاص المعنيين بالمقابلة أو الجهة وتحديد قائمة الأسئلة والاستفسارات وتحديد مكان ووقت المقابلة
3. تنفيذ المقابلةواجرائها : يكون ذلك بتوفير جو مناسب للحوار ويتميز بالصدق والثقة وكذا التحدث بشكل مسموع وواضح وعدم تكذيب المبحوث واذا كانت مع شخص واحد من المستحسن الانفراد به
4. تسجيل وتدوين المعلومات : وذلك أثناء الملاحظة مباشر وتسجل بنفس المعنى الذي قصده المبحوث وعدم الوقوع في خطأ الاضافة والحذف، أي التمييز بين الحقائق والمعلومات والاستنتاجات،يجب كذلك اجراء التوازن بين الحوار والتعقيب وبين تسجيل وكتابة الاجابات

دراسة الحالة: قمنا بدراسة حالة نوع من أنواع القروض وتطرقنا لتسلسل سير العملية المحاسبية بالنسبة للقرض منذ بدء العملية كبيانات الى غاية دراسة العملية وتحليلها والخروج بمعلومات تساعد في اتخاذ القرارات

قمنا بالاطلاع عن قرب لكل خطوة تتم خلال عملية منح القرض وذلك باتباع الخطوات التالية :

- معرفة اجراءات بدء سير العملية عند وضع الملف لأول مرة، ولغاية دراسة الملف والموافقة عليه مبدئيا
- التحقيق في عناصر الملف
- تحديد الاجراءات المتبعة عند الموافقة والمصادقة على الملف وبدء عملية معالجة الملف
- العمليات الخاصة بالقرض في كل شهر،الاجراءات المتخذة اتجاه القرض شهريا فيما يخص القرض

نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المبحث سوف نقوم بعرض نتائج الدراسة التطبيقية التي قمنا بها في الشركة ومناقشتها، وذلك من خلال تشخيص برنامج CREM، انطلاقا من اختبار صحة فرضيات الدراسة بناءً على النتائج المتوصل اليها من خلال تشخيص

عرضنتائجالدراسة

يشمل هذا المطلب استعراض النتائج المتوصل اليها بعد القيام بالدراسة وذلك من خلال المقابلة الشخصية ودراسة الحالة

نتائج المقابلة

بعد اجراء المقابلة وتجميع المعلومات صار باستطاعتنا اعطاء صورة عن برنامج CREM وطريقة سير العمليات منذ ادخالها كبيانات ثم معالجتها ثم اخراجها كمعلومات، أجوبة المقابلة سمحت لنا من **تشخيص برنامج CREM**من النواحي التالية :

الجدول1: جدول نتائج المقابلة من حيث اكتشاف الأخطاء

الأسئلة	الأجوبة
– هل هناك تسلسل في الاجراءات لتسهيل اكتشاف الخطأ ؟	– يتم تسلسل في الاجراءات بين مختلف الأعوان ومدير الوكالة لضمان الفعالية في اكتشاف الخطأ، والمرحلة الأخيرة لاكتشاف الخطأ يكون على مستوى المديرية الجهوية لأنها أعلى مستوى وتتم فيه المصادقة والموافقة النهائية لاتخاذ القرار
– هل يوجد اجراءات تستخدم للتأكد من خلو البيانات من الأخطاء؟	– لاكتشاف الخطأ هناك خلية رقابة مختصة على المستوى المركزي، تقوم يوميا بمراقبة وملاحظة مختلف العمليات والتأكد من خلو البيانات من الأخطاء
– مدى سرعة اكتشاف الخطأ ؟	– سرعة اكتشاف الخطأ غير سريعة خاصة في حالة عدم اكتشافه في يومه من طرف الوكالة،قد تمر عليه أشهر ثم يتم كشفه اما بالتبليغ من طرف الوحدة المركزية أو من طرف المتضرر اثر هذا الخطأ

الجدول2: جدول نتائج المقابلة من حيث اليات التصحيح

الأسئلة	الأجوبة
– هل هناك اليات تساعد علىتحديد موقع الخطأ ؟	– يتم تصحيح الخطأ بعد التبليغ اذا لم يكتشف في يومه، وذلك بارسال التبليغ ثم يوجه للقسم الذي وقع فيه الخطأ،يتم التصحيح وكذا ارسال اعذار
– هل يوجد طريقة أو الية تتبع لتعديل البيانات الغير صحيحة ؟	– يتم تعديل البيانات عند وقوع الخطأ بين الزملاء في العمل فيبينهم فور اكتشاف الخطأ ويتم تصحيحه بالدخول للنظام،لأنه أي عملية تمر على أكثر من عون عادة وصولا للمدير وهذا ما يعزز عملية اكتشاف الخطأ وتعديل البيانات

الجدول 3: جدول نتائج المقابلة من حيث مخرجات النظام

الأسئلة	الأجوبة
– هل هناك تبادل للتقارير بين البنك الوطني الجزائري والبنك المركزي وباقي البنوك ؟	– هناك اتصال بين مختلف البنوك والبنك المركزي عن طريق برنامج CREM،هذا البرنامج زود به مختلف البنوك وذلك من أجل أن يصبح البنك المركزي على دراية بأي حركة تتم وكذا لتزويد الزبائن بمفتاح بنكي خاص به (cle BA)

برنامج CREMالمساعدة في بنك BNA :

1. برنامج CREM :

- برنامج يحدد فيهكافة الزبائن ويبين نوع القرض بالتفصيل وكذا الاعتمادات شهريا (قروض الاستثمار، الاستغلال، المدعم من طرف الدولة)
- اذا تجاوز القرض 2 مليون دج يتم التصريح لدى البنك المركزي من أجل التأكد من وضعية الزبون واذا كان مستفيد من قرض في جهة أخرى أو لديه حساب بنكي،بعد التأكد من وضعية الزبون يعطى له رقم يبين هويته (cle BA) وبإمكان هذه الهوية أن تبقى سارية المفعول حتى بعد تسديد القرض،أي يتم حجز رقم خاص لهذا الزبون لدى البنوك

مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

قمنا في هذا المطلب بمناقشة وتفسير النتائج المتوصل اليها من خلال المقابلة الشخصية التي قمنا بها لتشخيص برنامج CREM واثبات صحة الفرضيات من عدمها

- ***من حيث نقل المعلومات :***

– **هل هناك ترابط بين الوكالات والمديرية الجهوية وكذا الوحدة المركزية لنقل البيانات ؟**

- يتم نقل البيانات حول القرض والضمان من طرف الوكالة للمديرية الجهوية،حيث يدرس ملف القرض من طرف مصلحة القروض بالمديرية ويدرس ملف الضمان من طرف مصلحة الشؤون القانونية بالمديرية، وتدرج جميع المصاريف بأنواعها الخاصة بالقرض في اتفاقية القرض وتنقل هذه الاتفاقية بثلاث نسخبين الوكالة والمعني ومديرية الضرائب،حيث يتم نقل جميع المعلومات حول القرض وكذا الضمانات المرافقة لها من الوكالة الى المديرية الجهوية ويتم بعدها اعادة دراسة الملف والمصادقة عليه من مصلحة القروض ومصلحة الشؤون القانونية، اين يعطي مستوى

اعلى من التأكيد حول الصحة والجدوى من دراسة الملف، هذاما يزيد من درجة الحماية ضد المخاطر التي قد تواجه البنك ويجب كذلك التأكد من كفاءة الضمانات لتغطية قيمة القرض الممنوح،كما تحتوي اتفاقية القرض على تفاصيل دقيقة حول القرض من نواحي مختلفة ومتعددة، حيث تكون بثلاث نسخ وهنا تظهر مديرية الضرائب كطرف ثالث مستقل، مما يساهم في ضمان الحق لكلا الطرفين في حالة التغيير او التعديل في محتوى الاتفاقية من طرف البنك أو صاحب القرض دون علم الطرف الأخر أو عند عدم الاتفاق حول بنود الاتفاقية

- ***من حيث اكتشاف الأخطاء:***

– **هل هناك تسلسل في الاجراءات المتبعة، وذلك من أجل تسهيل اكتشاف الخطأ ؟**

– يتم تسلسل في الاجراءات بين مختلف الأعوان ومدير الوكالة لضمان الفعالية في اكتشاف الخطأ، والمرحلة الأخيرة لاكتشاف الخطأ يكون على مستوى المديرية الجهوية لأنها أعلى مستوى وتتم فيه المصادقة والموافقة النهائية لاتخاذ القرار،يسمح تسلسل الاجراءات بين الأعوان في نفس الوكالة أو مابين الوكالة والمديرية الجهوية بسهولة اكتشاف الخطأ هذا ما يضمن اكتشاف الخطأ ولو بعد مدة معينة

– **هل يوجد اجراءات تستخدم للتأكد من خلو البيانات من الأخطاء ؟**

– لاكتشاف الخطأ هناك خلية رقابة مختصة على المستوى المركزي،تقوم يوميا بمراقبة وملاحظة مختلف العمليات التي تجرى في عدة وكالات والتأكد من خلو البيانات من الأخطاء، تتواجد خلية رقابة مختصة في الوحدة المركزية، حيث تراقب العمليات بشكل يومي لاكتشاف الاخطاء فيعدةوكالات أو جهويات هذا ما يصعب عملية الاكتشاف الفوري للخطأ عند وقوعه،حيث ان كثرة العمليات (الاف العمليات يوميا) يجعل اداء الخلية في الضبط منخفضا عبر عدة وكالات أو مديريات

– **مدى سرعة اكتشاف الخطأ، وهل هناك اليات تساعد على تصحيح الخطأ ؟**

– سرعة اكتشاف الخطأ غير سريعة خاصة في حالة عدم اكتشافه في يومه من طرف الوكالة،قد تمر عليه أشهر ثم يتم كشفه اما بالتبليغ من طرف الوحدة المركزية أو من طرف المتضرر اثر هذا الخطأ،حيث يتم تصحيح الخطأ بعد التبليغ اذا لم يكتشف في نفس يومه، وذلك بإرسال التبليغ ثم يوجه للقسم الذي وقع فيه الخطأ،ثم يتم التصحيح وكذا ارسال اعذار أو يصحح بالمقاصة الالكترونية، أحيان يستمر الخطأ لعدة أشهر حيث يغلق الملف باعتقاد خلوه من الاخطاء، لأنه لم يتم اكتشاف الخطأ في يومه من طرف الأعوان والمسؤول الأول، مما يستمر بقائه حتى يتم التبليغ عنه بعد اكتشافه عند المقاربةبين العمليات، حيث يتضح تأخر في عملية تصحيح الاخطاء، وعند ارسال التبليغ يتم تصحيح الخطأ، من طرف القسم الذي قام بالخطأ أوبطريقة المقاصة الالكترونية مباشرة،هذا ما يبين أن استمرار الخطأ لمدة قبل اكتشافه، وخاصة عند عدم الانتباهلحظة وقوعه مما يصعب من امكانية اكتشافه لاحقا خلال الأيام الموالياحتىالتبليغ عند وصول الملف للوحدة المركزية أو من طرف المتضرر

✓ من خلال ما سبق ذكره يتبين أن الفرضيةالتي تنص :" **يتميز أداء خلية المراقبة بالفعالية في ظل حجم وكثرة المعلومات** " غير محققة،اذ أنه من ناحية الوكالة قد يتم اكتشاف الخطأ،لكن بمجرد عدم اكتشافه ثم انتقاله لمستويات أعلى يصبح صعب الاكتشاف لأن خلية المراقبة تحت ضغط حجم هائل من المعلومات يوميا وذلك ما يفقدها فعاليتها خاصة في ظل محدودية عدد الأعوان ضمن الخلية

- ***من حيث اليات تصحيح الأخطاء :***

– **هل يوجد طريقة أو الية تتبع لتعديل البيانات الغير صحيحة ؟**

– يتم تعديل البيانات عند وقوع الخطأ بين الزملاء في العمل فيبينهم فور اكتشاف الخطأ ويتم تصحيحه بالدخول للنظام،لأنه أي عملية تمر على أ كثر من عون عادة وصولا للمدير هذا ما يعزز عملية اكتشاف الخطأ وتعديل البيانات، تعدل البيانات بين الأعوان فور اكتشاف الخطأ وذلك بالدخول للنظام والتصحيح مما يؤدي الى تعزيز في عملية اكتشاف الخطأ، حيث تخضع البيانات الى سلسلة من الاجراءات بين الاعوان، هذا ما يؤدي الى الانتباه للأخطاء خاصة اذا كانت المعلومات حول زبون مشترك

- ✓ من خلال ما سبق ذكره نبين أن الفرضية التي تنص :"**تتيح اجراءات التبليغ على مختلف مستويات البنك فرص أكبر لتصحيح الأخطاء في أقرب الآجال** " محققة لأن التبليغ يعتبر الية من اليات اكتشاف الخطأ كما يتميز بالفعالية من حيث اجال اكتشاف الخطأ ومن حيث تصحيحه

- ***من حيث المخرجات :***

- **هل هناك تبادل للتقارير الدورية بين البنك ومؤسسات أخرى؟**
- هناك تبادل للتقارير سداسيا بين BNAو بعض المؤسسات التي تتعامل معها من أجل تبيان وضعية الزبائن المشتركين بينهم،مثل صندوق ضمان القروض FGAR وكذا مؤسسات التأمين على الحياة، تتم عملية تبادل التقارير بين الوكالة والمؤسسات المتعاقدة معها بشكل سداسي، مما يسمح بتبيان وضعية الزبائن المشتركين فيهم، هذا يخلق علاقة عملية منظمة وواضحة بينهم ويبين عدد من الزبائن وكذا الوضعية الخاصة بكل زبون، اين يسمح تداول المعلومات حول مختلف الملفات المنجزة على مستوى الوكالة وكذا المؤسسة المتعاقدة معها في نفس الوقت
- **هل هناك تبادل للتقارير بين البنك الوطني الجزائري والبنك المركزي وباقي البنوك ؟**
- هناك اتصال بين مختلف البنوك والبنك المركزي عن طريق برنامج CREM،هذا البرنامج زود به مختلف البنوك (سنة) وذلك ليصبح البنك المركزي على دراية بأي حركة تتم وكذا لتزويد الزبائن بمفتاح بنكي خاص به (cle BA)، يتيح برنامج CREM عملية الاتصال بين مختلف البنوك عن طريق الربط بين مختلف البنوك والبنك المركزي، اين يتم تزويد كل زبون بمفتاح بنكي خاص به،هذا ما يعكس الشفافية وكذا المصداقية في انجاز مختلف المعاملات بين البنوك

- ✓ من خلال ما سبق ذكره تبين لنا أن الفرضيةالتي تنص :"**يلعب برنامج CREM دور هاما باعتباره الية أساسية لتحقيق تناسق المخرجات حول معلومات نشاط الاقتراض** "محققة لأن هذا البرنامج يربط بين مختلف البنوك والبنك المركزي وهذا ما يبين الوضعية المالية لمختلف حسابات الزبائنفي أي بنك

الخلاصة:

حاولنا في هذا المداخلة دراسة البنك الوطني الجزائري من خلال تشخيص برنامج CREM وتحديد مدى أهميته في تقليل الاخطاء، وذلك باستعمال اداة المقابلة الشخصية التي من خلالها تعرفنا على طريقة سير الاجراءات للعمليات حسب برنامج CREM بالخصوص فيما يتعلق بالقروض

يتميز نشاط الاقراض بدرجة عالية من الأمن بالنظر لمدى حساسية القطاع والمخاطر التي قد تواجهه،بالمقابل أظهرت الدراسة بعض العقبات التي تواجه النظام،مثل وجود عدد من برنامج CREMلكن كلها تصب في نفس المضمون وذلك بسبب عدم التطوير والتحديث المستمر لهذه برنامج CREM

- تكتسب عملية نقل وتداول المعلومات بين مختلف مستويات البنك والبنك المركزي أهمية بالغة في مواجهة تجاوزات طالبي القروض.
- تمثل عملية نقل وتداول المعلومات أهمية كبيرة بين مختلف المستويات من جهة والبنك المركزي من جهة أخرى.
- يكمن دور البرنامج CREM كآلية لتحقيق تناسق المخرجات حول معلومات نشاط الاقتراض.

المراجع :

[1]صدام محمد محمود الحيالي واخرون، أثر التجارة الالكتروني على جودة المعلومات المحاسبية، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 2، العدد3،2006،ص136

[2]منير محمد سالم، نظم المعلومات المحاسبية والحاسب الالكتروني، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، مصر 1980، ص15

[3]عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات المحاسبية الحاسبية، مكتبة دار الثقافة والتوزيع الأردن ،2003، ص18

[4]عبد الرزاق محمد قاسم، مرجع سابق ص 125

[5]سارة مدفوني، مذكرة ماستر " أثر استخدام نظام المعلومات المحاسبي على جودة القوائم المالية في المؤسسة الانتاجية "، جامعة العربي بن مهيدي–ام البواقي ،2015، ص86

[6]خليفة هشام، لوز ابراهيم، مذكرة ماستر "نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني ودوره في تحسين جودة التقارير الداخلية " جامعة د. مولاي الطاهر– سعيدة 2017

[7]علي عبد الله شاهين، دراسة بعنوان" العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين، الجامعة الاسلامية بغزة 2011