



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي لميلة
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع :/2013

قسم : علوم التسيير
ميدان : علوم اقتصادية، التجارة و علوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: مالية

مذكرة بعنوان :

نظام المعلومات و دوره في فعالية التسيير المصرفي

دراسة حالة : بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة - ميلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير (ل.م.د)
تخصص " مالية "

إشراف الأستاذ (ة):

كمال زموري

إعداد الطلبة :

- أميرة حميدة
- مريم قندوز
- محفوظ سداري

السنة الجامعية: 2012/2013

دعاء

يا رب... لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا
أصاب باليأس إذا فشلت، بل ذكرني دائما بأن الفشل
هو التجارب التي تسبق النجاح.

يا رب... علمني أن التسامح هو أكبر مرات من
القوة، وأن حب الانتقام هو أول مظاهر الضعف.

يا رب... إذا جردتني من مال أترك لي الأمل، وإذا
جردتني من النجاح أترك لي قوة العناد حتى أتغلب
على الفشل

وإذا جردتني من نعمة الصحة، أترك لي نعمة
الإيمان.

يا رب إذا أسأت للناس أعطني شجاعة الاعتذار
وإذا أسأؤوا لي أعطني شجاعة العفو.

يا رب إذا نسيتك فلا تنساني.

شكر و تقدير

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لله تعالى الذي هدانا ووفقنا ولولاه لما كنا لنهتدي أبداً، فلك الحمد يا ربنا حتى ترضى ولك الحمد بعد الرضا.

كما نتقدم بفائق الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل " كمال زموري" الذي تفضل علينا بالإشراف على هذا البحث وأبدى لنا من النصائح القيمة والتوجيهات ما ساعدنا على إتمامه بهذه الصورة.

كما نشكر كل الأساتذة الذين ساعدونا على انجاز هذا العمل ، وبهذا لا يسعنا سوى أن ندلي بتشكراتنا إلى من قدم لنا يد المساعدة ولو بكلمة طيبة.

ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية نعود بالذاكرة إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين جهوداً كبيرة في بناء جيل الغد.

وقبل أن نمضي أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة، إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى الوالدين الكريمين.

اهداء

بدأت أكتب آخر أسطر مذكرتي بل أولها في ذاكرتي لأبدأ بأجمل
وأعلى ما في الوجود، إلى التي جعل الله الجنة تحت قدميها ورضاه في
رضاهها إليك "أمي" أطال الله في عمرك.

إلى تاج رأسي ونور دربي وساعدي، إلى القلب الذي أحاطني
بالرعاية إلى بهجة حياتي "أبي" الغالي أدام الله عليه صحته وحفظه
لنا.

إلى من شاركتني شجون الحياة وصبرنا على همومنا مع بعض إلى
النسمة الطيبة أختي: "لميس"

إلى أعمدة البيت أخواني الأعمدة: "عبد الرؤوف، ضياء الدين، كريم،
فيصل".

إلى توأمي ومالكة قلبي وصديقتي "نجمة"

إلى مشجعي وسندي إلى القلب الذي احتملني طول هذه المدة، إلى
صديقي الغالي "طارق".

إلى من سعدت معهم وكانوا لي أحلى وأجمل أخوات، إلى صديقات
الدرب: رانة، نضيرة، بسمة، أسماء.

إلى من شاركني في انجاز هذا العمل "مريم"، "محفوظ".

إليك أنت يا قارئ مذكرتي.

أميرة

اهداء

اللهم أشكرك على توفيقى في مسارى الدراسي وكل الصلوات على المصطفى
محمد عليه أزكى السلام أما بعد، أهدي تشكراتي إلى:

أمي نعم أمي ينبوع الحنان وأساس تواجدى واستمراري غالية القلب بطبيعتها،
ساقية روعي بعطفها ومديرة أمرى بنصائحها في حيرتي وشقائي، لولاك ما
كنت اليوم تشرفين على تخرجي حفظك الله لي شمعة تنير دربي يا أمي
"البهجة".

إلى من يكابد في صمت ويحبنى ويرشدني في صمت ليكون رمز الكفاح
والنضال، إلى أبي "عبد الحميد"..

إلى من سرنا سويًا ونحن نشق الطريق معًا للنجاح، إلى من معهم سعدت
أصدقائي في الحياة .

إلى كل من تذكره قلبي ونسيه قلمي ولساني وكل من ساهم في نجاحي من
قريب أو بعيد.

كن عالماً... فإن لم تستطع فكن متعلماً... فإن لم تستطع فأحب العلماء... فإن لم
تستطع فلا تبغضهم.

محفوظ

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
"يرفع الله الذين امنوا منكم والذين اوتوا العلم درجات وبما تعملون خبير"
المجادلة الآية -11-
إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك .. ولا تطيب
الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك. الله جل جلاله.
إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة و نصح الأمة إلى نبي الرحمة ونور
العالمين إلى سيدنا محمد نبي المرسلين.

إلى من ربياني صغيرا
إلى التي راني قلبها قبل عينيها وحضنتني أحشائها قبل يديها إلى الينبوع
الذي لا يمل العطاء إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب
وبلسم الشفاء إلى القلب الناصع بالبياض والدتي الحبيبة "سميرة الزهرة".
إلى من كلله الله بالهيبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار ..
إلى من أحمل أسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري
ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار..
والدي العزيز "خليفة"

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم فؤادي إلى أخواتي
وأخواني "فاطمة" "أميرة" "إسماعيل" وأخي المدلل العزيز "إبراهيم".
إلى الدين أحببتهم وأحبوني صديقاتي العزيزات:
، سارة، كلثوم، بسمة، نضيرة، هدى، ريمه، أسماء. فاطمة.
إلى زميلاي في هذا العمل، أميرة، المحفوظ.
إلى من احتارت في وصفه الكلمات وتاهت في روعته العبارات إلى من
علمني معنى الحب الصادق وألهمني شفافية الإحساس إلى أغلى واعز
الناس حبيبي وخطيبي "صابر".
إلى كل من نساهم قلمي لكن لن ينساهم قلبي"

مريم

قائمة الجداول الواردة في البحث

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
47	صورة عن تطوير البطاقات 2001-2002	(1-2)
79	الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة	(1-3)
82	إجابات أفراد العينة حول أسئلة علاقة المعلومات باتخاذ القرارات في البنك	(2-3)
84-83	إجابات أفراد العينة حول أسئلة مستوى الالتزام بتطبيق نظام المعلومات	(3-3)
85	الاستخدام الأمثل لنظام المعلومات	(4-3)
85	تكنولوجي المعلومات المستخدمة في البنك	(5-3)
86	التكنولوجيا الأكثر استخداما في البنك	(6-3)
87	التكنولوجيا التي يعتمد عليها في العمل المصرفي	(7-3)
87	المصالح الأكثر استخداما للتكنولوجيا	(8-3)
88	العمليات المصرفية التي تستخدم التكنولوجيا بشكل كبير	(9-3)
89	فوائد استخدام هذه التكنولوجيا على مستوى أعمال البنك	(10-3)
90	أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنك	(11-3)
91	أمن نظام المعلومات في البنك	(12-3)
92	أنظمة البنك لحماية نظام المعلومات	(13-3)

قائمة الأشكال الواردة في البحث

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	نشاطات نظام المعلومات	(1-1)
22	هيكل النظام الخبير	(2-1)
32	وظائف المصارف	(1-2)
48	نسب استعمال الشبايبك والموزعات الآلية	(2-2)
49	نسب استعمال مختلف وسائل الدفع في البلدان الأوروبية	(3-2)
50	نسب استعمال أربعة وسائل دفع في أوروبا	(4-2)
64	هيكل النظام المصرفي الجزائري حتى نهاية 2009	(1-3)
71	الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال ميلة 550	(2-3)
80	متغير الجنس في عينة الدراسة	(3-3)
80	متغير العمر في عينة الدراسة	(4-3)
81	متغير الوظيفة في عينة الدراسة	(5-3)
86	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك	(6-3)
88	المصالح الأكثر استخداما للتكنولوجيا	(7-3)
92	أمن نظام المعلومات	(8-3)

الفصل الأول: الأسس النظرية لنظام المعلومات

تمهيد الفصل الأول

2المبحث الأول: إدارة المعلومات
2المطلب الأول: ماهية المعلومات
5المطلب الثاني: تصنيف المعلومات و مصادر الحصول عليها
8المطلب الثالث: علاقات المعلومات وأهميتها
10المبحث الثاني:مدخل عام لنظام المعلومات
10المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات
13المطلب الثاني: تحليل نظام المعلومات
15المطلب الثالث: موارد نظام المعلومات وعناصرها
16المبحث الثالث: نظام المعلومات المتقدمة
16المطلب الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي
19المطلب الثاني: الأنظمة الخبيرة
24المطلب الثالث: التطور التكنولوجي و نظام المعلومات
28 خلاصة الفصل الأول

الفصل الثاني: تأثير نظام المعلومات على تسيير المؤسسات المصرفية النظام

تمهيد الفصل الثاني

31	المبحث الأول :عموميات حول المؤسسات المصرفية.....
31	المطلب الأول : ماهية المؤسسات المصرفية
34	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية.....
39	المطلب الثالث : المؤسسات المصرفية في ظل ثورة المعلومات.....
42	المبحث الثاني: استخدامات نظام المعلومات في المؤسسات المصرفية.....
42	المطلب الأول: الصراف الآلي.....
45	المطلب الثاني: بطاقات الائتمان.....
51	المطلب الثالث:الصيرفة الالكترونية.....
54	المبحث الثالث :الدور الاستراتيجي لنظام المعلومات في تحسين الأداء المصرفي.....
54	المطلب الأول :مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف.....
56	المطلب الثاني :مساهمة نظام معلومات في ادارة الموارد البشرية.....
58	المطلب الثالث : مساهمة نظام المعلومات في دعم القرارات.....
60	خلاصة الفصل الثاني.....

الفصل الثالث: واقع نظام المعلومات في بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة ميله –

تمهيد الفصل الثالث

63	المبحث الأول: وضعية النظام المصرفي الجزائري.....
63	المطلب الأول: بطاقة تعريفية حول النظام المصرفي الجزائري.....
65	المطلب الثاني: الاتجاهات الحديثة لتطوير النظام المصرفي في الجزائر.....

66	المطلب الثالث: إجراءات لرفع كفاءة أداء النظام المصرفي الجزائري.....
68	المبحث الثاني: لمحة عن بنك التنمية و الفلاحة الريفية - وكالة ميله -.....
68	المطلب الأول: ماهية بنك التنمية و الفلاحة الريفية.....
72	المطلب الثاني: أهم المصادر المالية التمويلية بنك الفلاحة وعمليات تقديم الخدمات في البنك....
74	المطلب الثالث: نظام المعلومات في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميله.....
76	المبحث الثالث: دور نظام المعلومات في دعم أداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميله..
76	المطلب الأول: منهجية الدراسة.....
78	المطلب الثاني: طريقة جمع البيانات.....
79	المطلب الثالث: تحليل نتائج الاستبيان.....
94	خلاصة الفصل الثالث.....
[98-96]	الخاتمة.....
[105-100]	قائمة المراجع.....

الملاحق

لقد اكتسبت المصارف أهمية بالغة في العصر الحديث خاصة بعد أن أصبحت المنشآت الاقتصادية تعمل بموارد كثيرة ومعدات ضخمة وتستثمر أموالا طائلة، وغدت عملية اتخاذ القرارات في مجال إدارة الأعمال بمثابة المحرك الحقيقي لنشاط المنظمات، ونقطة الانطلاق نحو تحقيق الأهداف المرجوة، ما أفرز العديد من المساهمات الفكرية في هذا المجال، بل وبروز مدرسة بأكملها تسمى المدرسة القرارية. "كما أن قدرة أي مؤسسة على تحقيق أهدافها تعتمد على مدى نجاحها في تخطيط وتنظيم أعمالها، وعلى مدى قيامها بإدارة مواردها وموظفيها والتنسيق بينهم، مع تحقيق الرقابة الفعالة على مختلف الأعمال التي تقوم بها. وهذا ما يجعل من الضروري أن تعمل المنظمة على توفير المعلومات الدقيقة والملائمة، الشاملة والمتكاملة وفي وقتها المناسب وبالتكلفة المناسبة لأنه على أساسها تبنى القرارات الرشيدة. إن التطور السريع لحجم وأنواع المعلومات التي يتم تداولها في المؤسسة أدى بهذه الأخيرة إلى البحث على نظام يكفل لها السيطرة على ذلك الكم من المعلومات تخزينا، معالجة، نشر واسترجاعا، مما يكفل توافر المعلومات المطلوبة لمستويات الإدارة حتى تستطيع اتخاذ قراراتها على أحسن وجه. ولقد تطورت نظام المعلومات تطورا كبيرا تماشيا مع التطور التكنولوجي، من النظام اليدوي البسيط إلى الشبكات العصبية والنظام الخبيرة، وبروز مفهوم الذكاء الصناعي كبديل للإنسان في العديد من جوانب التخطيط والرقابة.

وكلما استطاعت نظام المعلومات الإدارية تحقيق مستوى عالي من التعاضد بين نظام مكونات وبرامج تكنولوجيا المعلومات الحديثة، كلما استطاعت هذه النظام أن تحقق الميزة التنافسية الإستراتيجية المؤكدة التي لا تتحقق إلا من خلال اكتساب وإنتاج معلومات ذات قيمة مضافة إلى القيمة الكلية لمخرجات المنظمة من منتجات وخدمات.

وفي واقع الأعمال اليوم يمكن القول وبدون تردد بأن غياب نظام المعلومات الإدارية في منظمات الأعمال الحديثة يعني غياب أو استحالة استمرار أنشطة المؤسسات الرئيسية، كما يعني صعوبة تحقيق مستويات مقبولة من الكفاءة والفعالية في بعض الأنشطة؛ وتكفي الإشارة في هذا الصدد إلى المؤسسات البنكية وشركات التأمين، وشركات خدمات البيانات والبرمجيات، فهي مؤسسات لا يمكنها أن تستمر من دون وجود نظام للمعلومات، وهذه الحاجة تتواجد كذلك لكن بأقل حدة في الشركات الصناعية والخدمية وحتى شركات البناء،

1- إشكالية البحث:

ويمكن طرح إشكالية هذا البحث في السؤال التالي:

ما مدى تأثير نظام المعلومات على فعالية التسيير المصرفي؟ وكيف يمكن لهذا النظام أن يلعب دورا استراتيجيا في تحسين أداء المؤسسات المصرفية؟

المقدمة

ويمكن تقسيم هذه الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هي المعلومة، وما هو دورها في المؤسسة؟
- ماذا نقصد بـنظمة المعلومات؟ وما هي أهم أنواعها وخصائصها؟
- ما معنى المصارف؟ وما هي أهم أنواعها؟
- فيما يتمثل دور نظام المعلومات في المصارف وفي تطوير ميزاتها التنافسية خاصة؟
- ما هو واقع نظام المعلومات في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميله؟ إلى أي مدى ساهم نظام المعلومات في تنميته و تطويره؟

2-فرضيات البحث:

- تحتل المعلومة حيزا هاما في المؤسسة.مختلف هياكلها و مستوياتها.
- التسيير الجيد يتطلب وجود نظام معلومات فعال.
- يلعب نظام المعلومات دورا مهما في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية
- يساهم نظام المعلومات في دعم و توجيه متخذ القرار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميله من أجل بلوغ السير الفعال.

3-أهمية البحث:

تنبع أهمية هذه الدراسة من:

- الأهمية التي اكتسبتها المعلومات في هذا العصر، إذ أصبحت تمثل عنصرا هاما وموردا استراتيجيا تعتمد عليه المنظمات في اتخاذ قراراتها و محاولة مجابهة ظروف المنافسة، والتأقلم مع الظروف البيئية سريعة التغير.
- أهمية عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية اليوم، باعتبارها جوهر العملية الإدارية ومحورها الأساسي والفعال.

- أهمية استخدام كل من تكنولوجيا ونظام المعلومات الإدارية لزيادة فعالية التسيير المصرفي .
- أهمية الأمن والرقابة على المعلومات وأثرهما على فعالية القرارات والميزة التنافسية للشركة.

كما تكمن أهمية الموضوع في الإطلاع العملي على واقع المصارف الجزائرية من خلال دراسة الحالة،أين سيتم عرض وتحليل حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله - وواقع نظام المعلومات الحالي في البنك ومدى تأثيره على فعالية التسيير المصرفي .



4-أسباب اختيار الموضوع:

لقد جاء اختيار هذا الموضوع بناء على عدة اعتبارات أهمها:

- نظرا لتركيز أغلبية الباحثين على دراسة الوظائف التقليدية للمؤسسة (إنتاج، تسويق، مالية، أفراد) وندرة البحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جاءت هذه الدراسة كمحاولة للمساهمة في هذا الجانب لما له من دور فعال لا يمكن تجاوزه أو التغاضي عنه في إطار تأهيل البنوك الجزائرية لمواكبة التطورات التي تمر بها.

- وجود تجهيزات معلوماتية عند العديد من المؤسسات الوطنية (أجهزة الإعلام الآلي والاتصال...) لكن عدم استعمالها بنجاح كافية، وعدم استغلالها في أنظمة معلومات دقيقة وشاملة. وبمعنى آخر،

- توفر الإمكانيات المادية المناسبة مع الافتقار لتصاميم معلوماتية، إدارية جيدة توفر المعلومات بالدقة والوقت والكمية المناسبة لأغراض التسيير واتخاذ القرار.

- محاولة لفت نظر المسيرين الجزائريين لفوائد وجود نظام معلومات إدارية في مؤسساتهم، وعدم الاعتماد شبه الكلي على الفراسة، التخمين، والتقريب وكذا الصدفة) في بعض الأحيان (في اتخاذ قراراتهم، خاصة منها الحاسمة والإستراتيجية، وحثهم على استخدام التقنيات الحديثة خاصة الإعلام الآلي في مجال التسيير واتخاذ القرار.

5-أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- رفع الغموض عن نظام المعلومات باعتباره مفهوم متعدد الأبعاد.
- التأكيد على أنه يجب النظر إلى نظام المعلومات نظرة شاملة.
- توضيح دور نظام المعلومات في إنشاء الميزة التنافسية و المحافظة عليها في ظل بيئة تتميز بالتغير المستمر.
- تحليل وتقييم نظام المعلومات الحالي في البنك وعلاقته بفعالية التسيير المصرفي

6-مبررات ودوافع اختيار الموضوع:

وتعود دوافع ومبررات اختيار هذا الموضوع بالدرجة الأولى دون غيره من المواضيع إلى:

-بحكم التخصص العلمي الذي درسناه، وروح الفضول في اكتشاف خبايا هذا الموضوع.

-يقينا الشخصي بأهمية هذا الموضوع، وكذا الدور الذي تلعبه نظام المعلومات في المصارف الحديثة.

-المساهمة في إضافة شيء جديد للمعرفة وإثراء مكتبتنا بمرجع جديد وفي مجال تخصص علوم التسيير

7- منهج البحث وأدواته:

حسب طبيعة هذا الموضوع و المعلومات المتحصل عليها فإننا سنتبع نوعين من المناهج لمعالجة الإشكالية المطروحة و هي كالتالي:

- المنهج الوصفي التحليلي: كأسلوب مناسب لدراسة الظاهرة و تتبعها و معرفة دور نظام المعلومات الإسلامية في فعالية التسيير المصرفي ، فالمنهج الوصفي يعتمد على تشخيص الإحصائيات المتعلقة بنظام المعلومات ، والمنهج التحليلي يستعمل في دراسة الحالة المقترحة في الدراسة التطبيقية، حيث يتم تحليل المعطيات الخاصة بنظام المعلومات وكذا المؤسسة المراد دراستها ومن ثم الخروج بالنتائج الضرورية.
- منهج دراسة حالة: و لكي لا تبقى الدراسة مجرد وصف نظري استخدمنا منهج دراسة حالة من خلال جمع المعلومات و الوثائق الخاصة بهذا الموضوع لإسقاط المعلومات النظرية على بنك الفلاحة و التنمية الريفية- وكالة ميلا-

ولتحقيق منهجية هذه الدراسة تم استخدام الأدوات و مصادر البيانات الآتية:

- مذكرات تخرج.

- المجالات المتخصصة في التسيير.

-الملتقيات الوطنية والدولية ،ومواقع الانترنت .

8-هيكل البحث:

الفصل الأول: جاء تحت عنوان "الأسس النظرية " ، يتضمن ماهية كل من المعلومات و نظام المعلومات و ينقسم إلى ثلاث مباحث ، حيث خصص المبحث الأول لمفاهيم حول المعلومات (ماهيتها تصنيفاتها وأهميتها)، والمبحث الثاني فقد خصص لمدخل عام لنظام المعلومات (ماهيتها أنواعها خصائصها وأهميتها)، أما المبحث الثالث فقد خصص لنظام المعلومات المتقدمة (تعريف الذكاء الاصطناعي وأهميته ، النظام الخبيرة ، التطور التكنولوجي وتكنولوجيا المعلومات ،العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و نظام المعلومات) .

الفصل الثاني: تحت عنوان " تأثير نظام المعلومات على تسيير المؤسسات المصرفية " و ينقسم إلى ثلاث مباحث، حيث خصص المبحث الأول للتعريف بالمؤسسات المصرفية ونشأتها وخصائصها وأنواعها، والمبحث الثاني التطورات الحديثة في أعمال المصارف حيث تطرقنا للمصارف الآلي و بطاقات الائتمان والصيرفة الالكترونية ، ثم المبحث الثالث الدور الاستراتيجي لنظام المعلومات في تحسين الأداء المصرفي ، وذلك من خلال مساهمته في تحقيق الميزة التنافسية وفي اتخاذ القرارات الرشيدة ، وفي إدارة الموارد البشرية .

الفصل الثالث: تحت عنوان " واقع نظام المعلومات في بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة ميلا - " من خلال القيام بدراسة تطبيقية لنظام المعلومات و قسم الفصل إلى ثلاث مباحث ، المبحث الأول تم فيه إعطاء لمحة عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية ودراسة الهيكل التنظيمي له، والمبحث الثاني يحتوي على دراسة نظام المعلومات و تطبيقاتها في هذا البنك. والمبحث الثالث دراسة عن نظام المعلومات في البنك وذلك من خلا استقصاء ات وزعت على العمال .

المقدمة

و في الأخير تم استخلاص النتائج المتوصل إليها من خلال البحث وإدراج بعض الاقتراحات والتوصيات و هذا ما احتوته الخاتمة.

9- صعوبات البحث:

ما بخصوص الصعوبات التي واجهناها عند إنجاز هذا البحث فتمثلت في:

1. صعوبة الوصول إلى بعض المراجع المتخصصة وذات الصلة بالموضوع. خاصة على مستوى المكتبة الجامعية للمركز الجامعي ميله
2. تحفظ بعض المسؤولين في الكشف على المعلومات التي تخص المصالح التي يعملون بها وذلك لأسباب متباينة، واكتفاء بعضهم بتقديم معلومات تقريبية حول أنشطة مصالحهم ،
3. نقص المعلومات الخاصة بالمؤسسة المصرفية التي استهدفتها الدراسة .



تمهيد الفصل الأول:

إن هذا العصر هو عصر ثورة المعلومات وانفجار المعرفة وقد أدى هذا الانفجار في المعلومات والمعرفة التحول إلى اقتصاد أساسه المعلومات التي أصبحت مصدرا رئيسيا وهاما لحياة المؤسسة وديمومتها المدرجة إنها تسمى أحيانا بالدورة الدموية للتنظيم وتعد أهم الموارد الإستراتيجية للمؤسسة والتي لها تأثير على قدرتها - المؤسسة - في المنافسة والبقاء في مجال الأعمال كما تفيد المعلومات وبشكل كبير وفعال لمتخذي القرارات في كل المستويات الإدارية. وبالتالي فإن أي تطور لوسائل وأساليب جمع المعلومات ومعالجتها للحصول على المعلومات أصبح ضروريا من اجل خدمة عملية اتخاذ القرار.

ومثلما تطورت المعلومات ومفاهيمها وأساليب جمعها واستغلالها فان مفهوم القرار تطور أيضا وأصبح تعقيدا ليتلاءم مع كافة المشكلات التي تواجه المؤسسة. وهذه الأخيرة التي أصبحت نظاما مفتوحا يتعامل مع البيئة الخارجية فيؤثر فيها ويتأثر بها مما يزيد من تعقد المشاكل لتتطور بذلك أشكال مختلفة من القرارات، وهذه الأخيرة أيضا يجب أن تبني على أسس وقواعد، وحتى يتسنى هذا كان لازما على المؤسسة أن تصمم نظاما للمعلومات يستطيع استيعاب القدر الكبير من المعطيات والمعلومات التي تتعامل بها، ويسهل عملية التخزين والمعالجة كذلك إيصال تلك المعلومات إلى المعنيين بالأمر. ونظرا لظهور ونمو أنظمة المعلومات سمح بتزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة والدقيقة من الكم والنوع حيث نجد أن الغدارة شهدت تقدما مذهلا أدى إلى تعقد وظائفها الإدارية هذا في ظل اتسام بيئة المؤسسة في عصرنا هذا بالحركة وعدم الاستقرار البيئي نتيجة التغير المستمر، وتعقد التنظيمات الإدارية خاصة على مستوى اتخاذ القرار التي تضمن للمؤسسة نموها.

وستتناول في هذا الفصل المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: إدارة المعلومات.
- ❖ المبحث الثاني: مدخل عام لنظام المعلومات.
- ❖ المبحث الثالث: نظام المعلومات المتقدمة.

المبحث الأول: إدارة المعلومات

لقد أدى كبر حجم المؤسسات الإدارية الحديثة، وتعقد وتشابك نشاطاتها وأعمالها، إلى ازدياد حاجتها إلى وسائل، و طرق ثابتة، لجمع المعلومات، وتحليلها، وتصنيفها، وحفظها لتكون قريبة وجاهرة لمراكز اتخاذ القرارات

ولا مبلغة في القول، بأن نجاح العملية الإدارية في عصرنا هذا، يتوقف على قدرة المؤسسة على استثمار هذه البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية، وفي هذه الحالة من الصّعب تصوّر المؤسسة وعمليتها الإدارية، دون الارتكاز على نظام فرعي للمعلومات الإدارية، هدفه تزويد المؤسسة بالبيانات، والمعلومات اللازمة. فالمعلومات تلعب دورا بالغ الأهمية، في المؤسسة ككل.

المطلب الأول: ماهية المعلومات

لا يقتصر مفهوم المعلومات على شكله الاتصالي باللغة الطبيعية، ولكن يمكن أن تكون المعلومات مادة تسجيل أو تراسل، من خلال أعمال إبداعية وفنية، وتعبيرات الوجه، والإشارات، وردّات الفعل العضوية... الخ.

الفرع الأول: تعريف المعلومات

لقد اشتقت كلمة معلومات الأجنبية (informations) من أصل لاتيني، الذي كان يعني تعليم المعرفة ونقلها، وفي فرنسا العصور الوسطى، تشير كلمة المعلومات، إلى عملية جمع المعلومات، ونقلها، وتوثيقها رسميا، وتشتق كل المعاني المعاصرة من أصل لاتيني فرنسي يمكن تعريف المعلومات على أنها ما يمثل الحقائق والآراء، والمعرفة المحسوسة، في صورة مقروءة، أو مسموعة أو مرئية أو حسية أو ذوقية هناك عدة أفكار خاصة بالمعلومات عندما ترتبط بنظام المعلومات الإدارية، قد تستخدم بالإضافة إلى ما هو موجود، أو تستخدم للتصحيح، أو لتأكيد المعلومات السابقة، أو أنها تحتوي على مفاجأة (surprise)، بمعنى أنها تقول شيئا جديدا، لا يعرفه من استقبلها من قبل، أو لا يمكنه التنبؤ بها. ويمكن القول أن التعريف المفيد والنافع من زاوية نظام المعلومات، هو التعريف التالي: "المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها، نحو التي لها إما قيمة مدركة في الاستخدام الحالي، أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها أو "المعلومات هي عبارة عن بيانات منسقة ومنظمة ومرتبطة، والتي تفيد الجهة التي تملكها الإدارة لاتخاذ قرار معين¹.

و حسب التعريف التالي الذي يرى أنّ المعلومة هي " كل الدلالات التي نستطيع ربطها أو استنتاجها من مجموعة من المعطيات " يمكننا القول أن المعطيات هي أساس المعلومات.

و يحق لنا في هذا المجال أن ندرج التعريف العام التالي للمعلومة إذ هي " مسار مزدوج للاستقبال أو الإرسال يتضمن رسائل أو بلاغات تهم المرسل أو المستقبل حسب أهدافه الاقتصادية، الاجتماعية، أو الثقافية، و تتألف من معطيات مهيكلة تقلل من حالة عدم التأكد أو تثري معرفة المستقبل حول أحداث أو سلوك ماضية، أو حاضرة أو مشاريع معينة هذا التعريف يجعلنا نفكر أنّ هناك قناة تسمح بتدفق المعلومات من مرسلها إلى مستقبلها وتحقيق الاتصال بينهما.

¹ -فضيل نعيمة و مزياني وردية، المعلومات والاتصالات و اتخاذ القرارات في المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 16.

إجمالاً فإنّ المعطيات هي تلك الحقائق التي تكون في شكل أرقام، أحرف، رموز، صور،... الغير منظّمة، و التي تمثل المدخلات الخاصة بنظام المعلومات أين تتم معالجتها للحصول على معلومات مخرجة التي لها معاني محددة لمستخدميها أو مستعملها حسب حاجاتهم إليها لتفسير المواقف و حل المشاكل.

و لهذا فإنّ المعلومات تعتبر كوسيلة تعتمد عليها جميع هياكل المؤسسة لتحقيق التنسيق و الانسجام بين مختلف أنشطتها، طالما أنّها تمكن المسيرين من التحكم في الأمور و تحقيق الاتصال. تعتبر المعلومات كمورد استراتيجي للمؤسسة في ظل المنافسة، أين تعدد الفوائد المحققة من الحصول على المعلومات، فهي تعطي صورة عن سلوك المستهلكين، و عن ظروف السوق و المنافسين شريطة أن تتمتع هذه المعلومات بجملة من الخصائص حتى تكون ذات أهمية لمستخدميها.

"المعلومات هي بيانات، تمت معالجتها، لتصبح في شكل أكثر نفعاً لمستخدميها حالياً ومستقبلاً، والتي لها قيمة في الاستخدام الحالي أو في اتخاذ قرارات مستقبلية" إن علاقة المعلومات بالبيانات مثل علاقة المواد الخام بالمنتج النهائي، حيث بعد إضافة مهارات صناعية على المادة تتحول الى منتج نهائي بالضبط يحصل على البيانات التي بعد استخدام مهارات معينة غالباً ما تكون باستخدام الحاسب لتتحول تلك البيانات بعدها لمعلومات تخزن في الحاسب الآلي².

الفرع الثاني: خصائص المعلومة

تتوافر في المعلومة بعض الخصائص نناقشها باختصار فيما يلي³:

أ - الملائمة: تعتبر الملائمة المعيار الأصلي لقيمة المعلومات، حيث تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى الملائمة أو عدم ملائمة المعلومات، بكيفية تأثير هذه الأخيرة على سلوك مستخدميها.

ب - الموضوعية: وتتوافر على ثلاث خصائص هي:

1 - إمكانية التحقق (vérifiabilité): ويقصد بذلك توفر مستندات دالة على صحة المعلومات وإمكانية الرجوع لهذه المستندات بشكل منظم، للتحقق من صحة هذه المعلومات في أي وقت.

2 - صدق التعبير (representational fair fullness): ويقصد بذلك أن المعلومات يجب أن تعتبر بشكل صادق على مضمونها كما هو الحال في المحاسبة

3 - الحياد (neutrality): بمعنى أعداد المعلومات بشكل محايد، وليس بغرض إظهارها بشكل يتلاءم مع أحد الأطراف المستخدمة للمعلومات.

ج - الوقية: بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تكون متوافرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ومؤثرة

¹-بوشعيرة لويزة، نظام المعلومات للتسويق في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسويق، جامعة الجزائر، 2001، ص ص 42، 43.

²-السيد عطا الله السيد، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 145.

³-فضيل نعيمة و مزباني وردية، مرجع سبق ذكره، ص ص 16-19.

د - 1 لسهولة والوضوح: بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ، أو رموز، أو مصطلحات، أو تعبيرات رياضية، أو معادلات غير معروفة. فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة، حتى ولو كانت ملائمة، وتمّ تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.

هـ - الصحة والدقة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة، بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج، وتجميع وتقرير عن هذه المعلومات.

فالمعلومات غير الصحيحة، وغير الدقيقة ستعطي نتائج عكسية أي ستكون معلومات ضارة غير مفيدة، حتى ولو كانت ملائمة، ووقية ومفهومة لمستخدمها.

و - الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة، تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها، أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها قرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي

ي - القبول: بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة، أو بالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات، من حيث الشكل ومن حيث المضمون.

الفرع الثالث: أنواع المعلومات

لقد صنف بعض علماء الإدارة أنواع البيانات والمعلومات التي يستخدمها المدير في ممارسة مهامه الإدارية عدة تصنيفات أهمها ما سنتناوله بإيجاز من أهم هذه الأنواع¹:

1 - البيانات والمعلومات الأولية والثانوية: فغالبا ما تجمع البيانات والمعلومات الخاصة بالمشكلة محل القرار من مصادرها الأولية، والتي لها أهمية أكثر من المصادر الثانوية، نتيجة لاختلاف التنظيم وخصائص الصناعة وطبيعتها، بالإضافة إلى المجالات الوظيفية المختلفة، وذلك عن طريق الاتصال المباشر بالجهة ذات العلاقة. كما يمكن لمتخذ القرار، الحصول على هذه البيانات والمعلومات من سجلات المؤسسة أو تقاريرها السنوية أو الإحصائيات التي تنشرها دوائر الإحصاء المركزية... الخ.

وتتميز البيانات والمعلومات الأولية عن غيرها من الأنواع الأخرى في أنها تتصل بالمشكلة مباشرة، مما يوفر على المدير متخذ القرار الوقت والجهد، ويطمئنه إلى مصادرها والثقة فيها نتيجة ثقته فيمن يكلفهم بجمعها وإيصالها إليه.

2- البيانات والمعلومات الكمية والنوعية: البيانات الكمية عبارة عن بيانات رياضية إحصائية، تبرز علاقات محددة بين عدد من العوامل أو المتغيرات، وهي تتميز بدقتها، لأنها تقوم على الأرقام والإحصائيات والنسب المحددة. أما البيانات والمعلومات النوعية فهي عبارة عن أحكام أو تقييمات أو تقديرات غير محددة بأرقام، ولذلك فإنها تتميز عن البيانات الكمية بأنها تكون معرضة للأخطاء التي تكون في الغالب نابعة من التقديرات الشخصية للأفراد

3 - الآراء والحقائق: وهي تتمثل في الآراء التي يقدمها خبراء ومستشارو الوحدات الاستشارية، والتي تتضمن الاقتراحات والتوصيات والاستشارات التي تقدم للمدير.

¹-فضيل نعيمة و مزباني وردية، مرجع سبق ذكره، ص ص 21-24.

4 - معلومات منظمة : وهي معلومات مركبة بطريقة تجعل وسيلة الاتصال (الرسالة) تامة بدون غموض، سهلة الإرسال بدون أخطاء، بتكلفة أقل.

5 - معلومات قابلة للتنظيم : وتخص المعلومات التي لديها قيمة معلومة، ولكن غير منظمة .

6 - معلومات غير منظمة : والتي تخص الثروة الكامنة للفرد، وتكون المعلومات غير معروفة وغير منظمة وليست كمية، راسخة في عقل ووجدان كل فرد.

المطلب الثاني: تصنيف المعلومات و مصادر الحصول عليها

تختلف المعلومات المطلوبة تبعاً للأهداف الموضوعية وكيفية تحقيقها، وتفاوت الحاجة إلى المعلومات طبقاً لتباين أحجام المؤسسات، وطبيعة مشكلاتها.

الفرع الأول: تصنيف المعلومة

يمكن تصنيف المعلومات حسب عدة معايير و من أهمها¹:

1-المعيار الزمني: في هذا المعيار يمكن التمييز بين

أ - المعلومات التاريخية: يمكن استخدامها لإيجاد حلول بديلة لمشكل ما.

ب-المعلومات التنبؤية: تستخدم في تصميم الحلول البديلة تمهيداً لمرحلة الخيار.

2-المعيار الوظيفي: نميز هنا بين:

أ-المعلومات التجارية المتعلقة بالطلب.

ب-المعلومات الصناعية المتعلقة بالعرض.

ج-المعلومات تكنولوجية و المتعلقة بأسلوب الصنع.

د-المعلومات التنظيمية المتعلقة بأساليب التنظيم و الهيكلة.

3-المعيار التقني للمعلومة: نميز هنا:

أ-المعلومة القياسية: لديها صفة متواصلة مثل شدة التيار الكهربائي.

ب- المعلومة الرقمية: و هي متقطعة أساساً مثل الحروف الأبجدية.

4-معيار مصدر المعلومة:

أ-المعلومة الداخلية: هي التي تنتج من طرف المؤسسة .

¹-علمي لزه، أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التسويق، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسويق، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2006، ص-ص 93-95.

ب- المعلومة الخارجية: تصدر من خارج المؤسسة أي معلومات البيئة.

5- معيار مدة حياة المعلومة:

أ- المعلومة الدائمة: و تتميز بكونها ثابتة في معظم الأحيان.

ب- المعلومة المؤقتة: تتغير بتغير الزمن مثل عدد السكان.

6- معيار تنقل المعلومة:

أ- المعلومة الصاعدة: و هي التي تتجه من القاعدة إلى القمة كاقتراحات العمال.

ب- المعلومة النازلة: الآتية من القمة إلى القاعدة كالأوامر التي تصدر من الإدارة العامة.

ج- المعلومات الأفقية: و هي تبادل انتقال المعلومات بين المصالح في نفس المستوى.

7- معيار استقبال المعلومة:

أ- المعلومة الشفهية: يتم استقبالها دون أي حامل.

ب- المعلومة المكتوبة: و التي يكون لها حامل خاص

8- معيار التحديد من طرف المؤسسة:

أ- المعلومة الرسمية: محددة من قبل الإدارة و تتبع قنوات و طرق محددة سابقا.

ب- المعلومة غير الرسمية: تتبع طرق غير معروفة.

9- معيار القياس:

أ- المعلومة الكمية: متعلقة بأرقام و القيم.

ب- المعلومة النوعية: تعتمد على المعرفة و الخبرة.

10- معيار المستوى الهرمي للمؤسسة:

أ- المعلومة الإستراتيجية: يستفاد منها في صياغة الأهداف الإستراتيجية المستقبلية للمؤسسة لتحقيق ميزة تنافسية حيث ترتبط بمستقبل المؤسسة .

ب- المعلومة التكتيكية (الوظيفية): تعمل على ضمان الاتصال و التنسيق .

ج- المعلومة التشغيلية (النقدية): مرتبطة بالوظائف الاعتيادية و الروتينية تتميز بأنها رسمية.

الفرع الثاني: مصادر المعلومة

و يمكن الحصول عليها داخل أو خارج المؤسسة¹.

1 - المصادر الداخلية: تتكون المصادر الداخلية من أشخاص أو إدارات داخل المؤسسة مثل: المشرفين ورؤساء الأقسام والمدبرين بمختلف مستوياتهم، وهذه المصادر تغطي حقائق عن أساسيات مخططة ومنظمة (أي على أساس رسمي) لتدعيم القرارات .

2 - المصادر الخارجية: تكون المصادر الخارجية البيئية مولدات وموزعات المعلومات الموجودة خارج نطاق المؤسسة، وتتضمن هذه بعض التقسيمات مثل: العملاء والموردين والمنافسين وهذه المعلومات تفيد في إجراء دراسات المقارنة وتلقي مزيداً من الضوء عن المركز التنافسي.

الفرع الثالث: شروط المعلومة الجيدة و جودة المعلوماتأولاً: شروط المعلومة الجيدة

بالرغم من الاختلاف حول خصائص المعلومات الجيدة يمكن تحديد إحدى عشرة خاصية من الخصائص الجيدة لها هي²:

1. الهدف، يجب أن يكون للمعلومات هدف في لحظة النقل أو الإرسال لشخص ما.
2. الشكل و الطريقة، الطريقة التي يتم بها تزويد المعلومات للإنسان هي حسية، أما الحاسوب فيستلم المعلومات على شكل طاقة.
3. الاحتراس و الكفاءة، الحماية التي يتم توفيرها ضد الخطأ في أنظمة الاتصالات .
4. الاحتمالية و التقديرية، المعلومات المتوفرة قد لا تقبل الشك كالمعلومات التاريخية، والمعلومات التي تخص المستقبل (التقديرية) تحتوي على نسبة من الشك، نظراً للاحتمالية التي ترافقها.
5. القيمة: إن احتساب و تقدير قيمة المعلومات من حيث كميتها و كفاءتها موضوع مهم لمصمم النظام.
6. الحداثة هي عمر المعلومات و الذي قد يلعب دوراً مهماً في قيمة المعلومات.
7. الدمج والإيجاز: الجداول و الأشكال البيانية توفر عادة أفضل معلومات في اقصر وسيلة.
8. التوقيت السليم، يقصد به تقديم المعلومات في حينها.
9. لدقة، تزداد درجة الثقة في المعلومات باستخدام نظام سليم لتشغيل البيانات .
10. الملائمة، يقصد بالملائمة وجود علاقة وثيقة بين المعلومات و الأغراض التي تعد من أجلها.

¹فضيل نعيمة و مزياني وردية، مرجع سبق ذكره، ص ص 20 -21.

²صباح رحيمة محسن و آخرون، نظم المعلومات المالية أسسها النظرية و بناء قواعد بياناتها، الطبعة الأولى، الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص ص 31 -32.

11. الشمول، يجب أن تشمل المعلومات جميع جوانب الموضوع.

ثانياً: جودة المعلومات

هناك ثلاث عوامل تحدد درجة جودة البيانات من قبل من يستخدم هذه المعلومات. و هي¹:

1- منفعة المعلومات: هناك أربع منافع للمعلومات:

أ- منفعة شكلية: كلما تطابق شكل المعلومات مع متطلبات متخذ القرار كلما كانت قيمة هذه المعلومات عالية

ب- منفعة زمنية: يكون للمعلومات قيمة كبيرة إذا توافرت في الوقت الذي يحتاج فيها إليها.

ج- منفعة مكانية: يكون للمعلومات قيمة كبيرة إذا أمكن الوصول إليها بسهولة.

د- منفعة تملك: يؤثر معد المعلومات في قيمة هذه المعلومات من خلال الرقابة التي يمارسها على عملية توزيع ونشر هذه المعلومات في أرجاء المؤسسة.

2- درجة الرضا عن المعلومات: إن البديل لقياس كفاءة المعلومات هو استخدام مقياس الرضا عن هذه المعلومات من قبل من يتخذ القرار.

3- الأخطاء والتحيز: الجودة أهم من كم المعلومات. على الجانب الآخر فإن الأخطاء تمثل مشكلة هامة لأنه لا توجد طريقة سهلة لعلاج هذه الأخطاء.

المطلب الثالث: علاقات المعلومات و أهميتها

ترتبط المعلومات علاقات مختلفة مع مختلف المستويات الإدارية و كذا مع المعرفة و البيانات و سنتطرق لها فيما يلي:

الفرع الأول: العلاقة بين المعلومة و المستويات الإدارية.

تختلف طبيعة المعلومات التي يحتاجها المديرون طبقاً لمستويات الإدارة، فالإدارة الإستراتيجية تحتاج إلى معلومات تسمح لها بتقييم البيئة والتنبؤ بأحداث وظروف المستقبل، ويكون مصدرها من خارج المؤسسة، وتستخدم في مجالات متعددة، بينما تحتاج الإدارة التكتيكية إلى معلومات ذات صلة بالوحدات التشغيلية وبعض المعلومات الخارجية بصورة أكثر تفصيلاً ودقة من المعلومات التي تحتاجها الإدارة الإستراتيجية. أما الإدارة التشغيلية فتحتاج إلى معلومات محددة وأكثر تفصيلاً وأكثر دقة. ومن ناحية أخرى. تتأثر نوعية المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار بهيكل القرارات، و يساعد على فهم طبيعة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار، وارتباطها بالمستويات الإدارية².

¹لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسير، جامعة الجزائر، 2004، ص ص 50-51.

²نفس المرجع السابق، ص ص 52-53.

الفرع الثاني: العلاقة بين المعلومة والمعرفة و البيانات

سوف نتناول مفهوم البيانات والمعلومات والمعرفة كما يلي¹:

1- مفهوم البيانات: عرفت البيانات من أحد الباحثين على أنها "المادة الخام التي تشتق منها المعلومات"

2- مفهوم المعلومات: عرفت على أنها " بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها."

وفي الأخير يمكن القول أن البيانات تمثل مدخلات تم إدخالها في مرحلة المعالجة للحصول على المخرجات والتي تمثل المعلومات الجاهزة للاستخدام .

3- مفهوم المعرفة: عرفت على أنها " حصيلة ما يمتلكه الشخص من معلومات في وقت معين من أجل الحكم على جودة القرارات.

وإذا أردنا التمييز بين المعلومات والمعرفة، فحسب بعض الآراء فالمعلومات لا تتحول إلى معرفة إلا اذا استخدمها الإنسان في عمل ما، فهي كالطاقة التي تستخدم في إنجاز الأعمال.

الفرع الثالث: أهمية المعلومات

تبرز أهمية المعلومات²:

في قدرتها على مساعدة متخذي القرار و التي لها تأثير مباشر في حسن سير عمل المنظمة والأوضاع الفعلية المحيطة بظروف القرار، حسب المستوى الإداري التنظيمي

و تسعى المؤسسة لتحقيق مزايا تنافسية و أحد أهم الموارد التي تمكنها من ذلك هي المعلومات. و قيادة المعلومات لعملية التغيير و التطور للمؤسسة سواء كان هذا التطور بالنسبة للمنتجات أو لأساليب التسيير و هي تضمن كذلك الاتصال على المستوى (صاعد، نازل، أفقي) و هذا ما يضمن التنسيق و الانسجام بين مختلف المستويات و الوحدات بهدف ترشيد مختلف القرارات على مستوى المؤسسة. و لا تقتصر استفادة المؤسسة من المعلومات في إدارة أمورها الداخلية بل تستفيد من ذلك في إدارة أمورها الخارجية أيضا و في تحديد علاقتها بمحيطها . حيث يستفيد المقرضون و الممولون من هذه المعلومات في الحكم على مدى إمكانية إقراضها و تستفيد الأجهزة الرقابية الحكومية من المعلومات عن المؤسسة في متابعة تنفيذها للقواعد والقوانين. أما العملاء فهم يستفيدون من المعلومات عن المؤسسة في تقرير تعاملهم معها و شراء منتجاتها

¹ طارق تليلي، محمد صالح فروم، نظرة حول استخدامات الذكاء الاصطناعي و الأنظمة الخبيرة في مجال التدقيق، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، **سكيكدة**، 18 أبريل 2006 ص ص: 5- 6.

² صباح رحيمة محسن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص: 21- 23.

المبحث الثاني:مدخل عام لنظام المعلومات

لقد غيرت نظام المعلومات بنية الإدارة ووظائفها و أساليب تخطيط و تنفيذ أنشطة، فلم تعد هذ ه النظام مجرد أدوات حاسوبية لتسجيل البيانات و إنما هي اليوم نظام عمل.

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات

إن لنظام المعلومات مفاهيم كثيرة وأنواع مختلفة و خصائص تجعلها تلعب دورا هاما داخل المؤسسة.

الفرع الأول: مفهوم نظام المعلومات وأنواعها

يمكن فهم نظام المعلومات من خلال تفكيك هذا المصطلح إلى عنصرين أساسيين .

نقول إن عنصر النظام في المفهوم يشير إلى مصطلح النظام الذي يعبر عن علاقة تكوينية قوية يبين حقل نظام المعلومات و نظرية النظام العامة و تطبيقاتها في الإدارة ..

إما عنصر المعلومات فهو نتاج معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا ..

و بالنتيجة يمكن تقديم فهم موجز وبسيط لنظام المعلومات من خلال إعادة تركيب المصطلح. ان نظام المعلومات هو أي تركيبة منظمة من الأفراد، عتاد الحاسوب، البرامج التي يتم جمعها و تحويلها إلى معلومات و بالتالي توزيعها إلى المستخدمين في المنظمة.¹

نظام المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة بعضها مع بعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات و المعلومات، و توزيعها على المستخدمين بفرض دعم القرارات.²

و يعرف كذلك نظام المعلومات بأنه "إطار يتم من خلاله تنسيق الموارد البشرية و الآلية لتحويل المدخلات (البيانات) إلى مخرجات (معلومات) لتحقيق أهداف المشروع"³ .

و يعرف كذلك نظام المعلومات "هو ذلك النظام الذي يتضمن مجموعة متجانسة و مترابطة من الأعمال و العناصر بغرض إنتاج و توصيل معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات"⁴ .

¹ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان 2008، ص ص 18 - 19.

² عامر إبراهيم قنديلجي و علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان 2008، ص، ص 27 - 28 .

³ الدهراوي كمال الدين مصطفى، محمد سمير كامل، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعية الجديد للنشر، مصر، 2000، ص 15.

⁴ احمد حسين علي حسين، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجمعية للنشر، مصر 2002-2003، ص 13.

تقسم أنظمة المعلومات إلى¹:

أ- **نظام المعلومات الإدارية** : تقدم هذه النظام معلومات عن الوظائف التي تمارسها المؤسسة خلال فترة زمنية معينة بهدف استعمال هذه المعلومات في اتخاذ القرار. ويتكون نظام المعلومات الإداري في كثير من المؤسسات من نظام المعلومات الجزئية (نظام معلومات التموين، نظام معلومات التصنيع، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام المعلومات المالي، نظام معلومات التسويق).

ب **نظام المعلومات المحاسبي** : "نظام يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتخزين وتوصيل المعلومات القيمة حول الأحداث الاقتصادية في الماضي والحاضر والمستقبل إلى الأطراف المختلفة المستفيدة من أجل مساعدتهم في اتخاذ القرار".

كما قسمها باحثون آخرون إلى²:

- النظام الساكنة و النظام الديناميكية: يقصد بالنظام الساكنة تلك النظام التي تعمل بمعزل عن أثر المتغيرات البيئية. و النظام الديناميكي فهو يتسم بالتطور الحركي و التغير المستمر أي أن له قدرة على التفاعل.
- النظام الآلية و النظام العضوية: يقصد بالنظام الآلية تلك النظام المصطنعة التي تميل إلى عمل تلقائي. أما النظام العضوية فهي تشمل النظام البيولوجية التي تتعامل مع النظام الأخرى.
- النظام الطبيعية و النظام المصطنعة: تمثل النظام الطبيعية تلك النظام المادية أو الفيزيقية كالنظام الشمسي و جسم الإنسان. أما النظام المصطنعة فهي تلك النظام التي يقوم الإنسان بصنعها
- لنظام المغلقة و النظام المفتوحة: أن ما يميز النظام المفتوح عن النظام المغلق هو أن النظام المفتوح هو ذلك النظام الذي يرتبط بعلاقة تأثير و تأثر ببيئته، بينما النظام المغلق هو ذلك النظام الذي لا يعمل على تعديل و تجديد معالمة و مقوماته .

الفرع الثاني: خصائص نظام المعلومات

يتميز النظام بعدة خصائص و حسب أعمال k.Boulding و J.L.Lemoigne Lemoigne تم تلخيصها فيما يلي³:

- النظام موجود، له هوية، و يمكن تمييزه عما يحيط به.
- النظام له تصرف: و هو يعمل لتحقيق هدف معين.
- النظام يستعلم حول تصرفاته الخاصة: من خلال التعديل، يولد النظام معلومات تخبر عن حالة النظام.

¹ بودية فاطمة وبن زيدان فاطمة الزهراء، مدى قدرة أنظمة الرصد المعلوماتي في تنشيط الذكاء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية، الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي ودورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة 20 اوت 1955، جامعة حسيبة بن بوعلي، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2006، ص ص 04- 05 .

² علمي لزهرة، مرجع سبق ذكره، ص 101 .

³ عيادي محمد لمين، تقييم نظام المعلومات الاجتماعي في المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص ص 13- 14 .

- النظام يقرر عن تصرفاته: يولد النظام معلومات و التي يكون قادرا على معالجتها في اتخاذ القرارات الخاصة بتصرفاته.

بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص هي¹:

1 - النظام يعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات:معظم الأنظمة تتطلب بعض العمليات التحويلية لعناصر المدخلات إلى شكل محدد من عناصر المخرجات.

2- النظام تطبيقية:يمكن تطبيق التقدم العلمي في المجالات المختلفة للاستفادة منها في مجال الإدارة.

3- النظام كلية:وهذه الخاصية هامة ويجب أخذها في الاعتبار عند تصميم نظام المعلومات . فيجب أن يظهر تدفق المعلومات هذه العلاقات المتبادلة بين أجزاء النظام وأثرها على النظام الكلي سواء.

4- النظام أداؤها يفوق أداء الأجزاء المكونة لها:يعرف بأن " جودة الكل تفوق مجموع الأجزاء المكونة له، أي أن قدرة النظام على الأداء ككل تفوق مجموع قدرات الأجزاء المكونة له".

5- النظام مركبة:عندما يكون جزء من النظام في حد ذاته نظام نطلق عليه نظام فرعي، وبالمثل قد يكون النظام نفسه جزء من نظام أكبر.

الفرع الثالث: نظام المعلومات و نظرية النظم العامة

إن الأساس النظري لنظام المعلومات و لحقل تكنولوجيا المعلومات بصفة عامة هي نظرية النظام العامة لعالم الأحياء الألماني الذي قدم لأول مرة هذه النظرية كإطار عام و منهجية لدراسة و تحويل ظواهر الحياة و الطبيعة.و بالتالي لابد من دراسة و تحليل هذه النظرية التي تمثل المهاد الفلسفي لأهم المفاهيم العلمية و التقنية في حقل نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات.

تمثل نظرية النظام العامة منهج التفكير النظامي للظواهر و الأشياء المحيطة بنا . منهج يتجاوز النظرة التقليدية الميكانيكية المجزئة التي تنظر إلى الأشياء و الحقائق كمعطيات مستقلة. فالنظام بالنسبة إلى Buckley هو ذلك الكل المكون من أجزاء مترابطة و متفاعلة مع بعضها البعض. أما المنهجية التي يمكن من خلالها معرفة الترابط الموجود بين النظام البسيطة و المعقدة هذه المنهجية العلمية تعني نظرية النظام العامة . توجد منظومة من المبادئ الأساسية التي تشكل نسيجاً مشتركاً لنظرية النظام العامة ومن أهمها:النظام، النظام الفرعية، الاتساق، الكلية و الشمول، التكيف، المدخلات و العمليات و المخرجات، التغذية العكسية، حدود النظام، الوسط البيئي للنظام، هرمية النظام².

¹ سونيا محمد البكري وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية،2001، ص ص 61 - 63 .

² سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص 24 - 36 .

المطلب الثاني: تحليل نظام المعلومات

انه من الضروري القيام بتحليل نظام المعلومات، والتعرف على العوامل المؤثرة في تطوره .

الفرع الأول: العوامل المؤثرة و الخفزة في تطور نظام المعلومات

لقد جاءت نظام المعلومات نتيجة متغيرات جذرية و نوعية هائلة ووليدة عوامل موضوعية شكلت قوى محفزة أهمها:

1/انبثاق ثورة المعلومات و المعرفة.

2/تكنولوجيا الانترنت و الشبكات .

3/انبثاق نماذج الأعمال الالكترونية

4/ العولمة .

الفرع الثاني: إجراءات نظام المعلومات

و على أساس ما تقدم فان نظام المعلومات يعجزه على مجموعة من الإجراءات هي²:

تأمين المدخلات المطلوبة من البيانات: فجميع أنواع البيانات توضع في نظام الحاسوب .

ثم المعالجة: إن الجزء الذي يسمى المعالج يعتبر الأساس في نظام الحاسوب

تأمين المخرجات:من المعلومات المطلوبة، لصناع القرار أو المستخدمين الآخرين.

التغذية الراجعة: حيث أن العديد من البيانات، أو بالأحرى مدخلات ثانية بغرض إعادة معالجتها مع بيانات أخرى من داخل ذاكرة الحاسوب و لأغراض و مخرجات أخرى.

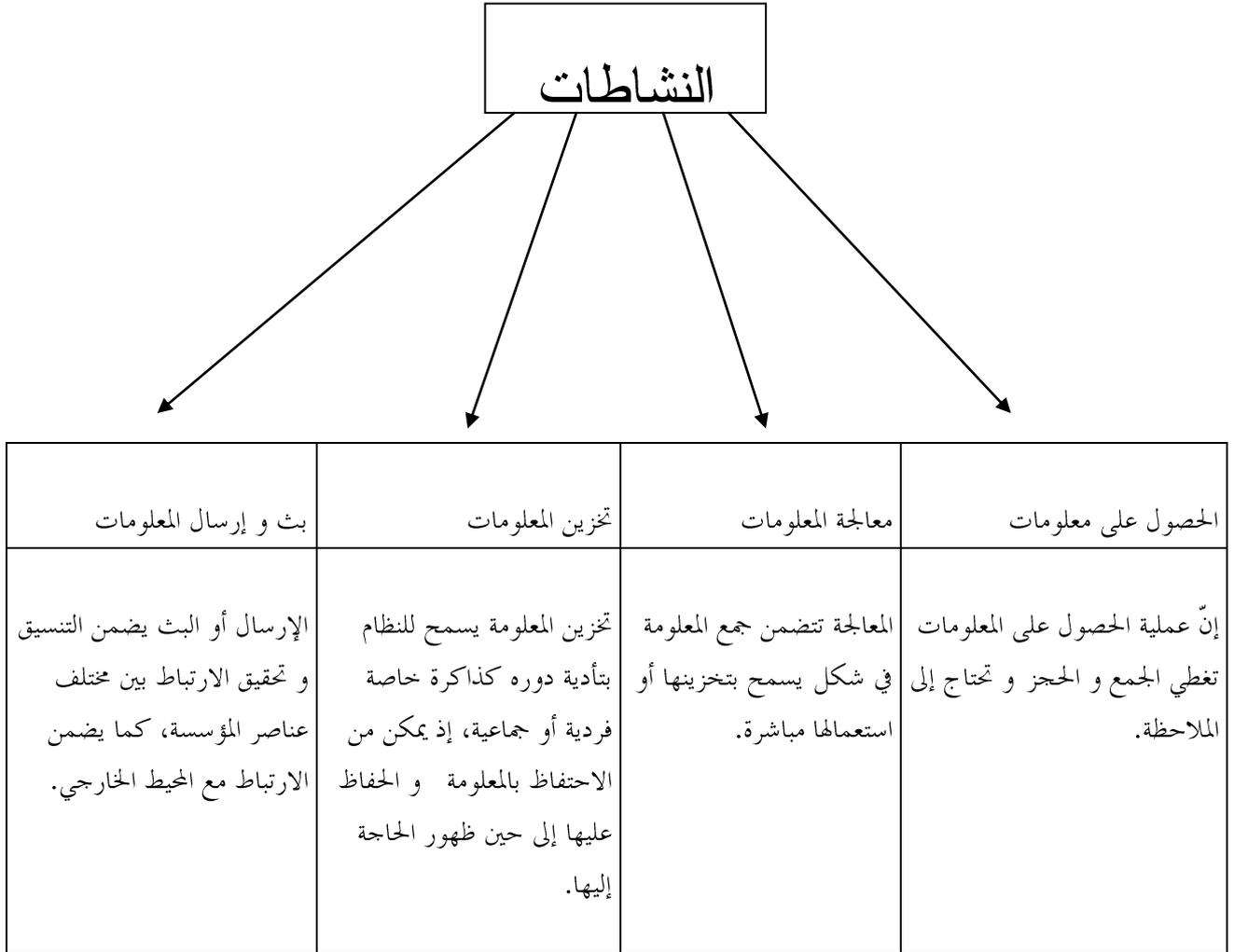
الفرع الثالث: نشاطات نظام المعلومات

نشاطات نظام المعلومات فنلخصها في الشكل التالي:

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص 37-40.

² عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، مرجع سبق ذكره، ص ص 39-40 .

الشكل رقم (01-02): نشاطات نظام المعلومات:



المصدر: بوشعير لويزة، نظام المعلومات للتسويق في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير

في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع التسيير، جامعة الجزائر، 2001 ص 63.

هذا الشكل عبارة عن مخطط يوضح كيفية الحصول على المعلومات ومعالجتها وتخزينها وكذلك كيفية بثها وإرسالها، فنظام المعلومات يمر بأربعة

مراحل وهي كالتالي: الحصول على معلومات، معالجة المعلومات، تخزين المعلومات، بث وإرسال المعلومات.

المطلب الثالث: موارد نظم المعلومات وعناصرهاالفرع الأول: موارد ونظم المعلومات

يحتوي نظام المعلومات على أربعة موارد أساسية هي¹:

1. موارد الأفراد: ، هم الأفراد الذين يستخدمون النظام، يكونوا محاسبين أو مهندسين.
2. موارد البرمجيات: ومنها برمجيات المنظومة، البرمجيات التطبيقية والإجراءات.
3. موارد البيانات: فالبيانات التي تخزن في قواعد البيانات تعتبر موارد المعلومات للمنظمة .
4. موارد الماديات: تشتمل على جميع المعدات المادية في معالجة البيانات .

الفرع الثاني:عناصر نظام المعلومات

انطلاقاً من تعريف النظام يمكن تحديد العناصر التي يتضمنها و هي²:

- 1 -مدخلات:تمثل مدخلات الموارد اللازمة للنظام لكي يتمكن من القيام بالأنشطة المختلفة .
- 2-العمليات التحويلية:و هي العمليات التي تقوم بتحويل مدخلات النظام إلى مخرجات .
- 3-المخرجات: و تعد المخرجات الأداة التي يمكن من خلالها التحقق من أداء النظام أي قدرته على تحقيق أهدافه .
- 4-التغذية العكسية: أنها تمثل المعلومات التي تمكن من اتخاذ الإجراءات التصحيحية .

¹ عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها، الطبعة الاولى، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان 2000، ص ص 24 -26.

² علمي لزهري، مرجع سبق ذكره، ص ص 98 -99 .

المبحث الثالث: نظام المعلومات المتقدمة

في هذا المبحث سنتناول مختلف الأنظمة المعلوماتية المتقدمة و المتمثلة في الذكاء الاصطناعي و الأنظمة الخبيرة

المطلب الأول: ماهية الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي هو "جزء من علوم الحاسوب يهدف إلى تصميم أنظمة ذكية تعطي نفس الخصائص التي نعرفها بالذكاء في سلوك الإنسان

الفرع الأول: مفهوم الذكاء الاصطناعي وخصائصه.

أولاً: مفهوم الذكاء الاصطناعي¹

1- لغة: الذكاء الاصطناعي عبارة عن الذكاء المصطنع من طرف الإنسان في الآلة أو الحاسوب.

2- اصطلاحاً:

هناك عدّة تعاريف للذكاء الاصطناعي، نذكر منها ما يلي:

ولتعريف الذكاء الاصطناعي يمكن القول أنّه: "محاولة تقليد كل تصرفات الإنسان المعروفة والمنعوتة بالذكاء ، في الآلة أو الحاسوب " ونقصد هنا كلّ ما يتعلّق من قريب أو بعيد بذكاء المرء ومنها:

- الإدراك الحسّي للإنسان وما يعبر عنه بـ la perception.
- التفكير الإنساني وما يسمّى le raisonnement.
- القدرة على التحرك والانتقال أي le déplacement.
- أخذ القرارات وهو la prise de décision.

كما يعرف "Nils Nilsson" "نيلز نيلسون" الذكاء الاصطناعي أيضاً على أنّه: "دراسة لكيفية توجيه الحاسب لأداء أشياء يؤدّيها الإنسان بطريقة أفضل"².

¹ محمد الامين وليد طالب، نظيرة قلاادي، الذكاء الاصطناعي و النظم الخبيرة، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2002، ص، ص 3-4.

² بليخاري سامي، طويل ياسمينية، دور الأنظمة الخبيرة في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، ص 7.

ثانياً: خصائص الذكاء الاصطناعي

إن الذكاء الاصطناعي له سمات مميزة إذا ما طبقت ضمن برمجية حاسوبية فإن هذه الأنظمة يمكن أن توصف بأنها ذكية، و من أهم هذه السمات:¹

- 1) تمثيل المعرفة بواسطة الرموز: تتعامل عامة مع رموز غير عددية وهذا عكس ما هو معروف ومقبول في معظم حواسيب اليوم التي تتعامل مع الكميات العددية والأرقام.
- 2) إمكانية تمثيل المعرفة: تستخدم هيكلية خاصة لوصف المعرفة، وهذه الهيكلية تتضمن الحقائق (Facts) والعلاقات بين هذه الحقائق (Relationship) والقواعد التي تربط هذه العلاقات (Rules)... الخ.
- 3) استخدام الأسلوب التحريبي المتفائل: لا تستخدم خطوات متسلسلة تؤدي إلى الحل الصحيح ولكنها تختار طريقة معينة للحل تبدو جيدة مع الاحتفاظ باحتمالية تغيير الطريقة.
- 4) قابلية التعامل مع المعلومات الناقصة: قابليتها على إيجاد بعض الحلول حتى لو كانت المعلومات غير متوافرة بأكملها
- 5) القابلية على التعلم: القابلية على التعلم من الخبرات والممارسات السابقة إضافة إلى قابلية تحسين الأداء بالأخذ بنظر الاعتبار الأخطاء السابقة.
- 6) قابلية الاستدلال: وهي القدرة على استنباط الحلول الممكنة لمشكلة معينة ومن واقع المعطيات المعروفة والخبرات السابقة.

الفرع الثاني: أساليب الذكاء الاصطناعي و مجالات تطبيقه**أولاً: أساليب الذكاء الصناعي:**

وسوف نعرض فيما يلي أهم هذه الأساليب:

- 1- أسلوب استخدام القوانين: استخدام القوانين (Rules) التي تحكم مجالاً من المجالات من أهم أساليب تمثيل هذه النماذج فلو كانت أنواع الفاكهة مثلاً هي مجال بحثنا فإنه يمكننا كتابة القانون التالي إذا كان النبات فاكهة وكان لونها أحمر فهي غالباً تفاح .
- 2- أسلوب شبكات المعاني: يتخلص في إنشاء شبكة من العلاقات بين عناصر النموذج.
- 3- أسلوب تمثيل الإطارات: وهو من أساليب التمثيل الشائعة (frame Representation) والذي يمكن اعتباره نوعاً خاصاً من تمثيل شبكات المعاني.
- 4- أسلوب الرؤية الالكترونية: يتلخص في تحويل الصورة الإلكترونية المكونة من نقاط (Pixels) سوداء أو بيضاء إلى خطوط وأضلاع متصلة لتكوين صورة، ثم مقارنة خصائص الصورة الناتجة بالنماذج المخزونة سابقاً في الجهاز

¹مطاي عبد القادر، تحديات ومتطلبات استخدام الذكاء الاصطناعي في التطبيقات الحديثة لعمليات إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي ودورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17، 18 أبريل 2006، ص 3- 4.

5- أسلوب معالجة اللغات الطبيعية Natural Language Processing: ويسعى هذا الأسلوب إلى فهم اللغات الطبيعية بهدف تلقين الكمبيوتر الأوامر مباشرة بهذه اللغة .

ثانياً: مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي

مجالات تطبيق الذكاء الاصطناعي كثيرة جداً من أكثرها شيوعاً:

1- استخدام الذكاء الاصطناعي في المكتبات ومراكز المعلومات.

2- ألعاب الحاسوب.

3- النظام الخبيرة.

4- معالجة اللغة البشرية.

5- التعلم الآلي.

6- معالجة اللغات الطبيعية.

الفرع الثالث: أهداف الذكاء الاصطناعي وأهميته.

أولاً: أهداف الذكاء الاصطناعي:

ويستخدم الذكاء الاصطناعي فروعاً سابقة الذكر لتحقيق عدة أهداف أهمها²:

- ✓ العمل على تمثيل المعرفة وتخزينها وتحليلها.
- ✓ العمل كوسيلة لاكتساب المعرفة الإنسانية المتراكمة وتحديثها والمحافظة عليها.
- ✓ الاستثمار الأمثل للمعرفة والخبرات العلمية والتطبيقية وتجاوز مشاكل التلف والنقص أو النسيان.
- ✓ توليد أو تطوير معارف وخبرات جديدة.
- ✓ تفعيل المعرفة الحوسبة واستخدامها في اتخاذ القرارات.

¹ راتول محمد، مداحي محمد، فعالية أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في عملية صنع القرار الإداري، الملتقى الوطني العاشر أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و18 أفريل 2006، ص 4-13.

² منصوري ربيعة، النظم الخبيرة كمدخل لاتخاذ القرار في المؤسسة، الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و18 أفريل 2006، ص 5.

ثانياً: أهمية الذكاء الاصطناعي¹.

- ✓ أصبح يستخدم في التحكم الصناعي والتطوير الطبي وإيجاد الحلول المثلى والتطور الجنائي والأمني.
- ✓ ولعل ازدياد الصعوبات وتعقيدها وعدم فائدة الحلول البرمجية المتواضعة قاد العلماء والمهتمين في فهم آلية التفكير البشري وكيفية معالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها عن الحاجة إليها وذلك بالاعتماد على أسلوب المحاكاة (Simulation) في حل هذه المعضلات، تم التوصل إلى هيكلية برمجية مترابطة مكونة من أوامر برمجية ومصفوفات رياضية وجبر بوليبي تسمى الشبكات العصبية الاصطناعية وهو جعل الآلة تتصرف بذكاء نيابة عن الإنسان بكل فاعلية ومرونة
- ✓ تستخدم أسلوب مقارن للأسلوب البشري في حل المشكلات المعقدة.
- ✓ تتعامل مع الفرضيات بشكل متزامن وبدقة وسرعة عالية.
- ✓ وجود حل متخصص لكل مشكلة ولكل فئة متجانسة من المشاكل.
- ✓ تعمل بمستوى علمي واستشاري ثابت لا تتذبذب.
- ✓ يتطلب بناؤها تمثيل كميات هائلة من المعارف الخاصة بمجال معين.
- ✓ تعالج البيانات الرمزية غير الرقمية من خلال عمليات التحليل والمقارنة المنطقية.
- ✓ أنها تهدف لمحاكاة الإنسان فكراً وأسلوباً.
- ✓ إثارة أفكار جديدة تؤدي إلى الابتكار.
- ✓ تخليد الخبرة البشرية.
- ✓ القدرة على تمييز الأهمية النسبية لعناصر الحالات المعروضة، والقدرة على التصور والإبداع وفهم الأمور المرئية وإدراكها، وتقديم المعلومة لإسناد القرارات الإدارية

المطلب الثاني: الأنظمة الخبيرة

من أكثر أنماط الذكاء الصناعي المستخدمة في الأعمال هي النظام الخبيرة و ما يماثلها من نظام المعلومات التي تستند على المعرفة.

الفرع الأول: مفهوم الأنظمة الخبيرة و خصائصها

تعتبر نظام الخبرة أحد فروع الذكاء الاصطناعي، ويعرف النظام الخبير بأنه "برنامج معلوماتي يحاكي التفكير المنطقي لخبير بشري في مجال معين للمعرفة، ويمكن للنظام الخبير أن يكون نظاماً للقرار (بتتبع الخيارات التي يقدمها النظام الخبير) أو نظام للمساعدة على اتخاذ القرار (تتبع الخيارات التي يقترحها النظام) أو نظام للمساعدة على التعلم (هنا يلعب الخبير دور الإدارة البيداغوجية)".

¹راتول محمد، مداحي محمد، مرجع سبق ذكره، ص: 9، 11.

يعرف إدوارد فاينبوم* من جامعة ستانفورد بالولايات المتحدة الأمريكية الأنظمة الخبيرة بأنها عبارة عن "... برامج مصممة للتفكير والبرهنة ببراعة فيما يخص المهام التي نعتقد أنها تتطلب خبرة بشرية معتبرة...". كما يعرف كذلك بأنه "نظام معلومات يستند على المعرفة و الذي يستخدم معرفته حول تطبيقات معقدة و محددة لكي يعمل و يقوم بدور المستشار الخبير للمستفيد النهائي بعبارة أخرى، النظام الخبير هو نظام معلومات حاسوبي مصمم لنمذجة قدرة الخبير الإنساني على حل المشكلات . فالنظام الخبير يركز على معرفة الخبير و تفكير و إدراك الخبير لمشكلاته كما يعتمد على طريقة إدراك الخبير للمسائل البسيطة و المعقدة التي يواجهها و تستدعي حلولاً سريعة و ذات تأثير بالغ على نمو و استقرار المنظمة.¹

النظام الخبير هو برنامج حاسوبي مصمم لنمذجة قدرة الخبير الإنساني على حل المشكلات. إن معرفة وتفكير وإدراك الإنسان الخبير هي الأساس في عمل النظام الخبير من خلال الجهود التي تبذل في مجال تخصص معين للمعرفة وبالتالي البحث عن حلول للمشكلات أثناء تطبيق هذه المعرفة.²

يتكون النظام الخبير من ثلاثة عناصر رئيسية هي:³

- قاعدة معارف تتضمن مجموعة الخبرات في ميدان ما.
- قاعدة أحداث تتضمن مجموع البيانات المتعلقة بالمشكل المطروح.
- محرك استدلال، وهو مجموعة من البرامج تسمح بـ:
- البحث في قاعدة المعارف لإيجاد الاقتراحات المناسبة.
- طرح الأسئلة التكميلية الضرورية لحل المشكل.
- تشخيص المشكل واقتراح الحلول.

أما خصائص الأنظمة الخبيرة تتمثل فيما يلي:⁴

- 1 - تساعد نظام الخبرة على اتخاذ القرارات في مجال المهام غير الهيكلية.
- 2 - تحاكي نظام الخبرة الخبراء البشريين في عملية التعقل واتخاذ القرارات.
- 3 - يحوي نظام الخبرة على الحقائق والقواعد المصاحبة لهذه الحقائق، وعناصر المعرفة الأخرى التي يستخدمها الخبير البشري لحل مشكلة ما.
- 4 - يجب أن يكون نظام الخبرة مرناً بحيث يمكن تعديله ليتوافق مع التغيرات في البيئة المحيطة، والتغير في معرفة الخبير المرجمحة داخل النظام.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 120.

² بوقره رابح، غانم هاجرة، استخدامات النظم الخبيرة في مجالات دعم القرارات في المؤسسة، الملتقى الوطني حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و18 أفريل 2006، ص 03.

³ زبيري رابح، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة، حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و18 أفريل 2006، ص 42.

⁴ لجين علوطني، مرجع سبق ذكره، ص: 125 - 126 .

- 5 - يعد نظام الخبرة نظام سهل الاستخدام بواسطة غير المتخصصين في مجال الحواسيب، وذلك من خلال إمكانية التعامل مع النظام بلغة قريبة من اللغة العادية.
- 6 - تستطيع نظام الخبرة التعامل مع حالات عدم التأكد التي تصاحب المهام غير الهيكلية.
- 7 - يقدم نظام الخبرة - عند الطلب - تفسيراً لأسباب توصله إلى نتيجة معينة أو أسباب توجيهه لسؤال معين لمستخدم النظام، وهذه الخاصية تجعل متخذ القرارات أكثر استعداداً لقبول النظام.
- 8 - يمثل الهدف الأساسي لنظام الخبرة في تقديم المساعدة للمستويات الإدارية العليا بالمؤسسة.
- 9 - تساعد نظام الخبرة على زيادة فعالية عملية اتخاذ القرارات، وذلك عن طريق تقديم حلول أكثر ملائمة للمشكلة موضوع البحث.
- 10- تعمل نظام الخبرة كمستشار لمتخذ القرار، حيث تقترح عليه حلاً مبنياً على أساس مجموعة من القواعد المبرمجة داخل النظام، ومع ذلك فإن متخذ القرار يظل هو المسؤول النهائي عن اتخاذ القرارات.
- 10 - لا تستطيع نظام الخبرة الإمداد بقدرات تفوق قدرات الخبير البشري.
- 11 - تعتبر نظام الخبرة من أفضل وسائل تدريب العاملين، وخاصة في مكاتب المحاسبة والمراجعة، حيث يمكن عن طريق هذه النظام محاكاة المراجع الخبير، وإرشاد غير الخبراء من المهنيين إلى المعلومات التي تؤخذ بعين الاعتبار للوصول إلى قرار معين.
- بالإضافة إلى الخصائص التالية¹:

1. توفير بدائل أكثر من قبل النظام الخبير مما يجعل المدير قادراً على اعتماد بدائل أكثر في عملية حل المشكلة.
 2. تطبيق مستوى منطق أعلى لأنه المدير يستطيع أن يستخدم النظام الخبير في تطبيق نفس المنطق الخاص بالخبير المتخصص في مجاله بالفعل.
 3. تخصيص وقت أكثر لتقديم نتائج القرار من خلال حصول المدير على الاستشارة أو النتيجة من النظام بسرعة.
 4. اتخاذ قرارات أكثر اتساقاً لأنه بمجرد برمجة التفكير في الحاسوب، يعرف المدير أن نفس عملية الحل سوف يتم إتباعها لكل مشكلة.
 5. النظام الخبير المستخدم من قبل المنظمة، تتوقع أن يحقق لها أداء أفضل من خلال توسيع قرارات المدراء على حل المشكلات مما يؤدي ذلك إلى تحسين آلية الرقابة في المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها.
- ومنه نرى أن الأنظمة الخبيرة تلعب دوراً رائداً في إدارة أعمال المؤسسة، حيث تؤدي إلى تحسين القرارات المتخذة مما يؤثر إيجابياً على الأداء.

الفرع الثاني: مجالات تطبيق الأنظمة الخبيرة

إن المجالات التي استغلت فيها تكنولوجيا المعلومات بصفة أساسية ومثمرة هي متعددة ولا مجال لحصرها، لذا فإن الأمثلة التي سوف نغطيها هنا ليست حصراً مجال استخدام الأنظمة الخبيرة ولكن نماذج للإيضاح²:

¹ بوقره رايح، غانم هاجرة، مرجع سبق ذكره، ص: 06.

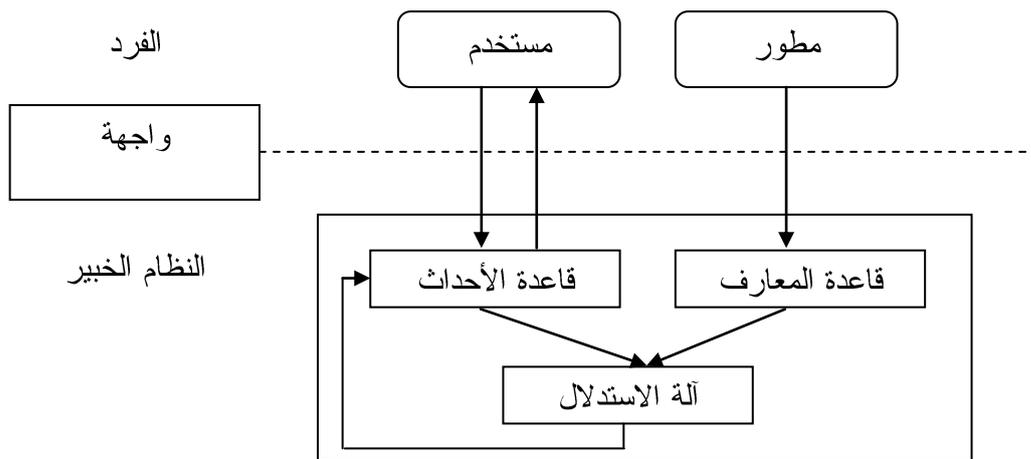
² مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2006، ص: 96- 97.

- 1 للمطب: ويعتبر من أوائل الميادين التي طبقت فيها الأنظمة الخبيرة، أشهر نظام في هذا المجال نظام MYCIN لتشخيص أمراض الدم وداء السحايا.
- 2 للكيمياء: أشهرها نظام Dendral الخاص ببناء البروتين وتحليل بناء DNA؛
- 3 نظام الحاسب: مثل نظام PDP 2/03 ونظام UAX/UMS لإدارة الأنظمة وتقليل مشاكل الأداء.
- 4 -الجيولوجيا: من أشهرها نظام Prospector ونظام Dipmeter Advisor في مجال فحص السطوح السفلية للبناء الجيولوجي.
- 5 - إدارة المعلومات: مثل نظام Toxic Material Advisor لمساعدة الأخصائيين على تحديد المعلومات المتصلة بصناعة وتوزيع المواد السامة التي ربما تباع في الأسواق
- 6 للمحاسبة: مثل نظام Auditor لتقييم عمليات الاقتراض والحالات الائتمانية وبعض النظام المتعلقة بالضرائب
- 7 للمالية: مثل نظام Folio للمساعدة على اتخاذ القرارات المتعلقة بمحفظه الأسهم المالية.
- 8 للقانون: أشهرها نظام Legal Advisor لمساعدة المحامي في قضايا القانون المدني.
- 9 للتصنيع: أشهر أكسكون الذي يساعد المديرين في عمليات التخطيط وبناء المصانع والوظائف
- 10 المكتبات: مثل Plexus وASK BHRT اللذان طبقا بنجاح في مجموعة مكتبات في الولايات المتحدة الأمريكية.
- 11 للتنقيب: مثل Litho لتفسير القياسات المتعلقة بالخواص الفيزيائية لصخور منطقة التنقيب عن النفط
- 12 للملاحة الجوية: مثل نظام GHETS متخصص في مجال الطيران والملاحة الجوية.

الفرع الثالث: هيكل النظام الخبير

يتكون النظام الخبير من حزمة متكاملة من النظام الفرعية (الوحدات التركيبية) التي تظهر بوضوح في الشكل التالي و التي تمثل معمارا أساسيا لتركيب و عمل النظام الخبير .

الشكل (01-03): يوضح هيكل النظام الخبير



المصدر: مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2006، ص 99.

أولاً: قاعدة المعارف: وهي نظام فرعي ضمن النظام الخبير يحتوي على المعرفة المتخصصة في مجال محدد . و يتم اشتقاق هذه المعرفة من الخبير ومن خلال التقنيات التي يستخدمها مهندس المعرفة التي تبدأ باستيعاب معرفة الخبير و اشتقاقها منه و تشفيرها في برنامج و خزنها في قاعدة معرفة النظام¹.

ثانياً: آلة الاستدلال: هي وسيلة للاستنتاج، وآلة الاستدلال تتميز بعدم اعتمادها على نوعية التطبيق أو المجال الذي يعمل فيه النظام الخبير بعكس قاعدة المعرفة.

تزود آلة الاستدلال ببرنامج يطلق عليه عادة جهاز أو وسيلة الاستدلال، فالغرض منه هو التحكم في تطبيق القواعد والحقائق الموجودة في قاعدة المعرفة وقاعدة الحقائق بأسلوب معين للوصول إلى نتيجة معينة من مجمل هذه الحقائق والقواعد بالتحكم في ترتيب تطبيقاتها.

وبناء على ذلك تقوم آلة الاستدلال بفرز وترتيب واختيار القواعد والحقائق المناسبة والمخزنة في قاعدة المعرفة ليصل إلى حل المشكلة؛ مستخدماً المعلومات والبيانات المتعلقة بالمشكلة المعروضة على النظام الخبير بما يستلزمه ذلك من استنتاج قواعد إضافية أو الاستفسار عن حقائق من المستخدم واستنباط (من القواعد والحقائق) المسببات التي تؤدي إلى حل المشكلة .

ثالثاً: واجهة المستخدم: وهي وسيلة اتصال بين المستخدم والنظام، وذلك بواسطة لغة معينة، فهي وسيلة للتفاعل بين النظام والمستخدم، حيث يمكن من خلال هذه الواجهة القيام بـ:

- تعديل أو إكساب معارف جديدة للنظام الخبير.
- إدخال البيانات المتعلقة بالمشكل المراد حله.
- عرض نتائج العمل للمستخدم.

رابعاً: وحدة التحليل: لما كان برنامج آلة الاستدلال يقوم بانتقاء القواعد والحقائق المناسبة للوصول إلى حل المشكلة، فإن ذلك يستلزم ضرورة قدرة البرنامج على الاستنباط من القواعد والحقائق، المسببات التي تؤدي إلى حل المشكلة².

خامساً: الذاكرة العاملة:

تحتوي الذاكرة العاملة على الحقائق الخاصة بالمشكلة موضوع البحث. فعندما يقوم المستخدم أو صانع القرار استشارة النظام الخبير و إدخال المعلومات حول المشكلة في الذاكرة العامة يتولى النظام عملية مقارنة و مقارنة هذه المعلومات بالمعرفة التي يحتويها النظام في قاعدة المعرفة لاستنتاج حقائق جديدة³.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 123.

² مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص: 100 .

³ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص: 123.

المطلب الثالث: التطور التكنولوجي و نظام المعلومات

أحد الأسباب التي أدت إلى تزايد الدور الذي تلعبه نظام المعلومات في المؤسسة وزيادة عدد الأفرا د هي تزايد قوة تكنولوجيا المعلومات مع انخفاض تكلفة هذه التكنولوجيا والحاسوب والأجهزة المعاونة التي تكون جوهر نظام المعلومات.

الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و خصائصها.

تطور تأثير نظام المعلومات على حياة المؤسسات حيث أدت نظام المعلومات في الخمسينات إلى إحداث تغير في ثم استيعابه بينما النظام المقدمة في السبعينات أثرت على الرقابة الإدارية والسلوك الإداري. وأخيرا النظام المقدمة في التسعينات أثرت بشكل نهائي على جوهر أنشطة المؤسسة فيما يتعلق بالمنتجات والأسواق والموردين والمستهلكين، كما أن القدرات الفنية الجديدة المتوافرة تجعل من السهل على المستخدم النهائي أن يستخدم البرامج المتاحة وفي عدد قليل من الساعات، يمكن تعليم الموظفين العاديين ذو المهارات العادية تشغيل البرامج وإعداد الجدولة وقوائم المخرجات وتطبيقات شبكات الاتصال على الحاسوب في الأعمال اليومية¹.

يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات على أنها تقوم على استخدام أجهزة الحاسوب والوسائل المتطورة الأخرى في معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها وتحقيق سرعة في معالجتها وتخزينها واستردادها وتحويلها إلى معلومات موثوق بها ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

ومن خلال مما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي استخدام الأجهزة والبرمجيات وتكنولوجيا الشبكات لجمع ومعالجة و تخزين ونقل واسترجاع المعلومات². كما توجد تعريفات أخرى³:

التعريف الأول: « تكنولوجيا المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة».

التعريف الثاني: « تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة».

التعريف الثالث: « تكنولوجيا المعلومات تعتبر نتاجا مناسباً للتلاحم والتكامل بين كل من تكنولوجيا الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصال».

¹ لجن علوطي، مرجع سبق ذكره، ص: 73-79.

² أحمد قايد نور الدين و بروية إلهام، أثر تطبيق نظم المعلومات المستخدمة الذكاء الصناعي على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية الملتنقى الوطني حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و18 أفريل 2006، ص: 6.

³ مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص: 28-29.

التعريف الرابع: « جميع أنواع ال تكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات».

أما من وجهة نظرنا فإننا نرى أن تكنولوجيا المعلومات هي: « تلك التكنولوجيا المتولدة نتيجة التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات... الخ) بغرض جمع، تخزين، معالجة و بث المعلومات سواء أكانت في شكل صوتي، رموز، أشكال، رسوم، نصوص أو صور. وبهذا يمكن التعبير عن تكنولوجيا المعلومات بالعلاقة التالية:

$$\text{تكنولوجيا المعلومات} = \text{الحاسوب} + \text{الاتصال}.$$

لهذا نجد أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات اقترن بهذه الأنواع من التكنولوجيا، فنجد مصطلح تكنولوجيا المعلومات (الإعلام) والاتصال (TIC)، أو بمصطلح آخر يشير أكثر إلى الديناميكية التي يعرفها هذا القطاع من ابتكارات بـ: تكنولوجيا المعلومات (الإعلام) والاتصال الحديثة (NTIC) وذلك للدلالة أكثر على طبيعة هذه التكنولوجيا المتجددة و المتطورة.

هناك العديد من خصائص استخدام تكنولوجيا المعلومات منها¹:

- كفاءة عالية في تخزين المعلومات.
- كفاءة عمليات المعالجة.
- تحقيق أكبر قدر من الموثوقية.
- التكلفة المنخفضة إذ أن من أهم مزايا استخدامات تكنولوجيا المعلومات هي أنها تساعد وترتكز على تخفيض التكاليف.

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهم هذه الخواص ما يلي²:

- 1 - تخفيض الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن - إلكترونياً - متجاوزة.
- 2 - تخفيض المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.
- 3 - تقسيم المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.
- 4 - التنمية: بمعنى آخر، أسرع، أرخص... إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.
- 5 - الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- 6 - تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

¹ أحمد فايد نور الدين و بروبة إليهم، مرجع سبق ذكره، ص: 6.

² مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص: 29-30.

- 7 - التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛
- 8 - قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع؛
- 9 - قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.
- 10 - قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة؛
- 11 - الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن؛
- 12- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم. وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يجرها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

الفرع الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

تطبيقات هذه التكنولوجيا ليست محدودة، بل شملت حتى الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها، وفتحت بذلك آفاق جديدة، إلا أننا سنركز هنا على بعض التطبيقات التي مست عالم الاقتصاد على سبيل المثال لا الحصر نوجز أهم هذه التطبيقات في السطور التالية¹:

- 1 - قطاع المال والاقتصاد:
- أتمتة أعمال البنوك: الهدف منها تحسين الخدمة، سرعة الضبط للحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك.
 - تحويل الأموال إلكترونياً: الهدف منه سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
 - إقامة النماذج الاقتصادية لتحليل أداء النظام الاقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.
 - إدارة الاستثمارات: بتعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر.
 - نظام معلومات أسواق الأوراق المالية الهدف منها: فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
- 2 - مجال التعليم والتدريب:
- نظام التدريب من خلال المحاكاة لرواد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف والخطر.
 - برمجيات مساندة التعليم والتعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والطالب في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقدتها.
 - نظام المعلومات التربوية، والتي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم.

¹ مراد رايس، مرجع سبق ذكره، ص ص: 29- 31 .

هذا وغيرها من المجالات التي مستها هذه التكنولوجيا، ولا نكون مبالغين إذا قلنا أنها مست مختلف مجالات الحياة بدون استثناء (الطب والدواء، النقل والمواصلات، الأمن والقانون، الإعلام، البيئة... إلخ).

الفرع الثالث: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات

يستخدم مصطلح و مفهوم تكنولوجيا المعلومات بصورة مترادفة مع نظام المعلومة و لهذا نجد في أدب المعلوماتية و لهذا نجد إن البعض يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات للدلالة على نظام المعلومات . وبالتالي يحدث خلط و استبدال مفاهيم نتيجة عدم الدقة في تحديد معاني المدلولات الأساسية و منها مدلولات و مضامين نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات و قد يستخدم البعض عن قصد و إصرار مصطلحات نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات للدلالة على معنى واحد و مفهوم واحد من دون إجراء أي تمييز بينهما، ومن وجهة نظرنا فإن من الضروري وضع حدود فاصلة و مميزة في المحتوى و الدلالة بين نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات.

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يتضمن بالضرورة كل أنماط التوليفة المستخدمة على نطاق واسع في أنشطة معالجة و تخزين البيانات و استرجاع و عرض المعلومات بأشكالها (نصوص، أرقام، ووسائط رقمية متعددة) و مجالات تطبيقها المختلفة . كما يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظام و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع الأنساق الرمزية المعقدة من المعرفة او مع القدرات الإدراكية الذهنية في حقول التعلم و الذكاء و بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظهرا شاملا لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني (من بيانات، معلومات و معرفة)

هنا يلاحظ و جود أكثر من منظور لتكنولوجيا المعلومات. المنظور الجزئي يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات (بما في ذلك نظام المعلومات الإدارية)، أو مجرد مورد من الموارد الأساسية لنظام المعلومات . و المنظور الكلي الذي يرى في تكنولوجيا المعلومات مظلة واسعة تشكل كلا من نظام المعلومات و تقنيات معالجة البيانات و الاتصالات .

بمعنى آخر، يهتم المنظور الكلي بدراسة كل إشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين و تبادل المعلومات بأشكالها المختلفة أو كما يقول Senn تمثل تكنولوجيا المعلومات نطاقا واسعا من القدرات و المكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن و معالجة و توزيع المعلومات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة .

إما المنظور الجزئي فهو يرى في تكنولوجيا المعلومات موردا أساسيا من موارد نظام المعلومات و مكونا مهما من مكوناته التقنية و بالتالي تعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة و تجهيز الأفراد بالمعلومات .

تأسيسا على ما تقدم، يميل الباحث إلى تبني المنظور الكلي لتكنولوجيا المعلومات و التمييز بين نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات انطلاقا من هذا المنظور مع التركيز على حقيقة وجود علاقة تكوينية و عضوية بين نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات على مستوى المكونات، الوظائف، والأهداف. ومع ذلك، فإن تكنولوجيا المعلومات ليست غاية في حد ذاتها و إنما هي وسائل **Tools** تستخدمها نظام المعلومات (و بضمها نظام المعلومات الإدارية) ضمن إطار توليفة متكاملة لدعم الإدارة و الأعمال¹.

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص ص: 20-21،

خلاصة الفصل الأول:

إن نظام المعلومات الإدارية توفر المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي للإدارة على كافة مستوياتها، حتى يمكن اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة لكي يوفر القيام بعملية التخطيط والرقابة والتوجيه داخل منظمة ما (مثل المنظمات غير الحكومية أو جمعيات الأسرة). وتوفر نظام المعلومات الإدارية مجموعة من نظام المعلومات الوظيفية تعمل نظام المعلومات المطورة على توفير البيانات المطلوبة بهدف دعم وإدارة وظائف برامج المشروع. ولقد بدأت نظام المعلومات الإدارية قبل إدخال الكمبيوتر بفترة طويلة من الزمن. فقد نشأت في بادئ الأمر بإدارة الحسابات ومجالات الإدارة الأخرى. ويوسع استخدام الكمبيوتر من سهولة استعمال المعلومات والحصول عليها والتعامل مع البيانات بكميات كبيرة. كما أن هذه البيانات تكون متاحة للاستخدام من قبل المنظمة ككل.

تمهيد الفصل الثاني:

تعتبر الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم الاقتصادي للبلد، أما عرضها فهو يعمل على تحقيق رفاهية المجتمع، لذا نجد النشاط المصرفي يتأثر بالتطورات الاقتصادية المختلفة، حيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الإيداع والإقراض إلى اقتحام مجالات متعددة في تقديم خدماتها المصرفية وغير المصرفية، كما أن تقديم هذه الأخيرة لم يعد يستفيد من حماية الدولة فلقد أصبح السوق هو المسؤول عن تحديد نوعية التوجهات البنكية في مجال تقديم الخدمة المصرفية، ويعتبر هذا التطور الذي شهدته المنظومة البنكية ضرورة فرضتها التغيرات الاقتصادية المختلفة خاصة العولمة والتطورات التكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال، وبالتالي على البنوك مواجهة هذا التطور السريع بنجاح مع مراعاة رغبات الأطراف الأربعة التي تؤثر وتتأثر بنشاط البنك التجاري، والمتمثلة في الوحدات ذات الفائض، الوحدات ذات العجز، مالكو البنك والجهة المنظمة لنشاط المصرف إذن فلا يعتبر عرض البنك لخدماته لوحدها ذات الفائض أمر كاف بل ينبغي تقديم عائد مجزي لها بهدف الوقوف في وجه المنافسة الشرسة، كما أنه يتوجب عليه الأخذ بعين الاعتبار العائد المدفوع لها والذي يعتبر تكلفة بالنسبة له، لذا على مسير البنك أن يكون حذر في تقديره حتى لا يعرض البنك لمخاطر قد تؤدي إلى إفلاسه .

أما في هذا الفصل سنتطرق إلى المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: عموميات حول المؤسسات المصرفية
- ❖ المبحث الثاني: استخدامات نظام المعلومات في المؤسسات المصرفية
- ❖ المبحث الثالث: الدور الاستراتيجي لنظام المعلومات في تحسين الأداء المصرفي

المبحث الأول: عموميات حول المؤسسات المصرفية:

تحتل المصارف أهمية كبيرة في عمل الاقتصاديات المعاصرة، وفي تطورها، والتي هي اقتصاديات نقدية أساسا، وذلك بسبب الدور المهم الذي تؤديه في الواقع الاقتصادي، وفي الحياة الاقتصادية.

المطلب الأول: ماهية المؤسسات المصرفية:

بسبب التنوع الكبير في مساهمة المؤسسات المصرفية في تقديم وظيفة أو أكثر من الوظائف المصرفية ولهذا فقد تعددت التعاريف الخاصة بالمصارف وكثرت أنواعها وأهدافها وانتشرت في جميع أنحاء العالم.

الفرع الأول: نشأة وتطور المؤسسات المصرفية:

يمكن إرجاع نشأة وتطور المصارف إلى ثلاث عصور، وهي¹:

- العصور القديمة، وفيها تم استعمال المعابد كمصارف كما في بابل القديمة في حوالي 2000 سنة قبل الميلاد، بسبب أن المعابد كانت تعتبر أكثر الأماكن أمانا وخصوصا من السرقة، إضافة إلى التواجد الواسع والمستمر فيها سواء للعبادة، أو لأنها تعتبر مراكز أسواق اعتيادية، وهو الأمر الذي أدى إلى ظهور عدة مصارف كبرى في بابل منها مصرف احيي في مدينة سيبار..... الخ
- العصور الوسطى، حيث تطورت الفعاليات و العمليات المصرفية في أماكن العبادة كذلك، كما في هيكل الإله أثينا في مدينة أثينا، وحققت تطورا واسعا في القرنين الثالث والرابع ميلادي، ونتيجة التوسع في النشاطات التجارية، وما ارتبط بها من إزالة الحواجز الجمركية فقد نشأت المصارف في الموانئ التجارية المهمة في العالم حيث نشأ أول مصرف في برشلونة (1401) وفي جنوا (1408)، وهكذا تطورت المصارف ارتباطا بتطور التجارة ومراكزها الرئيسية.
- العصور الحديثة، يمكن القول بان المصارف بالمعنى الحديث للمصرف قد نشأت في انكلترا بتأسيس بنك اسكتلندا عام 1695، إذ أعطي لهذا مصرف انكلترا حق ممارسة معظم الأعمال المصرفية المعروفة في الوقت الحاضر كقبول الودائع، و التعامل بالكمبيالات، ومنح القروض، وإصدار النقود المصرفية وتبع ذلك إنشاء المصارف وانتشارها في مختلف دول العالم . و اخذت تحتل أهمية كبيرة نظرا لتوسع التجارة، وتطور الصناعة لاحقا وازدهار الائتمان باعتباره أسلوب مناسب لطريقة الإنتاج الرأسمالي .

الفرع الثاني: تعريف وظائف المؤسسات المصرفية:

كلمة مصرف أصلها هو الكلمة الايطالية بانكو banco و تعني مصطبة وكان يقصد بها في البدء،المصطبة التي كان يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة، ثم تطور المعنى فيما بعد لكي يقصد بالكلمة المنضدة التي يتم فوقها عد وتبادل العملات ثم أصبحت في النهاية تعني المكان الذي² توجد فيه المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود . و يعرف كذلك على انه "مكان للالتقاء

¹ فليح حسن خلف،النقود و البنوك، الطبعة الاولى، عالم الكتب الحديث، جدارا للكتب العالمي، عمان، الاردن، 2006،ص:238.

² شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك ، الطبعة الرابعة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2008،ص:24.

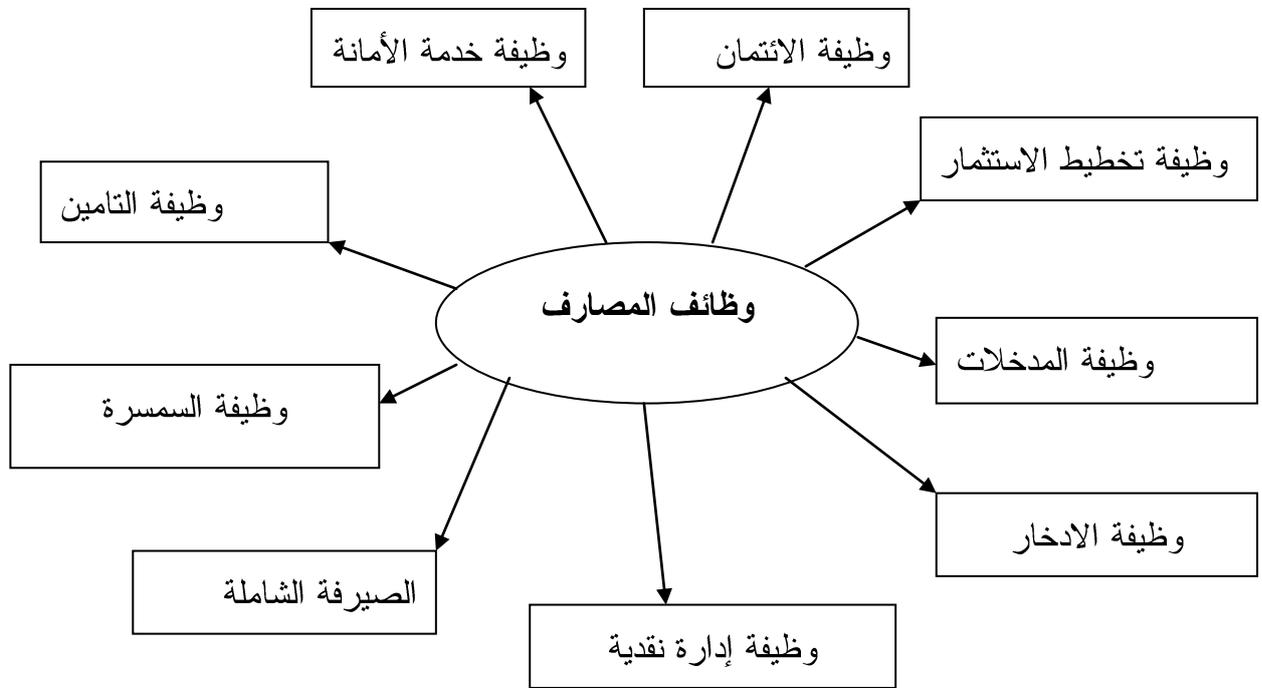
عرض الأموال بالطلب عليها، أي أن المصارف تعمل كأوعية تتجمع فيها المدخرات، ومن ثم تتولى عملية ضخ هذه الأموال إلى الأفراد على شكل قروض و استثمارات، أي إنها حلقة الوصل بين المدخرين والمستثمرين.¹

المصرف ادن هو منشأة تنصب عملياتها الرئيسية على تجميع النقود الفائضة على حاجة الجمهور أو منشآت الأعمال أو الدولة لغرض إقراضها للآخرين وفق أسس معينة، أو استثمارها في أوراق مالية محددة.²

المصرف هو المكان الأمين لادخار المال الفائض به وعادة يدفع المصرف فوائد سنوية على أصل المال المدخر وفي حالة عدم تحريك المال المدخر لفترة يتفق عليها يمكن أن تكون الفائدة مركبة³

و الشكل التالي يوضح أهم وظائف المصارف:

الشكل (01-02):وظائف المصارف.



المصدر: فلاح حسن الحسيني و مؤيد عبدالرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر ، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2008 ص: 23.

الفرع الثالث: أنواع المؤسسات المصرفية

¹ فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2008، ص: 13.

² شاكر القرويني، مرجع سبق ذكره، ص: 25.

³ <http://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81> يوم 2013/03/06.

يمكن تقسيم البنوك إلى أربع أنواع رئيسية:

أولاً: بنوك تجارية أو بنوك ائتمان أو بنوك ودائع

عملياتها تتمثل في إقراضها الأموال للغير في الغالب قصيرة الأجل، و معظمها تخدم قطاع التجارة، وهي تعتمد أساساً على ودائع المودعين¹.

ومن وظائفها²:

1. قبول الودائع و المساهمة في تمويل مشروعات التنمية من خلال منح القروض.
2. خصم الأوراق التجارية وشراء الصكوك الأجنبية ودفع الحوالات البرقية.
3. التعامل بالبيع و الشراء في العملات الأجنبية و تأجير الخزائن الحديدية لحفظ الوثائق المهمة .
4. خدمات البطاقة الائتمانية، وخدمات الحاسبة الالكترونية، تصميم البرمجيات و غيرها .

ثانياً: بنوك الاستثمار (بنوك الائتمان المتوسط و الطويل الأجل):

وعملياتها موجهة لمن يسعى لتكوين أو تجديد رأس المال الثابت (مصنع، عقار...) لذا فهي تحتاج لأموال غير قابلة للطلب متى شاء المودع أي أنها تعتمد في إقراضها للغير على رأس مالها بالدرجة الأولى وعلى الودائع لأجل وعلى الاقتراض من الغير لفترة محددة بتاريخ (سندات) وهي تشبه تماماً الودائع لأجل من حيث النتيجة إلا أن الفرق هنا هو أن المصرف هو الذي يسعى للاقتراض و جلب الوديعة . وهذا النوع من المصارف يعتمد على المنح الحكومية و كل تلك الموارد الذي تقدم ذكرها وهذا لأنها تتمثل في كونها غير مستحقة الطلب إلا بعد تواريخ معروفة مقدماً.

ثالثاً: منشآت الادخار و التوفير:

وهي تختص بتجميع مدخرات الأفراد التي تكون في الغالب مستحقة عند الطلب . و تأخذ شكل دفتر ادخار وقد تكون تلك المدخرات بأجل وعندئذ تأخذ شكل ادونات أو سندات فمنشآت الادخار تعيد الإقراض لأجل مختلفة .

رابعاً: بنوك أعمال: وهي بنوك ذات طبيعة خاصة و تقتصر عملياتها على المساهمة في تمويل و إدارة المنشآت الأخرى عن طريق إقراضها أو الاشتراك في رأسمالها أو الاستحواذ عليها أنها تعمل إذن في سوق رأس المال .

وهذا باختصار أهم أنواع البنوك طبعاً مع استثناء البنك المركزي الذي هو حالة خاصة و سنتناولها الآن

و بعدها نعرض فكرة موجزة عن نوع خاص من الائتمان هو الائتمان المشترك أو التعاوني .

البنك المركزي يقف على قمة النظام المصرفي سواء من ناحية الإصدار النقدي أو من ناحية العمليات المصرفية و هو أداة الرئيسية التي تتدخل بها الحكومة لتنفيذ سياستها الاقتصادية .

¹ شاكر القرويني، مرجع سبق ذكره، ص: 31

² فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدوري، مرجع سبق ذكره، ص ص 34-35.

ويتميز البنك المركزي بالميزات الثلاث التالية و التي تمثل في نفس الوقت وظائفه الأساسية و هي انه بنك الإصدار، بنك البنوك، بنك الدولة¹.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية

الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية

يعتبر البعض أن الخدمات تشمل السلع والخدمات، وأن ما يقدمه البنك عبارة عن خدمات مصرفية، ولذلك فضلنا أن نفرص بين استخدام مصطلح الخدمة المصرفية والمنتج المصرفي لتمييزها عن السلع الملموسة من جانب وعن بقية أنواع الخدمات من جانب آخر. ولكن ماذا نعني بالخدمة أولاً؟

إن التباين في أنواع الخدمات أخضع مفهوم الخدمة لتفسيرات عديدة، فقد عرفتها جمعية التسويق الأمريكية بأنها: "عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة".

بإمكاننا تحليل هذا المفهوم إلى العناصر التالية:

1. إن الخدمة عبارة عن منافع غير ملموسة تقدم للبيع، دون ارتباطها بالمنتج كالخدمات المصرفية التي سنتحدث عنها لاحقاً؛
2. أنشطة غير ملموسة تتطلب استخدام منتجات ملموسة؛
3. خدمات تدمج مع المنتجات، مثلاً خدمات الصيانة.

ولكن يبقى هذا التعريف واسعاً وغير محدد لمفهوم الخدمة.

أما Zeitaml, Bither فلديهما أن: "الخدمات تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقديم قيمة مضافة، وهي بشكل أساسي غير ملموسة".

إذن عند التعامل مع الخدمات فإننا نتعامل مع شيء غير ملموس، ليس بالضرورة حيازته ولكن عند إنتاجه نحصل على منافع أو فوائد. لقد أكد هذا التعريف على أهم خاصية للخدمة والتي تميزها على المنتجات المادية وهي عدم ملموسية الخدمة.

إن فهم طبيعة الخدمات لا يمكن أن يتم إلا من خلال تحليل العلاقة بينها وبين المنتجات المادية بسبب الترابط أو التزامن الوثيق بينهما، ولا سيما في مراحل التسليم والتميز.

¹ شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

تتصف الخدمة المصرفية بدرجة من النمطية، فخدمة الحساب الجاري على سبيل المثال لا تختلف من حيث طبيعتها الإجرائية من بنك إلى آخر، فهي تتضمن عملية إيداع وسحب سواء كانت هذه العملية نقدية أو بصكوك. وبشكل عام فإن مفهوم الخدمة المصرفية يشمل على بعدين أساسيين هما المنفعة والخصائص.

البعد النفعي للخدمة المصرفية يختلف من زبون إلى آخر، وذلك راجع لاختلاف الحاجات، والرغبات، وعدم سهولة قياس وتقييم المنفعة بشكل دقيق وإنما تعتمد عملية التقييم على الزبون وعلى مستوى الإشباع الذي يحصل عليه. وهذا راجع إلى اختلاف أذواق ومزاج الزبائن مما يدفع بمقدم الخدمة إلى استخدام أساليب وطرق مختلفة تنسجم مع شخصية ومزاج الزبون لكي يشعر هذا الأخير بأنه حقق المنفعة التي كان يبحث عنها.

وتقودنا المناقشة المتعمقة للمضامين التي تنطوي عليها السمات السابقة للخدمة المصرفية إلى الاستنتاجات التالية:

1. تمثل الخدمة المصرفية خدمة مطلقة نادرا ما تحتوي على منتجات مادية (تقع على أقصى مقياس السلع والخدمات) في جانب الخدمات المطلقة التي لا تحتوي على الكثير من السلع المادية المصاحبة لتقديم الخدمة الجوهرية.
2. تشتمل الخدمات المصرفية على السمات الأساسية المميزة للخدمة (غير ملموسة غير متجانسة، تنتج وتستهلك في نفس الوقت، ولا يمكن تخزينها).
3. الخدمات المصرفية من الخدمات التي تعتمد بشكل كبير ومكثف على أداء ومهارات الموظفين مع الهياكل المادية المرافقة (أجهزة الحاسوب، بنايات... الخ) فهي تستخدم بشكل أساسي لدعم أداء الموظفين ومهارتهم.

الفرع الثاني: خصائص الخدمة المصرفية

للتعرف على خصائص الخدمة المصرفية بشكل جيد يجب التمييز بين حالتين الخصائص التي تشترك فيها مع بقية الخدمات و الخصائص التي تنفرد بها.

أولاً: الخصائص التي تشترك فيها مع بقية الخدمات

- 1- اللاملموسية:** معنى ذلك بأن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي، و بالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس، وبناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء، فمن الناحية العملية إن إشباع واستهلاك الخدمة تحدث في نفس الآونة لذلك يصعب علينا معاينتها.

¹ معراج هوارى، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر، ص: 18-20.

2 - عدم التجانس: نعي بذلك الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في الكثير من الحالات على ترميط الخدمات وخاصة التي

يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح، وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مزود الخدمة أن يتعهد ويضمن بأن تكون خدماته متماثلة ومتجانسة على الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع تقديم ضمان مؤكد بجودة الخدمة المقدمة.⁽¹⁾

3- التلازمية: ونعني بالتلازمية درجة الترابط بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها فنقول أن درجة الترابط أعلى بكثير في الخدمات قياسا إلى السلع، وقد يترتب على ذلك في كثير من الخدمات ضرورة حضور طالب الخدمة أو الراغب بالانتفاع منها إلى أماكن تقديمها.

4- المخزون الهلامية و الفناء: معظم الخدمات ذات طبيعة هلامية غير قابلة للتخزين، وكلما زادت درجة اللاملموسية للخدمة انخفضت فرصة تخزينها، كذلك فإن درجة عدم الملموسية ترفع من الفئائية وهذا يجعل تكلفة الحفظ والتخزين و الإيداع منخفضة نسبيا. وهذه تعد إيجابية لخاصية الفئائية للخدمات و مع ذلك فإن عدم إمكانية تخزين الخدمات يجعل القضية أكثر تعقيدا و يشكل ضغطا على مقدمي الخدمة.

5- الملكية: عدم انتقال الملكية تعد صفة واضحة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن المستهلك له فقط الحق في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها، كما هو الحال في الفنادق فالدفع يكون لاستعمال الشيء واستجاره، أما في حالة شراء السلعة فإن للمستهلك الحق الكامل في التصرف بها لأنه أصبح يمتلكها.

6- تذبذب الطلب: يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار فهو لا يتذبذب بين فصول السنة فحسب بل يتذبذب أيضا من يوم إلى آخر بل من ساعة إلى أخرى، فالسفر إلى المنتجعات السياحية الصيفية مثلا يتقلص كثيرا في الشتاء بينما يزدهر في الصيف، ويترتب على خاصية كهذه قيام مؤسسة الخدمة بإدارة مستوى الطلب باستخدام استراتيجيات تسويقية ترمي إلى التكيف مع فترات الذروة وتجسير الثغرات من أجل توليد تدفق متنسق للطلبات على الخدمة.

ثانيا: الخصائص التي تنفرد بها الخدمات المصرفية¹

1- الخصائص الظاهرية: وهذه الخصائص يسهل التعرف عليها من طرف العملاء وتمييزها و هي مرتبطة بمواصفات

الخدمة أو بعلاقتها ببقية الخدمة التي يقدمها البنك.

¹ أبتسام هميسي و آخرون، واقع الخدمات المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي ميلة، 2010/2011، ص:3-5.

2- الخصائص الضمنية: وهي خصائص غير ظاهرة، ترتبط بقدرة البنك على إعطاء صورة ذهنية إيجابية عنه لعملائه الحاليين أو المرتقبين، ويتم ذلك من خلال الرموز المعنوية كالأمان والثقة.....، أو توصيل رسالة معنوية عن طريق المعلومات لتعريفه بخصائص الخدمة، إدراكه لأهميتها بالنسبة له واتخاذ قراره بشرائها.

3- الخصائص الخارجية: وهي الخصائص التي ترتبط بالمجتمع الذي يتواجد فيه البنك، لذلك يجب أن يحرص البنك على تقبل المجتمع للخدمات المقدمة من طرفه حتى لا تتعارض هذه الخدمات مع احتياجات ورغبات المجتمع، كما أن البنك يجب أن يعمل على توجيه أمواله إلى القطاعات الاقتصادية الغير مستغلة لتبسيطها والارتقاء بمستويات الدخل و بالتالي زيادة الادخار و الاستثمار.

الفرع الثالث: أنواع الخدمات المصرفية

تقوم البنوك وبالذات البنوك التجارية بالعديد من الخدمات سواء الخدمات الشخصية أو الخدمات المرتبطة بممارسة النشاطات الاقتصادية و هذا من أجل تحسين و تطوير علاقاتها مع عملائها و إرضائهم من جهة و من جهة أخرى قصد الرفع من مستوى النشاط المصرفي بزيادة عدد العملاء المتعاملين مع البنك، و من أهم الخدمات التي يقدمها البنك لصالح عملائه ما يلي:

1- سداد المدفوعات نيابة عن العميل:

تتجلى هذه الخدمة في ائتمان قصير الأجل يمنحه البنك التجاري لعميله، وهذا الائتمان يكون مدة استحقاقه ممتدة بين مواعيد استحقاق التزامات العميل و بين الوقت الذي تتوفر فيه لدى العميل الأموال التي تغطي هذا الائتمان.

يمكن للبنك بعد الاتفاق مع الجهة التي تريد سداد مطلوباتها على القيام بهذه العملية كأن تتفق منشأة مع البنك بدفع مرتبات عمالها الذين لديهم حساب جاري لدى هذا البنك حيث تقوم بتحرير شيك واحد لدفع مرتباتهم مصحوبا بقائمة العاملين، وما على البنك إلا أن يقوم بسحب قيمة المرتبات حساب المنشأة إلى حساب العملاء.

وقد يتولى البنك دفع قيمة المطلوبات في حالة عدم كفاية الحساب الجاري للجهة التي تريد دفع مطلوباتها، ويقوم البنك بمطالبة هذه الجهة بعد ذلك.

2- تحصيل مستحقات المودعين يقوم معظم الأفراد بإسناد عملية تحصيل قيمة الشبكات و الأوراق التجارية(الكمبيالة و السندات) والجوالات الداخلية لصالحهم على البنوك الأخرى، أو على فروع تابعة إلى البنك الذي لديهم حسابات خاصة بهم لديه وإضافة قيمتها لحساباتهم.

يقوم البنك التجاري بعمليات التحصيل نيابة عن عملائه بإجراء تسويات في الحسابات دون اللجوء إلى حمل النقود وما يترتب عليها من مخاطر حملها، إلى جانب ما توفره هذه العملية في السحب و الإيداع ويطلق على عمليات التسوية التي يقوم بها البنك التجاري "عملية المقاصة".

وغرفة المقاصة مكان يجتمع فيه مندوبوا البنوك التجارية المشتركة في نظام المقاصة حيث يتم إجراء التسويات وهل المقاصة بين الشبكات المسحوبة لصالحها في هذه الغرفة تقوم البنوك التجارية بتحصيل مستحقات المودعين على النحو التالي¹:

- أ - **تحصيل الشبكات**: يعتبر الشيك وسيلة السحب من الحساب الجاري الخاص بالعميل، والشيك هو محرر مكتوب وفق شرائط مذكورة في القانون ويتضمن أمرا صادرا من شخص (هو الساحب)، إلى مصرف معين (هو المسحوب عليه) بأن يدفع لشخص آخر أو لأمره أو لحامل الشيك (هو المستفيد) مبلغا معيناً من النقود بمجرد الإطلاع ويأخذ الشيك عدة أنواع هي: الشيكات الأذنية، الاسمية، الشيكات المقبولة الدفع، الشبكات المسطرة..... الخ.
- ب **تحصيل الأوراق التجارية**: الأوراق التجارية تمثل أسنادا قابلة للتداول ذات حق نقدي و تستحق الدفع لدى الإطلاع أو في ميعاد معين أو قابل للتعيين.

ج- **تحصيل الحوالات الداخلية**: الحوالات الداخلية هي أمر كتابي يصدره أحد الأطراف إلى البنك الذي يتعامل معه ليدفع مبلغا معيناً من النقود إلى طرف ثان (المستفيد) عادة ما يقيم في منطقة جغرافية أخرى، يحصل البنك التجاري قيمة الحوالة بمجرد تلقيه إشعار من قبل البنك الذي يعمل البنك على إضافة قيمة الحوالة من حسابه الخاص إلى حساب المستفيد، وتتم التسوية بين البنكين بالترحيل في حساباتهم الجارية لدى البنك المركزي.

د- **إدارة محفظة الأوراق المالية للعميل**: تحتوي محفظة الأوراق المالية على جميع الأسهم و السندات التي يمتلكها العميل. فالسهم هو نوع من الأوراق المالية المتداولة في بورصة القيم المنقولة وهي قابلة للتداول و تطرح للاكتتاب العام، أما السند فهو عبارة عن عقد طويل الأجل تصدره الشركات أو الحكومة حيث يقبل المقترض أن يدفع قيمة السند مع الفوائد المستحقة في تواريخ محققة لحامل السند.

هـ- **البطاقة الائتمانية**: تعتبر من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة التي تستخدمها البنوك التجارية، وتتلخص هذه الخدمة في منح الأفراد بطاقة من البلاستيك تحتوي على قرص إلكتروني فيه معلومات عن المتعامل من رقم، حساب، اسم وعنوان، وبموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة....

و- **خطايات الضمان**: هي تعهد كتابي تصدر من المصرف بناء على طلب عميله بدفع مبلغ نقدي محدد لطرف ثالث هو المستفيد خلال مدة محددة....

¹ ابتسام هميسي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص: 5-7.

المطلب الثالث: المؤسسات المصرفية في ظل ثورة المعلومات

لقد اصبح العالم يعيش ثورة من المعلومات اثرت كثيرا على المؤسسات المصرفية .

الفرع الأول: الاتجاهات الحديثة في أعمال المصارف:

لعل من أهم الاتجاهات الحديثة التي عرفتها ولا تزال تعرفها المصارف على المستوى العالمي ظاهرة العولمة التي لذلك تحتم على المصارف التكيف مع الواقع العالمي و التحولات الدولية و التوجهات العالمية الجديدة، ويمكن تعريف العولمة على أنها "واحدة من بين عدة مصطلحات عربية تعني جعل الشيء على مستوى عالمي أي نقله من الحدود المراقب إلى اللامحدود المجرد من كل مراقبة، فالعولمة إذًا تتلخص في معنى إلغاء الحدود القومية للدولة في المجال الاقتصادي، المالي و التجاري، و ترك جميع العلاقات الاقتصادية تتحرك بصفة حرة داخل فضاء يشمل الكرة الأرضية جميعها¹ ."

إما العولمة الحقيقية أو الواقعية -الخفية- فهي عملية مدروسة ومقننة، الغرض منها فرض وتعميم نمط الحضارة الغربية، وتصديرها بصيغة عالمية بهدف انفتاح الأسواق المحلية، حيث يصبح كل شيء يحمل صفة المنتج أو السلعة، تحت غطاء سوق المنافسة غير المتكافئة، و هيمنة ثقافة الأقوى، الشيء الذي يعني زيادة هيمنة الأطراف القوية التي تسيطر على عناصر القوى العسكرية و التكنولوجية والاقتصادية² .

ومن أهم مؤسسات العولمة و شبكاتها: صندوق النقد الدولي، و البنك العالمي، و المنظمة العالمية للتجارة و الشركات المتعددة الجنسيات و مجموعة السبع الكبار، منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية .

تستخدم الدول المتقدمة هذه الأدوات للضغط على باقي الدول من اجل فرض توجهاتها و جعل هذه التوجهات ذات طابع عالمي وذلك عن طريق تحرير تجارة هذه الدول وفتح أسواقها المالية لتدفقات رؤوس الأموال الأجنبية الا ان هذه الضغوطات لم تكن عشوائية بل كانت في إطار منظم .

الفرع الثاني: المصارف الالكترونية:

هناك نموذجان تستخدم فيها المصارف و المؤسسات المالية الانترنت في تقديم خدماتها المصرفية للعملاء، الأول يسمى النموذج المتكامل و الذي يقدم فيه المصارف خدماتها عبر الانترنت كامتداد لأعمالها، أي كخدمات إضافية، إما النموذج الثاني فيسمى النموذج الأحادي و الذي هو عبارة عن مصارف أو مؤسسات تعمل فقط على شبكة الانترنت و ليس لها أي فروع و يمتاز هذا النوع من المصارف بانخفاض تكاليفه التشغيلية وذلك لعدم وجود أية فروع و قلة عدد العاملين³ .

ولها تسميات كثيرة و جميعها يعكس نفس المعنى وهو القيام بالعمليات المصرفية من خلال شبكة الانترنت مثل بنوك الانترنت بنوك الويب، البنك المتزلي، البنك المباشر، الخدمات المالية الذاتية .

¹ سليم بن يوسف،الاتجاه الجديد للنظام المصرفي الجزائري في ظل العولمة، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بشار، 24 و 25 افريل 2006،ص 1.

² مرجع سبق ذكره،ص: 2.

³ خالد امين عبد الله،اسماعيل ابراهيم الطراد، ادارة العمليات المصرفية -المحلية و الدولية -، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2006،ص:222.

الفرع الثالث: القضايا الإستراتيجية التي تواجه المصارف:

تقف البنوك اليوم أمام وجهات ومسارات متعددة، فالصناعة المصرفية التي واجهت خلال العقدين الأخيرين قوى عديدة دافعة نحو التغيير، لا تزال التوقعات بشأنها تشير إلى حدوث مزيد من التغيرات والتطورات ومواجهة عدد من القضايا الإستراتيجية، تحت التأثير المتزايد لعوامل وقوى رئيسية في هذا المجال، ونورد فيما يلي أهم القضايا والتحديات المطروحة حالياً ومستقبلاً على البنوك¹:

1- التزعة نحو التدويل:

يشهد عالم الصناعة المصرفية لجوءاً متزايداً من قبل البنوك لتدويل أنشطتها، من خلال الدخول في أسواق الخدمات المصرفية عالمياً وتزايد التعاون بينها (البنوك والمؤسسات المالية) (والدول التي تعمل بها، ويلاحظ أن للتدويل ثلاثة آثار هامة في العديد من الدول، تتمثل في:

- ✓ زيادة أهمية الأصول والالتزامات الأجنبية في البنوك المحلية.
- ✓ زيادة عدد البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية العاملة في أسواق الأعمال المصرفية

محلياً.

- ✓ تزايد أصول البنوك الأجنبية العاملة في أسواق الأعمال المصرفية المحلية.
- ومن الأهداف التي تسعى البنوك إلى تحقيقها من خلال تدويل أنشطتها ما يلي:
- ✓ تجنب الأخطار وبخاصة خطر المنافسة وتشبع السوق المحلية، بالإضافة إلى المخاطر الناجمة عن الإضرابات العمالية التي تؤثر على النشاط الاقتصادي.
- ✓ انخفاض التكاليف عما هو في الدولة الأم.
- ✓ الاستفادة من الحوافز والامتيازات سواء من قبل الدول المضيفة أو من قبل الحكومة الأم.
- ✓ الرغبة التقليدية في التوسع والنمو.

ويلاحظ أن التطور الكبير في نظم المعلومات والاتصال قد ساعد البنوك على التوسع في خدماتها خارج الحدود، بالإضافة إلى ما شكلته اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية من تعميق للبعد الخاص بالتدويل.

2- العولمة: برزت ظاهرة العولمة خلال السنوات القليلة الماضية كعامل أساسي مؤثر على الأجهزة المصرفية عبر مختلف الدول، ولا يزال تحديد مفهومها أمراً مختلفاً حوله بين المفكرين، "وتعد العولمة اتجاهها معاصراً يمثل مرحلة تالية للتدويل تؤدي إلى قيام نظام اقتصادي عالمي مكان النظام الاقتصادي الدولي، تتحرر فيه الاقتصاديات الوطنية وتُسير بقوانين وقوى محايدة."

¹ مفتاح صالح، خاطر طارق، التطورات التنظيمية والرقابية الحديثة في المجال المصرفي، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 24 و25 أفريل 2006، ص: 7-10.

فالعولمة إذن في شقها الاقتصادي تشير إلى زيادة الاعتماد المتبادل والمتحرر للسلع والخدمات ورؤوس الأموال، حيث تتجه الأسواق المالية والنقدية في ظل هذه الأوضاع إلى التوحد والتكامل عالميا كسوق واحدة، ويصبح بإمكان البنوك أن تدير محافظ استثمارات عالمية، وأن تدخل في أي وقت لأي من هذه الأسواق العالمية.

3- التسيير: بدأت ظاهرة التسيير أو ما يعرف بالتوريق في السبعينات والثمانينات من القرن الماضي، حيث يشير هذا المصطلح إلى عمليات تحويل حقوق مالية غير قابلة للتداول (غير سائلة مثل القروض) إلى أوراق مالية جديدة تطرح للتداول، وهي أوراق تستند إلى ضمانات عينية أو مالية ذات تدفقات نقدية متوقعة ولا تستند إلى مجرد القدرة المتوقعة للدين على السداد من خلال الالتزام العام بالوفاء بالدين.

4- الشمولية:

تعد الشمولية والتي تعني قيام البنوك بخدمة مختلف القطاعات وممارسة الأعمال غير التقليدية، من التطورات البارزة والرئيسية في مجال عمل البنوك، فتزايد المخاطر وانخفاض إيرادات العمليات المصرفية التقليدية كان دافعا قويا للبنوك نحو ممارسة الصيرفة الشاملة، كوسيلة لتوزيع هذه المخاطر والحصول على إيرادات إضافية من خلال التعامل مع مجالات أوسع واستعمال الأدوات الحديثة لهذا الغرض.

5- التجمع والاندماجية: تزايدت خلال السنوات الأخيرة عمليات الاندماج التي تعرفها المؤسسات البنكية والمالية سواء المقيمة في نفس الدولة أو من دول مختلفة، وأصبح الاندماج المصرفي بمثابة ظاهرة العصر لهذا النشاط. وترجع الدوافع الإستراتيجية التي تقف وراء لجوء البنوك إلى عمليات الاندماج إلى الرغبة في التنوع والنمو، والاستفادة من تباين المزايا النسبية، بالإضافة إلى تحقيق وفورات الحجم الكبير. وعلى الرغم مما حملته بعض تجارب الاندماج من إخفاق، فإن الراجح في الوقت الحالي ومستقبلا هو الاستمرار في الأخذ بهذا التوجه وازدياده خلال السنوات القادمة.

6- التركيز: يعد التركيز المصرفي أحد الملامح الهامة للتغيرات الهيكلية التي يشهدها عالم البنوك، وتجد هذه الظاهرة تعريفها في سيطرة عدد قليل من البنوك على أغلبية أصول النظام المصرفي للدولة المعنية والتركز المصرفي ليس بالظاهرة الجديدة بحيث نجده منتشرا في مختلف الأنظمة الاقتصادية، ومن أهم الدول الرأسمالية التي يتضح فيها التركيز نجد إنجلترا حيث توجد أربعة مصارف تستأثر بحوالي 90% من العمليات المصرفية، وفرنسا التي تستحوذ فيها ثلاث مؤسسات مصرفية على معظم النشاط المصرفي، وهو نفس الشيء بالنسبة لألمانيا حيث تتولى أربعة مصارف تجارية كبرى معظم النشاط المصرفي¹.

المبحث الثاني: استخدامات نظام المعلومات في المؤسسة المصرفية

¹ مفتاح صالح، خاطر طارق، مرجع سابق ذكره، ص7-10، ص: 9-10.

سنتناول في هذا المبحث مختلف أنظمة المعلومات التي تقوم المؤسسات المصرفية باستخدامها كالصراف الآلي و بطاقات الائتمان و الصيرفة الإلكترونية

المطلب الأول: الصراف الآلي

الصراف الآلي هو عبارة عن آلة مبرمجة تحفظ فيها النقود

الفرع الأول: تعريف الصراف الآلي

الصراف الآلي هو كناية عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة.

كما تمتاز هذه الماكينة بسعة محددة من العملات، بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضلا عن حفاظها عن وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسط حالات السحب قياسا على سعة الآلة كما يمكن برمجة الجهاز بصورة تتيح صرف مبالغ محددة ومنع تكرار الصرف من الرقم عينه في يوم واحد¹.

و يعرف أيضا الصراف الآلي على انه جهاز يعمل أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفا تلي العديد من الحاجات على مدار الساعة و ذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي و هي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك العميل بناء على طلبه و بموافقة الفرع و تحمل هذه البطاقة اسم العميل و رقم حسابه و رمز الفرع، و عليها شريط ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة و معطيات محددة سلفا و لكل بطاقة رقم سري يعرفه و يحدده حاملها فقط².

الفرع الثاني: عناصر الصراف الآلي

¹ أميرة دميري و آخرون، تقييم جودة الخدمة البريدية-جهاز الدفع الإلكتروني-، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مالية، المركز الجامعي ميلة، 2010-2011، ص: 28.

² برباش نادية و آخرون، الصيرفة الإلكترونية و عصرة البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مالية، المركز الجامعي ميلة، 2010-2011، ص: 3.

تشكل ماكينة الصراف الآلي محطة طرفية للبيانات مزودة بجهازي إدخال وأربعة أجهزة إخراج، وكأي محطة طرفية عادية للبيانات يتعين أن يتصل الصراف الآلي بالمعالج المضيف و الذي يعادل في طبيعة وظيفته الشركات التي توفر خدمات الانترنت، بمعنى أن يمثل المعالج المضيف العبارة التي تمر بها كل شبكات الصراف الآلي وبالتالي تكون متاحة أمام حاملي البطاقة الائتمانية.

ويضم الصراف الآلي جهازي إدخال هما:

1-قارئ البطاقات: ويلتقط معلومات الحساب الخاصة المخزنة على الشريط المغناطيسي الموجود على ظهر البطاقة الائتمانية، بحيث يستعين المعالج بتلك المعلومات لتوصيل عملية السحب إلى البنك الذي يتعامل معه حامل البطاقة.

2- لوحة المفاتيح: يستخدمها حامل البطاقة لإخبار البنك بنوع العملية التي يريد إجراؤها (سحب، إيداع، استلام) وتحديد المبالغ، كما يجب إدخال رقم الهوية الشخصي للتحقق من هوية حامل البطاقة، ويجب تشفير الرقم عند إرساله عبر الجهاز.

كما تحتوي ماكينة الصراف الآلي على أربعة أجهزة إخراج:

1. السماعة

2. شاشة عرض

3. طابعة إيصالات

4. آلة توزيع النقد

وتمثل آلة توزيع النقد قلب الصراف الآلي حيث يحصل حامل البطاقة غيرها على المبلغ الذي يريده كما تحتوي هذه الأخيرة على "العين الإلكترونية" و التي تعنى بحفظ وتسجيل كل البيانات الحسابية لكل فاتورة حساب تخرج من الصراف الآلي وتستعين بها في عمليات التسوية لدى البنوك أو في حالة وقوع نزاع بينهما حول المبالغ المسحوبة.

وتعتبر بطاقة السحب الإلكتروني الوسيلة التي تربط الجهاز بالمستعمل وفيما يخص تعريف بطاقة الائتمان فقد تعدد المسميات التي تعرف بها، كبطاقة الاعتماد، النقود البلاستيكية، بطاقة الدفع البلاستيكية، أو بطاقة الدفع الإلكترونية، إلا أن الاسم الأكثر شيوعا، والأكثر تعبيرا عن حقيقتها من الناحية العلمية و اللغوية هو "بطاقة الائتمان"، ذلك أنها تمكن حاملها من الحصول على ائتمان قصير الأجل، بالإضافة إلى كونها وسيلة دفع و وفاء، كما أن لفظ (CREDIT) يعني ائتمان و اعتماد

أما بطاقة السحب (Cib) والمستعملة في بريد الجزائر فتعمل على سحب الأموال نقدا والإطلاع على الرصيد كما يمكن لحاملي هذه البطاقة التأكد من صحة بياناتهم على مستوى شبائيك مكاتب البريد عند إجراء العمليات البريدية¹.

الفرع الثالث: أنواع الصراف الآلي و الخدمات التي يقدمها

إن للصراف الآلي عدة أنواع و خدمات متعددة سنذكرها فيما بعد²

أولاً: أنواع الصراف الآلي

و نجد ثلاث أنواع هي:

1- آلات صرف بعيدة المدى: و تتواجد في أماكن جغرافية بعيدة عن مبنى البنك بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية

محتملة للتوزيع المصرفي نظرا لوجود تجمعات من العملاء الحاليين و المحتملين بما مثل النوادي الرياضية.

2- آلات صرف داخلية: و تتواجد داخل صالات التعامل بمباني البنوك و العروض لامتناس الطلب الزائد عن طاقات

الصرف و الإيداع و تخفيف صفوف الانتظار، أي توفير الملائمة الأدائية للخدمة المقدمة لعميل البنك.

3- آلات صرف خارج المبنى: و تتواجد خارج مبنى البنك بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية، أي

توفير الملائمة الزمنية للخدمة.

ثانياً: الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي

يحتوي جهاز الصراف الآلي على شاشة و فتحتين، إحداهما لسحب النقود و الأخرى لإدخال بطاقة

مغمطة يصدرها المصرف لعملائه . يتم إدخال هذه البطاقة من طرف العميل في الفتحة المخصصة لها و يكتب الرقم السري

باستخدام لوحة المفاتيح فتقوم الماكينة بقراءة البيانات و إرسالها إلى حاسوب مركزي متواجد بالمصرف للتأكد من صحة

البيانات، فإذا تبين أن بيانات البطاقة مطابقة للبيانات في الحاسوب المركزي سيتم السماح للعميل بتلقي الخدمة المطلوبة.

يمكن للمصرف أن يقدم مجموعة من الخدمات لعملائه من خلال أجهزة الصراف الآلي، نذكر على سبيل المثال:

- إمكانية تعرف العميل على رصيد حسابه و معرفة آخر العمليات التي قام بها.

- إمكانية قيام العميل بمسحوبات أو إيداعات نقدية من و إلى حسابه.

¹أميرة دميري وآخرون مرجع سبق ذكره، ص ص 28-29.

²برياش نادية و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص: 32-33.

- معرفة حركة الحسابات في الفترات السابقة و إمكانية الحصول على كشف لهذه الحركة.
- طلب دفتر الشيكات .
- إمكانية القيام بتحويلات نقدية سواء بين حسابات العميل نفسه كان يتم تحويل مبلغ من المال من حساب جاري إلى حساب توفير أو إجراء تحويل من حساب عميل إلى حساب عميل آخر.
- يمتلك هذا العميل حساب في نفس المصرف أو في مصرف آخر [فاتورة الكهرباء، فاتورة الماء، فاتورة الهاتف...الخ].

المطلب الثاني: بطاقات الائتمان

الفرع الأول: لمحة تاريخية عن ظهور بطاقات الائتمان

كانت تعرف هذه البطاقات في بادئ الأمر ببطاقات الوفاء_وظهرت لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية .أصدرتها الفنادق الفخمة لجعل زبائنها أكثر وفاءً لها، حيث كانت تسهل عليهم تسديد فاتورات تكاليف الإقامة و تمنحهم امتيازات و خدمات خاصة.

بعد هذا و في 1920 م تحديداً، أصدرت الشركات البترولية" إيسو esso" و " تكساكوtexaco" الأمريكيتين بطاقات خاصة بها، تجعل من حاملها زبائن مفضلين عن الآخرين و تمكنهم

من تحصيل تخفيضات عند اقتنائهم لسلع منتجة من طرفها . و لم تمر سوى سنوات قليلة حتى أدرك أرباب العمل و أصحاب المؤسسات و المحلات الراقية (منتجي و عارضي السلع بصفة عامة)، القدرة الشبه سحرية لتلك البطاقات الورقية أو المعدنية (آنذاك) التي لا يتجاوز حجمها راحة الكف، في جلب زبائن جدد و الحفاظ على حصصها في السوق بجعل هؤلاء أكثر وفاءً لهم و لمنتجاتهم .فانتشر استعمال بطاقات الوفاء بشكل مذهل في ظرف زمني قليل، و شملت ميادين وقطاعات متعددة و مختلفة كالطيران و المطاعم و الوكالات السياحية

و المتاجر الكبرى...الخ .لكن استعمال هذه البطاقات كان محصوراً على المطعم أو على المتجر الصادرة عنه.

وفي سنة 1950م ظهر ما يسمى بالجيل الثاني لبطاقات الوفاء، مع إصدار" رالف شايدر" لبطاقة سماها" دينرس كلوب" و التي كانت تمكن ال200 عضو الأوائل من تناول الوجبات قرضاً في 27 مطعم نيويوركي . و قد حققت هذه البطاقة نجاحاً باهراً، حيث قفز عدد البطاقات الممنوحة من 5.000 في سنة 1951 إلى أكثر من مليون سنة1959 ، أي بزيادة قدرها 19.900% في ظرف 8 سنوات.

في عام 1958م ظهرت لأول مرة بطاقات الائتمان البلاستيكية و التي كنيبت ب"amex" و الصادرة عن شركة" american express" و بطاقات " bank americard" من طرف" bank of america" و موازاة مع هذا بدأت سلاسل التسويق الكبرى بإصدار بطاقات خاصة بها، وكان أولى المتاجر الكبرى التي سمحت لزبائنها الأوفياء بتحصيل تخفيضات في كل المحلات التابعة لها و على كامل تراب الولايات المتحدة.

أما في أوروبا فلم تظهر بطاقات الائتمان إلا مع نهاية الستينيات، ففي فرنسا مثلاً، ظهرت أولى الموزعات الآلية للنقود DAB في سنة 1971م و أجهزة الدفع الالكتروني TPE في المحلات و المتاجر إلا في 1980.

لكن التأخر الذي سجلته أوروبا تداركته سريعاً و أصدرت بنوكها ومؤسساتها المالية ما يقارب المليار بطاقة في 30 سنة، أي بمعدل 285 مليون بطاقة سنوياً، و الأهم من ذلك، تكتل كل مصدري البطاقات البنكية تحت لواء "تجمع البطاقات الزرقاء" GROUPEMENT DES CARTES BLEUES وأصبحت البطاقات الحاملة لشعار (CB) معترفها في أكثر من 145 بنك عالمي¹.

الفرع الثاني: طبيعة بطاقات الائتمان و أنواعها

1. طبيعة بطاقات الائتمان:

وبطاقة الائتمان مصنوعة من مادة البلاستيك بمساحة (8*5سم)، ومسجل على وجهيها بيانات أساسية مثل: (اسم وشعار الهيئة الدولية مثل فيزا، ماستركارد، اسم البنك المصدر، رقم البطاقة، اسم حاملها، تاريخ الإصدار، تاريخ انتهاء الصلاحية... الخ).

ولقد أصبحت للائتمان ضرورة لا غنى عنها للمواطن العادي خاصة في و.م.أ، وتزيد الحاجة إلى هذه البطاقات في حالات الصفر، حيث يتم التعامل في أي دولة في العالم بعملة دول أخرى كثيرة لكنها تقبل التعامل ببطاقات الائتمان. واستخدام بطاقات الائتمان لا يقتصر فقط على الشراء من التاجر وإنما أيضا لسحب النقود إما من جهاز الصرف الآلي أو من فروع البنوك المشتركة في عضوية البطاقة في جميع دول العالم، الأمر الذي يجعل عملية التسوية وقيد العملية لا تستغرق أكثر من 10 ثوان².

¹ طافر زهير و بوترفاس الهاشمي، واقع بطاقات الائتمان في الجزائر، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة بشار، 24 و 25 افريل 2006، ص: 2-3.

² الطيب ياسين و مطاي عبد القادر، متطلبات الصيرفة الالكترونية في ظل الرهانات المستقبلية، في الملتقى الوطني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسينية بن بوعلی، الشلف، 05/04 ديسمبر 2007، ص: 9-10.

الجدول (1-2)

الجدول التالي يعطي لنا صورة عن تطور هذه البطاقات خلال سنتي 2001 و2002.

	Number de cartes(millions)	Croissance 2001/2002	Parte de marchè 2002
visa	1071.8	10.2%	60.5%
Mastercard	590.1	13.6%	33.3%
American express	57.3	3.8%	3.2%
Jcb	45.3	13.8%	2.5%
Diners club	8	-5.9%	0.5%
TOTAL	1772.5	11.1%	100%

المصدر: الطيب ياسين و مطاي عبد القادر، متطلبات الصيرفة الالكترونية في ظل الرهانات المستقبلية، في الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسينية بن بو علي، الشلف، 05/04 ديسمبر 2007، ص: 10.

2. أنواع بطاقات الائتمان

وهي على عدة أنواع نذكر منها:

- ✓ بطاقات الدفع **les cartes de paiement**: المستعملة كوسيلة لتسديد ثمن المشتريات أي أن البنك يقتطع قيمة المشتريات من حساب الشخص في اللحظة ذاتها التي يتم فيها الدفع.
 - ✓ بطاقات القرض: **LES CARTES DE CREDIT** و لها وظيفة البطاقات السابقة، إلا أن الاقتطاع يكون في آخر كل شهر، فهي إذن بطاقات دفع باقتطاع مؤجل.
 - ✓ بطاقات الأعمال: **LES CARTES AFFAIRES** مخصصة للإطارات السامين في الشركات العالمية الكبرى، و التي تسمح لهم بتغطية نفقاتهم الداخلة في نشاطهم العملي.
 - ✓ بطاقات الشراء: **LES CARTES D'ACHATS** الخاصة بالمؤسسات و التي تمكنها من الحصول على معدات و مستلزمات من عند مومنين معينين.
 - ✓ بطاقات الوفاء: **LES CARTES FIDELITE** الصادرة من طرف المحلات و المتاجر الكبرى أو الراقية، و التي تسمح لحاملها بتحصيل تخفيضات على سلع معينة أو عند تجاوز المشتريات لحجم نقدي معين.
 - ✓ بطاقات الدفع الخاصة بالإنترنت: **LES e-CARDS** التي تمكن أصحابها من دفع مستحقات السلع التي يقتنونها عن طريق الإنترنت.
- و تسمح بطاقات الائتمان بالقيام بعمليات مختلفة، تتلخص أساساً في:
- إعتبارها وسيلة دفع غير معيقة و آمنة نسبياً.

-أنها تمكن صاحبها من الحصول على قروض صغيرة.

-تسمح له بسحب الأموال من حسابه عن طريق الموزعات الآلية.

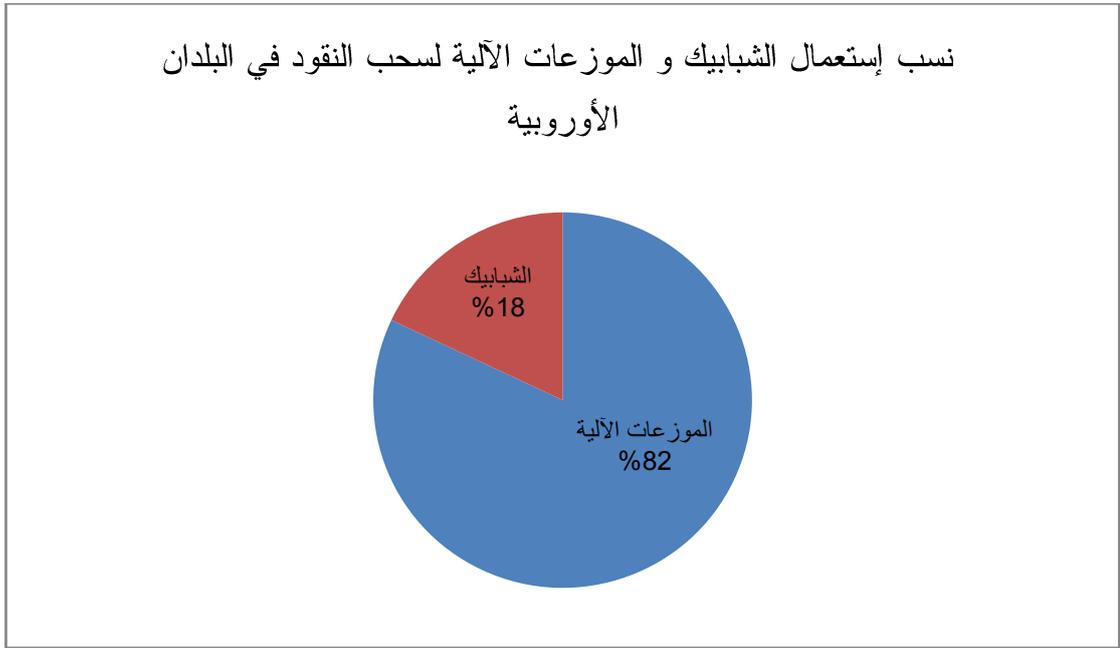
-و تمكنه من الإطلاع على رصيده و تتبع دقيق لمصاريفه.

الفرع الثالث: مدى إنتشار بطاقات الائتمان في العالم

أصدرت منذ خمسينيات القرن الماضي ملايين بطاقات الائتمان و الوفاء، ففي أوروبا مثلا،

يستعملها المستهلكون بكثافة و المنحنيات الآتية توضح ذلك:¹

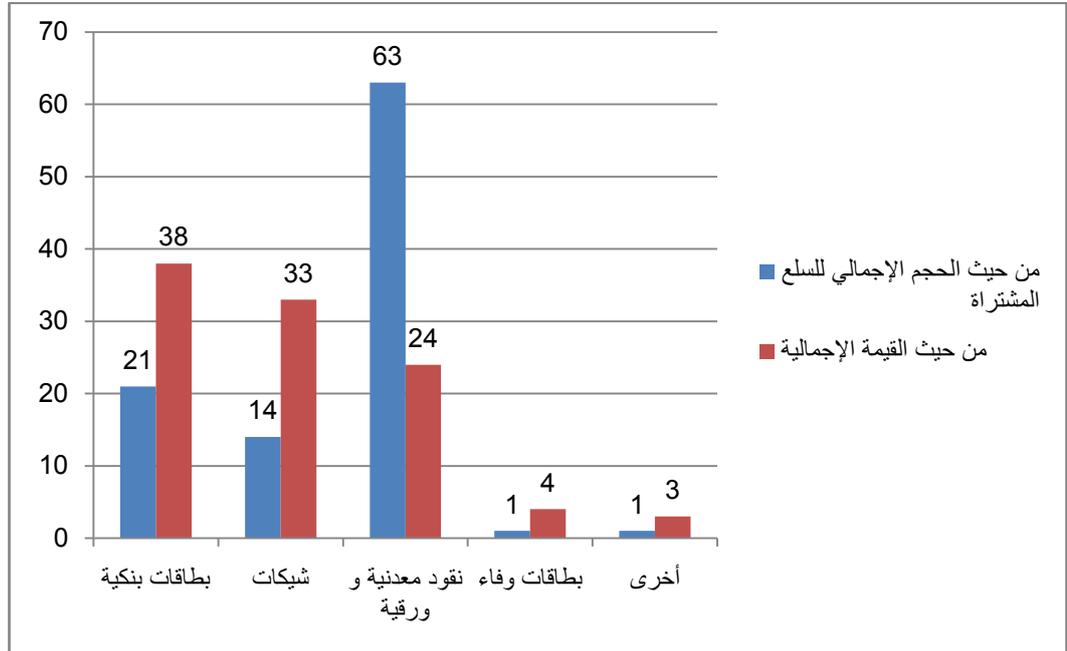
الشكل (2-02): نسب استعمال الشبايك و الموزعات الآلية:



المصدر: طافر زهير و بوترفاس الهاشمي، واقع بطاقات الائتمان في الجزائر، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بشار، 24 و 25 افريل 2006، ص:6.

تظهر الدائرة النسبية أعلاه، مدى استعمال الأوروبيين لبطاقات الائتمان لسحب النقود من الموزعات الآلية "DAB". و يتضح أنهم يفضلونها عن الشبايك و هذا يعكس بالتأكيد فعالية و نجاعة الموزعات في أوروبا. بعبارة أخرى قد يعني هذا أن موزعات تشتغل بصفة عادية و لا تعاني من تعطلات متكررة، قد تزيد من وتيرة استعمال البطاقات الإلكترونية و تشجع المستهلكين على إكتسابها.

الشكل (2-03): نسب استعمال مختلف وسائل الدفع في البلدان الأوروبية (من حيث الحجم المادي ومن حيث القيمة المالية للمشتريات)

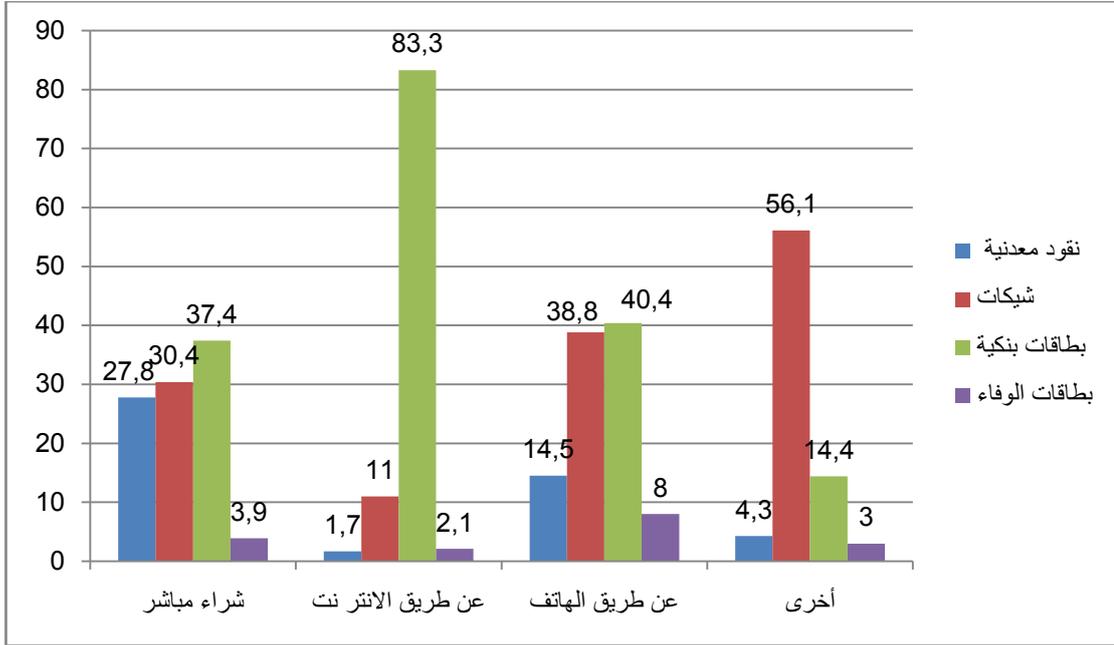


المصدر: طافر زهير و بوترفاس الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص:7.

أما الأعمدة البيانية للشكل الثالث، فهي تعطي حجم المشتريات و قيمتها الإجمالية، المكتناة بوسائل دفع مختلفة. تحتل النقود المعدنية و الورقية المرتبة الأولى فيما يخص استعمالها لاقتناء المشتريات من حيث الحجم بنسبة تساوي % 63 من الإجمالي؛ لكن بطاقات الائتمان تنصدر الزيادة من حيث القيمة بنسبة تساوي % 38 هذا قد يعني أن المستهلك الأوروبي يفضل الدفع باستعمال بطاقات الائتمان، لاقتناء السلع التي تكون أسعارها مرتفعة، حتى و إن اضطروا ربما إلى تحمل ديون، لكنهم يتجنبون بالمقابل العواقب التي قد تنجم عن تنقلهم بمبالغ كبيرة.

الشكل (2-04):

نسب استعمال أربع وسائل دفع في أوروبا حسب أساليب شراء مختلفة.



المصدر: طافر زهير و بوترفاس الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص:8.

أما المنحنى أعلاه (3) فهو يقارن بين نسب إستعمال مختلف وسائل الدفع حسب أساليب شراء مختلفة. و تتبين هنا خاصية أساسية لبطاقات الإئتمان، تتمثل في إعتبارها وسيلة الدفع المفضلة في التجارة الإلكترونية، أي إقتناء السلع عبر الأنترنت. وتجدر الإشارة أن العلاقة بين تطور التجارة الإلكترونية و بين تطور إستعمال و مدى إنتشار بطاقات الإئتمان، صالحة في الإتجاهين أي أن للأولى دور في تحفيز الثانية، وللثانية (بطاقات الإئتمان) أثر على تنشيط الأولى (التجارة الإلكترونية)¹.

¹ طافر زهير و بوترفاس الهاشمي، مرجع سبق ذكره، ص:6-8.

المطلب الثالث: الصيرفة الالكترونية

قبل أن نذكر أهم التعاريف للصيرفة الالكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الالكترونية، فهناك مصارف التي ليست لها بيانات تأوي هياكلها و تسمى بالمصارف الالكترونية أو الافتراضية، وهناك مصارف عادية أو المصارف الأرضية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الالكترونية.

الفرع الأول: تعريف الصيرفة الالكترونية

أما المقصود بالصيرفة الالكترونية فهناك عدة تعاريف نذكر منها:

- يقصد بالصيرفة الالكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، حيث في ظل هذا الشكل من ممارسة الصيرفة لا يكون الزبون مضطرا لتنقل إلى مقر المصرف أو فروعه، إذا يمكنه القيام ببعض العمليات المصرفية مع مصرفه و هو في منزله أو في مكتبه.

- تشمل الصيرفة الالكترونية المعاملات المالية بين المؤسسات المالية و الأفراد و الشركات التجارية و الحكومية، و من أجل تحسين الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف و خفض المصروفات التشغيلية، متخذة من التكنولوجيا و الابتكار أدواتها لتحقيق ذلك .

- هي التي تجرى فيها المعاملات المصرفية الكترونيا في شكل آلات الصرف الأوتوماتكية و المعاملات الالكترونية، و مؤجرا جدا انتقلت هذه العمليات المصرفية إلى شبكة الانترنت، كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء و المصارف من أي مكان إمكانية الحصول عليها بسرعة و متاحة على مدار الأربع و العشرين ساعة أين ما كان العميل .

- الصيرفة الالكترونية هي تقديم الخدمة المصرفية عبر الخط (on line systems) للزبائن، حيث يستطيع الزبون انطلقا من حاسوبه الشخصي يتم ربطه بحواسيب المصرف عبر الخطوط الهاتفية القيام بمختلف العمليات المصرفية وهذا ما يزيد كثيرا في راحة الزبائن حيث لا توفر الصيرفة الالكترونية عليهم التنقل فقط بل تجعل استخدام الموزع الآلي للنقود، الصيرفة الهاتفية الصيرفة بالمراسلة في اغلب الحالات عمليات غير ضرورية، و تمكن أيضا من إجراء العمليات ليس فقط على مستوى محلي بل على مستوى عالمي دون انقطاع، و يوجد أسلوبين للتعامل و هما:

* يستخدم الزبون برنامج إدارة الأموال الشخصية و حاسوب الخاص بالإضافة إلى مودم و خط هاتفي لدخول إلى المصرف و إجراء العمليات المصرفية .

* ممارسة الخدمة المصرفية عبر الانترنت.

إذا الصيرفة الالكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات

والاتصال، أي من خلال الانترنت و الموزعات الآلية و الشبكات الخاصة و الهاتف النقال و الثابت و الحاسب الشخصي، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد و خلال 24 ساعة و كل أيام الأسبوع و بسرعة فائقة و بتكلفة اقل و بدون التقاء مكاني بين العميل و المصرف¹.

الفرع الثاني: مزايا الصيرفة الالكترونية

1) مزايا الصيرفة الالكترونية للعملاء:

- إن مزايا و فوائد البنوك الالكترونية عديدة و كثيرة للعملاء و نذكر من أهمها:
 - منح للعملاء قدرة أكبر لاختبار الخدمة المصرفية الأكثر ملائمة لهم و هذه الميزة التي توفرها الإنترنت تعتبر نقلة نوعية في علاقة البنوك مع عملاءها، أي إذا كانت الخدمة المطلوبة غير متوفرة لدى البنك المختار على الإنترنت أو أن سعرها غير تنافسي فإن العميل سيتحول بسهولة إلى بنك آخر له موقع على الإنترنت.
 - تقديم الخدمات المصرفية طوال أيام الأسبوع و على مدار 24 سا / 24 سا، بمعنى خدمة متواصلة 365 يوم في السنة بما فيها العطل و الأعياد، و دعم الالتزام بمواعيد عمل البنك الرسمية.
 - تمكين العميل من الاطلاع على الحساب بإضافة إلى معرفة أسعار الفائدة، أسعار الصرف، مواعيد استحقاق أقساط القروض....
 - سهولة إجراء التحويلات المالية من حساب لآخر إمكانية الاتصال بموقع البنك من أي مكان في العالم، المكتب، المنزل، مقاهي الإنترنت، حيثما وجدت خدمة الإنترنت.
 - توفر درجة الأمان و السرية بدرجة عالية و الدقة.
 - إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية سريعة و مريحة و بتكاليف منخفضة.
 - إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة في الوقت و المكان المناسبين.

2) مزايا الصيرفة الالكترونية للبنوك:

- و تعتبر البنوك الأكثر استفادة من مزايا البنوك الالكترونية و من أهمها:
 - إمكانية البنوك بواسطة التكنولوجيا و الاستفادة من البيانات المتوفرة لديها من عملاءها و تحويلها إلى معلومات كاملة عنهم باستخدام برامج الكمبيوتر الخاصة بقواعد البيانات.
 - زيادة المنافسة بين البنوك، و يسمح لها بالتغلغل إلى أسواق جديدة و من ثم إلى زيادة انتشارها الجغرافي.
 - إيجاد الولاء المصرفي للعملاء الحاليين للحفاظ عليهم من جهة، و جذب عملاء مرتقبين من جهة أخرى.
 - تقليص التكاليف الإجرائية كاستخدام الأوراق، الوقت و الجهد في البنوك لإنهاء معاملات العملاء الأمر الذي يساعد على خفض التكلفة الكلية التي تقوي الميزة الإستراتيجية التي تعتبر متغيرا مهما في التمييز التنافسي.

¹ عبد الكريم قندوز و بومدين نور الدين، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، في الملتقى الوطني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، 04/05 ديسمبر 2007، ص ص: 3-4.

-الميزات التنافسية التي يحاول كل بنك نجاح التميز بها في خدماته فاتصال الزبون بينكه عبر الإنترنت يزيد حسب جودته و سرعته من تميز البنكي الجودة الشاملة التي تزيد من قوته التنافسية.

3) مزايا الصيرفة الالكترونية للاقتصاد الوطني:

و كذلك نجد مزايا عديدة للاقتصاد الوطني من أهمها:¹

-زيادة الدخل المالي للبنوك الوطنية و من ثم مساهمتها في إجمالي الدخل الوطني، نستطيع تحديد رسوم رمزية على مستخدمي الإنترنت في التعامل المصرفي معها تساعد هذه الرسوم في تطوير الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، هذه الرسوم سوف تعيد دورتها في اقتصاد البلد و تعيشه من خلال استثمار البنوك في الشركات المحلية التي تطور خدمات الإنترنت في هذا المجال.

-إن المعدلات المصرفية عبر الإنترنت يزيد من الكفاءة الإنتاجية للبنوك، و التي بدورها تساعد على تحسين الأداء الاقتصادي بشكل عام.

الفرع الثالث: مخاطر الصيرفة الالكترونية.

بالرغم من الأهمية التقنية والاقتصادية للصيرفة الالكترونية، إلا أنها أصبحت تطرح عدة مشاكل ومخاطر بين مختلف الأطراف خاصة البنوك، منها ما يرتبط بالتنظيم القانوني ومنها ما يرتبط بالمخالفات أو ما يسمى بالإجرام الالكتروني فعلى المستوى التنظيمي، فقد تنهز بعض البنوك من الخضوع للسلطة النقدية(البنك المركزي)، خاصة في الدول الأقل تنظيما أو الأقل تطورا من حيث تقنيات الرقابة على تكنولوجيات الاتصال المتطورة، علما أن البنك قد يقدم خدمة وهو بعيد جدا دولة الزبون، لكن هذه المشكلة واجهتها الدول المتقدمة بغرض ترخيص يقدم لكل بنك ينبغي استخدام هذه التقنيات في تعاملاته.

بينما على المستوى القانوني نجد أن الفكرة التي تطرح حاليا في العالم هي كون المعاملات المصرفية الالكترونية ساهمت في تفعيل عملية غسل الأموال، وتمويل الجماعات الإرهابية في العالم، وهذا كله نابع من السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما استدعى التفكير في تنسيق التشريع واللوائح دوليا لتجنب إنشاء أماكن آمنة للنشاطات المالية التي يكون مشكوك فيها.

وهناك مخاطر أخرى مرتبطة بالنشاطات المخلفة للقرصنة وما يمكن أن يتولد عنها من اختراقات للشبكات المصرفية والنتائج المترتب عنها، وهذا لا يمكن مواجهته إلا من خلال اعتماد نظام أمان متطور وخاضع للاختبار حتى يوفر أكثر أمانا للبنك ومتعامليه.

مخاطر أخرى قد تأتي نتيجة اختراق العمل المصرفي الالكتروني، وهي التي تتعلق بعامل الثقة الذي يمكن أن يكون سببا في أزمة جهاز مصرفي بكامله، نتيجة الثغرات التي قد تبرز من خلال الاعتماد المتزايد على النشاط المصرفي الالكتروني، حيث

¹ بن عياد محمد سمير و سماحي أحمد، التكنولوجيا الالكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي بشار، 24-25 أفريل 2006 ص ص 3-4.

كلما تنامي هذا الأخير وكلما توسعت البنوك استخدامه كلما كان سببا في بروز جهاز مصرفي بأجمعه في حال انهيار الثقة بعد لاختراق.

ومن أجل محاربة كافة المشاكل والمخاطر المتعلقة بالصيرفة الالكترونية يجب مالي:

- 1) ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال تقنيات الاتصال، البرمجيات، أنظمة الأمان.
- 2) ضرورة تطوير القوانين بما يتوافق مع المتغيرات الحاصلة في الخدمة المصرفية الالكترونية.
- 3) ضرورة التنسيق الدولي في مجال تنظيم العمليات المصرفية الالكترونية العابرة للدول.
- 4) التفكير في التقنيات الحديثة لتغطية مخاطر المعاملات المصرفية الالكترونية¹.

المبحث الثالث: الدور الاستراتيجي لنظام المعلومات في تحسين الاداء المصرفي

يلعب نظام المعلومات دورا استراتيجيا في تحسين الأداء المصرفي وذلك من خلال تحقيق الميزة التنافسية في المصرف بالإضافة الى مساهمته في الإدارة الجيدة للموارد البشرية بالإضافة الى انها تمكن متخذي القرارات من اتخاذ القرار الصحيح وتفادي اتخاذ القرارات الخاطئة .

المطلب الأول: مساهمة نظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف:

تسعى المصارف دائما الى تحقيق ميزة تنافسية لذلك تعتمد كثيرا على نظام المعلومات وكلما كان نظام المعلومات متطورا كلما تمتع المصرف بمميزات تنافسية قوية .

الفرع الأول: مفهوم الميزة التنافسية:

يرجع ظهور مفهوم الميزة التنافسية الى Chamberlin سنة 1939، ويمكن إرجاعه الى Selznick سنة 1959، الذي ربط الميزة بالمقدرة، وبعد ذلك جاء التطور التالي للميزة حينما وصف Hofe وSchendel الميزة التنافسية بأنها الموضع الفريد الذي تطوره المؤسسة مقابل منافسيها عن طريق نمط نشر الموارد، وبعد ذلك جاء Day سنة 1984، ثم M.Porter سنة 1985 فوضعا الجيل التالي ومن الصياغة المفاهيمية للميزة التنافسية، حيث اعتبر الميزة التنافسية هدف الإستراتيجية المتغير التابع وليس شيئا يستخدم ضمن الاستراتيجية، وتبريرهم لذلك هو ان الاداء المتفوق يرتبط بالميزة التنافسية².

¹الطيب ياسين و مطاي عبد القادر، متطلبات الصيرفة الالكترونية في ظل الرهانات المستقبلية، في الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، جامعة حسنية بن بوعلي، الشلف، 05/04 ديسمبر 2007، ص: 6.

²حجاج عبد الرؤوف، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية: مصادرها ودور الابداع التكنولوجي في تنميتها، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سكيكدة، 2007، ص:3.

لقد عرف بورتر الميزة التنافسية بأنها " الميزة التنافسية تنشأ أساساً من القيمة التي باستطاعة مؤسسة ما أن تخلقها لزبائنها، بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع مساوية، أو بتقديم منافع متفردة تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية"¹

الفرع الثاني: معايير الميزة التنافسية في المصارف .

تتعدد معايير القدرة التنافسية، والتي يمكن اعتبارها-من زاوية أخرى-مؤشرات لجودة الإدارة ويمكن تحديد أهم هذه المعايير كمايلي²:

- مدى تبني مفهوم وأسلوب إدارة الجودة الشاملة.
- مدى تفويض وتمكين العاملين.
- مدى الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين، وقدر المخصصات التي ترصد لذلك بالنسبة لمحددات مثل عدد العاملين ومدى حدة المنافسة.
- مدى الاهتمام ببحوث التطوير وقدر المخصصات التي ترصد لبرامجه ضمن موازنة المؤسسة
- مدى وجود توجه تسويقي.
- مدى زرع وتنمية روح الفريق، على مستوى المؤسسة وإدارتها وفروعها.
- مدى استخدام المديرين المحترفين.
- مدى توافر العمالة الماهرة.
- مدى فاعلية إدارة التكاليف.
- قدر الحصة السوقية في القطاع السوقي ونسبتها إلى إجمالي الطلب الفعال.
- مدى فاعلية التكنولوجيا المستخدمة.

الفرع الثالث: تصنيف المزايا التنافسية:

¹ غري فاطمة الزهرة وبلعباء حديجة، تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشلف، 24 و 25 افريل 2006، ص:3.

² بن نافلة قدور، المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشلف، 17 و 18 افريل 2006، ص:12،24.

اختلفت رؤى علماء الاقتصاد، وإدارة الأعمال خصوصا في عرض تصنيف واضح أو متفق عليه لتصنيف المزايا التنافسية، وهذه محاولة من بين أخرى في تقديم تصنيف لها¹:

* النموذج الأول: يعتمد على الموارد كأساس للميزة التنافسية والذي أسهم في إعداده. (1992). (1993). Petertaf
Barny (1991) Pandian.

* النموذج الثاني: وجاء به الاقتصادي Porter . والذي يعتمد في تصنيفه للمزايا على القيمة التي تحققها للمشتري والتي تتمثل في التمييز أو التكلفة المنخفضة.

وقدم محمود الروسان إطار شامل لتصنيف المزايا التنافسية، والذي يظهر فيه ما يأتي:

* أن الميزة التنافسية تنبع من خاصية في المنظمة تميزها عن غيرها لدى المشتري وتلك الخاصية تشكل مصدر الميزة التنافسية.

* أن الميزة التنافسية تتحقق من منفعة المشتري.

* أن المنافس يتأثر بالميزة التنافسية التي تتمتع بها المنظمة من خلال توجه المشتري إليها دون المنافس.

* أن تصنيف المزايا التنافسية من خلال المنظمة يعني تصنيفها وفقا لسبب أو منشأ الخاصية التي تتمتع بنتيجتها المنظمة بالتفوق على منافسيها في جذب المشتريين وذلك يعني تصنيفها حسب مصدرها.

* أن تصنيف المزايا التنافسية من خلال المشتري يعني وفقا لطبيعة المنفعة المحققة له، أما بخصوص نوع التنافسية فهي لا تتعدى أن تكون:

• سعرية متمثلة في انخفاض ما يدفع المشتري مقابل ما تقدمه له المنظمة مقارنة مع منافسيها لذات المنفعة التي يسعى إلى تحقيقها باقتناء المنتج.

• غير سعرية في أية منفعة تتحقق له من غير السعر مثل: النوعية أو سرعة الاستلام للمنتج وتفرد مقارنة مع ما يقدمه المنافسون في المنتج الذي يسعى إلى اقتنائه المشتري.

المطلب الثاني: مساهمة نظم معلومات في إدارة الموارد البشرية:

ان نظم معلومات الموارد البشرية تساهم كثيرا في تطوير وتحسين فعالية وأداء المصارف

¹ بن نافلة قدور، مرجع سبق ذكره، ص 12، 24.

الفرع الأول: مفهوم نظم معلومات إدارة الموارد البشرية:

وفقا لما يقوله Gara إن الهدف الأساسي لنظم معلومات إدارة الموارد البشرية هو الاحتفاظ بقاعدة بيانات دقيقة و كاملة و متجددة يمكن استخدامها عند الحاجة للتقارير و السجلات و آلية المهام و الإجراءات اما Cascio فيشير الى نظم معلومات إدارة الموارد البشرية بأنها " قاعدة بيانات متكاملة متعلقة بالموظفين ووظائفهم لمساعدة المدراء في تقييم الوضع الحالي للموارد البشرية في المنظمة ووضع الأهداف للأنشطة الملائمة للموارد البشرية و تقييم نجاح تلك الأنشطة في المستقبل¹ "

الفرع الثاني: دور نظم معلومات إدارة الموارد البشرية:

يقوم هذا النظام بتلبية احتياجات إدارة الموارد البشرية من المعلومات التي تحتاجها حول جميع الأفراد العاملين و لأغراض تخطيط و تنظيم الموارد البشرية في المؤسسة إلى جانب تجهيز الإدارة بمعلومات تخطيطية و تنبؤية تتعلق بالبرامج الخاصة بالقوى العاملة و عمليات تندمج مع وظائف إدارة الموارد البشرية من عمليات اختبار و تعيين الأفراد، تحليل و توصيف الوظائف، تدريب الأفراد، وضع و تقييم برامج التحفيز و أنظمة الأجور و المكافآت تدوير الوظائف و نقل و ترقية العاملين².

الفرع الثالث: متركزات نظام معلومات الموارد البشرية: و تتمثل في³:

- 1) **قاعدة البيانات:** يعتبر إنشاء قاعدة البيانات من أهم متركزات النظام بحيث تشمل على البيانات الأساسية المتعلقة بالمنظمة .
- 2) **إدخال البيانات:** يمثل إدخال البيانات بصورة صحيحة و تحديثها باستمرار و تجنب التكرار غير الضروري في البيانات المخزنة في قاعدة البيانات
- 3) **استرجاع المعلومات:** هو الحصول على المعلومات وقت الحاجة إليها، بحيث تتفق مع احتياجات المديرين من حيث الشكل و المضمون .
- 4) **مركز معلومات الموارد البشرية:** وهي عبارة عن مجموعة الأفراد المكلفين بالأنشطة اليومية لنظم معلومات المورد البشرية
- 5) **جودة و سلامة البيانات:** وهي توثيق البيانات و ضمان امن و سلامة البيانات من خلال التحكم في الوصول الى قاعدة البيانات.

¹ أمل إبراهيم أبو رحمه، نظم معلومات الموارد البشرية واثرا على فعالية شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، 2005، ص: 37.

² عميادي محمد أمين، تقييم نظام المعلومات الاجتماعي في المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004، ص: 20.

³ سناء حلي، نظم معلومات الموارد البشرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة الأعمال، كلية الأعمال براغ، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2011، ص: 7.

المطلب الثالث: مساهمة نظم المعلومات في دعم القرارات

أدى التطور الهائل في تكنولوجيا الحاسبات الشخصية إلى توفر العديد من النظم والأدوات والوسائل التي تستهدف دعم المدير عند قيامه باتخاذ القرارات المختلفة.

الفرع الأول: مفهوم نظم معلومات دعم القرارات

صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات على أن تساعد المديرين في فصل أماكن وأجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها. من خلال مكوناتها الأساسية وهي (نظم إدارة البيانات والنماذج والمعرفة ومواجهة المستخدم).¹

الفرع الثاني: أنواع نظم معلومات دعم القرارات

لقد تم تقسيم نظم دعم القرارات إلى ثلاث أنواع وفقاً لمستخدم النظام وهي:²

- 1- **نظام دعم القرارات الفردية:** وهي تركز على وجود مستخدم فرد يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ قرارات.
- 2- **نظام دعم القرارات الجماعية:** يكون فيها التركيز على وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمي النظم، ويكون كل منهم مسؤولاً عن أداء مهام مستقلة عن تلك التي يؤديها الآخرون.
- 3- **نظام دعم القرارات التنظيمية:** فيكون التركيز فيها على أداء مهام تنظيمية تتضمن تتابع العمليات التي تنتمي إلى مجالات وظيفية مختلفة مثل القرارات المتعلقة بالتخطيط طويل الأجل وعملية تخصيص الموارد وعملية توزيع المهام.

¹ هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر، فعلى نظم المعلومات الإدارية الحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية تجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، 2009، ص: 27.

² حيازة عبد الله، النظم الخيرية ونظم دعم القرار كمدخل لاتخاذ القرار في المؤسسة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2009، ص: 16.

الفرع الثالث: أهمية نظم معلومات دعم القرارات:

- 1- إمكانية اختبار أكبر عدد من البدائل.¹
- 2- الاستجابة السريعة للأوضاع غير المتوقعة.
- 3- توفير الوقت والتكلفة.
- 4- إمكانية تجربة أكثر من سياسة مختلفة للحل.
- 5- إمكانية الوصول إلى قرارات موضوعية تأخذ في الاعتبار وجهة نظر متخذ القرار.
- 6- زيادة فاعلية عملية اتخاذ القرار.
- 7- تضيق الهوة بين مستويات أداء متخذي القرار.

¹صلاح هادي حسن الحسيني، نظم دعم القرارات، مركز الهادي لدعم القرار، على موقع <http://www.siironline.org/alabwab/algharar-center/009.htm> يوم، 2013/02/27.

خلاصة الفصل الثاني:

لقد قمنا من خلال هذا الفصل بالتطرق إلى المؤسسات المصرفية ومهامها ووظائفها بالتفصيل، وتطرقنا لمختلف الخدمات التي تقدمها المصارف و مدى تأثير نظام المعلومات على جودتها وعلى فعالية التسيير فيها من خلال الميزة التنافسية وتأثيره على وظائف المؤسسة المختلفة وخاصة وظيفة الموارد البشرية لأنه ساهم مساهمة كبيرة في زيادة فعالية هذه الوظيفة وادعائه ا كذلك، وتطرقنا كذلك إلى تطور المصارف خلال ثورة المعلومات والتأثيرات التي حدثت لها جراء هذا التطور الكبير في التكنولوجيا ومنها ظهور المصارف الالكترونية التي يتم فيها تقديم الخدمات للعملاء عن طريق الانترنت بالإضافة إلى استخدامات نظام المعلومات في المؤسسات المصرفية مثل استخدام الصراف الآلي وبطاقات الائتمان و الصيرفة الالكترونية

ونستنتج من خلال كل ما سبق ان لنظام المعلومات تأثيرات لا تعد ولا تحصى على المؤسسات المصرفية .

تمهيد الفصل الثالث:

شهد النظام المصرفي الجزائري تغيرات و تطورات وإصلاحات تمت على عدة مراحل فبعد الاستقلال ورثت الجزائر نظاما مصرفيا واسعا قائم على النظام الليبرالي، لكن المفارقة إن المنهج الاقتصادي الذي تبنته الجزائر في هذه المرحلة هو النظام الاقتصادي الاشتراكي القائم على التخطيط مما خلق نوع من التناقض في هذه المرحلة لتأتي بعد ذلك مرحلة جديدة وهي مرحلة التأميمات التي انعكست سلبا على بعض الجوانب خاصة مع عدم وجود إطرار وطنية قادرة على التسيير مما أدى إلى هجرة الأموال إلى الخارج مع المهاجرين.

هذه المفارقات و التناقضات نتج عنها اختلالات هيكلية و وظيفية على مستوى الجهاز المصرفي الجزائري مما دفع بالسلطات الجزائرية إلى القيام بإصلاحات على مستوى الجهاز المصرفي .

هناك تحديات كبيرة تواجه الجهاز المصرفي الجزائري كالتحرير المصرفي، الأزمات المالية، البنكية، فكل هذه التغيرات لها تأثيرات واسعة على الجهاز المصرفي الجزائري .

بالنسبة لهذا الفصل سنعالجه من خلال المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: وضعية النظام المصرفي الجزائري
- ❖ المبحث الثاني: لمحة عن بنك التنمية و الفلاحة الريفية وكالة ميلا
- ❖ المبحث الثالث: دور نظام المعلومات في دعم أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة ميلا -

المبحث الأول: وضعية النظام المصرفي الجزائري:

نشا النظام المصرفي في الجزائر وترعرع كامتداد وكظل للنظام الفرنسي، وكانت وظيفته خدمة الاقتصاد الوطني وهذا النظام كان بمثابة امتياز للجزائر لم تخصص به المستعمرات الأخرى، ورغم كل علة فالمؤسسات المالية تميزت، بوجود شبكة بنوك هي الأكثر تطورا من أية مستعمرة فرنسية أخرى.

المطلب الأول: بطاقة تعريفية حول النظام المصرفي الجزائري:

تلعب المصارف الجزائرية دورا هاما في التنمية الاقتصادية وتطوير المؤسسات الاستثمارية .

الفرع الأول: الإصلاحات الأساسية للنظام المصرفي الجزائري¹

نتيجة الجهود التي بذلتها الدولة في إطار الانتقال من الاقتصاد المخطط إلى اقتصاد السوق .

من خلال النقاط التالية:

الأو: الإصلاحات الأساسية للنظام المصرفي الجزائري قبل سنة 1990:

في سنة 1986 صدر قانون مصرفي يتضمن وجوب متابعة استخدام القروض التي يمنحها إلى جانب متابعة الوضعية المالية للمؤسسة . وفي 1988 عرفت الجزائر إصلاحا هيكليا وذلك ن خلال منحها البنوك القدرة على التدخل و الالتزام في السوق وفي 1988/01/12 حاول المشرع إدخال بعض التطبيقات على اصلاح 1988 وهو يدرج البنوك بالتأكيد ضمن دائرة المتاجر قصد النظر في علاقاتها مع المؤسسات العمومية ومن هنا نقول أن استقلالية المصارف بصفتها مؤسسات اقتصادية عمومية قد تمت فعلا سنة 1988.

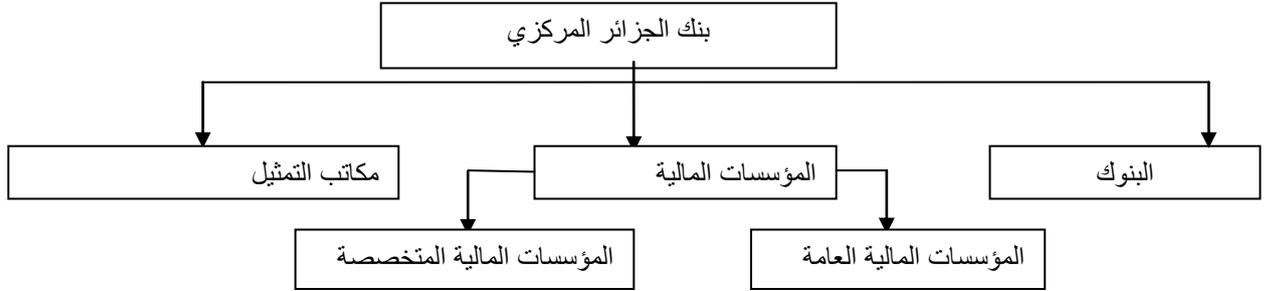
ثانيا: الإصلاحات الأساسية للنظام المصرفي الجزائري بعد سنة 1990:

لم يظهر الاستقلال الحقيقي للمصارف إلا بعد صدور القانونون 10-90 المتعلق بقانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 و لقد وضع هذا القانون النظام المصرفي الجزائري على مسار تطوير جديد يتميز بإعادة تنشيط وظيفة الوسائط المالية وإبراز دور النقد و السياسة النقدية.

¹ بويبة نجاة وآخرون، دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع بنوك، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، المركز الجامعي ميلة، 2012، صص: 22-24.

الفرع الثاني: هيكل النظام المصرفي الجزائري حتى نهاية 2009¹:

الشكل (3-1): هيكل النظام المصرفي الجزائري حتى نهاية 2009:



- البنك الخارجي الجزائري
- بنك فور تيس
- البنك الوطني الجزائري - بنك الجزائر للتنمية
- سوفينونس SOFINANCE - البنك العربي البريطاني التجاري
- بنك BADR
- بنك سيتيليم
- الشركة العربية للإيجار - اتحاد البنوك العربية و الفرنسية
- بنك التنمية المحلية - مؤسسة إعادة التمويل الرهني - الشركة المغاربية للإيجار - القرض الصناعي و التجاري
- القرض الشعبي الجزائري
- القرض الفلاحي السويسري
- صندوق التوفير والاحتياط
- بنك تونس الدولي
- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي
- بنك سابدي الاسباني
- بنك العرب الجزائر
- المؤسسة العربية المصرفية
- ناتاكسيس بنك و سوسيتي جنرال بنك
- سيتي بنك و بنك PARIBAS
- بنك TRUST الجزائر و بنك فرنسا الجزائر
- بنك الإسكان للتجارة والمالية

¹ بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012، ص: 88.

-بنك HSBC

المصدر: بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012، ص 88.

الفرع الثالث: خصائص النظام المصرفي الجزائري: إن طبيعة هذه الفترة جعلت الجهاز المصرفي يتميز بما يلي:

- 1* منح الاستقلالية المالية للبنوك بصفتها مؤسسات عمومية اقتصادية والتأكيد على دور البنك المركزي في ميدان السياسة النقدية
- 2* تم إنشاء العديد من البنوك و المؤسسات المالية مثل: بنك البركة، الخليفة بنك، البنك الاتحادي.... الخ
- 3* يقدر عدد الفروع البنكية ب900 وكالة أي ما يعادل 34000 فرع لكل ساكن وقد بلغ مجموع موازانات البنوك العمومية ما يقارب 29988 مليون دولار أمريكي .
- 4* استقلالية المصارف تقوية وتنظيم هياكل الجهاز المصرفي الداخلية والخارجية.

المطلب الثاني: الاتجاهات الحديثة لتطوير النظام المصرفي في الجزائر

تحول النشاط المصرفي من مجرد القيام بعمليات الإقراض و الإيداع في داخل حدود الدولة إلى قيام البنوك بالدخول في مجال الاستثمار في جميع القطاعات وتمكنها من الحصول على مشروعات صناعية، هذه الاتجاهات في الجزائر تكون على الشكل التالي:

الفرع الأول: التوجه إلى البنوك الشاملة (Les Banques Universelles): يمكن القول أن من التغيرات المصرفية العالمية التي عكستها العولمة على أداء وأعمال البنوك هو ظهور كيانات مصرفية جديدة وهي البنوك الشاملة يمكن تعريفها " بأنها تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنوع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظف وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما عمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي، بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف البنوك المتخصصة وبنك الاستثمار والأعمال"¹.

¹حياه عبدالله، إشكالية الأخذ بنظام البنوك الشاملة في الجهاز المصرفي الجزائري. الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بشار، 24 و 25 أبريل 2006، ص:02.

الفرع الثاني: تحرير تجارة الخدمات المالية: من بين أهم نتائج الاتفاقية العالمية لتحرير التجارة: تحرير الخدمات المالية، وبما إن هذا الأمر أصبح منطقي فما على البنوك التجارية إلا تحرير هذه التعاملات مما يؤدي إلى:¹

- ✓ جعل القطاع البنكي أكثر فعالية وكفاءة واستقرار.
- ✓ اتساع السوق المصرفي كما تؤدي إلى المزيد المنافع في مجال نقل المعرفة والتكنولوجية .
- ✓ تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية وزيادة جودتها .

الفرع الثالث: الخدمات المصرفية الالكترونية المتواجدة بالجزائر:

إن الخدمات المصرفية الالكترونية هي تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل الكترونية ومن بين أهم الأنواع المتواجدة في الجزائر:²

- ❖ أجهزة الصراف الآلي.
- ❖ نظام الإيداع المباشر.
- ❖ السحب الآلي المناسب، المدفوعات الالكترونية.
- ❖ صيرفة الإنترنت .
- ❖ الاستعلام المصرفي.
- ❖ وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة البنكية).
- ❖ نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي (RTGS).

المطلب الثالث: إجراءات لرفع كفاءة أداء النظام المصرفي الجزائري:

أصبح لزاما على النظام المصرفي الجزائري أن يواكب التطورات و التغيرات المتسارعة في مجال الخدمات المصرفية وهذا يستوجب عليه القيام بإصلاحات عميقة وفعالة ويمكن في هذا الخصوص تحديد عدد من المحاور الرئيسية لتطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة .

الفرع الأول: ضرورة مواكبة التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي:

فالصناعة المصرفية أهم ما يميزها في عصر العولمة هو تزايد دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصال بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية، تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء،لما يتلاءم مع التطور المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين ابتداء من سبتمبر 2005،و تطبيق برنامج MEDA و برنامج البنك الأوروبي للاستثمار و الانضمام المرتقب غالى المنظومة العالمية للتجارة و

¹كمال رزق وعبد الخليم فضيلي،تحديث النظام المصرفي الجزائري، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية –واقع وتحديات-،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف،14 و15ديسمبر2004،ص: 379.

²كمال رزق وعبد الخليم فضيلي، مرجع سبق ذكره، ص:380.

اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية GATS إلى تحديث البنوك الجزائرية عن طريق إدخال تقنيات تكنولوجيا في البنوك الجزائرية¹.

الفرع الثاني: تنوع الخدمات المصرفية و تنمية مهارات العاملين في البنك:

يجب على البنوك تلبية كافة احتياجات العملاء وتنوع خدماتها للوصول إلى تطبيق مفهوم البنوك الشاملة مع التركيز على إصدار بطاقات الائتمان التي اصطبحت تستحوذ على اهتمام متزايد من قبل البنوك خلال السنوات الماضية ومن أهم هذه الخدمات:²

- الاهتمام بتقديم القروض للمشروعات الصغيرة و المتوسطة
- تشجيع تقديم خدمات الصيرفة الإسلامية للوقوف عند رغبة شريحة كبيرة من العملاء .
- خصم الفواتير التجارية و القروض المشتركة .
- التأجير التمويلي
- كما انه من المعروف أن العنصر البشري يعد من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي، ويتطلب الارتقاء بأداء العنصر البشري تبني عدد من الاستراتيجيات للوصول إلى نموذج (المصرفي الفعال) نذكر منها ما يلي:
- إعداد برامج لتدريب الكوادر المصرفية .
- ترقية نظم الإدارة لتصبح فاعلة و كفئة وقادرة على التفاعل مع المتغيرات المصرفية
- تشجيع العاملين على بذل جهد أكبر من خلال الحوافز و المكافآت و الترقيات الخ .

الفرع الثالث: تبني سياسة التسويق المصرفي:

هو عملية موازنة بين موارد المصرف وحاجات العملاء لتحقيق أعلى درجة من الفاعلية والربحية و ذلك من خلال نظام إداري شامل و متكامل³.

ومن أهم ركائز وظائف التسويق المصرفي الحديث التي يجب التركيز عليها⁴:

- صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب ومعرفة احتياجاته .
- المساهمة في اكتشاف الفرص الاقتصادية و دراستها و تحديد المشروعات الجيدة .
- تحقيق التكامل بين الوظائف التسويقية المختلفة والوظائف المصرفية الأخرى .
- القيام ببحوث السوق جمع، فحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته .

¹ بعلي حسني مبارك، مرجع سبق ذكره، ص: 158 - 162.

² بعلي حسني مبارك، مرجع سبق ذكره، ص: 160 - 161.

³ جمعي عماري، التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية، ملئقي المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية -واقع وتحديات-، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التنسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 4 و 15 ديسمبر 2004، ص: 30.

⁴ بعلي حسني مبارك، مرجع سبق ذكره، ص: 162 - 163.

المبحث الثاني: لمحة عن بنك التنمية والفلاحة الريفية – وكالة ميلة:

إن المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة المصرفية المحلية والعالمية يحتم على البنوك بصفة عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة خاصة، أن تلعب دوراً أكثر ديناميكية وفاعلية في تمويل الاقتصاد الوطني من جهة وتدعيم مركزها التنافسي من جهة أخرى، ومن أجل مواكبة التطورات الحاصلة في الصناعة المصرفية العالمية، سعى بنك بدر إلى إعادة هيكلة إستراتيجيته وسياسته على كل المحاور من أجل الاستفادة من الفرص التي تتيحها التطورات وإدارة التحديات لزيادة فرص النمو والربحية.

المطلب الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة ميلة:

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة لرامية إلى تنمية القطاع الفلاحي وترقية العمل الريفي .

الفرع الأول: نشأة البنك وتطوره:

تم إنشاؤه بموجب مرسوم رقم 106 - 82 المؤرخ 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وفي هذا الإطار قام البنك بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة وتعاونيات الخدمات، إلى جانب قطاع الصيد البحري. وفي إطار الإصلاحات تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، والغى من خلاله نظام التخصص أصبح البنك كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية، ولتحقيق أهدافه وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة .

مر البنك في تطوره بثلاث مراحل رئيسية و هي:

أ- مرحلة 1990 - 1982: خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفي، والعمل على ترقية المناطق ذات النشاط الفلاحي .

ب - مرحلة 1999 - 1991: بموجب قانون النقد والقرض توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني لقد تميزت هذه المرحلة بما يلي: ¹

1991: تم الانخراط في نظام سويفت "SWIFT" لتسهيل تنفيذ عمليات التجارة الخارجية .

1992: تم وضع نظام "Sybu" يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى Télétraitement، إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية ؛

1993: الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية ؛

1994: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر؛

1996: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي؛

1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB) ؛

ج - مرحلة 2004 - 2000: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من

¹ بن واضح هاشمي،الدور صورية، القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي المطبق في بنك الفلاحة والتنمية الريفية،ملتقى متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 17 و 18 افريل 2006، ص: 01 - 03.

البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و المساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات كانت سنة 2004 مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة، فبعد إن كان يستغرق وقت تحصيل الشيكات البنكية مدة قد تصل إلى 15 يوم، أصبح بإمكان الزبائن تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز، وهذا يعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل المصرفي في الجزائر. كما عمل مسؤولو البنك بدر خلال عام 2004 على تعميم استخدام الشبايبك الآلية للأوراق النقدية Les Guichets Automatiques des Billets المرتبطة ببطاقات الدفع.

أنشأت وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -ميلة- رقم (834) بواسطة المرسوم الرئاسي الصادر بتاريخ 13 مارس 1983، وتعتبر الوكالة الأولى على مستوى ولاية ميله، وتمت هذه النشأة كإعادة لهيكله البنك الوطني الجزائري، وتقع هذه الوكالة في شارع بن قرة - ميله - وهو مكان استراتيجي يتوسط أهم المرافق العمومية بالمدينة، كما أن البنك (8) أسس وكالات أخرى موزعة على مستوى الولاية¹:

- ✓ ميله 834.
- ✓ واد النجاء 842.
- ✓ القرارم قروقة 837.
- ✓ فرجيوه 637.
- ✓ تاجنانت 843.
- ✓ شلغوم العيد 833.
- ✓ واد العثمانية 840.
- ✓ التلاغمة 841.

الفرع الثاني: الخدمات التي يقوم بها البنك:

- يقدم البنك خدمات كثيرة إلى جانب الخدمات العادية في قطاعي تربية الحيوانات الداجنة والصيد البحري ومن بينها²:
- تسبيق الاستغلال المضمون: هو عبارة عن قرض قصير الأجل يجدد سنويا، يوجه للمؤسسات و يضمن عن طريق:
 - * الأموال المنقولة .
 - * سندات مالية عن الطلب .
 - * سندات قابلة للتحويل و التفاوض.
- عروض الوكالة الوطنية لتشغيل الشباب ENSEJ .
- عروض الـ CNAC وهو عرض للمساعدة على إنشاء و نشاطات البطالين بين (35 سنة-50 سنة).

¹ بوزول هاجر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص: 114.

² بنشوري عيسى، دور التسويق بالعلاقات في زيادة ولاء الزبون، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2009، ص: 104-105..

الفرع الثالث: منتجات البنك:

- تتمثل أهم منتجات بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ما يلي¹:
- الحساب الجاري: يكون مفتوحاً للأشخاص الطبيعيين و المعنويين الذين يمارسون نشاطاً تجارياً .
 - حساب الصكوك: تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد و الجماعات الذين لا يمارسون نشاطاً تجارياً.
 - دفتر التوفير: عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم بفوائد أو من دون فوائد.
 - دفتر توفير الشباب: مخصص لمساعدة أبناء المدخرين للتمرس و التدريب على الادخار .
 - بطاقة بدر: موجهة لزبائن بنك البدر حيث تمكنهم من السحب و القيام بعمليات الدفع من الموزعات الآلية .
 - سندات الصندوق: عبارة عن تفويض لأجل وبعائد موجه للأشخاص المعنويين و الطبيعيين.
 - حساب بالعملة الصعبة: منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائد محدد حسب شروط البنك.
 - الإيداعات لأجل: وهي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعيين و المعنويين إيداع الأموال إلى أجل محددة بنسبة فوائد متغيرة .

الفرع الرابع: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة – ميلة-) و هيكله التنظيمي:

وفقاً للقوانين المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة و التنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية²:

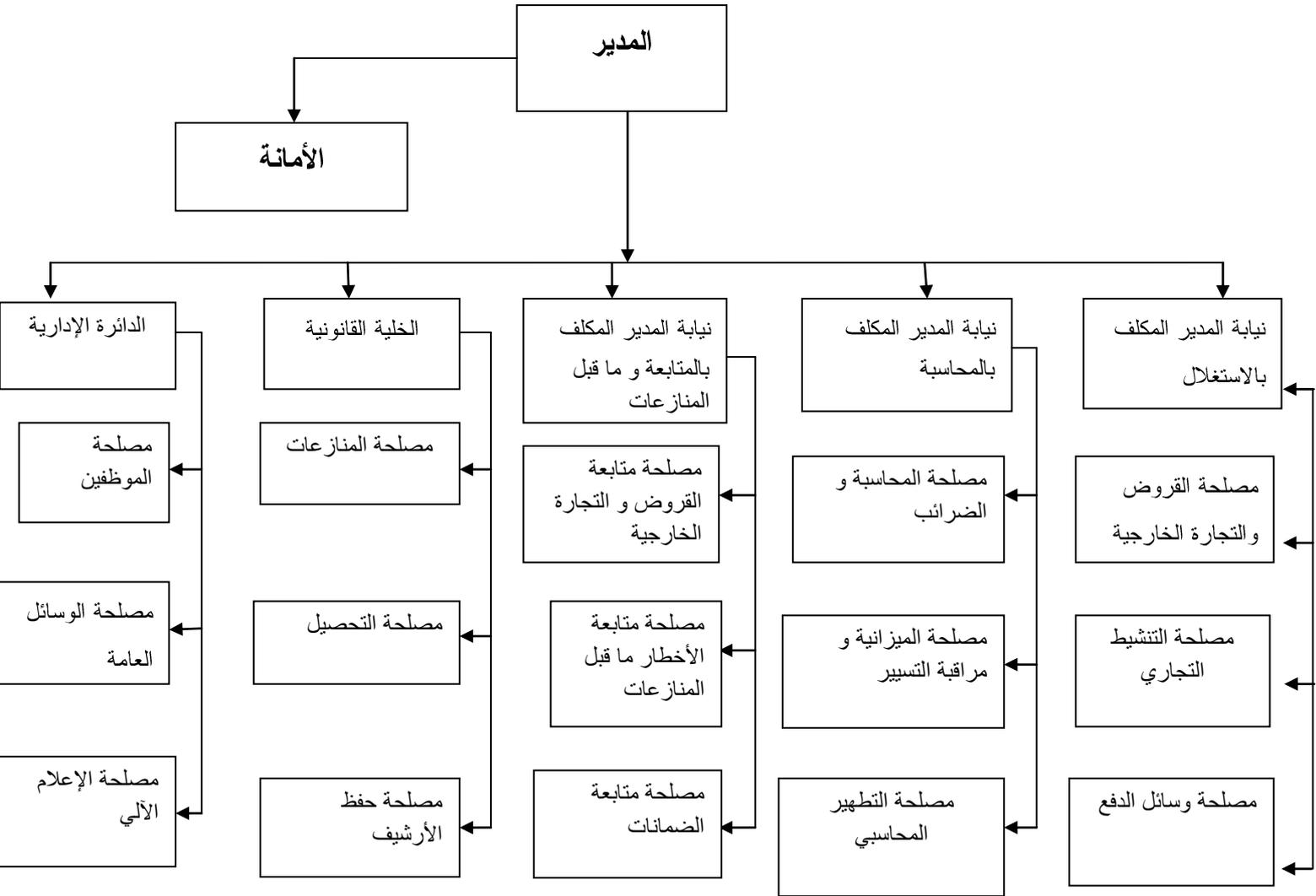
- ◆ معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف و الصندوق.
- ◆ فتح حسابات لكل شخص طالب لها و استقبال الودائع.
- ◆ المشاركة في تجميع الإيداعات .
- ◆ المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي و قطاعات أخرى .
- ◆ تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية و ما يتعلق بها .
- ◆ تطوير الموارد و التعاملات المصرفية و كذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات و الخدمات القائمة .
- ◆ تنمية موارد و استخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار و الاستثمار .
- ◆ تطوير شبكته و معاملاته النقدية .
- ◆ تقسيم السوق المصرفية و التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .
- ◆ الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي .

¹ بوزول هاجر وآخرون، أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، المركز الجامعي ميلة، 2012، ص: 111-112.

² كحل الراس عبد الحميد، كردالي زهير، دور البنوك في تمويل التجارة الخارجية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص: 125.

الهيكل التنظيمي:

الشكل رقم (2-3) الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال - ميلة - 550.



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة (550).

الفرع الخامس: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة - ميلة -):

إن من أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي¹:

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

¹ بن واضح هاشمي، لعدور صورية، مرجع سبق ذكره، ص 4.

- رفع حجم الموارد بأقل التكاليف .
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات .
- تسيير صارم لخزينة البنك بالدينار والعمللة الصعبة .

المطلب الثاني: أهم المصادر المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة ميلة -:

إن المصادر أو الموارد المالية لتمويل بنك الفلاحة والتنمية تنقسم إلى:

الفرع الأول: الموارد الداخلية:

ومن أهمها: ¹-

1/ مكونات رأس مال البنك: يضم ما يلي:

- * مخصصات الأخطار و التكاليف: يسجل فيه كافة المؤنات لمواجهة الأخطار .
- * مخصصات نظامية: مخصصات قانونية يسهر البنك على تكوينها احتراماً لتشريعات البنك المركزي أموال لمواجهة الإخطار البنكية العامة وهي أموال يقتطعها البنك اختيارياً.
- * ديون خاضعة: ويشمل هذا البنك كافة الديون المالية طويلة الأجل .
- * رأس المال الاجتماعي: ويضم مجموعة الأسهم العادية المرتهنة نقدياً و المدفوعة بالكامل .
- * الاحتياطيات: وهي مبالغ مالية يقتطعها البنك سنوياً وهي إما جارية أو إجبارية .
- * فروق إعادة التقييم: وسجل في هذا الحساب كافة الفروقات الناجمة عن إعادة تقييم بعض عناصر الأصول في الميزانية .
- * أرباح محتجزة: أرباح متراكمة .

2- الكفاية الحدية لرأس مال البنك:

يعتبر من أهم المؤشرات التي تدل على متانة رأس مال البنك و صحة مركزه المالي.

الفرع الثاني: الموارد الخارجية:

بالرجوع إلى الميزانية المفصلة للبنك يمكن تقسيم أهم الموارد الخارجية لديه إلى:

- 1 ودائع تحت الطلب: و هذا النوع من الودائع لا يمنح عليه البنك أي شكل من الأشكال الفائدة بل بالعكس يقتطع عن رصيده مبلغاً سنوياً خاصاً بتسيير الحسابات و يتضمن:
 - حسابات الصكوك .
 - حسابات تجارية.
 - حسابات خاصة.
- 2 ودائع التوفير: و يمنح هذا النوع للأفراد الطبيعيين و تنقسم ودائع التوفير إلى:
 - دفتر توفير بدر.
 - دفتر توفير الشباب .

¹ مسعي سمير، تسيير القروض المصرفية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع بنوك و تأمينات ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري - قسنطينة -، 2008، ص 100-108.

- دفتر توفير خاص بالسكن.
- 3 - ودائع ممثلة بسندات: نظرا لتعدد الحاجات و الرغبات المالية للأفراد فان تطوير و استحداث الودائع يعد احد العناصر الأساسية لجذب الودائع في البنك و تتمثل في:
 - سندات قابلة للتحويل إلى عملة صعبة .
 - سندات السنبلة الذهبية .
- 4 - ودائع لأجل: هي ودائع ذات طابع تعاقدى بين المودع والبنك يلتزم من خلالها المودع بعدم السحب من الوديعة حتى ينقض اجل استحقاقها.
- 5- الاقتراض من السوق النقدية: وهذا لزيادة حجم موارده و الاستفادة من الفائض في السيولة التي تشهدده السوق الجزائرية

الفرع الثالث: عمليات تقديم الخدمات على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة ميلة -

إن البنوك الجزائرية في السنوات الماضية عرفت تفشي ظاهرة البيروقراطية، حيث كان من الصعب على العميل أن يحصل على المنتج أو الخدمة المصرفية في وقت قصير، إذ يتطلب حصوله على الخدمة المرور بالعديد من المكاتب مما يترك أثرا سلبيا في تردد العملاء على هذه البنوك، ولكن بعد انفتاح السوق أمام القطاع المصرفي بأكمله بدأت البنوك العمومية ومنها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تقديم التسهيلات اللازمة لحصول العملاء على المنتجات أو الخدمات المصرفية في الوقت والمكان المناسبين، حيث تبين في منتصف التسعينات فكرة الشباك الموحد التي تقوم على تقديم المنتج أو الخدمة من مكتب واحد (من شباك واحد)، كما سعى بنك البدر إلى إزالة الحواجز المادية بين الموظف الذي يقدم الخدمة والعميل، مما يؤثر إيجابيا في تردد العملاء على البنك.

وإضافة إلى ذلك وفي إطار تسهيل تقديم الخدمات المصرفية تبين البنك فكرة بنك الجلوس في سبتمبر 2001، والتي تعمل على تقريب العميل من البنك مع إلغاء كل الحواجز التي كانت تحول دون تقديم الخدمة بصورة مبسطة تريح العميل . وبمعنى آخر البنك الجالس هو " بنك الجلوس هو تنظيم جديد لهياكل وأنشطة بنك الفلاحة والتنمية الريفية قصد تحقيق أداء فعال والعمل على راحة العميل، فهو وسيلة حديثة ومتطورة تمكن العميل من القيام بتعاملاته مع البنك في مكانه دون اللجوء إلى عدة شبائيك أو عدة تعقيدات، حيث يخصص في البنك مساحة كبيرة توضع فيها مكاتب وكل مكتب يحتوي على موظف يعرف بالمكلف بالعملاء بالإضافة إلى تجهيزات المكتب من جهاز كمبيوتر ومستلزماته وهاتف الاستقبال الداخلي ومحفظة للأوراق التجارية وسجلات وصندوق للسحب الآلي وكرسيين أحدهما للمكلف والثاني للعميل، وفي الجهة المقابلة يخصص مكان للانتظار مزود بأرائك مع تزيين القاعة بنباتات وأزهار اصطناعية وغيرها تعطي منظرا حسن وملائم يتأثر به العميل¹.

المطلب الثالث: نظام المعلومات في بنك التنمية والفلاحة الريفية وكالة ميلة¹

سنتناول في هذا المطلب محاولة شرح تدفق المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة مع التركيز على النظام الآلي بها و كافة التجهيزات و البرامج التي يحتوي عليها.

الفرع الأول: تدقيق المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة

تتدفق المعلومات داخل البنك بشكل تقليدي و باستخدام الوسائل التقليدية في الاتصال شفهيًا، بطريقة مباشرة أو عن طريق الهاتف، أو كتابيا باستخدام الفاكس أو بالانتقال اليدوي للوثائق بين المصالح المختلفة ويتم كذلك انتقال المعلومات عن طريق أجهزة المودم الموصلة بين أجهزة الكمبيوتر الخاصة بمصلحة الإعلام الآلي ومختلف المصالح الأخرى الموجودة بالبنك ، أو عن طريق الوسائط العادية الأخرى في نقل المعلومات كالوثائق والأقراص اللينة، الأقراص المضغوطة والأقراص ذات السعة الكبيرة أو غيرها أما تدفق المعلومات بين البنك والمحيط الخارجي من عملاء و أطراف حكومية، فيتم عن طريق الهاتف أو الفاكس أو بواسطة البريد العادي بالإضافة إلى الوسائل السابقة يتم أيضا تدفقها عن طريق شبكة الانترنت و باستخدام البريد الإلكتروني .

الفرع الثاني: تصميم وتطبيق النظام الآلي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نظرا للتطورات الحاصلة والكبيرة في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال ظهرت الحاجة إلى نظام للمعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لذلك كان على مصلحة الإعلام والاتصال المختصة في هذا المجال تحديد أهم الأهداف المرجوة من النظام المعلوماتي متمثلة أساسا في تخفيف الأعمال الورقية الإدارية وتحسين إجراءات الاتصال ونقل المعلومات من خلال تالية العديد من المهام الروتينية ، إضافة إلى العمل على توفير المعلومات المناسبة على أشكال مختلفة وفي الوقت المناسب مما يدعم عملية القرار في البنك ويؤثر على فعالية التسيير المصرفي .

و للقيام بوضع النظام وحب على البنك دراسة إمكانيتها البشرية و المادية ، وبالتالي الإجابة على الأسئلة التالية :

السؤال التقني: ما هي التكنولوجيا الواجب اعتمادها في عملية الحوسبة بالبنك ؟ وبالتالي ضرورة تحديد التطبيقات المراد حوسبتها ، وكذا التجهيزات و البرامج المناسبة لكل تطبيق .

السؤال البشري: ما هو حجم و نوعية المستخدمين الضروريين لعملية تشغيل النظام الجديد.

السؤال العملي: هل يمكن لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة القيام بعملية تصميم وتطبيق نظام المعلومات بنفسه ، أم عليه الاستعانة بالبنك الرئيسي .

¹ وثائق مقدمة من طرف مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة .

وبعد دراسة الأسئلة السابقة تبين للبنك ضرورة إنشاء التطبيقات التي يريدها البنك على شكل مجموعات نظم فاعلة للمعلومات، مترابطة و متشابكة فيما بينها من خلال بيانات مشتركة، لأجل الحصول على نظام آلي للمعلومات يساعد في التسيير واتخاذ القرارات. و سنتطرق في الفرع الثالث لأهم التجهيزات والبرامج التي يحتويها هذا النظام .

الفرع الثالث:التجهيزات و البرامج الوظيفية التي يعتمد عليها النظام الآلي للمعلومات بالبنك

قبل دراسة أي نظام معلومات ،لابد من دراسة تركيبة هذا النظام في حد ذاته ،والذي تعتبر مكوناته المادية والبرامج الوظيفية التي يتمتع بها من ابرز مقوماته وعوامل نجاحه وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي : أولا:المكونات المادية

تتكون الشبكة المعلوماتية للبنك من أربعة شبكات فرعية رئيسية صممت وفقا لمعيارين أساسيين هما:

الاعتبار الجغرافي : و هو وقوع كل شبكة فرعية منها في جهة معينة من جهات البنك.

الاعتبار الأمني: ففي حالة وقوع عطب معين في شبكة فرعية ما، لا ينتقل الخلل إلى باقي الشبكات الفرعية.

و تتكون كل شبكة فرعية من مجموعة من أجهزة الحاسوب مبروطة مع بعضها عبر محوّل (HUB) يصلها مباشرة عبر الألياف البصرية.بمشغل رئيسي (Switch) الذي يصلها بالكمبيوتر المضيف (Serveur) الذي يحتوي على قاعدة البيانات المشتركة و البرامج التشغيلية التي تشغل النظام ككل، مع وجود كمبيوتر مضيف مساعد (Serveur Secondaire) لأغراض أمنية في حالة تعطل الكمبيوتر المضيف الرئيسي، مع وجود جهازي كمبيوتر آخرين خاصين بمصلحة الإعلام الآلي أين يمكن الإطلاع على كافة المعلومات التي تتدفق في الشبكة، مع إمكانية حفظها أو نسخها أو استخراجها أو استرجاعها مرّة أخرى، أي تكوين أرشيف إلكتروني عن كل المعلومات التي تتدفق يوميا عبر الشبكة، كما من خلال جهازي الإعلام الآلي الآخرين الاتصال باستخدام جهاز (Modem) بكافة مديريات البنك.

ثانيا: البرامج الوظيفية التي يحتوي عليها النظام

بالإضافة إلى المكونات المادية للنظام المعلومات، يعتمد البنك على مجموعة من البرامج الوظيفية التي تخدم مجموعة من التطبيقات التي قررت الشركة حوسبتها بناء على أهميتها في خدمة النظام الفاعل (Le Système De Pilotage) الخاص بالبنك، و مدى حاجته إليها في اتخاذ قراراته، والمفصلة كالتالي :

- نيابة المدير المكلف بالحاسبة: تستخدم برنامجا لإدارة العمليات الحاسبية يسمى (PC Compta)
- نيابة المدير المكلف بالاستغلال: تستخدم برنامجا لمتابعة حسابات العملاء و متابعة وصولات الخروج (Bons De Sortie).
- الخلية القانونية: تستخدم برامج لحفظ الأرشيف.
- الدائرة الإدارية: برامج لمتابعة و تصحيح نظام المعلومات في البنك وكذا لتطويره و تجديده.

المبحث الثالث: دور نظام المعلومات في دعم أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة ميلة:**المطلب الأول: منهجية الدراسة**

في هذا المطلب سنتطرق إلى الخطوات المتبعة في المنهجية بدءا بغرض الدراسة الذي سنقدم فيه مختلف أنواع المناهج ثم مقارنة الدراسة التي تتمحور حول الطرق الكمية و الكيفية ثم تليها إستراتيجية الدراسة التي تحتوي على التجارب و الاستقصاء و تحليل الأرشيف ثم طريقة جمع البيانات التي تضم المصادر الأولية و المصادر الثانوية ثم اختيار العينة و طريقة التعيين و أخيرا مدى صدق و ثبات وسيلة الدراسة.

الفرع الأول: غرض الدراسة

ينبغي على الباحث في العلم إن يطور بحثه بالتفكير في الوسائل التي يستعملها في كل مرحلة من مراحلها والمقصود هنا هو منهجه وانطلاقا من كون العلم في المنهج العلمي هو أساس مسعى الباحث أو الباحثة فان مناهج أخرى لتوضح المسار الذي سيتبع على المستوى الملموس هكذا فان تحديد مشكلة البحث سيؤدي إلى اختيار منهج كيني أو كمي كما سيؤدي بالباحث من اجل تناول موضوعه استعمال منهج وصفي ومنهج تجريبي ومنهج تاريخي وللمنهج ثلاثة أنواع، المنهج الوصفي، التجريبي، التاريخي .

أما في دراستنا هذه فقد تم استخدامنا المنهج الوصفي التحليلي لأنه المنهج الذي سينسجم مع طبيعة أغراض الدراسة هذا و قد تم جمع البيانات اللازمة لأغراض الدراسة الثانوية المتمثلة في المراجع العلمية و الدراسات السابقة أما المصادر الأولية جمعت من خلال توزيع استبيانات على عينة من موظفي بنك بدر وكالة ميلة .

الفرع الثاني: مقارنة الدراسة

من المتفق عليه على مستوى الإجراءات إن نميز في بحوث العلوم الإنسانية بين تلك التي تهدف إلى قياس الظواهر عن تلك التي تسمح بأخذ معطيات كيفية لا يمكن قياسها أو عددها بهذا.

فالمناهج الكمية تهدف في الأساس إلى قياس الظاهرة موضوع الدراسة وقد تكون هذه القياسات من الطراز الترتيبي (أكثر من، أو اقل من) و عددية وذلك باستعمال الحساب، إن أغلبية البحوث في العلوم الإنسانية تستعمل القياس وكذلك الأمر حيث ما يتم استعمال المؤشرات، النسب، المتوسطات والأدوات التي يوفرها الإحصاء بصفة عامة .

إما المناهج الكيفية فهي تهدف إلى فهم الظاهرة وموضوع الدراسة، وعليه ينصب الاهتمام أكثر على حصر معنى الأقوال التي تم جمعها أو السلوكيات التي تمت ملاحظتها لهذا يركز الباحث أكثر على دراسة الحالة أو دراسة عدد قليل من الأفراد .

وقد اتبعنا في دراستنا هذه المنهج الكمي أي إن هذه الدراسة تهدف بالأساس إلى قياس الظاهرة الكمية وهي أثر نظام المعلومات في تحسين أداء البنك، وذلك باستعمال بعض الأدوات الإحصائية مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

الفرع الثالث: إستراتيجية الدراسة

هناك العديد من استراتيجيات البحث الممكنة عند القيام بالبحوث الكيفية و التي تتلخص في استعمال طرق مثل التجارب، الاستقصاء، تحليل أرشيف المعلومات التاريخية البحثية ليست واضحة دائما و غالبا ما تتداخل بينها و يمكننا اختيار الإستراتيجية المناسبة .

من خلال حاجتنا لطرح أسئلة من نوع كيف و لماذا نجد أنفسنا أمام اختيار الاستراتيجي البحثية التالية: إما التجربة، البحث التاريخي، دراسة الحالة.

هذا الشرط الأولي يؤدي إلى إقصاء كل من إستراتيجيات الإقصاء وتحليل الأرشيف بالنسبة للشرط الثاني المتعلق بالرقابة على الأحداث السلوكية، ومنه تبقى إستراتيجيتان فقط هما التحليل التاريخي و دراسة الحالة، و عندما نصل إلى الشرط الثالث و المتعلق بالتركيز على الأحداث المعاصرة فإستراتيجية البحث التاريخي يتم إقصائها لعدم استيفائها لهذا الشرط و منه نستنتج أن أحسن طريقة للقيام بدراستنا و التي تستوفي كل الشروط هي دراسة حالة.

حيث يقصد بها دراسة وحدة من وحدات المجتمع أو مفردة من مفرداته دراسة تفصيلية للكشف عن جوانبها المتعددة للوصول إلى تعليمات تنطبق على غيرها من الوحدات أو المفردات.

أو هي البحوث التي يتزل فيها الباحث إلى المجتمع و يقوم بجمع المعلومات التي تنطوي على التحقيق إما من أفراد المجتمع أو من عينات مسحوبة و ذلك بجميع الوسائل الممكنة أو المتاحة أو المناسبة له.

لهذا ينبغي على الباحث أن يقرر الإجراءات المناسبة لعملية جمع البيانات مع أخذ ظروف البحث بعين الاعتبار، و يجب عليه بالتفصيل الأساليب الواجب استخدامها و الأدوات و تعاقب الخطوات التي يجب استخدامها للاستفادة من هذه الأدوات، و سوف يتوقف على تصميم إجراءات جميع البيانات، ثبات وصدق البيانات التي تجمع و تتكون دراسة حالة من وسيلة من وسائل جمع المعلومات هو الاستبيان إليه في العنصر الموالي .

المطلب الثاني: طريقة جمع البيانات

يعتبر الاستبيان من أهم وسائل جمع البيانات وأكثرها شيوعاً ويمكن إعطاء تعريفاً كما يلي:

الفرع الأول: الاستبيان

الاستبيان، الاستفتاء، الاستقصاء، معاني تشير إلى وسيلة واحدة، وهي عبارة عن استمارة بها مجموعة من الأسئلة ترسل للمبعوثين بطريقة البريد أو تسلم باليد أو تنشر بالجرائد و المجلات، أو تداع بالإذاعة أ، تعلن بالتلفزيون يجيب عليها و يعيدها للباحث. و قد تم استخدام الاستبيان في الدراسة التي قمنا بها لأنه يتلاءم و طبيعة دراستنا حيث قمنا بتوزيع حوالي 25 استبانة على عدد من موظفي البنك(البدري).

الفرع الثاني: أسئلة الاستبيان

الأسئلة الموجودة في الاستبيان يمكن أن تكون إما:

أسئلة مفتوحة: التي يسمح للشخص المعني بالإجابة الحرة الكاملة في عباراته الخاصة بدلا من إجباره على الاختيار بين إجابات محددة تحديدا قاطعا فهو يعطيه الفرصة لكي يكشف عن دوافعه و اتجاهاته، و تزداد قيمة الاستبيان المفتوح بالنسبة لمشكلات غير متبلورة و هناك عيوب لهذا النوع من الأسئلة من بينها أنها تحتاج إلى مجهود أكبر و وقت أطول و نفقات أكثر.

أسئلة مغلقة: تتطلب إجابات محدودة من البحوث بنعم أو لا أي أنها تقتصر على الإثبات أو النفي و تكون أداة الاستفهام بها.

أسئلة سلم ريكارت: وهي الأسئلة التي يصوغ منها الباحث مجموعة من الإجابات و يترك حرية الاختيار للمبحوث و حسب ما يراه مناسب من إجابات مثل: أوافق تماما، أوافق، لا أوافق، لا أوافق تماما.

الفرع الثالث: مصدر عبارات الاستبيان

يتم إعداد الأسئلة وفقا للمؤشرات المتولدة من التحليل المفهومي بصفة أدق يؤدي كل مؤشر إلى طرح سؤال أو أكثر كما يكون كل جزء من وثيقة الاستمارة مطابقا لمفهوم أو متغير من فرضية.

أما بالنسبة لعبارات الاستبيان فقد قمنا بتقسيمها إلى جزئين الجزء الأول خاص بالصفات الشخصية للموظفين و الخصائص التنظيمية لهم و الجزء الثاني خاص بمتغيرات الدراسة والتي كانت على شكل أسئلة حول الآتي:

- ✓ علاقة المعلومات باتخاذ القرار في البنك
- ✓ مستوى الالتزام بتطبيق نظم المعلومات و الاستخدام الأمثل لهاذ النظام
- ✓ كفاءة و فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك
- ✓ أمن و سرية نظام المعلومات في البنك.

المطلب الثالث: تحليل نتائج الاستبيان

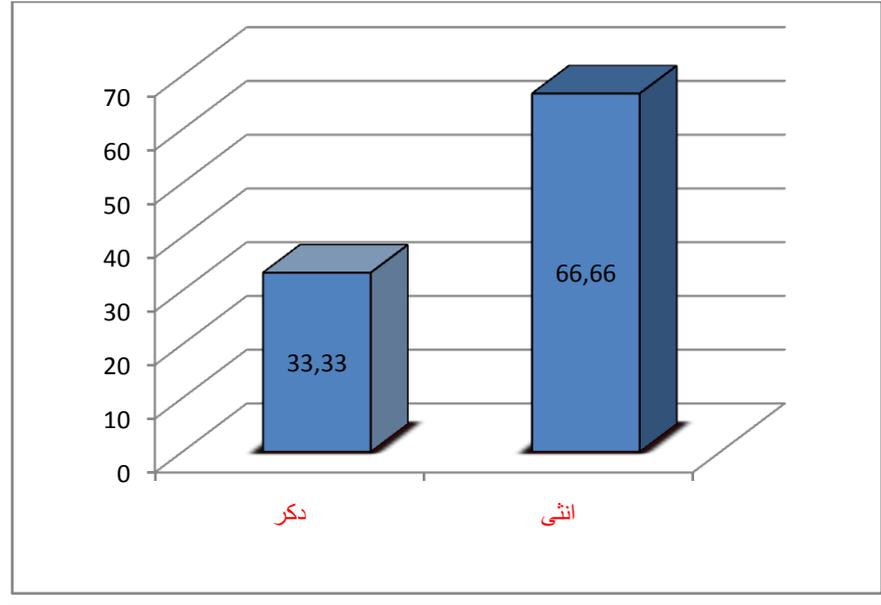
الفرع الأول: تحليل أسئلة الجزء الأول

الجدول رقم (01-03) الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة (ن=15)

المتغير	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	33.33
	أنثى	66.66
السن	30-18	73.33
	50-31	26.66
	51 فما فوق	—
المستوى التعليمي	ابتدائي	—
	متوسط	—
	ثانوي	6.66
	جامعي	93.33
الوظيفة	مدير	—
	نائب مدير	—
	رئيس مصلحة	20
	عامل بسيط	80

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة -
 كنتيجة يمكن القول بأن عينة الدراسة تتكون من مجموعة من الموظفين غالبيتهم العظمى من الإناث،

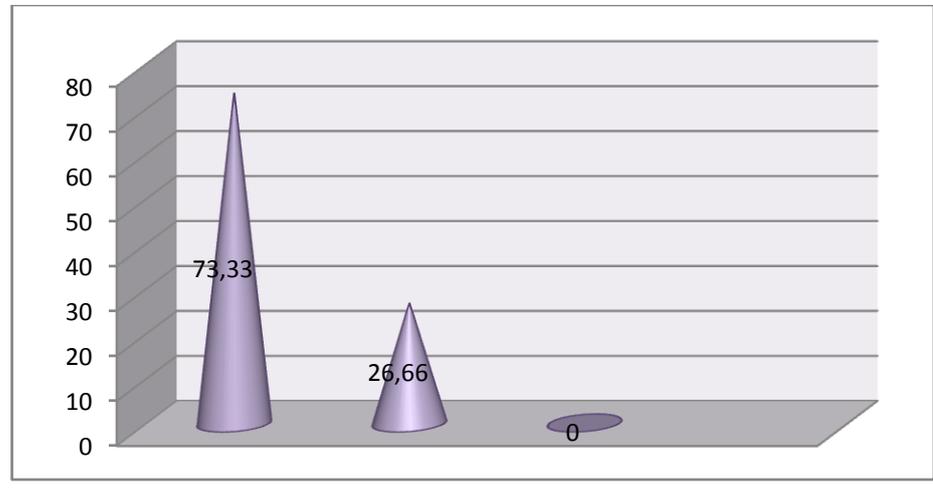
الشكل (03-03): متغير الجنس في عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على الجدول رقم (03-01).

وهذا يعود لسياسة التوظيف المتبعة في البنك، ومتوسط العمر به يميل لفئات الشباب من 18 إلى 30 سنة أي أن أغلبية موظفي البنك من الشباب، كما هو مبين في الشكل التالي:

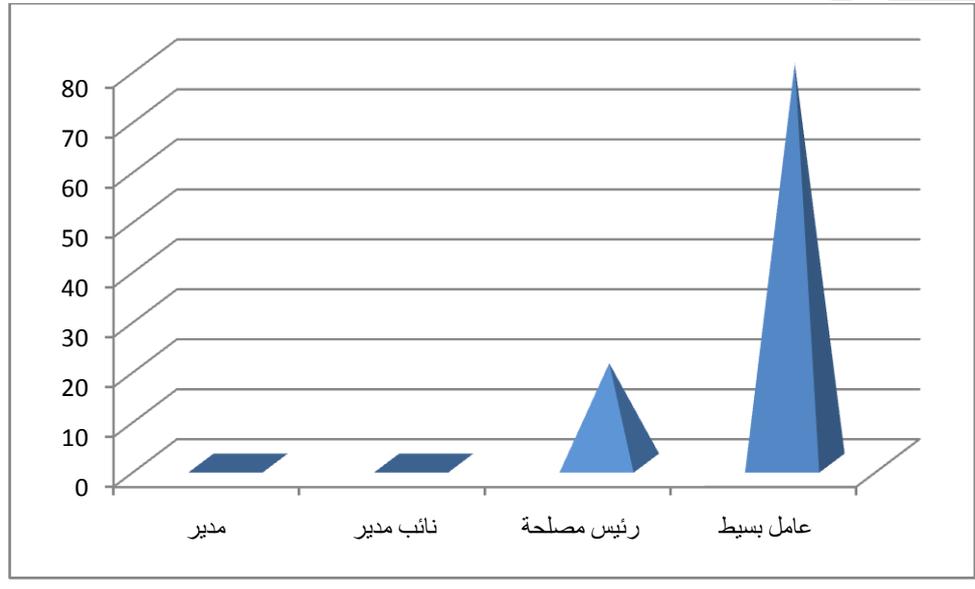
الشكل (04-03): متغير العمر في عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على الجدول رقم (03-01).

وهذا بنسبة 73.33%. عموما يمكن اعتبار عينة الدراسة فئة متعلمة وواعية يتوقع أن تشجع التطور المستمر، وتتقبل وتستوعب أهمية إدخال نظم معلومات إدارية مبنية على الحاسب الآلي والاعتماد عليها في عملية اتخاذ القرارات، كما يتوقع أن مؤهلهم العلمي يمكنهم من استيعاب كيفية الاستفادة من هذه النظم لزيادة فعالية التسيير المصرفي في ظل التطورات الحديثة والمنافسة المحتدمة. كما شملت الدراسة مختلف المصالح بالبنك لاعتبار إن نظام المعلومات نظام كلي تتعامل معه مختلف المصالح والهيئات في البنك لكن من خلال دراستنا اتضح لنا إن العمال البسطاء يشكلون نسبة 80% .

الشكل (03-05): متغير الوظيفة في عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على الجدول رقم (03-01).

الفرع الثاني: تحليل أسئلة الجزء الثاني

حيث قسمنا هذا الجزء إلى أربعة أقسام من الأسئلة وسنقوم بتحليل كل قسم على حدة:

1/ تحليل أسئلة علاقة المعلومات باتخاذ القرار في البنك:

ستتم في هذا الجزء محاولة معرفة علاقة المعلومات باتخاذ القرارات في البنك بالاعتماد على نتائج الاستمارة، والمعبرة على أبعاد فعالية القرار سهولة تنفيذه ودرجة قبول الموظفين للقرار.

الجدول رقم: (02-03): إجابات أفراد العينة حول أسئلة علاقة المعلومات باتخاذ القرارات في البنك (ن=15)

لا		نعم		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة				
_____	_____	100	15	15	100	1. هل توفر المعلومات الدقيقة يزيد من فعالية قراراتك؟	
_____	_____	100	15	15	100	2. هل حصولك على المعلومات في وقتها المناسب يزيد من فعالية قراراتك؟	
_____	_____	100	15	15	100	3. هل يعمل نظام المعلومات على إعداد البيانات و المعلومات التي تطلبها مختلف وظائف و أقسام البنك؟	
_____	_____	100	15	15	100	4. هل توجد مصلحة بالبنك خاصة بنظم المعلومات تهتم بتكنولوجيا المعلومات و تطويرها؟	
_____	_____	100	15	15	100	5. هل تستخدم المعلومات المستخرجة من نظام المعلومات في اتخاذ قرارات تمم البنك؟	
_____	_____	100	15	15	100	6. هل حصولك على المعلومات الملائمة و الكافية يزيد من فعالية قراراتك؟	
صغير	متوسط	كبير		7. هل أدى استخدام نظم المعلومات في البنك إلى زيادة دقة المعلومات بشكل؟			
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
_____	_____	2	13.33	13	86.67	13	86.67
بعضها	اغلبها	كلها		8. هل كل المعلومات التي تصلك من نظم المعلومات ضرورية؟			
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
_____	_____	4	26.67	11	73.33	11	73.33

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة.

وبناء على ما سبق يمكن الاستنتاج بأن القرارات المتخذة في البنك محل الدراسة هي قرارات ضرورية، دقيقة، وذات جودة عالية، من خلال تحقيق أغلبها للأهداف المتوخاة منها، وحرص أغلبية الموظفين على توفر جميع المعلومات المتعلقة بالموضوع، إن لم يكن في غالب الأحيان فذلك بشكل دائم. حيث أجاب 100% من الموظفين أن توفر المعلومات الدقيقة وتوفرها في الوقت المناسب يزيد من فعالية قراراتهم أما فيما يتعلق بكون كل المعلومات التي تصل الموظفين من نظم المعلومات ضرورية فيرى 73.33% أنها كلها ضرورية و26.67% فيرون أنها ليست كلها ضرورية لاتخاذ القرار وهذا راجع لاختلاف مناصب شغلهم فاعلم رؤساء المصالح يرون أنها ضرورية لان عملهم وقراراتهم تعتمد على كل المعلومات المتوفرة ويرون انه كلما توفرت معلومات أكثر كلما كان فعالية قراراتهم أكثر .

مستوى الالتزام بتطبيق نظم المعلومات و الاستخدام الأمثل لهذا النظام:

سيتم في هذه المرحلة معرفة مستوى الالتزام بتطبيق نظم المعلومات والاستخدام الأمثل لهذا النظام وذلك بالاعتماد على إجابات أفراد العينة. الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم: (03-03): إجابات أفراد العينة حول أسئلة مستوى الالتزام بتطبيق نظم المعلومات و الاستخدام الأمثل لهذا النظام:

التتائج				الأسئلة
لا		نعم		9. هل أدى إدخال نظم المعلومات إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
—	—	100	15	
لا		نعم		10. هل أدى إدخال نظم المعلومات إلى جعل المعلومات أكثر قابلية للقياس؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
6.66	1	93.33	14	
لا		نعم		11. هل يؤدي نظام المعلومات دورا بارزا في تسيير مختلف وظائف البنك؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
—	—	100	15	
لا		نعم		12. آدا وجد خلل في إحدى الوظائف الإدارية هل يساهم نظام المعلومات الذي تعتمدونه في اكتشاف مثل هذه الحالات ؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
—	—	100	15	

سيء		متوسط		متطور		13. كيف تقيم مستوى تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في البنك
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
___	___	73.33	11	26.66	4	
سيء		متوسط		متطور		14. هل العمل باستعمال تكنولوجيا نظم المعلومات ؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
___	___	60	9	40	6	
ضعيف		متوسط		كبير		15. هل أدى إدخال نظم معلومات الموارد البشرية إلى تفعيل هذه الوظيفة بشكل؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
___	___	33.33	5	66.66	10	

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلا.

ومن خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية الموظفين يرون أن إدخال نظم المعلومات إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها كما يرى الموظفون بنسبة 100% أن أحال نظم المعلومات جعلها أكثر قابلية للقياس. بالإضافة إلى أن أغلبية الموظفين يرون أن نظام المعلومات دورا بارزا في تسيير مختلف وظائف البنك. كما ترى الأغلبية انه إذا وجد خلل في إحدى الوظائف الإدارية أن نظام المعلومات يساهم في اكتشاف مثل هذه الحالات، لكن فيما يخص تقييم العمال لمستوى تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في البنك فان نسبة 26.66 % ترى انه متطور أما نسبة 73.33% من الموظفين يرون انه متوسط. وهذا يدل على أن مستوى تكنولوجيا المعلومات تحتاج إلى تطوير لتواكب مختلف التطورات التكنولوجية وهذا لتحسين مستوى الخدمات البنكية المقدمة من طرف البنك، أما بخصوص المزايا التي يقدمها استخدام نظام المعلومات في مجال التسيير المصرفي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة ميلا - فيرى معظم الموظفين انه يزيد من سرعة تنفيذ العمليات والقرارات كما ترى نسبة 9.52% انه يزيد من الدقة في المراقبة أما 11.90% يرون بأنه يوفر الوقت للزبون والعمال أيضا ويحسن الخدمات المقدمة من طرف البنك. بالإضافة إلى اكتشاف الأخطاء و تداركها وسهولة الحصول على المعلومات واتخاذ القرارات.

الجدول (03-04):

لا		نعم		16. هل ظهرت مؤشرات توحى بارتفاع المردودية المالية للبنك نتيجة استخدام نظام المعلومات ؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
6.66	1	93.33	14	
لا		نعم		17. هل تحسنت نوعية الخدمات المقدمة للعملاء من طرف البنك نتيجة استخدام نظام المعلومات ؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
6.66	1	93.33	14	

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

أما بالنسبة للسؤالين 9 و10، فترى نسبة 93.33 من الموظفين إن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدى إلى رفع المردودية المالية وتحسين نوعية الخدمات المتبقية أما نسبة 6.66 ترى أن نظام المعلومات لم يؤثر على المردودية ولم يحسن نوعية الخدمات .

3/ كفاءة وفاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك:

سنحاول في هذا الجزء معرفة مدى كفاءة وفعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك و أهم التكنولوجيا المستخدمة في بنك البدر

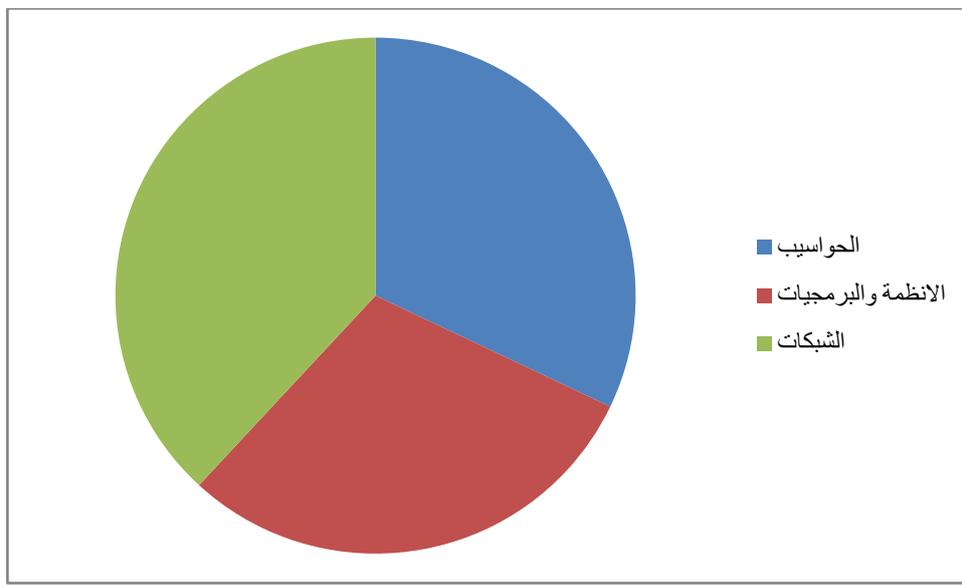
الجدول (03-05): تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك

النسبة %	التكرار	18- ما هي تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك ؟
31.81	14	الحواسيب
29.54	13	الأنظمة والبرمجيات
37.81	17	الشبكات (داخلية/خارجية)
% 100	44	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

يرى موظفو البنك أن البنك يستخدم الحواسيب (31.81%) والأنظمة والبرمجيات (29.54%) الشبكات الداخلية (31.81%)

الشكل (03-06): تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك



المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على الجدول (03-04)

الجدول رقم (03-06): التكنولوجيا الأكثر استخداما في البنك:

النسبة %	التكرار	19- من بين التكنولوجيا المستخدمة لديكم ما هي الأكثر استخداما ؟
33.33	9	الحواسيب
33.33	9	الأنظمة والبرمجيات
33.33	9	الشبكات (داخلية/خارجية)
% 100	27	المجموع

المصدر من إعداد الطلبة،

أما فيما يخص التكنولوجيا الأكثر استخداما فيرى الموظفون أن كل من الحواسيب و الأنظمة والشبكات تعتبر من أهم التكنولوجيات المستخدمة في البنك وهذا نظرا لسهولة استخدامها .

أما بالنسبة للسؤال المفتوح في الاستمارة والذي وضع أساسا لإعطاء حرية أكبر لمتخذي القرار للكشف على أهم التكنولوجيا التي يعتمد عليها العمل المصرفي، فقد تضمنت إجابات أفراد عينة البحث مجموعة من التكنولوجية التي تم صياغتها بما يتلاءم ومتطلبات الدراسة، واستخراج الإجابات المشتركة بينهم،

الجدول رقم (03-07): التكنولوجيا التي يعتمد عليها في العمل المصرفي.

النسبة %	التكرار	20-على ماذا يعتمد العمل المصرفي في مجال تكنولوجيا المعلومات ؟
35.29	6	الأنظمة
14.17	7	البرمجيات
23.52	4	قواعد البيانات
% 100	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

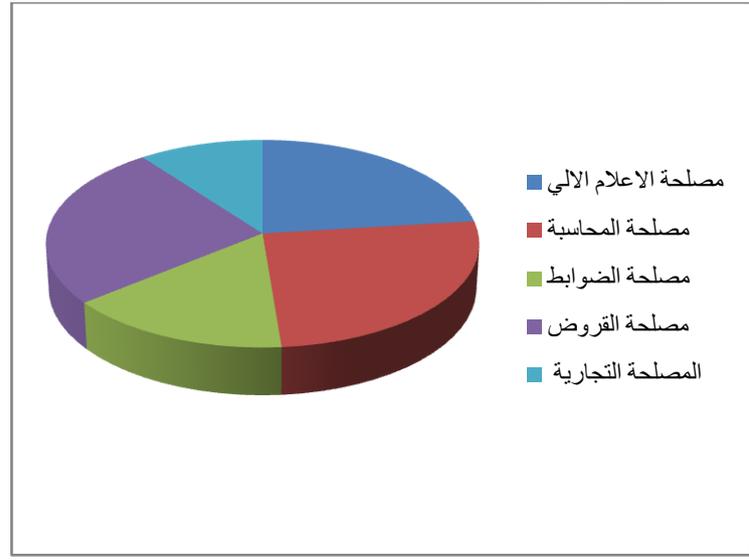
ونستنتج من الجدول أن أهم هذه التكنولوجيا هي الأنظمة و قواعد البيانات و البرمجيات . أما فيما يخص السؤال المفتوح حول أكثر المصالح استخداما لتكنولوجيا المعلومات وكانت إجابات الموظفين أن كل من مصلحة المحاسبة والقروض هي الأكثر استخداما لتكنولوجيا المعلومات بالإضافة لكل من مصلحة الإعلام الآلي، مصلحة الضوابط، المصلحة التجارية .

الجدول رقم (03-08): المصالح الأكثر استخداما للتكنولوجيا

النسبة %	التكرار	21-ما هي أكثر المصالح استخداما لتكنولوجيا المعلومات؟
23.076	9	مصلحة الإعلام الآلي
25.64	10	مصلحة المحاسبة
15.38	6	مصلحة الضوابط
25.64	10	مصلحة القروض
10.25	4	المصلحة التجارية
%100	39	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

الشكل (03-07): المصالح الأكثر استخداما للتكنولوجيا



المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على الجدول رقم(03-08)

أما بالنسبة للسؤال المفتوح حول العمليات المصرفية التي تستخدم هذه التكنولوجيا بشكل كبير فيرى معظم الموظفين أن عملية التحويل البنكية هي الأكثر استخداما للتكنولوجيا بالإضافة منح القروض، المحفظة المالية، عمليات السحب أي أن معظم عمليات البنك تحتاج إلى نظم المعلومات .

الجدول رقم(03-09):العمليات المصرفية التي تستخدم التكنولوجيا المعلومات بشكل كبير

النسبة %	التكرار	22-ما هي العمليات المصرفية التي تستخدم هذه التكنولوجيا بشكل كبير؟
27.77	10	منح القروض
33.333	12	التحويلات البنكية
11.111	4	المحفظة المالية
27.77	10	عمليات السحب
%100	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى السرعة في أداء العمل و المرونة والسهولة والجودة في العمل تقليل الأخطاء وقد كانت النسب متقاربة و يؤكد الموظفين أن نظام المعلومات أدى إلى زيادة تنافسية البنك، وممكنه من احتلال مراتب جيدة فيما يخص جودة الخدمات وكذا تطورها .

الجدول رقم (10-03): فوائد استخدام هذه التكنولوجيا على مستوى أعمال البنك

النسبة %	التكرار	23- ما هي فوائد استخدام هذه التكنولوجيات على مستوى أعمالك؟
25	13	السرعة في أداء العمل
25	13	المرونة والسهولة
26.92	14	الثقة وتقليل الأخطاء
23.076	12	الجودة في العمل
% 100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

بما أن البنك يعد من أهم عناصر النظام المصرفي الجزائري يهتم كثيرا برفع أداءه على مستوى جميع أنشطته عمدنا إلى طرح أسئلة في هذا الخصوص والجدول التالي يوضح الإجابات التي تحصلنا عليها:

الجدول رقم (03-11): أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء البنك.

الأسئلة		النتائج					
24. هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يرفع من أداء البنك على مستوى جميع أنشطته؟		نعم	لا				
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة				
13	86.67	2	13.33				
25. هل التكنولوجيا المستخدمة لديكم تساعدكم على منافسة بنوك أخرى؟		نعم	لا				
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة				
14	93.33	1	6.66				
26. كيف تقيم أداء بنك بدر في ظل ما يستخدمه من تكنولوجيا المعلومات؟		منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا	
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
—	—	—	—	7	46.67	8	53.33
27. هل أنت راض عن مستوى أدائك و مردودك في ظل ما يستخدمه البنك من تكنولوجيا المعلومات؟		نعم	لا				
التكرار	النسبة	التكرار	النسبة				
12	80	3	20				

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

يرى 86.67% من العمال أن أداء بنك البدر قد ارتفع بعد استخدامه لنظام المعلومات لكن 13.33% من الموظفين يرون أن أداء البنك لم يتأثر باستخدام نظام المعلومات ربما هذا راجع لكون أعمالهم تكون روتينية. لا تتغير . يرى 93.33 % أن نظام المعلومات المستخدم يساعدهم على منافسة بنوك أخرى لأنه يساعدهم على تنويع خدماتهم وتجديدها وجذب عملاء جدد. يقيم 46.67 % من الموظفين أن أداء البنك متوسط ويرى 53.33 % منهم أن أداءه مرتفع 80. % من الموظفين راضون عن أداء ومردودية البنك لكن 20 % غير راضون عن أداء البنك ومعظمهم هم من

رؤساء المصالح لأنهم يرون أن نظام المعلومات و التكنولوجيا المستخدمة في البنك لابد من أن تطور باستمرار وان تواكب التطور التكنولوجي دائما لكي يكون لدى البنك ميزات تنافسية تمكنه من الحصول على حصة سوقية كبيرة .

4/امن وسرية نظام المعلومات في البنك:

سنحاول من خلال هذا الجزء معرفة إذا كان نظام المعلومات في البنك بصفة جيدة أم لا.

الجدول رقم(03-12): أمن نظام المعلومات في البنك.

التائج				الأسئلة
لا		نعم		28.هل يوفر البنك برمجيات لحماية نظم المعلومات من الاختراق و الفيروسات ؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
26.66	4	73.35	11	
لا		نعم		29.هل يمكن لنظام المعلومات المستخدم في البنك من اكتشاف الأخطاء و إصدار رسائل خاصة بذلك؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
6.666	1	93.33	14	
لا		نعم		30.هل أصيب نظام المعلومات الحالي بإعطاب فيروسية ؟
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
46.66	7	53.33	8	

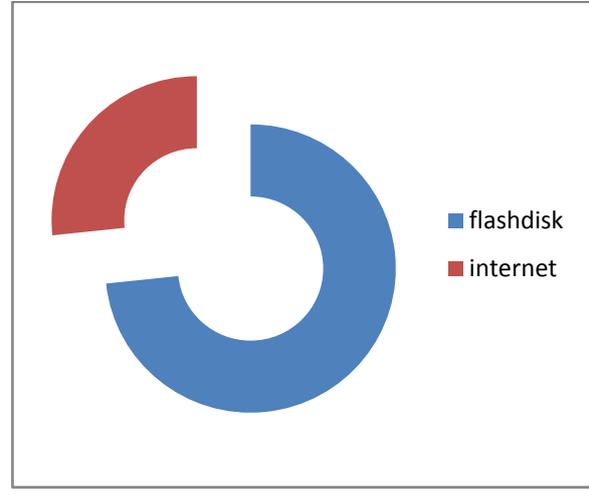
المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أن الموظفين بنسبة 73.35% يرون أن البنك يوفر برمجيات لحماية نظم المعلومات من الفيروسات و الاختراقات لكن 26.66% يرون العكس ونظرا لهذه النسبة نستنتج أن البنك يوفر برامج حماية للمعلومات لان هذه المعلومات تعتبر معلومات ضرورية ومهمة للغاية .

سألنا الموظفين عن مصادر الفيروسات فأتضح لنا أن أغلبها من Flash disk لان 73.33% من الموظفين يرون هذا .

و26.66% يرون أن مصدرها الإنترنت وهذا ما يوضحه الشكل أدناه:

الشكل (07-03):



المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة. أما بخصوص سرية نظام المعلومات المستخدم في البنك وبناء على أجوبة موظفي البنك على السؤال رقم 31 المتعلق بتعرض المعلومات إلى عمليات إجرام أو قرصنة فأكدوا أنها لم تتعرض لمثل هذا الأمر من قبل وهذا يدل على أن نظام معلومات البنك يعتبر محميا بشكل جيد يمنع المفسدين من إفساد قاعدة بيانات البنك.

الجدول رقم(03-13): أنظمة البنك لحماية نظام المعلومات

وبالنسبة للاحتياطات المتوفرة لدى البنك لحماية نظام المعلومات من الفيروسات والقرصنة، فإن إجابات أفراد العينة كانت على النحو التالي:

النسبة	التكرار	31. ما هي الاحتياطات المتوفرة لدى البنك لحماية نظام المعلومات من الفيروسات والقرصنة ؟
60.86	14	برامج مكافحة الفيروسات Anti virus
4.34	1	الاعتماد على أنظمة التشغيل
13.043	3	Internet
21.73	5	المتابعة اليومية
% 100	23	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على نتائج الاستبيان المقدم لعمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

أما فيما يخص الاحتياطات المتوفرة لدى البنك فيرى الموظفون بنسبة 60.86% أن برامج مكافحة الفيروسات تعتبر من أهم الاحتياطات المتوفرة بالإضافة إلى المتابعة اليومية بنسبة 21.73%.

و**كخلاصة** من كل مسابق يمكن القول بأن البنك لم يعاني فيما مضى من مشكلة الفيروسات لأنها تبنت تكنولوجيا أكثر تطورا وإجراءات أكثر صرامة، مما يؤكد التأثير القوي لأمن ورقابة المعلومات على فعالية القرارات بالبنك محل الدراسة.

خلاصة الفصل الثالث:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنكا من البنوك التجارية الرائدة في مجال العمل المصرفي، فهو يحتل مكانة متميزة في الهيكل المصرفي الجزائري حيث يلعب دورا كبيرا في مجال تمويل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني. وبعد إلغاء نظام التخصيص البنكي الذي كان سائدا، تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى بنك تجاري شامل، حيث تم إجراء عدة تغييرات على بنائه المؤسسي وذلك تجسيدا لرؤية البنك المستقبلية بأن يصبح البنك المفضل لدى العملاء.

وقد قام البنك بتوسيع شبكة فروع له لتشمل كافة أنحاء التراب الوطني بهدف إيصال خدماته إلى كافة المناطق التي تحتاج إليها، وتوسيع حصته من السوق المصرفية، كما عمل على تحديث خدماته وحرص على تقديم خدمات مصرفية جديدة تحقق المنفعة المكانية والزمنية للعملاء، وكان بنك بدر أول بنك أدخل قنوات توزيع إلكترونية على مستوى البنوك الجزائرية لتقديم خدماته المصرفية، وذلك من خلال عدد كبير من أجهزة الصرف الآلي المتواجدة داخل أو خارج مبنى البنك. كما قام بتكوين وتأهيل موارده البشرية بهدف زيادة كفاءتها في الأداء من خلال دورات تكوينية من أجل التعرف على أساليب العمل الجديدة والتقنيات التكنولوجية الحديثة واستعمالها بالطريقة التي تسمح بتحقيق المراد.

الخاتمة:

كثيرة هي التغيرات التي مر بها عالم البنوك منذ نشأتها حتى الآن، إلا أن التغيرات التي عرفتها خلال العقود الماضية أحدثت تحولات عميقة في طبيعة عملها، فلم تعد البنوك تلك المؤسسات التي تقوم بتلقي الودائع وإعادة إقراضها للغير ولم يعد العمل المصرفي التقليدي سائدا، فالتطور التكنولوجي الذي ارتبطت به الصناعة المصرفية فتح المجال واسعا لابتكار خدمات إلكترونية، أصبحت اليوم السمة الغالبة للخدمات المصرفية، ومنها بطاقة الائتمان التي ظهرت في الولايات المتحدة خلال العشرينيات من القرن الماضي ثم تطورت وانتشر استخدامها عبر العالم منذ الخمسينيات، حتى أصبحت اليوم من أهم وسائل التسديد المستخدمة عالميا، لما تحققة من منافع للبنوك والأفراد.

كما امتدت آثار ظاهرة العولمة التي برزت خلال النصف الثاني من القرن العشرين إلى النشاط المصرفي بشكل أدى إلى إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية، فبرزت عدة مؤسسات مالية كمنافس قوي للبنوك في أداء الأنشطة التمويلية، وساهمت في ذلك حرية رؤوس الأموال والتجارة الدولية، فبرزت بذلك بيئة مصرفية جديدة أصبحت تمثل تحديا للبنوك الراغبة في البقاء، وفرضت عليها تبني توجهات جديدة فظهرت البنوك الشاملة التي تسعى إلى تنويع مصادر التمويل ومجالات النشاط، ويهدف زيادة القدرة التنافسية وتعزيز المركز المالي للبنوك، وتنويع النشاط، ظهرت كيانات مصرفية عملاقة نتيجة عمليات الاندماج المصرفي.

وفي ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة، وفي أعقاب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية، وسعي الجزائر للإنضمام إلى منظمة التجارة العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات. ومن أهمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي تطرقنا إليه في الفصل الثالث محاولة منا معرفة تأثير نظام المعلومات على فعالية التسيير في هذا البنك.

اختبار فرضيات الدراسة :

لقد أدى اختبار فرضيات البحث إلى ما يلي:

1. بخصوص الفرضية الأولى، التي مفادها إن المعلومة تحتل حيزا هاما في المؤسسة بمختلف هياكلها و مستوياتها، وجدنا إنها تلعب دورا هاما و أساسيا في المؤسسة و خاصة المصرفية لأنها تعتبر وسيلة تعتمد عليها جميع هياكل المؤسسة لتحقيق التنسيق و الانسجام بين مختلف أنشطتها، طالما أنها تمكن المسيرين من التحكم في الأمور و تحقيق الاتصال. تعتبر المعلومات كمورد استراتيجي للمؤسسة في ظل المنافسة، أين تتعدد الفوائد المحققة من الحصول على المعلومات، فهي تعطي صورة عن سلوك المستهلكين، و عن ظروف السوق و المنافسين شريطة أن تتمتع هذه المعلومات بجملة من الخصائص حتى تكون ذات أهمية لمستخدميها .

2. بخصوص الفرضية الثانية، التي مفادها إن التسيير الجيد يتطلب وجود نظام معلومات فعال. وجدنا إن فعلا التسيير الجيد يتطلب وجود نظام معلومات فعال لان نظام المعلومات يعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات

الخاتمة

أي معظم الأنظمة تتطلب بعض العمليات التحويلية لعناصر المدخلات إلى شكل محدد من عناصر المخرجات ونظام المعلومات يعتبر فعالا في هذه العمليات التحويلية .

3. أما بخصوص الفرضية الثالثة، التي مضمونها دور نظام المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة المصرفية ، وجدنا انه فعلا نظام المعلومات يلعب دورا أساسيا في تطوير وتحقيق مزايا تنافسية عديدة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة ميلة وذلك من خلال تبني مفهوم وأسلوب إدارة الجودة الشاملة ومدى الاهتمام بالتدريب المستمر للعاملين على استخدام نظام المعلومات وتجديده .

4. إما بخصوص الفرضية الرابعة، التي مضمونها إن نظام المعلومات يساهم في دعم و توجيه متخذ القرار في بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة من أجل بلوغ السير الفعال. وذلك لان نظام المعلومات يعتبر من أهم الوسائل التي تساعد على اتخاذ القرارات الصحيحة والسليمة في الوقت والمكان المناسبين لأنه يسهل حصول العمال والموظفين على المعلومات و إمكانية اختبار عدد كبير من البدائل وتضييق الهوة بين مستويات أداء متخذي القرار .

النتائج : ومن أهم النتائج التي توصلنا إليها تتمثل في ما يلي:

- إن كل من المعلومات و نظام المعلومات يلعبان دورا أساسيا في المؤسسات المصرفية وهذا ما تطرقنا إليه من خلال دراستنا هذه .
- من أهم الأدوات الأساسية التي تحتاجها المؤسسات المصرفية نظام معلومات متطور وهذا لكي يحسن من فعالية التسيير فيها وإضافة مزايا تنافسية للمصارف .
- ضعف تأهيل الإطارات المصرفية الذي يؤدي إلى عدم استخدام نظام المعلومات بالشكل الأمثل.
- التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع، وضعف استخدام الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية الجزائرية وخاصة بنك التنمية و الفلاحة الريفية .
- نقص روح الابتكار والكفاءة والتنافسية في المصارف الجزائرية بالإضافة إلى جملة من أوجه القصور و الضعف الهيكلي.

التوصيات:

- بعد دراسة وتحليل نظام المعلومات لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة ميلة- ، وبعد الإطلاع على نتائج الدراسة وما تحمله من نقاط القوة والضعف في هذا النظام، يمكن تقديم الاقتراحات والتوصيات التالية:
- ضرورة السعي وراء مواكبة التطور في نظم وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسات الاقتصادية المتطورة، وذلك من خلال تطوير نظام معلومات البنك الحالي بإدخال عناصر أنظمة تجهيز المكاتب ونظم دعم القرارات ونظم

الخاتمة

- معلومات الإدارة العليا؛ بدءا باستغلال الإمكانيات غير المستغلة للنظام الحالي ومرورا بتزويده بتجهيزات وبرامج أكثر تطورا، وهذا للاستفادة من ميزات هذه النظم وهذه التكنولوجيا في إنتاج قرارات ذات فعالية عالية.
- تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية، وجعلها بصفة دورية لزيادة كفاءة مستخدمي النظام في التعامل مع تكنولوجيا ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي، والتي تشهد تطورات سريعة ومستمرة، وتكريسها في إنتاج قرارات أكثر فعالية. أي ضرورة الربط والتنسيق بين الجانب الإنساني والجانب التكنولوجي لضمان قيام النظام الآلي للمعلومات بوظائفه على أحسن ما يرام لتحقيق الأهداف التي صمم من أجلها.
 - أهمية التوسع في نقل التكنولوجيا إلى البنوك الجزائرية بما يمكن من مواكبة التطورات العالمية في هذا المجال.
 - السعي وراء المحافظة على مستوى الأمن والرقابة الذي يتمتع به النظام الحالي والعمل على تطوير إجراءات السلامة تبعا لتطور النظام المعلوماتي بالشركة كاستخدام البطاقة الذكية وبطاقة التعريف البلاستيكية ونظم مراقبة الاتصالات المتطورة .
 - أصبح من الضروري تحديث وعصرنة نظام الدفع بالبنوك الجزائرية، وتعميم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتوظيف استخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال .

1. احمد حسين علي حسين، نظم المعلومات الحاسبية، دار الجمعية للنشر، مصر 2002-2003
2. خالد امين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، ادارة العمليات المصرفية - المحلية و الدولية - بالطبعة الاولى ، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2006
3. الدهراوي كمال الدين مصطفى، محمد سمير كامل، نظم المعلومات الحاسبية، دار الجمعية الجديد للنشر، مصر، 2000
4. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر و التوزيع عمان 2008.
5. سونيا محمد البكري وإبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001
6. السيد عطا الله السيد، نظم المعلومات الحاسبية، الطبعة الأولى، دار الراهية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2001.
7. صباح رحيمة محسن و آخرون، نظم المعلومات المالية أسسها النظرية و بناء قواعد بياناتها، الطبعة الأولى، الوراق للنشر و التوزيع، عمان،
8. عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان 2008
9. عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها، الطبعة الاولى، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان 2000
10. فليح حسن خلف، النقود و البنوك، الطبعة الاولى ، عالم الكتب الحديث ، جدارا للكتب العالمي ، عمان ، الاردن، 2006.

الملتقيات:

1. أحمد فايد نور الدين و بروبة إلهام، أثر تطبيق نظم المعلومات المستخدمة الذكاء الصناعي على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الوطني حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2006
2. بلبخاري سامي، طويل ياسمين، دور الأنظمة الخبيرة في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة

3. بن عياد محمد سمير و سماحي أحمد، التكنولوجيا الاليكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، في الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، جامعة تلمسان، بشار
4. بن نافلة قدور، المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الملتقى الدولي متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشلف ، 17 و 18 افريل 2006
5. بن واضح هاشمي، لعدود صورية، القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي المطبق في بنك الفلاحة و التنمية الريفية، ملتقى متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعللي، الشلف، 17 و 18 افريل 2006
6. بودية فاطمة، بن زيدان فاطمة الزهراء، مدى قدرة أنظمة الرصد المعلوماتي في تنشيط الذكاء الاقتصادي بالمؤسسات الاقتصادية ، الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية ، جامعة حسيبة بن بوعللي ، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2006
7. بوقره رابح، غانم هاجرة، استخدامات النظم الخبيرة في مجالات دعم القرارات في المؤسسة، الملتقى الوطني حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2006
8. جمعي عماري ، التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية – واقع و تحديات-، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعللي، الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004
9. خبابه عبدا لله، إشكالية الأخذ بنظام البنوك الشاملة في الجهاز المصرفي الجزائري. الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة بشار ، 24 و 25 افريل
10. راتول محمد، مداحي محمد، فعالية أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي في عملية صنع القرار الإداري الملتقى الوطني العاشر أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، مليه العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2006
11. زيري رابح ، دور أنظمة المعلومات في تنمية القدرة التنافسية للمؤسسة ، حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2006.
12. سليم بن يوسف، الاتجاه الجديد للنظام المصرفي الجزائري في ظل العولمة، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة بشار ، 24 و 25 افريل 2006

13. طارق تليلي، محمد صالح فروم، نظرة حول استخدامات الذكاء الاصطناعي و الأنظمة الخبيرة في مجال التدقيق، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة،
14. طافر زهير و بوترفاس الهاشمي، واقع بطاقات الائتمان في الجزائر، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بشار، 24 و 25 افريل 2006
15. الطيب ياسين و مطاي عبد القادر، متطلبات الصيرفة الالكترونية في ظل الرهانات المستقبلية في الملتقى الوطني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 04/05 ديسمبر 2007
16. الطيب ياسين و مطاي عبد القادر، متطلبات الصيرفة الالكترونية في ظل الرهانات المستقبلية في الملتقى الوطني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 04/05 ديسمبر 2007
17. عبد الكريم قندوز و بومدين نور الدين، الصيرفة الالكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر، في الملتقى الوطني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 04/05 ديسمبر 2007
18. غربي فاطمة الزهرة، بلعلياء حديجة، تكنولوجيا المعلومات و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل اقتصاد المعرفة، ملتقى المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشلف، 17 و 18 افريل 2006
19. كمال رزيق، عبد الحليم فضيلي، تحديث النظام المصرفي الجزائري ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية - واقع وتحديات-، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004،
20. محمد الامين وليد طالب، نظيرة قلاادي، الذكاء الاصطناعي و النظم الخبيرة، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2002
21. مطاي عبد القادر، تحديات و متطلبات استخدام الذكاء الاصطناعي في التطبيقات الحديثة لعمليات إدارة المعرفة في منظمات الأعمال، ورقة مقدمة في الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية يومي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و 18 افريل 2006
22. مفتاح صالح، خاطر طارق، التطورات التنظيمية و الرقابية الحديثة في المجال المصرفي، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بشار، 24 و 25 افريل 2006

23. منصـــــوري رقيـــــمة، النظم الخبيرة كمدخل لاتخاذ القرار في المؤسسة، الملتقى الوطني العاشر حول أنظمة المعلومات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي و دورها في صنع قرارات المؤسسة الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 17 و18 افريل 2006

مذكرات التخرج :

1. ابتسام هميسي و آخرون، واقع الخدمات المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، 2010/2011.
2. أمل إبراهيم أبو رحمه، نظم معلومات الموارد البشرية واثرها على فعالية شؤون الموظفين في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية - غزة، 2005،
3. أميرة دميري و آخرون، تقييم جودة الخدمة البريدية-جهاز الدفع الالكتروني-، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مالية، جامعة ميلة، 2010-2011.
4. برباش نادية و آخرون، الصيرفة الالكترونية و عصرنه البنوك الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، مالية، جامعة ميلة، 2010-2011.
5. بعلي حسني مبارك، امكانيات رفع كفاءة اداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع ادارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012.
6. بنشوري عيسى، دور التسويق بالعلاقات في زيادة ولاء الزبون، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 2009.
7. بوزول هاجر و آخرون، اثر جودة الخدمة على ولاء العملاء، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، المركز الجامعي ميلة 2012.
8. بوشعيرة لويزة، نظام المعلومات للتسويق في المؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2001.
9. بويبة نجا و آخرون، دور البنوك التجارية في تمويل المشاريع الاستثمارية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع بنوك، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة ميلة، 2012.
10. حجاج عبد الرؤوف، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية: مصادرها و دور الابداع التكنولوجي في تنميتها، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم اقتصاد و تسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، الجامعة 20 اوت 55 سكيكدة، 2007.
11. حبابة عبد الله، جباري عبد الوهاب، النظم الخبيرة و نظم دعم القرار كمدخل لاتخاذ القرار في المؤسسة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2009.

12. سناء حلي، نظم معلومات الموارد البشرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة الأعمال، كلية الأعمال براغ، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، 2011.
13. علمي لزهري، أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2006.
14. عيادي محمد لين، تقييم نظام المعلومات الاجتماعي في المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004.
15. فضيل نعيمة و مزياني وردية، المعلومات الاتصالات و اتخاذ القرارات في المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
16. كحل الراس عبد الحميد، كردالي زهير، دور البنوك في تمويل التجارة الخارجية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.
17. لين علوطي، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004.
18. مراد ريس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، 2006.
19. مسعي سمير، تسعين القروض المصرفية، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع بنوك و تامينات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري - قسنطينة -، 2008.
- عيادي محمد لين، تقييم نظام المعلومات الاجتماعي في المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2004.
20. معراج هواري، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر، 2004.
21. هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر، فصلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية تجارة، الجامعة الإسلامية - غزة، 2009.

المواقع الالكترونية :

1. صلاح هادي حسن الحسيني، نظم دعم القرارات ،مركز الهادي لدعم القرار، على
موقع

<http://www.siironline.org/alabwab/algharar-center/009.htm>

يوم، 2013/02/27.

2. Badr infos ,Banque Badr vers l avenir,

المركز الجامعي ميعة

ميدان:العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير

الشعبة:علوم التسيير

التخصص:مالية

السلام عليكم ورحمة الله تعالى و بركاته

الموضوع : نظام المعلومات ودوره في فعالية التسيير المصرفي

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

تحية طيبة و بعد يضع الباحثون بين أيديكم هذه الاستمارة ، و نأمل أن تمنحونا جزءا من وقتكم و نشكر لكم حسن التعاون إن الغرض من تصميم هذه الاستمارة هو وضع أداة لقياس متغيرات نظم المعلومات ودوره في فعالية التسيير المصرفي، و هي جزء من متطلبات نيل شهادة ليسانس تخصص مالية.نرجو منكم ملاءم البيانات المطلوبة بدقة و موضوعية وفقا لما تتمتعون به من خبرة و معرفة في ميدان عملكم ، و نعدكم إن نتعامل مع إجاباتكم بغرض البحث العلمي حيث سيتم تحويل الإجابات إلى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل، ونؤكد على استعدادنا لتزويدكم بنتائج هذه الدراسة اذا رغبتم في ذلك نشكركم على حسن تعاونكم مع فائق التقدير و الاحترام.

الطالبة

أميرة حميدة

مريم قندور

محفوظ سداري

الأستاذ:

زموري كمال

الجزء الأول: معلومات عن الخصائص الشخصية و التنظيمية

الرجاء وضع إشارة (x) في المكان المناسب

الجنس: ذكر أنثى

السن: 18 الى 30 سنة 31 الى 50 51 فما فوق

المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الوظيفة:

مدير نائب مدير رئيس مصلحة عامل بسيط

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

الرجاء وضع إشارة (x) في المكان المناسب

1. علاقة المعلومات باتخاذ القرار في البنك

1. هل توفر المعلومات الدقيقة يزيد من فعالية قراراتك؟

نعم لا

2. هل حصولك على المعلومات في وقتها المناسب يزيد من فعالية قراراتك؟

نعم لا

3. هل يعمل نظام المعلومات على إعداد البيانات والمعلومات التي تطلبها مختلف وظائف و اقسام البنك؟

نعم لا

4. هل توجد مصلحة بالبنك خاصة بنظم المعلومات تهتم بتكنولوجيا المعلومات و تطويرها ؟

نعم لا

5. هل تستخدم المعلومات المستخرجة من نظام المعلومات في اتخاذ قرارات تم البنك (إقراض، تسوية....)؟

نعم لا

6. هل حصولك على المعلومات الملائمة و الكافية يزيد من فعالية قراراتك ؟

نعم لا

7. هل أدى استخدام نظم المعلومات في البنك إلى زيادة دقة المعلومات بشكل ؟

كبير متوسط صغير

8. هل كل المعلومات التي تصلك من نظم المعلومات ضرورية ؟

كلها اغلبها بعضها

2. مستوى الالتزام بتطبيق نظم المعلومات و الاستخدام الأمثل لهذا النظام

1. هل أدى إدخال نظم المعلومات إلى إعطاء شكل أحسن للمعلومات مما يسهل التعامل معها؟

نعم لا

2. هل أدى إدخال نظم المعلومات إلى جعل المعلومات أكثر قابلية للقياس؟

نعم لا

3. هل يؤدي نظام المعلومات دورا بارزا في تسيير مختلف وظائف البنك؟

نعم لا

4. آدا وجد خلل في إحدى الوظائف الإدارية هل يساهم نظام المعلومات الذي تعتمدونه في اكتشاف مثل هذه الحالات ؟

نعم لا

5. كيف تقيم مستوى تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في البنك ؟

متطور متوسط سيء

6. هل العمل باستعمال تكنولوجيا نظم المعلومات ؟

سيء حسن جيد

7. هل أدى إدخال نظم معلومات الموارد البشرية إلى تفعيل هذه الوظيفة بشكل ؟

كبير متوسط ضعيف

8. برأيك ما هي المزايا التي يقدمها استخدام نظام المعلومات في مجال التسيير المصرفي ؟

.....
.....
.....

9. هل ظهرت مؤشرات توحى بارتفاع المر دودية المالية للبنك نتيجة استخدام نظام المعلومات ؟

نعم لا

10. هل تحسنت نوعية الخدمات المقدمة للعملاء من طرف البنك نتيجة استخدام نظام المعلومات ؟

نعم لا

3. كفاءة و فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك

11. ما هي تكنولوجيا المعلومات المستخدمة لديكم ؟

الحواسيب •

- الأنظمة و البرمجيات
- الشبكات (داخلية/خارجية)
- أخرى اذكرها

.....
.....
.....
.....

12. من بين التكنولوجيا المستخدمة لديكم ، ما هي الأكثر استخداما ؟

.....
.....
.....

13. على ماذا يعتمد العمل المصرفي في مجال تكنولوجيا المعلومات ؟

.....
.....
.....

14. ما هي أكثر المصالح استخداما لتكنولوجيا المعلومات ؟

.....
.....
.....

15. ما هي العمليات المصرفية التي تستخدم هذه التكنولوجيا بشكل كبير ؟

.....
.....
.....

16. ما هي فوائد استخدام هذه التكنولوجيات على مستوى أعمالك ؟

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> السرعة في أداء العمل | <input type="checkbox"/> الثقة وتقليل الأخطاء |
| <input type="checkbox"/> المرونة و السهولة | <input type="checkbox"/> الجودة في العمل |

17. هل استخدام تكنولوجيا المعلومات يرفع من أداء البنك على مستوى جميع أنشطته؟

- نعم لا

18. هل التكنولوجيا المستخدمة لديكم تساعدكم على منافسة بنوك أخرى ؟

- نعم لا

19. كيف تقيم أداء بنك بدر في ظل ما يستخدمه من تكنولوجيا المعلومات ؟

- | | | |
|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> منخفض جدا | <input type="checkbox"/> منخفض | <input type="checkbox"/> متوسط |
| <input type="checkbox"/> مرتفع | <input type="checkbox"/> مرتفع جدا | |

20. هل أنت راض عن مستوى أدائك و مردودك في ظل ما يستخدمه البنك من تكنولوجيا المعلومات؟

- نعم لا

4. امن وسرية نظام المعلومات في البنك

21. هل يوفر البنك برمجيات لحماية نظم المعلومات من الاختراق و الفيروسات ؟

لا

نعم

22. هل يمكن لنظام المعلومات المستخدم في البنك من اكتشاف الأخطاء و إصدار رسائل خاصة بذلك؟

لا

نعم

23. هل أصيب نظام المعلومات الحالي بإعطاب فيروسية ؟

لا

نعم

24. ما هي مصادر تلك الفيروسات ؟

.....
.....
.....

في حالة الإجابة ب (نعم):

25. هل تعرضت المعلومات المستخدمة في البنك إلى جرائم او قرصنة على الحاسوب؟

لا

نعم

26. ما هي الاحتياطات المتوفرة لدى البنك لحماية نظام المعلومات من الفيروسات و القرصنة ؟

.....
.....
.....

و شكرا.