



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع :/2016

القسم: علوم التسيير
الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص : مالية و بنوك

مذكرة بعنوان :

دور نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالات (ميلة، القرام
قوقة، وادي النجاء)

مذكرة مكمله لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص " مالية و بنوك "

إشراف الأستاذة(ة):

إعداد الطالب (ة) :

ربيع قرين

لمياء بوعروج

لجنة المناقشة :

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي ميله	رشيد هولي
مناقشا	المركز الجامعي ميله	فرحات هولي
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي ميله	ربيع قرين

السنة الجامعية: 2016/2015



شكر وتقدير

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم وميزنا بالعقل الذي ينير طريقنا، الحمد لله الذي أعطانا من موجبات رحمته الإرادة والعزيمة على إتمام عملنا، نحمدك يا رب حمدا يليق بمقامك وجلالك العظيم .

أتقدم بخالص الامتنان والتقدير والشكر الجزيل إلى الأستاذ " قرين ربيع " الذي تفضل علي بالإشراف على هذا العمل وإتمامه لم يبخل علي بما لديه وفقه الله لما يحبه ويرضاه. وأتقدم بالشكر والاحترام والتقدير للسادة الأفاضل عضوي لجنة المناقشة الموقرين لتحملهم عنا قراءة هذه المذكرة وتدقيقها وتصويبها فجزاهم الله عنا خير جزاء. كما أتقدم بالشكر لأساتذة المركز الجامعي ميلة على مجهوداتهم خاصة أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .

إلى كل من وقف معي ودعمني من بعيد أو قريب على إنجاز هذا البحث بجهده ووقته ودعائه دام ودعنا معه أوفياء.

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع لمن لهما الفضل بعد الله في
وجودي ورباني وسهرا على راحتي إلى الوالدان أطال الله
في عمرهما ومتعهما بالصحة والعافية
إلى أخي و أختي
إلى جميع أفراد عائلتي
إلى كل الأصدقاء و الأحباب
إلى كافة الزملاء طلبة الماستر مالية و بنوك دفعة 2016
إلى هؤلاء جميعا أهدي حصاد جهدي و ثمرة علمي .



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ميله - وقد تم تطبيق أداة الدراسة على 40 موظف في البنك تم اختيارهم بطريقة عشوائية، تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخدمت الطالبة المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

- هناك دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات (المستلزمات البشرية، مستلزمات البرمجيات المستلزمات المادية، مستلزمات الشبكات)، في تفعيل الأداء المالي المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميله -.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة، المؤهل المهني) في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميله - وتوصي الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام البنك لاستخدام نظم المعلومات المحسوبة بجميع مكوناتها وعناصرها من حيث ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية لوجبة في مجال نظم المعلومات وضرورة قيام المسؤولين على مستوى البنك بتشجيع الموظفين على استخدام نظم المعلومات وتفهم احتياجاتهم واستطلاع آرائهم حول المشاكل التي تواجههم عند استخدام النظام.

الكلمات المفتاحية : نظام المعلومات، نظام المعلومات المصرفي، الأداء المالي.

Résumé :

Cette étude a pour but de connaître le rôle des systèmes d'information dans l'efficience de la performance financière bancaire dans la Banque de l'agriculture et du développement Rural (BADR) - Mila – ou l'outil de l'étude a été appliqué sur 40 fonctionnaires de la banque qui ont été choisis aléatoirement , le traitement des données a été effectué en utilisant le logiciel SPSS (Statistical Package for Social Sciences) et l'étudiante a utilisé le système d'analyse descriptive dans cette étude.

- Il y a un rôle à caractère statistique des systèmes d'information (exigences humaines, spécifications des logiciels nécessités matérielles, équipements des réseaux) dans l'efficience de la performance financière du système bancaire dans la banque de l'Agriculture et du développement rural - Mila -.

- Il n'y a pas de distinctions à caractère statistique des visions des employés objet de recherche sur le niveau des systèmes d'information se liant aux variables personnelles (sexe, âge, niveau fonctionnel, expérience, qualification professionnelle) dans la Banque de l'agriculture et du développement rural -Mila-

L'étude recommande l'importance d'inciter la Banque à utiliser les systèmes d'informations informatisées dans tous ses composantes et ses éléments, en termes de la nécessité de suivre les progrès des développements technologiques dans le domaine des systèmes d'information, et le besoin d'encourager les employés de la banque par leurs responsables à utiliser les systèmes d'information en comprenant leurs besoins, et discernant avis sur les problèmes qu' ils rencontrent lors de l'utilisation du système.

Mots clés : système d'information, système d'informations bancaires, performance financière.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العناصر
I	البسمة
II	شكر وتقدير
III	الإهداء
IV	ملخص الدراسة
V	فهرس المحتويات
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الملاحق
مقدمة	
أ	تمهيد
أ	أولاً: إشكالية الدراسة
ب	ثانياً: فرضيات الدراسة
ج	ثالثاً: أهمية الدراسة
ج	رابعاً: أهداف الدراسة
ج	خامساً: أسباب اختيار الموضوع
د	سادساً: منهج الدراسة
د	سابعاً: حدود الدراسة
هـ	ثامناً: نموذج الدراسة
هـ	تاسعاً: الدراسات السابقة
ز	عاشراً: هيكل الدراسة
ز	حادي عشر: مصطلحات الدراسة
الفصل الأول:	
أساسيات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: أساسيات النظم والمعلومات
3	المطلب الأول: مفاهيم حول النظام والمعلومات
7	المطلب الثاني: علاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة

8	المطلب الثالث: خصائص المعلومات ، أهميتها وأنواعها
11	المطلب الرابع: تصنيف المعلومات ومصادرها
14	المبحث الثاني: نظم المعلومات ، مكوناتها ، كفاءتها وفعاليتها
14	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات
15	المطلب الثاني: وظائف ومكونات نظم المعلومات
20	المطلب الثالث: كفاءة وفعالية نظم المعلومات
22	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في تطبيقات نظم المعلومات
23	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
23	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
24	المطلب الثاني: سياسات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
27	المطلب الثالث: الدفع الإلكتروني في الجزائر
31	المطلب الرابع: واقع المصارف الجزائرية في مجال الصيرفة الإلكترونية
37	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار النظري للأداء المالي ونظام المعلومات المصرفي	
39	تمهيد
40	المبحث الأول: عموميات حول الأداء
40	المطلب الأول: مفهوم الأداء وأنواعه
42	المطلب الثاني: أهداف عملية تقييم الأداء
43	المطلب الثالث: محددات الأداء
44	المطلب الرابع: معايير الأداء
45	المبحث الثاني: الأداء المالي في المصارف
45	المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وأهميته
47	المطلب الثاني: خطوات تقييم الأداء المالي
47	المطلب الثالث: مؤشرات الأداء المالي
49	المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء المالي
50	المبحث الثالث: نظام المعلومات المصرفي
50	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات المصرفي وخصائصه
52	المطلب الثاني: أهمية نظام المعلومات المصرفي

52	المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات المصرفي
55	المطلب الرابع: نجاح وفشل نظام المعلومات المصرفي
58	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR -وكالات (ميلة، القارم قوقة، وادي النجاء) -	
60	تمهيد
61	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
61	المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية
63	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
66	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي المركزي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
67	المطلب الرابع: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة
72	المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة
72	المطلب الأول: الإعداد لمعطيات الدراسة
77	المطلب الثاني: دراسة الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة
82	المبحث الثالث: التحليل الوصفي واختبار الفرضيات
82	المطلب الأول: تحليل فقرات أداة الدراسة
87	المطلب الثاني: النتائج المتعلقة باستجابة المبحوثين
88	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
96	خلاصة الفصل
100-97	خاتمة
106-102	قائمة المراجع
124-108	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال والجداول

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	هـ
02	التغذية العكسية	05
03	تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة	07
04	مصادر المعلومات في المنظمة	13
05	نظم المعلومات	17
06	مكونات نظم المعلومات	18
07	أبناء العصر الرقمي كنسبة مئوية من إجمالي عدد السكان حسب المنظمة ومستوى التنمية في نهاية 2012	26
08	الاستثمارات السنوية لمشغلي الإتصالات في العالم وحسب مستوى التنمية 2007 – 2011 .	27
09	نسبة إستخدام الصيرفة عبر الهاتف النقال في النشاط المصرفي عبر العالم خلال الفترة 2012 – 2013	29
10	عدد مستخدمي الأنترنت في بعض الدول العربية في جوان 2012	35
11	الهيكل التنظيمي المركزي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	66
12	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة	69
13	الدائرية النسبية للجنس	77
14	الدائرية النسبية للعمر	78
15	الدائرية النسبية للمستوى الوظيفي	79
16	الدائرية النسبية للخبرة	80
17	الدائرية النسبية للمؤهل العلمي	81

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	عمليات الدفع عبر الهاتف النقال في العالم في الفترة 2010 - 2017 (* المتوقع)	30
02	المعاملات من خلال نظام (RBTR) في الفترة 2007 - 2012	32
03	المعاملات المالية من خلال نظام المقاصة الإلكتروني للمدفوعات 2007 - 2012	33
04	عدد مستخدمي الأنترنت في الجزائر خلال الفترة 2000 - 2012	35
05	مقياس الإجابات على الفقرات	73
06	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات البشرية بالدرجة الكلية	74
07	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات بالدرجة الكلية للمحور	74
08	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات المادية بالدرجة الكلية للمحور	74
09	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات الشبكات بالدرجة الكلية للمحور	75
10	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني (الأداء المالي للبنك) بالدرجة الكلية للمحور	75
11	حساب معامل الثبات (معامل ألفا كرونباخ)	76
12	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	77
13	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	78
14	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	79
15	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	80
16	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	81
17	أطوال فترات المقياس	82
18	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد المستلزمات البشرية	83
19	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات	84

85	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد المستلزمات المادية	20
86	استجابات أفراد العينة لعبارات بعد مستلزمات الشبكات	21
87	استجابات أفراد الدراسة لعبارات الأداء المالي للبنك مرتبة حسب متوسطات الموافقة	22
88	إختبار التوزيع الطبيعي	23
89	نتائج علاقة الارتباط بين المستلزمات البشرية والأداء المالي المصرفي	24
90	نتائج علاقة الارتباط بين المستلزمات البرمجيات والأداء المالي المصرفي	25
91	نتائج علاقة الارتباط بين المستلزمات المادية والأداء المالي المصرفي	26
92	نتائج علاقة الارتباط بين المستلزمات الشبكات والأداء المالي المصرفي	27
93	نتائج علاقة الارتباط بين نظم المعلومات والأداء المالي المصرفي	28
94	نتائج تحليل (ONE WAY ANOVA) لاختبار فروق المتوسطات الحسابية التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية لمستوى نظم المعلومات	29

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	أداة الدراسة (الاستبيان)	112-108
02	قائمة الأساتذة المحكمين	113
03	اختبار التوزيع الطبيعي	113
04	اختبار ألفا كرونباخ لجميع العبارات	113
05	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات البشرية	114
06	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات	114
07	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات المادية	115
08	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات الشبكات	115
09	معاملات ارتباط بيرسون للمحور الثاني (الأداء المالي للبنك)	116
10	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة والمؤهل العلمي	118-117
11	استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد المستلزمات البشرية	118
12	استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات	118
13	استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد المستلزمات المادية	119
14	استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد مستلزمات الشبكات	119
15	النتائج المتعلقة باستجابة المبحوثين حول الأداء المالي للبنك	119
16	اختبار الانحدار البسيط (المستلزمات البشرية والأداء المالي المصرفي)	120-119
17	اختبار الانحدار البسيط (مستلزمات البرمجيات والأداء المالي المصرفي)	121-120
18	اختبار الانحدار البسيط (المستلزمات المادية والأداء المالي المصرفي)	121
19	اختبار الانحدار البسيط (مستلزمات الشبكات والأداء المالي المصرفي)	122
20	اختبار الانحدار البسيط (نظم المعلومات والأداء المالي المصرفي)	123
21	نتائج تحليل (One way anova) لاختبار فروق المتوسطات الحسابية التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية لمستوى نظم المعلومات	124

مقدمة

لقد أخذت المعلومة حيزا مهما في العالم الحالي حيث أصبح يعرف بعصر ثورة المعلومات وانفجار المعرفة، وذلك بفضل الأنترنت وشبكات الاتصالات، والمنظومات الشبكية للكمبيوتر والبت المباشر أو الانتقائي عبر الأقمار الإصطناعية، إلى غير ذلك من التحولات الجوهرية التي جعلت العالم أشبه بقرية صغيرة والذي يصطلح عليه بالعولمة. وفي خلال هذا الوضع تزداد أهمية الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات وضرورتها إنطلاقا من حيوية وأهمية المعلومات كمورد ثمين من موارد كل منظمة، ومن كونها أداة لا غنى عنها لتطوير وتنمية البنك، تحسين النوعية المستمرة، الإبداع التكنولوجي، صياغة وتطبيق استراتيجيات الأعمال، وإدارة العمليات بكفاءة وفعالية. كما أن استعانة المصارف بالتطورات الحاصلة في تكنولوجيا نظم المعلومات وتوظيف إمكانياتها في جذبها والاستثمار فيها وتدريب العاملين على استخدامها يمكن أن يكون الطريق الأفضل والأسرع لتحقيق هدفين أساسيين:

أولهما التأقلم مع البيئة الجديدة والتغيرات السريعة التي نشأت عنها العديد من الظواهر والمتمثلة في التحول من العالم المادي الذي تتم فيه إدارة كيانات مادية ملموسة إلى إدارة معلومات مخزنة ومشغلة بطريقة إلكترونية، فهي بذلك حولت العالم إلى قرية صغيرة تلاشت فيها الحدود الجغرافية وأصبح العالم فيها وحدة واحدة.

أما الهدف الثاني فهو تحقيق عدد من الاستراتيجيات كنتمية وزيادة حجم أعمال المصرف من خلال الوصول إلى توقعات العملاء التي تتميز بالتطور والتنوع المستمر وبالإضافة إلى تحسين كفاءته من خلال استغلال إمكانياته وتفصيل قدراته للوصول إلى أقل تكلفة ممكنة وبمستوى عال من الجودة فلو تأملنا هذه الاستراتيجيات لوجدنا أنها تهدف بالدرجة الأولى إلى الارتقاء والرفع من مستوى الأداء المالي للمصرف.

أولاً: تحديد إشكالية الدراسة:

يعتبر نظام المعلومات البنكي الجزائري ركيزة أساسية في دعم الاقتصاد الوطني وتنميته، ونظرا للمكانة التي يتصدرها هذا القطاع ودوره الفعال كان لابد من تسليط الضوء على جوانبه الحساسة والتي من شأنها التأثير فيه بصورة مباشرة.

وعليه يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي ؟

ولإحاطة بالتساؤل الرئيسي تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما هو دور المستلزمات البشرية في تفعيل الأداء المالي المصرفي ؟
- ✓ ما هو دور مستلزمات البرمجيات في تفعيل الأداء المالي المصرفي ؟
- ✓ ما هو دور المستلزمات المادية في تفعيل الأداء المالي المصرفي ؟
- ✓ ما هو دور مستلزمات الشبكات في تفعيل الأداء المالي المصرفي ؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات الأفراد المبحوثين لمستوى نظم المعلومات للمتغيرات الديمغرافية ؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة، ثم وضع الفرضيات التالية:

• الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ بين أبعاد نظم المعلومات والأداء المالي المصرفي يندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية ندرجها كما يلي:

• الفرضيات الفرعية:

- ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات البشرية والأداء المالي المصرفي.
- ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستلزمات البرمجيات والأداء المالي المصرفي.
- ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين المستلزمات المادية والأداء المالي المصرفي.
- ✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين مستلزمات الشبكات والأداء المالي المصرفي.

• الفرضية الرئيسية الثانية:

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \leq 0.05$ لنظم المعلومات تعزى للمتغيرات الديمغرافية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالات (ميلة، القارم قوقة، وادي النجاء).

ثالثا: أهمية الدراسة:

- هذا البحث يوضح أهمية توفر نظام للمعلومات تعتمد عليه المؤسسات البنكية في الجزائر بما يؤمن لها قاعدة معطيات قوية تستند إليها في عمليات تطوير أدائها المالي.
- أهمية الدور الذي تلعبه البنوك في الاقتصاد الوطني، الأمر الذي يستوجب الاهتمام بأنظمة معلوماتها لزيادة كفاءتها وفعاليتها لتوفير المعلومات التي يتطلبها نشاطها.

رابعا: أهداف الدراسة:

- التعرف على واقع استخدام نظم المعلومات في عينة من البنوك الجزائرية.
- تحليل ودراسة علاقة نظم المعلومات وأبعادها بالأداء المالي المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- تحليل مستوى كل بعد من أبعاد نظم المعلومات (المستلزمات البشرية، مستلزمات البرمجيات، المستلزمات المادية، مستلزمات الشبكات) والتعرف على أي بعد من هذه الأبعاد هو الأكثر ارتباطا بالأداء المالي المصرفي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة -.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار الموضوع لمبررات موضوعية وذاتية نذكرها كما يلي:

أ- أسباب موضوعية:

- إبراز أهمية وجود نظام المعلومات ككل في البنك.
- الرغبة في فهم أسباب تضارب آراء العديد حول طبيعة الأثر الذي ينتج عن استخدام المصارف لتكنولوجيا نظم المعلومات على الأداء المالي.
- الأهمية المتزايدة التي يكتسبها موضوع نظم المعلومات في المنظمات عموما والبنوك على وجه الخصوص.

ب- الدوافع الذاتية: تتمثل في:

- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع والتعرف على المفاهيم المتعلقة به.
- كون أن الموضوع يدخل في صميم التخصص وهو تقنيات مالية وبنكية.
- محاولة إضافة مرجع جديد يفيد الباحثين والدارسين في هذا المجال.

سادسا: منهج الدراسة:

✓ المنهج الوصفي والتحليلي:

للإجابة على الإشكالية وتوضيح الموضوع اخترنا المنهج الوصفي حيث اعتمد بشكل واسع في الفصلين النظريين وذلك عند وصفنا للعناصر المرتبطة بالموضوع خاصة تلك المتعلقة بنظم المعلومات وأيضا عند تطرقنا للأداء المالي المصرفي والإلمام بكل ما يرتبط به.

كما تم اعتماد أسلوب دراسة حالة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة - باستخدام الاستبيان والذي يعتبر الأسلوب الكفيل لمعرفة دور نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي من وجهة نظر موظفي البنك.

أما من أجل اختبار صحة فرضيات البحث فقد اعتمدنا على البرنامج الإحصائي SPSS وذلك من أجل معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من جميع الاستبيانات.

✓ المنهج التاريخي:

والذي تم اعتماده من أجل استعراض التطور التاريخي الذي مر به بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

سابعا: حدود الدراسة:

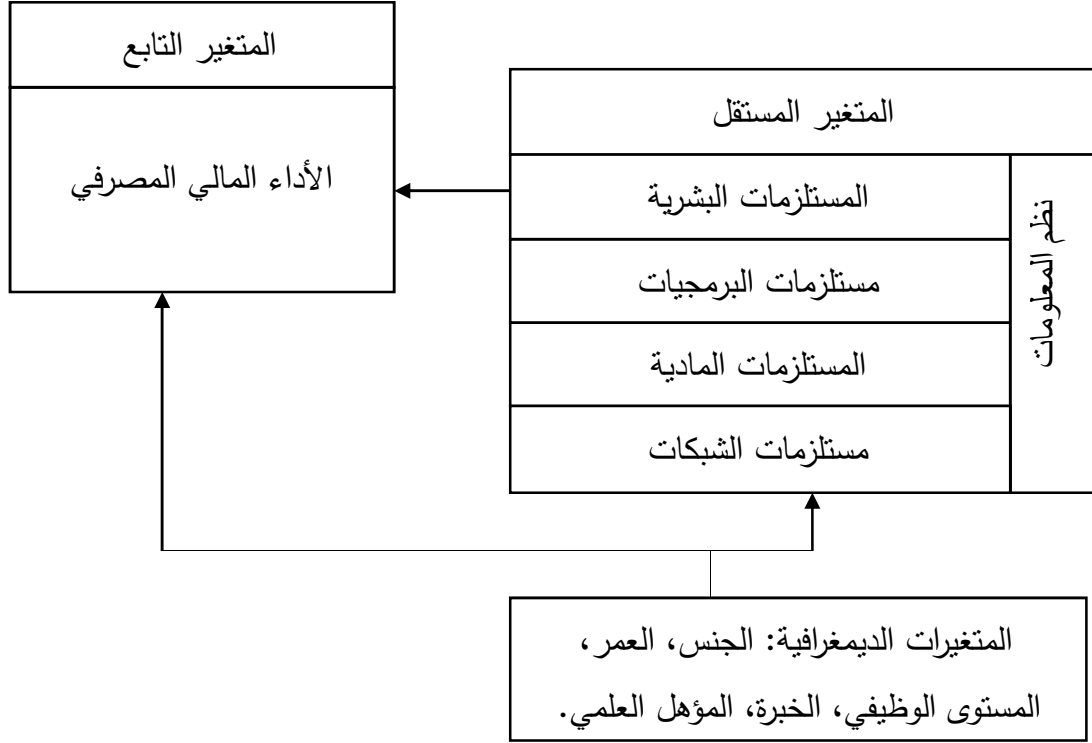
من أجل بلوغ أهداف الدراسة تم رسم حدود لها يأتي ذكرها كما يلي:

✓ **الحدود الموضوعية:** استخدمنا في الدراسة مجموعتين من المفاهيم، الأولى: متعلقة بنظم المعلومات من حيث التعرف على كل الجوانب الخاصة بها، أما المجموعة الثانية: مرتبطة بالأداء المالي المصرفي.

✓ **الحدود المكانية والزمانية:** تحظى هذه الدراسة في تناولها بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميلة، وكالة ميلة، وكالة القرارم، وكالة وادي النجاء، حيث اعتمدنا على آراء العاملين على مستوى البنك حول الموضوع، تحدد إطارها الزمني خلال سنة 2016.

ثامنا: نموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة

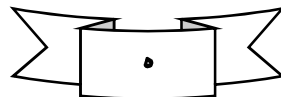


المصدر: إعداد الطالبة

يتضح من خلال الشكل رقم 01 أنه يشمل متغيرين رئيسيين هما المتغير المستقل (نظم المعلومات) والمتغير التابع (الأداء المالي المصرفي) بالإضافة إلى المتغيرات الديمغرافية، حيث يتكون المتغير المستقل من أربعة أبعاد هما (المستلزمات البشرية، مستلزمات البرمجيات، المستلزمات المادية، مستلزمات الشبكات) أما المتغيرات الديمغرافية هي (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي).

تاسعا: الدراسات السابقة:

1. **وليد مرتضى نوه:** نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها. رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة، الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات ومدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء على مستواها ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:
- إذا استخدم نظام المعلومات الاستخدام الأمثل فإنه يرفه من أداء البنك.



- هناك عدة عوامل تتحكم في فعالية نظم المعلومات البنكية وتنقسم إلى عوامل داخلية ونقصد بها
الإمكانات المادية والبرمجية والبشرية داخل النظام ويمكن السيطرة على هذه العوامل أما العوامل
الخارجية يصعب السيطرة عليها وهي كل ما يأتي من البيئة الخارجية.

- يشير مفهوم الأداء إلى كل ما من شأنه تحقيق أهداف المؤسسة سواء في الكفاءة أو الفعالية أو
الإنتاجية مما يحقق توقعات أصحاب المصالح في المؤسسة وفق عمل منظومي متكامل.

2. **بلقيدوم صباح:** أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي
للمؤسسات الاقتصادية.

أطروحة الدكتوراه في التسيير، جامعة قسنطينة 2، 2013، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على
أهمية التسيير الاستراتيجي للمنظمات وأهمية استعمال تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصالات، ومن أهم
النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- ممارسة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عامة لأسلوب التسيير الاستراتيجي بشكل
جدي أصبح ضرورة ملحة وحتمية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية والذي أصبح الطريقة الوحيدة
التي تضمن بها بقائها واستمرارها في سوق تعصف بها رياح التنافس في كل جهة.

- أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات ومعلومات في كل المجالات فقد عملت على
تحويل الاقتصاد إلى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد المادية (المعرفة والمعلومات) أهم وسائل
الإنتاج.

3. **فيصل سايفي:** أنظمة المعلومات: استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة، رسالة
ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009، تهدف هذه الدراسة للتعرف على
أنظمة المعلومات، ماهي استخداماتها، فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة ومن أهم النتائج التي
توصلت إليها الدراسة:

- عدم استخدام نظام المعلومات كوسيلة للاتصال.

- مازالت مؤسسات المنطقة دون المستوى المطلوب وبعيدا كل البعد على مواجهة المنافسة الدولية
خاصة وأن الجزائر تسعى جاهدة للإنضمام للمنظمة العالمية للتجارة مما سيؤدي إلى فتح الأسواق
وتنوع المنتجات، زيادة حدة المنافسة بشكل كبير.

- عدم إدراك المؤسسات المستجوبة حقيقة الخطر الذي ستعرض له.

4. **بوطويل عبدالرؤوف:** أثر هيكل رأس المال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، شهادة
الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، تهدف هذه الدراسة إلى
توضيح العلاقة بين هيكل رأس المال والأداء المالي في المؤسسة، مع إبراز الأثر الناجم عنها ومن
أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- إن الاهتمام ودراسة القرارات المتعلقة بالتمويل يعتبر مكسب للمؤسسة ينعكس على نتائجها.



- تعتبر الموارد المالية الخاصة بالمؤسسة أول مصادر التمويل الذي تلجأ إليه لتمويل أنشطتها.

- تختار المؤسسة هيكل رأسمالها نتيجة لعدة اعتبارات أهمها بنية موجوداتها ومجال نشاطها.

عاشرا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى:

- مقدمة عامة والتي تحتوي على تمهيد للموضوع، مشكلة الدراسة وأسئلة فرعية، إضافة إلى الفرضيات وأهمية الدراسة وأهدافها وأسباب اختيار الموضوع، نموذج الدراسة، الدراسات السابقة منهجية الدراسة ومصطلح الدراسة.

- **الفصل الأول:** المتمثل في أساسيات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول أساسيات النظم والمعلومات، أما المبحث الثاني نظم المعلومات مكوناتها كفاءتها وفعاليتها، في حين أشرنا في المبحث الأخير إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

- **الفصل الثاني:** المتمثل في الإطار النظري للأداء المالي ونظام المعلومات المصرفي، وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، يتضمن المبحث الأول عموميات حول الأداء، أما المبحث الثاني تناول الأداء المالي في المصارف وفي المبحث الأخير تناولنا نظام المعلومات المصرفي.

- **الفصل الثالث:** المتمثل في دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميله - وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث حيث يتناول المبحث الأول تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميله -، أما المبحث الثاني تناول طريقة أدوات الدراسة، وفي الأخير المبحث الثالث التحليل الوصفي واختبار الفرضيات.

حادي عشر: مصطلحات الدراسة

- نظام المعلومات: هو مجموعة من المكونات المتداخلة والإجراءات النمطية، التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع، ونشر واسترجاع المعلومات، التي تحتاجها المنظمة، بهدف تدعيم عملية إتخاذ القرارات في المنظمة، كما تساهم النظم في التعاون والتنسيق والتحليل، والرقابة داخل المنظمات.

- نظام المعلومات المصرفي: يقوم نظام المعلومات المصرفي بتجميع وتنظيم وتخزين واختزال البيانات والمعلومات وتبويبها وترتيبها وتلخيصها وإصدار التقارير الداخلية والخارجية اليومية والأسبوعية والسنوية حسب الطلب.

- الأداء المالي: يعرف بمدى تمتع وتحقيق المؤسسة لهامش أمان يزيل عنها العسر المالي (ظاهرة الإفلاس) أو بتعبير آخر مدى قدرة المؤسسة على التصدي للمخاطر والصعاب المالية.

الفصل الأول:

أساسيات نظم المعلومات

وتكنولوجيا المعلومات

تمهيد

شهدت مفاهيم نظم المعلومات، تطورا كبيرا ومتسارعا، في ظل ثورة المعلومات والتقنيات، التي أصبحت الصفة المميزة لعصرنا الحاضر، فالانتقال من نظم المعلومات اليدوية والأرشفة، إلى نظم المعلومات المحوسبة، ونظم الدكاء الصناعي، ونظم دعم القرارات والنظم الخبيرة، وبنوك المعلومات... إلخ أدى إلى إعادة النظر في كل أعمال المنظمات، حتى في هياكلها التنظيمية، كما أدى هذا التطور، إلى زيادة حجم المعلومات، التي يجب أن تعالج وتخزن وتقدم بشكل ملائم، ومناسب من أجل استخدامها في إدارة شؤون المنظمة وأنشطتها، فكان من الأهمية مسايرة هذا التطور للاستفادة منه في إدارة المنظمات بشكل فعال، ولمناقشة كل ذلك حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** أساسيات النظم والمعلومات.
- **المبحث الثاني:** نظم المعلومات، مكوناتها، كفاءتها وفعاليتها.
- **المبحث الثالث:** تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

المبحث الأول: أساسيات النظم والمعلومات

أدى كبر حجم المؤسسات الإدارية الحديثة، وتعدد وتشابك نشاطاتها وأعمالها إلى ازدياد حاجتها، إلى وسائل وطرق ثابتة لجمع المعلومات، وتحليلها وتصنيفها وحفظها، لتكون قريبة وجاهزة، لمراكز اتخاذ القرارات. ولا مبالغة في القول، بأن نجاح العملية الإدارية في عصرنا هذا، يتوقف على قدرة المؤسسة على استثمار هذه البيانات، والمعلومات الداخلية والخارجية، وفي هذه الحالة من الصعب تصور المؤسسة، وعمليتها الإدارية دون الارتكاز على نظام فرعي للمعلومات الإدارية، هدفه تزويد المؤسسات بالبيانات، والمعلومات اللازمة، فالمعلومات تلعب دوراً بالغ الأهمية في المؤسسة ككل.

المطلب الأول: مفاهيم حول النظام والمعلومات

الفرع الأول: ماهية النظام

1- تعريف النظام:

يعرف النظام على أنه مجموعة، من العناصر المترابطة والمتناسقة، التي تعمل مع بعضها البعض، ضمن علاقات محددة وقنوات اتصال مخصصة، من أجل تحقيق هدف محدد، من خلال استقبال المدخلات أو معالجتها وإجراء بعض العمليات عليها، لإنتاج مخرجات مفيدة.¹

كما يعرف النظام أيضاً على أنه مجموعة العناصر والأجزاء، المتكاملة والمستلزمات الضرورية لتحقيق هدف معين من خلال، معالجة بيانات أو مادة، لتهيئة معلومات أو مادة، في فترة زمنية محددة.²

كما يعرف سعد غالب ياسين، النظام بأنه ذلك الكل المكون من عناصر، وأجزاء مترابطة ومتكاملة فيما بينها. فالنظم بصفة عامة، وسواء كانت نظم اجتماعية وإنسانية، بيولوجية، ميكانيكية تتكون من عناصر متفاعلة، ومترابطة فيما بينها تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية يتشكل في إطارها النظام، كوحدة مكاملة واحدة.³

ويعرف كذلك النظام بأنه مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة، التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل، تحكمها علاقات وآلية عمل معينة، في نطاق محدد لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام بواسطة

¹ إيمان فاضل السامرائي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، عمان، الأردن، 2015، ص 30.

² هاشم فوزي، العبادي وآخرون، نظم إدارة المعلومات، دار صفاء، عمان، الأردن، 2012، ص 44.

³ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن، 2008، ص 25.

قبول المدخلات، ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم، لإنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والمراقبة وتسمى هذه العملية ديناميكية النظام¹.

وما يلاحظ على هذه التعاريف، أن هناك شبه إجماع على أن النظام هو :

- ✓ مجموعة من الأجزاء والمكونات، المترابطة فيما بينها، ومع البيئة المحيطة.
- ✓ تعمل الأجزاء والمكونات، على تحقيق غايات وأهداف جوهرية للنظام.
- ✓ مجموعة من أنظمة فرعية، مترابطة ومتفاعلة فيما بينها.

2- عناصر النظام ومكوناته:

أ - المدخلات: هي مجموعة المفردات، التي يتكون منها النظام، ويعتمد عليها بشكل أساسي وتتعدد مدخلات النظام وتتنوع، على ضوء الأهداف التي يسعى التنظيم إلى تحقيقها، فقد تكون بيانات أو مواد خام، أو رأس مال أو مواد بشرية².

ب - المعالجة: وهي عمليات تحويلية، يتم خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات، من أمثلتها العمليات التصنيعية، وعملية التنفس عند الإنسان، الحسابات التي تجري على البيانات³.

ج - المخرجات: وهي النتائج التي يعمل النظام، على الوصول إليها ويتم إيصال المعلومات إلى المستفيدين، وفق أشكال مختلفة مثل التقارير والجداول، والقوائم والأشكال البيانية، هذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات⁴.

د- التغذية العكسية: التغذية العكسية أو الراجعة، تعني عملية تصحيح الانحرافات، والأخطاء التي تعتري عمل النظام، وهي أشبه ما تكون بالرقابة الذاتية، لتأكد من مستوى كفاءة وفعالية النظام، في توظيف واستخدام موارده، وتحقيق أهدافه وبالتغذية العكسية، يحدد النظام نفسه وسيعيد حيويته وسيكمل دور حياته، ويقوم بتجسير الفجوة، ما بين الأداء الفعلي والمعايير المستهدفة، ولهذا فإن نموذج مدخلات وعمليات ومخرجات النظام، لا يستكمل كل عناصره، ومقوماته إلا إذا أضفنا إليه عنصر ووظيفته وخاصيته التغذية العكسية ويمكن توضيح كل هذا في الشكل التالي⁵:

¹ وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص 8.

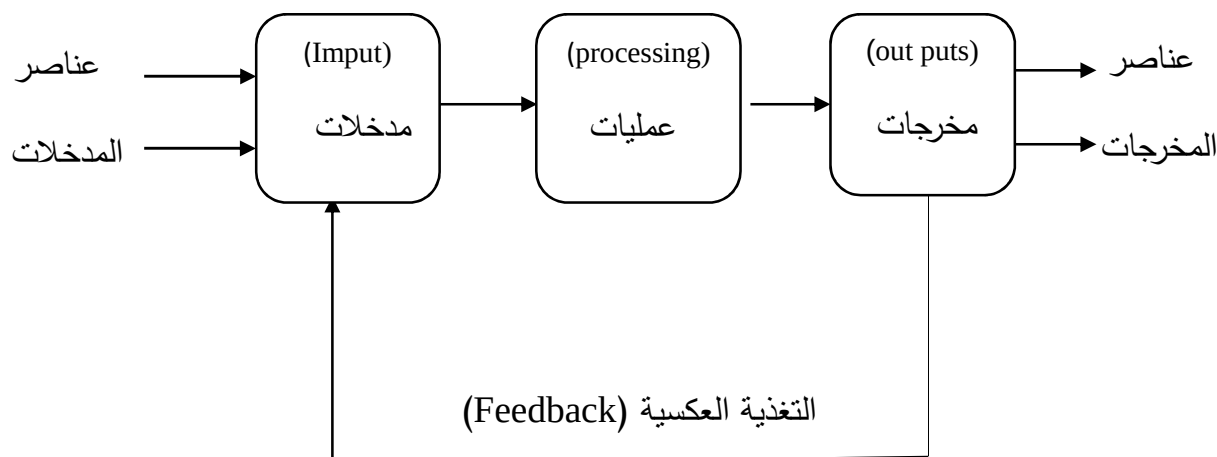
² إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

³ عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، دار الناشر، عمان، الأردن، 2000، ص 13.

⁴ إدمون طارق إدمون جل، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط عمان، الأردن، 2010 ص 21.

⁵ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره ص 27.

الشكل رقم (02): التغذية العكسية



المصدر: سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، عمان، الأردن، 2008، ص28.

3 - خصائص وسمات النظام:

إن هناك مجموعة من المميزات والخصائص التي إذا ما توفرت في النظام، كان النظام جيداً وناجحاً وهذه السمات هي¹:

أ - **تكاملية النظام**: أي أنه يجب أن يحتوي النظام، على كامل عناصره ومكوناته، حتى يحقق الهدف المطلوب منه.

ب - **بساطة النظام**: أي عدم احتوائه على علاقات، وعمليات معقدة تعيق من حركة النظام، ومن فهمه قبل المستفيد.

ج - **انسيابية المعلومات**: أي توافر قنوات الاتصال، التي تسمح بمرور المعلومات داخل النظام، وحرية حركتها بين أطراف النظام.

د - **تعدد العناصر**: أي أنه يجب أن يحتوي النظام، على عنصرين على الأقل.

هـ - **التميز**: أن يتميز كل مكون من مكونات النظام، بخصائص معينة حسب طبيعة النظام.

و- **الارتباط**: أي ارتباط مكونات النظام، وعناصره بعلاقات منظمة ومحكمة.

¹ إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 32.

ي - المخرجات: أي تؤدي عمليات معالجة المدخلات، إلى مخرجات تحقق أهداف التنظيم، وتلبي احتياجاته.

الفرع الثاني: المعلومات

1 - تعريف المعلومات

تعرف المعلومات على أنها بيانات، تم تنظيمها ومعالجتها لكي تصبح ذات معنى للمستخدم، يحتاج المستخدمين لتلك المعلومات، من أجل اتخاذ القرار المناسب، أو من أجل تطوير وتحسين عملية اتخاذ القرار، وبشكل عام فإن المستخدمين للمعلومات، يتمكنون من اتخاذ القرار المناسب أكثر عندما تزداد كمية، ونوعية المعلومات المتوفرة، ومن ناحية أخرى هناك حدود معينة، للعقل البشري تمكنه من استخدام وامتصاص ومعالجة تلك المعلومات¹.

كما يعرف عامر عبد الرزاق الناصر، المعلومات بأنها مجموعة فرعية من البيانات وتحديد تلك التي تملك السياق، والصلة والغرض منها عادة ما تنطوي المعلومات على معالجة البيانات الخام عبر تجميعها وتصنيفها وتلخيصها، وتصحيحها من أجل إضافة القيمة للحصول على إشارة أكثر وضوحاً للاتجاهات أو الأنماط في البيانات².

كما تعرف المعلومات كذلك بأنها هي البيانات المنظمة والمنسقة، بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة، من الأفكار والمفاهيم، تمكن من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها³.

كما يعرف هاشم فوزي العبادي، المعلومات بأنها البيانات التي تم إعدادها من عمليات المعالجة التي جرت عليها، لتصبح في شكل أو أكثر خدمة للمنظمة، في اتخاذ القرارات الصحيحة⁴.

من خلال التعاريف السابقة، يمكن القول أن المعلومات، عبارة عن بيانات خضعت للمعالجة والتفسير والتحليل، بهدف استخدامها في عمليات معينة.

¹ نضال محمود الرمحي، نظم المعلومات المحاسبية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2011، ص17.

² عامر عبد الرزاق الناصر، إدارة المعرفة في إطار نظم دكاء الأعمال، دار اليازوري العلمية، عمان الأردن، 2015، ص18.

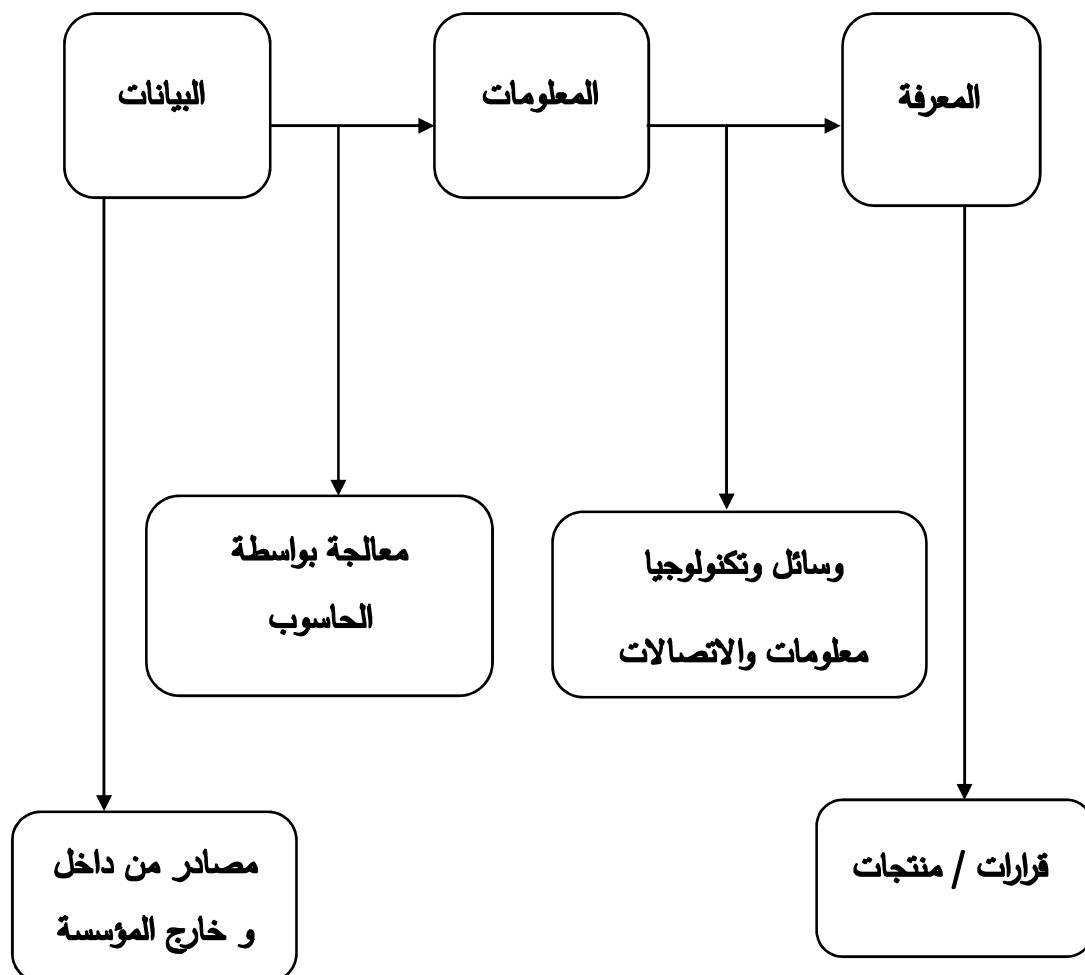
³ سليمان منيرة، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013، ص10.

⁴ هاشم فوزي العبادي، وآخرون، مرجع سبق ذكره ص48.

المطلب الثاني: علاقة المعلومات بالبيانات والمعرفة

علاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: بلقيثوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013، ص118.

إن المعلومات هي البيانات (المعطيات) التي تمت عملية ترجمتها وتحليلها، عن طريق وصفها أو تزويدها، إما بمجال أو ظرف أو موقف معين، للحصول على بيانات منقحة، ومصنفة تعبر عن غرض معين ولها القدرة على تفسير السلوكيات، بحيث يمكن ترجمة ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{المعلومات} = \text{المعطيات} + \text{الظرف}$$

المصدر: بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر 2013، ص. 118

فعند معالجة البيانات وتنقيحها، وترتيبها وتصنيفها تتحول إلى معلومات، ذات دلالة ومعنى وهدف وغرض، وذلك بمرورها على عدة مراحل، وهي العمليات اللازمة، لإنتاج المعلومات من البيانات وتتمثل في:

- تسجيل البيانات المرتقبة على العمليات أو الأحداث؛
- التأكد من صحة البيانات وصحة تسجيلها؛
- تبويب البيانات حيث تصبح ذات معنى للاستخدام، مثل تبويب المبيعات بحسب السلعة أو البائع أو مناطق التوزيع؛
- ترتيب البيانات وفق لأساس محدد، مقدما كترتيب المخزون السلعي، حسب رقم السلعة المنتجة، أو مستوى النشاط أو قيمة المخزون؛
- تلخيص البيانات مثل ميزان المراجعة، بالمجاميع الأرصد الأصول الثابتة أو المتداولة؛
- الحساب أي إجراء بعض المعالجات الحسابية، على بعض البيانات لإعطائها معنى؛
- تخزين البيانات بحيث يمكن استدعائها، عند الحاجة إليها؛
- تنشيط البيانات المخزونة لاسترجاعها، أي إمكانية استدعاء البيانات المخزنة القديمة، أو التي لا يكتر تداولها؛
- إعادة الإنتاج (النسخ) أي عملية نسخ عدة ملفات باستعمال وسائل بسيطة؛
- التوزيع أو التوصيل، فالهدف النهائي لنظم المعلومات، هو توصيل المعلومات للمستخدم النهائي، في صورة مختلفة.

المطلب الثالث: خصائص المعلومات، أهميتها وأنواعها.

الفرع الأول: خصائص المعلومات

إن المعلومات الجيدة، يجب أن تتوفر فيها مجموعة من السمات الأساسية، حتى تكون معلومات قيمة وهي¹:

¹ إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 27.

أ- **الدقة:** وهي أن تكون المعلومات، محددة وخالية من الأخطاء، ومستندة إلى الحقائق والثوابت.
 ب- **الملائمة:** وهي أن تكون مناسبة لحجم وطبيعة الاستخدام، بدون زيادة أو نقص، أو خروج عن الموضوع.

ج - **الوضوح:** وهي أن تكون بسيطة ومفهومة، وغير معقدة أو غامضة، وسهلة الفهم والتطبيق.

د - **الشمول:** وهي أن تغطي جميع جوانب الموضوع، التي خصصت له أو جمعت من أجله.

هـ - **التوقيت:** وهي أن توفر وتصل إلى الجهة التي طلبتها، في التوقيت السليم والمناسب

وبالسرعة الممكنة.

و- **المرونة:** وهي قدرة المعلومات، على تلبية احتياجات المستخدم، ورغباته وأن تخدم أكثر من غرض في نفس الوقت.

ي - **التكلفة:** وهي أن لا تزيد تكلفة الحصول على المعلومات، عن العائد المتوقع من استخدامها.

الفرع الثاني: أهمية المعلومات

تتمثل أهمية المعلومات للإدارة بأنها تدخل في كل نواحي النشاط، والأعمال التي تمارسها وبخاصته، عند اتخاذ القرارات، التي تتعلق بأنسب الطرق، والأساليب لاستخدام الموارد المتاحة، من أجل تحقيق الأهداف وتقييم الإنجازات الفعلية، التي يمكن لمنشأة الأعمال أن تحققها.

ومن المعروف أن هناك تبايناً في الموارد، واختلاف واضحاً في نوعيتها وكمياتها، وما قد يصيبها من عدم انتظام في التدفق إلى المنشأة كما يلزم الأخذ في الحسبان، ذلك التغير الذي يحدث في الظروف السائدة في المجتمع واختلاف أو صناعة ومكوناته¹.

الفرع الثالث: أنواع المعلومات

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها، وهدفها وحجمها، وتختلف حسب ارتباطها بالموضوع، الذي تتعلق به ويمكن تصنيف المعلومات، إلى مجموعات رئيسية، نذكر منها على سبيل المثال:

أ - **المعلومات التاريخية:** وهي المعلومات التي يتم تجميعها عبر الزمن، وتتعلق بفترات زمنية سابقة.²

¹ أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة الاتصالات - المعلومات- القرارات، مؤسسة شبكات الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص-ص 206-

207.

² إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

ب - المعلومات العلمية: وهي المعلومات التي تخضع إلى اختبارات وتجارب قبل تعميمها حول الموضوع الذي تتعلق به مثل المعلومات الفزيائية، الكيميائية، الرياضية¹.

ج - المعلومات عن أوضاع المنظمة الحالية، والماضية، والمستقبلية، وهذه المعلومات عادة ما تكون متوفرة، في الأرشيف أو مراكز توثيق معلومات المنظمة².

د - المعلومات عن العملاء، والمنظمات التي تتعامل معها المنظمة.

هـ - المعلومات عن الموارد والمنتجات، والسلع نصف مصنعة.

أما المعلومات التي تحتاجها منظمة الأعمال، هي معلومات تتعلق بكل واحدة، من وظائف المنظمة الأساسية، بفروعها أي أنها تحتاج إلى معلومات للعمليات والإنتاج، والتسويق والأفراد والأموال والإدارة كما تحتاج إلى معلومات عن حالة مواردها المختلفة، أي عن العاملين والأموال والمواد، والتجهيزات والمباني، وإلى معلومات من أنظمة العمل وعن السوق ومكانتها وسمعتها فيه، كما تحتاج إلى معلومات خارجية، عن البيئة المحيطة بالعمل وفرص العمل المنافسة، وحصتها في السوق وما إلى ذلك³.

وهناك تصنيف آخر، أكثر أهمية للمعلومات، وذلك وفقاً لمستويات اتخاذ القرار، حيث تقسم المعلومات إلى⁴:

أ - **المعلومات الاستراتيجية:** وهي تنطوي على درجة عالية من عدم التأكد، ويستخدم هذا النوع من المعلومات في التخطيط الاستراتيجي، ووضع السياسات طويلة الأجل، التي هي من مسؤوليات الإدارة العليا.

ب - **المعلومات الإدارية:** تتعلق بقرارات الإدارة الوسطى، المسؤولة عن التحليل ومتابعة السياسات كالمعلومات التحليلية، عن جداول الإنتاج أو عن مخصصات الميزانية.

ج - **المعلومات التشغيلية:** وهي معلومات يومية قصيرة الأجل، ترتبط بالأعمال التنفيذية، وتستخدم من قبل الإدارة الدنيا (الإشرافية) ومن أمثلتها: المعلومات المتعلقة بغياب العاملين، وساعات العمل والأعطال.

¹ المرجع نفسه، ص 25.

² بلقيثوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص 126.

³ علاء فرج الطاهر، إدارة المعلومات والمعرفة، دار الراية، عمان، الأردن، 2010 ص 65.

⁴ مجدي عريف، نظم المعلومات الإدارية ودورها في حل مشكلات الإدارة العامة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، 2008 ص 49.

المطلب الرابع: تصنيف المعلومات ومصادرها

الفرع الأول: تصنيف المعلومات

يمكن الاستدلال على مختلف تقسيمات المعلومات بالاعتماد على مجموعة من المعايير أهمها:

أ- تصنيف المعلومات إلى رسمية أو غير رسمية:

1/ **المعلومات الرسمية:** وتشمل الاحتياجات الرقابية، التشريعات الحكومية، الإجراءات المحاسبية ميزانيات المنظمة، عمليات اتخاذ القرارات، المتطلبات التخطيطية¹.

2/ **المعلومات الغير الرسمية:** وتتمثل في الآراء والأفكار والخبرات الشخصية والشائعات وهي قد تكون مكملية للمعلومات الرسمية، أو بديلة لها في حالة توفر الأولى².

ب- **التصنيف المعياري:** الذي بموجبه توضع مفردات البيانات، في مجموعات تبعا لمعايير معينة مثل: الجنس، الحالة الاجتماعية... إلخ وهكذا حسب عدد المعايير، المتعددة في التصنيف³.

ج- **التصنيف الهرمي:** وهو من أهم أنواع التصنيف، في مجال نظام المعلومات وبموجبه توضح مفردات البيانات، في مجموعات رئيسية ومن ثم تقسم كل مجموعة رئيسية، إلى مجموعات فرعية وهذه الأخيرة تقسم بدورها، إلى مجموعات ثانوية أصغر، وهكذا كما يمكن الجمع بين النوعين السابقين، إذ يتم التصنيف أولا على أساس هرمي، ثم على أساس معياري⁴.

الفرع الثاني: مصادر المعلومات.

نشير إلى أن هذه المعلومات، باختلاف أنواعها، يتم استقائها من مصادر مختلفة قد تكون⁵:

1/ **مصادر ثانوية:** مثل المراجع والكتب والدوريات والنشرات، والمجلات الموجودة، في المكتبات العامة والخاصة، ودور النشر ومراكز البحث، ويتم تجميعها وتجهيزها في أوقات سابقة.

2/ **مصادر أولية:** أي بيانات تم تجهيزها عند الطلب، من هذه المصادر الملاحظة الشخصية الاستقصاء والتجربة والاختبار.

¹ بلقيدوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص 120.

² المرجع نفسه، ص 120.

³ حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، رسالة ماجستير في الاقتصاد وتسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2012، ص 11.

⁴ المرجع نفسه، ص 11.

⁵ بلقيدوم صباح، مرجع سبق ذكره، ص 121.

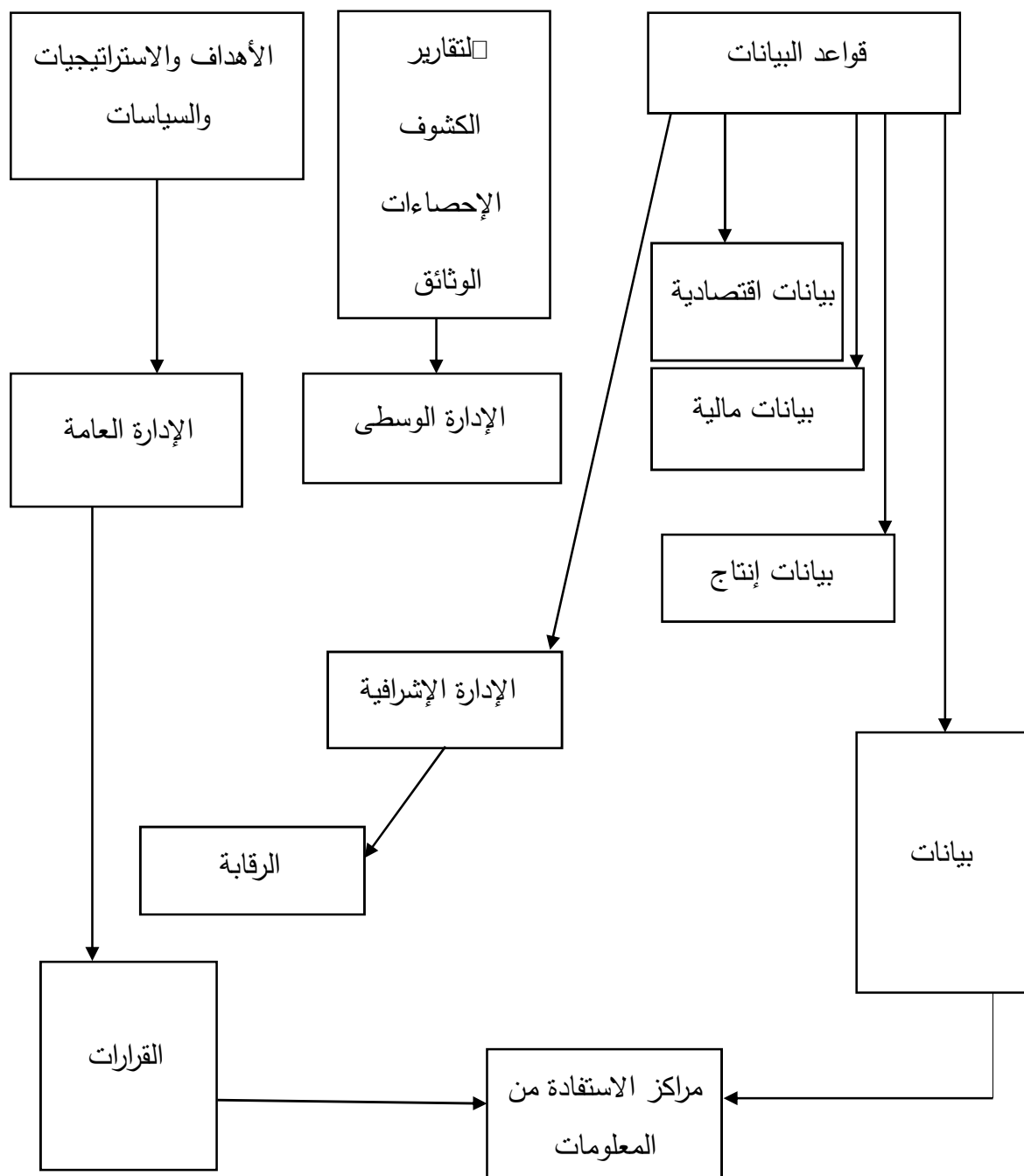
3/ **بنوك المعلومات:** مصدر ظهر حديثا نسبيا، والذي يتم من خلاله، تجميع أكبر قدر من المعلومات المرتبطة مع بعضها البعض، وتخزينها حسب فئات يمكن استرجاعها بسرعة لتسهيل الاستفادة منها.

4/ **الأنترنت:** وهي البيانات والمعلومات، التي تجمعها وتنظمها، وتجهزها المنظمات، من كافة أنحاء العالم، وتعرضها على مواقعها على شبكة الأنترنت، للجميع الاستفادة منها.

أما عن مصادر المعلومات المتدفقة، في أي نظام معلومات يتواجد في المنظمة، فيأخذ عدة أشكال منها:

- وثائق العمل المستخدمة في الأنشطة الروتينية مثل: الفواتير، الشيكات....؛
- تقارير الأداء أو أوضاع العمل، كالتقارير المالية، وكشوف المصروفات، وتقارير المخزون؛
- التعليمات والإجراءات، والقرارات والقواعد المنظمة، للأداء والبرامج والموازنات؛
- البيانات البيئية مثل: تحليل السكان، والتنبؤات الاقتصادية، والتطورات العلمية والتكنولوجية؛
- والشكل التالي يوضح مصادر البيانات، المحيطة بالمنظمة والمتفاعلة مع المستويات الإدارية المختلفة المتواجدة بها:

الشكل رقم (04): مصادر المعلومات في المنظمة



المصدر: بلقيدوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر 2013، ص121.

المبحث الثاني: نظم المعلومات، مكوناتها، كفاءتها وفعاليتها

لقد تزايد اليوم استخدام مصطلح نظام المعلومات، منذ ظهور وانتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات بعد الحرب العالمية الثانية، ونتيجة لتطور الجانب الأكاديمي لهذا الاختصاص، فقد نشرت العديد من البحوث والدراسات التي تناولت الجوانب المختلفة لنظام المعلومات، وأنجزت هذه الدراسات من قبل أفراد بخلفيات علمية متنوعة، نظرا لتنوع اهتمامات الحقل فأهمية نظام المعلومات لحقل مالا تقبل عن أهميتها لأي حقل آخر.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات

لقد أطلق الباحثون في ميدان أنظمة المعلومات، مصطلحات مختلفة على نظام المعلومات الإداري مثل " نظام معالجة المعلومات"، أو " نظام معالجة البيانات " أو " إدارة موارد المعلومات " أو بكل اختصار " نظام المعلومات " ولكن هذه المصطلحات، رغم اختلاف تسمياتها، إلا أنها تتقارب في مفاهيمها ومعانيها بل وتكاد تتطابق عند بعض المؤلفين، وهذا يمكن أن نلخصه، في التعاريف التالية:

- اعتبر عبد الهادي مسلم، نظام المعلومات على أنه مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع (أو استرجاع) تشغيل، تخزين، ونشر المعلومات بغرض دعم صنع القرار، وتحقيق الرقابة في المنظمة¹.
- أما نظم المعلومات وهي مجموعة، من المكونات المتداخلة، والإجراءات النمطية، التي تتضمن تجميع وتشغيل، وتخزين وتوزيع، ونشر واسترجاع المعلومات، التي تحتاجها المنظمة بهدف تدعيم عملية اتخاذ القرارات، في المنظمة كما تساهم النظم في التعاون، والتنسيق والتحليل والرقابة داخل المنظمات².
- يشير مفهوم نظم المعلومات الإدارية إلى ذلك الحقل النظري، والعملية المشتق من روافد متنوعة من مخصصات الحاسوب، تكنولوجيا المعلومات، الإدارة، التنظيم، الاقتصاد والعلوم الكمية والسلوكية، والذي يمثل نتيجة التكامل، والتزاوج ما بين تكنولوجيا المعلومات، ونظريات الإدارة والأعمال، وبالتالي فإن كل نظام معلومات، محوسب أو يستند على الحاسوب، يتم تصميمه وتطويره، لدعم أنشطة، وعمليات الإدارات والمنظمات فإنه يقع ضمن نظم المعلومات الإدارية³.

¹ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص 34.

² إسمهان ماجد الطاهر، مرجع سبق ذكره، 2013 ص 63.

³ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 23.

- نظام فرعي للمعلومات الإدارية، الذي يختص بتحديد احتياجات متخذي القرارات سواء في مستوى الإدارة العليا أو الإدارة المالية، من البيانات بهدف إنتاج التقارير الرسمية¹.
 - نظام المعلومات يقوم بتجميع، وتشغيل، وتخزين البيانات، بهدف إنتاج التقارير الرسمية².
 - النظام هو مجموعة مترابطة من إجراءات العمل، استعملت ضمن وحدة عمل واحدة لتعمل معا على تحقيق هدف محدد، النظام يوجد ضمن بيئة محددة، وهناك حد يفصل بين النظام وبيئته³.
- من خلال التعاريف السابقة، لنظام المعلومات، نستخلص أهم السمات والمواصفات التي يتميز بها وهي:

- ✓ أن نظام المعلومات، يتكون من مجموعة من الإجراءات المحددة، لكيفية معالجة البيانات الخام من أجل إخراجها، في شكل معلومات جاهزة (مفيدة) للاستخدام؛
- ✓ أن نظام المعلومات، يتولى جمع وتصنيف، وترميز، ومعالجة البيانات ثم تخزينها وتوزيعها عبر قنوات الاتصال بعد رصد احتياجات مختلف مستعمليها؛
- ✓ يستمد نظام المعلومات معلومات مدخلاته المتمثلة في البيانات من عدة مصادر داخلية وأخرى خارجية؛
- ✓ أن مخرجات نظام المعلومات والمتمثلة في المعلومات، تستخدم في عمليات اتخاذ القرارات، وعمليات الرقابة، التي تمارس داخل المؤسسة كما أنها تستخدم كوسيلة للإعلام.

المطلب الثاني: وظائف ومكونات نظم المعلومات

الفرع الأول: وظائف نظم المعلومات

لكي يتمكن نظام المعلومات، من الربط بين مختلف أجزائه، وبلوغ الأهداف المرجوة منه، لا بد أن يتمتع هذا الأخير، بمجموعة من الوظائف التي تميزه، ومهما اختلفت أنظمة المعلومات، فإنها تتمتع كلها بأربع، وظائف أساسية هي:

إدخال البيانات الذاكرة، المعالجة والاتصال:

أ - **إدخال البيانات:** كل نشاط يتم بموجبه نقل معلومة، يستلزم إدخال معطيات أساسية، فمهما كانت أهمية المعطيات الخام، اذا لم تحجز لا يمكن القول بأنها قابلة للاستعمال، وبالتالي فهي ليست جزء من نظام المعلومات. وعليه عملية الحجز ليست بالسهلة إذ أنها تتطلب طرح عدة أسئلة، لجعل المعطيات

¹ صباح رحيمة محسن و آخرون، نظم المعلومات المالية، دار الوراق، عمان الأردن، 2011، ص 179.

² المرجع نفسه، ص 179.

³ إسمهان ماجد الطاهر، مها مهدي الخفاف، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الثانية

2013، ص 63.

مفيدة لمستعملها، وهذا مرتبط تماما مع الصيغة الإجمالية، لنظام المعلومات الذي نهتم به، وإلى ترابط جميع المعلومات التي يحتويها¹.

ب - الحفظ: لا يمكن تصور وجود معطيات، داخل نظام المعلومات الا بحفضها وهذه ضرورة لا يمكن تفاديها، فالمعطيات لا بد أن توجد في مكان يسمح بالعثور عنها بهدف استغلالها، وهذا يشبه عملية تخزين الوثائق في حافظات أو في خزانات، حتى يتمكن صاحبها من إيجادها فيما بعد، أما فيما يخص معطيات النظام المعلوماتي، فيتم وضعها عادة في سند مغناطيسي ولتسهيل عملية الحفظ، لا بد من الاعتماد على نماذج وترتيبات، تمكن من الوصول إلى المعلومة، في أقرب وقت ممكن وبالطريقة التي يفهمها الجميع.

ولذلك لابد من اشراك المسير، أو المستعمل مع المختص في الاعلام الآلي في وضع هذه النماذج الآلية².

ج - معالجة البيانات: وتتضمن هذه الوظيفة، تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجة أهميتها للمنشأة، وتتم معالجة البيانات، بهدف إعداد المعلومات، التي تتطلبها الإدارة وتجري عملية المعالجة وفقا لإجراءات معدة مسبقا³.

د - الاتصال: إن الهدف الأساسي لأي نظام في مؤسسة ما، هو استخدامه بالشكل المطلوب، إذ لا فائدة للمعلومات إذ لم تستخدم، وعليه يجب إيصال مخرجات نظام المعلومات بالشكل المطلوب وفي الوقت المناسب لمستخدميها.

ولا تقتصر وظيفة الاتصال على هذا فقط بل يجب أن يكون الاتصال مزدوجا، وفي الاتجاهين بين النظم وبين المستفيدين، للتأكد من فهمهم للمعلومات، ويتم استرجاع نتائج ذلك الاتصال إلى النظم بالمقارنة بين النتائج، والمعايير الموضوعية للأداء.

ويأخذ الاتصال أشكالا عديدة، فقد يكون شخسيا (بالمقابلة الشخصية أو بالهاتف) أو مستنديا (بالتقارير المكتوبة)، أو مرئيا (على شاشة الحاسب الآلي) أو غيره ويمكن توضيح هذه الوظائف، الخاصة بنظم المعلومات في الشكل التالي⁴:

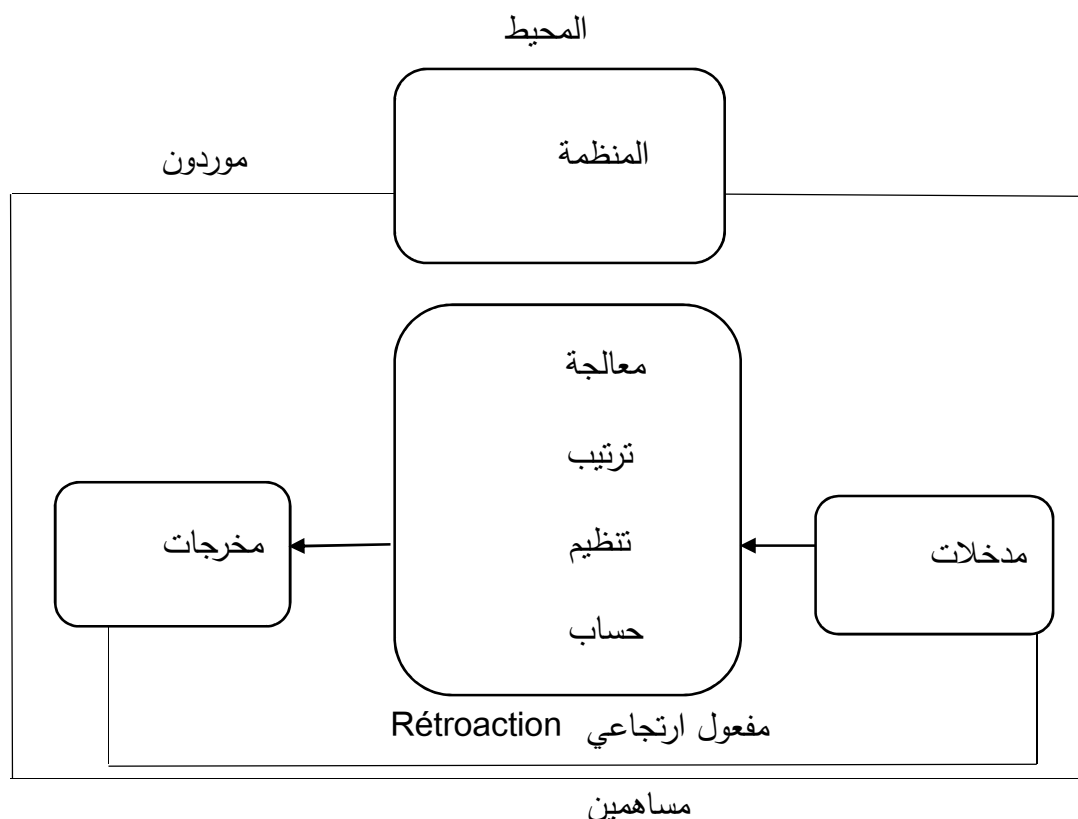
¹ درحمن هلال المحاسبة التحليلية : نظام معلومات للتسيير ومساعد على إتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراة في علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، ص 65.

² المرجع نفسه، ص 66.

³ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء، عمان، الأردن، الطبعة الثانية 2012، ص 295.

⁴ إسماعيل مناصرة، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية إتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية و علوم التسيير و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004 ص 56.

الشكل رقم (05) نظم المعلومات



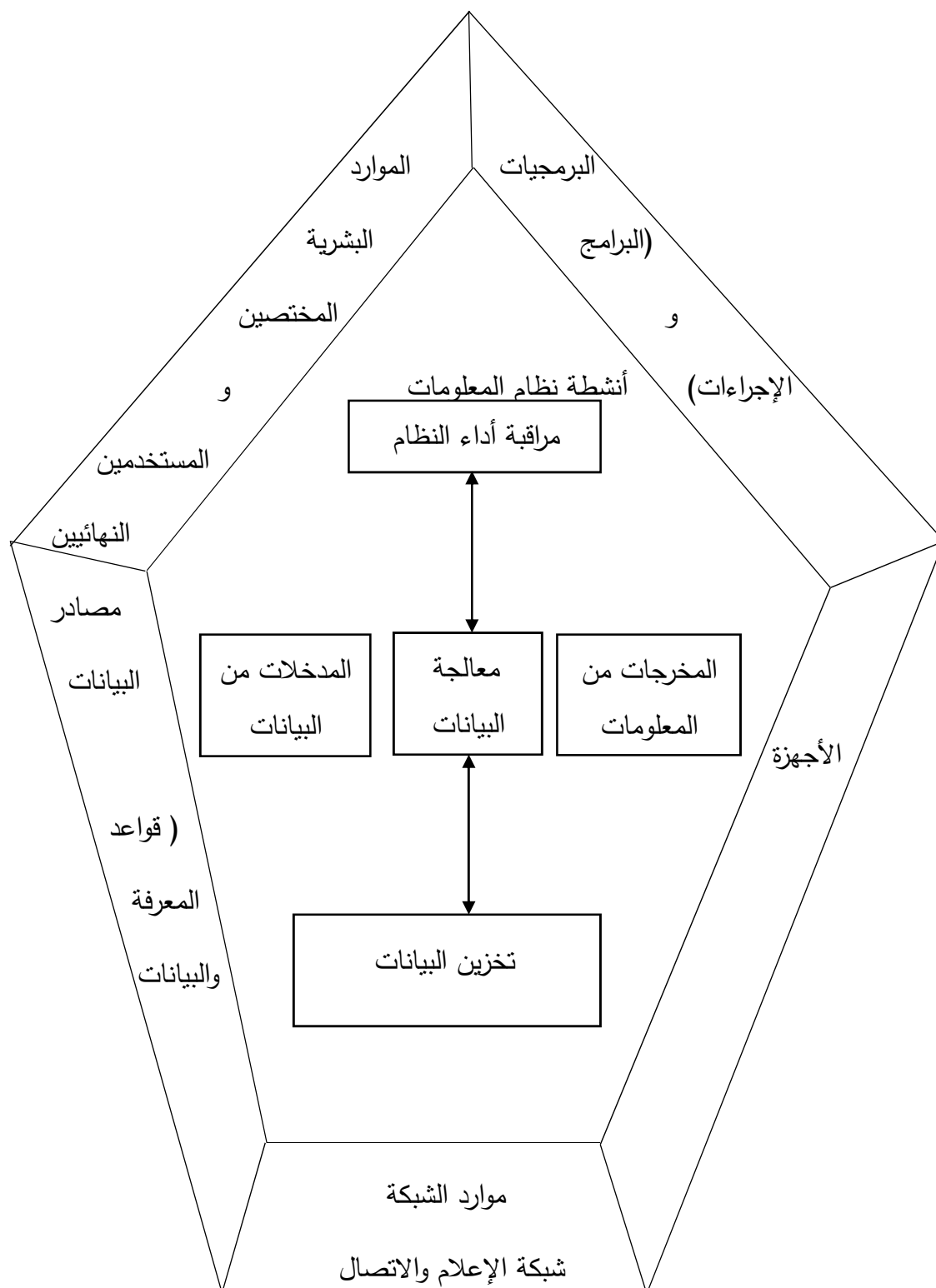
المصدر: درحمن هلال، المحاسبة التحليلية: نظام معلومات للتسيير ومساعد على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر 2015 ص 65.

الفرع 2: مكونات نظم المعلومات

يمكن النظر إلى نظام المعلومات، على أنه التركيب المنظم للأشخاص، الأجهزة، البرمجيات، شبكات الاتصال، قواعد البيانات والسياسات والإجراءات التي تخزن، تسترجع وتحول وتنتشر في المنظمة.

ويمكن حصر مكونات نظم المعلومات في الشكل التالي:

الشكل رقم (06) مكونات نظم المعلومات



المصدر: بوفروخ سعاد، نظم المعلومات وأثرها على اتخاذ القرار، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015، ص 60.

1 - نظام مكون من مختلف الموارد:

■ **الأشخاص:** لا يوجد نظام معلومات، بدون أشخاص وفاعلين، فقد يكون مستخدمي النظام، موظفين والإطارات يستخدمون المعلومة التي ينتجها نظام المعلومات، من أجل إنجاز مهامهم، أو المتخصصين في بناء نظم المعلومات (تصميم تطوير وإقامة القواعد التكنولوجية للنظام وضمان عملها)¹.

■ **المستلزمات المادية (الأجهزة والمعدات):** اعتمدت مهمة معالجة البيانات، واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها، إلى المستفيدين على الأساليب اليدوية، لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت عجزها عن إنجاز هذه المهمة، إذ بات الوضع يحتم ضرورة استخدام، تكنولوجيا المعلومات الحديثة، في تطبيقات نظم المعلومات وفي مقدمتها الحاسوب وملحقاته، أجهزة ومعدات الاتصال [خطوط التلفون، الميكروويف، الكابلات، الأقمار الاصطناعية للاتصالات، أجهزة التحكم بالاتصالات، المحطات الطرفية...] - الآلات - الوسائط (الورق، الأقراص بجميع أنواعها)².

■ **البرمجيات (Software):** وهي مجموعة من القواعد، والبرامج المنطقية المستخدمة، من أجل توجيه المعدات Hardware لتنفيذ الوظائف المطلوبة منها.

وهناك مجموعة من المكونات الرئيسية لهذه البرمجيات:

1 - **نظام البرمجيات (systeme software):** وهي قاعدة نظام التشغيل، ومن الأمثلة عليها (microsoft windows server أو linux أو sum solaris)

2 - **نظام إدارة قواعد البيانات: (DBMS)**

ويعتبر SAP/R3 وهو إسم برمجية نظام تخطيط موارد المنشأة، ERP المعروف بDB2 وهو نظام إدارة قواعد البيانات، المستخدم في نظام تخطيط موارد المنظمة ERP وعادة يكتب بلغة C أو لغة C++.

3 - **تطبيق البرمجة (Software application):**

وهي برمجية إدارة المشاريع، وبرمجية تطوير وبرمجية الحماية من الفيروسات ومجموعة أخرى من البرمجيات³.

2 / **نظام يمكن تعريفه على عدة مستويات:** يتعلق مفهوم نظام المعلومات بمفهوم المستخدم:

■ على المستوى الفردي، يستخدم النظام من قبل فرد واحد.

¹ بوفروخ سعاد، المرجع السابق، ص 60.

² صباح رحيمة محسن وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 73 - 74.

³ إسمهان ماجد الطاهر، مها مهدي الخفاف، مرجع سبق ذكره، ص 261 - 262.

- على المستوى الجماعي: يستخدم العديد من الأفراد في المنظمة، نفس النظام، سواء كان متعلقاً بوظيفة خدمة مجموعة، مثل نظام إدارة الأجور، الطلبات، نظم دعم القرار الجماعية.
 - على المستوى التنظيمي: يمكن لجميع أعضاء المنظمة، الوصول إلى نظام كل المنظمة مثل: نظام الرسائل الإلكترونية.
 - بين المنظمات توافق المنظمات المختلفة، لتبادل ومعالجة المعلومات ذات الاهتمام المشترك، بالوسائل الآلية مثل تبادل المعلومات بين العميل والمورد (اتصال من حاسوب إلى حاسوب)¹.
- 3 / نظام لتحقيق الأهداف: نظم المعلومات بطبيعتها مصممة لأداء الوظائف التطبيقية، الأساسية على المعلومات.
- إدخال البيانات: بمعنى الحصول على شكل مقبول، للمعلومات التي سيتم معالجتها من الآلات.
 - معالجة البيانات: بمعنى تحويل البيانات الأولية، إلى نتائج عن طريق عمليات التحويل، الحساب الاختيار والصياغة.
 - تخزين البيانات: بمعنى الاحتفاظ في شكل قابل للاستخدام، ويمكن العثور عليها بسرعة ودون خطأ.
 - نشر البيانات: بمعنى إرسالها إلى مستخدمين آخرين، (أشخاص أو أفراد)².

المطلب الثالث: كفاءة وفعالية نظم المعلومات

أولاً: مفهوم الكفاءة والفعالية:

يشير مفهوم الكفاءة، إلى الاستخدام الأمثل، للمواد المتاحة بهدف تحقيق قيمة مضافة، ضمن سلسلة القيم في المنظمة، والكفاءة مفهوم نسبي، يتم قياسه من خلال نسبة مخرجات النظام، إلى مدخلات أو نسبة المنفعة المتحققة، إلى التكلفة والتضحية المبذولة، ويمكن قياسها من خلال الصيغة الرياضية التالية:

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{المخرجات}}{\text{المدخلات}} = \frac{\text{المنفعة}}{\text{التكلفة}}$$

المصدر: محمد دباغية، إبراهيم خليل السعدي، أثر العوامل البيئية على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد التسعون، 2011 ص. 62

¹ بوفروخ سعاد، مرجع سبق ذكره، ص 61.

² المرجع نفسه، ص 61.

وبالتالي فإن كفاءة نظم المعلومات، تقاس من خلال المنافع المكتسبة نتيجة لاستخدام مخرجات النظام مقارنة بالتكاليف التي يتم التضحية بها، لبناء وتصميم النظام وتشغيله¹.

أما مفهوم الفعالية، فيشير إلى مدى تحقق الأهداف المخططة، والمرغوبة، وهو مفهوم نسبي أيضا يتم قياسه من خلال نسبة الأهداف المحققة، إلى الأهداف المخططة، ويعبر عنها رياضيا:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{الأهداف المحققة}}{\text{الأهداف المخططة}}$$

المصدر: خالد أمين عبد الله وخالد قطناني، البيئة المصرفية أثرها على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الأول، 2007، ص. 5

وإذا كانت نظم المعلومات، تهدف إلى إنتاج المعلومات، الملائمة، وتوصيلها إلى مستخدميها الداخليين، والخارجيين، فإن فاعلية نظم المعلومات، تقاس من خلال تحديد مستوى جودة المعلومات والخصائص النوعية، التي يميزها لتلبية الاحتياجات المختلفة.

ويرتكز الاهتمام عند تحليل الفاعلية، على مدى تحقق الأهداف، فإن الاهتمام عند تحليل الكفاءة يركز على كيفية تحقيق الأهداف، وإنجازها بأقل التكاليف، وتعتبر مقاييس الكفاءة والفعالية مقاييس متغيرة تبعا للظروف والمؤثرات البيئية المحيطة، فقد يكون النظام كفؤا، في ظروف معينة ولا يعتبر كذلك في ظروف أخرى، ومما يجدر ذكره، فإن الحدود الفاصلة بين الكفاءة والفعالية تبدو غير واضحة بصورة قاطعة، فالعلاقة بينهما علاقة توافقية، مما يتطلب دراستها كمقياس مشترك، ومن أهم الخصائص التي تؤهل نظم المعلومات، بأن تكون فاعلة وكفؤة هي: الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية، وتحويلها إلى معلومات والقدرة على تزويد الإدارة، بالمعلومات الضرورية في الوقت الملائم المرونة الكافية، البساطة القبول العام لدى العاملين بالبنك، وأن تكون مرتبطة مع نظم معلومات أخرى في البنك².

¹ محمد دباغية، إبراهيم خليل السعدي، أثر العوامل البيئية على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد التسعون 2011، ص 62.

² خالد أمين عبد الله، خالد قطناني، البيئة المصرفية و أثرها على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الأول 2007، ص 5.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في تطبيقات نظم المعلومات

تمت مجموعة من العوامل التي تؤثر في تطبيقات نظم المعلومات، ومن أهم هذه العوامل:

أولاً: العوامل التنظيمية: يمكن تعريفها بأنها الإطار الذي يتم بموجبه ترتيب الجهود الجماعية لمجموعة من الأفراد وتنسيقها في سبيل تحقيق أهداف محددة، وما يهمننا في هذا الجانب¹:

- 1- **درجة الرسمية:** تتمثل في مدى وجود صف وظيفي مكتوب يحدد المهام والإجراءات المتبعة لتنفيذ العمل، وكذلك التأكد من أن الموظفين ملتزمون بالمعايير الموضوعية، في الوصف الوظيفي.
- 2- **المركزية:** يقصد بها درجة تدخل الإدارة العليا في عملية جمع المعلومات التي تستخدم لاتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة، ومدى مساهمة الإدارة العليا في تفسير مدخلات المعلومات.
- 3- **اللامركزية:** هي درجة السلطة أو انتشارها في مستويات المنظمة كافة، ويترتب على تطبيقها مزايا عديدة.

4- **التكامل بين الأقسام:** يؤدي التنوع في ضوء خطوط الخدمة داخل المصرف، إلى ضرورة استخدام أدوات أو وسائل لإحداث نوع من التكامل، بين الأقسام المختلفة في المصرف.

5- **البيروقراطية:** هي حكم المكتب، ولها معان كثيرة مرتبطة بالجمود، والروتين في العمل والأداء البطيء، وتركيز الصلاحيات في أيدي أشخاص غير مناسبين، كما تتصف بالفشل في تحديد الصلاحيات، والمسؤوليات في المنظمة بوضوح والتهرب من المسؤولية أو نقلها أو التخلص منها وكذلك التعارض بين التوجيهات والإجراءات.

ثانياً: العوامل التقنية: تشمل العوامل التقنية أجهزة الحاسوب، والبرمجيات، والشبكات ونظم الضبط والرقابة التي تقوم بالتشغيل الإلكتروني للبيانات من أجل تزويد المشتريات الإدارية المختلفة بالمعلومات وقد تم الحديث عن العوامل الثلاثة الأولى (الأجهزة والشبكات والبرمجيات) في أثناء الحديث عن مكونات نظم المعلومات، أما نظم الضبط والرقابة، فيقصد بها كافة الإجراءات الرقابية المتبعة لضمان سلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات².

¹ زياد يوسف المعشر، محمد علي الخصبة، أثر العوامل التنظيمية و التقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، العدد 4، 2006، ص 49.

² المرجع نفسه، ص 492.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عنصر مهما في المنظمات، والتي أصبحت موردا استراتيجيا تعتمد عليه في مواجهة ظروف المنافسة، خاصة في ظل ما يشهده العالم اليوم، من تغيرات مستمرة وسريعة، إذا أخذت المنظمات، تتعامل مع كمية هائلة من المعلومات، في محاولة ل تخزينها وتطبيقها لغرض استعمالها بسهولة، وذلك من خلال الاستعانة، بتكنولوجيا المعلومات، التي أصبحت أحد دعائم المنظمة، حيث تستخدمها في معظم وظائفها، وأنشطتها، الأمر الذي أدى إلى تحقيق العديد من الأهداف فضلا عن تخفيض التكاليف، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

سعت البنوك إلى استخدام الحاسب الآلي، في العمل المصرفي، وكان في بادئ الأمر يقتصر استعماله في تخزين واسترجاع البيانات، ولكن بعد الاستعمال الواسع للإنترنت، والتجارة الإلكترونية سعت البنوك إلى تحسين، وتطوير خدماتها بما يواكب ثورة المعلومات الحديثة، فقامت بإنشاء مواقع رسمية لها على الإنترنت، مما أدى إلى زيادة حجم عملاء البنك¹.

فقد عرف تيربان وآخرون، تكنولوجيا المعلومات على أنها " الجانب التكنولوجي في نظام المعلومات، والذي يتضمن الأجهزة، وقواعد البيانات، والبرمجيات، والشبكات، وأجهزة أخرى"²

جوهر تكنولوجيا المعلومات، يتركز في استخدام الحاسبات الإلكترونية، والاتصالات، من بعد (السلكية واللاسلكية) لخلق تشكيل وتوزيع التتوير والترقية، وبشكل أكثر تقنية هي حصاد الوسائل الموظفة، لكي تجمع بشكل منظم، وتعالج وتخزن، وتعرض وتبادل المعلومات، دعما للأنشطة الفكرية للإنسان³.

إن تكنولوجيا المعلومات، هي التقنية التي تسمح بإنتاج المعلومة، إنتاج المعلومة يعني جمعها، معالجتها، تخزينها وتوزيعها⁴.

¹ وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص 40.

² وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2011، ص 33.

³ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 19.

⁴ سليمان منيرة، مرجع سبق ذكره، ص 18.

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تعرف من حيث مكوناتها بأنها " تجمع العديد من التجهيزات الضرورية، لمعالجة المعلومات خاصة الحواسيب، والبرمجيات اللازمة لتحويل المعلومات تخزينها، تسجيرها، إرسالها وإيجادها ¹.

تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة، في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات، بشكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال شبكات الربط، وأجهزة الفاكس، وغيرها من المعدات، التي تستخدم بشدة في الاتصالات ².

- ويلاحظ من خلال التعريفات السابقة، اشتراكها كلها في نقطة واحدة، وهي أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تشمل أدوات معالجة المعلومات بكل أشكالها.

المطلب الثاني: سياسات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفرع الأول: سياسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

في إطار متابعة أعمال، مؤتمر القمة العالمي، لمجتمع المعلومات أصدر فريق الأمم المتحدة، المعني بمجتمع المعلومات، بيان مشتركاً حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في خطة التنمية لما بعد عام 2015، وذلك خلال اجتماع عقد في مقر الاتحاد الدولي للاتصالات، في جنيف في 13 ماي 2013، ضمن فعاليات منتدى مؤتمر القمة لهذا العام، ومن المقرر إرسال هذا البيان، إلى الأمين العام للأمم المتحدة، وإلى جميع وكالات، ومجموعات الأمم المتحدة .
ولذلك يقترح فريق الأمم المتحدة المعني بمجتمع المعلومات ما يلي ³:

أ- الإدراك الكامل لإمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كعوامل تمكينية للتنمية، واعتبارها مكونات حاسمة، في إيجاد حلول لإحداث التنمية المبكرة، ضمن خطة التنمية، لما بعد عام 2015، ومع أخذ أهمية المحتوى والمهارات، والبيئة التمكينية في الاعتبار، يعني الاعتراف بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هي أدوات يمكنها المساعدة، في تمكين الأفراد، وتحقيق ممارسة أوسع لحقوق الإنسان.

ب- تضمين خطة التنمية لما بعد عام 2015، آخر الدروس المكتسبة من تنفيذ نتائج القمة العالمية لمجتمع المعلومات خلال العقد الماضي، يحث فريق الأمم المتحدة، خاصة بالاعتراف بأن القمة

¹ سمير طاجين، تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و أثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، رسالة ماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013، ص 72 .

² سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها و واقعها في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2014، ص 73 .

³ نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في المنطقة العربية، لبنان مارس 2014، عدد 20، ص 31 - 33.

العالمية، لمجتمع المعلومات، بشقيها 2003 و 2005، أدت إلى توثيق التعاون الدولي والتعاون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ج - تعزيز التفاعل بين خطة التنمية، لما بعد عام 2015، وخطة مراجعة القمة العالمية لمجتمع المعلومات، وذلك لتحقيق التداوب فيما بينها.

د- يعرب فريق الأمم المتحدة، المعني بمجتمع المعلومات عن استعداده التام للمساعدة، في تنفيذ التوصيات الواردة أعلاه، ويقدم بأعضائه الثلاثين، قاعدة قيمة من الموارد والمعرفة، التي يجرى تطويرها في العقد الماضي، بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة، بغية التركيز على الأدوات والأساليب المبتكرة، لمعالجة التحديات الإنمائية المتعددة¹.

الفرع 2: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

منذ انتشار استخدام أجهزة الحواسيب اللوحية، وتزايد أعداد مستخدمي الهواتف الذكية، إزداد الاهتمام بتطوير التطبيقات النقالة المتطورة، أصلا لتتماشى مع منصات معينة، مثل نظام (ios) الخاص بأجهزة شركة أبل (APPLE) أو نظام أندرويد المفتوح المصدر (Android) الذي طورته شركة غوغل، أو نظام (windows phone) الخاص بشركة مايكروسوفت (microsoft) وغيرها من منصات الأجهزة النقالة.

وتشير الإحصاءات العالمية، إلى الإرتفاع الكبير في أعداد الهواتف الذكية، التي بلغت نسبة انتشارها حتى أواخر عام 2012، نحو 42 في المائة من مجمل الهواتف النقالة، على المستوى الدولي. ومن المتوقع أن يتراوح عدد مرات، تحميل التطبيقات النقالة في عام 2013، ما بين 56 و 84 مليار دولار أمريكي في السنة نفسها، أما في المنطقة العربية، فالفرص التسويقية لا تتعلق بتوفر الأجهزة النقالة فحسب، بل أيضا بتوفر التطبيقات العربية.

- الاستثمار في الاتصالات:

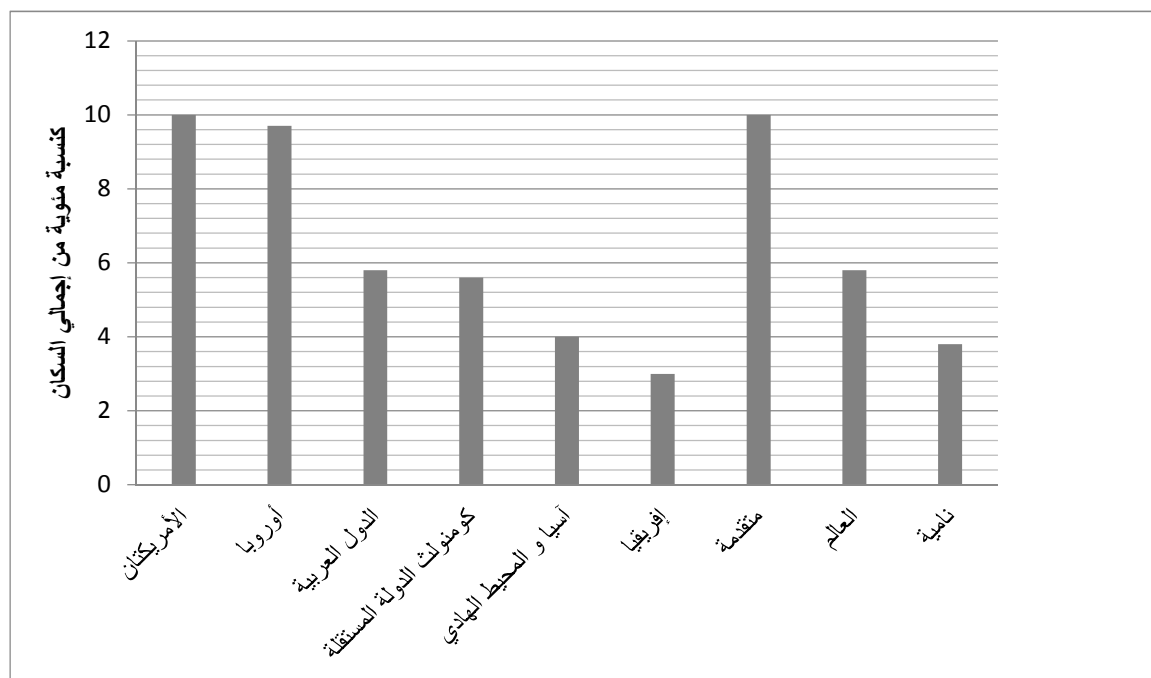
تظهر أبحاث الاتحاد الدولي للاتصالات أن النفقات الرأسمالية لمشغلي الاتصالات وصلت إلى الذروة في 2008، بإجمالي استثمارات عالمية 290 مليون دولار أمريكي، تلتها سنتان متتاليتان من الانخفاض وعلى الرغم من الإنتعاشة التي شهدتها عام 2011، لم تتكرر مستويات استثمار عام 2008². وتتفق مستويات الاستثمار المتدنية بعد 2008، مع بيئة اقتصادية عامة، تتسم بتقييد الوصول إلى أسواق رأس المال، وهو ما قد يحد من قدرة المشغلين، على زيادة الاعتمادات، من أجل استثمارات جديدة ومع توسع المشغلين العالميين، نحو أسواق جديدة ينشط كثير من المشغلين في البلدان المتقدمة والنامية

¹ نشرة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات للتنمية في المنطقة العربية، مرجع سبق ذكره، ص 33.

² مقال منشور على الموقع : <http://www.itu.int/nevvsroom> تاريخ الإطلاع 28 / 01 / 2016 على الساعة 13:20 .

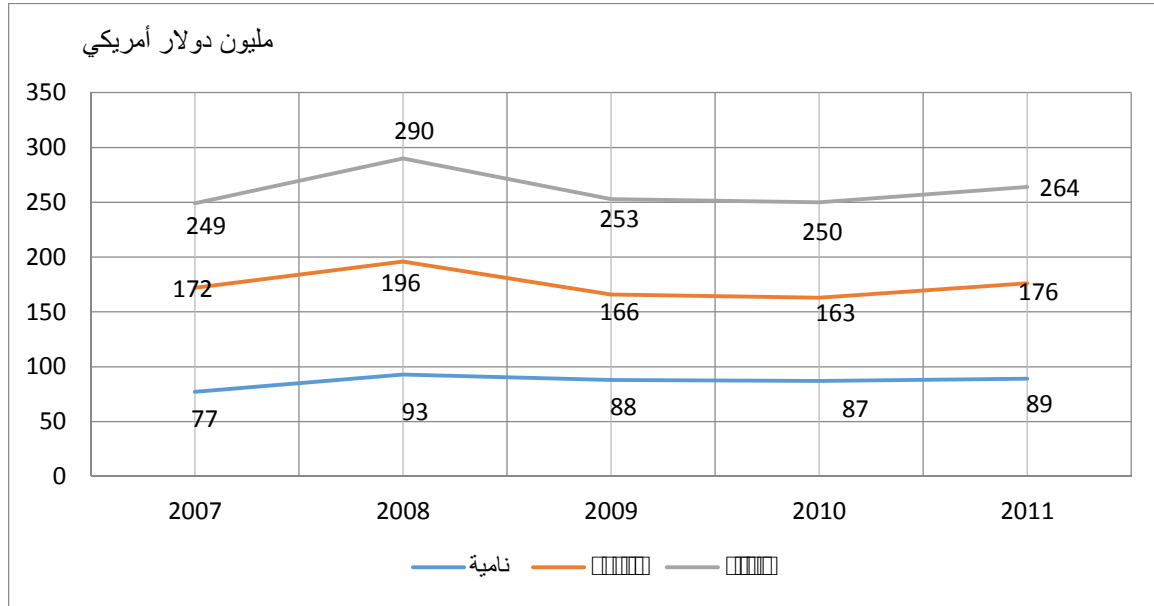
على السواء حيث تؤثر البيئة المالية في العالم المتقدم، بالسلب على الأرجح على الاستثمارات في العالم النامي.

الشكل رقم (07): أبناء العصر الرقمي كنسبة مئوية من إجمالي عدد السكان حسب المنطقة ومستوى التنمية في نهاية 2012.



المصدر: مقال منشور على الموقع <http://www.inu.int/newsroom> تاريخ الإطلاع 2016/01/28، على الساعة 13:35.

الشكل رقم (08): الاستثمارات السنوية لمشغلي الاتصالات في العالم وحسب مستوى التنمية 2007 - 2011.



المصدر: مقال منشور على الموقع <http://www.itu.int/newsroom> تاريخ الإطلاع 2016/01/28 الساعة 13:45.

المطلب الثالث: الدفع الإلكتروني في الجزائر

لما كانت غالبية مراحل التجارة الإلكترونية، من بحث عن منتج، وتفاوض وتعاقد، يتم في فضاء افتراضي كان لابد من إتمام المرحلة التالية، من هذه التجارة، ألا وهي تسوية المدفوعات بطريقة إلكترونية، مما فرض على البنوك ضرورة توفير تقنيات حديثة وإصدار وسائل الدفع الإلكترونية، من شأنه تسريع تطور التجارة الإلكترونية.

1 - الشبكة النقدية ما بين المصارف:

في سنة 1996 أعدت شركة SATIM مشروعا لإيجاد حل للنقد بين المصارف، وأول مرحلة لهذا المشروع، الذي بدأ في العمل سنة 1997، تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية، بين المصارف في الجزائر، هذه الشبكة لا تغطي، إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية، الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا وبالتالي يمكن للمصارف الوطنية والأجنبية الخاصة، والعامّة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال، بواسطة الموزع الآلي، كما تعمل SATIM على ضمان حسن تسيير عملية السحب، وتكامل الموزعات الآلية، مع عدد من المصارف، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين، وإجراء عمليات المقاصة، لصفقات السحب بين المصارف، هذا بالإضافة إلى

تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين، والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة، وكشف كل التلاعبات¹.

2 - بطاقة الائتمان:

لقد شهد العالم في أوائل السبعينات، دخول العديد من البطاقات البلاستيكية، إلى النشاط المصرفي وزاد من أهميتها وتعددتها، بتطور التجارة الدولية، وتطور وسائل الدفع الإلكترونية، ونمو حجم التجارة الإلكترونية.

وتعرف بطاقة الائتمان، أنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية، تصدرها المصارف، وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، وهذه البطاقة فضلا عن كونها أداة للوفاء، أو الدفع، مثل بطاقة ضمان الشيك فإنها تمنح لحاملها إئتمان مصرفيا، قصير الأجل².

3 - النقود الإلكترونية:

تعرف النقود الإلكترونية، أو الرقمية على أنها مجموعة، من البروتوكولات والتوافيق الرقمية، التي تتيح للرسائل الإلكترونية، أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الرقمية، هي المكافئ الإلكتروني، للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها، ويرمز لها بالرمز e-cash ويعتمد النقد الرقمي على آليات، وطرق جديدة ومتوافقة بالكامل، مع أساليب التجارة الإلكترونية، وبخاصة نسبة المشتريات ذات القيمة المتخصصة، بينما الشراء بالأساليب الإلكترونية التقليدية (بطاقة الدفع والائتمان) يتطلب دفع عمولة، قد تزيد في قيمتها عن قيمة بعض المشتريات، صغيرة القيمة تعتمد فكرة النقد الإلكتروني على قيام العميل (المشتري) بشراء عملات إلكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها، حيث يتم تحميل هذه العملات، على الحاسب الخاص بالمشتري وتكون في صورة وحدات عملات صغيرة القيمة ولكل عملة رقم خاص، أو عملات خاصة من البنك المصدر، وبالتالي تحل هذه العملات الإلكترونية، محل العملات العادية، وتكون بنفس القيمة المحددة عليها³.

4 - خدمة الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف Rhone:

تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة، تربط فروع البنك الواحد، بحيث يقوم العميل بالاتصال، برقم موحد للحصول على خدمة محددة، مكن المصرف تكفله بالعميل، وذلك للوصول إلى البيانات وتكفل البنك التأكد من صحة شخصية العميل، وذلك بتوجيه أسئلة له، للتأكد من هويته، كالسؤال عن حجم العملية التي قام بها، أو المبلغ الذي قام بإيداعه⁴.

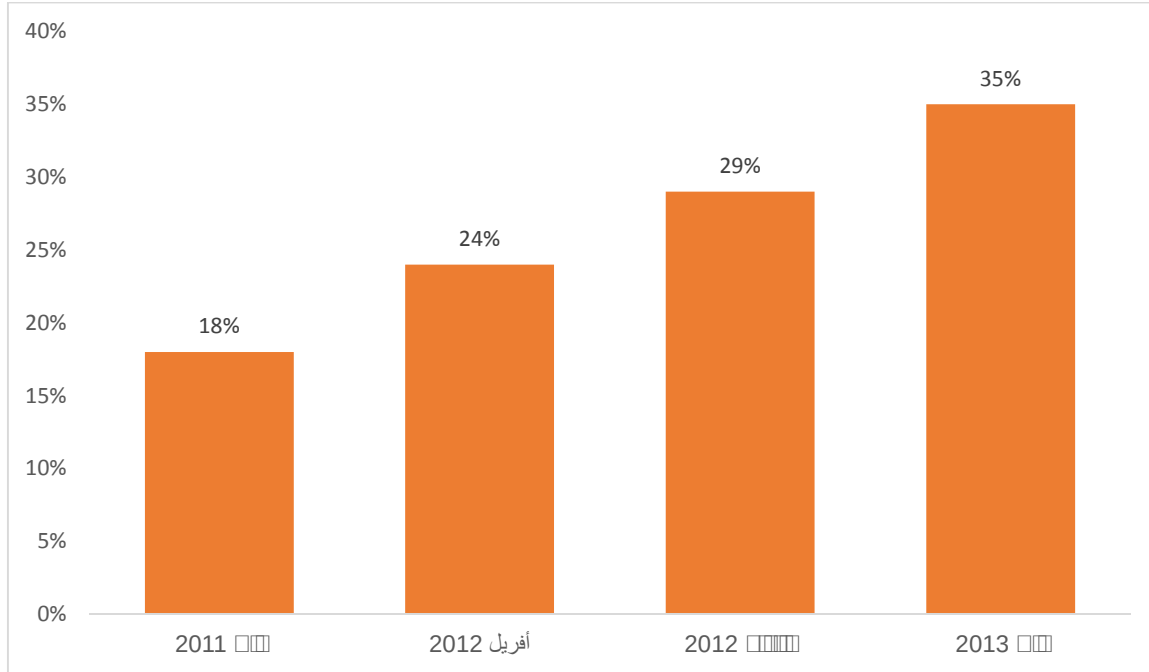
¹ مغني سليمة، وسائل الدفع الإلكترونية و إنعكساتها على الوطن العربي و الجزائر خاصة، رسالة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة خميس مليانة عين الدفلى، الجزائر، 2014، ص 67.

² المرجع نفسه، ص 68.

³ بعلي حسين مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر 2012، صص 49 - 50.

⁴ مغني سليمة، مرجع سبق ذكره، ص 20.

الشكل رقم (09) نسبة استخدام الصيرفة عبر الهاتف النقال في النشاط المصرفي عبر العالم خلال الفترة 2012 - 2013.



المصدر: ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2 الجزائر، 2014، ص7.

بين لنا الشكل أن نسبة استخدام الهاتف النقال، بالنسبة للقنوات الأخرى، في الحصول على الخدمات المصرفية، في تزايد مستمر حيث بلغت سنة 2011، ما يقدر بنسبة 18 % من الخدمات المصرفية عن بعد، تتم عبر الهاتف النقال، لتصل سنة 2013 إلى 35% وهذا ما يؤكد أن هناك تجاوب، من طرف العملاء مع هذه القناة، لما تحققه لهم من ميزات.

كما بينت دراسات أخرى، أن استخدام الصيرفة عبر الهاتف النقال، احتلت مكانة مهمة، في العديد من الدول، فمثلا وصلت نسبة الاستخدام سنة 2012 إلى نسبة 47 % في كوريا الجنوبية، وإلى 37% في الهند، و 16% في ألمانيا.

يرجع هذا التطور نتيجة لاعتماد الصيرفة عبر الهاتف النقال، في عدد من المجالات، وأهميته اعتمادها كأداة دفع، ويمكن توضيح تطورها في هذا المجال من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01) : عمليات الدفع عبر الهاتف النقال في العالم في الفترة 2010 – 2017 (المتوقع).

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
نسبة الدفع %	2	4,1	6,8	9,7	12,7	15,4	17,8	19,8
حجم المبلغ المدفوع بتريليون دولار	25	81,3	201,9	409,8	713,8	1106,3	1565,6	2063,9

المصدر: ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014، ص73.

يوضح الجدول التزايد المستمر، لعمليات الدفع من خلال الهاتف النقال، حيث قدرت نسبتها بـ 2% سنة 2010، لتصبح 9,7 % سنة 2013 كما يتوقع أن يرتفع هذا العدد بنسبة 26,3 % خلال 4 سنوات القادمة، حيث يتوقع أن يصل إلى 19,8 % سنة 2017، أما بالنسبة لحجم المدفوعات فلقد وصل إلى 409,8 تريليون دولار سنة 2013، بعدما كان 25 تريليون سنة 2010، وهذا ما يؤكد أن عمليات الدفع من خلال الهاتف النقال، لم تعد تمس المبالغ الصغيرة فقط، بل أصبحت تضم كذلك المبالغ الكبيرة وهي في تطور مستمر، حيث يتوقع أن يصل مبلغ المدفوعات، إلى 2063,9 تريليون دولار سنة 2017، بالإضافة إلى ما هو موجود في الجدول، توجد إحصائيات تمت في العالم، في نهاية سنة 2012 أنه يوجد 480 مليون شخص في العالم، يعتمد طريقة الدفع عبر الهاتف النقال، ومن المتوقع أن تتجاوز 1 مليار مستخدم، بحلول نهاية عام 2015.

ومن المتوقع أن يستمر التزايد ليصل 1,5 مليار مستخدم بحلول نهاية 2017، كما لوحظ انتشارها في جميع أنحاء العالم، بنسبة 7% في عام 2012.

من خلال ما سبق، نستنتج أن الصيرفة عبر الهاتف النقال، عرفت توسعا كبيرا وهذا يرجع لعمل المصرف المستمر، على توفير عناصر الحماية، والرقابة على العمليات التي تتم من خلالها بالإضافة إلى العديد من المزايا، التي تحققها للمتعامل من خلالها.

5 - أجهزة الصراف الآلي:

إن امتداد تكنولوجيا القطاع المصرفي نتج عن التفكير الجدي، حول كيفية تسجيل أعمال البنوك، وذلك بتخفيض أعباء الأعمال المكتبية، لمختلف أنواع المعاملات المالية، التي تتم من ناحية وربحا للوقت وتقليل التكاليف من ناحية أخرى، وقد أسفرت هذه المحاولات عن ظهور وسيلة حديثة ومتطورة يمكنها أن تنوب عن الإنسان المصرفي، في أداء مختلف الخدمات بالنفع الفوري، وتطورت لتشمل الصرافات الآلية¹.

المطلب الرابع: واقع المصارف الجزائرية في مجال الصيرفة الإلكترونية:

1 - تحديث أنظمة الدفع في الجزائر: لقد بدأت الجزائر، في تنفيذ مشروع تحديث أنظمة الدفع سنة 2006، بانطلاق مشروع نظام التسوية الإجمالية الفورية، نظام المقاصة الإلكترونية، بدلا من المعالجة الورقية، كما حظيت التحويلات هي الأخرى بنفس الاهتمام.

1 - 1 نظام التسوية الإجمالية الفورية (RBTR):

هو نظام يشمل الأموال التي تفوق مليون دينار، والخاصة بالعمليات التي تتم بين المصارف، عمليات المقاصة الإلكترونية لبنك الجزائر، وحتى عمليات لفائدة العملاء، والمؤسسات المالية المختلفة، كالتي تنظم صفقات سوق رأس المال إذ تتم المعالجة في وقت حقيقي، على أنها عمليات استعجالية وفورية وبصورة إجمالية بمعنى عملية بعملية، وما يميزها أنه إذا قبلت من طرف النظام، فلا يمكن إلغاؤها لاحقا والجدول التالي يعطي لنا معلومات عن مختلف المعاملات التي تتم من خلاله:

¹ عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2012، ص 17.

جدول رقم (02): المعاملات من خلال نظام (RBTR) في الفترة 2007 – 2012.

2012	2011	2010	2009	2008	2007	□□□□□□
99,77	99,77	99,93	99,56	99,34	/	نسبة توافر النظام %
269557	237311	211561	205736	195175	176900	عدد العمليات
535234	680123	680123	649740	607138	313373	مبلغ العمليات بمليار دينار

المصدر: ميهوب سماح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014 ص 110.

يلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة توافر هذا النظام، التي تقاس بواسطة العلاقة بين مدة الإفتتاح الرسمية لنظام المعاملات، ومدة التعثر معبر عنها بالساعات، أما بالنسبة لعدد المعاملات المالية، فنلاحظ أنها في تزايد مستمر، حيث بلغت 269557 معاملة سنة 2012، بعدما كانت 176900 معاملة سنة 2007 أما بالنسبة لحجم مبلغ عمليات النظام، فنلاحظ أنها في تطور مستمر من سنة 2007، أين بلغت 313373 مليار دينار إلى 2011، أين وصل 680123 مليار دينار في حين عرفت سنة 2012، تراجع في مبلغ عمليات النظام.

1-2 نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات:

يعرف نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر باسم (Algerie- Télécompensatio interbancaire (ATCI).

لقد دخل هذا النظام حيز التنفيذ، في 15 ماي 2006، إذ أنه يسمح بتبادل كل طرق الدفع، المرتبطة بمدفوعات الجمهور (شيكات - أوراق تجارية - تحويلات - اقتطاعات آلية - عمليات على البطاقات). يمكن إدراج أهم تطوراتها في الجدول التالي:

جدول رقم (03) : المعاملات المالية من خلال نظام المقاصة الإلكتروني للمدفوعات 2007-2012

السنوات	2007	2008	2009	2010	2011	2012
عدد عمليات الدفع الكلية بالمليون دينار	6,926	9,32	11,139	13,818	17,062	17,387
مبلغ عمليات الدفع الكلية بالمليون دينار	545219	718825,5	853473	887810	105816	117661
نسبة عمليات البطاقة في المعاملات الكلية %	/	12,5	17,2	20	28,4	22,7
مبلغ المعاملات بالبطاقة بالمليون دينار	/	1,61	1,915	3,758	4,848	3,953
نسبة الشيكات في الحجم الكلي للعمليات %	80,7	70,3	63	52,5	44,9	46,2
حجم عمليات الدفع بالشيكات بالمليون دينار	5,6	6,6	7,023	7,252	7,667	8,034
عمليات التحويل بمليون دينار	1,011	1,53	2,101	3,687	4,406	5,227
نسبة التحويل في المعاملات الكلية %	14,6	16,4	18,9	26,7	25,8	30,1

المصدر: ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014 ص 111.

إن الجدول السابق يبين أن هناك، تطورا في استخدام هذا النظام، إذ نلاحظ أن عدد العمليات، في تطور مستمر، حيث وصلت سنة 2012 إلى 17,387 مليون عملية، بعدما كانت 6,926 مليون عملية في سنة 2007، كما يبين لنا الجدول بوضوح، هيمنة الشيكات في النظام، على الرغم من أن نسبة العمليات من خلالها في النظام، ككل يعرف انخفاضا مستمرا، مما يدل على تطور عمليات الدفع بالشيكات التي وصلت إلى 8,034 مليون دينار سنة 2012، بعدما كانت 5,6 مليون دينار سنة 2007، في المقابل نلاحظ أن المعاملات بالبطاقة، والتي تعتبر نسبة السحب فيها أكبر من الدفع تعرف هي الأخرى ارتفاعا مستمرا سواء في نسبة المعاملات بالنسبة للحجم الكلي للمعاملات في النظام، أو في مبلغ المعاملات، فيما عدا سنة 2012، عرفت تراجعا بنسبة 22,7% بعدما كانت 28,4 % أما بالنسبة لعملية تحويل الأموال من خلال هذا النظام فهي الأخرى، عرفت تطورا مستمرا بنسب منخفضة، نوعا ما سواء في حجم المعاملات، أو في نسبة المعاملات بالنسبة للمعاملات الكلية.

2 - واقع المصارف الجزائرية في مجال القنوات المصرفية:

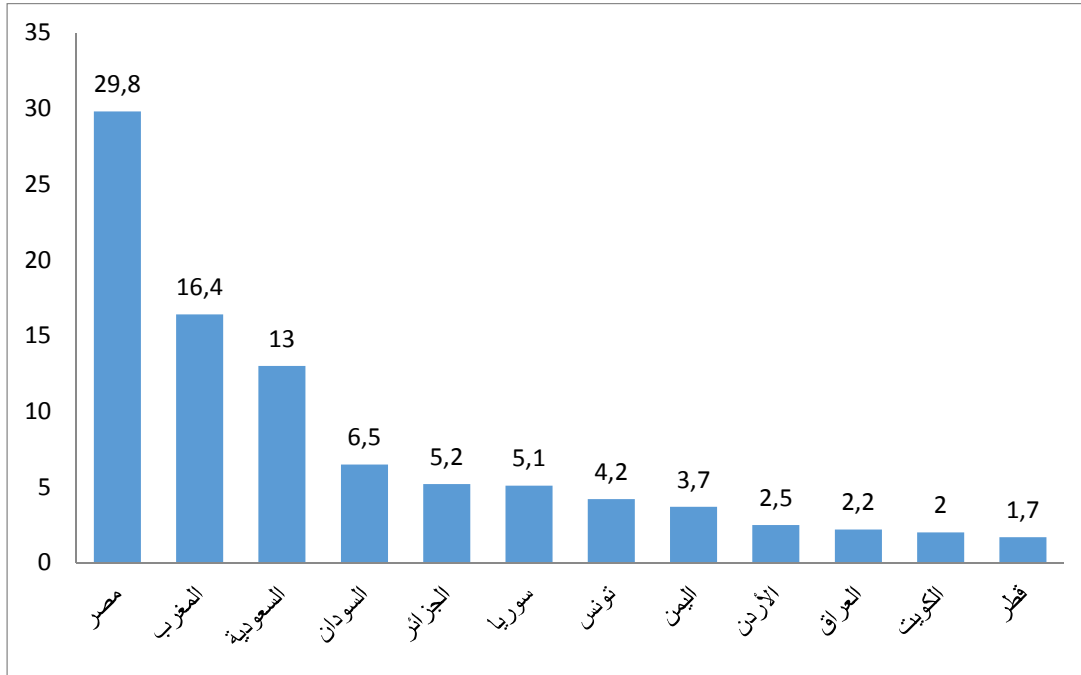
1 - الصيرفة عبر الأنترنت: كانت أول تجربة للجزائر في هذا المجال هي إنشاء البنك الجزائري للخدمات الإلكترونية، (AEBS) Algeria E-Banking Services حيث قامت بإنشائه شركة جزائرية سنة 2004، ونجد موقعه على شبكة الأنترنت من خلال العنوان التالي: <http://www.aebs-tech.com/>

يهدف هذا الموقع إلى تحقيق الصيرفة عن بعد، وتأمين تبادل البيانات المالية الإلكترونية، كما أنه يعرض خدماته على جميع المصارف والمؤسسات المالية، بغض النظر عن شريحة من عملائه، الأفراد المهنيين والتجار..... إلخ يقدم خدمات مصرفية عبر الأنترنت، لعدد من المصارف الجزائرية هي كما يلي: BNA , CPA, BADR, BEA, PNB.

بحكم الجزائر من الدول السائرة في طريق النمو، وبهدف معرفة درجة تقدم أو تأخر الجزائر، في هذا المجال سنعمل على مقارنتها بالدول العربية والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (10) : عدد مستخدمي الإنترنت في بعض الدول العربية في جوان 2012.

مليون نسمة



المصدر: ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر 2014 ص 119.

نلاحظ من خلال الشكل أن مصر تحتل المرتبة الأولى، من حيث عدد مستخدمي الإنترنت بنسبة 29,8% أما الجزائر فتحتل المرتبة الخامسة بنسبة 5,2% ولكن لو نظرنا إلى عدد المستخدمين بالنسبة لعدد السكان لوجدنا أن الجزائر تحتل مرتبة أقل.

وفي الجدول التالي يبين عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر:

الجدول (04) : عدد مستخدمي الإنترنت في الجزائر خلال الفترة 2000 – 2012.

مليون نسمة

السنوات	2000	2005	2007	2008	2009	2010	2012
عدد المستخدمين	0,05	1,92	2,64	3,5	4,1	4,7	5,23
نسبة السكان المستخدمين	0,2	5,8	7,3	10,4	12	13,6	14

المصدر: ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة 2، الجزائر 2014، ص 120.

ما يميز حالة الجزائر، في عدد مستخدمي الأنترنت هو التطور المستمر والبطيء حيث يبين الجدول أنه بلغت نسبة عدد المستخدمين، 0,05 مليون مستخدم سنة 2000، ووصلت إلى 5,23 مليون مستخدم سنة 2012، وهي زيادة ضعيفة جدا، مقارنة بالدول المجاورة، التي لها نفس خصائص الجزائر، وهذا يرجع إلى بعض الأسباب، نذكر البعض منها:

احتكار اتصالات الجزائر للخدمة مما نتج عنه ارتفاع أسعار الاشتراك الشهرية، ضعف الوعي بأهمية الأنترنت في جميع المجالات خاصة بالنسبة لكبار السن، ضعف مجهودات الدولة في توفير الخدمة بتكاليف أقل.

2 - الصيرفة عبر الهاتف في الجزائر:

نلاحظ أن هذه القناة تزايد الاهتمام بها، في الكثير من الدول خاصة في السنوات الأخيرة، مع التطور الذي تشهده الهواتف النقالة فالجزائر لا تزال تعتمد هذه القنوات، في عرض خدمات محدودة جدا، حيث لاحظنا أول بداية لاستخدام هذه القناة، في مجال الدفع المصرفي، كانت من خلال مشروع، وصل إلى مرحلة متطورة تم بين شركة اتصالات الجزائر، وشركة الهاتف Anima خلال إدماج شريحة مطورة في النقال لأصحاب الحسابات البريدية، تعمل كبطاقة دفع يمكن قراءتها من خلال هاتف نقال، مزودة بشريحة قارئة على مستوى مكاتب بريد الجزائر، وكذا مختلف المؤسسات والمحلات التي تعتمد هذه الطريقة حيث تم تعميمها سنة 2013¹.

¹ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 120 - 121.

خلاصة:

يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من المكونات أو العناصر التي تتعلق ببعضها، وتكون كلا واحدا وتتجه نحو تحقيق هدف مشترك بينها، ولكل نظام إطار أو حدود، تميزه من بين العناصر التي تكونه.

كما توصلنا من خلال هذا الفصل أن هناك تطورا كبيرا في تقنيات أدوات، وأنظمة عرض الخدمات في المصارف، ولقد ساهم ذلك في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، حيث أدركنا حقيقة تبني المصارف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى تأثيرها على نوع ونمط عرض الخدمة المصرفية، ولاحظنا أيضا أن النشاط المصرفي عن بعد، يعتمد في جوهره على ما تنتجه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من وسائل وأنظمة.

الفصل الثاني:

الإطار النظري للأداء المالي
ونظام المعلومات المصرفي

تمهيد:

سارعت المؤسسات البنكية في استعمال نظم المعلومات للاستفادة منها في جميع عملياتها فأدخلت تكنولوجيا المعلومات وعملت كذلك على تكوين موظفيها لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات مما يضمن زيادة فعالية وكفاءة العمل البنكي وهذا لما يمثله الأداء وعناصره من أهمية في تحقيق أهداف البنك على المدى القصير والطويل من أجل استمراره وتطوره وسط البيئة التنافسية الحالية والمستقبلية.

وفي سبيل ذلك عمدت البنوك إلى استعمال مختلف أنواع نظم المعلومات سعي وراء السرعة في أداء العمليات وتخفيض الجهد البشري والعمل على الرفع من أداء الموظفين.

ولمناقشة كل ذلك حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** عموميات حول الأداء.
- **المبحث الثاني:** الأداء المالي في المصارف.
- **المبحث الثالث:** نظام المعلومات المصرفي.

المبحث الأول: عموميات حول الأداء

يعتبر الأداء الاقتصادي مفهوما جوهريا، وهاما بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية، فمن خلاله يتم تحديد درجة تنظيم الاقتصاد. وعلى الرغم من كثرة الدراسات والأبحاث التي تناولت الأداء إلا أنه لم يتم التوصل إلى مفهوم محدد للأداء، وذلك نظرا لاختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسته وقياسه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء وأنواعه

الفرع الأول: مفهوم الأداء

تعريف 01: تشمل أنظمة إدارة الأداء، على مقاييس كلا من السلوكيات، لما يفعله الموظف والنتائج (نتائج سلوك الموظف) لا يشتمل تعريف الأداء على نتائج سلوك الموظف، ولكن السلوكيات نفسها فقط، فالأداء يعبر عن سلوك أو ما يفعله الموظف، وليس عن ما ينتجه الموظفون، ونتائج عملهم¹.

تعريف 02: حيث يرى بعضهم، أن الأداء يعني " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة، التي يتكون منها عمله " وهو ما يراه باحثون آخرون، حينما عرفوه بأنه يعني " الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية، والعمليات المرافقة لها، باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة، لتوفير مستلزمات الإنتاج، وإجراء التحويلات الكمية، والكيفية المناسبة، لطبيعة العملية الإنتاجية عليها، ولخزنها وتسويقها، طبقا للبرنامج المسطر، والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية، خلال الفترة الزمنية المدروسة"².

تعريف 03: يقصد بالأداء " المخرجات أو الأهداف، التي يسعى النظام إلى تحقيقها "³.

تعريف 04: يعرفه أحمد سيد مصطفى " على أنه درجة بلوغ الفرد، أو الفريق أو المنظمة، الأهداف المخططة، بكفاءة وفعالية"⁴.

تعريف 05: يعرف jean yves على أنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل، والقياس والنتائج على أثار المؤسسة، على الهيئة الخارجية"⁵.

¹ سامح عبد المطلب عامر، إدارة الأداء، دار الفكر، عمان، الأردن، 2011، ص112.

² عبد الملوك مزهود، الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم وتقييم مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد الأول 2001، ص 86.

³ شكري معمر سعاد، دور المراجعة الداخلية المالية في تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2005، ص125.

⁴ مريم بن عبيدي و مروى حمادة، دور الحركة في تحسين أداء المؤسسات العامة، رسالة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2014، ص 35.

⁵ المرجع نفسه، ص 36.

تعريف 06: كما عرف الأداء أيضا بأنه " محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها كافة، وتوجيهها نحو تحقيق أهدافها، فالأداء هو دالة لأنشطة المؤسسة كافة، وهو المرآة التي تعكس وضع المؤسسة من جوانبها المختلفة، وهو الفعل الذي تسعى أطراف المؤسسة لتعزيزه، وبالتالي فإن الأداء يعكس نجاح أو فشل المؤسسة، ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها¹.

من خلال ما سبق نستنتج أن الأداء، هو عبارة عن قدرة المؤسسة على تجسيد أهدافها المسطرة، في نتائج فعلية، والتي تحققها المؤسسة، من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها المتاحة، في ظل ظروف بيئتها الداخلية والخارجية.

الفرع 02: أنواع الأداء

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات، المتعلقة بالظواهر الاقتصادية، يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي، في الوقت ذاته، يمكن الاعتماد عليه، لتحديد الأنواع، ويمكن تقسيمها إلى ما يلي:

(1) **حسب مصدر الأداء:** ففي ظل هذا المعيار، يمكن تقسيم الأداء إلى:

أ- **الأداء الظاهري:** يتمثل الأداء الظاهري في الفرص التي توفرها البيئة الخارجية والتي من خلال إدراكها واستغلالها تحقق المؤسسة أداء ومن بين هذه الفرص نذكر: انفتاح أسواق جديدة واعدة، أسعار تنازل مغرية لمؤسسات أخرى، براءات اختراع يتم استثمارها، أزمات تعاني منها المؤسسات المنافسة... إلخ هذه الفرص مع أنه لا يمكن إسنادها أساسا لأداء المؤسسة (الأداء الداخلي) لأنه ليس للمؤسسة دور في خلقها، إنشائها، لهذا يطلق عليه أداء ظاهري أو غير حقيقي².

ب- **الأداء الذاتي:** يمثل الأداء الذاتي في أداء المؤسسة في مجموعها بفعل الجهود التي يبذلها أعضاء الإدارة، والمسؤولون، والمروءسون في العمل، واستغلال موارد المؤسسة وهو ما ينتج من توليفة الأداءات التالية³.

- **الأداء البشري:** وهو أداء أفراد المؤسسة، الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة، وتحقيق الأفضلية التنافسية، من خلال تسيير مهاراتهم.
- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة، على استعمال استثماراتها بشكل فعال.
- **الأداء المالي:** ويكمن في فعالية تعبئة، واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

¹ بوقابة زينب، التدقيق الخارجي و تأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر 2011، صص 74-75.

² المرجع نفسه، ص 83.

³ تالي رزيقة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي العقيد أكلي محمد أو لحاج، البويرة، الجزائر، 2012، ص 5.

(2) **حسب معيار الشمولية:** فحسب معيار الشمولية، الذي قسم الأهداف إلى كلية، وجزئية، يمكن تقسيم الأداء إلى:

أ- **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد بالإنجازات، التي ساهمت جميع العناصر، والوظائف أو الأنظمة الفرعية، للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها، إلى أي عنصر دون مساهمة، باقي العناصر وفي إطار هذا النوع، من الأداء يمكن الحديث، عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة، أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية، الأرباح.....¹ إلخ

ب- **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى، الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع، تختلف باختلاف المعيار المعتمد، لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي، إلى أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التكوين، أداء وظيفة التسويق.²

المطلب الثاني: أهداف عملية تقييم الأداء

لعملية تقييم الأداء في المصارف التجارية، أهداف عدة ومتنوعة يمكن عرض أبرزها كالآتي:

(1) متابعة تنفيذ أهداف المصرف التجاري، المحدد مسبقا، الأمر الذي يتطلب متابعة، تنفيذ الأهداف المحددة، كما ونوعا، وضمن الخطة المرسومة، والمدة المحددة لها، يتم ذلك بالاستناد إلى البيانات، والمعلومات المتوفرة، عن سير الأداء.³

(2) تهدف عملية تقييم الأداء، بشكل عام، إلى دراسة المؤسسة أو المشاريع من زوايا متعددة وبكيفية تخدم مستخدمي المعلومات، ممن لهم مصالح مالية، واقتصادية في المشروع، وذلك بغرض تحديد نقاط القوة ومواطن الضعف، ومن تم الاستفادة من المعلومات، التي يوفرها التقييم في ترشيد القرارات.⁴

(3) تهدف عملية تقييم الأداء، إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية، تستطيع من خلالها الربط بين الأهداف الاستراتيجية التنظيمية، والتمثلة بالمخرجات المحددة مسبقا، ولذلك لابد وأن يكون نظام تقييم الأداء مرنا يستجيب لأي تغير، في الاستراتيجية المنظمة، وذلك بتغيير مكوناته والسلوكيات والخصائص اللازمة للأداء الاستراتيجي.⁵

¹ عبد الملوك مزهود، مرجع سبق ذكره، ص 89.

² عزالدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008 ص 27.

³ ناصر حمود مزنان فهذ، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء، عمان، الأردن، 2009، ص 30.

⁴ منير عوادي، دور سوق الأوراق المالية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص 61.

⁵ بويكر ملياني، تأثير الإتصال الرسمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر 2010، ص 55.

4) يهدف أيضا تقييم الأداء، إلى إمداد العاملين بتغذية عكسية، عن أدائهم بالمقارنة مع ما كان مخططا أو متوقع منهم، مما يسهل من تخطيط القوى العاملة، وتسيير تخطيط المسار الوظيفي للعاملين¹.

المطلب الثالث: محددات الأداء

أداء العاملين هو الأثر الصافي، لجهودهم وإدراك الدور والمهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه إنتاج لعلاقة متداخلة، بين مجموعة من المحددات وهي كالتالي².

- 1 **الجهد:** هو عبارة عن الطاقة الجسمية والعقلية، التي يبذلها الفرد لذا مهمته، والجهد يختلف من مهنة أو عمل إلى آخر، حيث يكون بنسب متباينة إما ضعيفة، متوسطة أو كبيرة فائقة إن الجهد عادة ما يكون متعلق بالحالة النفسية للعامل، وبطبيعة الحوافز التي تمنح له، مقابل أداء عمل معين.
- 2 **القدرات:** وهي الخصائص الشخصية المستخدمة، لأداء عمل معين، والقدرة تكون مقرونة بالكفاءة والمهارة وهي تختلف من فرد لآخر، وتتغير من فترة زمنية إلى أخرى، إن التدريب والتكوين يلعبان دور فعال في تحسينها وتقديرها والرفع منها.
- 3 **إدراك الدور الهام:** وهو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله إن فهم الدور والمهام، من طرف الفرد يؤدي إلى الإتقان والنجاح، وتحقيق الغاية والهدف المطلوب وذلك يؤدي إلى أداء فعال في العمل.

¹ لوثن محمد، أنظمة تسيير الجودة الشاملة بين واقع التطبيق وضرورة التغيير لتحسين الأداء، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم

الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015، ص 132.

² السعيد بلوم، أساليب الرقابة و دورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في تنمية و تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 64 - 65.

المطلب الرابع: معايير الأداء

لقياس الأداء لابد من وضع معايير للأداء، ويقصد بمعايير الأداء الشروط أو المواصفات لخصائص الأداء المقبول هذا ويمكن تقسيم معايير الأداء إلى أنواع وذلك حسب¹.

1 الزمن (time): وهو عبارة عن تقدير عدد وحدات الزمن، لإنجاز وحدة عمل واحدة، باستخدام جهد معين.

2 الكمية (ouantity): وهو عبارة عن تحديد كمية معينة، من وحدات العمل، التي تنتج في وقت معين.

3 الجودة (ouiolity): وهو عبارة عن وحدات العمل، التي يمكن إنتاجها، بمستوى معين من حيث الإتقان، والتميز في وقت معين.

4 التكلفة (cost): وهو عدد وحدات العمل، التي يمكن إنتاجها بتكلفة معينة في وقت معين.

¹ مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، مصر، 2012، صص 138 – 139.

المبحث الثاني: الأداء المالي في المصارف

يعتبر الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية من المقومات الرئيسية لها، بحيث يعتبر أداة تحفيزية لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها نحو المؤسسات الناجحة، كما يعتبر أداة لتدارك الثغرات التي قد تظهر في حياة المؤسسة وإظهار الأخطار المالية التي من المحتمل أن تتعرض لها وبالتالي إندار الإدارة لمعالجة الخلل، يضاف إلى ذلك أنه أداة لتحفيز العاملين والإدارة، لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من سابقتها.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وأهميته

الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي

مفهوم الأداء حسب مبدأ تقييم المؤسسة: يرى بعض المهتمين أن الأداء المالي، هو تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومجابهة المستقبل، من خلال الاعتماد على الميزانيات جدول حسابات النتائج، والجدول الملحق، ولكن لا جدوى من ذلك إذ لم يؤخذ الظرف الاقتصادي والقطاع الصناعي، الذي تنتمي إليه المؤسسة الناشطة في الدراسة. وعلى هذا الأساس فإن تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة، ومعدل نمو الأرباح¹.

كما يعرف أيضا الأداء المالي، بأنه يمثل المفهوم الضيق، لأداء المؤسسات، حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية، لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء المؤسسات، حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة، التي تمارسها المؤسسة ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية، في ميادين الأداء المختلفة، والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم².

الأداء المالي حسب " SERGE EVRART "

ويعني تسليط الضوء، وفحص المحاور التالية، من خلال عملية التحاكي³.

1- العوامل المؤثرة في المردودية المالية.

2- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين، على مردودية الأموال الخاصة.

¹ دادن عبد الغني، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007، ص 36.

² محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد، عمان، الأردن، 2009، ص 45.

³ دادن عبد الغني، مرجع سبق ذكره ص 36.

3- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة، في إنجاح السياسة المالية، وتحقيق فوائض من الأرباح.

4- مدى تغطية مستوى النشاط للمصارف العامة.

يعرف الأداء المالي بمدى تحقيق القدرة الإدارية في المؤسسة، حيث أن الأولى تعني قدرة المؤسسة، على توليد من أنشطتها الجارية، أو الرأسمالية، أو الاستثنائية، بينما تعني الثانية، قدرة المؤسسة على تحقيق فائض من أنشطتها الموضحة سابقا، من أجل كفاءة عوامل الإنتاج وفقا للنظرية الحديثة، والبعض يعرفه بمدى تمتع وتحقيق المؤسسة لهامش أمان يزيل عنها العسر المالي، ظاهرة الإفلاس أو بتعبير آخر مدى قدرة المؤسسة على التصدي للمخاطر والصعاب المالية¹.

ويرى (Lunch) أن الأداء المالي، سيبقى المقياس المحدد لمدى نجاح المنظمات، وإن عدم تحقيق المنظمات للأداء المالي بالمستوى الأساسي المطلوب يعرض وجودها واستمرارها للخطر ويذهب بعض الكتاب إلى أبعد من ذلك في التأكيد على أهمية الأداء المالي، وذلك إلى حد اعتباره الهدف الأهم بالمنظمة².

ومما سبق فإن الأداء المالي:

- أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية، وتوجيهها اتجاه المؤسسات الناجحة، فهي تعمل على تحفيز المستثمرين، للتوجه إلى المؤسسة أو الأسهم، التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح.
- أداة لتدارك الثغرات والمشاكل، والمعوقات التي قد تظهر في مسيرة المؤسسة، فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر، إذا كانت المؤسسة تواجه صعوبات نقدية أو ربحية، أو لكثرة الديون والقروض ومشكل العسر المالي والنقدي، وبذلك تنذر إدارتها، للعمل لمعالجة الخلل.

الفرع الثاني: أهمية الأداء المالي

تتبع أهمية الأداء المالي، بشكل عام، في أنه يهدف إلى تقويم أداء المصارف من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات، ممن لهم مصالح مالية، في البنك لتحديد جوانب القوة والضعف في البنك، والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي، لترشيد القرارات المالية للمستخدمين، وتتبع أهمية الأداء المالي أيضا بشكل خاص في عملية متابعة أعمال البنوك وتفحص سلوكها، ومراقبة أوضاعها، وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات، وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للبنوك، والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة، للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة³.

¹ منير عوادي، مرجع سبق ذكره، ص 67.

² رافي رعد إبراهيم عبدو بان، أثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، عمان، الأردن، 2010، ص-ص 29-30.

³ محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص-ص 46 - 47.

المطلب الثاني: خطوات تقييم الأداء المالي

يمكن تلخيص عملية تقييم الأداء المالي بالخطوات التالية:

- الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية، وقائمة الدخل، حيث إن من خطوات الأداء المالي إعداد الموازنات والقوائم المالية، والتقارير السنوية المتعلقة بأداء المؤسسات خلال فترة زمنية معينة¹.
- احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الربحية والسيولة والنشاط، والرفع المالي والتوزيعات وتتم بإعداد واختيار الأدوات المالية، التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي².
- دراسة وتقييم النسب، وبعد استخراج النتائج، يتم معرفة الانحرافات والفروقات، وبواطن الضعف بالأداء المالي الفعلي، من خلال مقارنته بالأداء المتوقع، أو مقارنته بأداء المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع³.
- وضع التوصيات الملائمة، معتمدين على عملية تقويم الأداء المالي، من خلال النسب بعد معرفة أسباب هذه الفروق، وأثرها على المؤسسات للتعامل معها ومعالجتها⁴.

المطلب الثالث: مؤشرات الأداء المالي

لا يمكن أن تقوم قائمة للتقييم الجيد للأداء إلا إذا تمكن المسيرين من اختيار المعايير والمؤشرات الجيدة واختيار المؤشرات والمعايير لا يتم بأسلوب عشوائي، بل ينبع من المصلحة أو مركز المسؤولية المراد تقييم أدائها.

ومن أجل اجتناب الاختيار العشوائي للمؤشرات حاول الباحثون وضع طرق عملية تسمح بتحديد المعايير والمؤشرات التي تعكس الأداء الفعلي للمؤسسة والطريقة التي يركز عليها في أغلب المرات تتمثل في إتباع ثلاث مراحل أساسية⁵.

المرحلة الأولى: تحديد الأهداف والمهام الأساسية

المرحلة الثانية: تحديد عوامل النجاح التي يركز عليها المسؤولون من أجل بلوغ الأهداف المرسومة ويمكن اعتبار هذه العوامل بمثابة الوسائل الفعالة لإنجاز الأهداف.

¹ بوطويل عبد الرؤوف، أثر هيكل رأس المال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014، ص 44.

² المرجع نفسه، ص 44.

³ محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 52.

⁴ المرجع نفسه، ص 52.

⁵ تالي رزيقة، مرجع سبق ذكره، ص 20.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

تتلخص العوامل المؤثرة على الأداء المالي كالاتي¹:

أولاً: الهيكل التنظيمي: هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه، جميع المتغيرات المتعلقة بالمؤسسات وأعمالها ففيه تحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات، والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة، والمعلومات حيث يتضمن الهيكل التنظيمي، الكثافة الإدارية هي الوظائف الإدارية في المؤسسات، والتمايز الرأسي هو عدد المستويات الإدارية في المؤسسات، وأما التمايز الأفقي فهو عدد المهام، التي نتجت عن تقسيم العمل، والانتشار الجغرافي، من عدد الفروع والموظفين.

ثانياً: المناخ التنظيمي: هو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء، وتنمية العنصر البشري، ويقصد بوضوح التنظيم إدراك العاملين، بمهام المؤسسة، وأهدافها وعملياتها ونشاطاتها مع ارتباطها بالأداء وأما اتخاذ القرار، هو أخذه بطريقة عقلانية ومدى ملائمة المعلومات لاتخاذها وأسلوب الإدارة، في تشجيع العاملين على المبادرة الذاتية أثناء الأداء، ومدى تأكد العامل من أدائه وتحقيق مستويات عليا من الأداء.

بالإضافة إلى هذين العاملين هناك عوامل أخرى تتمثل في ما يلي².

أولاً: التكنولوجيا: هي عبارة عن الأساليب، والمهارات والطرق المعتمدة في المؤسسة لتحقيق الأهداف المنشودة، والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، وتندرج تحت التكنولوجيا عدد من الأنواع كتكنولوجيا الإنتاج، حسب الطلب، وتكون وفقاً للمواصفات التي يطلبها المستهلك، وتكنولوجيا الإنتاج المستمر، التي تلتزم بمبدأ الاستمرارية، وتكنولوجيا الدفعات الكبيرة، وعلى المؤسسات تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها، والمنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا، من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات، والتي لابد لهذه المؤسسات التكيف مع التكنولوجيا، على شمولية الأداء لأنها تعطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية، وخفض التكاليف، والمخاطرة، والتوزيع.

ثانياً: الحجم: يعتبر الحجم من العوامل المؤثرة، على الأداء المالي للمؤسسات سلباً، فقد يشكل الحجم عائقاً لأداء المؤسسات، حيث إن بزيادة الحجم، فإن عملية إدارة المؤسسة، تصبح أكثر تعقيداً، ومنه يصبح أدائها أقل فاعلية، وقد أجريت عدة دراسات حول علاقة الحجم، بأداء المؤسسات، أن العلاقة بين الحجم والأداء علاقة طردية.

¹ الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص- 48 - 49.

² بوطويل عبد الرؤوف، مرجع سبق ذكره، ص- 45 - 46.

المبحث الثالث: نظام المعلومات المصرفي.

يتمتع القطاع البنكي، بأهمية بالغة، نظرا لدوره التنموي في الاقتصاديات المعاصرة، لذلك تسعى البنوك للوصول إلى آخر ما وصل إليه العلم الحديث، في التكنولوجيا ونظم المعلومات واستغلالها في كل أقسام البنك، وفروعه لتسهيل تبادل المعلومات، ومعالجتها لاتخاذ القرارات الفعالة، والصائبة.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات المصرفي وخصائصه

الفرع الأول: مفهوم نظام المعلومات المصرفي:

يعرف نظام المعلومات المصرفي بأنه: "نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف، ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة، سواء من المصادر الداخلية أم من الخارجية، ومعالجة هذه البيانات آليا وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة، بحيث تساعدها في حل المشكلات، وصنع القرارات المصرفية، مع ضرورة تمتع المعلومات، بالخصائص الكمية، والدقة والتوقيت المناسب"¹.

نظام المعلومات المصرفي، هو عبارة عن مجموعة الأجزاء المختلفة، كالمعدات الحاسوبية، والبرمجيات والمؤسسة والموظفين، والمعلومات التي تعمل سوية في تناغم تام، داخل الإطار البنكي، لخدمة أغراض النشاط أو اتخاذ القرار

ويقوم نظام المعلومات المصرفي بتجميع وتنظيم وتخزين واختزال البيانات، والمعلومات وتبويبها وترتيبها وتلخيصها، وإصدار التقارير الداخلية والخارجية، اليومية والأسبوعية، والسنوية حسب الطلب².

إذ يختص نظام المعلومات في البنك، بتجميع وتشغيل وتحليل، وإرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، وبالتوقيت المناسب، والنوعية المطلوبة، وذلك لخدمة أنظمة العمل البنكية مثل التمويل والأفراد والبحوث، والتطوير وتقديم الخدمات البنكية، بما فيها الإئتمان والتسويق البنكي، ونظام المعلومات جزء من النظام الكلي للبنك، يتكامل مع النظم الإدارية والوظيفية ومخرجاته تمثل الدعامات الأساسية لمخرجات النظم الإدارية، الخاصة بصنع القرار³.

¹ وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص 68.

² علاء فرج الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 75 - 76.

³ لمى فيصل أسير، مدخل مقترح لرفع الكفاءة و الفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، 2009، ص 120.

أما نظم المعلومات من المنظور التقني: هو مجموعة العناصر المترابطة التي تجمع أو تسترجع، وتعالج وتعامل وتحفظ وتنظم وتقدم، أو تعرض المعلومات التي تستند وتقوم عليها قرارات المديرين في المنشأة (البنك) اللازمة لأداء نشاطات الأعمال فيها¹.

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص ما يلي:

نظام المعلومات، يعتبر نظاما فرعيا ينتمي إلى النظام الكلي للبنك، ونقصد بذلك أنه كيان مستقل، إلا أنه يتكامل مع الأقسام الأخرى للبنك، (كالمحاسبة - الكفالات - التدريب - الإحصاء - العلاقات العامة).

الفرع الثاني: خصائص نظام المعلومات المصرفي

يتصف نظام المعلومات، بمجموعة من الخصائص بوجودها، تعطي للنظام مصداقية، واعتيادية أعلى تمكن المستفيدين من الحصول على معلومات دقيقة، وصادقة وشاملة، وفي الوقت المناسب وبأساليب وطرق متنوعة، مع انتظام في المواعيد وتنوع في قنوات بثها، تزيد من فعالية وكفاءة النظام وشفافيته وهذه الخصائص هي²:

- 1 **الدقة والصدق عند تقديم المعلومة:** والمثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة والعمولات التي يحصلها البنك أو تقديم البيانات اللازمة لدائرة الضرائب.
- 2 **كمال المعلومة:** أي توفير معلومات تامة، وغير مجزأة أو متحيزة، دون حذف أو إضافة غير مبررة.
- 3 **توقيت المعلومة:** أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة حيث عنصر الوقت مهم في كثير من العمليات، وهذا لا يعني إيصالها قبل موعدها، بوقت كبير قد يعرضها للإهمال والنسيان كما أن وصولها في وقت متأخر، قد يفقدها قيمتها.
- 4 **سعة الانتشار:** وهو عدد الجهات أو الشرائح التي يمكن أن تصلها المعلومات، والتقارير وكذلك تنوع قنوات إيصالها.
- 5 **التطوعية في تقديم المعلومة:** ويقصد بها استعداد المنظمة (البنك)، لتقديم المعلومة بدون طلب من جهة خارجية أو بحكم القانون.
- 6 **أقل ما يمكن من السيولة:** تشكل السرية حجة رئيسية، لدى بعض معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها، ولا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء بحيث تتعرض المنظمة (البنك)

¹ فريد فهمي زيادة، المقدمة في تحليل و تصميم النظم، دار اليازوري، عمان، الأردن، 2010، ص 14.

² حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص 80 - 81.

لخطر تسرب المعلومات، واستغلالها من قبل المنافسين، وإنما المبالغة في حجب المعلومات بحجة السرية.

7 **تنوع التقارير:** إن من أهم مزايا نظام المعلومات، هو قدرتها على تقديم، أنواع كثيرة من التقارير وقدرتها على الفرز والتلخيص، لذلك فإن بإمكان المنظمات، تقديم أنواع مختلفة من التقارير تخدم بها المستفيدين، باختلاف أنواعهم.

8 **وجود موقع على الأنترنت:** لا تستغني منظمات الأعمال، اليوم بأي حال من الأحوال عن بناء موقع لها على شبكة الأنترنت، لفوائده الكثيرة، حيث أنه يغنيها عن فتح فروع كثيرة، ويوفر لها تكاليف كبيرة فضلا عن إيصال خدماتها، إلى عدد هائل من الجمهور وبدون حدود.

المطلب الثاني: أهمية نظام المعلومات المصرفي

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث، الذي يطلق عليه " عصر المعلوماتية " ويعود ذلك للأسباب التالية¹:

- انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقا، وتعدد الوسائل التقنية المستخدمة؛
- تطور وسائل الاتصالات الإلكترونية، مما سهل عملية نقل المعلومات، عبر المسافات البعيدة؛
- تطور صناعة الحاسبات الإلكترونية، على تخزين كم كبير من المعلومات، وسهلت الوصول إليها بسرعة؛
- تطور التسويق المصرفي، واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالأنترنت؛

زيادة حدة المنافسة، بين المؤسسات والمنظمات الكبرى، الوطنية منها والدولية، مما استدعى المديرين، إلى وجوب مواجهة منافسيهم، من حيث سرعة اتخاذ القرارات، وحل المشكلات واستشعار مجالات أداء منظماتهم، كالتعرف على الفرص التسويقية والتهديدات البيئية الحالية المحتملة².

المطلب الثالث: أنواع نظم المعلومات المصرفية

توجد أربعة تصنيفات رئيسية لنظم المعلومات، تدعم المستويات الإدارية المختلفة، في المؤسسة وهي:

¹ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره ص 81.

² فريد كورتل، لحرر حكمة، نظم المعلومات التسويقية، دار كنوز العلمية، عمان، الأردن، 2010، ص 80.

أولاً: نظم المعلومات المبينة على الحاسب الآلي:

ويسمى بنظم معالجة المعاملات، حيث تقوم بمثابة البيانات، والإجراءات الناشئة، عن المعاملات في المؤسسة، من ضمنها الناتجة عن النشاط التجاري، مثل إجراءات السداد، أو الحجز، أو التسليم كما يتعلق بالأجور، وكذلك السيطرة على الآلات، والمعدات ومتابعة التعويضات، وكلها تخدم مستوى العمليات والتعاملات التجارية.

يهدف هذا النوع من نظم المعلومات، إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل البنك، ويعتمد هذا النظام على الحاسب الآلي، لتسجيل البيانات الروتينية اليومية، التي تتم في مجالات النشاط المختلفة وتتمتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين هما¹:

- أ- رسم حدود البنك، من خلال ربط العملاء بالمؤسسة (البنك) وإدارتها، وبالتالي فإن فشل نظم تشغيل البيانات، يؤدي إلى فشل النظام، في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة.
- ب- تعد نظم تشغيل البيانات، بمثابة منتج للمعلومات، كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات، سواء داخل البنك أو خارجه.

ثانياً: النظم الخبيرة:

يمكن تحديد مفهوم النظم الخبيرة بأنها تلك المعلوماتية، التي تستطيع محاكاة الخبير المتخصص، في تقديم المشورة لمستخدم الحاسوب، وهي نظم قادرة على تحليل البيانات وإنشاء العلاقات بينها، بطرق رياضية معقدة تمكنها من الاستنتاج وتوليد المعلومات، وتقديم إجابات ذكية.

وتعد هذه النظم من تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وأكثرها استخداماً في الميدان العلمي، وهي نظم متقدمة توظف خزين هائلاً من المعلومات والخبرات النظرية المتراكمة طبقاً لمنهج علمي، بحيث نستطيع الارتقاء إلى مستوى الخبير، أو العالم المتخصص، وربما تتوقف عليه من حيث سرعتها، ودقتها واعتمادها على مخزون كبير من المعلومات بحجم الطاقة الكبيرة التي تمتلكها الحواسيب المترابطة والنصائح ومقترحات القرارات، أخذ بعين الاعتبار المتغيرات التي تحيط بها².

ثالثاً: نظام معلومات الموارد البشرية:

يتألف نظام معلومات الموارد البشرية، من العناصر التالية:

- أ- تتكون مدخلات نظام المعلومات البشرية من مصدرين:

¹ جمال الدين لغبش، محاولة تدقيق وتقييم نظام معلومات مؤسسة سوناطراك قسم الإنتاج حاسي مسعود خلال 2013، رسالة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص-ص 4 - 5.

² علاء فرج الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص 128.

1. بيئة المصرف الداخلية: والمكونة مما يلي¹:

- نظام الرواتب والأجور في المصرف، ويختص بجمع البيانات، التي تتعلق بالرواتب والأجور؛
- نظام شؤون العاملين بالمصرف: الإجازات العادية والمرضية والنقل والترفيه؛
- نظام السجلات المصرفية: وهي عبارة عن قاعدة بيانات، تحتوي على البيانات المتعلقة بالأسعار السابقة وأرشيف المصرف؛
- نظام توصيف الوظائف المصرفية: يتضمن جمع البيانات، حول متطلبات كل وظيفة والمهام التي سيقوم بها شاغل الوظيفة؛
- نظام التدريب المصرفي: جمع البيانات عن عملية التدريب، وأساليبه وتقنياته واحتياجات المصرف من التدريب.

2. بيئة المصرف الخارجية: العوامل الاقتصادية والسياسية، والتشريعات والقوانين والنفقات العمالية ومكاتب العمل والاستخدام.

ب - **العمليات:** وهي عمليات تسجيل، وترتيب، وتصنيف البيانات، ومعالجتها وتحديثها، تخزينها واستعادتها².

ج - **المخرجات:** وهي جداول وتقارير تفصيلية.

د - **التغذية العكسية:** وهي مخرجات نظم المعلومات التي تصبح مدخلات لنفس النظام أو لنظم أخرى كمخرجات نظام الرواتب والأجور، هي مدخلات لنظام المعلومات المالي.

رابعاً: نظام المعلومات التسويقي.

تتوعد تعريف نظام المعلومات التسويقية، فكل كاتب أو باحث وجهة نظر خاصة به، ولكن في العموم يتفقون على المبادئ الأساسية، حيث يمكن تعريفه على أنه مجموعة، من الإجراءات والمناهج، التي تسمح بتسيير وتحليل، ومعالجة المعطيات المحصل عليها لغرض اتخاذ القرار³.

ومن بين أهم أبعاد نظام المعلومات التسويقية:

- يتمثل الهدف الجوهري، لنظام المعلومات التسويقي في توفير المعلومات الضرورية، لإدارة التسويق إلا أن هذه الخصوصية، لا تعني حصر هذه الاستفادة كلها، بإدارة التسويق، فقط وإنما تعني أولوية إدارة التسويق، في الاستفادة من المعلومات التي يوفرها هذا النظام.

¹ لمى فيصل أسبر، مرجع سبق ذكره، ص-ص 121 - 122.

² المرجع نفسه، ص-ص 121 - 122.

³ خالد قشبي، نظام المعلومات التسويقية (مدخل إتخاذ القرار) دار اليازوري، عمان، الأردن، 2014، ص 100.

- لتوفير هذه المعلومات، لابد من قيام نظام المعلومات التسويقية بتجميع البيانات من المصادر الداخلية والمؤسسات الاقتصادية، والاجتماعية، والتعاونية للمجتمع والبيئة التنافسية.
- يسهم نظام المعلومات التسويقي من خلال توفير المعلومات الضرورية، في تعزيز قدرة الإدارة التسويقية، على تحقيق جملة من الأهداف منها: التحكم في التكاليف التسويقية، تقرير مستويات الأسعار التي تعظم الربحية.....إلخ.
- تستلزم إدارة وتشغيل نظام المعلومات التسويقي، وجود مجموعة من المتطلبات الضرورية التي تتحدد في ضوء، درجة وطبيعة نقانة المعلومات، المعتمدة في تطبيقات هذا النظام، وعامة تكون هذه المتطلبات على نوعين بشرية ومادية.
- يتصف نشاط هذا النظام، بالتواصلية الاستمرارية، مع تواصل واستمرار البنك، وتجدد الأنشطة التسويقية التي تحتم قيام هذا النظام بتوفير المعلومات، وعلى نحو مستمر مع تجدد الأنشطة وتواصلها¹.

المطلب الرابع: نجاح وفشل نظم المعلومات المصرفية

الفرع الأول: نجاح نظم المعلومات المصرفية

- يعد نظام المعلومات، من النظم الهامة التي تشغل كافة المنظمات، العامة في القطاعات الاقتصادية حيث يقوم هذا النظام بتوفير المعلومات الضرورية بالدقة والكمية، والوقت والتكلفة، المناسبة لمتخذي القرار كما يخدم هذا النظام كافة المستويات الإدارية، في المنظمة وكافة المجالات الوظيفية بها.
- فيقدم لكل وظيفة المعلومات التي تناسبها، لتتمكن من أداء نشاطها، على أحسن وجه وذلك من خلال توفيره، لقاعدة بيانات مركزية، تسمح بإمكانية استخدام عدد كبير من المستخدمين للنظام في نفس الوقت مع إستقلالية كل منهم عن الآخر.
- ولقد تناول عدد من الكتاب والباحثين، عوامل نجاح نظم المعلومات، فوجد أن أهم عوامل نجاح النظام تشمل:

- جودة النظام وجودة مخرجاته؛
- رضا المستخدم واستجابته، لاستخدام مخرجات نظم المعلومات؛
- أثر المعلومات على سلوك المتلقي؛
- أثر المعلومات على الأداء التنظيمي.

¹ رابح عرابية، التسويق البنكي وآفاق تطبيقه في المؤسسة البنكية الجزائرية في ظل إقتصاد السوق، رسالة دكتوراه في علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسويق، جامعة الجزائر، 2010، ص-ص 184-185.

وهناك باحثين آخرين، يرون أن أهم عوامل نجاح نظم المعلومات كلا من جودة الخدمة وجودة النظام وجودة المعلومة، إلا أن عوامل النجاح السابقة، تتطلب دعم الإدارة العليا، بتوفير تكنولوجيا معلومات متطورة ومستوى تطور، وحجم أنشطة نظم المعلومات، وجودة التقارير ومعدات الحاسب بالإضافة إلى مشاركة المستخدمين في النظام¹.

الفرع الثاني: فشل نظام المعلومات المصرفي

- يعود فشل نظم المعلومات في تحقيق الأهداف التي وجدت وصممت، من أجلها، إلى أنها تعاني أساسا من جملة من المشاكل والصعوبات أهمها²:
- توجيه وتحديد وتصميم، نظم المعلومات الإدارية، في ضوء احتياجات الحاسب الآلي، وليس في ضوء احتياجات المستخدمين؛
 - تحويل مسؤولية تصميم وتطوير واستخدام النظم إلى الفنيين المتخصصين، بتشغيل الحاسب الآلي، دون الأخذ بعين الاعتبار، ضرورة إشراك الإدارة العليا؛
 - الجهل بطبيعة وأهداف، ومجالات تطبيق نظام المعلومات، من قبل المستخدمين؛
 - عدم وجود ثقافة كافية، عن تكنولوجيا المعلومات لدى بعض المسؤولين؛
 - ارتفاع تكلفة الوسائل التكنولوجية، ونقص الموارد المتاحة لدى البنك؛
 - ارتفاع معدل دوران موظفي، نظم المعلومات في البنوك؛
 - احتفاظ موظفي نظم المعلومات، بأسرار الأنظمة ومفاتيح الحل، وعدم التعاون حتى مع زملائهم، في تبادل المعرفة والخبرة؛
 - عدم وجود عدد كاف من الموظفين، في الدعم والمساندة، مما يرهن العاملين ويجبرهم على ترك العمل وتدني جودة خدماتهم؛
 - تحيز الإدارات في منح المزايا، والمكافآت والتدريب الخارجي، مما يؤدي إلى وجود حالة، من عدم الرضا الوظيفي، وبالتالي ترك العمل؛
 - النقص الواضح في الإطارات المؤهلة، والمدرية على تدقيق أعمال أنظمة المعلومات في البنوك؛

¹ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص 96.

² المرجع نفسه، ص 97.

- وضع العراقيل أمام الموظفين، الجدد ذوي الكفاءة العالية، من قبل موظفي نظم المعلومات القدامى بغرض الضغط على الموظفين الجدد، ذوي الكفاءة العالية من قبل موظفي نظم المعلومات من أجل ترك العمل؛
- التأخر في ترقية موظفي نظم المعلومات، أو في دراسة أو ضاعهم، مما يجبرهم على الانتقال والتشنت بحثاً عن وظيفة، تتيح لهم دخلاً ومكانة أفضل.

خلاصة الفصل

الأداء المالي المصرفي هو مدى قدرة البنك على تحقيق النتائج التي تتوافق والأهداف المسطرة فيعمل الأداء المالي على توجيه أداء البنك نحو الاداء الصحيح فيقوم بمراقبة أوضاعها وتتبع جميع أعمالها. استعملت البنوك نظم المعلومات في جميع عملياتها ولقد مر العمل باستعمال الحاسوب في المصارف بمراحل متعددة ابتدأت باستعمال الحاسوب في الأعمال اليومية بشكل جزئي ومحدود إلى مرحلة استعمال الحاسب في ترشيد القرارات إلى ان تم استعماله في نظم المعلومات المصرفية وفي هذه المرحلة تميز العمل المصرفي بتغيرات واسعة نظرا للتطور التكنولوجي المتسارع الذي يشهده العالم اليوم.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية
الريفية BADR

وكالات (ميلة، القرام قوقة، وادي النجاء)

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية وسيلة ضرورية وهامة للوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة، إذ عن طريقها يمكن جمع البيانات والمعلومات، وتحليلها بطريقة منهجية وعلمية وذلك لتدعيم أو إحداث الإسقاط لما جاء في الجانب النظري على الواقع العلمي والمتمثل في معرفة دور نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي.

وعليه من خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى عرض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية كنموذج لمعرفة دور نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي فقمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية تتفرع إلى مجموعة مطالب.

- **المبحث الأول:** تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة -
- **المبحث الثاني:** طريقة وأدوات الدراسة.
- **المبحث الثالث:** التحليل الوصفي واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية – ميلة –

سوف نقوم في هذا المبحث بتقديم بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي يعد من أهم البنوك الجزائرية التي عرفت تطورا مستمرا منذ نشأته إلى يومنا هذا.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سيتم تناول نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية كما يلي:

أولاً: نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

نشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة، حيث ترتب عن إعادة هيكلة البنك الوطني ميلاد بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وفقا للمرسوم 82 – 106 المؤرخ في 17 جمادى الأولى 1402هـ الموافق لـ 13 مارس 1981 م وذلك بهدف المساهمة في تنمية الفلاح وترقيته ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي مزارع الدولة والتعاونيات الفلاحية، المستفيدين الفريديون من الثروة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات وكذلك الدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية والصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري¹.

في إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988م إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 2220.000.000 مقسما إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد ليرتفع في نهاية 1999 إلى 333000000 دج، موزعا على 33000 للسهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 – 04 – 1990 والذي يمنح استقلالية أكبر وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية الأخرى والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار وكذا المساهمة في عملية التنمية حتى أصبح يحتل موقفا متميزا ضمن الجهاز البنكي الجزائري لا سيما وأنه الأكثر انتشارا عبر التراب الوطني لما يفوق 300 وكالة ومؤطرة بما يزيد عن 7000 موظف في مختلف الاختصاصات بل على المستوى الإقليمي والعالمي حيث تم تصنيف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وفقا لإحدى الدراسات الصادرة عن هيئة BANK ALMACH لسنة 2001 على أنه:

¹ وثيقة مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة – 834 –

✓ أول بنك على المستوى الوطني؛

✓ ثاني بنك على المستوى المغربي؛

✓ المرتبة الرابعة عشر عربيا من بين 255 بنك؛

✓ المرتبة 668 عالميا من بين 4100 بنك مصنف من قبل هذه الهيئة.

ثانيا: تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية أثناء تطوره في السوق البنكي الجزائري ثلاث مراحل هي:

1. المرحلة الأولى: 1982 - 1990: انصب اهتمام البنك خلال السنوات الأولى من تأسيسه على

تحسين موقعه في السوق البنكية ومحاولة فرض وجوده ضمن القطاع والعمل على ترفيقته من خلال تكثيف الوكالات البنكية في المناطق ذات الطابع الفلاحي والصناعات الغذائية إلى جانب الصناعة الميكانيكية فلاحية، هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط التي تقتضي تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

2. المرحلة الثانية: 1991-1999: بموجب صدور قانون النقد والقرض 10/90 الذي ألغى من خلاله

نظام التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل إطار الاقتصاد الموجه توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقاءه الشريك الأول في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي.

أما على الصعيد التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، والتي كانت تصب في هدف تطوير نشاط البنك للإشارة فقد تميزت هذه المرحلة بـ:

- **1991:** الانخراط في نظام SWIFT للتحويل الآلي للأموال وتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الدولية.

- **1992:** اعتماد نظام (SYBU / SYSTEM BANCD / REUUNIVERSEL) تسريع أداء مختلف العمليات البنكية (تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير الودائع الفحص عن بعد لحسابات العملاء) كما تم في نفس السنة اعتماد نظام محاسبي جديد على مستوى كل الوكالات BADR إلى جانب تعميم استخدام تقنيات الإعلام الآلي في كافة عمليات التجارة الخارجية والتي أصبحت معالجتها لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة.

- **1993:** استكمال تغطية كل وكالات البنك المنتشرة بتقنيات الإعلام الآلي.

- **1994:** طرح خدمة جديدة خاصة بالبنك تتمثل في بطاقة السحب والدفع BADR.

- **1996:** إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات البنكية في وقت حقيقي.

- **1998:** بداية العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك.

3. المرحلة الثالثة: 2000 - 2006: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تدعيم الاستثمارات المنتجة، وكذا التوجه إلى تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودفعها للمساهمة في ترقية التجارة الخارجية وفق توجهات اقتصاد السوق ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي وفي إطار التكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة التي تعرفها البلاد واستجابة لاحتياجات وتطلعات العملاء قام بنك BADR بتسطير برنامج خماسي يتمحور أساسا حول عصنة البنك وتحسين أدائه تطوير منتجاته وخدماته، إحداث تطهير على الصعيدين المحاسبي والمالي، ولا يزال هذا البرنامج الطموح يحقق نتائج جد مهمة إلى يومنا هذا، أبرز ما يميزها:
- 2000: القيام بتشخيص عام لنقاط قوة وضعف البنك، مع وضع مخطط ترقوي لبلوغ البنك المعايير العالمية في مجال العمل البنكي، كما قام البنك في نفس السنة باستكمال تعميم نظام SYBU للربط بين الوكالات التابعة وتدعيمها بتقنيات جديدة تعمل على إدارة العمليات المصرفية بسرعة قياسية.
 - 2001: سعيًا منه لإعادة تقييم موارده وإمكانياته قام بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية شملت جميع حقوقه المشكوك في تحصيلها، بغية تحديد مركزه المالي والوقوف على المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها.
 - 2004: تعتبر هذه السنة السيف بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي عرف إدخال تقنية جديدة ساهمت في تسهيل العديد من العمليات البنكية، فبعد أن كان وقت تحصيل شيكات البنك يستغرق مدة قد تصل إلى 15 يوم أصبح بإمكان العملاء تحصيل شيكاتهم في وقت وجيز بفضل تقنية " نقل الصك عبر الصورة " وهو ما يعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل البنكي الجزائري.
 - 2005: شهد شهر سبتمبر من هذه السنة أول تجربة ناجحة لعملية سحب تتم من خلال شباك آلي للأوراق النقدية وسط حضور جماهيري وإعلامي غفير كما استمرت العملية طوال الأشهر الأولى لسنة 2006 من أجل تعميم استعمالها في مختلف الوكالات عبر الوطن.

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

من خلال هذا المطلب سنتناول مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

إن المناخ الاقتصادي الجديد الذي تشهده الساحة البنكية المحلية العالمية يحتم على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يلعب دورا أكثر فعالية وديناميكية في جميع المواد وتمويل الاقتصاد الوطني من جهة وكذا تدعيم مركزه التنافسي في ظل التغيرات الراهنة، لا سيما في فتح المجال للبنوك الأجنبية واستعداد

الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة من جهة أخرى أمام كل هذه الأوضاع أصبح لزاما على القائمين بالبنك إعادة النظر في أساليب التنظيم والتسيير والعمل على تطوير منتجاته وخدماته باستراتيجيات أكثر فعالية لمواجهة تحديات البيئة البنكية، وخاصة من أجل إرضاء العملاء والاستجابة لمتطلباتهم.

في هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مثله مثل البنوك الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة على مستوى عال من الجودة للوصول إلى استراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة بنكية كبيرة وشاملة تحظى بثقة المتعاملين الاقتصاديين والعملاء الأفراد على حد سواء، قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي وهذه المهام كما نصت عليها القوانين والقواعد المعمول بها في المجال البنكي تتمثل أساسا في تنفيذ جميع العمليات البنكية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها².

- تنمية موارد واستخدامات البنك من خلال ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- انشاء خدمات جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة؛
- تطوير شبكاته ومعاملاته النقدية؛
- التقرب اكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة خاصة تلك الهادفة للنهوض بالقطاع الفلاحي والتنمية الريفية؛
- التسيير الصارم لخزينة البنك بالدينار والعملة الصعبة؛
- الاستفادة من التصورات العالمية المرتبطة بالنشاط البنكي في إطار سياسة القروض ذات المردودية يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية:
- تطوير قدرات تحليل المخاطر؛
- إعادة تنظيم إدارة القروض؛
- تحديد ضمانات متصلة بحجم القروض وتطبيق فائدة تتماشى وتكلفة الموارد.

ثانيا: أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من وراء نشاطه البنكي يسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة يمكن إيجازها في النقاط التالية³:

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة بنكية شاملة؛
- تحسين نوعية وجودة الخدمات البنكية باستخدام أحدث التقنيات في هذا المجال؛

² www. Badr – bank. dz، تاريخ الإطلاع 12 – 04 – 2016
³ وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة – 834 -

- خلق تواصل علاقات قوية بين البنك والعملاء باعتبارهم أصلا ثميناً من أصوله وفق المفهوم الحديث للتسويق، وكذا العمل على كسب ولائهم حاضرا ومستقبلا؛
 - تطوير العمل البنكي قصد جذب المزيد من الموارد والحصول على أقصى قدر من الأرباح.
- بغية تحقيق هذه الأهداف سعى البنك جاهداً لتهيئة الشروط اللازمة للانطلاق في المرحلة الجديدة التي تتميز بتحولات هامة نتيجة افتتاح السوق البنكي أمام البنوك الخاصة المحلية و الأجنبية، حيث قام هذا الأخير بإنشاء وكالات جديدة وبوسائل تقنية وأنظمة معلوماتية حديثة كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل البنك وخارجه مع إدخال تعديلات على التنظيم والهياكل الداخلية لتتوافق مع المحيط البنكي واحتياجات السوق إلى جانب هذا وقصد التقرب أكثر من العملاء يسعى البنك إلى استحداث مصالح خاصة للتكفل بمطالبهم وأنشغالاتهم والحصول على أكبر قدر من المعلومات المتعلقة باحتياجاتهم من خلال تحقيق هذه الأهداف يطمح بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأن يكون رائداً في القطاع البنكي الجزائري.

الخزينة الأمور المحاسبية (المحاسبة العامة) وكذا الإشراف على مختلف الاتصالات وتدعيمها تقنيا.

مديرية العمليات الدولية: تشرف على خمسة مديريات فرعية مهمتها معالجة ومتابعة وإحصاء كل المعاملات والتحويلات المتعلقة بالخارج (وثائق التصدير تحويلات بالعملة الصعبة).

2- مديرية الموارد والالتزامات: هي القلب النابض للبنك وأهم مديرية مساعدة به، تتولى الإشراف على أربعة مديريات فرعية مهمتها تمويل مختلف المشاريع الفلاحية وغير الفلاحية الكبرى والمتوسطة والصغرى إضافة إلى إجراء أبحاث ودراسات السوق والمنتجات.

المطلب الرابع: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

من أجل التعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة - 834 - سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى نشأة و مهام هذه الوكالة وامتيازاتها والهيكل التنظيمي لها.

أولا: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة - 834 -

أنشأت وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية رقم (834) بواسطة المرسوم الرئاسي الصادر بتاريخ 13 مارس 1982 وتعتبر الممثلة الأولى لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ميلة وتمت هذه الوكالة في حي 500 مسكن - ميلة - وهو مكان استراتيجي يتوسط أهم المرافق العمومية في المدينة وهي وكالة من بين 08 وكالات تابعة للمجتمع الجهوي للاستغلال (GRE) ميلة الذي أنشأ في 2004 موزعة على مستوى الولاية⁴:

- ميلة - 834 -
- وادي النجاء - 842 -
- فرجيوة - 637 -
- تاجنانت - 843 -
- شلغوم العيد - 833 -
- وادي العثمانية - 840 -
- التلاغمة - 841 -

ثانيا: التعريف ببنك الفلاحة و التنمية الريفية

لقد نصت المادة الأولى من قانون تأسيسه على ما يلي: " ويندرج تلقائيا في قائمة البنوك باعتباره مؤسسة مالية وطنية " وكما أنه كان في السابق البنك الوطني الجزائري هو المسؤول الوحيد على مستوى

⁴ وثائق مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة - 834 -

القطاع الفلاحي فإن منشأة هذا البنك أزلت العبء عليه ويتميز بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالميزتين التاليتين:

- أن البنك يقبل الودائع بمختلف أشكالها.
- أنه بنك للتنمية، ولقد بلغ راس مال هذا البنك واحد مليار دينار جزائري وبلغ عدد فروع 182 فرع سنة 1985.

ومنه فإن نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعود إلى العاملين التالين:

- الإدارة السياسية وهذا ما ساهم في الاستقلال الاقتصادي وذلك في القدرة على تلبية الحاجيات الوطنية وكذا رفع المستوى المعيشي وتنمية الريف الذي يمثل سكانه أكثر من 60 % من إجمالي السكان.

- هو الضرورة الاقتصادية أي مشاركة القطاع الفلاحي في الاحتياطي الوطني، وكذا إعادة تنظيم الجهاز الإنتاجي للفلاحة و بناء السدود ورفع الإنتاج الفلاحي.

ثالثا: مفاهيم بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة - 834 -

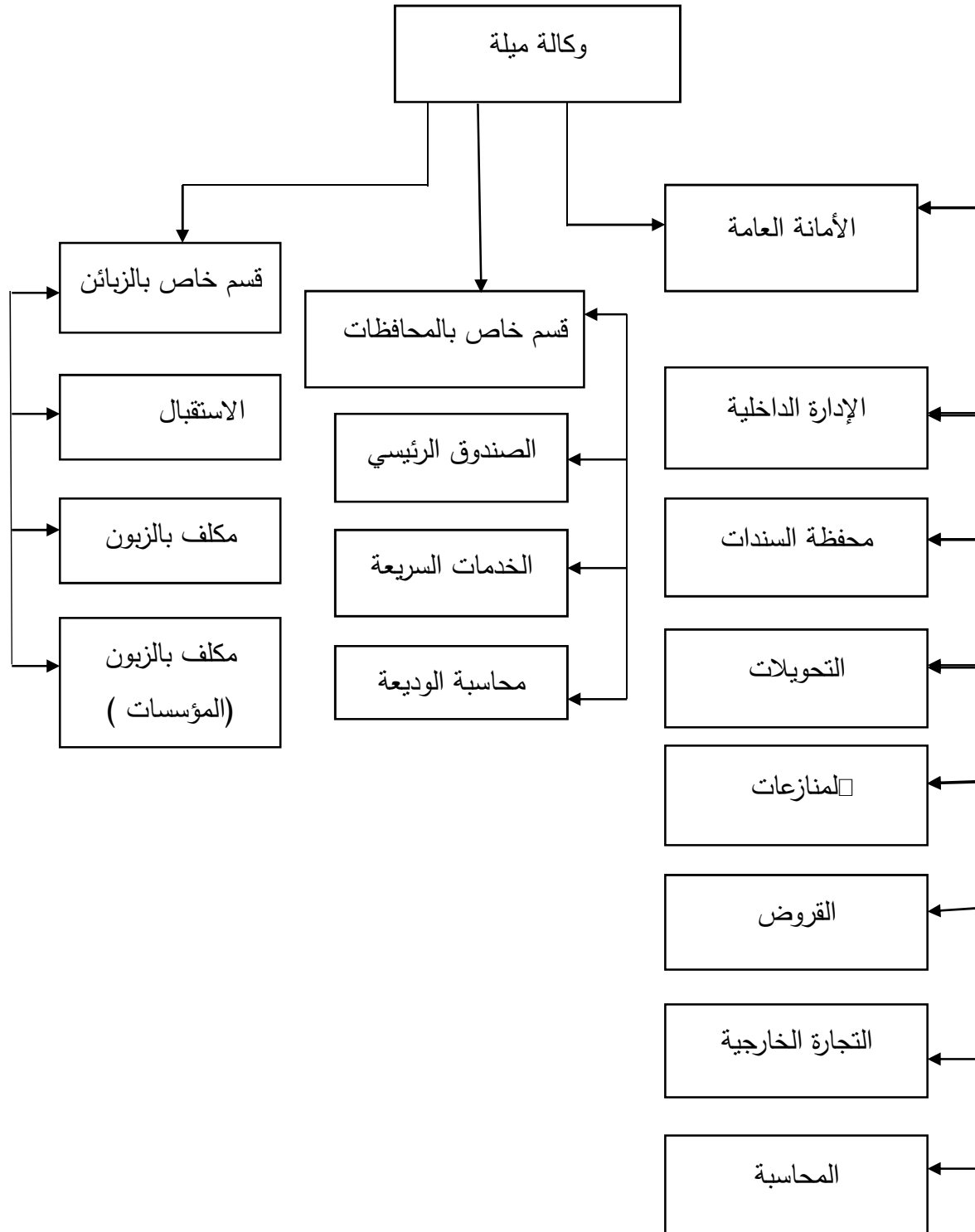
تتمثل مهام الوكالة في:

- فتح الحسابات بكل أنواعها للأشخاص العادية والمعنوية وأهم هذه الحسابات (الحسابات الجارية وحسابات التوفير، حسابات الشيك وغيرها)؛
- منح القروض بأنواعها وتقييم الضمانات المطلوبة ومتابعة تحقيقها؛
- تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني؛
- المعالجة الإدارية والمحاسبية لعمليات الزبائن بالعملة الوطنية والأجنبية؛
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية؛
- تمويل العمليات الخارجية (التجارة الخارجية)؛
- السهر على رفع مردودية الخزينة.

رابعا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية و كالة ميلة

اعتمدت وكالة ميلة هيكل تنظيمي يتماشى مع التصورات التي شهدتها المنظومة البنكية الجزائرية في ظل التكنولوجيا ومتطلبات العالم المعاصر، والشكل التالي يوضح لنا الهيكل التنظيمي المعتمد من 2004 إلى غاية الآن.

الشكل رقم (12): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك بتاريخ 2016/04/05.

من خلال الهيكل نلاحظ أن الوكالة تتكون من خمسة مصالح، نذكرها فيما يلي:
أولاً: المدير

وهو المسؤول الأول في الوكالة يشرف على حسن تسييرها إذ يتكفل بالمهام التالية:

- تطوير نشاط الوكالة وضمان مردودية عالية بالبنك؛
- تطبيق التعليمات والخطط و البرامج الواردة؛
- الدفاع عن مصالح البنك أمام القضاء؛
- الإمضاء على الوثائق الرسمية الخاصة بالبنك؛
- إبرام جميع العقود الخاصة بالوكالة؛
- الاتصال مع الإدارة الوطنية؛
- إعادة التقارير الدورية لنشاطات الوكالة في مواعيدها.

ثانياً: الأمانة العامة

من بين المهام المسندة إليها:

- استقبال الوارد والصادر أي تسجيل جميع الوثائق السابقة مع جميع الوكالات في سجل خاص بالبريد الصادر والوارد؛
- تنظيم مواعيد المدير؛
- طبع جميع الوثائق التي يتعامل بها البنك؛
- استقبال المكالمات الهاتفية.

ثالثاً: قسم خاص بالعملاء

و يشرف عليها (07) أعوان مقسم إلى ثلاثة فروع كما يلي⁵:

1- فرع الاستقبال و التوجيه.

و يشرف عليه موظف يقوم بما يلي:

- استقبال العملاء وتوجيههم؛
- تسليم دفاتر الشيكات؛
- استخراج حساب العميل.

2- فرع مكلف بالزبون العادي

يتكون من 3 أعوان تكون مدة تدريبهم شهر:

- عون مختص بفرع التأمين؛
- عونين مختصين باستقبال الزبائن واطلاعهم على مختلف الخدمات التي يقدمها هذا الفرع.

⁵ وثائق مقدمة من طرف البنك بتاريخ 06 - 04 - 2014

3- فرع مكلف بالمؤسسات

يتكون من عونين وتكون مدة تدريبهم شهر ونصف، ويقوم هذا الفرع بنفس المهام التي يقوم بها الفرع المكلف بالعمل العادي، إلا أنه يختص بالتجار والمقاولين والمؤسسات ويشرف على هذا القسم (المكلف بالزبائن) منسق ومن مهامه ما يلي:

- الإشراف والتنسيق بين موظفي مكتب الواجهة؛
- إيجاد حلول للعمليات البنكية المستعصية؛
- مراقبة لكل العمليات المنفذة من طرف المكلفين بالزبائن.

رابعاً: قسم خاص بالمخالصات

يتكون من ستة أعوان وينقسم إلى ثلاث فروع:

- 1- الصندوق الرئيسي: يتكون من عونين أحدهما يستقبل الزبون والآخر أمين الصندوق يتولى عملية السحب والإيداع؛
- 2- فرع خاص بالدينار: يشرف عليه عون يقدم الخدمة عبر صندوق آلي للسحب؛
- 3- فرع خاص بالعمولات الأجنبية: يتكون من عونين، هذا الفرع يقوم بنفس المهام التي يقوم بها فرع الصندوق الرئيسي لكن السحب والدفع يكون بالعملة الصعبة " أورو" ويشرف على هذه الفروع منسق يقوم بالتنسيق بين الموظفين ومراقبة العمليات المقدمة على مستوى القسم.

خامساً: الإدارة الداخلية

تتكون من أعوان موزعين على ستة فروع هي:

- 1- فرع المحفظة: يشرف عليها عون يقوم بإيداع الأوراق المالية (شيكات، سفتجات، أوراق التبادل والقيام بعمليات التسديد)؛
- 2- فرع التحويلات: يتم فيه التحويلات ما بين الوكالات وما بين الخزينة العمومية والبنك؛
- 3- فرع القروض: يشرف عليه عون يقوم باستقبال وتلقي ملفات القروض بمختلف أصنافها ومراجعتها ودراستها والحصول على الضمانات اللازمة لتغطيتها؛
- 4- فرع التجارة الخارجية: يشرف عليه عون يهتم بجانب التجارة الخارجية وكل ما تتطلبه؛
- 5- فرع المحاسبة: وتضم عدة مصالح فهي تعالج الجانب الإداري والمحاسبي والتنظيمي للوكالة ومراقبة صحة العمليات البنكية بمختلف أصنافها و معاملاتها مع مختلف البنوك؛
- 6- فرع المنازعات: يشرف عليه موظفين يختصان بالقضايا القانونية الخاصة بالبنك كتوزيع التركة التي تبقى في حساب المتوفي، بالإضافة إلى التعامل مع المحضر القضائي.

المبحث الثاني: طريقة وأدوات الدراسة

بعدما تم التعرف على البنك محل الدراسة والتعرف على مختلف المهام التي يقوم بها، من خلال هذا المبحث سنحاول استعراض كيفية الإعداد لمعطيات الدراسة بالإضافة إلى اختبار الاستبيان.

المطلب الأول: الإعداد لمعطيات الدراسة

يمكن التعرف على مختلف معطيات الدراسة من خلال هذا المطلب والتي نذكرها كالآتي:

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يتمثل في المجال البشري، في مجتمع البحث وفي دراستنا هذه فإن المجتمع الأصلي هو الجمهور الداخلي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهذا الجمهور الداخلي يتمثل في الموظفين على اختلاف مستوياتهم والموجودين داخل الهيكل التنظيمي للدراسة.

2. عينة الدراسة:

أما عينة الدراسة تعرف على أنها " ذلك الجزء من مفردات الظاهرة موضوع الدراسة والذي يختاره الباحث وفق شروط معينة لتمثل المجتمع الأصلي " وفي دراستنا هذه إختارنا العينة مكونة من 40 موظف، وقد إختارنا العينة عشوائيا دون تمييز في الرتبة بين الموظفين.

ثانياً: أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في الاستثمار باعتبارها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة ، وهي وسيلة لجمع البيانات اللازمة للإجابة على فرضيات البحث، تحتوي الاستثمار على مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع البحث، وقد تم تقديمها على مجموعة من الموظفين في وكالة ميلة، وكالة القرارم، وكالة وادي النجاء، وذلك للإجابة على الأسئلة التي احتوتها الأداة، وعليه فقد قمنا بتصميم استثمار الدراسة معتمدين في ذلك على الدراسات السابقة في نفس المجال.

وقد تكونت الاستثمار من قسمين:

القسم الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية والخصائص الوظيفية لعينة الدراسة متمثلة في (الجنس، العمر المستوى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي).

القسم الثاني من الاستثمار فهو مقسم إلى جزئين:

المحور الأول: نظم المعلومات ويتكون من (20) عبارة مقسمة على أربعة أبعاد وهي:

1. البعد الأول متعلق بالمستلزمات البشرية ويشمل هذا البعد على (5) عبارات.
2. البعد الثاني متعلق بمستلزمات البرمجيات ويشتمل هذا البعد على (5) عبارات.
3. البعد الثالث متعلق بالمستلزمات المادية ويشتمل هذا البعد على (5) عبارات.

4. البعد الرابع متعلق بمستلزمات الشبكات ويشتمل هذا البعد على (5) عبارات.

أما فيما يخص المحور الثاني: فهو يتعلق بالأداء المالي للبنك ويتكون من (8) عبارات. وقد عرضت جميعها باستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من الأوزان التالية:

الجدول رقم (05) مقياس الإجابات على الفقرات.

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS دار وائل، عمان، الأردن 2008، ص.2.

ثانيا: صدق و ثبات أداة الدراسة.

للتأكد من صدق الاستمارة وثباتها قمنا بما يلي:

1. **الصدق الظاهري:** للتأكد من صدق الأداة (الاستمارة) تم عرضنا بصورتها الأولية على (05)

محكمين من ذوي الخبرة و الكفاءة من أساتذة الجامعة لإبداء رأيهم و ملاحظاتهم حولها و لمعرفة ما مدى ملائمة عبارات الاستمارة لأغراض البحث وكذلك حول مدى سلامة الصياغة والمحتوى التي تم أخذها بعين الاعتبار، وبعد إعادة الأداة تم إجراء التعديلات المقترحة كإعادة الصياغة والتعديل بعض العبارات التي أوردها المحكمون في توصياتهم، بوضع الملحق رقم (02) أسماء الأساتذة المحكمين للاستمارة.

2. **صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:**

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبيان) قامت الباحثة بتطبيقها ميدانيا على بيانات العينة الكلية حيث قامت الطالبة بحساب معامل الارتباط (بيرسون) بين كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه، كما توضح ذلك الجداول التالية، وتم تقريب الأرقام إلى رقمين عشريين للاختصار.

الجدول رقم (06): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (المستلزمات البشرية) بالدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.64	04	0.60
02	0.73	05	0.44
03	0.57		

دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (05).

الجدول رقم (07): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (مستلزمات البرمجيات) بالدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.69	04	0.73
02	0.70	05	0.52
03	0.70		

دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (06).

الجدول رقم (08): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (مستلزمات البرمجيات) بالدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.49	04	0.54
02	0.69	05	0.47
03	0.68		

دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (07).

الجدول رقم (09): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد (مستلزمات البرمجيات) بالدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد	رقم العبارة	درجة الارتباط بالبعد
01	0.60	04	0.53
02	0.60	05	0.69
03	0.60		

دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (08).

الجدول رقم (10) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني (الأداء المالي للبنك) بالدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	درجة الارتباط بالمحور	رقم العبارة	درجة الارتباط بالمحور
01	0.64	05	0.34
02	0.45	06	0.48
03	0.53	07	0.41
04	0.34	08	0.52

دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل.

دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (09).

يتضح من الجداول السابقة أن قيام معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) فأقل، مما يدل على صدق اتساقها مع محاورها، ثم حساب تقدير ثبات الاستثمار بحساب معامل الاتساق باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، وقد جاءت النتائج أكبر من 0.6 والتي تدل على ثبات الاستثمار كما أن النتائج موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم(11): حساب معامل الثبات (معامل ألفاكرونباخ)

معامل ألفاكرونباخ	
0.84	الاستمارة ككل

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (04).

ثالثا: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات اداة الدراسة (الاستبيان):

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، ثم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical package for social sience)

وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل: التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية.....إلخ.

وضمن الإحصاء الإستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي.....إلخ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذه الدراسة.

1- التكرارات والنسب المئوية: تمت الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص

الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستمارة.

2- المتوسط الحسابي: وهو المقياس الأوسع استخداما من مقاييس النزعة المركزية، ويتم استخدام

المتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة عن الاستمارة لأنه يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.

3- الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت ويستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات

مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرات معينة إذا كان انحرافها المعياري منخفض.

4- معامل ارتباط بيرسون: استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات

الاستبيان مع الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).

5- اختبار ألفا كرونباخ : لمعرفة ثبات فقرات الاستمارة.

6- الانحدار البسيط (Simple Régression) : من خلال إدخال أبعاد المتغير المستقل كل

واحد على حدى مع المتغير التابع في المعادلة، ويتم تقييم كل متغير بناء على قدرته التنبؤية بالمتغير التابع.

7- اختبار كول مجروف - سمرنوف -: لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

المطلب الثاني: دراسة الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة.

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المتعلقة بالخصائص الوظيفية والشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي) وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن وصف عينة الدراسة على النحو التالي:

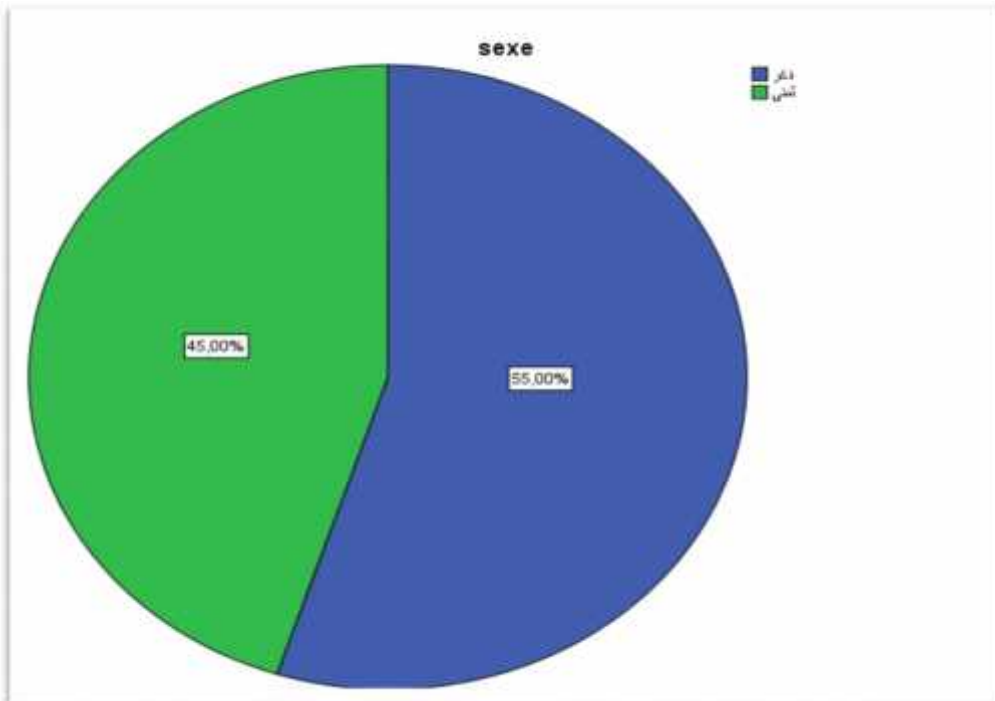
1. توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية %
ذكر	22	55
أنثى	18	45
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (10).

الشكل رقم (13): الشكل رقم: الدائرة النسبية للجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (12) والشكل رقم (13) أن النسبة العالية من أفراد العينة هي للذكور حيث بلغ عددهم 22 فردا أي بنسبة 55% من أفراد العينة، وهذا يعني أن ما يزيد على نصف من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، في حين بلغ عدد الإناث 18 فردا أي بنسبة 45% من أفراد العينة، وهذا راجع إلى غالبية موظفي البنك هم الرجال.

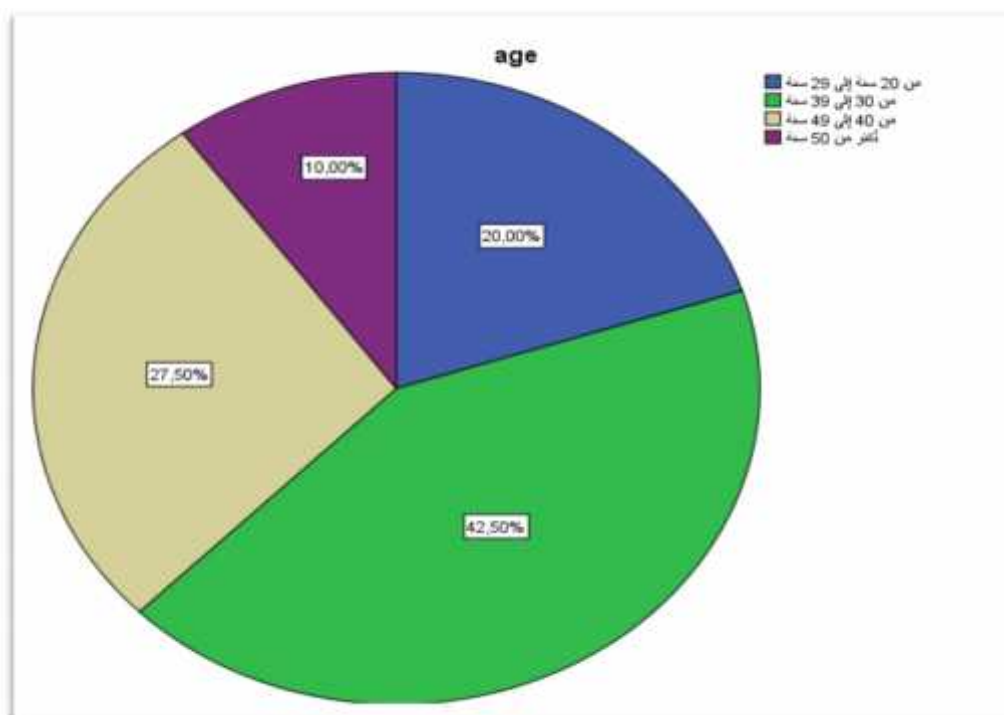
2. توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر.

النسبة المئوية %	التكرارات	العمر
20	8	من 20-سنة إلى 29 سنة
42.5	17	من 30 سنة إلى 39 سنة
27.5	11	من 40 سنة إلى 49 سنة
10	4	أكثر من 50 سنة
100	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (10).

الشكل رقم (14): الدائرة النسبية للعمر



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يوضح الجدول رقم (13) والشكل رقم (14) أن معظم أفراد العينة يتراوح عمرهم ما بين 30 سنة إلى 39 سنة قد بلغ عددهم 17 فرد أي بنسبة 42.5% من أفراد العينة، ثم تليها مباشرة الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 40 سنة إلى 49 سنة فقد بلغ عددهم 11 فرد أي بنسبة 27.5%، أما الذين تتراوح أعمارهم ما بين 20 سنة إلى 29 سنة فقد بلغ عددهم 8 أفراد أي بنسبة 20% من أفراد عينة الدراسة، في حين شكلت الفئة التي أكثر من 50 سنة أدنى فئة فقد بلغ عددهم 4 أفراد وبنسبة 10% فقط.

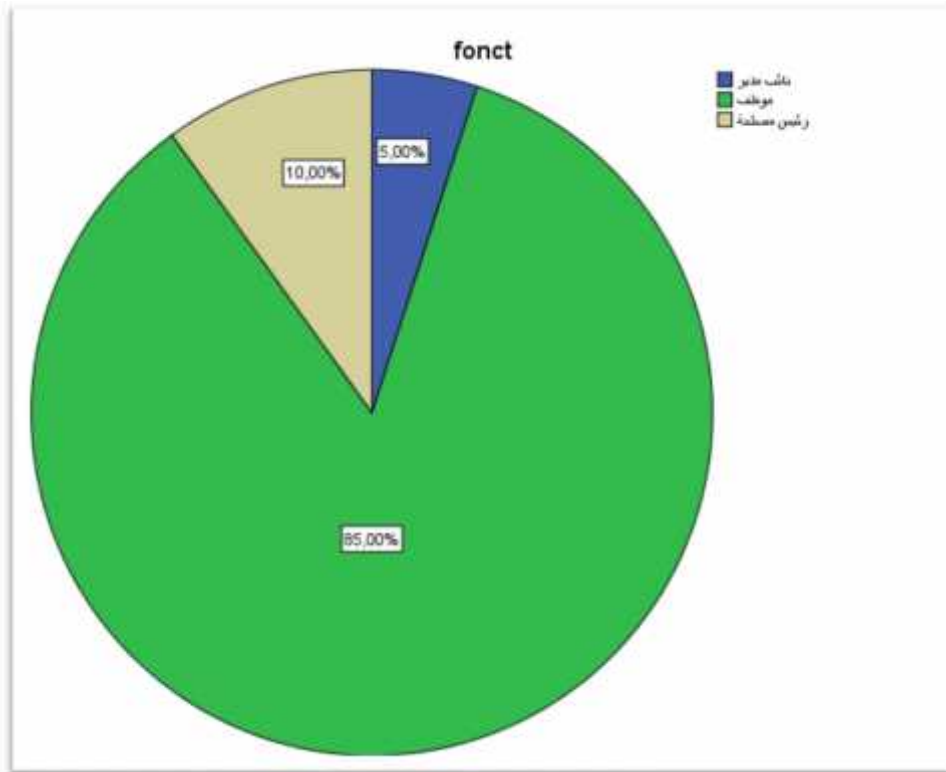
3. توزيع أفراد العينة حسب المتغير المستوى الوظيفي :

الجدول رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير المستوى الوظيفي.

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
نائب مدير	2	5
موظف	34	85
رئيس مصلحة	4	10
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (10).

الشكل رقم (15): الدائرة النسبية لمتغير المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول رقم(14) والشكل رقم (15) أن أعلى نسبة للعينه كانت لفئة الموظفين حيث بلغ عددهم 34 فرد أي بنسبة قدرها 85% من عينه الدراسة، تليها مباشرة فئة رئيس مصلحة حيث بلغ عددهم 4 أفراد أي بنسبة قدرها 10% ثم فئة نائب مدير الذين بلغ عددهم 2 (فردين) وبنسبة قدرها 5%

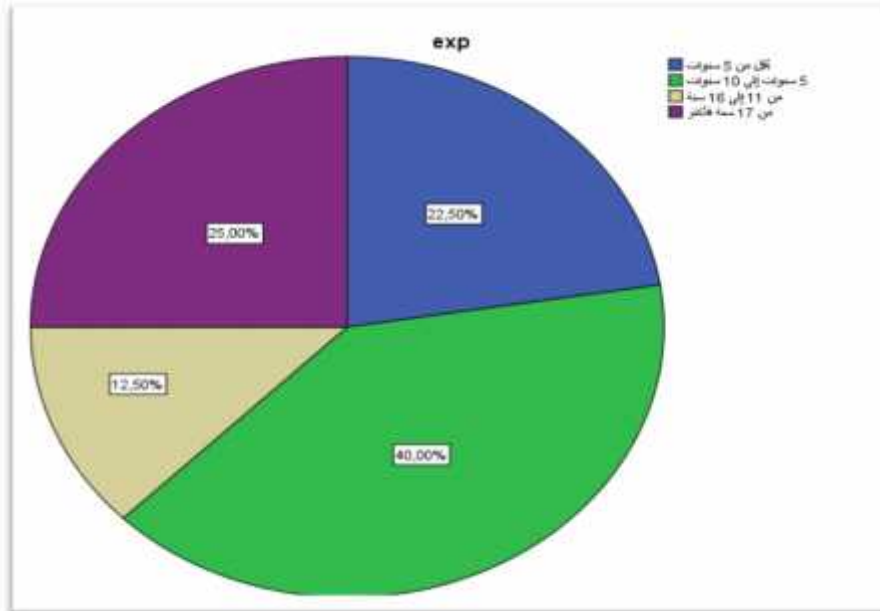
4. توزيع أفراد العينة حسب المتغير الخبرة :

الجدول رقم (15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير الخبرة.

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	9	22.5
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	16	40
من 11 سنة إلى 16 سنة	5	12.5
من 17 سنة فأكثر	10	25
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (10).

الشكل رقم (16): الدائرة النسبية للخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول رقم(15) والشكل رقم (16) أن معظم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذين تتراوح مدة عملهم في البنك من 5 سنوات إلى 10 سنوات فقد بلغ عددهم 16 فرد أي بنسبة 40% يرجع هذا أساسا إلى قدم وجود البنك، ثم تليها مباشرة الفئة التي مدة عملها في البنك من 17 سنة فأكثر حيث بلغ عددهم 10 أفراد أي بنسبة 25% ثم بعدها الفئة التي أقل من 5 سنوات فقد بلغ عددهم 9 أفراد أي بنسبة 22.5% ثم أخيرا الفئة التي مدة عملها في البنك من 11 سنة إلى 16 سنة فقد بلغ عددهم 5 أفراد أي بنسبة 12.5% من أفراد عينة الدراسة.

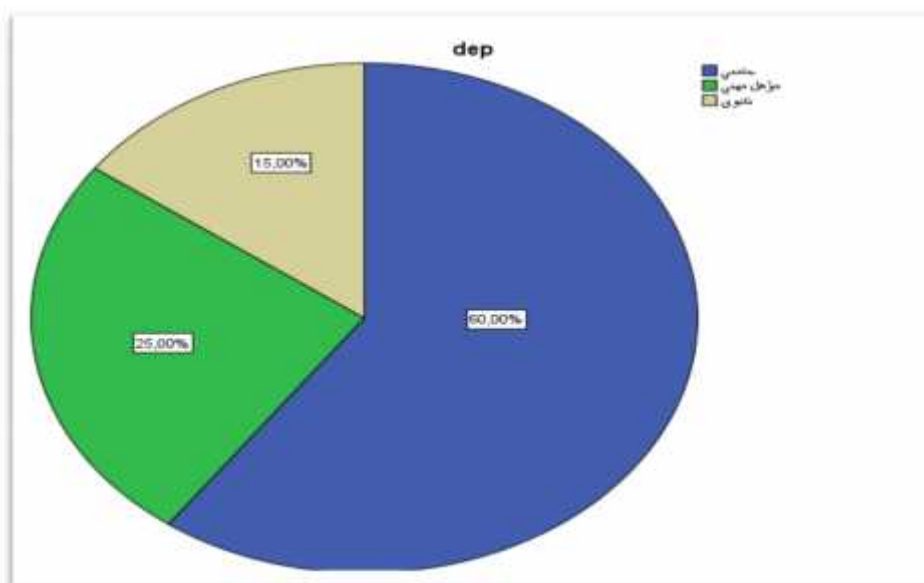
5. توزيع أفراد العينة حسب المتغير المؤهل العلمي :

الجدول رقم (16): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية %
جامعي	24	60
مؤهل مهني	10	25
ثانوي	6	15
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (10).

الشكل رقم (17): الدائرة النسبية المتغير المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

يبين الجدول رقم(16) والشكل رقم(17) أن معظم موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية يحملون شهادات جامعية فقد بلغ عددهم 24 فرد أي بنسبة 60% تم تليها الموظفين ذو مستوى مؤهل مهني بلغ

عدهم 10 أفراد أي بنسبة 25% وأخيرا الموظفين الذين لديهم مستوى ثانوي حيث بلغ عددهم 6 أفراد أي بنسبة 15%.

المبحث الثالث: التحليل الوصفي واختبار الفرضيات.

من خلال هذا المبحث سنتناول تحليل البيانات المتعلقة بتقييم عينة الدراسة لنظم المعلومات وعلاقته بالأداء المالي المصرفي على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالات (ميلة، القرارم قوقة، وادي النجاء)

المطلب الأول: تحليل فترات الدراسة.

سنقوم بتحليل إجابات أفراد العينة بالاعتماد على المتوسطات الحسابية ودرجة التقدير الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17) أطوال فترات المقياس.

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق
الفترة	(1.8-1)	(2.6-1.8)	(3.4-2.6)	(4.2-3.4)	(5.0-4.2)
مستوى الفعالية	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS.

لتحديد فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في الدراسة، تم حساب المدى ($4=1-5$) تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفترة أي ($0.8=4/5$) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهو الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا، والجدول أعلاه يوضح أطوال الفترات.

1. نتائج تحليل المستلزمات البشرية.

سيتم تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك كما يلي:

الجدول رقم (18): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد المستلزمات البشرية.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية
01	الدورات و البرامج التدريبية تساعدك على الاستخدام الكفاء لنظام المعلومات	4.45	0.50	1	مرتفعة جدا
02	تدرك عند استخدامك لنظام المعلومات باحتياجات العملاء من المعلومات بصفة تامة	4.15	0.53	2	مرتفعة
03	أنت على إطلاع مع التصورات الحديثة في بنوك أخرى في مجال نظم المعلومات	3.95	0.50	4	مرتفعة
04	يقدم النظام نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات	4	0.50	3	مرتفعة
05	تستطيع معالجة المشاكل التي تواجهك في استخدام الشبكة أو النظام	3.95	0.30	4	مرتفعة
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	4.10	0.30		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (11).

يبين الجدول رقم (18) نتائج تحليل البعد الأول (المستلزمات البشرية) من أبعاد نظم المعلومات أين جاء قياسه عن طريق (05) أسئلة تمثلت في الأسئلة من (1 - 5) كما جاء في أداة الدراسة (ملحق رقم 11) حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.10) لهذا البعد (4.10) وانحراف معياري (0.30) وبدرجة مرتفعة أي أن المستلزمات البشرية ذات كفاءة عالية، في استخدام نظم المعلومات وهذا راجع للظروف التي يوفرها لهم البنك.

وعكست الفقرة (01) المستوى المرتفع من وجهة نظر عينة الدراسة في البنك المبحوث بمتوسط حسابي (4.45) وانحراف معياري (0.53) بينما تعكس المتوسطات الحسابية للفقرات (02، 03،

04، 05) المستوى المرتفع أيضا للمستلزمات البشرية في البنك و بمتوسطات حسابية (4.15، 3.95، 4، 3.95) وانحراف معياري (0.53، 0.50، 0.50، 0.30).

2. نتائج تحليل بعد مستلزمات البرمجيات.

الجدول رقم (19): استجابات أفراد العينة لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية
06	تتوفر لدى وكالتكم برمجيات خاصة تغطي كافة أنشطتها	4.03	0.69	5	مرتفعة
07	يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل.	4.15	0.53	3	مرتفعة
08	تتميز برامج و تطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام	4.18	0.54	2	مرتفعة
09	الأجهزة و البرمجيات المستخدمة ذات كفاءة عالية في معالجة المعطيات و المعلومات.	4.05	0.55	4	مرتفعة
10	تتوافر برمجيات أمن و حماية حديثة على أجهزة الحاسب الآلي	4.23	0.48	1	مرتفعة جدا
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	4.12	0.37		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (12).

يبين الجدول رقم (19) نتائج تحليل البعد الثاني (مستلزمات البرمجيات) من أبعاد نظم المعلومات أين جاء قياسه عن طريق (05) أسئلة تمثلت في الفقرات من (06 - 10) كما هو موضح في أداة الدراسة (ملحق رقم 12) بحيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (4.12) وانحراف معياري (0.37) وبدرجة مرتفعة مما يدل على أن للمبحوثين اتجاهات إيجابية مرتفعة نحو المستلزمات البرمجيات ولعل ذلك يرجع إلى اهتمام البنك باختيار البرمجيات التي تلائم وتجهيزات النظام والتي تلبي احتياجات العمل، حيث جاء في الفقرة رقم (10) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري (0.48) تلتها في المرتبة الثانية وبدرجة مرتفعة الفقرة رقم (08) بمتوسط حسابي وانحراف معياري (0.54) تم في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (07) بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معياري (0.53) تم تليها الفقرة

(09) بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.55) وفي المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (06) بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.69).

3. نتائج تحليل بعد المستلزمات المادية:

الجدول رقم (20): استجابات أفراد العينة لعبارات بعد المستلزمات المادية.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية
11	تتناسب الأجهزة الآلية المستخدمة في نظم المعلومات مع حجم العمل.	4	0.50	3	مرتفعة
12	تتميز أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في بنكم بالحدثاء والسرعة.	4.08	0.35	2	مرتفعة
13	يتم تجديد معدات بنكم بصفة دورية.	4	0.45	4	مرتفعة
14	تخضع تجهيزات بنكم للصيانة الدائمة.	4.10	0.44	1	مرتفعة
15	يمتلك بنكم أجهزة ومعدات تمكنه من أن يكون رائدا في عمله	3.95	0.45	4	مرتفعة
	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام	4.04	0.24		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (13).

يبين الجدول أعلاه رقم (20) نتائج تحليل البعد الثالث (المستلزمات المادية) من أبعاد نظم المعلومات في البنك أين جاء قياسها عن طريق (05) أسئلة تمثلت في الفقرات من (11- 15) كما هو موضح في أداة الدراسة (الملحق رقم 13) بحيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (4.02) وانحراف معياري (0.24) وبدرجة مرتفعة وهذا يرجع لوجود مستلزمات تتصف بالحدثاء وسهولة الاستخدام لأن طبيعة العمل في البنوك تقتضي مواكبة التصورات التكنولوجية المتسارعة وبالتالي توفر أحدث المستلزمات المادية لتشغيل نظم المعلومات المحوسبة وعكست الفقرة رقم (14) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.44) تم تلتها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (12)

بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.35) تم في المرتبة الثالثة الفقرة (11) بمتوسط حسابي (4) وانحراف معياري (0.50) تم تليها في المرتبة الرابعة كل من الفقرتين رقم (13 و 15) بمتوسط حسابي على التوالي (4 ، 3.95) وانحراف معياري (0.45 ، 0.45).

4. نتائج تحليل بعد مستلزمات الشبكات.

الجدول رقم (21) استجابات أفراد العينة لعبارات بعد مستلزمات الشبكات.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية
16	تتميز تكنولوجيا ربط مختلف مكونات الشبكة بسرعة الاتصال.	3.90	0.59	5	مرتفعة
17	يحرص بنكم على توفير أمن الشبكات لغرض حمايتها.	4.08	0.35	4	مرتفعة
18	تتوافر لدى بنكم شبكة اتصال خارجية تعمل على نقل المعلومات بين بنكم ومختلف البنوك الخارجية الأخرى.	4.13	0.40	2	مرتفعة
19	تخضع الشبكة للصيانة بشكل دائم	4.10	0.54	3	مرتفعة
20	يوجد موقع إلكتروني خاص ببنكم على شبكة الأنترنت	4.30	0.60	1	مرتفعة جدا
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.10	0.30		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (14).

يبين الجدول أعلاه رقم (21) نتائج تحليل البعد الرابع (مستلزمات الشبكات) من أبعاد نظم المعلومات أين جاء قياسها عن طريق (05) أسئلة تمثلت في الفقرات من (16 – 20) كما هو موضح في أداة الدراسة (الملحق رقم 14) بحيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (4.10) وانحراف معياري (0.30) وبدرجة مرتفعة وهذا يدل على أن البنك يستخدم شبكات الاتصال للربط بين الأقسام الداخلية في المنظمة المبحوثة وعكست الفقرة رقم (01) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.60) في حين المرتبة الثانية جاءت للفقرة رقم (18) بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف

معياري (0.40) تم تليها المرتبة الثالثة للفقرة رقم (19) بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (0.54) وبعدها المرتبة الرابعة للفقرة (17) بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (0.35) وفي الأخير الفقرة رقم (16) بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري (0.59).

المطلب الثاني: النتائج المتعلقة باستجابة المبحوثين حول الأداء المالي للبنك.

الجدول رقم: (22) استجابة أفراد الدراسة لعبارات الأداء المالي للبنك مرتبة حسب متوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الفعالية
21	يتوفر على مستوى بنكم سيولة كافية	4.30	0.60	1	مرتفعة جدا
22	يوفر بنكم نظاما رقابيا جيدا على حركة السيولة	4.18	0.44	2	مرتفعة
23	يتم مراقبة ومتابعة الموجودات والمطلوبات والاحتفاظ بمستويات كافية من السيولة في جميع الأوقات.	4	0.55	5	مرتفعة
24	يتعرض بنكم إلى فائض أو عجز مالي	3.80	0.68	8	مرتفعة
25	يقوم بنكم بالتنوع في الاستثمارات المالية	3.95	0.50	6	مرتفعة
26	الوسائل التي تستخدمها يتم تسخيرها بصورة إيجابية للوصول إلى النتائج المرجوة	4.13	0.46	3	مرتفعة
27	هذه الوسائل التي يستخدمها بنكم كافية لأداء مهامك.	3.88	0.40	7	مرتفعة
28	يتم التشارك في الوسائل والتجهيزات التي يمتلكها بنكم تمكنه من تقليص التكاليف.	4.05	0.45	4	مرتفعة جدا
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.07	0.222		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (15).

يوضح الجدول رقم(22) نتائج تحليل المحور الثاني(الأداء المالي للبنك) والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيسه (08) أسئلة تمثلت في الفقرات من (21 - 28) كما جاء متضمنا في أداة الدراسة (الملحق رقم 15) بحيث بلغ المتوسط الحسابي (4.07) وانحراف معياري (0.22) مما يعني أنه حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة، و هذا إشارة للإدراك الكبير لأفراد عينة الدراسة حول مستوى الأداء المالي في البنك حيث جاءت الفقرة رقم (21) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.60) و بدرجة مرتفعة في المرتبة الثانية الفقرة (22) بمتوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.44) تم بعدها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (26) بمتوسط حسابي (4.13) وانحراف معياري (0.46) تليها في المرتبة الرابعة الفقرة (28) بمتوسط حسابي (4.05) وانحراف معياري (0.45) بعدها في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (23) بمتوسط حسابي (4) وانحراف معياري (0.55) تم تليها في المرتبة السادسة الفقرة رقم (25) بمتوسط حسابي (3.95) وانحراف معياري (0.50) تليها في المرتبة السابعة الفقرة (27) بمتوسط حسابي (3.88) وانحراف معياري (0.40) وأخيرا في المرتبة الثامنة الفقرة رقم (24) بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.68).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم تطبيق نموذج الانحدار المتعدد لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي.

الجدول رقم (23): اختبار التوزيع الطبيعي (kolmogorov – smirnov).

المحاور	الفقرات	قيمة t	مستوى الدلالة المعنوية
نظم المعلومات	20 - 1	0.151	0.022
الأداء المالي للبنك	28 - 21	0.163	0.009
جميع الفقرات	28 - 1	0.135	0.065

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (03).

من خلال الجدول رقم (23) يبين لنا نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى المعنوية أكبر من $(\alpha \leq 0.05)$ وهذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات الدراسة:

سنستعرض في هذا الفرع اختبار فرضيات الدراسة باعتماد على برامج SPSS.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى، لا بد من اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المستلزمات البشرية و تفعيل الأداء المالي المصرفي.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المستلزمات البشرية و تفعيل الأداء المالي المصرفي.

الجدول رقم (24): تحليل نتائج علاقة الارتباط بين المستلزمات البشرية و الأداء المالي المصرفي.

البيان	معامل الارتباط P	معامل التحديد R-deux ajusté	F محسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة Sig
المستلزمات البشرية	0.670	0.567	52.074	0.559	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (16).

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (24) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات البشرية و الأداء المالي المصرفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.670) في حين بلغ معامل التحديد (0.567) مما يعني أن 56.7% من التغير في الأداء المالي المصرفي يرجع إلى التغير في المستلزمات البشرية ، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.559) هذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (المستلزمات البشرية) يقابله تغير بمقدار 55.9% في المتغير التابع (الأداء المالي المصرفي) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة و التي بلغت (52.074) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن مستوى معنوية (Sig= 0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يدل على رفض فرضية العدم (H_0) و التي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المستلزمات البشرية في تفعيل الأداء المالي المصرفي وقبول الفرضية البديلة (H_1).

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثانية، لا بد من اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين مستلزمات البرمجيات وتفعيل الأداء المالي المصرفي.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين مستلزمات البرمجيات وتفعيل الأداء المالي المصرفي.

الجدول رقم (25): تحليل نتائج علاقة الارتباط بين مستلزمات البرمجيات والأداء المالي المصرفي.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux ajusté	F محسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة Sig
المستلزمات البرمجيات	0.860	0.733	108.253	0.860	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (17).

يتضح من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (25) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مستلزمات البرمجيات والأداء المالي المصرفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.860) في حين بلغ معامل التحديد (0.733) مما يعني أن 73.3% من التغير في الأداء المالي المصرفي يرجع إلى التغير في مستلزمات البرمجيات، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.860) هذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (مستلزمات البرمجيات) يقابله تغير بمقدار 86% في المتغير التابع (الأداء المالي المصرفي) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (108.253) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن مستوى معنوية ($\text{Sig} = 0.000$) أقل من مستوى المعنوية المعتمد، مما يدل على رفض فرضية العدم (H_0) والتي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستلزمات البرمجيات في تفعيل الأداء المالي المصرفي وقبول الفرضية البديلة ($\alpha \leq 0.05$) (H_1).

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الثالثة، لا بد من اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المستلزمات المادية و تفعيل الأداء المالي المصرفي.

- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المستلزمات المادية وتفعيل الأداء المالي المصرفي.

الجدول رقم (26): تحليل نتائج علاقة الارتباط بين المستلزمات المادية والأداء المالي المصرفي.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux ajusté	F محسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة Sig
المستلزمات المادية	0.679	0.447	32.495	0.679	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (18).

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (26) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المستلزمات المادية والأداء المالي المصرفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.679) مما يعني أن 67.9% من التغير في الأداء المالي المصرفي يرجع إلى التغير في المستلزمات المادية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.679) هذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (المستلزمات المادية) يقابله تغير بمقدار 67.9% في المتغير التابع (الأداء المالي المصرفي) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (32.495) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن مستوى معنوية (Sig= 0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يدل على رفض فرضية العدم (H0) والتي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المستلزمات المادية في تفعيل الأداء المالي المصرفي وقبول الفرضية البديلة (H1).

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

للتحقق من صحة الفرضية الفرعية الرابعة، لا بد من اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم (H0): عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين مستلزمات الشبكات وتفعيل الأداء المالي المصرفي.
- الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين مستلزمات الشبكات وتفعيل الأداء المالي المصرفي.

الجدول رقم (27): تحليل نتائج علاقة الارتباط بين مستلزمات الشبكات والأداء المالي المصرفي.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux ajusté	F محسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة Sig
مستلزمات الشبكات	0.787	0.620	61.981	0.578	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (19).

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (27) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مستلزمات الشبكات والأداء المالي المصرفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.787) مما يعني أن 78.7% من التغير في الأداء المالي المصرفي يرجع إلى التغير في مستلزمات الشبكات، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.578) هذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (مستلزمات الشبكات) يقابله تغير بمقدار 57.8% من المتغير التابع (الأداء المالي المصرفي) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (61.981) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن مستوى معنوية (Sig= 0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يدل على رفض فرضية العدم (H_0) والتي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين مستلزمات الشبكات في تفعيل الأداء المالي المصرفي وقبول الفرضية البديلة (H_1).

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات والأداء المالي المصرفي و للتحقق من صحة الفرضية، لا بد من اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين:

- فرضية العدم (H_0): عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات والأداء المالي المصرفي.
- الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات والأداء المالي المصرفي.

الجدول رقم (28): تحليل نتائج علاقة الارتباط بين نظم المعلومات والأداء المالي المصرفي.

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R-deux ajusté	F محسوبة	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة Sig
نظم المعلومات	0.967	0.934	550.678	0.866	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (20).

يتضح من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (28) إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات و الأداء المالي المصرفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.967) في حين بلغ معامل التحديد (0.934) مما يعني أن 93.4% من المتغير في الأداء المالي المصرفي يرجع إلى التغير في نظم المعلومات ، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.866) هذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في المتغير المستقل (نظم المعلومات) يقابله تغير بمقدار 86.6% في المتغير التابع (الأداء المالي المصرفي) وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (550.678) وهي دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما أن مستوى معنوية (Sig= 0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يدل على رفض فرضية العدم (H_0) والتي تنص على عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي وقبول الفرضية البديلة (H_1).

- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات إجابات أفراد العينة لدور نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي والتي تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

- فرضية العدم (H_0): عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى نظم المعلومات تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة المؤهل العلمي).

- الفرضية البديلة (H_1): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى نظم المعلومات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة، المؤهل العلمي).

جدول رقم (29) نتائج تحليل (ome way anova) لاختبار فروق المتوسطات الحسابية التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية لمستوى نظم المعلومات.

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)
الجنس	3.367	16	21	0.741	0.729
بين المجموعات	6.533	23	28		
داخل المجموعات					
العمر	14.175	16	0.866	1.145	0.375
بين المجموعات	17.800	23	0.774		
داخل المجموعات					
المستوى الوظيفي	6.333	16	0.396	1.607	0.146
بين المجموعات	5.667	23	0.246		
داخل المجموعات					
الخبرة	17.800	16	1.113	0.859	0.617
بين المجموعات	29.800	23	1.296		
داخل المجموعات					
المؤهل العلمي	7.183	16	0.449	0.702	0.765
بين المجموعات	14.717	23	0.640		
داخل المجموعات					

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS، أنظر الملحق رقم (21).

يتضح من خلال النتائج الإحصائية في الجدول رقم (29) أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات باختلاف متغير الجنس حيث وجدت أن ($f=0.741$) ومستوى الدلالة ($Sig = 0.729$) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات باختلاف متغير العمر حيث وجدت أن ($F = 1.145$) ومستوى الدلالة ($Sig = 0.375$) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات باختلاف متغير المستوى الوظيفي حيث وجدت أن ($F = 1.607$) و مستوى الدلالة ($Sig = 0.146$) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات باختلاف متغير الخبرة حيث وجدت أن ($F = 0.859$) ومستوى الدلالة ($Sig = 0.617$) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات باختلاف متغير المؤهل العلمي حيث وجدت أن ($F = 0.702$) ومستوى الدلالة ($\text{Sig} = 0.765$) وهذه النتيجة غير معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

مما يقتضي قبول الفرضية الصفرية لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لمستوى نظم المعلومات تعزى للمتغيرات الديمغرافية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالات (ميلة، القارم قوقة، وادي النجاء) ورفض الفرضية البديلة.

خلاصة

تم خلال هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور نظام المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - ميلة - وقد اقتصرَت الدراسة على 40 استبيان صالح للتحليل الإحصائي، وبعد تفريع استبيانات البحث واستخدام بعض الأساليب الإحصائية ثم اختبار فرضيات البحث الموضوعية، حيث تم التوصل إلى:

- قبول الفرضية الرئيسية الأولى: بحيث اتضح أن هناك دور لنظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي.
- قبول الفرضية الفرعية الأولى: بحيث اتضح أن هناك دور للمستلزمات البشرية في تفعيل الأداء المالي المصرفي.
- قبول الفرضية الفرعية الثانية: بحيث اتضح أن هناك دور لمستلزمات البرمجيات في تفعيل الأداء المالي المصرفي.
- قبول الفرضية الفرعية الثالثة: حيث اتضح أن هناك دور للمستلزمات المادية في تفعيل الأداء المالي المصرفي.
- قبول الفرضية الفرعية الرابعة: حيث اتضح أن هناك دور لمستلزمات الشبكات في تفعيل الأداء المالي المصرفي.
- قبول الفرضية الرئيسية الثانية: حيث اتضح أنه لا توجد فروق في متوسط إجابات أفراد العينة المبحوثة حول مستوى نظم المعلومات لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالات (ميلة، القارم قوقة، وادي النجاء) تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

خاتمة

من خلال دراستنا هذه تم تأكيد أن لنظم المعلومات دور كبير في تفعيل الأداء المالي في البنوك وذلك من خلال تجميع ومعالجة البيانات بالإضافة إلى جودة المعلومات المتعلقة أساسا بالمصادقية، الدقة والاتاحة.

أولاً: نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة من خلال شقيها النظري والميداني إلى العديد من النتائج، يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

1- النتائج النظرية:

1- نظام المعلومات هو مجموعة من الموارد المنظمة والتي تهدف إلى معالجة المعلومات وإخراجها على شكل تقارير تخدم الأنشطة والوظائف الإدارية، إضافة إلى التنسيق بين مختلف أنظمتها الفرعية وإتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

2- مخرجات نظم المعلومات هي معلومات يسمح من خلالها باتخاذ قرارات صائبة.

3- أشارت النتائج إلى أن الأجهزة المستخدمة حالياً تتناسب وطبيعة العمل وأن نظام المعلومات الحالي يعتمد بشكل أساسي على الحاسوب (نظم قواعد البيانات).

4- يتكون نظام المعلومات من مجموعة من العناصر التي يمكن إجمالها في الأفراد، التجهيزات، البرمجيات، الشبكات.

5- يتميز هذا العصر بالسرعة والتطور الهائل مما استدعى استخدام تكنولوجيا المعلومات للحفاظ على الفرص واستغلالها وهو ما يستلزم سرعة إتخاذ القرار.

6- نظام المعلومات يرفع من الأداء المالي للبنك من خلال زيادة جودة العمليات وسرعة القيام بها وتحسين عملية الاتصال في البنك.

7- يعتبر الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات هو تحسين أداء الموظفين لتقديم خدمات ذات جودة عالية و بالتالي ربط العملاء بالبنك.

8- إن عملية تطبيق نظام المعلومات الفعال المحقق لمستوى أداء مالي عالي للبنك يعتمد على مدخلات بشرية و مادية ذات كفاءة عالية لها القدرة على الاستخدام الأمثل للمعلومات وتوظيفها.

9- إذ أستخدم نظام المعلومات الاستخدام الأمثل فإنه يرفع من أداء البنك خاصة إذا كان هذا النظام مصمماً بطريقة جيدة ويلائم إحتياجات البنك.

10- إن نظام المعلومات الذي يتميز بالسرعة والكفاءة والبساطة يحسن من الأداء المالي للبنك ويظهر ذلك من خلال تقليل التكاليف وزيادة الأرباح و تقليل الجهد البشري.

2- النتائج الميدانية:

أما عن الدراسة الميدانية التي أجريت ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالات (ميلة، القرارم قوقة، وادي النجاء) فقد توصلنا إلى عدة نتائج أهمها:

- 1- هناك إدراك و وعي من طرف الموظفين في البنك محل الدراسة بأهمية وجود نظام للمعلومات يسمح بجمع البيانات و تحليلها و إيصالها على شكل معلومات إلى مراكز إتخاذ القرار في البنك.
- 2- يوجد لدى البنك محل الدراسة نظم معلومات فعالة بدرجة جيدة وملئمة للمستويات الإدارية وتمكن المستخدم من الحصول على المعلومات بالسرعة اللازمة و الوقت المناسب.
- 3- يتمتع الموظفون على مستوى البنك محل الدراسة بمستوى عال وكاف، مما يساعد على التعامل مع نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي والاعتماد عليها في إتخاذ القرارات.

ثانيا: التوصيات:

بناء على النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1- ضرورة تعزيز اهتمام البنك لاستخدام نظم المعلومات المحوسبة بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يساهم في التأثير على الأداء المالي من حيث ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المتطورة لما لها أثر في سلامة تطبيق نظام المعلومات واستخدامها.
- 2- قيام المسؤولين على مستوى البنك بتشجيع الموظفين على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم واستطلاع آرائهم حول المشكلات التي تواجههم عند استخدام النظام.
- 3- ضرورة عقد دورات تدريبية في مجال استعمال نظام المعلومات غاية لرفع كفاءة الموظفين وتقليل حدوث الأخطاء في الأداء.
- 4- زيادة الإهتمام بالإمكانات المادية من حيث: توفير شبكة حديثة مناسبة للاحتياجات العمل، وتحديث أجهزة المعالجة القادرة على تحليل البيانات حسب الحاجة.
- 5- يجب إعطاء حوافز للموظفين وإتاحة الفرص المتساوية للترقية للتحسين من أدائهم المالي.
- 6- يعتبر نظام المعلومات الخاص بالبنك سهل الاستخدام ويتسم بالفعالية ويلبي إحتياجات المستخدم إلا أنه بحاجة إلى تحسين مستمر يلي كل التطلعات ويوائم كل الاحتياجات.
- 7- تعد المعلومات جوهر العمل المصرفي وأساسه والحفاظ عليها يعزز من مكانة البنك، لذا نقترح ضرورة إدارة وحماية المعلومات من الضياع والاختراق والعمل على تخزينها في أماكن آمنة وتوفير أجهزة احتياطية جاهزة للاستخدام.

8- نوصي البنوك بإنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات من ذوي الخبرة والكفاءة العالية من أجل سرعة تصحيح أي خلل قد يقع في نظام المعلومات وكذلك من أجل حماية نظام المعلومات من أية مخاطر قد تحدث.

9- ضرورة توزيع كتيبات مطبوعة على الموظفين في البنوك الجزائرية تحتوي على معلومات إرشادية عن نظام المعلومات المصرفي.

ثالثا: آفاق البحث:

رغم الجهود المبذولة لإتمام هذا البحث، إلا أنه لا يخلو من النقائص بسبب ضيق الوقت لأننا لم نستطع تغطية جميع جوانبه، بحيث حاولنا الإجابة على الإشكالية المطروحة بما هو متوفر من معلومات، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث كتمهيد لمواضيع أخرى ذات العلاقة، ويمكن اقتراح المواضيع التالية:

- 1- دراسة أثر تطبيق نظام المعلومات على اكتساب القدرة التنافسية في البنوك.
- 2- أثر استخدام نظام المعلومات على أنظمة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية.
- 3- أثر استخدام نظام المعلومات في ترشيد القرارات الاستثمارية في البنوك التجارية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

➤ الكتب :

- 1- أحمد محمد المصري ، الإدارة الحديثة الإتصالات- المعلومات – القرارات ، مؤسسة شباب الجامعة الإسكندرية 2008 .
- 2- أسهمان ماجد الطاهر ، مها مهدي الخفاف ، مقدمة فى نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل ، عمان الأردن ، الطبعة الثانية، 2013 .
- 3- إيمان فاضل السامرائي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار صفاء ، عمان ،الأردن ،2015.
- 4- خالد قشبي ، نظام المعلومات التسويقية (مدخل إتخاذ القرار) ، دار اليازوري ، عمان ،الأردن ، 2014 .
- 5- ربحي مصطفى عليان ، إدارة المعرفة ، دار صفاء ، عمان، الأردن، الطبعة الثانية، 2012 .
- 6- سامح عبد المطلب عامر ، إدارة الأداء ، دار الفكر ، عمان، الأردن، 2011 .
- 7- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارة و تكنولوجيا المعلومات ، عمان، الأردن، 2008.
- 8- صباح رحيمة محسن و آخرون ، نظام المعلومات المالية دار الوراق ، عمان، الأردن، 2011 .
- 9- عامر عبد الرزاق الناصر ، ادارة المعرفة فى اطار نظم الذكاء الأعمال، دار البازوري العلمية ، عمان، الأردن، 2015 .
- 10- علاء فرج الطاهر ، إدارة المعلومات و المعرفة، دار الراية ، عمان، الأردن، 2010 .
- 11- عماد الصباغ ، نظام المعلومات ماهيتها و مكوناتها، دار النشر ، عمان، الأردن، 2000 .
- 12- فريد فهمي زيادة ، المقدمة فى التحليل و تصميم النظم، دار اليازوري ، عمان، الأردن، 2010 .
- 13- فريد كورتل ، لحر حكيمة، نظم المعلومات التسويقية ، دار كنوز العلمية ، عمان، الأردن، 2010.
- 14- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي باستخدام SPSS، دار وائل، عمان، الأردن، 2008.
- 15- محمد الصيرفي ، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية ،مصر، 2009 .
- 16- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد اسهم الشركات، دار الحامد، عمان، الأردن ، 2009 .
- 17- مدحت أبوا النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، مصر، 2012.
- 18- نصر حمود ،مزنان فهد، أثر السياسات الاقتصادية فى أداء المصاريف التجارية ،دار الصفاء، عمان، الأردن، 2009 .

- 19- نضال محمود الرمحي، نظم المعلومات المحاسبية، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2011 .
- 20- هاشم فوزي العبادي و الآخرون، نظم المعلومات، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2012.
- 21- وصفي الكساسة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار البازوري عمان، الأردن، 2011 .
- الرسائل و الأطروحات الجامعية :
- 1- إدمون طارق، إدمون جل، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2010 .
- 2- أسر لمى فيضل، مدخل مقترح لرفع الكفاءة و الفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، 2009 .
- 3- بعلي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة الاداء الجهاز المصرفي في ظل التغيرات الإقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012 .
- 4- بلقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الإقتصادية، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013 .
- 5- بلوم السعيد، أساليب الرقابة و دورها في تقييم أداء المؤسسة الإقتصادية، رسالة ماجستير في تنمية و تسير الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008 .
- 6- بن عبيدي مريم و مروى حمادة، دور الحوكمة في تحسين أداء المؤسسات العامة، رسالة ماستر في العلوم السياسية، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2014 .
- 7- بوطويل عبد الرؤوف، أثر هيكل رأس المال على الاداء المالي للمؤسسة الإقتصادية، رسالة ماستر في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014 .
- 8- بوفروخ سعاد، نظم المعلومات و أثرها على إتخاذ القرار، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، رسالة ماستر في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015 .
- 9- بوقابة زينب، التدقيق الخارجي و تأثيره على فاعلية الأداء في المؤسسة الإقتصادية، رسالة ماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011.

10- تالي رزيقة ، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، المركز الجامعي العقيد أكلي محند أولحاج ،البويرة ،الجزائر، 2012 .

11- دادن عبد الغني ، قياس و تقييم الأداء المالي لمؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإندار المبكر باستعمال المحاكاة المالية، رسالة دكتوراة في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2007 .

12- درحمون هلال ، المحاسبة التحليلية : نظام معلومات للتسيير و مساعدة على إتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة ،الجزائر، 2005 .

13 ديب حسين ، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الإئتمان، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،الجزائر، 2012 .

14- ديمش سمية ، التجارة الإلكترونية حتميتها و واقعها في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة ،الجزائر، 2014 .

15- رافي رعد إبراهيم ، عبدو ويان ، اثر فاعلية نظم المعلومات الادارية على أداء البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ،كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ،عمان ،الأردن، 2010 .

16 – سليمان منيرة ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،الجزائر، 2013،

17- شجري معمر سعاد ، دور المراجعة الداخلية المالية في تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة ،بومرداس، الجزائر، 2009 .

18- طاجين سمير ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، رسالة ماستر في العلوم التجارية، ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013 .

19- عرابة رايح ، التسويق البنكي و أفاق تطبيقه في المؤسسة البنكية الجزائرية في ظل إقتصاد السوق، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2010 .

20- عريف مجدي ، نظم المعلومات الإدارية و دورها في حل مشكلات الإدارة العامة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، 2008 .

- 21- عشي عادل ، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس و تقييم، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002 .
- 22- عوادي منير ، دور سوق الأوراق المالية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015 .
- 23- لغيش جمال الدين، محاولة تدقيق و تقييم نظام معلومات مؤسسة سوناطراك قسم الانتاج حاسي مسعود خلال 2013، رسالة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.
- 24- لوثن محمد ، أنظمة تسيير الجودة الشاملة بين واقع التطبيق و ضرورة التغير لتحسين الأداء، رسالة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2015 .
- 25- مرتضى نوه وليد ، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014 .
- 26- مغني سليمة ، وسائل الدفع الإلكترونية و إنعكاساتها على الوطن العربي و الجزائر خاصة، رسالة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة خميس مليانة، عين الدفلة، الجزائر، 2014 .
- 27- ملياني بوبكر ، تأثير الاتصال الرسمي على أداء الموارد البشرية ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر، 2010 .
- 28- مناصرية إسماعيل، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية إتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم التجارية و علوم التسيير و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2004 .
- 29- ميهوب سماح ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2014 .
- 30 – هروم عز الدين ، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008 .

➤ المجالات:

- 1- خالد أمين عبد الله ، خالد قطناني ، البيئة المصرفية و أثارها على كفاءة و فعالية نظم المعلومات المحاسبية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ،العدد الأول، 2007 .
- 2- رابح عرابة ، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية ،العدد 8، 2012 .
- 3- زياد يوسف المعشر، محمد علي الخصبة، أثر العوامل التنظيمية و التقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ،العدد 4 ، 2006 .
- 4- عبد المليك مزهوده ، الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم و تقييم، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة ،الجزائر، العدد الأول، 2001 .
- 5- محمد دباغية ، ابراهيم خليل السعدي ، أثر العوامل البيئية على كفاءة و فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين ،مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد التسعون، 2011 .

➤ المواقع الالكترونية :

1-http / www.itu.int / newsroom

2-www.badr-bank.dz

➤ التقارير و المنشورات :

نشرة تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات للتنمية في المنطقة العربية ،لبنان ، عدد 20 ،مارس 2014.

الملاحق

الملحق رقم (01): أداة الدراسة (الاستبيان)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : مالية و بنوك - ماستر 2 -

إستبيان حول :

دور نظم المعلومات في تفعيل الأداء المالي المصرفي

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - ميلة -

سيدتي / سيدي موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية

تسعى الطالبة من خلال هذه الدراسة للتعرف على نظام المعلومات و دوره في تفعيل الأداء المالي المصرفي و ذلك في إطار استكمال مذكرة الماستر في علوم التسيير ، فنرجوا منكم المساهمة من خلال مشاركتكم في الإجابة على هذه الأسئلة لإثراء بحثنا ، إذ سيتم التعامل مع إجاباتكم بسرية تامة و لن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم و تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير .

الأستاذ المشرف :

قرين ربيع

إعداد الطالبة :

لمياء بوعروج

القسم الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية

يرجى التكرم بوضع علامة (x) في بين القوسين على الإجابة التي تنطبق عليك :

1 - الجنس	☐ ذكر	☐ أنثى
2 - العمر	☐ 20 سنة إلى 29 سنة	☐ 30 سنة إلى 39 سنة
	☐ 40 سنة إلى 49 سنة	☐ أكثر من 50 سنة

3 - المستوى الوظيفي

☐ مدير	☐ نائب مدير	☐ رئيس مصلحة
☐ رئيس فرع	☐ موظف	

4 - الخبرة

☐ أقل من 5 سنوات	☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات
☐ من 11 سنة إلى 16 سنة	☐ من 17 سنة فأكثر

5 - المؤهل العلمي

☐ جامعي	☐ مؤهل مهني	☐ ثانوي
☐ أخرى		

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول : نظم المعلومات

البعد الأول : المستلزمات البشرية						
رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	الدورات والبرامج التدريبية تساعدك على الاستخدام الكفاء لنظام المعلومات					
02	تدرك عند استخدامك لنظام المعلومات باحتياجات العملاء من المعلومات بصدفة تامة					
03	أنت على إطلاع مع التطورات الحديثة المتاحة في بنوك أخرى في مجال نظم المعلومات					
04	يقدم النظام نفس المستوى من الخدمات في جميع الأوقات					
05	تستطيع معالجة المشاكل التي تواجهك في استخدام الشبكة أو النظام					

البعد الثاني : مستلزمات البرمجيات						
رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
06	تتوفر لدى وكالتكم برمجيات خاصة تغطي كافة أنشطتها					
07	يتم تحديث البرمجيات بما يناسب تطورات العمل					
08	تتميز برامج و تطبيقات الحاسوب بسهولة الاستخدام					
09	الأجهزة و البرمجيات المستخدمة ذات كفاءة عالية في معالجة المعطيات و المعلومات					

					تتوافر برمجيات أمن و حماية حديثة على أجهزة الحاسب الآلي	10
البعد الثالث: المستلزمات المادية						
رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	تتناسب الأجهزة الآلية المستخدمة في نظم المعلومات مع حجم العمل					
12	تتميز أجهزة الحاسب الآلي المستخدمة في بنكم بالحدثة والسرعة					
13	يتم تجديد معدات بنكم بصفة دورية					
14	تخضع تجهيزات بنكم للصيانة الدائمة					
15	يملك بنكم أجهزة و معدات تمكنه من أن يكون رائدا في علمه					
البعد الرابع : مستلزمات الشبكات						
رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	تتميز تكنولوجيا ربط مختلف مكونات الشبكة بسرعة الإتصال					
17	يحرص بنكم على توفير أمن الشبكات لغرض حمايتها					
18	تتوافر لدى بنكم شبكة اتصال خارجية تعمل على نقل المعلومات بين بنكم ومختلف البنوك الخارجية الأخرى					
19	تخضع الشبكة للصيانة بشكل دائم					
20	يوجد موقع إلكتروني خاص ببنكم على شبكة الأنترنت					

المحور الثاني : الأداء المالي للبنك						
رقم العبارة	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
21	يتوفر على مستوى بنكم سيولة كافية					
22	يوفر بنكم نظاما رقابيا جيدا على حركة السيولة					
23	يتم مراقبة ومتابعة حركة الموجودات والمطلوبات والاحتفاظ بمستويات كافية من السيولة في جميع الأوقات					
24	يتعرض بنكم إلى فائض أو عجز مالي					
25	يقوم بنكم بالتنوع في الاستثمارات المالية					
26	الوسائل التي تستخدمها يتم تسخيرها بصورة إيجابية للوصول إلى النتائج المرجوة					
27	هذه الوسائل التي يستخدمها بنكم كافية لأداء مهامك					
28	يتم التشارك في الوسائل والتجهيزات التي يمتلكها بنكم تمكنه من تقليص التكاليف					

وفي الأخير أشكركم على حسن تعاونكم و منحنا ثقتكم

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الأستاذ المحكم
01	هبول محمد
02	عقون شراف
03	بوالريحان فاروق
04	بوسالم أبو بكر

الملحق رقم (03): اختبار التوزيع الطبيعي

التوزيع الطبيعي

				total
N		40	40	40
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	4,0723	4,0875	4,0799
	Ecart type	,22318	,24929	,23430
Différences les plus extrêmes	Absolue	,163	,151	,135
	Positif	,163	,151	,135
	Négatif	-,086	-,101	-,087
Statistiques de test		,163	,151	,135
Sig. asymptotique (bilatérale)		,009 ^c	,022 ^c	,065 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

المصدر : نتائج spss

الملحق رقم (04): اختبار ألفا كرونباخ لجميع العبارات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,841	28

المصدر : نتائج spss

الملحق رقم (05): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات البشرية

Corrélations						
	1	2	3	4	5	B1
1	1	,410**	,192	,201	,091	,637**
Corrélation de Pearson		,009	,235	,214	,577	,000
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
2	,410**	1	,315*	,285	,124	,728**
Corrélation de Pearson		,009	,048	,075	,446	,000
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
3	,192	,315*	1	,201	-,010	,570**
Corrélation de Pearson		,235	,048	,214	,951	,000
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
4	,201	,285	,201	1	,101	,600**
Corrélation de Pearson		,214	,075	,214	,537	,000
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
5	,091	,124	-,010	,101	1	,436**
Corrélation de Pearson		,577	,446	,537	,005	,005
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
B1	,637**	,728**	,570**	,600**	,436**	1
Corrélation de Pearson		,000	,000	,000	,005	
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (06): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات

Corrélations						
	6	7	8	9	10	B2
6	1	,472**	,256	,329*	,059	,688**
Corrélation de Pearson		,002	,111	,038	,716	,000
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
7	,472**	1	,346*	,322*	,165	,693**
Corrélation de Pearson		,002	,029	,043	,308	,000
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
8	,256	,346*	1	,477**	,333*	,707**
Corrélation de Pearson		,111	,029	,002	,036	,000
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
9	,329*	,322*	,477**	1	,344*	,731**
Corrélation de Pearson		,038	,043	,002	,030	,000
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
10	,059	,165	,333*	,344*	1	,520**
Corrélation de Pearson		,716	,036	,030	,001	,001
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40
B2	,688**	,693**	,707**	,731**	,520**	1
Corrélation de Pearson		,000	,000	,000	,001	
Sig. (bilatérale)						
N	40	40	40	40	40	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: نتائج spss

(07): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد المستلزمات المادية

Corrélations							
	11	12	13	14	15	B3	
11	1	,289	,224	,000	-,225	,488**	
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)		,070	,165	1,000	,163	,001	
N	40	40	40	40	40	40	
12	,289	1	,485**	,116	,187	,685**	
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,070		,001	,475	,247	,000	
N	40	40	40	40	40	40	
13	,224	,485**	1	,128	,126	,683**	
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,165	,001		,430	,439	,000	
N	40	40	40	40	40	40	
14	,000	,116	,128	1	,284	,537**	
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	1,000	,475	,430		,076	,000	
N	40	40	40	40	40	40	
15	-,225	,187	,126	,284	1	,469**	
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,163	,247	,439	,076		,002	
N	40	40	40	40	40	40	
B3	,488**	,685**	,683**	,537**	,469**	1	
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,002		
N	40	40	40	40	40	40	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: نتائج spss

(08): معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مستلزمات الشبكات

Corrélations						
	16	17	18	19	20	B4
16	1	,161	,161	,032	,300	,600**
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)		,320	,321	,845	,060	,000
N	40	40	40	40	40	40
17	,161	1	,295	,228	,374*	,603**
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,320		,065	,156	,017	,000
N	40	40	40	40	40	40
18	,161	,295	1	,291	,261	,605**
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,321	,065		,069	,104	,000
N	40	40	40	40	40	40
19	,032	,228	,291	1	,062	,526**
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,845	,156	,069		,704	,000
N	40	40	40	40	40	40
20	,300	,374*	,261	,062	1	,694**
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,060	,017	,104	,704		,000
N	40	40	40	40	40	40
B4	,600**	,603**	,605**	,526**	,694**	1
Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
N	40	40	40	40	40	40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (09): معاملات ارتباط بيرسون للمحور الثاني (الأداء المالي للبنك)

Corrélations

		المتغير 21	المتغير 22	المتغير 23	المتغير 24	المتغير 25	المتغير 26	المتغير 27	المتغير 28	B6
المتغير 21	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 40	,274 ,087 40	,152 ,349 40	,086 ,598 40	,302 ,059 40	,137 ,401 40	,052 ,749 40	,225 ,163 40	,635** ,000 40
المتغير 22	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,274 ,087 40	1 40	,414** ,008 40	-,217 ,178 40	-,188 ,245 40	,139 ,391 40	,124 ,445 40	,338 ,033 40	,454** ,003 40
المتغير 23	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,152 ,349 40	,414** ,008 40	1 40	,000 1,000 40	-,092 ,573 40	,200 ,217 40	,229 ,156 40	,103 ,528 40	,533** ,000 40
المتغير 24	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,086 ,598 40	-,217 ,178 40	,000 1,000 40	1 40	-,030 ,856 40	,000 1,000 40	,092 ,571 40	-,050 ,760 40	,337* ,034 40
المتغير 25	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,302 ,059 40	-,188 ,245 40	-,092 ,573 40	-,030 ,856 40	1 40	,247 ,124 40	-,157 ,332 40	,124 ,444 40	,335* ,035 40
المتغير 26	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,137 ,401 40	,139 ,391 40	,200 ,217 40	,000 1,000 40	,247 ,124 40	1 40	,086 ,600 40	,092 ,571 40	,482** ,002 40
المتغير 27	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,052 ,749 40	,124 ,445 40	,229 ,156 40	,092 ,571 40	-,157 ,332 40	,086 ,600 40	1 40	,317* ,046 40	,411** ,008 40
المتغير 28	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,225 ,163 40	,338* ,033 40	,103 ,528 40	-,050 ,760 40	,124 ,444 40	,092 ,571 40	,317* ,046 40	1 40	,521** ,001 40
B6	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,635** ,000 40	,454** ,003 40	,533** ,000 40	,337* ,034 40	,335* ,035 40	,482** ,002 40	,411** ,008 40	,521** ,001 40	1 40

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة والمؤهل العلمي

الجنس:

sexe				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ☐ ☐	22	55,0	55,0	55,0
☐ ☐	18	45,0	45,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المصدر: نتائج spss

العمر

age				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ☐ 29 ☐ 20 ☐	8	20,0	20,0	20,0
☐ 39 ☐ 30 ☐	17	42,5	42,5	62,5
☐ 49 ☐ 40 ☐	11	27,5	27,5	90,0
☐ 50 ☐	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المصدر: نتائج spss

المستوى الوظيفي:

fonct				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ☐ مدير ☐	2	5,0	5,0	5,0
☐	34	85,0	85,0	90,0
☐ رئيس ☐	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المصدر: نتائج spss

الخبرة:

exp					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	□□□□ 5 □□□□	9	22,5	22,5	22,5
	□□□□ 10 □□□□□□ 5	16	40,0	40,0	62,5
	□□□ 16 □□□□ 11 □□	5	12,5	12,5	75,0
	□□□□□□□ 17 □□	10	25,0	25,0	100,0
Total		40	100,0	100,0	

المصدر: نتائج spss

المؤهل العلمي:

dep				
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide
Valide	□□□□	24	60,0	60,0
	مؤهل مهني	10	25,0	25,0
	□□□□	6	15,0	15,0
Total		40	100,0	100,0

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (11): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد المستلزمات البشرية

Statistiques						
		□□□□□1	□□□□□2	□□□□□3	□□□□□4	□□□□□5
N	Valide	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		4,45	4,150	3,95	4,00	3,95
Ecart type		,504	,5335	,504	,506	,504

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (12): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد مستلزمات البرمجيات

Statistiques						
		□□□□□6	□□□□□7	□□□□□8	□□□□□9	□□□□□10
N	Valide	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		4,03	4,15	4,18	4,05	4,23
Ecart type		,698	,533	,549	,552	,480

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (13): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد المستلزمات المادية

Statistiques		المتغير 1.1	المتغير 1.2	المتغير 1.3	المتغير 1.4	المتغير 1.5	B3
N	Valide	40	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,00	4,08	4,00	4,10	3,95	4,0250
	Ecart type	,506	,350	,453	,441	,450	,24884

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (14): استجابات أفراد الدراسة لعبارات بعد مستلزمات الشبكات

Statistiques		المتغير 1.6	المتغير 1.7	المتغير 1.8	المتغير 1.9	المتغير 2.0	B4
N	Valide	40	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	3,90	4,08	4,13	4,10	4,30	4,1000
	Ecart type	,591	,350	,404	,545	,608	,30382

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (15): النتائج المتعلقة باستجابة المبحوثين حول الأداء المالي للبنك

Statistiques		المتغير 2.1	المتغير 2.2	المتغير 2.3	المتغير 2.4	المتغير 2.5	المتغير 2.6	المتغير 2.7	المتغير 2.8	B5
N	Valide	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,30	4,18	4,00	3,80	3,95	4,13	3,88	4,05	4,0723
	Ecart type	,608	,446	,555	,687	,504	,463	,404	,450	,22318

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (16): اختبار الانحدار البسيط (المستلزمات البشرية والأداء المالي المصرفي)

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,760 ^a	,578	,567	,14685

a. Prédicteurs : (Constante), B1

المصدر: نتائج spss

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,123	1	1,123	52,074	,000 ^b
Résidus	,820	38	,022		
Total	1,943	39			

a. Variable dépendante : B5

b. Prédicteurs : (Constante), B1

المصدر: نتائج spss

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,782	,318		5,602	,000
B1	,559	,077	,760	7,216	,000

a. Variable dépendante : B5

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (17): اختبار الانحدار البسيط (مستلزمات البرمجيات والأداء المالي المصرفي)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,860 ^a	,740	,733	,11525

a. Prédicteurs : (Constante), B2

المصدر: نتائج spss

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,438	1	1,438	108,253	,000 ^b
Résidus	,505	38	,013		
Total	1,943	39			

a. Variable dépendante : B5

b. Prédicteurs : (Constante), B2

المصدر: نتائج spss

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,977	,202		9,781	,000
B2	,508	,049	,860	10,404	,000

a. Variable dépendante : B5

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (18): اختبار الانحدار البسيط (المستلزمات المادية والأداء المالي المصرفي)

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,679 ^a	,461	,447	,16600

a. Prédictors : (Constante), B3

المصدر: نتائج spss

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,895	1	,895	32,495	,000 ^b
Résidus	1,047	38	,028		
Total	1,943	39			

a. Variable dépendante : B5

b. Prédictors : (Constante), B3

المصدر: نتائج spss

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,621	,431		3,764	,001
B3	,609	,107	,679	5,700	,000

a. Variable dépendante : B5

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (19): اختبار الانحدار البسيط (مستلزمات الشبكات والأداء المالي المصرفي)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,787 ^a	,620	,610	,13939

a. Prédictors : (Constante), B4

المصدر: نتائج spss

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,204	1	1,204	61,981	,000 ^b
Résidus	,738	38	,019		
Total	1,943	39			

a. Variable dépendante : B5

b. Prédictors : (Constante), B4

المصدر: نتائج spss

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,701	,302		5,632	,000
B4	,578	,073	,787	7,873	,000

a. Variable dépendante : B5

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (20): اختبار الانحدار البسيط (نظم المعلومات والأداء المالي المصرفي)

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,967 ^a	,935	,934	,05744

a. Prédicteurs : (Constante), A

المصدر: نتائج spss

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,817	1	1,817	550,678	,000 ^b
Résidus	,125	38	,003		
Total	1,943	39			

a. Variable dépendante : B5

b. Prédicteurs : (Constante), A

المصدر: نتائج spss

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,533	,151		3,528	,001
A	,866	,037	,967	23,467	,000

a. Variable dépendante : B5

المصدر: نتائج spss

الملحق رقم (21): نتائج تحليل (One way anova) لاختبار فروق المتوسطات الحسابية التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية لمستوى نظم المعلومات

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
sexe	Intergroupes	3,367	16	,210	,741	,729
	Intragroupes	6,533	23	,284		
	Total	9,900	39			
age	Intergroupes	14,175	16	,886	1,145	,375
	Intragroupes	17,800	23	,774		
	Total	31,975	39			
fonct	Intergroupes	6,333	16	,396	1,607	,146
	Intragroupes	5,667	23	,246		
	Total	12,000	39			
exp	Intergroupes	17,800	16	1,113	,859	,617
	Intragroupes	29,800	23	1,296		
	Total	47,600	39			
dep	Intergroupes	7,183	16	,449	,702	,765
	Intragroupes	14,717	23	,640		
	Total	21,900	39			

المصدر: نتائج spss