



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

المرجع :/2017

الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم : علوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص : مالية وبنوك

مذكرة بعنوان:

دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة
بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة ميله-

مذكرة مكمله لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير (ل.م.د) تخصص " مالية وبنوك "

إشراف الأستاذ(ة):

- حريز هشام

إعداد الطالب(ة):

- بلعطار لمياء

- زارزي رميساء

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	آسيا سليمان تيش تيش
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	زيد جابر
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	حريز هشام

السنة الجامعية: 2016/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقَدْ عَلِمْنَا

الآية: 114 سورة طه

شكر و تقدير

الحمد لله الذي هدانا إلى نور العلم و ميزنا بالعقل الذي ينير طريقنا ، الحمد لله الذي إعطانا من موجبات رحمته رحمة الإرادة و العزيمة على إتمام عملنا ، نحمدك يا رب حمدا يليق بمقامك و جلالك العظيم.

نتقدم بخالص الامتتان و التقدير و الشكر الجزيل إلى الأستاذ " حريز هشام" الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل و إتمامه ، لم يبخل علينا بما لديه وفقه الله لما يحبه و يرضاه.

و أتقدم بالشكر و الاحترام و التقدير للسادة الأفاضل عضوي لجنة المناقشة الموقرين لتحملهم عناء قراءة هذه المذكرة و تدقيقها و تصويبها فجزاهم الله عنا خير جزاء

كما نتقدم بالشكر لأساتذة المركز الجامعي ميلة على مجهوداتهم عامة أساتذة معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير و على وجه الخصوص الأستاذ جابر زيد .

كما نتقدم بالشكر لكل موظفي وكالة ميلة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية على العموم و >> أمين بوسعيد<< بالخصوص لما قدمه لنا من عون جزاه الله خيرا.

و إلى كل من وقف معنا و دعمنا من بعيد أو من قريب في انجاز هذا البحث بجهد ووقته و دعائه دام و دمننا معه أوفياء.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

<< قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون >> صدق الله العظيم

إلاهي لا يطيب الليل إلا بشرك و لا يطيب النهار إلا بطاعتك ... و لا تطيب اللحظات إلا بذكرك و لا تطيب الآخرة إلا بعونك ... و لا تطيب الجنة إلا برويتك .

الله جل جلاله .

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة ، و نصح الأمة إلى نبي الرحمة و نور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم .

إلى من كلفه الله بالهيبة و الوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من احمل اسمك بكل افتخار ،
يامن يرتعش قلبي بذكرك

أبي ... حسين

إلى من جرعت الكأس لتسقينني قطرة حب، إلى من كللت أناملها لتقدم لي لحظة سعادة ، إلى من أرضعتني
الحب و الحنان إلى رمز الحب و بلسم الشفاء ، إلى القلب الناصع بالبياض أُمي العزيزة ... فتيحة .

إلى القلوب الطاهرة الرقية و أحبتي إخوتي << أمين ، حنان، سيف الدين، محمد علي و كتكوتي نرجس >>

إلى من يطيب اللقاء معها ، إلى شمعة تنير درب الإخوة و الصداقة حبيبتي و رفيقة دربي << رميساء >>

و الآن تفتح الأشرعة و نرفع المرساة لتتطلق السفينة في عرض بحر واسع و مظلم هو بحر الحياة ، و في هذه
الظلمة لا يضيء إلا قنديل ذكريات الأخوة البعيدة ، إلى الذين أحبهم و أحبوني أصدقائي << رجاء، خوله، منية
، مروة، نسيمه، إيمان، خديجة، ناريمان، نوال، منوية، حنان، إيمان، سارة >> .

إلى روح جدي التي نفتقدها <<جدي الطاهر >> رحمه الله و ادخله فسيح جنانه .

إلى كافة الزملاء طلبة الماستر مالية و بنوك دفعة 2017 .

إلى هؤلاء جميعا اهدي حصاد جهدي و ثمرة عملي .

لمياء

إهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى من خلق جسدي من طين و نفخ فيه الحياة و جعلني انطق بأحلى العبارات و
أكرمني بنور الحياة إليك الحمد و الشكر كله ياالله.

إلى كل من صلى على خير الأنام محمد عليه الصلاة و السلام.

باسم الحب و الوفاء اهدي عملي المتواضع هذا إلى :

الشمعة التي اشتعلت لتتير دربي و العين التي سهرت لتزيل عني كربي و حزني ، الى نبع الحنان أمي
الغالية "فطيمة" أطال الله في عمرها.

إلى الذي علمني معنى الإرادة و التحدي و غرس في روحي الأمل و القوة ، مثلي الأعلى في الثبات من
برهن أن الحياة تبنى بالخصال الطيبات إلى أبي العزيز "داود"

إلى قرة عيني إخوتي اقرب الأشخاص إلى : حسام، ديدين، بسمة، سمية، أمال.

متمنية لهم دوام الصحة و العافية و أتمنى لهم النجاح في حياتهم العلمية و العملية.

إلى زهور الياسمين صديقاتي : خديجة ، ناريمان، نوال، منوية، حنان، فلة، و أخص بالذكر توأم روحي
لمياء.

إلى كل من قاسمني في انجاز هذا العمل المتواضع.

إلى من علمني أن العلم فوق الجميع و أن التواضع لا يلبسه إلا الرفيع فألف شكر .

رميساء

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية BDAR- وكالة ميله-. و لغرض معالجة إشكالية البحث و الإجابة على تساؤلاتها و اختبار صحة فرضياتها ، تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة ، أما في الجانب التطبيقي منها، فقد تم تصميم استمارة كأداة لجمع البيانات ، بلغ عدد فقراتها 25 فقرة ، ووزعت على جميع الموظفين العاملين على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية _ وكالة ميله_ و البالغ عددهم 30 موظفا و ذلك باستخدام أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة ، و قد بلغ عدد الاستمارات المسترجعة و القابلة للتحليل 29 استمارة ؛ حيث تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) من اجل تحليل بيانات الاستمارة و هذا بالاعتماد على المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و إلى غير ذلك . و قد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج كان من ابرزها أنه :

هناك دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لنظم المعلومات المصرفية في التحسين من اداء البنوك التجارية بينك الفلاحة و التنمية الريفية ميله؛ حيث بينت الدراسة ان نظم المعلومات المصرفية تساهم بما نسبته 43,20% في التحسين من أداء البنوك التجارية .

الكلمات المفتاحية :

نظم المعلومات ، نظم المعلومات المصرفية ، الأداء، تحسين الأداء في البنوك التجارية، البنوك التجارية .

abstract:

The aim of this study is to identify the role of banking information systems in improving the performance of commercial banks at the level of the Bank of Agriculture and Rural Development Badr - Mila Agency - for the purpose of addressing the problem of research and answer the questions and test the validity of their hypotheses, and then use the analytical descriptive method in the theoretical side of The study, in the practical aspect, was designed as a tool for data collection, the number of paragraphs was 25 paragraphs, and distributed to all employees working at the level of the Bank of Agriculture and Rural Development - Agency and Mila_ and the 30 employees using the method of surveying the whole community of study , And may The number of retrieved and retrieved forms was 29. The statistical package for social sciences (SPSS) was used to analyze the data of the questionnaire based on the statistical averages, standard deviations and so on.

The study obtained a number of results, the most prominent of which were:

There was a statistically significant role (0,05) for banking information systems in improving the performance of the commercial banks of the Bank of Agriculture and Rural Development. The study showed that banking information systems contribute 43.20% Commercial banks.

Keywords:

Information Systems, Banking Information Systems, Performance, Performance Improvement in Commercial Banks, Commercial Banks.

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات :

	العناصر
-	البسمة
-	شكر و التقدير
-	الإهداء
-I-	ملخص الدراسة
-II-	فهرس المحتويات
-VI-	قائمة الجداول
-VIII-	قائمة الأشكال
أ-د	مقدمة
أ-أ	أولا : تمهيد
أ-أ	ثانيا : إشكالية الدراسة
ب-ب	ثالثا : فرضيات الدراسة
ت-ت	رابعا : أهمية الدراسة
ت-ت	خامسا : أهداف الدراسة
ت-ت	سادس : أسباب اختيار الموضوع
ث-ث	سابعاً : منهج الدراسة
ث-ث	ثامنا : حدود الدراسة
ج-ج	تاسعا : الدراسات السابقة
خ-خ	عاشرًا : صعوبات الدراسة
خ-د	الحادي عشر : هيكل الدراسة
-	الفصل الأول : ماهية البنوك و أدواتها
-2-	تمهيد
14-3	المبحث الأول : عموميات حول البنوك التجارية
6-3	المطلب الأول : نشأة و تطور البنوك التجارية و مفهومها

10-6	المطلب الثاني : خصائص و أهداف البنوك التجارية
14-10	المطلب الثالث : أنواع ووظائف البنوك التجارية
20-14	المبحث الثاني : الإطار النظري للأداء
16-14	المطلب الأول : تعريف الأداء و أنواعه
19-17	المطلب الثاني : العوامل المؤثرة في الأداء
20	المطلب الثالث : محددات و معايير الأداء
30-21	المبحث الثالث : ماهية الأداء البنكي
24-21	المطلب الأول : مفهوم الأداء البنكي
24-22	المطلب الثاني : أهداف و مجالات تقييم الأداء في البنوك التجارية
29-24	المطلب الثالث : أهم نماذج تقييم الأداء في البنوك التجارية
10	خلاصة الفصل
-	الفصل الثاني : العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية و تحسين أداء البنوك التجارية
32	تمهيد
50-33	المبحث الأول : تحليل المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات
38-33	المطلب الأول : تعاريف خاصة بالبيانات و المعلومات و المعرفة
43-39	المطلب الثاني : ماهية النظام
50-43	المطلب الثالث : نظم المعلومات
65-50	المبحث الثاني : ماهية نظام المعلومات المصرفي
52-50	المطلب الأول : تعريف نظام المعلومات المصرفي
53-52	المطلب الثاني : خصائص نظام المعلومات المصرفي
58-53	المطلب الثالث : أنواع نظم المعلومات المصرفية و أهميتها
63-58	المطلب الرابع : كفاءة نظام المعلومات المصرفي و خصائصه
75-63	المبحث الثالث : استخدام المصارف لنظم المعلومات
68-63	المطلب الأول : أنظمة الدفع الالكترونية

73-68	المطلب الثاني : وسائل الدفع الالكتروني
75-73	المطلب الثالث : نجاح و فشل نظام المعلومات المصرفي
76	خلاصة الفصل
-	الفصل الثالث : دراسة ميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة ميلا
78	تمهيد
91-79	المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية
83-79	المطلب الأول : نشأة و تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية
86-83	المطلب الثاني : المهام و الأهداف و الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية
90-86	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية
91	المطلب الرابع : تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية _ وكالة ميلا _
97-91	المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية
92	المطلب الأول : مجتمع و عينة الدراسة
92-95	المطلب الثاني : أداة جمع البيانات و أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة
97-95	المطلب الثالث : الهدف الظاهري للاستمارة
122-97	المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة
103-97	المطلب الأول : وصف عينة الدراسة
114-103	المطلب الثاني : تحليل فقرات الدراسة
122-114	المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة
123	خلاصة الفصل
125	خاتمة
129	قائمة المراجع
138	قائمة الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-2	عمليات الدفع عبر الهاتف النقال في العالم في الفترة الممتدة من 2010-2017 (متوقع)	73
1-3	مقاييس الإجابات على الفقرات	95
2-3	آراء ملاحظات الأساتذة المحكمين للاستمارة	97
3-3	نتائج معامل الثبات و الصدق	98
4-3	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	99
5-3	توزيع أفراد العينة حسب العمر	99
6-3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	101
7-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة	102
8-3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	103
9-3	أطول فترات القياس	104
10-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد دقة و ملائمة المعلومات	105
11-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد سرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات	107
12-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد سرية و امن المعلومات	109
13-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد مواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة	111
14-3	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد الأداء البنكي	113
15-3	استجابات أفراد عينة الدراسة للاستمارة ككل	114
16-3	اختبار التوزيع الطبيعي	115
17-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس دور دقة و ملائمة المعلومات و التحسين من أداء البنوك التجارية	116
18-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لسرعة و سهولة انتشار و الحصول على المعلومات و التحسين من أداء البنوك التجارية	117
19-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لسرية و امن المعلومات و التحسين من أداء البنوك التجارية	119
20-3	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لمدى مواكبة المعلومات لتغيرات	120

	المستجدة و التحسين من أداء البنوك التجارية	
122	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لنظم المعلومات و التحسين من أداء البنوك التجارية	21-3

قائمة الأشكال :

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	نموذج العائد على حقوق الملكية	26
1-2	العلاقة بين البيانات و المعلومات المعرفة	37
2-2	عناصر النظام	41
3-2	أنواع النظم	42
4-2	نظام المعلومات حسب رؤية لوكاس	44
5-2	غايات نظم المعلومات	50
6-2	نسبة استخدام الصيرفة عبر الهاتف النقال في النشاط المصرفي عبر العالم خلال الفترة 2012-2013	71
1-3	الهيكل الإداري لبنك الفلاحة و التنمية الريفية	88
2-3	الهيكل التنظيمي لمجمع بنك الفلاحة و التنمية الريفية ميلا	91
3-3	المجمع الجهوي للاستغلال ميلا	92
4-3	توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس (الدائرة النسبية)	99
5-3	توزيع أفراد العينة حسب العمر (الدائرة النسبية)	100
6-3	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي (الدائرة النسبية)	101
7-3	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة (الدائرة النسبية)	102
8-3	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي (الدائرة النسبية)	104

مقدمة

أولاً: تمهيد:

يشهد هذا العصر تطورات هائلة في نظم المعلومات و ذلك بعد ثورة تشغيل البيانات باستعمال الحاسوب ، و أصبحت المؤسسات خاصة الكبيرة منها مجبرة على استعمال نظام المعلومات و تطويره .

و مما يساعد كذلك على انتشار نظم المعلومات هي العولمة و أثرها في إلغاء الحدود و اقتحامها للمجالات الاقتصادية فتظهر أهمية المعلومة كمورد أساسي لكل منشأة مهما كان نوعها و شكلها فتزداد أهميتها لتكون ضرورة ملحة لا غنى للقطاع البنكي عنها و هي وسيلة رئيسية في العمل البنكي و الإدارة المصرفية للقيام بأعمال التخزين و معالجة و استرجاع المعلومات .

لذا فان اعتماد أسلوب أو منهج علمي سليم لبناء و تصميم نظام معلومات فعال و مرن ؛ يتيح الحصول على هذه المعلومات ؛ و تنظيم عملية استخدامها يعد من أهم واجبات إدارة البنك للتحسين من أداءها.

ثانياً/إشكالية الدراسة:

تسعى جميع البنوك في العالم للحصول على برمجيات نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة و فعالية و على غرار ذلك تعمل البنوك الجزائرية للحصول على برامج تتميز بالتحديث المستمر و الكفاءة العالية و القدرة على المعالجة السريعة كما يجب أن تتحقق فيها معايير الأمن و السرية و السرعة و الدقة و ذلك لحساسية المعلومات في القطاع البنكي ؛ و تعمل نظم المعلومات المصرفية على المساعدة في زيادة كفاءة و فعالية الخدمات البنكية.

و عليه يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

* هل لنظم المعلومات المصرفية دور في تحسين أداء البنوك التجارية؟

و للإحاطة بالتساؤل الرئيسي تم طرح الأسئلة الفرعية التالية :

* هل لدقة و ملائمة المعلومات دور في التحسين من الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميله؟

* هل لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات دور في التحسين من الأداء بينك الفلاحة

و التنمية الريفية وكالة ميله ؟

مقدمة:

- * هل لسرية و امن المعلومات دور في التحسين من الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة؟
- * هل لمدى مواكبة المعلومات دور في التحسين من الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة؟

ثالثا / الفرضيات:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة و الأسئلة الفرعية لها ارتأينا وضع الفرضيات التالية :

الفرضية الرئيسية :

هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنظم المعلومات المصرفية في التحسين من الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة.

• الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الأولى:

هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لدقة و ملائمة المعلومات في التحسين من الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة .

الفرضية الفرعية الثانية :

هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات في التحسين من الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة .

الفرضية الفرعية الثالثة:

هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لسرية و امن المعلومات في التحسين من الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

هناك دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمدى مواكبة المعلومات للمتغيرات المستجدة في التحسين من الأداء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميله .

رابعاً/ أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على موضوع في غاية الأهمية ؛ و هو دور نظم المعلومات في التحسين من أداء البنوك التجارية ، كما تستمد الدراسة أهميتها من خلال :

- كون أهمية توفير نظام للمعلومات تعتمد عليه المؤسسات البنكية في الجزائر يؤمن لها قاعدة معطيات قوية يرجع إليها في عمليات تطوير الأداء ؛
- أهمية الدور الذي تلعبه البنوك في الاقتصاد الوطني الأمر الذي يستوجب الاهتمام بأنظمة معلوماتها لزيادة و كفاءتها و فعاليتها لتوفير المعلومات التي يتطلبها نشاط البنوك .

خامساً/ أهداف الدراسة :

- محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات و القطاع البنكي؛
- محاولة إبراز مرتكزات الأداء؛
- محاولة الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات و مدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء على مستواها ؛
- محاولة المساهمة في تطوير نظام المعلومات على مستوى البنوك التجارية .

سادساً/ أسباب اختيار الموضوع :

تم اختيار الموضوع لمبررات موضوعية و ذاتية نذكرها كما يلي:

أ أسباب موضوعية:

- الأهمية البارزة للمؤسسات البنكية في الاقتصاد الوطني ؛
- مواضيع نظم المعلومات من الدراسات الحديثة و الجديرة بالبحث و الاهتمام ؛
- اقتصار اغلب الدراسات في نظم المعلومات على دورها في المؤسسات الاقتصادية دون المالية؛

ب أسباب ذاتية :

- الميول الشخصي و الرغبة في دراسة نظم المعلومات في البنوك ؛
- الرغبة في إثراء الرصيد المعرفي للمكتبة الجامعية ببحوث و دراسات جديدة ذات قيمة .

سابعاً/منهج الدراسة :

للإجابة على الإشكالية و معالجة الموضوع و من اجل الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لغرض الإلمام بالجانب النظري للموضوع الذي يشمل دراسة الأدبيات التي عالجت موضوعنا، البنوك التجارية ، الأداء المصرفي و نظم المعلومات المصرفية، أما فيما يخص أسلوب البحث و جمع المعلومات فقد تم الاعتماد على أسلوب المسح المكتبي من خلال استغلال مجموعة من المراجع و البحوث و الدراسات التي لها صلة بموضوع البحث .

أما فيما يخص الجانب التطبيقي اعتمدنا على دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة، و كانت أداة جمع البيانات هي الاستمارة و ذلك بغية استقصاء آراء الموظفين على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة حول دور نظم المعلومات المصرفية في التحسين من أداء البنوك التجارية ، و بعد جمع البيانات و المعلومات تم تحليلها باستخدام المنهج الإحصائي للعلوم الاجتماعية <<spss22>> إصدار 22 و ذلك من اجل استخلاص النتائج، و تقديم الاقتراحات و التوصيات .

ثامناً/ حدود الدراسة :

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

• الحدود الموضوعية :

استخدمنا في دراستنا مجموعتين من المفاهيم الأولى : متعلقة بالبنوك التجارية و أدائها بحيث تم التعرف على كل الجوانب الخاصة بها ، أما المجموعة الثانية : تتعلق بنظم المعلومات المصرفية. وقد ارتأينا أن أهم جزء من نظام المعلومات هي المعلومة بحيث ركزنا في دراستنا الميدانية على دور المعلومات من حيث دقتها و ملائمتها و سرعتها و مواكبتها للتطورات في التحسين من أداء البنوك التجارية و بالتحديد الأداء المصرفي.

• الحدود المكانية و الزمانية :

تحظى هذه الدراسة في تناولها لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلية ، حيث قمنا بالاعتماد على آراء الموظفين العاملين على مستوى البنك حول الموضوع >> دور نظم لمعلومات المصرفية في التحسين من أداء البنوك التجارية << و تحدد الإطار الزمني خلال سنة 2016-2017.

تاسعا: الدراسات السابقة :

- حسين نيب: جاءت هذه الدراسة بعنوان " فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان " دراسة حالة عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة رسالة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير اقتصاد و تسيير المؤسسة ، تخصص جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، الجزائر ، 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة تأثير فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة 1 ، حيث بينت النتائج أن ما نسبته 74% من قدرة البنوك على تسيير فشل الائتمان يفسره فعالية نظم المعلومات المصرفية و الباقي يعود لعوامل أخرى ، و من أهم التوصيات التي خلصت إليها الدراسة ما يلي :

• إن تتوافق السياسات الائتمانية في البنوك التجارية مع التغيرات في الأوضاع السياسية و الاقتصادية ، سواء في الاقتصاد ككل أو في قطاعات معينة ، خاصة و أن بيئة الاستثمار تتصف بالتقلبات ، مما يزيد من ارتفاع مخاطر الائتمان في البنوك .

• تشكيل فريق عمل على مستوى البنك من مهامها متابعة التسهيلات الائتمانية الممنوحة و العمل على رصد بوارده و مؤشرات التعثر لدى العملاء في تقديم المقترحات و الحلول بشأنها.

• العمل على إنشاء شبكات اتصال محسوبة تغطي كافة وحدات البنك، و إنشاء شبكات أخرى تربط البنوك مع بعضها البعض تستخدم لتبادل المعلومات عن العملاء المشكوك فيهم لحصر حالات الفشل و التعثر المحتملة و للاستفادة أيضا من خبراتها في مجال القروض المتعثرة.

- بلقيدوم صباح : اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (ntic) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية .

أطروحة الدكتوراه في التسيير ، جامعة قسنطينة 02، 2013، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية التسيير الاستراتيجي للمنظمات و أهمية استعمال تكنولوجيا نظم المعلومات و الاتصالات ، و من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة :

- ممارسة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عامة لأسلوب التسيير الاستراتيجي بشكل جيد أصبح ضرورة ملحة و حتمية إذا أرادت زيادة قدرتها التنافسية و الذي أصبح الطريقة الوحيدة التي تضمن بها بقاءها و استمرارها في سوق تعصف بها رياح التنافس في كل جهة.
- أحدثت التطورات التكنولوجية طفرة اتصالات و معلومات في كل المجالات فقد عملت على تحويل الاقتصاد إلى اقتصاد معرفي تمثل فيه الموارد المالية (المعرفة و المعلومات) أهم وسائل الإنتاج.

وليد مرتضى نوه : نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى ادائها ، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، 2014، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات و مدى ارتباطه بعملية تحسين الاداء على مستواها و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

- * استخدام نظام المعلومات الاستخدام الأمثل فانه يرفه من أداء البنك .
- * هناك عدة عوامل تتحكم في فعالية نظم المعلومات البنكية و تنقسم إلى عوامل داخلية و نقصد بها الإمكانيات المادية و البرمجية و البشرية داخل النظام و يمكن السيطرة على هذه العوامل ، أما العوامل الخارجية يصعب السيطرة عليها و هي كل ما يأتي من البيئة الخارجية.
- * يشير مفهوم الأداء إلى كل ما من شأنه تحقيق أهداف المؤسسة سواء في الكفاءة أو الفعالية أو الافتتاحية مما يحقق توقعات أصحاب المصالح في المؤسسة وفق عمل منظومي متكامل .

- ميهوب سماح : أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي لمصارف الفرنسية، حالة نشاط البنك عن بعد.

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة -2-، 2014 ، و من أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة :

- إن عولمة النشاط المصرفي أدت إلى ظهور إشكال جديدة للعمل المصرفي ساهمت في التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال التطور الذي عرفته كل من شبكة الاتصال الداخلية و الخارجية و خاصة الانترنت و كذا التطور الذي شهدته و عرفته التقنيات و الأنظمة في المجال .
- يساهم تبني المصارف لأدوات الدفع الالكترونية في غلق مجال واسع للدفع سواء كان داخليا أو خارجيا و هذا ما لحظناه من خلال التطور المستمر لحجم المعاملات التي تتم بهذه الأدوات .
- هناك توسع كبير للمصارف الفرنسية في عرض خدمة الدفع الالكتروني فخدمة الدفع الورقي ضعيفة جدا في هذا البلد مما يدل على قدرة المصارف في تحقيق قوة براءة لهذه المدفوعات .

عاشرا/صعوبات الدراسة

- من أهم الصعوبات التي واجهت انجاز هذا البحث ما يلي :
- صعوبة إقناع بعض الموظفين في البنك محل الدراسة بالإجابة على فقرات الاستبيان نظرا لضيق الوقت و ضغوط العمل .
 - عدم إلمامنا الجيد بحيثيات استخدام spss و الذي كان الأساس في المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة الميدانية.

الحادي عشر/ هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى :

- مقدمة عامة و التي تحتوي على تمهيد للموضوع ؛ مشكلة الدراسة و أسئلة فرعية ؛ إضافة إلى الفرضيات و أهمية الدراسة و أهدافها و أسباب اختيار الموضوع ، منهج الدراسة و حدودها ، الدراسات السابقة و صعوبات الدراسة التي واجهتنا؛
- الفصل الأول : المتمثل في ماهية البنوك التجارية و أدائها ؛ و الذي تطرقنا من خلاله إلى ثلاث مباحث ، تمثل المبحث الأول في عموميات حول البنوك التجارية ؛ إما المبحث الثاني الإطار النظري للأداء ، إما فيما يخص المبحث الثالث تناولنا فيه ماهية الأداء البنكي ؛
- الفصل الثاني : تمحور هذا الفصل حول العلاقة بين نظم المعلومات المصرفية و تحسين أداء البنوك التجارية و قسم بدوره إلى ثلاث مباحث أساسية ، و يتضمن المبحث الأول حول تحليل المفاهيم

الأساسية لنظام المعلومات ؛ إما المبحث الثاني فكان حول ماهية نظام المعلومات المصرفية ؛ إما فيما يخص المبحث الثالث خصصناه لاستخدام المصارف لنظم المعلومات؛

• الفصل الثالث : عبارة عن دراسة ميدانية و قد جاءت تحت عنوان دراسة ميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة ميله، و قد تناولنا في هذا الفصل من خلال ثلاث مباحث تطرقنا في المبحث الأول منها إلى تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميله ، إما فيما يخص المبحثين الثاني و الثالث ، فقد تناولنا فيهما الإجراءات المنهجية و تحليلا مفصلا للبيانات العامة لعينة الدراسة باستخدام الأداة الرئيسية (الاستمارة)؛ و إلى الأساليب الإحصائية المستعملة في تحليل و معالجة بيانات أداة الدراسة و اختبار الفرضيات ؛

• الخاتمة:تناولنا فيها كل من النتائج، الاقتراحات والتوصيات، و أفاق الدراسة.

الفصل الأول: البنوك التجارية

و آدائها

تمهيد :

تشكل البنوك التجارية احد المؤسسات التجارية المهمة و المحورية من خلال الوظائف التي تؤديها في الحياة الاقتصادية حيث تساهم في تحقيق النمو الاقتصادي عبر التوسط المالي بين المودعين و المقرضين و يشكل تقييم أداء البنك احد الوسائل المهمة لحماية البنك من الفشل و مواجهة التطورات.

و بناء على ما سبق يتم التطرق في هذا الفصل إلى مفاهيم عامة حول كل من البنوك التجارية و الأداء بصفة عامة و الأداء المصرفي بصفة خاصة فكان تقييم الفصل كالتالي :

- المبحث الأول : عموميات حول البنوك التجارية
- المبحث الثاني : الإطار النظري للأداء
- المبحث الثالث : ماهية الأداء البنكي

المبحث الأول / عموميات حول البنوك التجارية:

تمثل البنوك التجارية ركيزة من ركائز النظام المصرفي و هي في الدرجة الثانية بعد البنوك المركزية ، و هي من أقدم البنوك من حيث النشأة ، حيث أن البنوك لم تنشأ في صورتها الراهنة كما لم تظهر دفعة واحدة و إنما مرت بمراحل تطور طويلة قامت على أنقاض مجموعة من النظم البدائية السابقة التي كانت تتولى عمليات الائتمان في صورته الأولى و لقد تمكنت البنوك الحديثة من القضاء عليها و حلول محلها لذلك سنسعى من خلال هذا المبحث إلى التعرف على مراحل تطور البنوك التجارية و مفهومها .

المطلب الأول/ نشأة و تطور البنوك التجارية و مفهومها:

الفرع الأول/نشأة وتطور البنوك التجارية:

عرفت البنوك التجارية تطورا كبيرا في مفهومها منذ نشأتها من خلال مجموعة من المراحل و هذا ما سنعرضه في هذا المطلب كالاتي:

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى ، حيث قام التجار و المرابين و الصياغ في أوروبا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات و شهادات إيداع بمبالغ الوديعة ، و قد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات و أن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسبة معينة، و تبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف مما أوحى لهم بالقيام بإقراضها ، و من هنا اخذ البنك بهذا الشكل يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين ، و لم يعد الغرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعة فحسب ، بل التطلع إلى الحصول على فائدة ، و بهذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة ، و تقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا ⁽¹⁾.

تأسس أول البنك في مدينة البندقية الإيطالية سنة 1517 ، ثم أعقبه في عام 1609 إنشاء بنك أمستردام ، و كان غرضه الأساسي حفظ الودائع و تحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر ، غير انه لم يحافظ على ثقة الأفراد ، حيث توقف عن الدفع و أغلقت أبوابه عام 1814⁽²⁾.

¹ _ رشاد العصار، رياض الحلبي: النقود و البنوك، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2000، ص 63.

² _ عبد الحق بوعتروس: مدخل للاقتصاد النقدي و المصرفي، مطبوعات جامعة قسنطينة، الجزائر، ص 17.

و أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا منذ بداية القرن 18 ، و كان أغلبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد و عائلات ، حيث كانت القوانين تقضي بحماية المودعين ، ففي حالة الإفلاس يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك ، تلك القوانين و التعديلات أدت إلى إنشاء البنوك كشركات مساهمة و الفضل في ذلك يعود إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوروبا التي أدت إلى نمو الشركات و كبر حجمها و اتساع نشاطها ، فبرزت الحاجة إلى بنوك كبيرة الحجم تستطيع القيام بتمويل هذه الشركات و قد تم تأسيس عدد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعها في كل مكان⁽¹⁾.

و كان الهدف من إنشاء هذه البنوك هو التركيز على عمليات الودائع و الصرف المحلي بينك واحد يخضع لإشراف الحكومة حماية للمواطنين من تلاعب الصيارفة للمسكوكات ففي عصر النهضة انحصر الجزء الكبير من العمل المصرفي في الفئات الغنية و الطبقة البرجوازية و انتشر العمل المصرفي نتيجة تطور الملاحق ووسائل الاتصال ليشمل العالم و بدأت الأعمال المصرفية تنتوع لتشمل عددا كبير من المعاملات المالية مما جعل الحكومات تتولى مزيدا من الاهتمام بهذا العمل و مراقبته فأصبح في بداية القرن التاسع عشر قوانين و تشريعات تحكم المصارف و المصرفين و المعاملات المصرفية⁽²⁾.

الفرع الثاني / مفهوم البنوك التجارية:

أولا / تعريف البنوك التجارية:

استمدت البنوك التجارية تسميتها من عملية قيامها بتقديم القروض قصيرة الأجل للتجار ، و هي القروض التي تقل فترة سدادها عن سنة واحدة حتى تمكنهم من تسديد قيمة مشترياتهم و الاستمرار في تنفيذ أعمالهم التجارية .

و رغم اتفاق معظم الباحثين في جوهر البنوك التجارية إلا أنهم اختلفوا في صياغة تعريف دقيق لها كل حسب وجهة نظر فهناك من يعرفها على أساس لغوي و هناك من يعرفه حسب أنشطته و من أهم التعاريف نذكر :

1/ التعريف اللغوي : يقال بالعربية، صرف الدنانير أي بدلها بالدرهم أو دنانير سواها والصرف أو الصيرفي و جمعها صيارفة، وهو بيع النقود بنقود غيرها، و الصرافة أو الصيرفة هي حرفة الصراف

¹ _ العاني إيمان: البنوك التجارية و تحديات التجارة الإلكترونية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006_2007، ص_ص : 3_4.

² _ حسين محمد سمحان و آخرون: النقود و المصارف، دار الميسرة للنشر و التوزيع و طباعة، عمان، الأردن، 2010، ص_ص : 102_103.

و المصرف (و هي كلمة محدثة) و جمعها مصارف تعني المؤسسة المالية التي تتعاطى الاقتراض و الإقراض⁽¹⁾.

و كلمة بنك أصلها الكلمة الايطالية BANCO و تعني مصطبة و كان يقصد بها البدء المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة ، ثم تطور المعنى ليقصد بالكلمة المنضدة التي يتم فوقها تداول العملات ثم أصبحت في النهاية تعني المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة و تجري فيه المتجارة بالنقود. **2/ تعريف البنك حسب أنشطته :** البنوك التجارية هي "نوع من الوساطة المالية التي تتمثل مهمتها الأساسية في تلقي الودائع الجارية للعائلات، المؤسسات، السلطات العمومية، و يتيح لها القدرة على إنشاء نوع خاص من النقود و هي نقود الودائع " ⁽²⁾.

و تعرف البنوك التجارية أيضا على أنها: "البنوك التي تعتمد على الأعمال التجارية من تلقي الودائع و خصم الكمبيالات، شراء و بيع العملات الأجنبية، إصدار خطابات الضمان و فتح الإعتمادات و تقديم القروض و التسهيلات الائتمانية لفترات قصيرة الأجل بحيث يسهل تسهيلها دون أي خسارة" ⁽³⁾.

تعريف 01 : كما يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها مؤسسات مالية ائتمانية غير متخصصة في نشاط اقتصادي معين زراعي أو صناعي أو عقاري و تقوم بتلقي الودائع القابلة للسحب عند الطلب و القصيرة الأجل و تقديم الائتمان قصير الأجل إلى القطاعات الاقتصادية ⁽⁴⁾.

تعريف 02: كما أنها المكان عرض الأموال بالطلب عليها حيث تتجمع الأموال بالطلب عليها حيث تتجمع الأموال على شكل ودائع لدى المصارف و تأخذ شكل أقساط تامين في شركات التامين و شكل المدخرات في صناديق التوفير البريدية ⁽⁵⁾.

إن البنوك التجارية هي: >> تلك التي رخص لها بتعاطي الأعمال المصرفية و التي تشمل تقديم الخدمات المصرفية لاسيما قبول الودائع بأنواعها المختلفة) تحت الطلب، توفير، لأجل و خاضعة لإشعار) و استعمالها مع الموارد الأخرى للبنك في الاستثمار كليا أو جزئيا بالإقراض أو بأية طريقة أخرى يسمح بها القانون. << ⁽⁶⁾.

¹ - شاعر القزويني: محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ص: 24.

² - http://www.madaa/show.php(2008/04/180) la date: (18 :32/2017/02/09) -القرض العقاري- html _

³ - فائق شقير و آخرون: محاسبة البنوك، الطبعة الثانية، دار ميسرة للنشر و توزيع و الطباعة، الأردن، 2002، ص: 23.

⁴ - السيد متولي عبد القادر: اقتصاديات النقود و البنوك، الطبعة الأولى، دار الفكر للنشر و التوزيع، الأردن، 2010، ص 58.

⁵ - رشاد العصار و رياض الحلبي، مرجع سابق ذكره، ص: 67.

⁶ - خالد أمين عبد الله: العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 35.

و تعرف البنوك التجارية على أنها أيضا : >> مؤسسات ائتمانية غير متخصصة تقوم بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد اجل قصير و التعامل بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل <<.

و انطلاقا مما سبق قدمنا تعريف أكثر شمولاً و هو الذي يعرف البنوك التجارية على أنها : >> البنوك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب لأجال محددة ومنح قروض، و تزاول عمليات التمويل الداخلي و الخارجي و خدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية، و دعم الاقتصاد القومي و تباشر عمليات تنمية الادخار و الاستثمار المالي في الداخل و الخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات ، و ما ستلزمه من عمليات مصرفية و تجارية و مالية وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي <<.

ثانياً / أهمية البنوك التجارية:

تبرز أهمية البنوك التجارية من خلال الدور الذي تلعبه في تهيئة الأموال و ضخها في مجالات استثمارية متعددة، تساهم بشكل أو بآخر في تنمية و تطوير مختلف القطاعات الاقتصادية التي تتولى تمويلها من خلال عمليات الإقراض إلى مؤسسات تهدف أولاً و قبل كل شيء إلى تقديم خدمات متميزة لتضمن البقاء، النمو ، الاستمرار، تحقيق الأرباح، و تعزيز المراكز التنافسية لها ووسيلتها إلى تأدية هذه الخدمة هي محاولة إغراء المتعاملين بشتى الوسائل على ولوج أبوابها باعتبارها أن اجتذاب زبون جديد يعتبر ربحاً في ذاته⁽¹⁾، و بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه في تسيير المعاملات في الاقتصاد و في التأثير على عرض النقود ، فهي تقبل ودائع الأفراد فقط لتقوم بدور الوسيط المالي في نقلها فوائض القطاعات الاقتصادية التي تحتاجها، فيما يعرف بالوساطة المالية بين الوحدات، ذات الفائض و الوحدات ذات العجز (الوظيفة التمويلية)، و لكن تقوم هذه النوعية من البنوك بخلق قدر من السيولة في الاقتصاد بتكوينها ودائع وهمية عن طريق خلق التزامات جديدة عليها تساهم في تكوين جانب هام من السيولة النقدية في الاقتصاد فيما يعرف بالنقود المصرفية، و ذلك في إطار الوظيفة النقدية لهذه النوعية من البنوك التي تنفرد بالقيام بها على باقي وحدات الجهاز المصرفي في معناه الواسع الذي يشتمل على البنوك التجارية، بنوك الأعمال، الاستثمار، البنوك المتخصصة⁽²⁾.

¹ _ فلاح حسن عداي الحسيني و مؤيد عبد الرحمان عبد الله الدوري: إدارة البنوك مدخل كمي و استراتيجي معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص.ص 33،34.

² _ محمد عزت غزلان: إقتصاديات النقود و المصارف، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، لبنان، 2002، ص.110.

لمطلب الثاني / خصائص و أهداف البنوك التجارية :

إن الأهمية البالغة التي تكتسبها البنوك التجارية تتطلب ضرورة سعي هذه الأخيرة لتحقيق أهداف المسطرة التي تتضمن إمكانية المساهمة في الرفع في التنمية الاقتصادية و استنادا لذلك حاولنا في هذا المطلب إن نعالج خصائص البنوك التجارية و أهدافها .

الفرع الأول/ خصائص البنوك التجارية :

من أهم الخصائص التي تتميز بها البنوك التجارية الحديثة أنها ⁽¹⁾:

1-مؤسسات مالية تقوم على الائتمان: أي قبول الودائع، و هي اقتراض من الأفراد المودعين و منح القروض بمعنى ائتمان المقرضين على أموال البنك، حيث تحصل البنوك على فرق الفائدة ما بين الإقراض و الاقتراض.

2-مؤسسات مالية تتعامل بالنقود: أي أن جميع عمليات البنوك تقوم على أساس استخدام النقود، فالقروض اخذ و عطاء و الفوائد كلها نقدية.

3-ظاهرة تركيز البنوك : أي تركيز أعمال البنوك على عدد قليل، و اضمحلال عدد البنوك الصغيرة في معظم الدول، أو بسبب اندماج أو خروج البنوك الصغيرة من خلال المنافسة، و على سبيل المثال يسيطر على الجهاز المصرفي في كندا ثلاثة بنوك تمتلك 70% من أصول النظام المصرفي .

و من الأسباب التي دعت إلى هذه الظاهرة ارتفاع الكفاءة الاقتصادية التي تتمتع بها البنوك الكبيرة ذات الفروع العديدة إضافة إلى توزيع المخاطر بين العمليات المتنوعة بطريقة تزيد من درجة الأمان، زيادة قدرة البنوك الكبيرة الحجم على استخدام الأساليب الفنية المتقدمة، و المهارات العالية و القيام بدراسات و البحوث لتطوير أدائها، و تقديم المشورة لعملائها إلا أن ظاهرة تركيز البنوك قد ينتج عنها قوة احتكارية للبنوك يترتب عنها قوة تأثير البنوك على اتخاذ القرارات الهامة في المجتمع.

4-تخصص البنوك : يلاحظ أن البنوك تتخصص في مجال ما تقدمه من أنواع الائتمان و يعود ذلك إلى العوامل الاقتصادية المستمدة من طبيعة النشاط الاقتصادي، و من أهم العوامل هي مرحلة النمو و التطور الاقتصادي في المجتمع، بالإضافة إلى مدى تطور و نمو الأسواق المالية في الاقتصاد و هناك عوامل تتعلق بتنظيم الائتمان في الاقتصاد، و يرتبط ذلك بنوع الودائع التي تحتفظ بها البنوك.

¹ _ عبد الله الطاهر و موفق على الخليل: النقود و البنوك و المؤسسات المالية، الطبعة الثانية، مركز يزيد للنشر، الأردن، 2006، ص-ص210،209.

الفرع الثاني / أهداف البنوك التجارية :

يعمل البنك التجاري على توظيف الأموال التي يحصل عليها من المصادر المختلفة من أجل تقديم أفضل الخدمات، وزيادة ثروة المالكين عن طريق توفير معدل العائد اللازم و الملائم و ذلك من أجل تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية نلخصها فيما يلي (1):

أولاً / الربحية:

يتكون الجانب الأكبر من مصروف البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع و هذا يعني أن أرباح تلك البنوك أكثر بالتغيير في إيراداتها، فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة تترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر لهذا تسعى إدارة البنوك إلى زيادة الإيرادات و تجنب حدوث انخفاض فيها (2).

و حصلة الإيرادات الصافية للمصرف بعد احتساب تكاليفه تمثل الربح الذي يحصل عليه وراء ذلك النشاط المتنوع لان لذلك فان ربحية المصرف تتعدم عندما تبقى النقود أو موارد المصرف عاطلة و غير مستثمرة ، لكن المصرف عليه أن لا يستثمر كل ما هو متاح لديه من موارد مالية و نقدية لازمة لمواجهة حالات الطوارئ و مقابلة لمسحوبات المودعين (3).

إذن لابد أن يكون هناك وعي من طرف الإدارة المصرفية في كيفية التصرف بالموجودات المصرفية، كان تأخذ بعين الاعتبار الوضع الاقتصادي للبلد ، فان كان انتعاش اقتصادي تتجه البنوك نحو استثمار موجوداتها في مجالات عالية المخاطر بمرود كبير (كالقروض) و في حالة الركود الاقتصادي فإنها تحاول الابتعاد عن الاستثمار في مجالات ذات المخاطر الكبيرة و المرود المرتفع فتتجه نحو الاستثمارات ذات الضمان الأكبر و المخاطر الأقل .

ثانياً / الأمان :

بناء على الثقة القائمة بين البنك و مودعه تظهر أهمية الأمان فالبنك حريص على الأموال التي يتم إيداعها بقوة المنظور القانوني كونه يتاجر بأموال الأشخاص، فهو ملزم بإعادة هذا الحق لأصحابه بوجود إثباتات خطية تؤكد هذا الحق بالتاريخ، و التوقيع بموجب القانون لذلك فالبنك ملزم باتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية و ضمان حقوق مودعيه من خلال الصفقات التي يضعها أثناء إقراض أموال الآخرين و يسعى إلى ضمان استعادة القروض، إلا أن البنك لا يستطيع أن يستوجب خسائر تزيد عن

1_ سامر جلدة: البنوك التجارية التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص19.

2_ منير إبراهيم الهندي :إدارة البنوك التجارية، كلية التجارة، الطبعة الثالثة، جامعة طنطا، مصر، 1997، ص11.

3_ ناظم محمود نوري الشمري: النقود و المصارف، دار زهران، الأردن، 1999، ص166.

قيمة رأس المال، و إذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزءا من أموال المودعين، و بالتالي يشكل رأس المال وظيفة أساسية إضافة إلى الاحتياطات و نسبة الأرباح في حالة انخفاض قيمة الأموال (1).

كما أن الإشكالية التي تقع فيها البنوك التجارية هي صعوبة أو كيفية التوفيق بين الأسس و الأهداف السامية في الوقت الذي يريد فيه البنك الرفع من أرباحه هو مطالبة بتدنية السيولة أي التوسع في منح القروض و العكس من ذلك في حالة تحسين السيولة لكسب ثقة المودعين حيث نجده في حالة مطالب بعدم التوسع كثير في منح القروض بغرض الاحتفاظ بقدر اكبر من النقود في خزينته و أمام هذا الإشكال نجد مسؤولي و مديري المصارف التجارية ملزمين على التوفيق بين هدف السيولة و هدف الربحية لان إهمال واحد من الهدفين السابقين ليس من مصلحة البنك لذا نجد أن معظم البنوك تحتفظ بنسبة معينة من السيولة بشكل دائم تعرف بالاحتياط الإجمالي و الذي يفرضه البنك المركزي لأي دولة (في الجزائر يقدر الاحتياط ب 2%) أما في السيولة فتوجه نحو مختلف أوجه الاستخدامات البنك مثل القروض بمختلف أنواعها (2).

ثالثا / السيولة :

تعتمد البنوك التجارية اعتمادا كبيرا على مصادر الأموال قصيرة الأجل التي يقدمها المودعين كما أن جزءا كبيرا من هذه الإيداعات يكون من حق المودعين سحبها عند الطلب، أو بعد فترة قد تكون قصيرة من تاريخ إخطار البنك برغبة المودعين في سحب هذه الأموال، معنى ذلك أن البنك التجاري قد يتعرض إلى مواجهة طلبات سحب كبيرة في وقت واحد مما يحتم على البنوك التجارية أن تحتفظ بمعدل السيولة متناسب مع إجمالي التزامات الديون - قصيرة الأجل - و لا يقصد بمعدل سيولة معين أن يحتفظ البنك بأمواله في صورة مبالغ نقدية سائلة حيث انه إذا فعل ذلك فانه لن يتمكن من تحقيق أرباح و إنما يقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة و دون التعرض للخسائر (3).

و قد يتعرض البنك إلى مواجهة طلبات كبيرة في وقت واحد مما يحتم على البنوك التجارية أن تحتفظ بمعدل سيولة متناسب مع إجمالي التزامات الديون قصيرة الأجل و نقصد بالسيولة في هذا المجال القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة و بسرعة و بدون التعرض للخسائر (4) و التي تعرف على أنها مدى سهولة تحويل الأصل إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة و بأقل خسائر كما يستهدف استعداد

1_ فلاح حسيني: إدارة البنوك، مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2000، ص 34.

2_ منير إبراهيم الهندي: إدارة التجارة البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1996، ص 12.

3_ الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 10.

4_ محمد عبد الفتاح الصرفي: إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار النشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص 4.

البنوك لتلبية طلبات عملائها من النقدية فوراً و احتفاظها بدرجة ثقة عالية من العملاء في مقدرتها على الاستجابة لمتطلباتهم الدورية و الطارئة من السيولة لأنه بمجرد إشاعة عدم توفر السيولة الكافية بالبنك تزعزع ثقة المودعين ، مما قد يؤدي إلى سحب ودائعهم مما يعرض البنك للإفلاس، و الذي يتطلب من البنوك التجارية الاحتفاظ بودائع كلها في شكل نقدي أو شبه نقدي لتحقيق استعادتها الدائم لطلبات سحب نقدية من خزائنها⁽¹⁾.

المطلب الثالث/ أنواع وظائف البنوك التجارية:

سنتناول في هذا المطلب كل من أنواع ووظائف البنوك التجارية كالاتي:

الفرع الأول/ أنواع البنوك التجارية:

تنقسم البنوك التجارية إلى عدة أنواع متعددة طبقاً للزاوية التي يتم من خلالها النظر إلى البنك و ذلك على النحو التالي:

أولاً - من حيث حجم النشاط : تنقسم البنوك التجارية إلى بنوك الجملة و بنوك التجزئة .

1- **بنوك الجملة :** و يقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء و المنشآت الكبرى.
2- **بنوك التجزئة :** و هي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء و المنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب اكبر عدد منهم و تتميز هذه البنوك بما يتميز به بنوك المتاجرة بالتجزئة فهي منتشرة جغرافياً و تتعامل مع بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية و المكانية و منفعة التملك و التعامل مع الأفراد بذلك فان التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي⁽²⁾.

ثانياً - من حيث تغطيتها للنطاق الجغرافي :

نقصد بالنطاق الجغرافي الموقع الذي تحتله داخل الوطن أو خارجه .

1- **بنوك وطنية :** و هي البنوك التي تتمتع بجنسية الدولة التي تمارس أعمالها فيها و يقع مركزها الرئيسي فيها ، أي أن ملكيتها تعود إلى أشخاص تابعين للدولة التي تقوم هذه البنوك على أراضيها سواء ا كانوا أشخاص اعتباريين أو طبيعيين .

¹ _ عبد القادر حنفي: إدارة البنوك و تطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 30.

² _ عبد النعيم مبارك و آخرون: النقود و المصارف، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1997، ص 133.

1-بنوك أجنبية : و هي التي تتمتع بجنسية أجنبية غير جنسية الدولة التي تمارس أعمالها فيها ، و يقع مركزها في دولة أجنبية و تكون رؤوس أموالها مملوكة و بشكل رئيسي من قبل مؤسسات و أفراد أجنب(1).

ثالثا - من حيث عدد الفروع : تنقسم بدورها إلى نوعين :

1-بنوك ذات فروع : و هي تلك التي تشمل فعاليتها عدة مناطق بالدولة و تكون لها فروع في أكثر المراكز التجارية و الصناعية الهامة ، و تلعب هذه البنوك في الواقع دورا اقتصاديا هاما أو تتلقى القسط الأكبر من الودائع و تقديم القسط الأكبر من الإعتمادات و التسهيلات (2).

2-بنوك تجارية ذات وحدة واحدة : تتم الخدمات المصرفية في مثل هذه البنوك من خلال بنك موجود في مكان واحد ، و يعتبر هذا النوع شائعا في الولايات المتحدة الأمريكية بسبب العرف و القانون و القدرة على مقابلة حاجات العملاء (3).

رابعا - حسب تكوينها :

هناك بنوك يؤسسها الخواص و أخرى تنشئها الدولة و بنوك تكون مشتركة بين الدولة

و الخواص وتعرف كما يلي:

- 1- **البنوك الخاصة:** و هي التي يديرها الأفراد أو الشركات الخاصة و الذي يقوم بتقديم رأس المال دون أن يكون أي تدخل للدولة.
- 2- **البنوك العامة :** و هي التي تنشئها الدولة أو تقوم بإرادتها و قد تتخذ شكل شركة المساهمة .
- 3- **البنوك المختلطة:** و هي التي تشترك في تأسيسها و إدارتها كل من الدولة و الأفراد أو المؤسسات الخاصة (4).

1_ سامر بطرس جلدة : **النقود و البنوك**، دار البلدية ناشرون و موزعون، الأردن، 2009، ص 80.

2_ سامر جلدة: **البنوك التجارية و التسويق المصرفي**، مرجع سبق ذكره، ص 68.

3_ محمود حسين الوادي و آخرون : **النقود و المصارف**، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2011، ص 107.

4_ محمد عبد الفتاح الصيرفي : **إدارة البنوك**، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص :33.

خامسا - حسب طبيعة عملها :

و تنقسم البنوك حسب تخصصها و طبيعة عملها إلى:

- 1- البنوك الزراعية: هي البنوك التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية و التسهيلات الائتمانية للقطاع الزراعي سواء للأفراد أو المؤسسات .
- 2- البنوك العقارية : تقدم هذه البنوك خدماتها المصرفية و تسهيلات الائتمانية إلى الأفراد أو المؤسسات أو الجمعيات و ذلك لغياب الإسكان و المشاريع العمرانية (1).
- 3- البنوك الصناعية : و هي التي تخص بتقديم الاعتمادات و المساعدات للمشاريع الصناعية و المحافظة على استقرارها من خلال الإقراض قصير الأجل (2).
- 4- بنوك التوفير و الاحتياط: هي مؤسسات مالية تختص بجمع مدخرات الأفراد و المؤسسات التي تستحق عند الطلب و تأخذ شكل دفتر ادخار ، و قد تكون لأجل فتأخذ شكل سندات أو اذونات بحيث تقرضها على فترات مختلفة وفق استحقاق كل المدخرات ، فهذه البنوك تعتمد على أموال المدخرين بالدرجة الأولى في تمويل الغير عن طريق القروض (3).
- 5- بنوك السلاسل : نشأة بنوك السلاسل مع نمو حجم البنوك التجارية و تضخم حجم أعمالها و هذه البنوك تستمد نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع ، و هي عبارة عن بنوك منفصلة عن بعضها البعض إداريا و لكن يشرف عليها مركز رئيسي يتولى رسم السياسات العامة لها و ينسق الأعمال بينها .
- 6- بنوك المجموعة : و هي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتمتلك معظم رأسمالها و تشرف على توجيهها، و هي ذات طابع احتكاري (4).

سادسا - من حيث تفرعها :

- 1- البنوك المنتشرة : و هي المصارف التي تنتشر فروعها في أنحاء البلد الذي تعمل فيه و تمارس به نشاطها ، و هي عادة البنوك الوطنية التي تحمل جنسية البلد الذي تعمل فيه .
- 2- البنوك المتفرعة عالميا : و يقصد بها البنوك المتعددة الجنسيات أو البنوك الكبيرة المنتشرة فروعها في مختلف دول العالم ، و تفتح المصارف فروعها في بلدان أخرى بناء على اتفاقيات بالمثل بين الدول ، و مثل هذا النظام هو السائد في معظم دول العالم و يمتاز هذا النظام بالمرونة من حيث أنواع

1_ سامر بطرس جلدة : النقود و البنوك، مرجع سبق ذكره، ص: 70.

2_ سامر جلدة : البنوك التجارية و التسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص : 60.

3_ السيد متولي عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص : 69.

4_ إسماعيل غلي العباس و آخرون : محاسبة البنوك، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الأردن، 2011، ص : 24.

الخدمات المصرفية التي تقدمها هذه الفروع في البلدان التي تعمل فيها و بالتالي توسيع قاعدة خدماته و انخفاض التكاليف التشغيلية .

3- البنوك المتفرعة إقليمياً: و هذا النوع من المصارف يعمل ضمن منطقة جغرافية و إن كانت ضمن بلدان متعددة ، مثال ذلك المصارف المحلية و الأجنبية (1).

الفرع الثاني / وظائف البنوك التجارية:

من أهم الوظائف الأساسية التي تقوم بها المصارف التجارية هو قيامها بدور الوسيط المالي بين المقرضين و المقترضين ، حيث تقوم البنوك بتجميع المدخرات الوطنية و توجيهها نحو الاستثمار في المشاريع الاقتصادية و بما يتماشى مع سياسة الدولة الائتمانية ، و طبقاً لنظرية مكينون-شو فان وظيفة البنوك التجارية يمكن أن تساهم مساهمة فعالة في النمو الاقتصادي إذا ما وفرت لها الحكومة جو المنافسة و الحرية و بصفة خاصة إذا ما سمحت للبنوك التجارية بدفع فائدة على الودائع و تقاضي فائدة على القروض بما يعكس أحوال السوق النقدية ، كما أن البنوك التجارية اليوم تعتبر احد دعائم الاقتصاد الوطني من حيث أنها تقوم بتقديم الكفالة لتنفيذ المشاريع الكبيرة ، و لدورها في تمويل التجارة الخارجية ، و خاصة في تقديم الاعتمادات المستندية التي تضمن حقوق المصدرين ، هذا بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الكثيرة التي تقدمها البنوك إلى زبائنها مثل الحوالات ، تحصيل الشيكات و الكمبيالات ، صرف المرتبات و الأجور ، تسهيل عملية الاكتتاب العام بالأسهم و السندات و بيع و شراء العملات الأجنبية ، تسديد الديون و إيصالات الدفع ... الخ.

يمكن تلخيص وظائف البنوك التجارية فيما يلي :

تقوم المصارف التجارية بوظائف نقدية متعددة و يمكن تقسيمها أيضاً إلى:

أولاً / وظائف كلاسيكية قديمة :

الوظائف الكلاسيكية يمكن إجمالها بما يلي :

1- قبول الودائع على اختلاف أنواعها؛

2- تشغيل موارد البنك على شكل قروض و استثمارات متنوعة مع مراعاة مبدأ التوفيق بين سيولة أصول البنك و ربحيتها و أمنها .

¹ _ خالد وهيب الراوي : العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص : 133.

ثانيا / الوظائف الحديثة :

فنتقوم على تقديم خدمات متنوعة منها ما ينطوي على ائتمان و منها ما لا ينطوي على ائتمان و أبرز هذه الخدمات ما يلي :

- 1- إدارة الأعمال و الممتلكات للعملاء و تقديم الاستشارات الاقتصادية و المالية ؛
- 2- تمويل الإسكان الشخصي (ينطوي على ائتمان)؛
- 3- خدمات البطاقة الائتمانية (تنطوي على ائتمان)؛
- 4- تحصيل فواتير الكهرباء و الهاتف و الماء من خلال حسابات تفتحها المؤسسات المعنية يقوم المشتركون بإيداع قيمة فواتيرهم فيها؛
- 5- تحصيل الأوراق التجارية (1).

المبحث الثاني / الإطار النظري للأداء:

يعتبر الأداء الاقتصادي مفهوما جوهريا، و هاما بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية ن و من خلاله يتم تحديد درجة تنظيم الاقتصاد ، و على الرغم من كثرة الدراسات و الأبحاث التي تناولت الأداء إلا انه لم يتم التوصل إلى مفهوم محدد للأداء و ذلك نظرا لاختلاف المعايير و المقاييس التي تعتمد في دراسته و قياسه.

المطلب الأول / تعريف الأداء و أنواعه :

سنتناول في هذا المطلب كل من أنواع و تعريف الأداء:

الفرع الأول/ تعريف الأداء:

تعريف 01 : تشمل أنظمة إدارة الأداء على مقاييس كلا من السلوكيات (ما يفعله الموظف) و النتائج (نتائج سلوك الموظف) لا يشتمل تعريف الأداء على نتائج سلوك الموظف و لكن السلوكيات نفسها فقط ، فالأداء يعبر عن سلوك أو ما يفعله الموظف ، و ليس عن ما ينتجه الموظفون و نتائج عملهم(2).

تعريف 02 : يشير الأداء إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة ، و غالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء و الجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد ، فمثلا الطالب يبذل جهد كبير في الاستعداد لامتحان ، و لكنه يحصل على درجات منخفضة و في مثل هذه الحالة يكون الجهد المبذول عالي بينما الأداء منخفض(3).

1_ تميمية سهام : تقييم أداء البنوك باستخدام نموذج camels، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص مالية و بنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013_2014، ص : 7.

2_ سامح عبد المطلب عامر : إدارة الأداء، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان، الأردن، 2011، ص : 112.

3_ راوية محمد حسن، محمد سعيد سلطان : إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014، ص : 201.

تعريف 03: يمكن تعريف مصطلح الأداء بأنه القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو انجاز مهمة أو نشاط معين ، بمعنى أن الأداء هو قيام الشخص بسلوك ما و ذلك لتحقيق هدف محدد ، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما ... و في إطار المؤسسة أو التنظيم يمكن تعريف الأداء بأنه المخرجات ذات القيمة التي ينتجها النظام في شكل سلع و خدمات⁽¹⁾.

تعريف 04: يمكن تعريف الأداء بأنه التعبير عن كيفية توظيف الشركة لمواردها المتاحة وفق معايير محددة و بطريقة متوازنة من اجل تحقيق أهدافها القصيرة و الطويلة الأمد بغية الاستمرار في مجال الأعمال⁽²⁾.

تعريف 05: يقصد بالأداء المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها⁽³⁾.

تعريف 06: الأداء هو " قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله " ⁽⁴⁾.

و مما سبق نستنتج أن الأداء هو مدى قدرة المنظمة في التفاعل مع بيئتها الداخلية و الخارجية و ذلك فيما يتعلق بحصولها على مواردها المختلفة و كفاءة عملياتها الداخلية و إنتاج منتجات مطلوبة من قبل المجتمع.

الفرع الثاني / أنواع الأداء :

إن تصنيف الأداء و تحديد أنواعه يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق و العلمي الذي يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع ، و بما أن الأداء يعني انجاز العمل أو الكيفية التي تبلغ بها الأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة و استعمالها في تصنيف و تحديد أنواعه كمعيار الشمولية ، معيار الأجل و معيار الطبيعة.

أولاً: حسب معيار الشمولية:

حسب معيار الشمولية الذي يقسم الأهداف إلى كلية و جزئية، يمكن تقسيم العناصر إلى:

01- **أداء الكلي:** و هو الذي يتجسد من خلال الانجازات التي ساهمت جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقها ، و لا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر ، و في إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفيات بلوغ المنظمة لأهدافها الشاملة كالاستمرارية ، الأرباح، النمو... الخ.

¹ _مدحت أبو النصر :الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريس و النشر، مصر، 2012، ص: 65.

² _علاء فرحان طال : الحكومة المؤسسية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص : 65.

³ _شدري 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 احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2005، ص 125.

⁴ _ عبد الملوك مزهود : دور أهمية التسيير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير علوم اقتصادية، جامعة باتنة،

1997_1998، ص : 36.

02- الأداء الجزئي : و هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة و ينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن ينقسم حسب الوظائف إلى أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، و أداء كل من وظائف التمويل ، الإنتاج و التسويق.

و نشير أن الأداء الكلي للمنظمة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء مختلف أنظمتها الفرعية، أي أن دراسة الأداء الشامل للمنظمة يفرض دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها.

ثانيا / حسب معيار الأجل :

و ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى طويل، متوسط، و قصير الأجل، و هذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق و لا يمكن الاعتماد عليه بصفة دقيقة و ذلك لصعوبة الفصل بين الآجال و تحديد موعدها مسبقا إلا بصفة تقريبية (1).

ثالثا / حسب معيار الطبيعة :

حسب هذا المعيار الذي من خلاله تقسم المؤسسة أهدافها إلى أهداف إقتصادية، أهداف اجتماعية أهداف تكنولوجية أهداف سياسية ... الخ، يمكن تصنيف الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي أداء تكنولوجي ، أداء سياسي(2).

1- الأداء الاقتصادي : يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها و يتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج الربح القيمة المضافة ، رقم الأعمال ، حصة السوق ، المردودية) و تدنية استخدام مواردها (رأس المال ، العمل ، المواد الأولية ، التكنولوجيا).

2- الأداء الاجتماعي : في حقيقة الأمر، الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، و أفراد المجتمع الخارجي ثانيا ، و تحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى و خاصة منها الاقتصادية كما يقول احد الباحثين >> الاجتماع مشروط بالاقتصاد<< (3)، في بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي .

1_ عبد الصمد سميرة : العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و مجالات إدارة الموارد البشرية و أثرها على الأداء، رسالة ماجستير، علوم تسيير، جامعة حاج لخضر باتنة، الجزائر، 2007_2008، ص22.

2_ عبد الرزاق بن حسين : إقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص : 20.

3_ عبد المليك مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص : 89.

- 3- الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجيا عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهداف تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين ، و في اغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.
- 4- الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، و يمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهداف أخرى⁽¹⁾.

المطلب الثاني/ العوامل المؤثرة في الأداء:

هناك العديد من العوامل المؤثرة على عملية تقييم أداء المنظمة بعض تلك العوامل موجودة داخل المنظمة و الآخر خارج المنظمة و تبعا لذلك فان بعض العوامل تكون ضمن نطاق السيطرة و البعض الأخرى خارج نطاق السيطرة و من أهم تلك العوامل هي:

الفرع الأول / العوامل الداخلية: و تتضمن:

أولا/ العوامل المالية و الإستراتيجية: و تتضمن تحديد الأداء المستهدف قصير و طويل الأمد فهي تلك الأهداف التي توجه الإدارة نحو ما يجب عمله الآن لجعل المنظمة ذات أداء أفضل و بشكل دائم⁽²⁾.

ثانيا /العوامل التقنية: و هي مختلف القوى و المتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة ، و تضم على الخصوص ما يل⁽³⁾:

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات؛
- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال؛
- تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات و الآلات؛
- نوعية المنتج و شكله و مدى مناسبة التغليف له؛
- التوافق بين منتجات المؤسسة و رغبات طالبيها؛
- التناسب بين طاقتي التخزين و الإنتاج في المؤسسة؛
- نوعية الموارد المستخدمة في عملية الإنتاج؛
- مستويات الأسعار؛
- الموقع الجغرافي للمؤسسة .

¹ _ منير عوادي : دور سوق الأوراق المالية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص الأسواق المالية و البورصات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 57.

² _ وهيبه ديجي : دور إستراتيجية التميز في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012-2013، ص : 56.

³ _ عبد المليك مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص : 94.

ثالثا/ العوامل التنظيمية : و هو الإطار الرسمي الذي يحدد درجة التخصص و تقسيم العمل بين الوحدات و الأفراد و عدد المجموعات الوظيفية و كذا عدد المستويات الإدارية، و لمن يتبع كل شخص و من هم الأشخاص الذين يتبعون له، و ما هي سلطات و مسؤوليات كل منهم و كيف يتم التنسيق بين وحداتهم أو أقسامهم⁽¹⁾.

رابعا / العوامل البشرية : هي عوامل داخلية لا تقل أهمية عن باقي العوامل، و هناك من يعتبرها محور تحسين محور تحسين و تفعيل أداء المؤسسة، حيث أن نظام تسيير الموارد البشرية بما يتضمنه من أنظمة فرعية من نظام توظيف، نظام تكوين، نظام الأجور و المكافآت، نظام الحوافز، كلها تعمل على تحسين أداء الموارد البشرية ما من شأنه تحسين الأداء الشامل للمؤسسة، كما أن الثقافة التنظيمية تتركز بشكل كبير على تشجيع الموارد البشرية لجعلها عنصرا مشاركا في تحسين الأداء من خلال الإبداع و الابتكار⁽²⁾.

الفرع الثاني / العوامل الخارجية :

تتمثل في مجموعة المتغيرات و القيود التي تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي إلى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحاول المؤسسة استغلالها، و مصدر للمخاطر التي تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيف من حدتها، فالمحيط الخارجي له تأثير كبير في الأداء و التخفيف من التأثير السلبي للمحيط في الأداء يكون بالتأقلم بسرعة، و يمكن تقسيم هذه العوامل حسب معايير الطبيعة إلى عوامل اقتصادية ، عوامل اجتماعية ، عوامل تكنولوجية ، و عوامل سياسية قانونية⁽³⁾.

و في حقيقة الأمر هذا التقسيم يساعد على التوضيح لان الفصل بين هذه العوامل على درجة عالية من التعقيد .

أولا / العوامل الاقتصادية : تتمثل في مجموعة العوامل كالنظام الاقتصادي الذي تتواجد فيه المؤسسة ، الطرف الاقتصادي كالأزمات الاقتصادية و تدهور الأسعار ، ارتفاع الطلب الخارجي ... فالطرف الاقتصادي قد يتيح عناصر ايجابية للمؤسسة ، كحالة تلك التي يركز نشاطها على التصدير و تستفيد من ارتفاع الطلب الخارجي كذلك الأسواق و المنافسة .

¹ عمر تيمجدين : دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012_2013، ص : 52 .

² عرقوب وعلي : دور لوحة القيادة المستقبلية (BSC) في تحسين أداء المؤسسة و تحقيق رضا الزبون في ظل التوجه نحو حوكمة المؤسسات ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2014_2015، ص : 15.

³ عبد الملوك مزهودة، مرجع سابق ، ص : 93.

ثانيا / عوامل اجتماعية : تتمثل في العناصر الخارجية المرتبطة بتغيرات سلوك المستهلكين ، بالعلاقات بين مختلف مجموعات المجتمع و بالتأثير الذي تمارسه تلك العناصر على المؤسسات " من التعريف يتبين أن العوامل الاجتماعية شديدة الصلة بالعامل البشري ، و من هذه العوامل نذكر النمو الديمغرافي ، فئات العمر ، الأقسام الاجتماعية و دراسة العوامل الاجتماعية تقدم معلومات مفيدة للوظيفة التجارية داخل المؤسسة كإرسال منتج جديد و استهداف حصة من السوق .

ثالثا / عوامل تكنولوجية : و تتمثل في التغيرات و التطورات التي تحثها التكنولوجيا كإيجاد طرق جديدة لتحويل الموارد إلى سلع و خدمات ، اختراع آلات جديدة من شأنها تخفيض تكاليف الإنتاج أو وقت الصناعة ... دور المسير اتجاه هذه العوامل هو اليقظة و تشجيع الإبداع و التجديد داخل المؤسسة.

رابعا / عوامل سياسية و قانونية : هي الأخرى عناصر خارجية لا يمكن التحكم فيها ، تتمثل عموما في الاستقرار السياسي و الأمني للدولة ، نظام الحكم ، العلاقات مع العالم الخارجي ، القوانين، القرارات ، و كل العوامل السابقة الذكر قد تشكل فرصا تستفيد منها المؤسسة لتحسين أدائها الإجمالي أو مخاطر تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيف من حدتها .

و من خلال ما تم عرضه حول العوامل المؤثرة في الأداء يمكن القول أن الأداء هو دالة للعديد من المتغيرات الكمية و النوعية ، و المتحكم في بعض منها و غير متحكم في البعض الآخر (1).

المطلب الثالث / محددات و معايير الأداء :

سنتناول في هذا المطلب كل من محددات الأداء و معايير كالاتي:

الفرع الأول / محددات الأداء:

أداء العاملين هو الأثر الصافي لجهودهم وإدراك الدور و المهام، و يعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على انه إنتاج لعلاقة متداخلة بين مجموعة من المحددات و هي كالاتي(2):

1- **الجهد :** هو عبارة عن الطاقة الجسمانية و العقلية التي يبذلها الفرد لدى مهمته، و الجهد يختلف من مهنة أو عمل إلى آخر، حيث يكون بنسب متباينة أما ضعيفة، متوسطة أو كبيرة فائقة إن الجهد عادة ما يكون متعلق بالحالة النفسية للعامل، و بطبيعة الحوافز التي تمنح له مقابل أداء معين ؛

¹ _ منير عوادي، مرجع سبق ذكره، ص : 60.

² _ السعيد بلوم :أساليب الرقابة و دورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير في تنمية و تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري يقسنطينة، الجزائر، 2008، ص_ص : 64_65.

- 2- **القدرات** : و هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء عمل معين، و القدرة تكون مقرونة بالكفاءة و المهارة و هي تختلف من فرد لآخر، و تتغير من فترة زمنية إلى أخرى، إن التدريب و التكوين يلعبان دور فعال في تحسينها و تقريرها و الرفع منها؛
- 3- **إدراك الدور الهام**: و هو الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله إن فهم الدور و المهام ، من طرف الفرد يؤدي إلى الإتقان و النجاح، تحقيق الغاية و الهدف المطلوب و ذلك يؤدي إلى أداء فعال في العمل.

الفرع الثاني / معايير الأداء:

لقياس الأداء لابد من وضع معايير الأداء، و يقصد بمعايير الأداء الشروط أو المواصفات لخصائص الأداء المقبول هذا و يمكن تقسيم معايير إلى أنواع و ذلك حسب⁽¹⁾:

- 1- **الزمن** : و هو عبارة عن تقدير عدد وحدات الزمن ، لانجاز وحدة عمل واحدة باستخدام جهد معين؛
- 2- **الكمية** : و هو عبارة عن تحديد كمية معينة من وحدات العمل التي تنتج في وقت معين؛
- 3- **الجودة** : و هو عبارة عن وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بمستوى معين من حيث الإتقان و التميز في وقت معين؛
- 4- **التكلفة** : و هو عدد وحدات العمل التي يمكن إنتاجها بتكلفة معينة في وقت معين.

المبحث الثالث / ماهية الأداء البنكي:

تكتسب عملية تقييم الأداء أهمية بالغة و متزايدة في المصارف نظرا لمساهمتها في توجيه و مراقبة نشاطها و بالتالي فهي تمكن المصارف من معرفة واقع الأداء الذي يمارسه و مختلف الاختلالات التي قد يتعرض لها و يتم ذلك باستخدام طرق التقييم المختلفة التي تعتبر عامل تصحيحي تقييمي و في نفس الوقت توجيهي .

المطلب الأول/ مفهوم الأداء البنكي:

سنتناول في هذا المطلب تعاريف حول أداء البنوك و الأهمية البالغة التي يلعبها هذا الأخير كالاتي:

الفرع الأول / تعريف الأداء البنكي:

إن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى و من هنا يمكن تعريفه على انه :

¹ _ مدحت أبو النصر: الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب و النشر، القاهرة، مصر، 2012، ص_ص: 138_139.

تعريف 01: "يقصد بالأداء المصرفي على انه الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي مؤسسة إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية المادية و المالية " (1).

لكن ما تم ملاحظته من خلال الأدبيات السابقة هو استخدام مصطلح شائع إلا وهو تقييم الأداء و ليس الأداء ما دفعنا إلى التعرف عليه.

تعريف 02: " يقصد بتقييم الأداء المصرفي تلك العمليات التي تقيس الأداء الجاري و تقوده إلى أهداف معينة محددة مسبقا ، فهذه العملية تتطلب وجود أهداف محددة مسبقا لقياس الأداء الفعلي و أسلوبا لمقارنة الأداء المحقق بالهدف المخطط لأنه على ساس نتائج المقارنة يوجه الأداء بحيث يتفق مع الهدف أو المعيار المحدد لهذا الأداء من قبل " (2).

تعريف 03: هو مجموعة الوسائل اللازمة و الأنشطة المختلفة و الجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها و تنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة بها من اجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف (3).

• و يمكن أن نستخلص تعريف شامل للأداء البنوك على انه عملية شاملة تستعمل في كل البيانات المحاسبية و المعلومات الأخرى للتعرف على حالة المصرف المالية و التعرف على الطريقة التي يتم إدارة البنك بها أما استراتيجيا فان تقييم الأداء هو تحديد لكل من نقاط الضعف و القوة مما يساعد على وضع مخطط للقرارات المتعلقة بعملية إدارة أصول و خصوم المصرف .

الفرع الثاني / أهمية تقييم الأداء في البنوك :

لتقييم الأداء أهمية بالغة و يجب التعرف عليها نذكر منها :

• توضح عملية تقييم الاداء في البنوك مدى قدرة البنك على تحقيق ما كان مخطط له من أهداف و ذلك بمقارنة بين الأهداف المتحققة و بين الأهداف الموضوعية و استخراج الانحرافات و معالجتها مما يزيد من فرص البنك على البقاء و الاستمرارية؛

¹ _ ميهوب سماح: أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاري و المال للمصارف الفرنسية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013_2014، ص : 22.

² _ مارة محمد يحي عاصي :تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، ص 82.

³ _ وليد مرتضى نوه: تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى الأداء، رسالة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013_2014، ص 58.

- يساهم تقييم الأداء في تبيين مدى التطور الذي شهده البنك أي كان هذا التطور للأفضل أو للأسوأ و يتم التعرف على ذلك إما عن طريق المقارنة من مدة إلى أخرى أو مقارنة مع مصرف آخر؛
- يبين تقييم الأداء موقع البنك الاستراتيجي ضمن الإطار الذي يعمل فيه و فيه يتم تحسين مركزه الاستراتيجي و تحديد أولويات التغيير في البنك؛
- تظهر عملية تقييم الأداء مدى الانسجام بين الأهداف الموضوعية و الاستراتيجيات المعتمدة لتحقيق هذه الأهداف مع توضيح العلاقة بالبيئة التنافسية للبنك؛
- يعطي تقييم الأداء نظرة شاملة لمختلف المستويات الإدارية في البنك؛
- يبين تقييم الأداء مدى كفاءة استخدام موارد البنك؛
- يعمل تقييم الأداء على تحقيق الأهداف الموضوعية في الخطة و السعي لبناء نظام سليم و فعال للاتصالات و الحوافز؛
- يساهم تقييم الأداء في زيادة روح المنافسة بين أقسام البنك المختلفة مما يرفع من مستوى الأداء⁽¹⁾.

المطلب الثاني : أهداف ومجالات تقييم الأداء في البنوك التجارية:

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهم أهداف و مجالات الأداء البنكي كالاتي :

الفرع الأول / أهداف تقييم الأداء البنكي:

تكمن أهداف تقييم الأداء في البنك فيما يلي :

- إبراز مدى قدرة البنك على استيعاب الخسائر الناتجة عن الاستثمار في الأصول⁽²⁾.
- التحقق من أماكن الخلل في البنك و البحث على أسبابها لوضع الحلول المناسبة و تصحيحها و محاولة عدم الوقوع في الخطأ مستقبلاً؛
- تحديد مدى كفاءة المصرف في استعمال موارده بالصورة المثلى مع العمل على تحقيق أكبر عادة ممكن اقل تكلفة مستنزفة من الموارد المتاحة؛
- إيجاد قاعدة للبيانات خاصة بأداء البنك و كفاءته⁽³⁾؛

¹ _ وليد مرتضى نوه، نفس المرجع السابق، ص 58.

² _ سناء مسعودي : تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكايمي، جامعة الوادي، 2015_1014، ص : 29.

³ _ وليد مرتضى نوه، المرجع السابق، ص : 59.

- تنشيط الأجهزة الرقابية على أداء عملها عن طريق المعلومات العامة التي يقدمها تقييم الأداء فيكون بمقدورها التحقق من قيام الشركات العامة بنشاطها بكفاءة عالية و انجازها لأهداف المرسومة كما هو مطلوب حتى تقدم تقارير الأداء أفضل المعلومات التي يمكن أن تستخدم في متابعة و تطوير المتطلبات الإدارية و الاقتصادية و المالية⁽¹⁾.

الفرع الثاني / مجالات تقييم الأداء في البنوك:

تعددت المجالات التي تسعى المنظمة لقياسها على أساس أن كل من مجال منها يعكس هدف تسعى إلى تحقيقه و قد تختلف هذه الميادين من مصرف إلى آخر و حسب طبيعة نشاطه و حسب نظرة الإدارة العليا لهذه الميادين إذ تعكس هذه الميادين أهداف المنظمة الأساسية .

تتنوع المجالات التي تعطي أهداف أطرف المنظمة الأساسية عن اختلاف توجهاتهم و تطلعاتهم حتى يمكن القول أن نجاح المنظمة في عكس صورة أدائها بحيث يغطي أدائها كافة المجالات التي تستطيع من خلالها مختلف الأطراف من الوقوف على ما يطمحون إليه.

يمثل مفهوم كفاءة الأداء ثلاث أبعاد تشكل لمجموعها نموذجاً متكاملًا لقياس و تقييم كفاءة الأداء و هذه الأبعاد هي :

أولاً - الاقتصاد في استخدام الموارد:

أي مدى كفاءة المنشأة في الحصول على الموارد الاقتصادية بمستوى مناسب من الجدوى و بأقل قدرة ممكنة من الكلفة.

و لأجل تحقيق عنصر الاقتصاد لابد من توفير نظام سليم و فعال للرقابة الداخلية الذي يمكن الاستعانة به لإعداد المعايير الفنية و الاقتصادية و المالية التي تتسجم مع طبيعة نشاط الوحدة الاقتصادية و مقوماتها.

ثانياً - الكفاءة:

تتصب وظيفة هذا العنصر على مدى نجاح الوحدة في إحكام العلاقة بين الموارد (المدخلات) المستخدمة و المخرجات بطريقة كفوة تهدف إلى زيادة المخرجات و تخفيض المدخلات أي تقيس العلاقة بين المدخلات و المخرجات ، و يعد عنصر الكفاءة في المصارف التجارية مرحلة من مراحل التخطيط

¹ - تميمية سهام، مرجع سبق ذكره، ص_ص : 4 _ 5.

و الرقابة لأنها تكشف ما إذا كانت الوسائل والمقاييس و المعدلات و المعايير الموضوعة تتسجم مع الأهداف العامة للمصرف أم كونها مرحلة من مراحل التخطيط لأنها أداة إرشاد لاتخاذ القرارات التخطيطية من خلال التغذية العكسية في ضوء النتائج التي توصل إليها المصرف في نهاية مدة زمنية معينة (لمدة سنة) و مقارنتها بنتائج متحققة في سنة سابقة أو سنة الأساس.

ثالثا - الفعالية:

هي مدى تحقيق الوحدة الاقتصادية لأهدافها المرسومة الرئيسية و الفرعية كما تعرف بأنها قدرة الوحدة الاقتصادية على أداء وظائفها بما يحقق الرضا عنها و تتناول الفاعلية بوجه خاص التأكد مما إذا كانت الأهداف المحققة و الأساليب المتبعة تحقيقها تتفق مع الأهداف المخططة وكشف الانحرافات السالبة و الموجبة و بيان أسبابها و تقديم المقترحات التي من شأنها دعم المظاهر الايجابية في الأداء و معالجة النواحي السلبية و العمل على تفاديها في المستقبل⁽¹⁾.

المطلب الثالث / أهم نماذج تقييم الأداء في البنوك:

تختلف مؤشرات قياس الأداء باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء ، و كون عملية تقييم أداء المصرف عملية شاملة تستفيد منها إدارة البنك و جميع الجهات المراقبة استخدمت عدة نماذج و خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية لقياس أداء المصارف منها ما يعرف بنظام (CAMELS) لترتيب المصارف من حيث الأداء و نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE) و نموذج المقارنة المرجعية و نموذج بطاقة الأداء المتوازن.

الفرع الأول / طريقة أو نموذج (CAMELS) :

أولا - نشأة و تطور طريقة أو نموذج (CAMELS) :

بدأ استخدام طريقة (CAMELS) في بداية 1980 من طرف البنك الفدرالي الأمريكي حيث تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي استخدمت معايير الإنذار المبكر (CAMELS) و ذلك بسبب الانهيارات المصرفية التي تعرضت لها سنة 1929 ، و لقد تأثرت نتائج التحليل الذي أجراه البنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي العديد من الأسئلة حول مصداقية هذه الطريقة في كشف أوجه الخلل بالمصارف و مدى تحديد سلامتها المصرفية كانت أفضل من النتائج التي استخدمت فيها التحليل الإحصائي التقليدي الذي كان متبعاً ، كما أثبتت الدراسات أيضاً مقدرة هذه الطريقة على تحديد درجة

¹ _ عباس قيصر عباس، التنبؤ بأداء الشركات المصرفية العراقية المساهمة باستخدام النسب المالية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الحادي و الثلاثون 2012، ص 120.

المخاطرة بالمصرف مثل كشفها عبر آلية السوق و الأسعار و لذلك فقد طالب الكثير من الباحثين بضرورة نشر هذه النتائج للجمهور بغرض تمليكهم الحقائق و بالتالي تحسين مقدرتهم في التقييم و اختيار التعامل مع البنوك ذات المخاطر العاقل و الأداء الأفضل و رأى هؤلاء الباحثون ضرورة تضمين نتائج تحليل معيار (CAMELS) ضمن البيانات المالية السنوية التي يفصح عنها المصرف للجمهور ، و بالتالي تحقيق قدر عال من الشفافية يساعد على فرض انضباط السوق و هو إحدى الدعامات الأساسية التي تقوم عليها مقررات لجنة بازل الثانية للرقابة المصرفية .

ثانيا - تعريف نموذج (CAMELS):

يعرف مؤشر (CAMELS) بأنه عبارة عن مؤشر سريع الإلمام بحقيقة الموقف المالي لأي مصرف و معرفة درجة تصنيفه ، و يعتبر أداة للرقابة المصرفية المكتنبية و يعتمد على تحليل رواجع الربح السنوية المرسله من المصارف للبنك المركزي و من ثم عمل تقييم و تصنيف ربح سنوي لها استنادا على أربعة عناصر من العناصر الستة المكونة لمعيار (CAMELS) و هي كفاية رأس المال جودة المنتجات ، الربحية و سيولة و لا يشمل المعيار عنصر الإدارة و الحساسية اتجاه مخاطر السوق⁽¹⁾.

الفرع الثاني / نموذج العائد على حقوق الملكية:

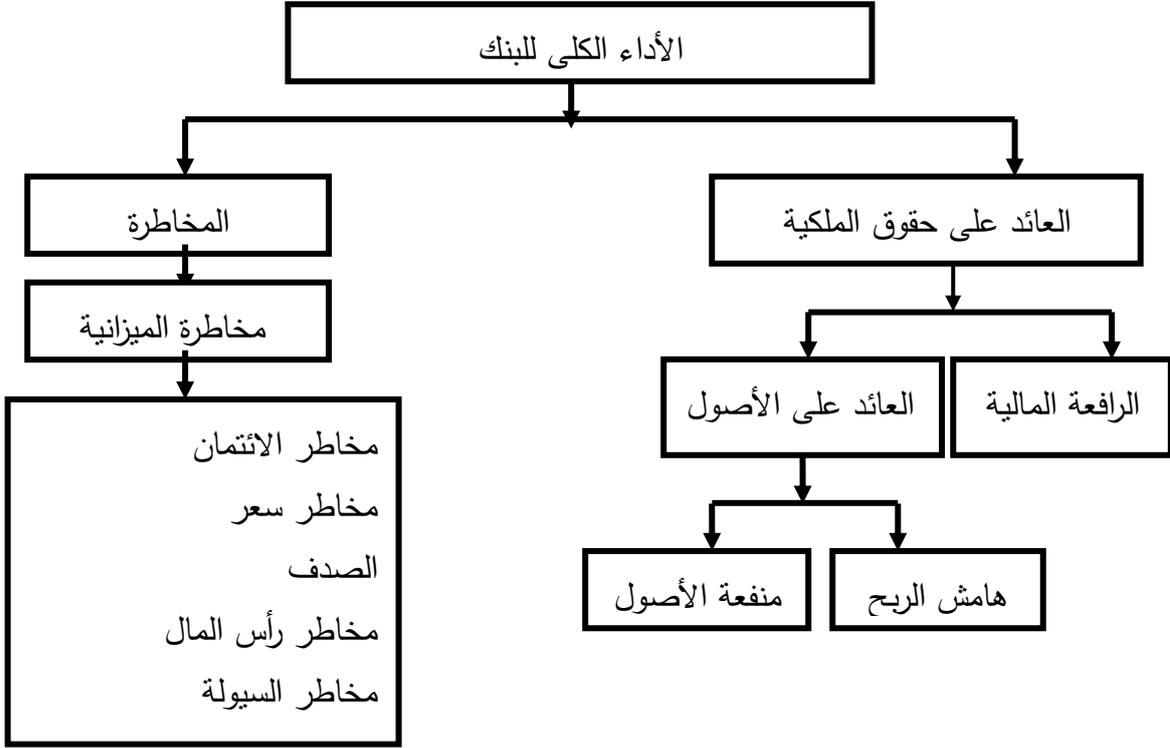
لكي تتمكن البنوك التجارية من تقييم أدائها عمل " دافيد كول " على استنتاج نموذج العائد على حقوق الملكية سنة 1972 و الذي يوضح العلاقة المتبادلة بين الربحية و المخاطرة انطلاقا من اعتماده على القوائم المالية.

و بالاعتماد على مؤشرات العائد و المخاطرة و الشكل التالي يوضح نموذج العائد على حقوق الملكية⁽²⁾:

¹ - تمیسة سهام : تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج camels، مرجع سابق، ص_ص : 10_9.

² - سناء مسعودي : تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص_ص : 42_41.

الشكل رقم: (1-1): نموذج العائد على حقوق الملكية



المصدر : سناء مسعودي: تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة الوادي، 2014-2015، ص42.

الفرع الثالث / المقارنة المرجعية:

تعرف المقارنة المرجعية على أنها دراسة منظمة لمقارنة مؤشرات الأداء الرئيسية في إحدى المؤسسات بأهم المنافسين أو هؤلاء الذين يعتبرون رواد في أي مجال .

إن استخدام المقارنة يسفر عن تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- مساعدة البنك في التعلم من خبرات الآخرين؛
- تحديد أداء البنك نسبة إلى أفضل؛
- مساعدة البنك في تحديد الأولويات في تلك المجالات الأكثر حاجة للتحسين؛
- تحسين و تطوير عمليات البنك الحالية باكتساب أفضل الطرق لبلوغ و تجاوز العلامات المرجعية ذات المرتبة الأفضل؛
- وضع معايير أداء افضل للنجاح في الصناعة المرتبطة؛
- تحسين الوضع التنافسي أو إمكانية التنافس لبنك بمرتبة عالمية أو حتى الاحتفاظ بموقع الصدارة.

و يوجد نوعين للمقارنة المرجعية:⁽¹⁾

أولاً/ مقارنة المرجعية الداخلية:

تتضمن اعتماد وحدات تنظيمية ذات أداء متميز داخل الوحدة و اعتبارها كأساس للمقارنة لتحسين أداء الوحدات التنظيمية الأخرى لنفس الوحدة و يدخل ضمن هذا النوع عملية المقارنة المرجعية التي تتم في الوحدة التي لها عدة فروع أو أقسام .

ثانياً / المقارنة المرجعية الخارجية:

و تتضمن إجراء المقارنة مع وحدات أخرى (بين البنوك) رائدة في نفس مجال عمل الوحدة أو مجال آخر و تشمل ⁽²⁾:

1- **مقارنة المرجعية التنافسية :** تقوم على أساس المقارنة المباشرة مع الأفضل من المنافسين لتحقيق مستويات أفضل في الأداء لذلك تسمى أيضا بالمقارنة المرجعية في الأداء إذ تستخدم في مجال مقارنة المنتجات ، الخدمات ، التكنولوجيا، الأفراد، الجودة، التسعير و بقية المجالات الأخرى .

2- **المقارنة المرجعية الوظيفية :** و تسمى أيضا بالمقارنة المرجعية للعملية و تتضمن مقارنة وظيفة معينة (التسويق، إدارة الموارد البشرية)، و أي عملية مثل تدريب العاملين أو غيرها بمثيلاتها في الوحدات الأخرى و قد تتم المقارنة مع وحدات تعمل بنفس المجال.

الفرع الرابع: نموذج بطاقة الأداء المتوازن

أولاً- تعريف بطاقة الأداء المتوازن

في عام 1990 وضع كلا من (كابلان روبرت، و دايفد نورتن) فكرة بطاقة الأداء المتوازن و ذلك عندما قاما بدراسة أجريت على 10 شركات بغرض اكتشاف طريقة لقياس الأداء و توصلت هذه الدراسة إلى أن المقاييس المالية للأداء وحدها كافية لتقييم الأداء هذه الوحدات الاقتصادية، مما استوجب البحث على مقاييس غير مالية إلى جانب المقاييس المالية في عملية تقييم الأداء فتوصلا في الأخير إلى التنسيق بين مؤشرات قياس مالية و أخرى غير مالية لها ارتباط مباشر مع إستراتيجية المؤسسة بهدف

¹ - حنان تريعة : أهمية نظام في تقييم أداء البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي شعبة علوم اقتصادية ، جامعة الوادي، 2014_2015، ص 28.

² - حنان تريعة : أهمية نظام في تقييم أداء البنوك التجارية، نفس المرجع السابق، ص 29.

بناء نظام قياس فعال (لأنه يسمح بمتابعة عمل المؤسسة بعيدا عن قياس النتائج ، بل يظهر العلاقة بين النتائج على المدى القصير و النتائج الإستراتيجية أي على المدى الطويل) و نظام قياس متوازن (لأنه يوازن ما بين الأهداف القصيرة و الأهداف الطويلة المدى) (1).

ثانيا- أبعاد بطاقة الأداء المتوازن :

وتتمثل في :

البعد المالي : تكمن أهمية هذا البعد في إمكانية التعبير من خلاله على مجموعة من القضايا الاقتصادية و الأحداث و العمليات التي تقوم بها الوحدة و يشمل هذا البعد المؤشرات المالية التي تعبر عن صافي أرباح التشغيل و معدل العائد على رأس المال المستثمر و النمو في المبيعات و التدفق النقدي **بعد العملاء :** أصبح اهتمام المؤسسات في وقتنا الحاضر بالعملاء الحاليين و محاولة جذب عملاء جدد، كما أصبح الاهتمام بإرضاء العملاء و الوفاء باحتياجاتهم و اكتساب ثقتهم من أولويات المؤسسات و ذلك من خلال تقديم منتجات جديدة و متنوعة (2).

بعد العمليات الداخلية : و يركز هذا البعد على كيفية ترجمة المؤسسة و قيامها بتحويل المدخلات إلى مخرجات ذات قيمة بالنسبة للعميل ومن ثم صياغة هيكل عملياتها التشغيلية بتحديد ما يجب أن تتميز و تتفوق فيه لكي تصبح أكثر نجاحا و تطورا و يتطلب بناء العمليات التشغيلية الداخلية بشكل سليم و فعال تحليلها إلى مجموعة من الأنشطة المكونة لها و تحديد كل منها في بناء القمة التي يكتسبها المنتج (3).

بعد التعلم والنمو: يعتبر مجال الابتكار و التعلم أحد محددات نجاح الوحدات الاقتصادية في ظل بيئة تغلب عليها المنافسة حيث يعتمد في الأساس على قدرات و مهارات العاملين على الإبداع و التطوير و الابتكار بالإضافة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية بهدف الوصول إلى ابتكارات متجددة لتحسين

¹ - بوسواك أمال و حازم سعيدة : بطاقة قياس الأداء المتوازن كألية مستحدثة لقياس الأداء، الملتقى الدولي الخامس حول: دور الحوكمة في تحسين الأداء المالي للمؤسسات بين تطبيق المعايير المحاسبية الدولية. و معايير المحاسبة الإسلامية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2012.

² - مسعودي سناء- مرجع سبق ذكره، ص350.

³ - المهدي مفتاح : مدى إمكانية استخدام مؤشرات تقييم الأداء في بيته التصنيع الحديثة في القطاع الصناعي الليبي، المجلة الجامعة ، جامعة مصراتة دون بلد، العدد الخامس عشر ص20.

الجودة و زيادة الإنتاجية و تقصير زمن الإنتاج و ذلك ببذل جهود إضافية في تدريب و تعليم العاملين و هذا ما يعود بالفائدة على الوحدات الاقتصادية و من تحسين موقفها التنافسي⁽¹⁾.

خلاصة الفصل :

¹ _ المهدي مقتان السيرثي، مرجع سابق، ص 197.

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية ، فتم ذكر لمجموعة من المفاهيم المتعلقة بالبنوك التجارية من مفهومها ووظائفها و أنواعها ، إضافة إلى تعريف الأداء و أنواعه و كذلك العوامل المؤثرة فيه و أخيرا مفاهيم حول الأداء المصرفي و عن النتائج المتوصل إليها من خلال الفصل فيما يلي :

1- البنوك التجارية هي عبارة عن مؤسسات مالية و من بين اهمم وظائفها تلقي الودائع و منح القروض؛

2- الاداء هو مدى قدرة المنظمة على التفاعل مع بيئتها الداخلية و الخارجية؛

3- يساهم تقييم الأداء في تبين مدى تطور الذي تشهده البنك أي كان هذا التطور للأفضل أو للأحسن و يتم التعرف على ذلك إما عن طريق المقارنة من مدة إلى اهرى أو مقارنة مع مصرف آخر.

الفصل الثاني: العلاقة بين نظم

المعلومات المصرفية وتحسين

آداء البنوك التجارية

تمهيد:

إن المؤسسات البنكية و في معظمها في تسارع نحو استخدام نظم المعلومات للاستفادة من جميع المزايا بحيث قامت بإدخال تكنولوجيا المعلومات و نظمها في جميع عملياتها ، و عملت على تكوين موظفيها لتسهيل عمليات التعامل مع نظم المعلومات مما يضمن زيادة فعالية و كفاءة العمل البنكي و هذا لما يمثله الأداء و عناصره من أهمية في تحقيق أهداف البنك على مدى قصير و طويل و ذلك من اجل تطويره و استمراره وسط البيئة التنافسية الحالية و المستقبلية.

و لذلك فان البنوك تعتمد إلى استعمال مختلف أنواع نظم المعلومات المصرفية سعيا وراء تخفيض الجهد البشري و السرعة في أداء العمليات و عمل على الرفع من كفاءة و فعالية أداء العاملين .

و لمناقشة كل ذلك حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

• المبحث الأول : تحليل المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات

• المبحث الثاني : ماهية نظام المعلومات المصرفية

• المبحث الثالث : استخدام المصارف لنظم المعلومات

المبحث الأول / تحليل المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات:

يعتبر نظام المعلومات ذو أهمية في المؤسسات لأنه يسهل اختيار الأهداف و التنسيق بين المهام و الوظائف و تحسين المردودية ، و كذا تسهيل عملية اتخاذ القرار في الوقت و الشكل المناسب و بأقل تكلفة ، و قبل التطرق إلى نظم المعلومات و الحديث عنه يجب توضيح بعض المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها مفردات نظام المعلومات مثل البيانات ، المعلومات ، المعرفة كما لا بد من فهم العلاقة بينهم.

المطلب الأول / طبيعة البيانات ، المعلومات و المعرفة :

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفاهيم متعلقة بالبيانات ، المعلومات ، و المعرفة ، ثم الإشارة إلى العلاقة بينهم .

الفرع الأول / تعاريف خاصة بالبيانات و المعلومات و المعرفة:

سنعرض فيما يلي و بالتفصيل المفاهيم المتعلقة بالبيانات و المعلومات و المعرفة
أولاً- تعاريف خاصة بالبيانات:

هناك العديد من التعاريف التي خصت بها البيانات و فيما يلي عرض لأهمها :

تعريف 01: هي مواد و حقائق خام أولية ، ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة و مفيدة ⁽¹⁾.

تعريف 02: هي مجموعة حقائق غير منظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض ، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها ⁽²⁾.

تعريف 03: هي عبارة عن المادة الأولية التي سوف تدخل في العملية الإدارية و التي تجري عليها عمليات معالجة على ضوءها يتم تحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات الإدارية الرشيدة ، فهي تمثل حقائق مجردة تعبر عن أحداث معينة بهيئة رموز أو حروف أو أرقام أو رسوم بيانية يتم جمعها في مصادر مختلفة ، أي أنها المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات ⁽³⁾.

1_ عامر إبراهيم قنديلجي و علاء الدين عبد القادر الجنابي: نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، طبعة 3، 2008، ص: 29

2_ إبراهيم سلطان: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص : 68.

3_ هاشم نوري العبادي و خليل كاظم العارض: نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص

تعريف 04: هي مواد و حقائق خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا ، ما لم تتحول إلى معلومات مفهومة ومفيدة ، فالمعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها و تحويلها إلى شكل له معنى⁽¹⁾.

تعريف 05: هي عبارة عن الحروف و الجمل و العبارات و الأرقام و الرموز غير المنظمة و غير المرتبطة بموضوع واحد و التي قد لا يستفاد منها في شكلها الحالي إلا بعد تطويرها من خلال عمليات التحليل و الشرح ، و التي إذا ما فرزت و صنفت و بويت و نظمت فان هذه البيانات تتحول إلى معلومات⁽²⁾.

على ضوء التعاريف السابقة نستنتج أن :

- البيانات هي تلك الحقائق أو الرسائل أو الإشارات غير المقومة و غير المنظمة و غير المفسرة مثل الأرقام و الرموز أو الإحصاءات الخام التي لا علاقة بين بعضها البعض، تعالج من أجل إعطاء معلومات .

ثانيا - تعاريف خاصة بالمعلومات:

تعددت التعاريف و تنوعت بخصوص المعلومات و سنتطرق إلى أهم التعاريف كما يلي⁽³⁾:

تعريف 01: هي عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة و المرتبطة بموضوع معين ، تمت معالجتها من خلال عمليات التوبيب و التصنيف و التحليل و التنظيم بطريقة مخصصة لتخدم هدف معين.

تعريف 02: مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة توليفية مناسبة بحيث تعطي معنى خاص و تركيبية متجانسة من الأفكار و المفاهيم التي تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة و اكتشافها، و المعلومات و مفردتها الذي يستخدم أحيانا باسم معلومة هي عبارة عن الحقائق و الأفكار التي تتبادلها الناس في حياتها العامة ، عبر رسائل الاتصال المختلفة التي هي عبارة عن >بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود غالى اتخاذ القرار<< .

¹ _ فريد كرونل و لحرر حكيمة : نظم المعلومات التسويقية ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 66.

² _ إيمان فاضل السامرائي و هيثم محمود الزعبي : نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، عمان، الأردن، 2015، ص 24.

³ _ فريد كرونل و لحرر حكيمة ، مرجع سابق، ص : 67.

تعريف 03: هي نتاج عملية معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا، و ينتج عن معالجة البيانات قيمة مضافة باتساق المعنى و الدقة و جودة المعطيات التي تقود إلى فهم الظاهرة أو المشكلة⁽¹⁾.

تعريف 04: هي مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة توليفية مناسبة ، بحيث تعطي معنا خاصا ، و تركيبية متجانسة من الأفكار و المفاهيم ، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة و اكتشافها⁽²⁾.

تعريف 05: هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها و بالتالي فالمعلومات لها معنى و تؤثر في ردود أفعال و سلوك من يستقبلها⁽³⁾.

و بناء على التعاريف السابقة يمكن صياغة تعريف شامل للمعلومات على أنها :

- البيانات التي تم إعدادها من عمليات المعالجة التي جرت عليها لتصبح في شكل أو أكثر خدمة للمنظمة في اتخاذ القرارات الصحيحة أو هي الجزء الفعال من المعطيات التي تحقق الاستفادة المطلوبة في مجال الدراسة .

ثالثا - تعاريف خاصة بالمعرفة:

تعريف 01: إن المعلومات تقودنا عادة إلى المعرفة و التي قد تكون معرفة جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئا من قبل أو أن تضيف شيئا يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها .

و يمكن تعريفها على أنها : " مجموعة من قيم المعطيات " و أيضا المعرفة عبارة عن معطيات (بيانات) تمت معالجتها بالشكل الذي يستجيب لاحتياجات المستخدم لها⁽⁴⁾.

¹ _ سعيد غالب ياسين : أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2008، ص : 18.

² _ عبد الستار العلي و آخرون : مدخل إلى علم الإدارة، دار المسيرة، عمان، الأردن، طبعة 2، 2009، ص : 113.

³ _ إبراهيم سلطان، مرجع سبق ذكره، ص : 41.

⁴ _ فريد كورنيل و لحرر حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص : 68.

تعريف 02: هي معلومات يمكن من استخدامها و استثمارها للوصول إلى نتائج مفيدة ، و المعرفة قد تكون جديدة مبتكرة لا نعرف عنها شيئاً من قبل ، أو أنها معرفة تصنيف شيئاً جديداً يوسع من معارفنا السابقة أو يعدل منها (1).

تعريف 03: هي الاستخدام الكامل للمعلومات و البيانات ، مع إمكانية المزوجة مع المهارات، والأفكار ، و التبصر، و الحدس و الدوافع الكامنة في الفرد ، و بالتالي فالمعرفة لاستمرار المنظمة إذ تزودها بالقدرة على الاستجابة للأوضاع الجديدة و الإبداع (2).

تعريف 04: تتكون المعرفة من البيانات أو المعلومات التي تم تنظيمها و معالجتها لنقل الفهم و الخبرة و التعلم التي تطبق في المشكلة أو النشاط الراهن (3).

تعريف 05: المعرفة مزيج من الخبرة و القيم و المعلومات السياقية المتراكمة و بصيرة الخبرة التي تزود بإطار عام لتقييم و دمج الخبرات و المعلومات الجيدة ، فهي متصلة و مطبقة في عقل العارف بها (4).

و مما سبق نخلص إلى أن المعرفة ماهي إلا :

- المعرفة هي حصيلة خبرة و معلومات و تجارب و دراسات فرد أو مجموعة أفراد أو مجتمع معين أو منظمة في وقت محددة ، و المعرفة هي خلاصة البيانات و المعلومات .

1 _ عبد الستار العلي و آخرون ، مرجع سابق، ص : 114.

2 _ ربحي مصطفى عليان : اقتصاد المعلومات، دار صفاء، عمان، الأردن، 2010، ص : 124.

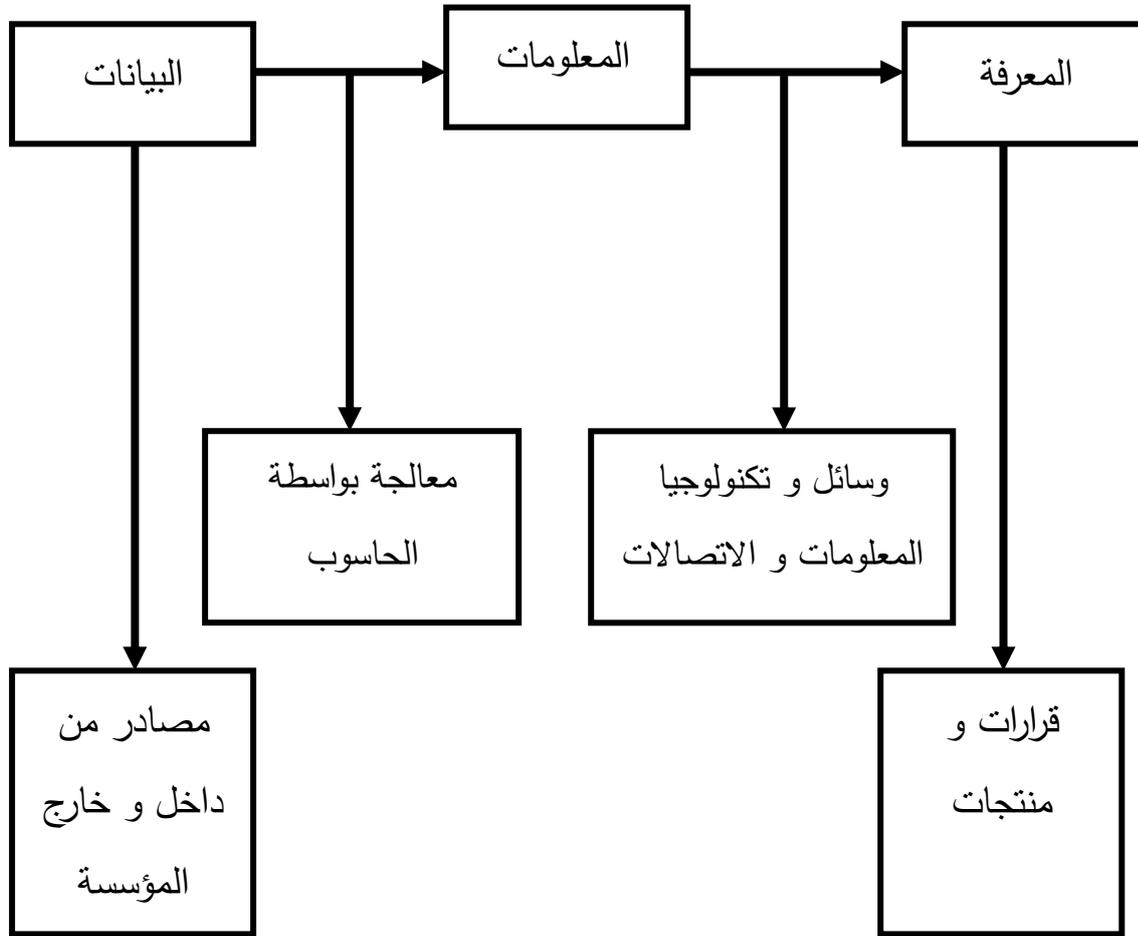
3 _ نجم عبود نجم : إدارة المعرفة (المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات)، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع و الطباعة ، طبعة 1، عمان، الأردن، 2009، ص : 25.

4 _ عبود الستار العلي و عامر قندلحي و غسان العمري : المدخل إلى إدارة المعرفة، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007، ص : 25.

الفرع الثاني / علاقة بين المعلومات و البيانات و المعرفة:

يمكن عرض العلاقة الموجودة بين المعلومات و المعرفة و البيانات موضحة في الشكل الآتي :

الشكل رقم (1-2): العلاقة بين البيانات و المعلومات المعرفة.



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

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

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

المصدر : بلقيوم صباح : اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي ، رسالة دكتوراه تخصص علوم تسيير كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر، قسنطينة 2 ، الجزائر، 2013 ، ص 118.

فعند معالجة البيانات و تنقيحها، و ترتيبها و تصنيفها تتحول إلى معلومات ذات دلالة و معنى و هدف و غرض معين، و ذلك بمرورها على عدة مراحل ، و هي العمليات اللازمة لإنتاج المعلومات من البيانات و تتمثل في :⁽¹⁾.

- تسجيل البيانات المرتقبة عن العمليات و الأحداث ؛
- التأكد من صحة البيانات وصحة تسجيلها ؛
- تبويب البيانات حيث تصبح ذات معنى للاستخدام ، مثل تبويب المبيعات بحسب السلعة أو البائع أو مناطق البيع ؛
- ترتيب البيانات وفقا لأساس محدد، مقدما كترتيب المخزون السلعي، حسب رقم السلعة المنتجة أو مستوى النشاط أو قيمة المخزون ؛
- تلخيص البيانات مثل ميزان المراجعة ، بالمجاميع الأرصدة الأصول الثابتة أو المتداولة ؛
- تخزين البيانات بحيث يمكن استعادتها عند الحاجة إليها ؛
- تنشيط البيانات المخزنة لاسترجاعها أي إمكانية استدعاء البيانات المخزنة القديمة او التي لا يكثر 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 .

¹ - مرجع سبق ذكره.

المطلب الثاني / ماهية النظام:

سننتقل إلى مفهوم النظام و عناصره و أنواعه :

الفرع الأول / مفهوم النظام و عناصره:

أولاً - تعريف النظام و خصائصه:

تعريف 01: يعرف (Jacques Lesourné) النظام بأنه مجموعة عناصر مرتبطة مع بعضها البعض بمجموعة من العلاقات كما يعرفه JEAN GERBIER بأنه: " مجموعة من العناصر المتداخلة و المتفاعلة فيما بينها لتشكل وحدة واحدة تقوم بوظيفة معينة " (1).

تعريف 02: النظام هو التركيب الكلي الذي يتكون من أجزاء مترابطة مع بعضها البعض و يقوم بمعالجة المدخلات ضمن آليات عمل منظمة للحصول على مخرجات مفيدة للتنظيم (2).

تعريف 03: النظام كيان منظم و معقد يضم أهداف تجمعاً لأهداف و أجزاء تكون وحدة متكاملة (3).

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف النظام بأنه :

- النظام هو مجموعة من العناصر التي تتفاعل في بينها لتحقيق هدف معين و هناك مجموعة من الخصائص التي إذا ما توافرت في النظام كان جيداً و ناجحاً (4).

- تكاملية النظام : أي انه يجب أن يحتوي النظام على كامل عناصره و مكوناته ، حتى يحقق الهدف المطلوبة منه ؛
- بساطة النظام : أي عدم احتوائه على علاقات و عمليات معقدة تعيق من حركة النظام و فهمه من قبل المستفيد ؛
- انسيابية المعلومات : أي توافر قنوات الإيصال التي تسمح بمرور المعلومات و حرية حركتها بين أطرف النظام ؛

¹ _ إسماعيل مناصرية : دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2003_2004، ص : 43.

² _ إيمان فاضل السامرائي و هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص : 30.

³ _ هاشم فوزي العبادي و خليل كاظم العارضي، مرجع سبق ذكره، ص : 44.

⁴ _ إيمان فاضل السامرائي و هيثم محمد الزعبي، مرجع سبق ذكره، ص 32.

- تعدد العناصر : أي انه يجب أن يحتوي النظام على عنصرين على الأقل ؛
- التميز : أي تميز كل من مكون من مكونات النظام بخصائص معينة حسب طبيعة النظام.
- الارتباط : أي ارتباط مكونات النظام و عناصره بعلاقات منظمة و محكمة ؛
- المخرجات : أن تؤدي عمليات معالجة المدخلات إلى مخرجات تحقق أهداف التنظيم و تلبى احتياجاته .

ثانيا - عناصر النظام :

تتمثل العناصر الأساسية للنظام فيما يلي :

1- المدخلات : هي كل ما يدخل الى النظام و يأتي من مصادر داخلية أو خارجية ، و تتنوع مدخلات النظام على ضوء الأهداف التي يسعى التنظيم إلى تحقيقها فقد تكون بيانات أو مواد خام أو رأس المال أو موارد بشرية (1).

و تميز ثلاث أنواع من المدخلات للنظام هي : (2).

- مدخلات أساسية : يستقبل النظام هذه المدخلات من البيئة فيعالجها و يحولها إلى شيء جديد يمثل مخرجات النظام ؛
- مدخلات استبدالية (احلالية): قد تتعرض بعض أجزاء النظام للتلف أو النفاذ مما يستلزم تغييرها و إحلال أجزاء أخرى غيرها ؛
- مدخلات بيئية : تمثل كافة المؤثرات البيئية التي لا تخضع لعمليات النظام و لا تتحول داخله ؛ فهي ليست من مكوناته ، و إنما تؤثر خارجيا على عمليات النظام .

2- المخرجات : هي كل ما يقدمه النظام من نتائج و إصدارات نتيجة عمليات النظام إلى البيئة التي يعيش فيها و هي كل ما يصدر عن النظام بعد مرور المدخلات بسلسلة من العمليات لتصبح جاهزة للاستخدام أو التشغيل (3).

3- العمليات : و هي تحول المدخلات إلى مخرجات ، قد تكون تلك العمليات آلة أو إنسان (4).

1_ ربحي مصطفى عليان : إدارة المعرفة، دار صفاء، عمان، طبعة 2، 2012، ص : 268.

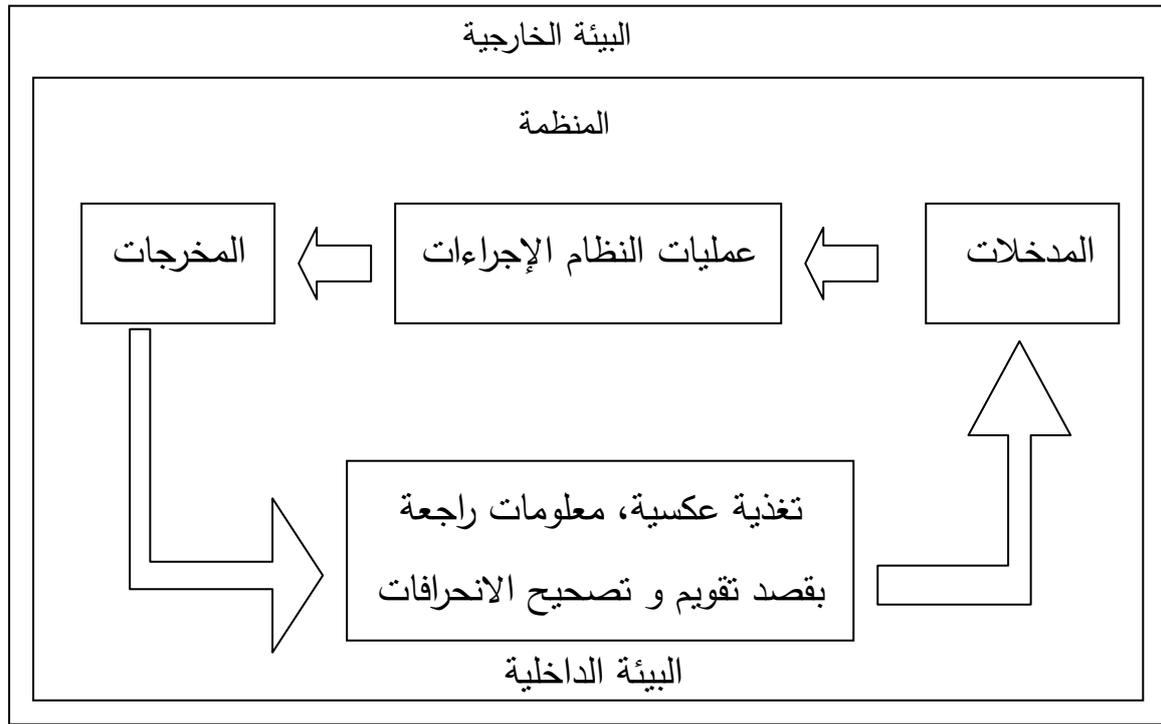
2_ سونيا محمد البكري : نظم المعلومات الإدارية، مدخل لاتخاذ القرارات، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997، ص_ص : 30_31.

3_ هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، مرجع سبق ذكره، ص : 46.

4_ إبراهيم سلطان : نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)، الدار الجامعية، طبعة 1، الإسكندرية، مصر، 2005، ص : 23.

- 4- **البيئة** : لكل نظام بيئتين إحداها بيئة داخلية تتم فيها مختلف العمليات و التفاعلات و الأخرى بيئة خارجية يتفاعل معها النظام تفاعلا تبادليا و يتأثر و يؤثر بها (1).
- 5- **التغذية العكسية** : و هي التغذية الراجعة أو تأثير البيئة الخارجية على النظام و التي تحدد مدى ملائمة و صلاحية النظام و كفاءته في تحقيق الأهداف ، و هي أداة يستخدمها النظام لتحقيق الرقابة على أدائه (2).
- 6- **الرقابة** : تتطوي على متابعة و تقديم المعلومات المرتردة لتحديد أي انحرافات للنظام عن أهدافه ، و كذلك إتمام اللازم لتعديل مدخلات و عمليات النظام لضمان الوصول إلى مخرجات ملائمة (3)، والشكل التالي يوضح عناصر النظام:

الشكل رقم (2-2) : عناصر النظام



المصدر: هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي: نظم إدارة المعلومات (منظور استراتيجي)، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2012، ص47.

¹ _ هاشم فوزي العبادي، خليل كاظم العارضي، مرجع سبق ذكره، ص : 46.

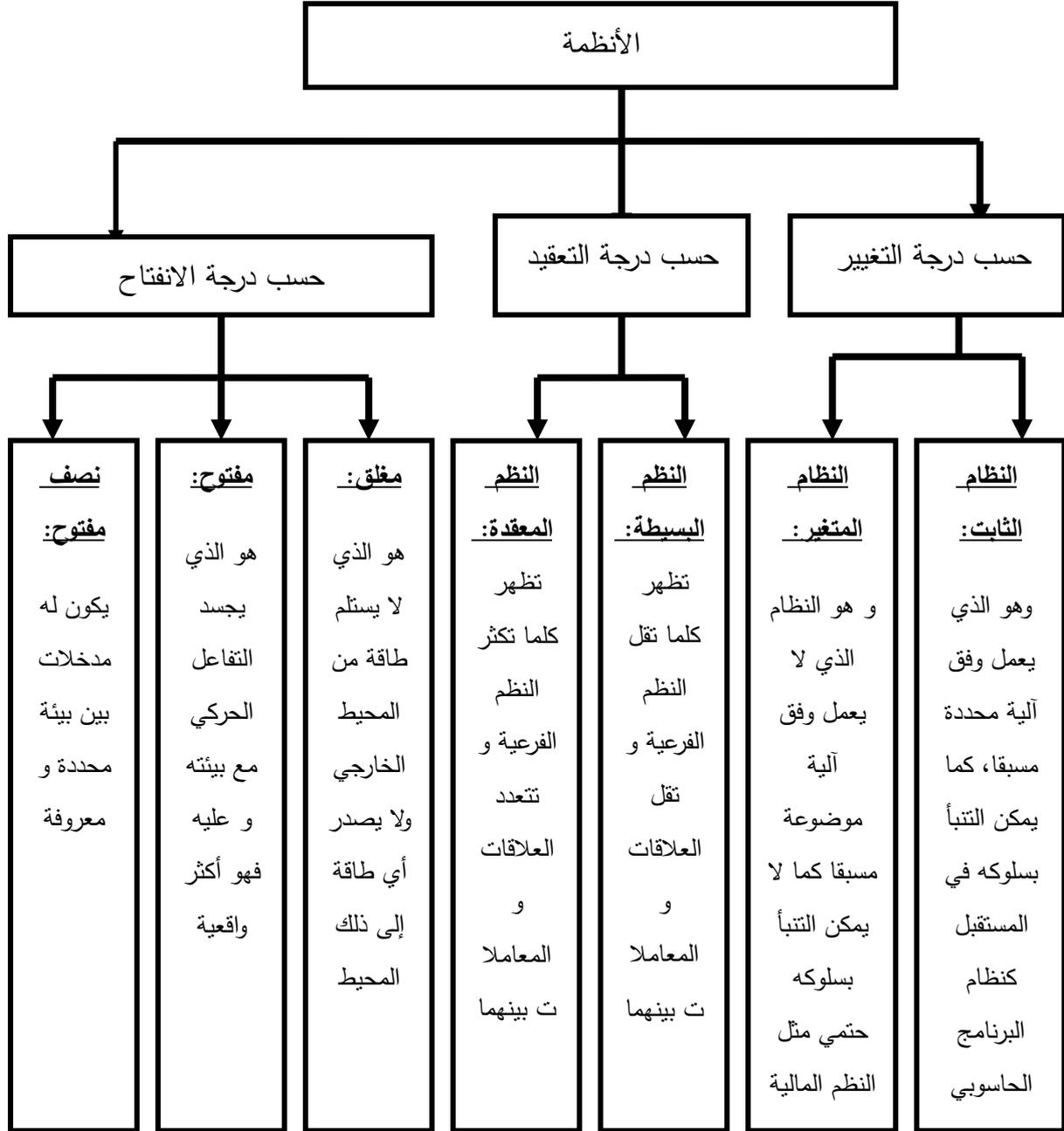
² _ خالد القاش : **نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار)**، دار اليازوري العلمية، عمان ، الأردن، 2014، ص : 42.

³ _ منال محمد الكردي، بلال إبراهيم العيد : **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، طبعة 1، الإسكندرية، مصر، دون سنة، ص :

الفرع الثاني / أنواع الأنظمة :

يمكن تصنيف نظم وفق معايير عديدة كما هو موضح في الشكل الآتي :

الشكل رقم (2-3) : أنواع النظم



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على: صباح رحيمة محسن و آخرون، نظم المعلومات المالية (أسسها النظرية و بناء قواعد بياناتها)، دار الوراق، عمان، 2011، ص-ص: 45-46 (1).

و تجدر الإشارة إلى أن هناك معايير أخرى لتصنيف الأنظمة كدرجة التجريد (نظم محسوسة و نظم مجردة) و حسب طبيعة النظام (النظم الطبيعية ، النظم الاصطناعية) و حسب درجة التكيف (النظم المتكيفة ، النظم غير متكيفة) .

المطلب الثالث / نظم المعلومات:

إن أي مؤسسة تسعى إلى تحقيق أهدافها و ذلك بانتهاجها لإستراتيجية معينة و استغلال كل طاقاتها و مواردها بشكل عقلاني .

و على هذا الأساس أصبح نظام المعلومات احد الموارد التي تعتمد عليها المؤسسة أثناء أداء المهام ، و من خلال هذا المطلب سوف نعرف نظام المعلومات ؛ خصائصه ، موارده،وظائفه و أهدافه.

الفرع الأول / تعريف نظام المعلومات:

تعريف 01: يعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من العناصر البشرية و الآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات و تحسين أداء المنظمات ؛ و يقوم نظام المعلومات باستقبال البيانات الأولية (المدخلات) و معالجتها و تحويلها إلى معلومات (مخرجات) نستطيع الاستفادة منها و تستخدم مخرجات النظام في عمليات التنظيم و التحكم داخل المؤسسة و عليه يمكننا تصور نظام المعلومات على انه مكون من الإنسان و الحاسوب و البيانات و البرمجيات المستخدمة في معالجتها بهدف إمداد المعلوماتية بالمعلومات عند الحاجة إليها⁽¹⁾.

تعريف 02: كما يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها مجموعة منظمة من الأفراد و المعدات والبرامج و شبكات الاتصال و موارد البيانات التي تقوم بتجميع و تشغيل و توزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات و التنسيق و الرقابة داخل المنظمة⁽²⁾.

¹ _ محمد الطواب: تقنية نظم المعلومات، مشروع بحث لنيل درجة الماجستير MBA في إدارة الأعمال، الجامعة الدولية الافتراضية ، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، كلية علوم إدارة الأعمال، الدراسات العليا، 2012، ص : 23.

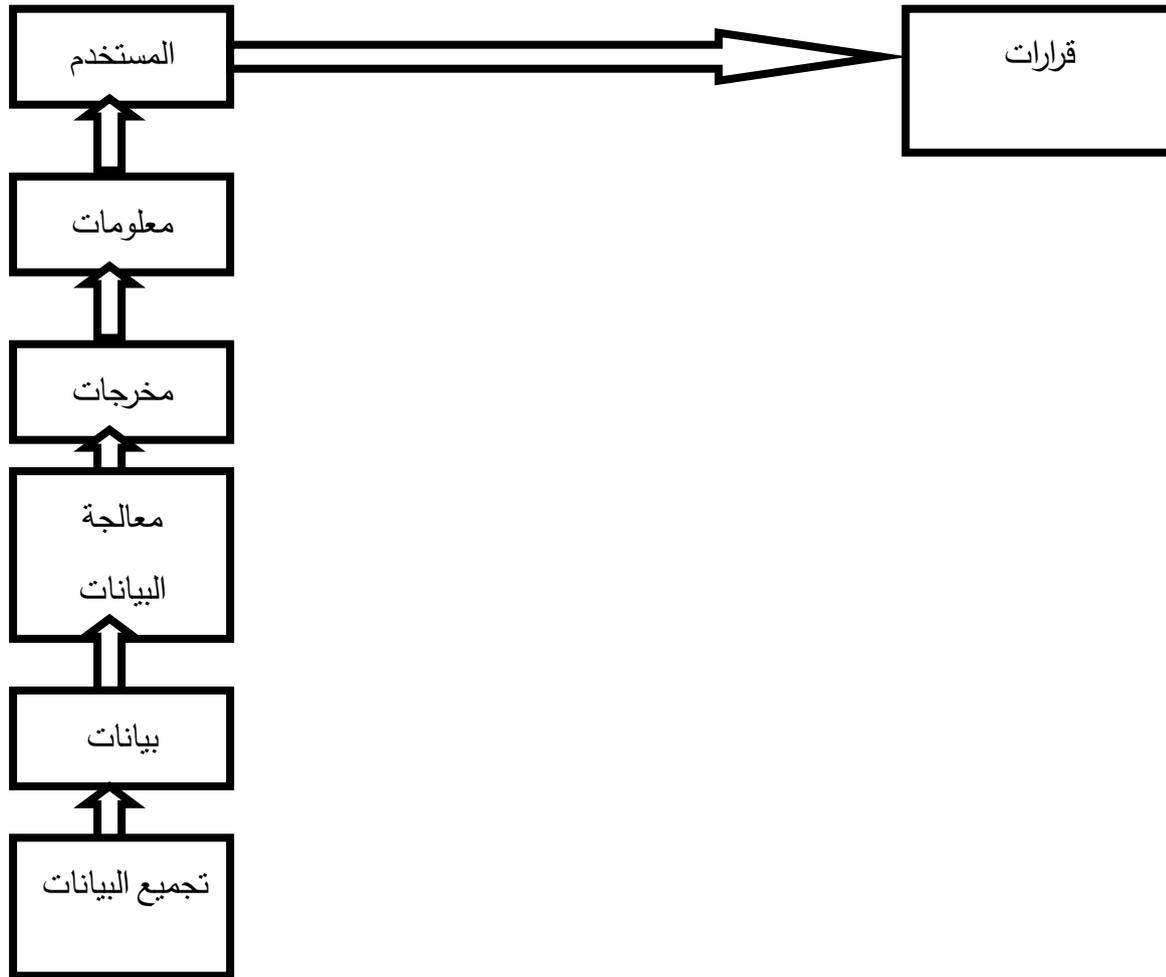
² _ منال محمد الكردي : دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2000، ص : 21.

هو عملية إنتاج المعلومات ، هذه العملية تمر بثلاث مراحل أساسية هي :

التجميع ، المعالجة ، التخزين و البث ⁽¹⁾.

تعريف 03: عرفه (Lucns) نظام المعلومات بأنه مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير المعلومات ، تستخدم لدعم عمليات صنع القرار و الرقابة في المنظمة و قد عبر لوكاس عن مفهوم نظام المعلومات من خلال الشكل التالي الذي يوضح تتابع الإجراءات التي من خلالها يتم تحويل البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها بواسطة صانع القرار ⁽²⁾.

الشكل رقم (2-4): نظام المعلومات حسب رؤية لوكاس:



المصدر: محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص:188.

¹ _ لمين علوي : اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على ادارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2007_2008، ص : 88.

² _ محمد الصيرفي : إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص : 166.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل لنظم المعلومات :

- نظام المعلومات هو مجموعة من الإجراءات التي يتم من خلالها تجميع و معالجة وتخزين و نشر المعلومات بغرض دعم عمليات المنظمة و تحقيق الرقابة فيها .
- و باستعراض التعاريف السابقة نستخلص أهم السمات و المواصفات لنظام المعلومات
- إن نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الإجراءات المحددة لكيفية معالجة البيانات الخام من أجل إخراجها في شكل معلومات جاهزة (مفيدة للاستخدام) ؛
- يمثل العنصر البشري احد المكونات الأساسية في نظام المعلومات لان مخرجاته (المعلومات) تنتج و تستخدم بواسطة العنصر البشري؛
- يتولى نظام المعلومات جمع و تصنيف و ترميز و معالجة البيانات ثم تخزينها و توزيعها عبر قنوات الاتصال بعد رصد احتياجات مختلف مستعمليها؛
- يستمد نظام المعلومات مدخلاته المتمثلة في البيانات من مصادر داخلية و خارجية ؛
- إن مخرجات نظام المعلومات المتمثلة في المعلومات تستخدم في عمليات الرقابة و تسيير و تحسين أداء المؤسسات ، كما أنها تستخدم كوسيلة للإعلام .

الفرع الثاني /خصائص و موارد نظام المعلومات:

أولاً -خصائص نظام المعلومات:

- لكي تتمكن المؤسسة من تحقيق الأهداف التي تسعى إليها ؛ لابد من توافر المعلومات الضرورية ذات الخصائص الجيدة و لا يمكن توافر تلك المعلومات و بتلك الخصائص إلا من خلال وجود نظم معلومات ذات كفاءة و فعالية (*) (1)، تتميز بعدد من الخصائص التي يجب مراعاتها عند التخطيط لبنائها:

- 1-البساطة: فالنظام الناجح هو ذلك النظام الذي يتم بواسطته تسهيل و تطوير إجراءات و سبل الحصول على البيانات و معالجتها و توصيلها للمستخدمين بكل بساطة؛
- 2-الاقتصادية: النظم الكفئ هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل كلفة مقارنة بالعائد المحقق(2)؛

* النظام فعلا : يعني انه يؤدي إلى الشيء المناسب أو النتائج المرجوة ، النظام الكفؤ: يعني أن النظام يعمل بطريقة سليمة.

² _ محمد عبد الحسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي : نظم المعلومات الإستراتيجية، دار الثقافة، الأردن، 2009، ص 289.

3- **المرتوقية:** و تعني أنه عندما يزود نظام المعلومات المستخدمين بالمعلومات، يجب أن يشعر هؤلاء بأنهم يمكن أن يعتمدوا عليهم في صنع القرارات لأن المعلومات المقدمة من النظام تتميز بالصدق و الشمول و الكمال (1)؛

4- **التوازن:** إذ يقوم نظام المعلومات على أساس تحقيق التوازن بين الأهداف المرجوة، مثل ذلك أن يصمم نظام المعلومات بكيفية تحقق التوازن بين دقة المعلومات و تكلفة الحصول عليها؛

5- **المرونة و الديناميكية:** بحيث يمكن لمستخدمي النظام أحداث التعديلات و التصحيحات اللازمة عليه كلما اقتض الأمر ذلك، بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من معلومات؛

6- **التكامل بين عناصر النظام :** بمعنى أن يمثل النظام وحدة متماسكة، بالإضافة إلى التكامل مع وحدات المنظمة الأخرى التي يخدمها النظام ؛

7- توفير المعلومات اللازمة من حيث درجة دقتها و زمن وصولها ؛

8- **تحقيق الكفاءة و الفعالية :** إذ يقوم نظام المعلومات بأداء مهام بصورة أسرع و بتكلفة اقل مع ضمان دقة المعلومات مما يسمح بمساعدة على تسيير بكفاءة و فعالية بما يسمح للمنظمة بتحقيق أهدافها .

9- **تحديد التغيرات البيئية :** و يكون ذلك من خلال عملية الترسيد و اليقظة المستمرة ، لمساعدة المنظمة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة ، و في نفس الوقت تجنب العراقيل و التهديدات الخارجية ؛

10- **التواصل :** حيث يعتبر نظام المعلومات بالمنظمة شبكة اتصال داخلية تضمن ربط جميع الأقسام و المصالح ببعضها البعض ، و شبكة خارجية تسمح بتسهيل عملية الاتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة (2).

¹ _ احمد كسينة : أهمية المعلومات و الاتصال لنجاح فريق التفاوض، رسالة ماجستير، جامعة سعد دحلب،البليدة، 2007، ص : 28.

² _ قسنطيني منيرة : فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية، حالة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام و الاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر03، 2011، 2012، ص : 33.

ثانيا - موارد نظام المعلومات:

من خلال تعريف نظام المعلومات و باعتباره مجموعة من العناصر البشرية و الآلية و البرامج التي تتفاعل فيما بينها وفقا لإجراءات و قواعد محددة قصد توفير المعلومات للمؤسسة لتحقيق أهدافها و تتمثل فيما يلي :

1- موارد الأفراد : تشمل هذه الموارد على المستفيدين و المختصين :

أ-المستفيدون أو المستخدمون: و هم الأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات أو يستفيدون من المعلومات التي ينتجها هذا النظام و يمكن أن يكونوا محاسبين أو مندوبي مبيعات أو مهندسين أو موظفين ، أو خبراء برمجيات و مشغلي الحاسوب و غيرهم من الأفراد ذوي الوظائف الإدارية والفنية و العاملين في نظم المعلومات (1).

ب-المختصون في نظام المعلومات : مجموعة الأفراد المختصين في تطوير و تحليل و تصميم نظام المعلومات و يشمل المتخصصون في نظام المعلومات على: (2)

- محلي النظام : الأفراد الذين يدرسون العلاقة بين نظام المعلومات و البيئة لإيجاد الحلول؛
- المبرمجين : مصممو النظام الذين يضعون البرامج و الحلول الفنية ؛
- مشغلي الحاسوب : الأفراد الذين يقومون بإدخال البيانات و المعلومات و تشغيل النظام.

2-الموارد المالية : و هي كل الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات و من أهم الأجهزة ونذكر: (3).

- أجهزة الحاسوب : و هي وحدات المعالجة المركزية للحواسيب المستخدمة في معالجة البيانات سواء كانت حواسيب عملاقة أو شخصية .
- الأجهزة الملحقة بالحاسوب : و تشمل على :
 - أجهزة إدخال : مثل لوحة المفاتيح و الفارة لإدخال البيانات على الحاسوب ؛
 - أجهزة الإخراج : مثل الشاشة و الطابعة لإخراج المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات؛

¹ _ سلوى أمين السمراي : عبد الرحمن العبيد، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، دار وائل للنشر، طبعة 1، عمان، الأردن، 2004، ص: 24.

² _ علاء عبد الرزاق السالمي : نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003، ص : 24.

³ _ ربحي مصطفى العليان : إدارة المعرفة ، مرجع سبق ذكره، ص : 277.

- **أجهزة التخزين** : مثل الأقراص الممغنطة أو الليزرية أو البصرية ، المستخدمة في تخزين البيانات أو المعلومات .
- **شبكات الاتصال عن بعد** : و هي كل الأجهزة التي تتيح إمكانية استخدام الحاسوب للمستخدمين في أي مكان هم متواجدين فيه ، كالمودمات ، و شبكات الهاتف و غيرها .
- 3- **مصادر البرمجيات** : و هي كل البرمجيات المستخدمة في معالجة البيانات من أهمها ما يلي :
 - **نظم التشغيل** : و هي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب و التحكم به و توفير البيئة المناسبة لاستثماراته من المستخدمين ؛
 - **البرامج التطبيقية** : و هي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظم المعلومات ، مثل برامج معالجة النصوص ، برامج التصفح الإلكتروني، برامج قواعد البيانات وغيرها .
- 4- **مصادر البيانات** : إن البيانات ليست مجرد مواد أولية لنظم المعلومات بل هي مورد هام من موارد النظام ينبغي إدارته بفعالية و كفاءة لضمان تحقيق الفائدة المرجوة منه .
- 5- **الموارد القانونية** : و تشمل على الآتي : (1).
 - **التشريعات** : و هي كافة التشريعات التي قد تكون عائقا في سبيل تطوير المؤسسة ووضع نظم معلومات فيها مثل مع بعض الدول استخدام الانترنت و بناء شبكات .
 - **اللوائح التنظيمية** : و هي كافة الهياكل و التعليمات التي تنظم سير العمل داخل المؤسسة و طرق بنائه و نوع البيانات .

الفرع الثالث / وظائف و أهداف نظام المعلومات :

أولا - وظائف نظام المعلومات :

فيما يتعلق بالوظائف التي يقوم بها نظام المعلومات يمكن القول أنها تتلخص فيما يلي(2):

- 1- **تزويد الإدارة العليا بالمعلومات** : تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات، بحيث يعمل النظام على مد الإدارة بمعلومات عن فرص و التهديدات النابعة عن البيئة الخارجية و كذلك عن مؤشرات الأداء داخل المؤسسة و هو ما يمكن الإدارة من زيادة القيمة المضافة ؛

¹ _عبدن نعمان الشريف : دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية، حالة وزارة التربية و التعليم الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2004_2005، ص : 47.

² _محمد الصيرفي: نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، طبعة 1، الإسكندرية، مصر، 2005، ص_ص 186_188.

2- تحديد المسؤولية : تساعد نظم المعلومات في تحديد ادوار الأفراد و الأقسام بالمؤسسة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء ، و بتحديد المسؤولية فإنه يمكن محاسبة المقصرين و التعرف على المهملين ؛

3- تخفيض عدد المشاكل : لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي؛ إلا انه عمليا من غير الممكن التخلص من كل المشاكل و لكن فقد تخفيض عددها و تخفيض حجمها كلما أمكن ذلك؛

4- تنظيم الإجراءات : و هذه الوظيفة للنظام المستمد من الاسم " نظام " أي شيء مخطط و محدد و مرتب ، و في غيبة النظام فان الغلبة تكون للفوضى و العشوائية ، و المنظمة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات و سد الثغرات في سير خطط العمل الحالية .

5- السيطرة على الموارد المتاحة : الموارد المتاحة قد تكون مادية كالأجهزة و المعدات أوالبشرية كالعاملين و العملاء ، أو معنوية ...

6- ضمان انسياب العمل : من وظائف النظام أن يؤدي إلى التنسيق و الانسجام بين النظم الفرعية بما يكفل انسياب العمل و التخلص من الاختناقات الموجودة ، ففي منظمة يتم العمل بها على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الأدوار و الطاقات بما لا يخلف تكديس في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها .

ثانيا - أهداف نظام المعلومات:

يتمثل الهدف الرئيسي لنظام المعلومات في تزويد كافة المستخدمين و المنتفعين بالمعلومات الضرورية ، التي يحتاجونها لتحقيق ثلاث غايات (*) أساسية لنظام المعلومات في المؤسسة و هي :⁽¹⁾.

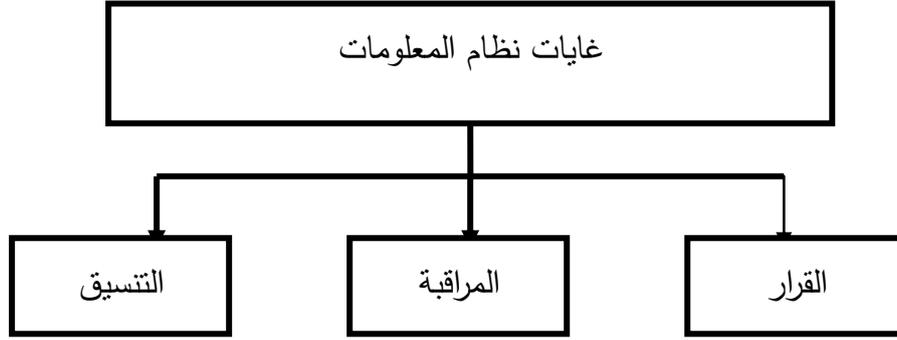
- **الغاية الأولى** : هي القرار ؛
- **الغاية الثانية** : هي المراقبة ؛
- **الغاية الثالثة** : هي التنسيق .

كما هو موضح في الشكل الآتي :

(*) : الغاية : تعني الهدف الجوهرى و العام للنظام ذات طابع كفي، أما الهدف : هو النتيجة الكمية المراد الوصول إليها في آجال القصيرة و الطويلة.

¹ _ حسين ديب : فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم اقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011_2012، ص : 42.

الشكل رقم (2-5): غايات نظام المعلومات.



المصدر: حسين ديب : فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة لنيل الشهادة الماجستير في علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2011-2012، ص42.

المبحث الثاني / ماهية نظام المعلومات المصرفي:

إن للقطاع المصرفي أهمية كبيرة و دورا هاما على مستوى الاقتصاديات المعاصرة لذلك فان المصارف تسعى جاهدة لمواكبة التطورات في عالم التكنولوجيا و نظم المعلومات و استغلالها بما يخدمها و ذلك من خلال عمليات تبادل المعلومات و معالجتها من اجل تقديم أداء متميز لذلك سنسعى من خلال هذا المبحث التعرف إلى نظم المعلومات المصرفية و خصائصها و كذا أنواعها و أهميتها .

المطلب الأول / تعريف نظام المعلومات المصرفي:

يعرف نظام المعلومات المصرفي بأنه " نظام فرعي من النظام الشامل ؛ مهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من مصادر الداخلية أو المصادر الخارجية ومعالجة هذه البيانات آليا و تزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات داخل المصرف مع ضرورة تمتع المعلومات بخصائص الكمية و الدقة و التوقيت المناسب (1).

❖ و يعرف أيضا بأنه مجموعة مترابطة و منظمة من المكونات المادية للحاسبة الالكترونية وغير المادية و الأفراد و الإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة على تجميع و تخزين، ثم تحويل (معالجة)

¹ _ سعد غالب ياسين: نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، طبعة أولى، عمان، الأردن، 2007، ص:21

البيانات المصرفية المدخلة إليها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة⁽¹⁾.

❖ نظام المعلومات المصرفي، هو عبارة عن مجموعة من الأجزاء المختلفة كالمعدات الحاسوبية و البرمجيات و المؤسسة و الموظفين، و المعلومات التي تعمل سوية في تناغم تام، داخل الإطار البنكي لخدمة أغراض النشاط أو اتخاذ القرار .

❖ و يقوم نظام المعلومات المصرفي بتجميع و تنظيم و تخزين و اختزال البيانات ، و المعلومات و تبويبها و ترتيبها و تلخيصها، و إصدار التقارير الداخلية و الخارجية اليومية و الأسبوعية و السنوية حسب الطلب⁽²⁾.

❖ كما يعرف أيضا على انه : " النظام الذي يجمع و يحول و يرسل المعلومات في البنك و يمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستخدمين ، يشكل نظام المعلومات مفهوما متكاملًا فتندرج في إطاره المكونات التالية :⁽³⁾.

- 1_ الأجهزة و المعدات الحاسوبية ؛
- 2_ البرمجيات على اختلاف أشكالها؛
- 3_ الأفراد كخبراء و عاملين ؛
- 4_ الإجراءات و القواعد و الآليات؛
- 5_ البيانات باختلاف أنواعها.

❖ و مما سبق يمكن إعطاء تعريف شامل لنظم المعلومات المصرفي بأنه ذلك النظام الذي يقوم بتجميع و تنظيم و تخزين و اختزال البيانات، و المعلومات و تبويبها و ترتيبها و تلخيصها وإرسالها إلى مراكز اتخاذ القرارات في التوقيت المناسب و النوعية المطلوبة .

¹ _ رضا صاحب أبو حمد و فائق مشعل قدوري : إدارة المصارف، دار ابن الأثير، العراق، 2005، ص : 354.

² _ علاء فرج الطاهر : إدارة المعلومات و المعرفة، دار الراية، عمان، الأردن، 2010، ص : 65.

³ _ حسن ديب، مرجع سبق ذكره، ص : 79.

المطلب الثاني / خصائص نظام المعلومات المصرفي:

يتصف نظام المعلومات بمجموعة من الخصائص بوجودها ، تعطي للنظام مصداقية واعتبارية أعلى تمكن المستخدمين من الحصول على معلومات دقيقة، و صادقة و شاملة و في الوقت المناسب وبأساليب و طرق متنوعة مع انتظام في المواعيد و تنوع في قنوات بثها ، تزيد من فعالية و كفاءة النظام و شفافيته و هذه الخصائص هي : (1).

1_ الدقة و الصدق عند تقديم المعلومة : و المثال واضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة و العملات التي يحصل عليها البنك أو تقديم البيانات اللازمة لدائرة الضرائب ؛

2_ كمال المعلومات : أي توفير معلومات تامة ، و غير 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، و هذا لا يعني إيصالها قبل موعدها بوقت كبير قد يعرضها للإهمال و النسيان كما أن وصولها في الوقت المتأخر قد يفقدها قيمتها ؛

4_ سعة الانتشار : و هو عدد الجهات أو الشرائح التي يمكن أن تصلها المعلومات، التقارير و كذلك تنوع قنوات إيصالها ؛

5_ سهولة الوصول للمعلومة : يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا على سهولة الوصول للمعلومات ؛

6_ التطوعية في تقديم المعلومة (2): و يقصد بها استمداد المنظمة الذاتي لتقديم المعلومة ، بدون طلب من جهة خارجية أو بحكم القانون ؛

7_ اقل ما يمكن من السيويلة : تشكل السرية حجة رئيسية لدى بعض معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها ، و لا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء بحيث تتعرض المنظمة (البنك) ؛

1_ ظاهر محسن منصور الغالي و صالح مهدي محسن العامري : المسؤولية الاجتماعية و شفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيقية لعينة من www.asrog/countres/asp?Rid=116 المصارف الأردنية ، ص : 220. متاحة على موقع :

تاريخ الاطلاع : 2017/02/27 ساعة : 18.30.

2_ حسن ديب، مرجع سبق ذكره، ص 80.

8_ تنوع التقارير ⁽¹⁾: إن من أهم مزايا نظام المعلومات هو قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير و قدرتها على فرز و التلخيص ، لذلك فإن بإمكان البنك تقديم أنواع مختلفة من التقارير يخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم ؛

9_ دورية التقارير و انتظامها : إن تقديم التقارير في مواعدها المحددة؛ رغم كل الظروف الاستثنائية ، تشكل حالة ايجابية لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيدين؛

10_ وجود موقع على الانترنت : لا تستغني منظمات الأعمال اليوم بأي حال من الأحوال عن بناء موقع لها على شبكة الانترنت لفوائده الكثيرة ، حيث انه يغنيها عن فتح فروع كثيرة ، و يوفر لها تكاليف كبيرة ، فضلا عن إيصال خدماتها إلى عدد هائل من الجمهور و بدون حدود .

المطلب الثالث /أنواع نظم المعلومات المصرفية و أهميتها :

سنتناول في هذا المطلب أنواع نظم المعلومات المصرفية و أهميتها :

الفرع الأول : نورد فيما يلي أهم أنواع نظم المعلومات و التي تخدم المجالات الوظيفية و المستويات الإدارية في البنوك .

أولا - نظم المعلومات المصرفية الوظيفية:

1_ نظم المعلومات صناعة الخدمة المصرفية :

يعرف نظام المعلومات صناعة الخدمة المصرفية على انه " ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المصرفية بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية و الإنتاجية المتنوعة و العلاقات بينه و بين البيئة الخارجية ، و معالجتها و نقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات و التوقيت المطلوب ⁽²⁾.

¹ _ طاهر محمد منصور الغالي و صالح مهدي و محسن العامري، مرجع سبق ذكره، ص_ص : 220_221.

² _ عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة و إدارتها، الدار الجامعية، الطبعة أولى،الإسكندرية،مصر، دون سنة نشر، ص : 200.

2_ نظام المعلومات الموارد البشرية :

يعرف نظام معلومات الموارد البشرية بأنه " تركيبة من الأفراد و المعدات و الإجراءات المصممة ، بغرض تجميع و تحليل و تقييم و توزيع المعلومات بشكل دقيق و سريع لاتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك ، كالتدريب و التطوير و التحفيز و الترقية ... الخ (1).

3_ نظام المعلومات التسويق المصرفي :

يعرف نظام المعلومات التسويق المصرفي بأنه : " ذلك الهيكل المتكامل و المتفاعل من الأجهزة و الأفراد و الإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية و الخارجية و تخزين المعلومات و استرجاعها و إرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية و الرقابة عليها ، فهو نظام يقوم بإنتاج عمليات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق ، سلوك العملاء ، بحوث الترويج و الإعلان و تحليل المنافسة في السوق (2).

و يلعب نظام معلومات التسويق المصرفي دورا كبيرا في توفير البيانات و المعلومات اللازمة لعملية صنع القرارات الاستثمارية ، لان دراسة السوق و معرفة الفرص المتاحة تمكن من تحديد حجم و نوعية الخدمات التي يجب أن تقدمها المصارف ، ومن ثم وضع الخطط الآلية و الموازنات العامة (3).

4_ نظام المعلومات الائتماني :

يعرف نظام المعلومات الائتماني بأنه : " ذلك النظام الفرعي بالبنك الذي تستند إليه عملية تحديد و تجميع و فرز و تصنيف و تشغيل و تحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها ؛ و استخلاص المعلومات الفعالة منها و إرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته بالشمول و النوعية و بالتوقيت المناسب (4).

1_ سهيلة محمد عياش، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، طبعة 2، 2006، ص : 322.

2_ سعيد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص : 80.

3_ لمين علوي، مرجع سبق ذكره، ص : 122.

1_ محسن محمد الخضري : الديون المتعثرة : الظاهرة؛ الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سد الديون)، طبعة أولى ، ابيتبارك للنشر و التوزيع، القاهرة، 1997، ص : 237.

ثانيا - نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية:

هناك العديد من أنواع نظم المعلومات المصرفية التي تخدم المستويات الإدارية يمكن ذكرها كالآتي :

1_ نظم معالجة المعاملات :

تختص بتسجيل و معالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية و الأعمال الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع و أوامر الشراء، تسجيل النفقات ، و تستفيد الإدارة من نظم معالجة المعاملات عن طريق تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الالكترونية و التسجيل الفوري للبيانات من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية ، كما تساعد هذه النظم في توثيق كل الأنشطة و عمليات المنظمة الداخلية والخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالانترنت ، و بذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا و الوسطى في المنظمة دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات (1).

2_ النظم الخبيرة :

يمكن تحديد مفهوم النظم الخبيرة بأنها تلك المعلوماتية التي تستطيع محاكاة الخبير المختص في تقديم المشورة لمستخدم الحاسوب و هي النظم القادرة على تحليل البيانات و إنشاء العلاقات بينها بطريقة رياضية معقدة تمكنها من الاستنتاج و توليد المعلومات و تقديم إجابات ذكية و تعد هذه النظم من تطبيقات الذكاء الاصطناعي ، و أكثرها استخداما في الميدان العلمي ، و هي نظم متقدمة توظيف خزين هائل من المعلومات و الخبرات النظرية المتراكمة طبقا لمنهج علمي ، بحيث نستطيع الارتقاء إلى مستوى الخبير ، أو العالم المتخصص ، و ربما تتفوق عليه من حيث سرعتها ، و دقتها واعتمادها على مخزون كبير من المعلومات بحجم الطاقة الكبيرة التي تمتلكها الحواسيب المترابطة و النصائح ومقترحات القرارات ، اخذ بعين الاعتبار المتغيرات التي تحيط بها (2).

¹ _ حسين ديب، مرجع سبق ذكره، ص : 87.

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

3_ نظم المكتب :

و تشمل هذه النظم كماليات المكتب و التقويم الالكتروني و فهارس البريد الالكتروني و نظم الجدولة و نظم إدارة المهام ؛ توفر هذه النظم خدمات الدعم الفني على تقويم الحاسب الآلي للمديرين وغيرهم من ذوي المهن في المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم و تكمن برمجيات إدارة المكاتب من استخدام الحاسب بدلا من الأساليب اليدوية للتخطيط مثل التقويم الورقي و الفهارس و المذكرات ، وهذا يعني مكتب بدون ورق (1).

4_ نظم العمل المصرفي :

تعتبر المعرفة أساس الإبداع ، و البعض يراها مصدر ثروة في الاقتصاديات الحديثة و إدارة المعرفة هي محاولة تطوير المؤسسة لتكون قادرة على خلق و اكتساب و تخزين و مشاركة و استخدام المعرفة بين أفراد المؤسسة ، لذلك فان نظم العمل المعرفي هي نظم مبنية على المعرفة ، تدعم المنظمة بالابتكار و توزيع المعرفة لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات ، و تتعلق وظائفها بمحطات الهندسة ، ومعالجة البيانات و تصوير الوثائق ، و المفكرات اليومية الالكترونية ، التي تخدم مستوى العمل المعرفي و كذلك مستوى نظم المكتب (2)

5_ نظم دعم القرار :

يعرف نظام دعم القرار بأنه " نظام معلومات مبني على الحاسوب ، يهدف إلى مساعدة متخذ القرار في استخدام البيانات و النماذج التحليلية المتقدمة في التعامل مع المشكلات شبه الهيكلية أو غير الهيكلية (3).

2_ هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر : فعالية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة و أثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي

في فلسطين) ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص : 26.

2_ حسين ديب ، مرجع سبق ذكره، ص : 88.

3_ لمين علوطي، مرجع سبق ذكره، ص : 114.

6_ نظم المعلومات الإدارية :

يعتبر من أشهر أنظمة المعلومات ، يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها و عملياتها ، يستخدم تكنولوجيا المعلومات من اجل التقاط ، نقل، و تحويل و استرجاع و معالجة وعرض المعلومات التي تدعم واحد أو أكثر من أنظمة عمل ، كما يزود المنظمة بتقارير متكررة معدة مسبقا و تتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل و تشمل الأجهزة و البرمجيات و الموارد البشرية و البيانات و شبكات و الاتصالات و من تطبيقاتها تحليل المبيعات وتحليل التكاليف ، و الموازنة السنوية ، و التي تخدم نظم دعم القرار .

7_ نظم معلومات الإدارة التنفيذية :

هو نظام مبني على الحاسب الآلي ، مصمم لمساندة المدراء في المستوى الاستراتيجي لتدعيم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب ، و تعتمد هذه النظم على المعلومات الداخلية الملخصة و المستخدمة من قبل نظم المعلومات الإدارية و نظم دعم القرار و أيضا على المعلومات الخارجية عن الأحداث من البيئة المحيطة بالمنظمة ، فهو يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات في عرض المعلومات من عدة مصادر أمام متخذي القرار في الإدارة العليا باستخدام طرق عرض البيانات المختلفة من رسوم جغرافيا و برامج ، و بعبارة أخرى هو النظام الذي يدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية كما يدعم المنافسة للمنظمة .

الفرع الثاني / أهمية نظام المعلومات المصرفي :

تزداد أهمية نظام المعلومات المصرفي في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلوماتية و يعود ذلك للأسباب التالية :⁽¹⁾.

_ انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقا ، و تعدد الوسائل التقنية المستخدمة ؛

_ تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة ؛

¹ _ لمى فيصل اسير : مدخل مقترح لرفع الكفاءة و الفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (دراسة ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية) ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2009، ص : 119.

_ تطور صناعة الحسابات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات و سهلت الوصول إليها بسرعة ؛

_ تطور التسويق المصرفي و اعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالانترنت .

بحيث تمثل نظم المعلومات المصرفية و خاصة نظام المعلومات الائتماني أهمية للبنوك ليست فقط لتحقيق التعادل الفعال بين أجهزة البحث و اتخاذ القرار الائتماني ، بل أيضا تلك المعلومات التي يقدمها هذا النظام لإدارة البنك العليا ، و يتجاوز بالتالي نطاق نظم المعلومات عملية جمع المعلومات واستخراج المؤشرات إلى مجال إرشادي لقرارات الائتمان بحيث يمتد تأثيرها على الأداء في الماضي و يظهر درجة الدقة و الكفاءة و الجودة في القرارات في الحاضر (1).

المطلب الرابع / كفاءة و فعالية نظام المعلومات المصرفي :

إن إدارة البنك مطالبة بالسعي نحو تحقيق الفعالية و الكفاءة معا ، لان الموارد المتاحة للبنك ليست متوافرة بشكل مطلق ، فلا تغلب الاعتبارات المتعلقة بالفعالية على اعتبارات الكفاءة أو العكس وبمعنى آخر فان إدارة البنك ينبغي لها إيجاد الصيغة التوازنية بينهما في ظل الأهداف التي يسعى إليها كل بنك ، لذلك يجب أن تصمم نظام المعلومات الذي يلبي الاحتياجات بكفاءة و فعالية ، و مقياس الكفاءة يجب على السؤال : هل يعمل بطريقة صحيحة ؟ بينما مقياس الفعالية يجب على السؤال : هل يفعل الشيء الصحيح ؟ لذلك تعبر الكفاءة عن العلاقة بين المخرجات و المدخلات في حين تعبر الفعالية عن تحقيق نظام لأهدافه (2).

الفرع الأول / كفاءة نظام المعلومات المصرفي و خصائصه:

أولا - كفاءة نظام المعلومات المصرفي: قبل التطرق إلى تعريف كفاءة نظام المعلومات المصرفي يجب توضيح مفهوم الكفاءة:

¹ _ عبد الحميد الشواربي و محمد الشواربي : إدارة مخاطر التعثر المصرفي (من وجهتي النظر المصرفية و القانونية) ، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2007، ص : 542.

² _ ديب حسين، مرجع سبق ذكره، ص : 90.

الكفاءة: هي الاستخدام العقلاني و الرشيد في المفاضلة بين البدائل و اختيار أفضلها و الذي يقلل التكاليف و يعظم العائد إلى أقصى درجة ممكنة من حيث التكلفة و الوقت و الربحية (1).

كما تعني الكفاءة تحليل الناحية الوظيفية في الوحدة الإنتاجية من حيث مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة لها من خلال مقارنة المعدلات المتحققة بأنماط و المعايير المصممة سلفا ، كما يتم من خلاله مقارنة معدلات التكاليف الفعلية بعد الأخذ بعين الاعتبار نوع السلعة أو الخدمة المنتجة أو الشروط الفنية و الاقتصادية التي تتم عملية الإنتاج بموجبها (2).

كفاءة نظام المعلومات المصرفي :

تعني كفاءة النظام (أي نظام كان) ، ومدى تحقيق هذا النظام للأهداف التي انشئ من اجلها أي الوصول إلى الواقعية لما تحقق ، و مقارنة ذلك مع ما هو مستهدف تحقيقه خلال فترة زمنية معينة ومن هنا فإذا كان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية ، عن الماضي و الحاضر والمستقبل بالكمية و الدقة و الوقت ، و التكلفة المناسبة، و لأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط والتحليل و اتخاذ القرارات و التحكم للوصول إلى نمو البنك ، فان كفاءة النظام تتحدد في هذا الإطار بالنتيجة (3).

كما تعني كفاءة النظام أيضا : ذلك النظام الذي يؤدي مهمته بشكل مرضي و ذلك من خلال توفير احتياجات المستخدمين من المعلومات بتكلفة معقولة و مناسبة بحيث تفوق قيمة المعلومات تكلفة الحصول عليها (4).

¹ _ خالص صالح : **تقييم الأداء في القطاع المصرفي**، الملتقى الوطني الأول لكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية حول " المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الشلف، المنعقد يوم 14_15 ديسمبر، 2004، ص : 288.

² _ طارق طه : **إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت** ، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007، ص : 36.

³ _ يوسف عبد الرحمن يوسف الميثان : **اثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة و فعالية المصارف التجارية الأردنية (دراسة حالة البنك العربي)**، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان،الأردن ، 2002، ص : 50.

⁴ _ بسام محمود احمد : **دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية (دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة)**، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006، ص : 60

ثانيا - خصائص نظام المعلومات الكفؤ:

يتميز نظام المعلومات الكفؤ بجملة من الخصائص يجب مراعاتها عند تخطيط الأنظمة و أهم هذه الخصائص ما يلي :⁽¹⁾.

1_ البساطة : يتميز نظام المعلومات الناجح بالسهولة و البساطة في كل مراحلها ، من الحصول على المعلومات إلى معالجتها و توصيلها إلى المستفيدين منها ، فأنظمة المعلومات الحديثة التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات المعقدة ، غالبا ما يترتب عليها وجود أنظمة معلومات إدارية معقدة يصعب فهمها و تشغيلها ، و الاستفادة منها ، فمثل هذه الدرجة من التعقيد قد تؤدي بشكل أو بآخر إلى فشل هذه الأنظمة إذا لم تراعي فيها درجة البساطة المناسبة .

2_ المرونة و الموثوقية : تعتبر المرونة في التصميم و القابلية للتغيير من الصفات الجوهرية والمطلوبة في نظم المعلومات الناجحة ، فمن المناسب أن يتصف النظام بالقدرة على التكيف للتغيرات في الظروف البيئية الحاصلة في التكنولوجيا و في بيئة العمل أو في طبيعة المدخلات ، و القدرة على التكيف للتشغيل في الظروف الاستثنائية ، دون الحاجة إلى إجراء تغييرات جوهرية شاملة في العمل أو التأثير على مستوى الموثوقية .

3_ القبول : إن السعي نحو بناء نظام كفؤ و مرن و بسيط و موثوق لا بد أن يتكامل مع السعي والجهود المبذولة في مراعاة العوامل الإنسانية و السلوكية الخاصة بقبول النظام ، حيث يلعب الأفراد دورا كبيرا في تقرير مدى نجاح أو فشل نظام المعلومات ، و من هنا لا بد من توافر درجة ملائمة من القناعة من جانب أولئك الأفراد بأهمية هذا النظام لهم و للبنك ، لتجنب المقاومة التي قد يبديها هؤلاء و مما يساعد على تحقيق هذه الخاصية هو تحقيق مشاركة جميع الأطراف في كافة مراحل تصميم نظام المعلومات .

4_ الاقتصادية : حتى يكون نظام المعلومات كفؤ فلا بد من مراعاة عامل التكاليف المترتبة على إدخال النظام، فقد يكون أحد البدائل المتاحة عند تصميم النظام الجيد من الناحيتين الفنية (توفر المستلزمات التقنية) و العملية (قبول و الموثوقية و البساطة) ، إلا أن حدود الإمكانيات المالية للبنك قد تكون العائق أمام اختيار هذا البديل ، لذا فان النظام الكفؤ ليس هو ذلك النظام الذي يحقق الهدف المخطط له فقط

¹ - وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص : 78.

، و إنما هو الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة ، مقارنة بالعائد المتحقق و مع اقل نسبة ممكنة من النتائج غير المرغوبة .

الفرع الثاني/ فعالية نظام المعلومات المصرفي:

من اجل أن يحقق نظام المعلومات قيما اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليها ، يجب التركيز على فعالية هذا النظام كأولوية أساسية في عمليات البحث في نظم المعلومات .

و قبل التطرق إلى فعالية نظام المعلومات المصرفي بالضرورة يجب معرفة الفعالية .

_ الفعالية : تعرف الفعالية بأنها : " تعرف الفعالية بأنها : " درجة تحقيق الأهداف التنظيمية الموضوعة من قبل الإدارة " ⁽¹⁾.

و تعرف أيضا الفعالية بأنها : " مدى مساهمة الأداء الذي يتم القيام به (أو القرار الذي يتم اتخاذه) في تحقيق هدف محدد موضوع بشكل مسبق ، أي أنها مقياس لدرجة الاقتراب من الهدف المنشود نتيجة للقيام بعمل ما ⁽²⁾.

1_ مفهوم فعالية نظام المعلومات المصرفي :

عرفت فعالية نظام المعلومات بأنها : " مدى قدرة نظام المعلومات على تحقيق الأهداف التنظيمية بأقل تكلفة ممكنة ، و تقاس فعالية نظام المعلومات بمدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأرباح و زيادة الحصة السوقية أو من خلال قياس رضا العميل على النظام ⁽³⁾

كما عرفت بأنها : " الدرجة التي يحقق بها البنك الأهداف التي وضعت هذه النظم من اجلها " ⁽⁴⁾.

¹ _ طارق طه، مرجع سبق ذكره، ص : 36.

² _ صالح خالص، مرجع سبق ذكره، ص : 388.

³ _ لمين فيصل أسير، مرجع سبق ذكره، ص : 120.

⁴ _ يوسف عبد الرحمن يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص : 45.

و تبقى أسباب عدم فعالية نظام المعلومات و أحيانا فشله موضوع تساؤل ، حيث تم تحديد أربعة مواضيع، قد تكون مجالا للخطأ تحد من فعاليته (1):

_ **التصميم** : قد يفشل التصميم أحيانا أو لا يستطيع تلبية المتطلبات الأساسية لتطوير أداء البنك وتحقيق أهدافه ، حيث يتم تصميم النظام بطريقة لا تتيح سهولة تعامل المستخدم النهائي معه مما يؤدي إلى عدم تحقيق الفعالية المطلوبة من النظام ، إذا صمم بطريقة لا تتناسب مع هيكل و ثقافة البنك وأهدافه بشكل عام ، و المستخدم النهائي بشكل خاص .

_ **المعلومات** : تتصف المعلومات التي يقدمها النظام أحيانا بعدم الدقة أو التجانس و أحيانا تكون خاطئة أو غامضة ، الأمر الذي يحد من فعالية النظام و كفاءته و ثقة المستخدم النهائي في التعامل معه و الاعتماد عليه .

_ **التكلفة** : قد يستطيع البنك تحقيق الفعالية المطلوبة إداريا و فنيا، و لكن تكاليف ذلك تكون أعلى من الفائدة المحصلة من النظام ، لذلك لا يسعى البنك للاستمرار بتطوير النظام .

_ **العمليات** : قد لا يعمل النظام بشكل جيد ، لذلك لا يتم تزويده بالمعلومات في الوقت المحدد وبطريقة فعالة ، لفشل العمليات بأنظمة الحاسوب في تحقيق ذلك و أحيانا لا يستوعب النظام معالجة العمليات في الوقت المحدد، و يتم جدولتها لأوقات لا تناسب المستخدم النهائي.

فعملية بناء و تنفيذ نظام معلومات فعال داخل المنظمة لا تتم بشكل آني أو فوري، إذ يجب أن تتم بطريقة مدروسة و بمشاركة جميع المعنيين فمشاركة المستخدمين بجميع مراحل بناء النظام الضرورية للتغلب على مقاومتهم له و ضمان تقبلهم و رغبتهم و استخدام للنظام بشكل كافي ، و تلافي السلبيات التي قد تواجههم باستخدام النظام مسبقا، حيث لازالت الفجوة كبيرة بين مصممي النظم وأهدافهم و مستخدمي النظم و أهدافهم ؛ و يعود ذلك لسيطرة الإدارة العليا و انفرادها باتخاذ القرارات الخاصة بنظم المعلومات دون إتاحة المجال للمستخدمين أن يلعبوا دورا أساسيا في هذا الجانب (2).

1_ نفس المرجع السابق، ص_ص : 46_47.

2_ ديب حسين، مرجع سبق ذكره، ص : 95.

2_ قياس فعالية نظام المعلومات :

قدم عدد من الباحثين العديد من المؤشرات لقياس فعالية نظام المعلومات ، منها ما هو كمي كمساهمة النظام في تحقيق الأرباح و زيادة الحصة السوقية ، ومنها ما هو نوعي كرضا المستخدمين النهائي عن النظام و حجم الاستخدام و سرعة الحصول على المعلومات و غير ذلك من المؤشرات إلا أن العديد من هؤلاء الباحثين لا يحدد الأسلوب الكمي لوجود عوامل وسيطة و عوامل داخلية تساهم في التأثير على المؤشرات لقياس فعالية نظام المعلومات و هي تتأثر بالظروف الاقتصادية المحيطة وعوامل أخرى تساهم في زيادتها ، لذلك يلجأ الباحثون إلى الأساليب النوعية بالرغم من تحفظاتهم اتجاهها ، و إذا كان استخدام بعض الأساليب و المؤشرات لقياس فعالية النظام مجديا في منظمة ما ،فان من الصعب تحقيق نفس النتائج عندما تصبح الدراسة على مستوى أكثر من منظمة أو على مستوى الصناعة نظرا لاعتماد كل منظمة ما يناسبها من مؤشرات ليست بالضرورة مطبقة في المنظمات الأخرى لذلك لا يمكن الاعتماد على أسلوب محدد و موحد لقياس فعالية نظام المعلومات وقد تم تحديد ثلاث أبعاد يجب مراعاتها عند قياس فعالية نظام المعلومات و هي :⁽¹⁾.

- المدى المطلوب لقياس الفعالية فيه ؛
- مؤشرات القياس؛
- البعد التنظيمي.

المبحث الثالث / استخدام المصارف لنظم المعلومات:

إن النجاح الذي حققته المؤسسات المالية غير المصرفية في عرضها للخدمات و خاصة الالكترونية ، أثبتت أن الهيئات المصرفية ليست مجبرة لعرض العديد من الخدمات المصرفية الأمر الذي دفع المصارف لمواجهة هذا الوضع و التصدي للمنافسة و المحافظة على عملائها؛ حيث أصبحت تتبنى بصورة مستمرة تكنولوجيا المعلومات إذ استخدمت أدوات الاتصال المختلفة في عرض خدماتها .

¹ _ يوسف عبد الرحمن يوسف الميثاني، مرجع سبق ذكره، ص_ص : 48_49.

المطلب الأول / أنظمة الدفع الإلكترونية :

تعتبر أنظمة الدفع الإلكترونية عن كل الأنظمة التي تستخدم في تسوية العمليات المالية عبر الوسائط الإلكترونية ، إذ يتم اعتمادها بين المصارف أو الشركات أو الأفراد من داخل الوطن الواحد أو خارجه ، تعمل هذه الأنظمة على أساس نظامين أساسيين ، الأول معروف باسم نظام التحويل الإلكتروني⁽¹⁾ للأموال ، أما الثاني يعرف باسم نظام التبادل الإلكتروني للبيانات المالية؛ حيث يختلف هذا الأخير عن الأول بأنه يحول بيانات و شروحات الصفقات التي تمت ، بمعنى تحويل كلي للبيانات بصورة آنية ، عكس الأول يتم تحويل إلا المعلومات عن قيمة الصفقة⁽²⁾.

لقد بينت دراسة تمت على إحدى الشركات الأمريكية أن تكلفة إتمام العمليات التجارية الخاصة بالشراء بالطرق اليدوية تكلفه 70 دولار و هذه التكلفة تنخفض إلى دولار واحد باستخدام نظام التبادل الإلكتروني للبيانات⁽³⁾، و نظرا لأهميتها البالغة نجد المصارف سارعت في دمجها و من بين أشهر الأنظمة التحويل الإلكتروني التي اعتمدها ما يلي :

الفرع الأول / أنظمة التحويل الإلكتروني :

تنقسم إلى أربعة أقسام هي :

1_ التحويلات التلغرافية :

يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات و دفع الحوالات المالية من خلال اليوم و بطريقة فورية ، إذ يعتبر من الأنظمة التي تساهم في تحريك الأموال بصورة سريعة و مؤكدة وصولا يحتوي على أي معلومة و شرح يخص المعاملات المالية ، إذ انه يحتوي فقط على وجهة الدفعة المدفوعة ؛ و يعتمد على النظام في الحوالات ذات المبالغ الكبيرة⁽⁴⁾.

2_ نظام غرفة المقاصة الآلية :

لقد اعتمد هذا النظام في السبعينات و هو نظام تم تشغيله من طرف البنك الاحتياطي الفيدرالي والمصارف الأخرى ، حيث تم وضع أنظمة التعامل به من طرف جمعية النااتشا NACHA (*) وتم

1_ أكرم حداد، مشهور هذلول : النقود و المصارف، مدخل تحليلي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008، ص59،

2_ منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي: البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص59،

3_ حسين شحادة الحسين: العمليات المصرفية الإلكترونية (الصيرفية الإلكترونية)، أعمال مؤتمر بعنوان الجديد في أعمال المصارف من الواجهة القانونية و الاقتصادية، الجزء الأول، منشورات حلب الحقوقية، بيروت، 2002، ص :200.

4_ احمد سفر: العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسات الحديثة ، لبنان، 2006، ص : 69.

* _ NACHA : National Automated Clearing House Asso

تطوره سنة 1974 ، إذ تم ربطه بحوالي 12 ألف مؤسسة مالية ، و حوالي 40 ألف شركة ، كما انه يوجد حوالي مليون مستخدم لهذا النظام ، و يقوم هذا الأخير على دفع الحوالات خلال يوم أو يومين كما انه مصمم للحوالات الصغيرة و الكبيرة التي تتم بين الأفراد و الشركات، وهو نظام غير مكلف ويستخدم لتحويل المبالغ إلى حسابات الأفراد خاصة دفع الرواتب ، تحصيل أقساط التامين و الدفعات العادية المتكررة (1).

3_ تكنولوجيا التحويل الالكتروني للأموال عند نقاط البيع :

أول دولة اعتمدت هذه الخدمة هي الولايات المتحدة الأمريكية و فرنسا في الثمانينات ، حيث بدأ انتشارها في الدول بدءا من عام 1988 ، و كان الهدف الأساسي من وراء تبني هذه الإستراتيجية هو العمل على توفير خدمات للعميل في العديد من الأماكن ، إذ أن هذه الطريقة مريحة و آمنة و تساهم في الربط بين المصارف و المؤسسات من خلال استخدام بطاقات الدفع و الطرفيات المتصلة بشبكات الحاسب الالكتروني الخاص بالمصارف و تنقسم أنظمة التحويل الالكتروني للأموال عند نقاط البيع إلى قسمين :

• أنظمة التحويل الالكتروني للأموال بالاتصال المباشر (2):

تتم من خلال هذا الأسلوب تحويل الكتلوني للأموال من خلال خصم مباشر للمبالغ المدفوعة من أرصدة العميل الموجودة لدى المصارف لصالح الحسابات الخاصة بالتجار، بمعنى أن هناك اتصال مباشر بين الأجهزة و المصارف المتعاقد معها.

• أنظمة التحويل الالكتروني بتخزين المعلومات :

تقوم هذه الأنظمة بتخزين المعلومات الخاصة بعملية البيع و الشراء التي يقوم بها العملاء ليتم إرسالها فيما بعد ، و ذلك من خلال الطرفيات المتصلة بشبكات الحاسب لدى المصارف باستخدام نظام التحويل الالكتروني للبيانات؛ و تساهم تكنولوجيا هذا النظام في ظل الإجراءات الرقابية و الوقائية بالتحقق من كفاية و صحة أرصدة العملاء و البطاقات المستخدمة .

• نظام السويتش الالكتروني :

¹ _ احمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص_ص : 68_70.

² _مدحت صادق: أدوات وتقنيات مصرفية، دار الغريب لطباعة و النشر، القاهرة، 2001، ص:296.

يعمل هذا النظام على الربط بين شبكة المصرف الواحد، حيث يمكن العميل من السحب و الإيداع والتحويل في أي فرع من فروع المصارف، كما يساهم في تبادل الرسائل الالكترونية بين العميل والمصرف و بين المصارف فيما بينها ، و هو نظام مشفر و على درجة عالية من الحماية والأمان⁽¹⁾.

الفرع الثاني / أنظمة التحويل الالكتروني للمدفوعات الدولية :

يستخدم هذا النوع من الأنظمة في تسوية العمليات المالية الكترونيا و التي تتم خارج الدولة المستخدمة لهذا النظام ، و قد تكون المعاملات المالية ناتجة عن مصرف أو مؤسسة أو فرد ، حيث يضم عدد من الأنظمة منها ما يلي :

1. نظام تحويل الأموال في أوروبا :

هو نظام معتمد من طرف الدول الأوروبية و يشمل 15 نظاما دوليا و هي مربوطة بواسطة إجراءات عامة و أرصدة موحدة لمعالجة الدفعات ذات المبالغ الكبيرة ، و ذلك عبر 30 ألف مشارك من مؤسسات مختلفة في أوروبا؛ بهدف تسهيل المعاملات المالية بين الدول الأوروبية⁽²⁾.

2. نظام الدفع الدولي سويقت :

هو نظام يضمن و يؤمن التحويلات الالكترونية في كل أنحاء العالم ما بين المصارف بطريقة آمنة و تكاليف منخفضة⁽³⁾، و هي خاصة بالمعاملات الدولية⁽⁴⁾؛ فمن المعروف أن المصارف تقدم لعملائها خدمة التحويلات الخارجية؛ حيث تعطي العميل تعليمة لبنكه بتحويل نقدي خارجي لصالح عميل آخر في الخارج .

لقد كان هذا التحويل يتم باستخدام البريد ، تلغراف و التلكس مع تضمن الرسالة لشفرة سرية محفوظة لدى المصرفين لضمان سلامة التحويل ؛ و نتيجة لكون هذه الأخيرة مكلفة و بطيئة و كذا

¹ - تادر عبد العزيز شافي: مصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طبعة 1، لبنان، 2007، ص: 74.

² _ Gaurang Vasavada ; Sharad Kumar and S.upendra Rao: «**General Bank Mnanagement**»; Editor Macmillan India limited; Indian Institute of Banking and Finance: New Delhi India:2005; p:114.

³ _ Mattout Jean Pierre: «**droit bancaire internationale**» ; 2^{ème} édition, Editeur la Revue banque ; Paris, 1996 ; p :309

⁴ _ Mattout Jean Pierre: «**droit bancaire et financier**» ; 2^{ème} Editeur la Revue banque ; Paris, 1999 ; p :309

حرص المصارف على مواكبة التطورات العالمية في مجال الاتصالات و تماشيا مع التطور المتسارع في تقديم الخدمات المصرفية ؛

عملت المصارف على إدخال نظام جديد في التحويل النقدي الدولي يعرف بشبكة سوفيف وهدف المصارف من وراء ذلك هو تحقيق السرعة المطلوبة للتحويلات النقدية الدولية ، حيث يستخدم لتوفير هذه الخدمة احدث التقنيات في مجال الاتصال بعيدة المدى، بالإضافة إلى ربط أجهزة الكمبيوتر الموجودة في المصارف المشاركة في هذا النظام بخطوط اتصال مستأجرة .

• طريقة عمل شبكة SWIFT:

إذا أراد احد المصارف المشاركة في النظام بإرسال رسالة مالية أو غير مالية؛ فإنه يقوم أولاً بتجهيز الرسالة الالكترونية على نماذج خاصة معنونة باسم المصرف المرسله إليه ثم يقوم بإرسالها على مراكز SWIFT (*) في بلجيكا وهناك يستلمها جهاز الحاسوب الرئيسي ويعيد إرسالها فوراً للمرسله إليه ، ليقوم هذا الأخير بتنفيذ ما جاء في الرسالة الالكترونية ، حيث يتم ذلك من خلال ثواني قليلة⁽¹⁾ ، و لتحقيق المزيد من الأمان في استعمال SWIFT و منع أي إساءة ثم استعمال مفاتيح سرية خاصة بالشبكة غير مرئية ، لا تمر الرسالة إلا إذا اجتازت هذه المفاتيح بصورة صحيحة .

_ يمكن القول أن نظام سوفيفت ليس نظاماً للمدفوعات في حد ذاته ، أي انه لا يقوم بالتسويات المالية بين حسابات المصارف و مراسليها و إنما تقتصر مهمته على نقل التعليمات من مصرف إلى آخر بسرعة فائقة .

• مزايا استعمال نظام سوفيفت :

يحقق استعمال هذا النظام العديد من المزايا نذكر منها مايلي:⁽²⁾.

* كلمة SWIFT* تأسست في ماي 1977، تمتلك أسهما المصارف و المؤسسات المالية العالمية الأعضاء فيها و عدد أعضائها حوالي 4000 بنك، يقع مركزها في بروكسل و تخضع للقانون البلجيكي و تتبادل أكثر من 2 مليون رسالة يوميا و تغطي هذه الشبكة أكثر من 110 دولة في العالم و تعمل على مدار 24 ساعة تهدف إلى تأمين الاتصالات بين الأعضاء بطريقة سرية و دقيقة و موثوقة بشكل مؤمن.
1 - مدحت صادق، مرجع سبق ذكره، ص:295.

²- نشرة التجارة ذ سوفيفت بوابة جذب المستثمرين، العدد 126، 2003، الموقع:

http://www.ik.ahram.org.eg/IK/_ahram/2003/6/16/INVB1.HTML تاريخ الإطلاع : 2017/02/18 18:30.

- _ تشفير الرسائل بواسطة المصرف المرسل و فك رموز التشفير بواسطة المصرف المحول إليه ما يضمن صحة التحويل و سلامته و يقلل من فرص التزوير؛
- _ يقدم هذا النظام خدمة سريعة كما انه يخفض نسبة الأخطاء في التعامل ؛
- _ يقلص تكلفة إرسال المراسلات مقارنة مع الوسائل الأخرى ؛
- _ خدمات نظام سويفت متاحة 24/24 ساعة و على مدار الأيام .

• الخدمات التي يقدمها SWIFT:

يقدم النظام الخدمات التالية :

- _ تحويل الرسائل الالكترونية الخاصة بمدفوعات العملاء ؛
- _ تبليغ الاعتمادات المستندية الصادرة و الواردة و خدمات الضمانات ؛
- _ شراء و بيع العملات الأجنبية و استثمار الودائع ؛
- _ اتفاقيات السعر لأجل ؛
- _ عمليات مبادلة أسعار الفائدة ؛
- _ التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية .

3_ أنظمة الدفع عبر الانترنت :

هي أنظمة تتيح استخدام أدوات الدفع الالكتروني عبر الانترنت ، سواء باستخدام البطاقات أو النقود الالكترونية أو الشيكات الالكترونية، و يعتبر أهم داعم لنجاح و انتشار هذه الأنظمة هو التطور الذي تشهده التجارة الالكترونية و من أشهر الأنظمة نظام Secure Electronic Transaction Set.

إن هذا النظام يتيح عملية الدفع بواسطة البطاقة؛ حيث اعتمد سنة 1994 من طرف " ماسركارد" و "فيزاكارد" كما انضمت إليهم " أمريكا اكسبرس" و من ثم فان الدفع عبر الانترنت يعتمد على شركات توفر هذه الأنظمة ، و يتم استخدامها من طرف المصارف في تقديم خدماتها ، و من بين الشركات التي توفر ذلك :

شركة Bill point؛ شركة Cett؛ شركة Cyber_ cash؛ شركة Pay box؛ شركة Yahoo⁽¹⁾.

المطلب الثاني / وسائل الدفع الالكتروني :

نظرا للأهمية التي تخص بها أدوات الدفع الالكتروني في المصارف ، سنقوم بالتعرف على مختلف الأنواع و قبل ذلك سنعرف أدوات الدفع الالكتروني بحيث عرفت على أنها كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم و الأساليب التقنية المستعملة فيها تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال ⁽²⁾، كما تعني جملة الرسائل التي مهما كانت الدعائم المنتهجة و التقنية المستعملة تسمح لكل شخص بتحويل الأموال.

1_ بطاقة الائتمان :

لقد شهد العالم في أوائل السبعينات؛ دخول العديد من البطاقات البلاستيكية ؛ إلى النشاط المصرفي و زاد من أهميتها و تعددها؛ بتطور التجارة الدولية؛ و تطور وسائل الدفع الالكتروني ونمو حجم التجارة الالكترونية .

و تعرف بطاقة الائتمان أنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية؛ تصدرها المصارف وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة ؛ و هذه البطاقة فضلا عن كونها أداة للوفاء ، أو الدفع،مثل بطاقة ضمان الشيك فإنها تمنح لحاملها ائتمان مصرفيا، قصير الأجل ⁽³⁾.

2_ النقود الالكترونية :

تعرف النقود الالكترونية ، أو الرقمية على أنها مجموعة من البروتوكولات و التوافق الرقمية التي تتيح للرسائل الالكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، و بعبارة أخرى فان النقود الرقمية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدي التي اعتدنا تداولها، و يرمز لها بالرمز e_cash ويعتمد النقد الرقمي على آليات و طرق جديدة و متوافقة بالكامل، مع أساليب التجارة الالكترونية وبخاصة نسبة المشتريات ذات القيمة المتخصصة ، بينما الشراء بالأساليب الالكترونية التقليدية (بطاقة الدفع و الائتمان) يتطلب دفع عمولة؛ قد تزيد في قيمتها عن قيمة بعض المشتريات، صغيرة القيمة تعتمد فكرة

¹ أحمد بلقاسم المختار تواتي: معوقات تطوير المصرفية الالكترونية في المصارف التجارية الليبية، رسالة دكتوراه، تخصص مصارف، الجامعة العربية للعلوم المالية و المصرفية، عمان، 2010، ص-ص:56-57.

² _Bonneau Thierry ; « Droit bancaire » ; 4^{ème} edition, Editeur Montehrestien ; Paris ; 1994 ; p41.

³ مغني سليمة: وسائل الدفع الالكترونية و انعكاساتها على الوطن العربي و الجزائر خاصة، رسالة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السليسية، جامعة خميس مليانة عين الدفلى، الجزائر، 2014، ص:67.

النقد الالكتروني على قيام العميل (المشتري) بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها ، حيث يتم تحصيل هذه العملات على الحاسب الخاص بالمشتري و تكون في صورة وحدات عملات صغيرة القيمة و لكل عملة رقم خاص ، أو عملات خاصة من بنك المصدر، وبالتالي تحل هذه العملات الالكترونية ، محل العملات العادية و تكون بنفس القيمة المحددة عليها (1).

4_ الشيك الالكتروني :

هو المكافئ الالكتروني للشيك الورقي التقليدي الذي اعتدنا التعامل به؛ فهو رسالة الكترونية موثوقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلمه (حامله) ليعتمده و يقدمه للمصرف الذي يتعامل معه (2)، و بمعنى أن المصرف هو الذي يقوم بإتمام عملية السداد الالكتروني بين الطرفين (3). والشيك الالكتروني يحتوي على المعلومات التالية :

- رقم الشيك ؛
- اسم الدافع ؛
- رقم حساب الدافع ؛
- اسم المصرف ؛
- اسم المستفيد ؛
- القيمة التي ستدفع ؛
- وحدة العملة المستعملة ؛
- تاريخ الصلاحية ؛
- التوقيع الالكتروني للدافع (4).

¹ _ بعلي حسين مبارك: إمكانات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2012، ص-ص: 49-50

² _ محمد أمين الرومي : التعاقد الالكتروني عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص:145.

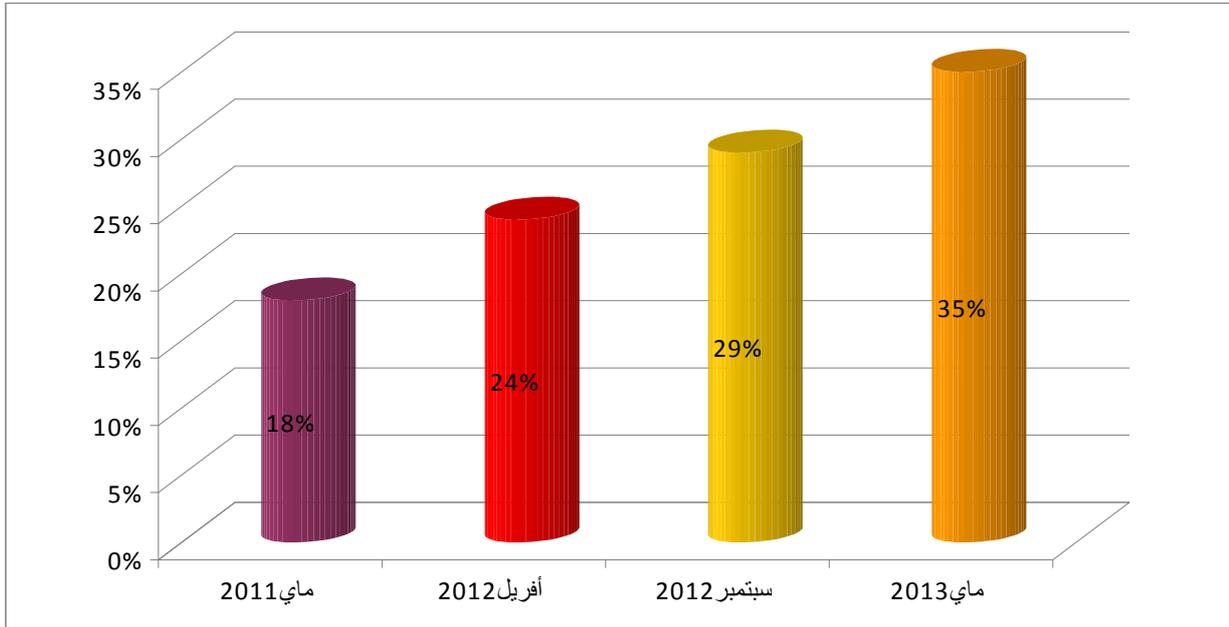
³ _ محمود محمد أبو فروة: الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص:50.

⁴ _ رأفت رضوان: عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، 1999، ص139.

5_ خدمة الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف :

تقدم هذه الخدمة بالاعتماد على شبكة تربط فروع البنك الواحد؛ بحيث يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة؛ مكان المصرف؛ تكلفه بالعميل؛ و ذلك للوصول إلى البيانات و تكفل البنك التأكد من صحة شخصية العميل ، و ذلك بتوجيه أسئلة له ، للتأكد من هويته ، كالسؤال عن حجم العملية التي قام بها، أو المبلغ الذي قام بإيداعه (1).

الشكل رقم (2-6) نسبة استخدام الصيرفة عبر الهاتف النقال في النشاط المصرفي عبر العالم خلال الفترة 2012_2013 (2).



1_ مغني سليمة، مرجع سبق ذكره، ص: 20.

2_ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص72.

المصدر : ميهوب سماح: اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات 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،ص 7.

يبين لنا الشكل أعلاه 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% ، و هذا 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 74% في كوريا الجنوبية وإلى 37% في الهند و 16% في ألمانيا⁽¹⁾.

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

الجدول رقم (2-1) : عمليات الدفع عبر الهاتف النقال في العالم في الفترة الممتدة من

2017_2010

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 بترليون دولار	25	81,3	201,9	409,8	713,8	1106,3	1565,6	2063,8

¹ _ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص73.

المصدر : ميهوب سماح: إثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات 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،ص 73.

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

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

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

6_ أجهزة الصراف الآلي :

إن امتداد تكنولوجيا القطاع المصرفي نتج عن التفكير الجدي ؛ حول كيفية تسجيل أعمال البنوك ، و ذلك بتخفيض أعباء الأعمال المكتنية لمختلف أنواع المعاملات المالية ، التي تتم من ناحية و ربما للوقت و تقليل التكاليف من ناحية أخرى؛ و قد أسفرت هذه المحاولات عن ظهور وسيلة حديثة ومنتطورة يمكنها أن تنوب عن الإنسان المصرفي في أداء مختلف الخدمات بالنفع الفوري، و تطورت لتشمل الصرافات الآلية⁽¹⁾.

¹ _ ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص-ص 74-75.

المطلب الثالث/ نجاح و فشل نظام المعلومات المصرفي

سنتناول فيما يلي نجاح و فشل نظام المعلومات المصرفي كآلاتي :

الفرع الأول / نجاح نظام المعلومات المصرفي:

يعد نظام المعلومات من النظم الهامة التي تشغل كافة المنظمات ، العامة في القطاعات الاقتصادية حيث يقوم هذا النظام بتوفير المعلومات الضرورية بالدقة و الكمية ، و الوقت و التكلفة المناسبة لمتخذي القرار كما يخدم هذا النظام كافة المستويات الإدارية في المنظمة و كافة المجالات الوظيفية بها .

فيقدم لكل وظيفة المعلومات التي تناسبها ، لتتمكن من أداء نشاطها على أحسن وجه و ذلك من خلال توفيره ، لقاعدة بيانات مركزية، تسمح بإمكانية استخدام عدد كبير من المستخدمين للنظام في نفس الوقت مع استقلالية كل منهم عن الآخر .

و لقد تناول عدد من الكتاب و الباحثين ، عوامل نجاح نظم المعلومات؛ فوجد أن أهم عوامل نجاح النظام تشمل :⁽¹⁾.

- جودة النظام و جود مخرجاته؛
- رضا المستخدم و استجابته، لاستخدام مخرجات نظم المعلومات ؛
- اثر المعلومات على سلوك المتلقي ؛
- اثر المعلومات على الأداء التنظيمي ؛

و هناك باحثين آخرين يرون أن أهم عوامل نجاح نظم المعلومات كلا من جودة الخدمة و جودة النظام و جودة المعلومة ، إلا أن عوامل النجاح السابقة تتطلب دعم الإدارة العليا ، بتوفير تكنولوجيا معلومات متطورة و مستوى تطور ، و حجم أنشطة نظم المعلومات ، وجود تقارير و معدات الحاسب بالإضافة إلى مشاركة المستخدمين في النظام .

¹ _ حسين ديب، مرجع سبق ذكره، ص:96.

الفرع الثاني / فشل نظام المعلومات المصرفي :

يعود فشل نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التي وُحِدت و صممت من أجلها؛ إلى أنها تعاني أساساً من جملة من المشاكل و الصعوبات أهمها⁽¹⁾ . :

- توجيه و تحديد و تصميم نظم المعلومات الإدارية، في ضوء احتياجات الحاسب الآلي و ليس في ضوء احتياجات المستفيدين ؛
- تحويل مسؤولية تصميم و تطوير و استخدام النظم إلى الفنيين المختصين ؛ بتشغيل الحاسب الآلي دون الأخذ بعين الاعتبار ضرورة إشراك الإدارة العليا ؛
- الجهل بطبيعة و أهداف و مجالات تطبيق نظم المعلومات من قبل المستخدمين ؛
- ارتفاع تكلفة الوسائل التكنولوجية، و نقص الموارد المتاحة لدى البنك ؛
- ارتفاع معدل دوران موظفي نظم المعلومات في البنوك؛
- احتفاظ موظفي نظم المعلومات، بأسرار الأنظمة و مفاتيح الحل ، و عدم التعاون حتى مع زملائهم في تبادل المعرفة و الخبرة ؛
- تحيز الإدارات في منح المزايا و المكافآت و التدريب الخارجي ، مما يؤدي إلى وجود حالة ، من عدم الرضا الوظيفي و بالتالي ترك العمل ؛
- النقص الواضح في الإطارات المؤهلة و المدربة على تدقيق أعمال أنظمة المعلومات في البنوك؛
- وضع عراقيل 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 دراسة أوضاعهم ، مما يجبرهم على الانتقال و التشتت بحثاً عن وظيفة ، تتيح لهم دخلاً و مكانة أفضل .

¹ _ المرجع نفسه، ص97.

خاتمة الفصل :

يعتبر النظام مجموعة من المكونات أو العناصر التي تتعلق ببعضها البعض و تكون كلا واحد و تتجه نحو تحقيق هدف مشترك بينها و لكل نظام إطار أو حدود تميزه من بين العناصر الذي تكونه.

كما توصلنا من خلال هذا الفصل إلى أن :

- البنوك تستعمل نظام المعلومات في جميع عملياتها اليومية بشكل كبير بحيث تميز العمل المصرفي بتغيرات واسعة نظرا للتطور التكنولوجي المتسارع الذي شهده العالم اليوم خصوصا في تقنيات و أدوات و أنظمة عرض الخدمات في المصارف التي تساهم في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء ؛
- إن حقيقة تبني المصارف لنظم المعلومات و مدى تأثيرها على نوع و نمط عرض الخدمات المصرفية و أن نشاط المصرفي عن بعد يعتمد على لب ما تتبعه تكنولوجيا المعلومات من أنظمة ووسائل .

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبنك

الفلاحة والتنمية الريفية **BADR**

وكالة ميلة

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية وسيلة ضرورية و هامة للوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة، إذ من خلالها يتم جمع البيانات و المعلومات و تحليلها بطريقة منهجية و علمية و ذلك لتدعيم أو إحداث الإسقاط لما جاء في الجانب النظري على الواقع العلمي المتمثل في معرفة دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية .

و عليه من خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى عرض لبنك الفلاحة و التنمية الريفية كنموذج لمعرفة دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية فقمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث رئيسية :

- المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية _ وكالة ميلة _
- المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية
- المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية

انطلاقا من الأهمية الإستراتيجية للقطاع الفلاحي ضمن المسار التنموي و كذا الظروف الملحة للنهوض بهذا القطاع و تطويره ثم إنشاء مؤسسة مالية مختصة في تمويل القطاع الفلاحي كانت في البداية لتضاف إلى قائمة البنوك التي عملت الدولة على إرسائها منذ الاستقلال، و قد تمثلت هذه المؤسسة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية و الذي يعد من أهم البنوك و أكثرها شيوعا في جميع الولايات على الإطلاق.

المطلب الأول : نشأة و تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية

سيتم التطرق في هذا المطلب الى نشأة و تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

نشأ بنك الفلاحة و التنمية 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 106_82 المؤرخ في جمادى الأول 1402 هـ الموافق لـ 13 مارس 1981 و ذلك بهدف المساهمة في تنمية الفلاح و ترفيته و دعم نشاطات الصناعة التقليدية و الحرفية و المحافظة على التوازن الجهوي و في هذا الإطار قام بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي مزارع الدولة و التعاونيات الفلاحية؛ المستفيدون الفرديون من الثروة الزراعية ، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات و كذلك الدواوين الفلاحية و المؤسسات الفلاحية و الصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري⁽¹⁾.

و في إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة و التنمية الريفية بعد عام 1988 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 و القرض في 14_04_1990م و الذي يمنح استقلالية اكبر و ألقى من خلاله نظام التخصص؛ أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية و كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية و أخرى و المتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية و تشجيع عملية الادخار و كذا المساهمة في عملية التنمية حتى أصبح يحتل موقعا متميزا ضمن الجهاز البنكي الجزائري لاسيما

¹ وثيقة مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة _834_

و انه الأكثر انتشارا عبر التراب الوطني لما يفوق 300 وكالة مؤطرة و بما يزيد عن 7000 موظف في مختلف الاختصاصات بل على المستوى الإقليمي و العالمي ، حيث تم تصنيف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وفقا لإحدى الدراسات الصادرة عن هيئة bank almach لسنة 2001 على انه : (1)

- أول بنك على المستوى الوطني؛
- ثاني بنك على المستوى المغربي؛
- المرتبة الرابعة عشر عربيا بين 255 بنك؛
- المرتبة 668 عالميا من بين 4100 بنك مصنّف من قبل هذه الهيئة.

الفرع الثاني : تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

شهد بنك الفلاحة و التنمية الريفية أثناء تطوره في السوق البنكي الجزائري ثلاثة مراحل هي :

أولا : المرحلة الأولى : 1982_1990 : انصب اهتمام البنك خلال السنوات الأولى من تأسيسه على تحسين موقعه في السوق البنكية و محاولة فرض وجوده ضمن القطاع و العمل على ترقيته من خلال تكثيف الوكالات البنكية في المناطق ذات الطابع الفلاحي و الصناعات الغذائية الى جانب الصناعات الميكانيكو فلاحية ، هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط التي تقتضي تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة (2).

ثانيا : المرحلة الثانية : 1991_1999 (3) بموجب قانون النقد و القرض (90_10) تم إلغاء نظام التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل إطار الاقتصاد الموجه ، و توسع نشاط بنك الفلاحة و التنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة و المتوسطة (pme _ pmi) مع بقائه الشريك الأول في تدعيم القطاع الفلاحي .

أما على الصعيد التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال تعميم استخدام تكنولوجيا الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك ، و التي كانت تصب في هدف تطوير نشاط البنك للإشارة فقد تميزت هذه المرحلة

ب :

¹ بمقتضى المرسوم رقم 80_242 في 24 ذو القعدة عام 1400 الموافق لـ : 1980/1/4 المتعلق بإعداد هيكل المؤسسة المالية .

² من إعداد الطلبة بالاعتماد على معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلة 834.

³ _ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية ، قانون النقد و العرض المتعلق بالنقد و القرض؛ الصادر بتاريخ 14 افريل ؛ العدد

_ 1991 : الانخراط في نظام swift للتحويل الآلي للأموال و تسهيل معالجة و تنفيذ عمليات التجارة الدولية ؛

_ 1992 : اعتماد نظام (sybu (system bank _ reuniversel) 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 مستوى كل الوكالات 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 البث المنتشرة بتقنية الإعلام الآلي ؛

_ 1994 : طرح خدمة جديدة خاصة بالبنك تتمثل في بطاقة السحب و الدفع BADR ؛

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

_ 1998 : بداية العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك ؛

ثالثا : المرحلة الثالثة : 2000_2006:⁽¹⁾ تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة و التنمية الريفية في تدعيم الاستثمارات المنتجة ، و كذا التوجه نحو تطوير قطاعات المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و دفعها للمساهمة في ترقية التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق؛و دعم برنامج الإنعاش الاقتصادي .

و في إطار التكيف مع التحولات الاقتصادية و الاجتماعية العميقة التي تعرفها البلاد و استجابة لاحتياجات و تطلعات العملاء، قام بنك الفلاحة و التنمية الريفية بتطوير برنامج خماسي يتمحور أساسا حول عصرة البنك و تحسين أدائه و تطوير خدماته؛ و كذا إحداث تطوير على الصعيدين المحاسبي و المالي و من ابرز ما يميز تلك الفترة نذكر أهمها :

¹ _ بن واضح هاشمي و آخرون : القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ؛ ملتقى متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية ؛ كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 18_17 افريل 2006 ، ص : 03_01.

- تشخيص عام لنقاط قوة و ضعف البنك ، مع وضع مخطط ترقوي لبلوغ البنك المعايير العالمية في مجال العمل البنكي ، كما قام البنك باستكمال تعميم نظام sybu للربط بين الوكالات التابعة له و تدعيمها بتقنيات جديدة تعمل على إدارة العمليات المصرفية بسرعة قياسية عام 2001؛
 - إعادة تقييم موارده و إمكانيته من خلال عملية تطهير محاسبة و مالية شملت جميع الديون المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي و الوقوف على المشاكل السيولة و غيرها عام 2001؛
 - إعادة النظر في المدة اللازمة لمختلف العمليات البنكية اتجاه العملاء و التخفيف من الإجراءات الإدارية و التقنية ، حيث أصبحت طلبات القروض الاستثمارية مثلا تعالج في فترة أقصاها شهران ، مرورا بمختلف المصالح المختصة (الوكالة و المجمع الجهوي و المديرية العامة... الخ)؛
 - إضافة إلى ذلك قام البنك في نفس السنة بتجسيد مفهوم بنك الجلوس، و الخدمات الشخصية إلى جانب اعتماد مخطط محاسبي جديد على المستوى المركزي؛
 - إدخال تقنيات جديدة على مستوى البنك ساهمت في تسهيل العديد من العمليات البنكية؛
- فبعد أن كان وقت تحصيل شبكات البنك يستغرق مدة قد تصل إلى 15 يوم أصبح بإمكان العملاء تحصيل شيكاتهم في وقت وجيز بفضل تقنية " نقل الصك عبر الصور" و هو ما يعتبر انجاز غير مسبوق في مجال العمل البنكي الجزائري ، كما شرع في نشر الشبايك الآلية للأوراق النقدية المرتبطة ببطاقات الدخل تحت إشراف مؤسسة hts خاصة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية كما تم إطلاق موقع خاص بالبنك على شبكة الانترنت بتاريخ 2004/09/07 من خلاله يمكن الاطلاع على الرصيد عبر الشبكة الالكترونية E. BANKING؛
- سبتمبر 2005 تم أول تجربة ناجحة لعملية سحب تمت من خلال الشباك الآلي للأوراق النقدية و استمرت العملية طول الأشهر الأولى لسنة 2006 من اجل تعميم استعمالها في مختلف الوكالات عبر التراب الوطني.

• يضم بنك الفلاحة و التنمية الريفية شبكة استغلال كبيرة تغطي جميع التراب الوطني موزعة على شكل وكالات بنكية منها وكالة ميلا رقم 834 و تقع هذه الوكالة في حي 500 مسكن ميلا و هو مكان استراتيجي يتوسط أهم المرافق العمومية في المدينة.

تعتبر وكالة ميلا جزء من مجموع 8 وكالات تابعة للمجمع الجهوي للاستغلال (G R E) ميلا الذي أنشأ في 2004 موزع على مستوى الولاية كآلاتي :

- √ ميلا 834؛
- √ وادي النجاء 842؛
- √ القرارم 837؛
- √ فرجيوة 673؛
- √ تاجنانت 843؛
- √ شلغوم العيد 833؛
- √ وادي العثمانية 840؛
- √ التلاغمة 841.

رابعا : المرحلة الرابعة (2007_2009): انطلاق الهيكل التنظيمي الجديد (O C A) على أساس تجريبي في وكالة بئر خادم المنظمة ، ثم تعميم الشركة المعرفية (O C A) و البنك نظرا للتخلف على العملاء و تقديم أفضل الخدمات مثل اقتناء أجهزة الصراف الآلي (1).

المطلب الثاني : المهام و الأهداف و الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية

الريفية :

الفرع الأول : مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

تماشيا مع القوانين و القواعد السارية المفعول في مجال النشاط المصرفي، فان بنك الفلاحة و التنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية : (2)

¹ _ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلا 834.

² _ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميلا 834.

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية و الإعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين و التنظيمات الجاري العمل بها.
- إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة ؛
- تطوير شبكته و معاملاته النقدية باستحداث بطاقة القرض؛
- تنمية موارد و استخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار و الاستثمار؛
- تقسيم السوق المصرفية و التقرب أكثر من ذوي المهن الحرة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة؛
- الاستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي .

و من اجل إعطاء منتجات و خدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات المردودية، قام البنك بتطوير قدرات تحليل المخاطر و إعادة تنظيم القرض، كما حدد ضمانات متصلة بالقروض و هو يطبق معدلات فائدة تتماشى مع تكلفة الموارد .

الفرع الثاني : أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

بنك الفلاحة و التنمية الريفية من وراء نشاطاته في القطاع المصرفي يسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة يمكن إيجازها في النقاط التالية : (1)

- تنويع و توسيع مجالات البنك كمؤسسة مصرفية شاملة ؛
- تحسين العلاقة مع العملاء ؛
- الحصول على اكبر حصة من السوق ؛
- تطوير العمل المصرفي قصد مردودية اكبر .

و بغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات و هياكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجونه إلى صيانة و ترميم ممتلكاته و تطوير أجهزة الإعلام الآلي، كما بدل القائمون على البنك بمجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية و ترقية الاتصالات الداخلية و الخارجية .

¹ _ معلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ميله 834.

الفرع الثالث : الخدمات المقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية : (1)

- _ حساب الإيداع لأجل : هو حساب غير مقيد بسندات بنكية و موجه لأشخاص طبيعيين و معنويين ؛
- _ حساب الأموال بالعملة الصعبة : توضع تحت تصرف العميل في كل وقت بنسبة فائدة حسب شروط العاملة للبنك ؛
- _ حساب الأموال بالعملة المحلية (الدينار) : يقدر المبلغ ب 10 آلاف دينار جزائري على الأقل بمعدل فائدة ثابت تدفع في آخر المدة الزمنية المحددة من طرف البنك؛
- _ حساب الصندوق : إيداع بأجل موجه للأشخاص الطبيعيين و المعنويين بلغة رسمية أو للحامل ، و المبلغ الأدنى يقدر ب 10 آلاف دج بفائدة متغيرة؛
- _ بطاقة بدر : تسمح هذه البطاقة بالسحب نقدا عن طريق موزعات اتوماتيكية متواجدة عبر الوكالات الجزائرية و تتمثل محاسن هذه البطاقات في :
- ✓ تسهيل عمليات السحب؛
 - ✓ تسمح لصاحبها السحب 24/24 ساعة و حتى الأعياد و أيام العطل؛
 - ✓ تجنب الانتظار الطويل في شباك البنك؛
 - ✓ بنك بدر يسهل تغيير الحسابات عن بعد؛
 - ✓ معالجة العملية البنكية عن بعد و في وقتها الحقيقي .
- _ دفتر التوفير لبنك بدر : في إطار تشجيع الادخار و التوفير يفتح البنك للأشخاص دفاتر تسجل فيها كل عمليات السحب و الإيداع .
- _ تمويل الاستثمارات: تشمل ما يلي :
- ✓ تمويل قطاع الصيد البحري ؛
 - ✓ تمويل المشاريع الخاصة بالاستثمارات ؛
 - ✓ تمويل قطاع الصحة ؛

¹ _ بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، مارس 2013 ،

✓ تمويل بعض الاستثمارات الخاصة بالتطوير الريفي .

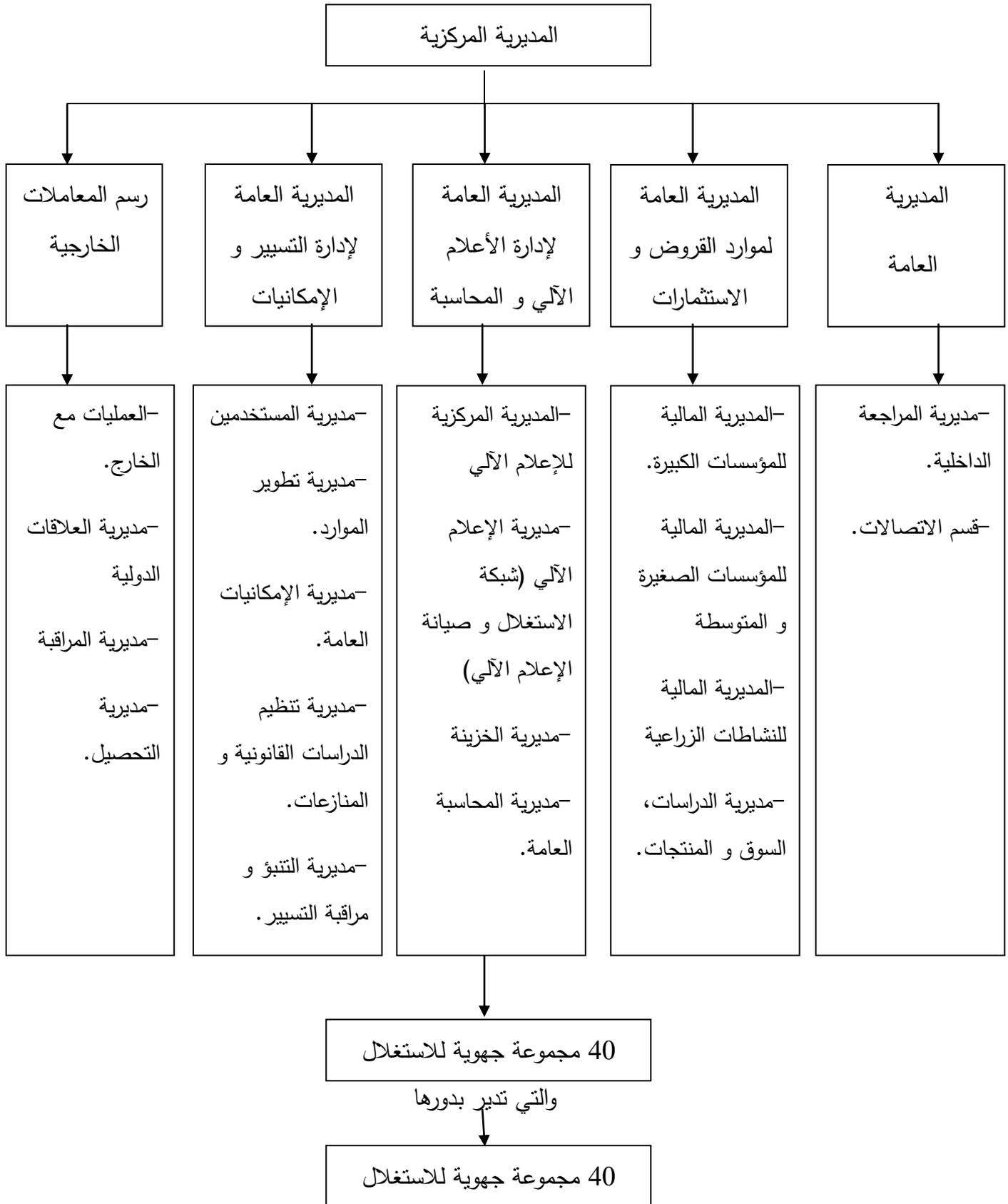
المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

يتكون الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية من :

_ مديرية مركزية مقرها الجزائر العاصمة مقسمة إلى خمسة مديريات فرعية كل مديرية تنظم مجموعة من المديريات الفرعية الأخرى على مستوى الجزائر العاصمة ، أما بالنسبة لباقي أنحاء الوطن فتتواجد على مستوى كل ولاية مجموعة جهوية للاستغلال تدبر عدد من الوكالات و بذلك يصل عدد المجموعات إلى 40 مجموعة تدير 286 وكالة محلية .

و المخطط التالي يبين الهيكل الإداري للبنك :

الشكل رقم (3-1) : الهيكل الإداري لبنك الفلاحة و التنمية الريفية



المصدر: المديرية العامة للبنك.

تتمثل أهم وظائفه في : (1)

- تقديم الدعم اللوجستيكي و التقني للوكالات ؛
- الرقابة و الإشراف على الوكالات؛
- التنسيق بين الوكالات و المجمع؛
- السهر على تحقيق الأهداف المسطرة؛
- اتخاذ القرارات المالية (تمويل ، إقراض)؛
- تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني ؛
- المعالجة الإدارية و المحاسبية لعمليات الزبائن بالعملة الوطنية و الأجنبية؛
- العمل على استقرار و تطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- خصم و تحصيل الأوراق التجارية؛
- تمويل العمليات الخارجية ؛
- السهر على رفع مردودية الخزينة؛
- يقوم بقبول العمليات كالأستيراد و التصدير ؛
- أن أول مهمة أسندت له هو التخفيض من حدة العبء الملقى على عاتق البنك الوطني الجزائري؛
- التكفل بتلك المشاريع الفلاحية التي تقوم الدولة بوضعها .

امتيازات بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة ميلة 834 :

تعرض الوكالة العديد من الامتيازات أبرزها :

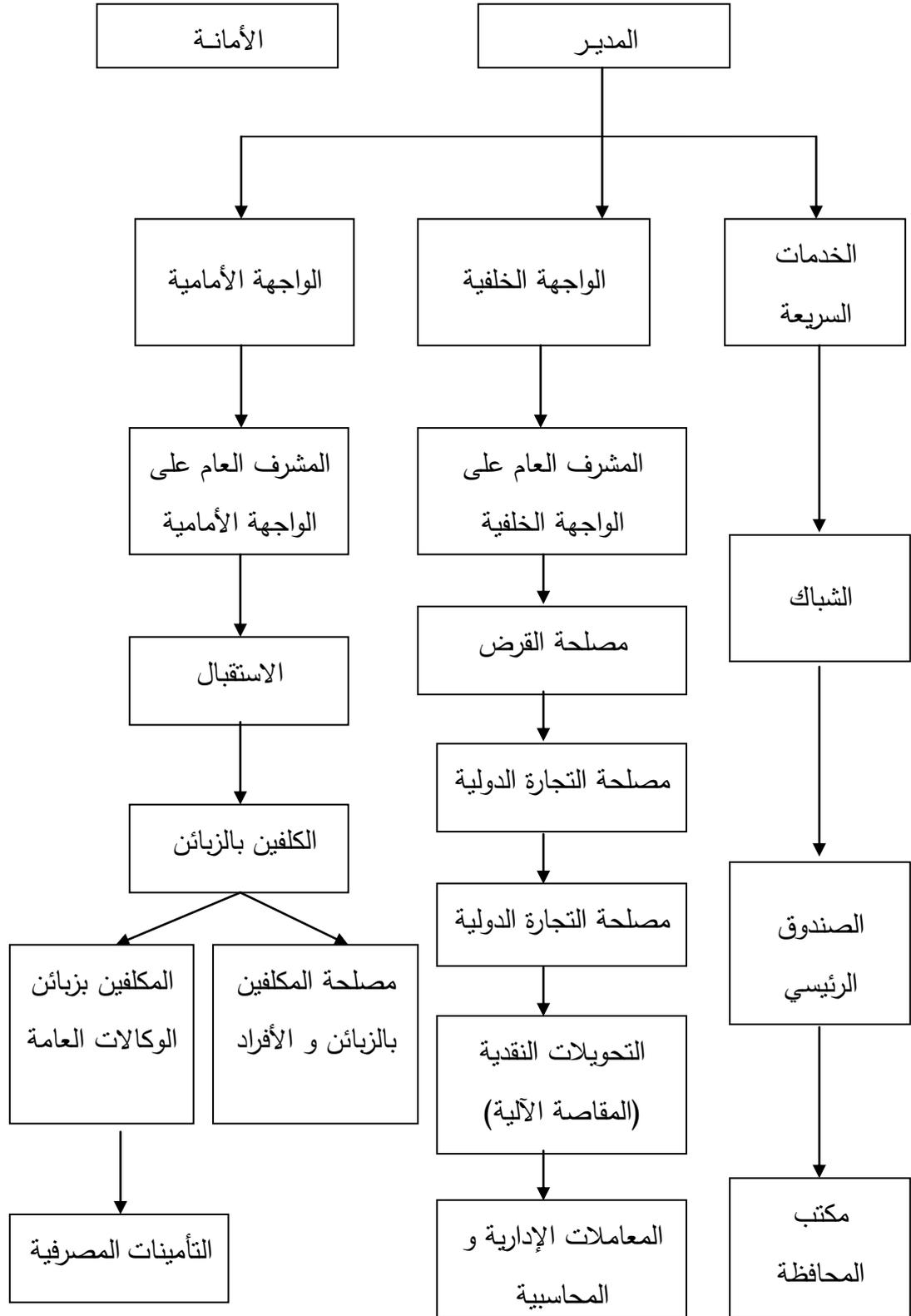
- التقدم المنتظم لبيانات تسليم طلبات القروض و هو ما يفرض سرعة دراستها و تحليلها؛
- سرعة تنفيذ العمليات البنكية من سحب، إيداع و تحويل؛
- الاعتماد على موزعات آلية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات البنكية و كذا سرعة تنفيذها ؛
- تقليص زمن دراسة طلبات منح القروض ؛
- تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف زمني جد قصير؛
- ظهور وظيفة المكلف بالزبون الذي يسعى إلى تنفيذ و معالجة كل عمليات الزبون؛
- الجودة و السرعة في أداء الخدمات البنكية على مستوى واجهة المكتب ؛

¹ - وثائق داخلية مقدمة من طرف البنك .

الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة ميلة 834-

اعتمدت وكالة ميلة 834 هيكل تنظيمي يتماشى مع التطورات التي شهدتها المنظومة البنكية الجزائرية في ظل التكنولوجيا و متطلبات العالم المعاصر ، و تغير النظرة بالنسبة لمواردها البشرية و الشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة :

الشكل رقم (2-3): الهيكل التنظيمي لمجمع بنك الفلاحة و التنمية الريفية ميلة



المصدر: وثائق داخلية مقدمة من طرف البنك.

المطلب الرابع: تقديم بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة ميلة-

نشأ بنك الفلاحة و التنمية الريفية-وكالة ميلة- يوم 04 جانفي 2004 مقره حي 500 مسكن ميلة والذي يضم ثمانية وكالات بنكية تابعة له و الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-3) : المجمع الجهوي للاستغلال ميلة.

المصدر: المديرية العامة للبنك

إن الطابع الفلاحي للولاية أكسب البنك أهمية كبيرة حيث أصبح يقدم خدماته لفئة الفلاحين الحرفيين التجار الذين أصبح البنك بالنسبة لهم حجر الأساس لمختلف مشاريعهم، إذ كان البنك يكتسي تلك الأهمية بين باقي البنوك الأخرى فان وكالة ميلة اكتسبت أهمية بين الوكالات الأخرى المتواجدة عبر تراب ميلة كونها متواجدة بمقر الولاية و هي الوكالة الرئيسية بالولاية.

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية

سنحاول في هذا المبحث توضيح عينة الدراسة و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات و أساليب المعالجة من اجل الإجابة على فرضيات الدراسة و كيف يتم اختيارها.

المطلب الأول : مجتمع و عينة الدراسة

أولاً : مجتمع الدراسة

يتمثل في المجال البشري في مجتمع البحث في دراستنا هذه فان المجتمع الأصلي هو الجمهور الداخلي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية _ وكالة ميله_ و هذا الجمهور الداخلي يتمثل في موظفين على اختلاف مستوياتهم و الموجودين داخل الهيكل التنظيمي

ثانياً : عينة الدراسة :

تعرف عينة الدراسة على أنها ذلك الجزء من مفردات الظاهرة موضوع الدراسة و الذي يختاره الباحث وفقاً لشروط معينة لتمثل مجتمع الدراسة الأصلي " و في دراستنا هذه اخترنا العينة مكونة من 30 موظف و قد قمنا بالمسح الشامل دون تمييز في الرتبة بين الموظفين ، و تم توزيع (30) استبيان و تم استرجاعها كلها في حين استبعدنا استمارة باعتبارها غير صالحة لأغراض التحليل ليكون بذلك عدد الاستمارات التي يشملها التحليل (29) استبانة .

ثالثاً : متغيرات الدراسة :

أ- المتغير المستقل : نظم المعلومات المصرفية ؛ و يشتمل على مجموعة من الخصائص .

- الدقة و الملائمة : أي توفير المعلومة تامة و دقيقة و في الوقت المناسب ؛
- السرعة و السهولة : أي وصول المعلومات إلى الجهات المطلوبة بأقل جهد و أكبر سرعة ؛
- سرية و امن المعلومات : يجب أن تمتاز المعلومة بالسرية و الأمن التام للحفاظ على مصداقيتها؛

• مواكبة التغيرات المستجدة : أي أن تتماشى مع المتغيرات و التطورات الحاصلة .

ب - المتغير التابع : أداء البنوك التجارية .

المطلب الثاني : أداة جمع البيانات و أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات أداة الدراسة :

سننتظر في هذا المطلب إلى بيان الأداة الرئيسية التي تم من خلالها جمع البيانات و المعلومات الخاصة بموضوع البحث، كما سننتظر أيضاً إلى توضيح أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات .

أولاً: الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة الميدانية :

و نعني بها الوسيلة التي من خلالها يقوم الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه ، و نظرا لطبيعة الموضوع و المنهج المتبع في الدراسة هي الاستمارة و نقصد بها >> مجموعة من الأسئلة أو الجمل التي يقوم المبحوث بالإجابة عليها بطريقة يحددها الباحث حسب إغراض البحث << (1).

و قد تكونت الاستمارة من ثلاث محاور :

• **المحور الأول :** و يشمل على (05) أسئلة متعلقة بالمتغيرات الشخصية لأفراد العينة المتمثلة في الجنس ؛ العمر ؛ المستوى الوظيفي؛ الخبرة؛ المؤهل العلمي .

• **المحور الثاني :** و يتكون من (25) عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة حول بيانات الدراسة و هي مقسمة إلى مجموعتين :

✓ **المجموعة الأولى :** تتكون من (17) عبارة تتعلق بعبارات أفراد العينة حول نظم

المعلومات المصرفية مقسمة إلى أربعة أبعاد و هي :

➤ بعد و دقة و ملائمة المعلومات و يشمل على (4) عبارات ؛

➤ بعد سرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات ؛ و يشتمل بدوره على

(04) عبارات ؛

➤ بعد سرية و أمن المعلومات ؛ و يشتمل (05) عبارات ؛

➤ بعد مواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة ؛ و يشتمل على (04) عبارات .

✓ **المجموعة الثانية :** تتكون من (08) عبارات تتعلق بإجابات أفراد العينة حول الأداء

البنكي .

حيث يقابل كل عبارة خمس اختيارات مقسمة إلى درجات حسب مستوى ليكرت الخماسي كما يلي :

- درجة (01) غير موافق بشدة ؛

- درجة (02) غير موافق ؛

¹ - ربحي مصطفى عليان: عثمان مجيد غنيم، أساليب البحث العلمي و تطبيقاته في التخطيط و الإدارة، دار صفا للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص48.

- درجة (03) محايد ؛
- درجة (04) موافق ؛
- درجة (05) موافق بشدة .

و يمكن وضعها في الجدول كآآتي :

الجدول رقم (3 1) مقاييس 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 للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص

2.(1)

ثانيا: اختبار بيانات الدراسة : من اجل اختبار و صدق و ثبات بيانات الدراسة تم استخدام مجموعة

من الاختبارات التالية :

✓ **التوزيع الطبيعي :** لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا باستخدام

(1_samplek_5) (انظر الملحق رقم 07)؛

✓ **معامل الارتباط بيرسون :** استخدم هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من

عبارات الاستمارة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة

الدراسة) ؛

✓ **اختبار ألفا كروباچ :** و ذلك لقياس ثبات فقرات أداة الدراسة (الاستمارة).

ثالثا: أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة :

من اجل تحقيق أهداف الدراسة و تحليل البيانات تم استعمال برنامج (statisticl package for

social sciences) الذي نرّمز له بالرمز (spss) و هو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من

الاختبارات الإحصائية التي تتدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات ، المتوسطات الحسابية

¹ - محفوظ جودة ا: لتحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss ، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص2.

و الانحرافات المعيارية ... الخ، و ضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معادلات الارتباط ، التباين المتعدد... الخ .

و للإجابة على تساؤل الدراسة و اختبار الفرضيات تم استخدام :

- النسب المئوية و التكرارات لمختلف الأسئلة المتعلقة بالمتغيرات الشخصية و الوظيفية ؛
- المتوسط الحسابي : يعتبر المتوسط الحسابي مقياس من مقاييس الاتجاه المركزي و قد استعملناه لمعرفة أين تتمركز إجابات أفراد العينة؛
- الانحراف المعياري : نستخدم الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت إجابات أفراد العينة فكلما كان الانحراف المعياري صغير كلما كان التشتت في الإجابات صغير ؛
- تحليل الانحدار البسيط : لاختبار الفرضيات الموضوعية للدراسة .

المطلب الثالث : صدق و ثبات أداة الدراسة :

تم اختبار صدق و ثبات أداة الدراسة (الاستمارة) وفق الخطوات التالية :

الفرع الأول : الصدق الظاهري للاستمارة :

للتأكد من صدق الاستمارة فقد تم عرضها على أربعة (04) محكمين من ذوي الاختصاص هم أساتذة بمعهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، انظر الملحق رقم (01) لإبداء رأيهم في مدى دقة ووضوح العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة و قد تم إجراء أهم التعديلات بناء على آرائهم و ملاحظاتهم حيث تمثلت أهم هذه الملاحظات فيما يلي كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (3 2) آراء و ملاحظات الأساتذة المحكمين للاستمارة :

الرقم	اسم و لقب الأستاذ المحكم	الملاحظات
1	جابر زيد	_ إعادة ضبط بعض العبارات _ مراجعة بعض الأخطاء المطبعية
2	زموري كمال	_ حذف العبارات المكررة . _ اختصار بعض العبارات .
3	لطيف وليد	_ إعادة صياغة بعض العبارات . _ إضافة عبارات جديدة .
4	سنوسي أسامة	_ حذف بعض العبارات المكررة .

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على ملاحظات الأساتذة المحكمين .

و قد استجبتنا لآراء الأساتذة المحكمين في ظل التوجيهات و الملاحظات التي أبدوها لنا و قد قمنا بإجراء التعديلات في فقرات و محاور الاستبيان و ذلك في ضوء مقترحاتهم لتحقيق التوازن في مضامين الاستمارة و بعد إجراء التعديلات تم التوصل إلى الاستمارة في صورتها النهائية كما هو موضح في (أنظر الملحق رقم 02).

و قمنا بتوزيع الاستمارة على عينة استطلاعية مكونة من (05) موظفين من مجتمع الدراسة للتأكد من فهمهم و استيعابهم لعبارات المحاور بحيث أصبح بمقدورنا توزيع الاستمارة النهائية على أفراد العينة لجمع بيانات الدراسة الميدانية .

الفرع الثاني : تبين و صدق أداة الدراسة :

للحصول على أداة قادرة على جمع معلومات دقيقة لا بد أن تكون تلك الأداة قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبيا ، و يعد الثبات من متطلبات أداة الدراسة ، و لقياس الثبات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS و يقصد بثبات الأداة هو مدى الحصول على نفس النتائج ، أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها ، و في هذه الدراسة تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل الثبات الفاكرونباخ ؛ الذي يحدد مستوى قبول القياس بمستوى 0,6 فأكثر و تبين نتائج الجدول كما يلي :

الجدول رقم (3_3) نتائج معامل الثبات و الصدق :

/	معامل ثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الاستمارة ككل	0,751	0,866

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss الملحق رقم (03)

من خلال الجدول رقم (3_3) تم حساب معامل صدق من خلال اخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ ، و ذلك كما هو موضح في الجدول أعلاه ، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداء الدراسة بلغ (0,866) و هو معامل مرتفع و مناسب لأغراض و أهداف البحث ، بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات أداة الدراسة هي صادقة لما وضعت لقياسه ، كما يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة الدراسة بلغ (0,751) و هو معامل ثبات مرتفع و مناسب لأغراض الدراسة ، بهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة ، مما جعلنا على ثقة تامة بصحتها و صلاحيتها لتحليل النتائج .

المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة :

تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الوظيفية و الشخصية لأفراد عينة الدراسة و المتمثلة في (نوع الجنس، العمر ، المستوى الوظيفي، الخبرة ، المؤهل العلمي) ، بالإضافة المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) و المتغير التابع (أداء البنوك التجارية) و في ظل هذه المتغيرات يمكن وصف عينة الدراسة و تحليل البيانات و اختبار فرضيات الدراسة من خلال ما يلي :

المطلب الأول : وصف عينة الدراسة

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى عينة الدراسة و النتائج المتعلقة بوصف خصائص عينة الدراسة كالتالي :

الفرع الأول : توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس

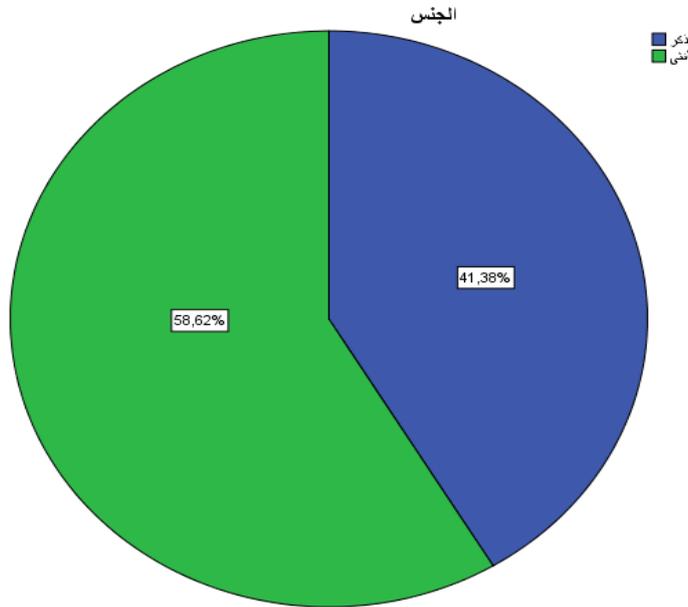
سنوضح ذلك من خلال ما يلي :

الجدول رقم (3_4) توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس

النسب المئوية	التكرارات	الجنس
41,4	12	ذكر
58,6	17	أنثى
100	29	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss ، انظر الملحق رقم (04)

الشكل رقم (3_4) توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss ، انظر الملحق رقم (04_01)

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (3_4) أن (41,4%) من مجموع الموظفين العاملين في بنك الفلاحة و التنمية الريفية _وكالة ميلة_ و الموجودة في عينة الدراسة هم ذكور أي مجموع (12) موظف ، مقابل (58,6%) من الإناث ، أي (17) موظفة و بالتالي فان اغلب عدد أفرادالعينة هم إناث .

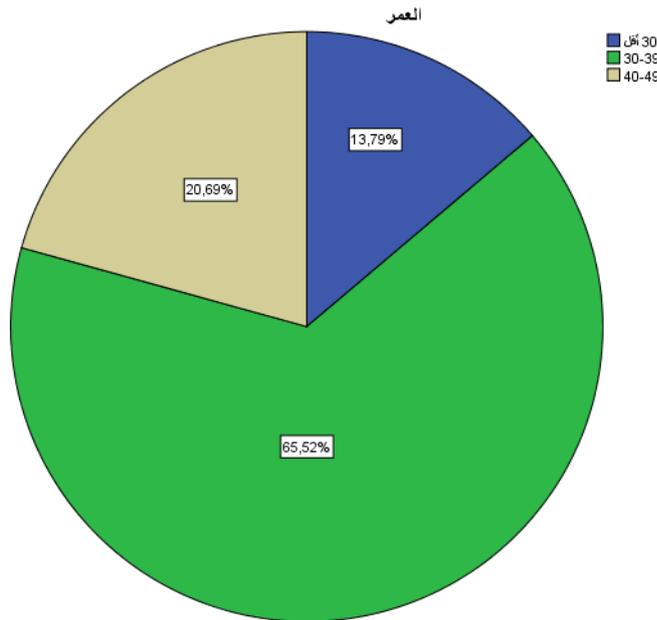
الفرع الثاني : توزيع أفراد العينة حسب العمر

سنوضح ذلك من خلال ما يلي :

الجدول رقم (3_5) توزيع أفراد العينة حسب العمر .

العمر	التكرارات	النسبة المئوية %
اقل من 30 سنة	4	13,8
من 30 إلى 39 سنة	19	65,5
من 40 إلى 49 سنة	6	20,7
50 فأكثر	00	00
المجموع	29	%100

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss ،انظر الملحق رقم (04)

الشكل رقم (3_5) توزيع أفراد العينة حسب العمر

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss ، انظر الملحق رقم (1_4)

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (3_5) بتبيين أن (19) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 39 سنة يمثلون ما نسبته 65,5% من إجمالي عينة الدراسة ، في حين (06) من أفراد العينة

يمثلون ما نسبته (20,7%) تتراوح أعمارهم من 40 إلى 49 سنة ، بينما يبلغ عدد الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة (04) بنسبة 13,8% .

الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي

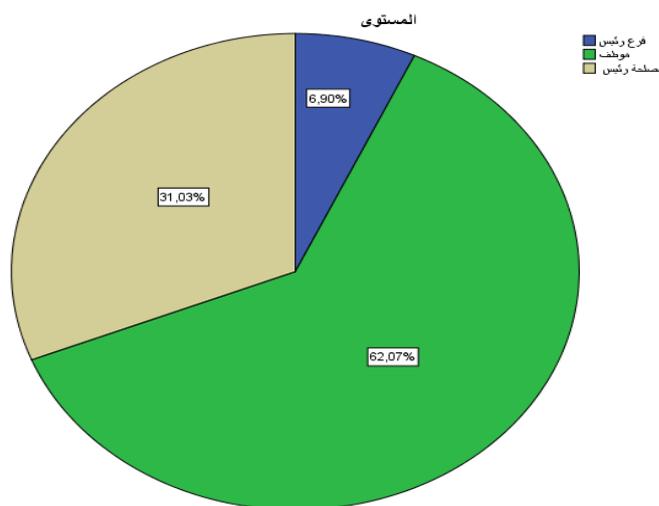
سنوضح ذلك من خلال ما يلي :

الجدول رقم (3_6) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي .

النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى الوظيفي
0%	0	مدير
0%	0	نائب مدير
6,9%	2	رئيس فرع
62,1%	18	موظف
31%	9	رئيس مصلحة
100%	29	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss، أنظر الملحق رقم (4)

الشكل رقم (3_6) توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss، انظر الملحق رقم (4_1)

يبين الجدول رقم (6_3) و الشكل رقم (6_3) أن أعلى نسبة للعينة كانت لفئة الموظفين حيث بلغ عددهم (18) فرد أي بنسبة قدرها 62,1% من عينة الدراسة ، تليها مباشرة فئة رئيس المصلحة حيث بلغ عددهم (09) أفراد أي بنسبة قدرها 31% ثم فئة رئيس فرع الذي بلغ عددهم 2 (فردين) و بنسبة قدرها 6,9%.

الفرع الرابع : توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

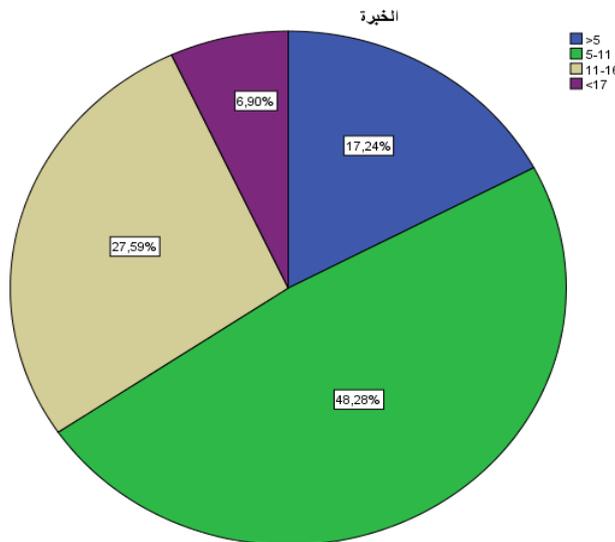
سنوضح ذلك من خلال ما يلي:

الجدول رقم (7_3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة :

النسبة المئوية %	التكرارات	الخبرة
17,2	5	أقل من 5 سنوات
48,3	14	من 5 سنوات إلى 11 سنة
27,6	8	من 11 سنة إلى 16 سنة
6,9	2	من 17 سنة فأكثر
%100	29	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss، أنظر الملحق رقم (4)

الشكل رقم (7_3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss، أنظر الملحق رقم (1_4)

يبين الجدول رقم (7_3) و الشكل رقم (7_3) أن معظم موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية تتراوح مدة عملهم في البنك من 5 سنوات إلى 11 سنة ، فقد بلغ عددهم (14) فرد أي بنسبة 40% ، يرجع هذا أساسا إلى قدم وجود البنك، ثم تليها مباشرة الفئة التي مدة عملها في البنك من 11 إلى 16 سنة حيث بلغ عددهم (08) أفراد أي بنسبة 27,6% ، ثم بعدها الفئة التي أقل من 5 سنوات فقد بلغ عددهم (05) أفراد أي بنسبة 17,2% ثم أخير الفئة التي مدة عملها في البنك أكثر من 17 سنة فقد بلغ عددهم (02) فردين أي بنسبة 6,9% من أفراد عينة الدراسة .

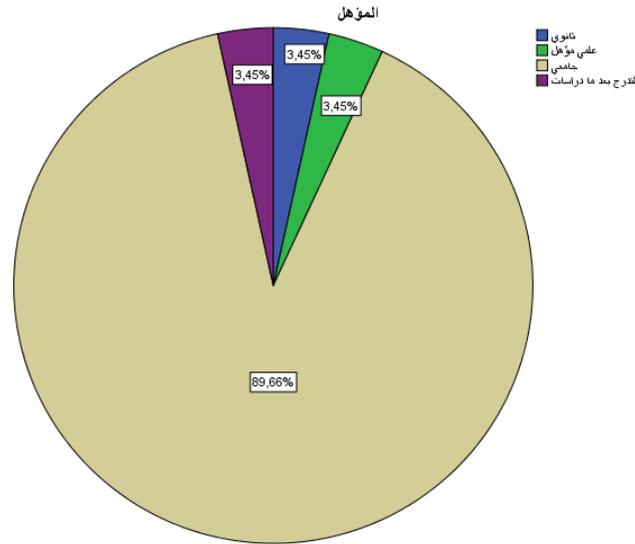
الفرع الخامس : توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

سنوضح ذلك من خلال مايلي :

الجدول رقم (8_3) توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية %	التكرارات	المؤهل العلمي
0	0	مستوى متوسط
3,4	1	ثانوي
3,4	1	مؤهل علمي (تكوين مهني)
89,7	26	جامعي
3,4	1	دراسات ما بعد التدرج
100	29	المجموع

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss، أنظر الملحق رقم (4).

الشكل رقم (3_8) توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي .

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss، أنظر الملحق رقم (1_4).

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (3_8) و الشكل رقم (3_8) أن عدد موظفي أفراد عينة الدراسة الذين مؤهلهم العلمي جامعي هو (26) أي ما نسبته 89,7% و (1) فرد واحد من عينة الدراسة يمثل ما نسبته 3,4% من إجمالي عينة الدراسة مؤهلة العلمي ثانوي و كذلك يوجد (1) فرد من عينة الدراسة بنسبة ما تقدر ب 3,4% من إجمالي عينة الدراسة مؤهله العلمي تكوين مهني ، و نستنتج أن اغلب موظفي BADR ذو مستوى علمي مؤهل (جامعي) .

المطلب الثاني : تحليل فترات الدراسة :

فيما يلي سنقوم بتحليل إجابات أفراد العينة بالاعتماد على المتوسطات الحسابية و درجة التقدير الموضحة في الجدول التالي :

عغ

الجدول رقم (3_9) أطوال فترات المقياس

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الفترة	(1,80_1)	(2,60_1,80)	(3,40_2,6)	(4,20_3,4)	(5_4,2)
مستوى القبول	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر : من إعداد الطلبة باعتماد على دراسات سابقة.

و من اجل تحديد فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا و العليا) المستخدمة في الدراسة ثم حساب المدى و هو الفرق بين أعلى و أقل درجة بالمقياس (5_1=4) ثم تم تقسيمه على فترات المقياس الخمسة للحصول على أطول فترة أي (5/4 = 0,8) ، و بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى قيمة في المقياس (وهو الواحد الصحيح) و ذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى ؛ و هكذا دواليك يتم إضافة طول الفترة (0,8) للحد أعلى للفترة السابقة للحصول على الحد الأعلى للفترة الموالية كما يوضحه الجدول أعلاه .

الفرع الأول : تحليل فقرات المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) :

لقد قمنا بقياس المتغير المستقل (نظم المعلومات المصرفية) من خلال أربعة أبعاد تمثلت في (دقة و ملائمة المعلومات ، سرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات، سرية و امن المعلومات مواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة)

أولاً : نتائج تحليل بعد (دقة و ملائمة المعلومات) : أسفرت نتائج تحليل هذا البعد على ما يلي :

الجدول رقم (3_10) إستجابة أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد دقة و ملائمة المعلومات .

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط	انحراف	ترتيب عبارة	مستوى القبول
1	تكرار المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى اداري.	0	26	0	3	0	3,79	0,620	2	مرتفعة
	نسبة	0	89,7	0	10,3	0				
2	المعلومات المتاحة من نظام المعلومات مرتبة و منسقة بحيث يتم فهمها و التعامل معها.	1	22	3	3	0	3,72	0,702	3	مرتفعة
	نسبة	3,4	75,9	10,3	10,3	0				
3	المعلومات التي يوفرها و يقدمها نظام المعلومات صحيحة و خالية من الاخطاء.	4	16	6	3	0	3,72	0,841	4	مرتفعة
	نسبة	13,8	55,2	20,7	10,3	0				
4	يساهم نظام المعلومات بالبنك باكتشاف الاخطاء	4	21	1	3	0	3,90	0,772	1	مرتفعة
	نسبة	13,8	13,8	3,4	10,3	0				
	المجموع						3,7845	0,46158		مرتفعة

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss، انظر الملحق (4-5)

يوضح الجدول رقم (3_10) أعلاه نتائج التحليل البعد الأول من أبعاد نظم المعلومات المصرفية و هو بعد " دقة و ملائمة المعلومات" و الذي قد تم قياسه من خلال 4 عبارات تدرجت من (1 الى 4) هي موضحة في أداة الدراسة (انظر الملحق رقم 02) ، حيث حققت الدرجة الكلية لهذا البعد مستوى قبول مرتفع ، وذلك بمتوسط حسابي قدره (3,78) و انحراف معياري (0,46) ، بحيث جاءت العبارة رقم (04) في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة و بمتوسط حسابي (3,90) و انحراف معياري (0,77) ، ثم تليها مباشرة العبارة رقم (01) و التي تحصلت على مستوى موافقة بدرجة مرتفعة على المرتبة الثانية و ذلك بمتوسط حسابي قدره (3,79) و انحراف معياري (0,62) و جاءت العبارة رقم (02) في المرتبة الثالثة بدرجة موافقة مرتفعة و بمتوسط حسابي و انحراف معياري قدره على الترتيب ب (3,72) و (0,70) ، بينما احتلت الفقرة رقم (03) على الرتبة الأخيرة بحيث تحصلت على درجة موافقة مرتفعة و ذلك بمتوسط حسابي قدره (3,72) و انحراف معياري (0,84).

و اعتمادا على ما سبق من التحليل أعلاه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة لهم درجة موافقة مرتفعة على أنها المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات المصرفي دقيقة و ملائمة و تخدم متطلبات تحسين الأداء البنكي ، أي أن خلو المعلومات من الأخطاء يزيد من جوهر العمل البنكي و هذا ما تشير إليه الدرجة الكلية للبعد و ذلك بمتوسط حسابي قدره (3,7845) و انحراف معياري بلغ (0,60401) و الذي يدل على انسجام بين إجابات أفراد العينة على أغلب عبارات البعد .

ثانيا : نتائج تحليل بعد سرعة و سهولة الانتشار و حصول على المعلومات

تمثلت نتائج تحليل هذا البعد فيما يلي :

الجدول رقم (3_11) : استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (سرعة و سهولة الانتشار و

الحصول على المعلومات :

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط	انحراف	ترتيب عبارة	مستوى القبول
5	يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب	4	18	4	3	0	3,79	0,819	1	مرتفعة
		نسبة	13,8	62,1	10,3	0				
6	يعالج نظام المعلومات بالبنك البيانات بالسرعة و السهولة الممكنة.	2	19	7	1	0	3,76	0,636	2	مرتفعة
		نسبة	6,9	65,5	3,4	0				
7	يسترجع نظام المعلومات بالبنك المعلومات الضائعة بسرعة و سهولة.	1	15	7	6	0	3,38	0,862	4	متوسطة
		نسبة	3,4	51,7	2,41	20,7	0			
8	يستطيع نظام المعلومات المستخدم بالبنك من معالجة البيانات مهما كان حجمها بسهولة	2	17	5	5	0	3,55	0,870	3	مرتفعة
		نسبة	6,9	58,6	17,2	0				
	المجموع						3,6207	0,57717	/	مرتفعة

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss ، انظر الملحق رقم (4-5)

يوضح الجدول رقم (3_11) و الذي يتضمن نتائج التحليل البعد الثاني من أبعاد نظم المعلومات المصرفية و هو بعد " سرعة و سهولة انتشار المعلومات" و الذي كانت العبارات التي تقيسه 4 عبارات كما جاء في أداة الدراسة (انظر الملحق رقم 02) ، حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (3,62) و انحراف معياري (0,57) ، بحيث جاءت العبارة رقم (05) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,79) و انحراف معياري (0,81) ، ثم تليها مباشرة العبارة رقم (06) في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة و بمتوسط حسابي قدره (3,76) و انحراف معياري (0,63) لتأتي العبارة رقم (08) في المرتبة الثالثة التي حققت مستوى موافقة بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (3,55) وانحراف معياري بلغ (0,87)، و في حين جاءت العبارة رقم (07) في المرتبة الأخيرة حيث تحصلت على درجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3,38) و انحراف معياري بلغ (0,86).

و اعتمادا على ما سبق من التحليل أعلاه نستنتج أن أفراد عينة الدراسة لهم درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (3,62) و هو ما يشير أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات يمكن الحصول بسرعة و سهولة مما يساهم بشكل كبير في تأدية الأداء و العمل المصرفي ، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (0,57) و الذي يدل على انسجام بين إجابات أفراد العينة على أغلب عبارات البعد .

ثالثا : نتائج تحليل بعد سرية و أمن المعلومات :

يمكن توضيح النتائج المحصل عليها من خلال هذا البعد كما يلي :

الجدول رقم (12_3) : استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد (سرية و امن المعلومات):

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط	انحراف	ترتيب عبارة	اتجاه عبارة
9	تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات بالأمن و السرية.	8	19	1	1	0	4,17	0,658	4	مرتفعة
		27,6	65,5	3,4	3,4	0				
10	يستخدم البنك برامج و تقنيات فعالة لحماية شبكته من الاختراق	10	17	2	0	0	4,28	0,591	2	مرتفعة جدا
		34,5	58,6	6,9	0	0				
11	يعمل نظام المعلومات بالبنك بكل سرية و امن فيما يخص أنشطة العمل.	9	20	0	0	0	4,31	0,471	1	مرتفعة جدا
		31	69	0	0	0				
12	يوفر نظام المعلومات الحالي بالبنك بدائل لتخزين المعلومات والمحافظة عليها.	5	21	2	1	0	4,03	0,626	5	مرتفعة
		17,2	72,4	6,9	3,4	0				
13	تعطي صلاحيات الاطلاع و الدخول للمعلومات بحسب السلم الوظيفي.	11	15	2	1	0	4,24	0,739	3	مرتفعة جدا
		37,9	51,7	6,9	3,4	0				
	المجموع						4,2069	0,4157	/	مرتفعة جدا

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss ، أنظر الملحق رقم (04 ، 05)

من خلال الجدول رقم (12_3) أعلاه يتبين لنا نتائج تحليل عبارات البعد الثالث من أبعاد نظم المعلومات المصرفية و الذي يمثل بعد << سرية و أمن المعلومات >> و قد جاء قياسه من خلال (05) عبارات كما هو موضح في أداة الدراسة (أنظر الملحق رقم (02) ، حيث نلاحظ أن الدرجة الكلية لقبول هذا البعد كانت مرتفعة جدا بمتوسط حسابي قدره (4,20) و انحراف معياري بلغ (0,41) حيث جاءت العبارة رقم (11) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4,31) و انحراف معياري بلغ (0,47)

، بحيث تحصلت على درجة موافقة مرتفعة جدا ، تليها عبارة رقم (10) في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة جدا بمتوسط حسابي قدره (4,28) و انحراف معياري بلغ (0,59)، لتأتي عبارة رقم (13) التي حققت مستوى موافقة مرتفعة جدا في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (4,24) و انحراف معياري بلغ (0,73) ، في حين احتلت العبارة رقم (09) المرتبة الرابعة بمستوى قبول مرتفعة و ذلك بمتوسط حسابي قدره (4,17) و انحراف معياري بلغ (0,65)، بينما جاءت في الأخير العبارة رقم (12) بدرجة موافقة مرتفعة و بمتوسط حسابي قدره (4,03) و انحراف معياري بلغ (0,62) .

و نستنتج من التحليل أعلاه أن عبارات بعد سرية و امن المعلومات قد حققت مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة مرتفعة جدا و ذلك بمتوسط حسابي قدره (4,20) و انحراف معياري بلغ (0,41) و هو ما يدل على نظام المعلومات المصرفي يمتاز بالأمن و السرية في حفظ و تخزين المعلومات و حمايتها داخل البنك .

رابعاً : نتائج و تحليل بعد مواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة .

يمكن توضيح النتائج المحصل عليها من خلال هذا البعد كما يلي :

الجدول رقم (3_13) : استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد مواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	متوسط	انحراف	ترتيب عبارة	مستوى القبول
14	يوفر البنك دورات تكوينية لمعرفة أحدث التطورات التي وصلت اليها تكنولوجيا المعلومات.	3	13	3	8	2	3,24	1,186	4	متوسطة
	تكرار	10,3	44,8	10,3	27,6	6,9				
15	المعلومات المحصلة من نظام المعلومات يتم في الغالب تحديثها بصورة مستمرة.	1	16	7	5	0	3,45	0,827	2	مرتفعة
	تكرار	3,4	55,2	24,1	17,2	0				
16	توافق نظام المعلومات الحالي بالبنك مع التجهيزات و البرمجيات التكنولوجية الحديثة.	1	18	2	7	1	3,38	1,015	3	متوسطة
	تكرار	3,4	62,1	6,9	24,1	3,4				
17	تقوم وحدة مستقلة لنظام المعلومات بالاهتمام بتصميم و تحديث و صيانة النظام.	4	18	5	2	0	3,83	0,759	1	مرتفعة
	تكرار	13,8	62,1	17,2	6,9	0				
	المجموع						3,4741	0,75989		مرتفعة جدا

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss، أنظر الملحق (05_04)

من خلال الجدول رقم (3_13) أعلاه و الذي يبين نتائج تحليل البعد الأخير من إبعاد نظم المعلومات المصرفية مواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة و التي كانت عدد العبارات فيها (04) عبارات كما هو موضح في أداة الدراسة (أنظر الملحق رقم 02) بحيث يتضح لنا أن البعد حقق مستوى موافقة مرتفعة جدا من قبل أفراد عينة الدراسة و ذلك بمتوسط حسابي قدره (3,47) و انحراف معياري بلغ (0,75) ، بحيث جاءت العبارة رقم (17) في المرتبة الأولى بمستوى موافقة مرتفعة و بمتوسط حسابي قدره

(3,83) و انحراف معياري بلغ (0,75) ، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم (15) بمتوسط حسابي قدره (3,45) و انحراف معياري بلغ (0,82) لتحقق مستوى قبول مرتفعة ، لتأتي بعدها العبارة رقم (16) و التي حققت مستوى موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3,38) و انحراف معياري بلغ (1,01) ، بينما جاءت العبارة رقم 14 في المرتبة الأخيرة بدرجة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (3,24) و انحراف معياري بلغ (1,18)

و بناء على التحليل أعلاه يتبين لنا أن أفراد عينة الدراسة موافقين على أن نظام المعلومات المصرفي يستجيب للتغيرات المستجدة و يواكب التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بصفة مستمرة و هذا ما أشارت إليه الدرجة الكلية للبعد بمتوسط حسابي قدر ب : (3,47) و الذي يوافق مستوى موافقة مرتفعة جدا حسب سلم ليكرت ، و أن هناك انسجام بين إجابات أفراد العينة حول اغلب عبارات البعد و هذا ما يشير إليه الانحراف المعياري الذي يدل على التشتت و الذي بلغ (0,75).

الفرع الثاني : نتائج تحليل المتغير التابع (الأداء البنكي).

لقد قمنا بقياس المتغير التابع من خلال مجموعة من العبارات من خلال بعد واحد و يمكن بيان النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول الآتي :

الجدول رقم (03-14): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد الاداء البنكي .

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	متوسط	انحراف	ترتيب عبارة	مستوى القبول
18	تمكن نظم المعلومات البنكية من الحصول على المعلومات بأقل تكاليف.	تكرار	3	24	2	0	4,03	0,421	2	مرتفعة
		نسبة	10,3	82,8	6,9	0				
19	يساعد نظام المعلومات البنكية على تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.	تكرار	5	24	0	0	4,17	0,384	1	مرتفعة
		نسبة	17,2	82,8	0	0				
20	تسهل نظم المعلومات البنكية التدفق السلس للمعلومات بين الأقسام و المصالح.	تكرار	6	17	4	1	3,90	0,900	3	مرتفعة
		نسبة	20,7	58,6	13,8	3,4				
21	يوفر نظام المعلومات البنكي التكامل و التنسيق بين الوظائف و المهام و الأقسام.	تكرار	1	19	6	3	3,62	0,728	6	مرتفعة
		نسبة	3,4	65,5	20,7	10,3				
22	الوسائل المادية و التقنية المستخدمة كافية في البنك لأداء المهام.	تكرار	1	17	6	5	3,48	0,829	8	مرتفعة
		نسبة	3,4	58,6	20,7	17,2				
23	يفر نظام المعلومات رقابة على حركة الموجودات و المطلوبات.	تكرار	1	20	3	5	3,59	0,825	7	مرتفعة
		نسبة	3,4	69	10,3	17,2				
24	يتيح نظام المعلومات للمستويات القدرة على التخطيط و التنظيم.	تكرار	3	17	5	4	3,66	0,857	5	مرتفعة
		نسبة	10,3	58,6	17,2	13,8				
25	يساعد نظام المعلومات البنكي على تحسين كفاءة و فعالية العمل البنكي.	تكرار	3	21	3	1	3,83	0,805	4	مرتفعة
		نسبة	10,3	72,04	10,3	3,4				
مرتفعة	المجموع					3,78	0,46	/		

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss، أنظر الملحق رقم (05_04)

من خلال الجدول رقم (14_3) أعلاه و الذي يبين نتائج تحليل بعد الأداء البنكي و التي كانت عدد العبارات التي تقيسه (08) عبارات كما هو موضح في أداة الدراسة (أنظر الملحق رقم 02) حيث بلغ

المتوسط الحسابي (3,78) و انحراف معياري (0,46) مما يعني انه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة موافقة مرتفعة ، و هذا ما يدل على الوعي و الإدراك لأفراد العينة حول مستوى أداء البنك حيث جاءت العبارة رقم (19) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4,17) و انحراف معياري بلغ (0,38) و بدرجة مرتفعة و في المرتبة الثانية العبارة (18) بدرجة مرتفعة و بمتوسط حسابي قدره (4,03) و انحراف معياري بلغ (0,42)، ثم في المرتبة الثالثة العبارة رقم (20) بمتوسط حسابي قدره (3,90) و انحراف معياري بلغ (0,9)، تليها في المرتبة الرابعة العبارة (25) بمتوسط حسابي قدره (3,83) و انحراف معياري بلغ (0,80) و بعدها في المرتبة الخامسة العبارة (24) بمتوسط حسابي (3,66) و انحراف معياري بلغ (0,85) ، ثم تليها في المرتبة السادسة العبارة (21) بمتوسط حسابي قدره (3,62) و انحراف معياري بلغ (0,72) ، لتأتي بعدها العبارة رقم (23) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي قدره (3,59) و انحراف معياري بلغ (0,82) و أخيرا في المرتبة الثامنة العبارة رقم (22) بمتوسط حسابي (3,48) و انحراف معياري بلغ (0,82) و كلها عبارات حققت مستوى موافقة مرتفعة.

الفرع الثالث : نتائج تحليل استجابة أفراد العينة لكل بعد

الجدول رقم (3_15) يبين استجابة أفراد عينة الدراسة لكل بعد .

المتغيرات/ الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
البعد 1	3,7845	0,46158
البعد 2	3,6207	0,57717
البعد 3	4,2069	0,41570
البعد 4	3,4741	7,5989
البعد 5	3,7845	0,46639

المصدر : من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج spss ، انظر الملحق رقم (06)

من خلال رقم (3_15) أعلاه يتبين لنا أن هناك استجابة لأفراد العينة بين الأبعاد الكلية لأداة الدراسة بحيث أن البعد رقم 03 له استجابة بمستوى قبول مرتفعة جدا بمتوسط حسابي قدره (4,20) و هذا ما يدل على أن هذا البعد له أهمية كبيرة بالنسبة للأبعاد الأخرى ثم تليها البعد رقم (01) بمتوسط حسابي 3,78 ثم يأتي البعد رقم (05) بمتوسط حسابي قدره (3,78) ليليه البعد رقم (02) بمتوسط حسابي قدره

(3,62) ليأتي في المرتبة الأخيرة البعد رقم (3,41) و كلها بمستوى موافقة مرتفعة ما يدل على استجابة أفراد العينة لأداة الدراسة.

المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

سيتم من خلال هذا الفصل اختبار فرضيات الدراسة بالاعتماد على برنامج spss.

الفرع الأول : اختبار التوزيع الطبيعي :

الجدول رقم (3_16) اختبار التوزيع الطبيعي

البعد 05	البعد 04	البعد 03	البعد 02	البعد 01	
3,78	3,47	4.20	3,62	3,78	المتوسط الحسابي
0,46	0,75	0.41	0,57	0,61	انحراف معياري
0,18	0,11	0.24	0,11	0,18	ايجابي
-0,15	-0,16	-0,13	-0,19	-0,26	سلبي
0,01	0,33	0,00	0,07	0,00	Sig
0.184	0.169	0.242	0.193	0.266	t الاحصائية

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss، انظر الملحق رقم (07)

من خلال الجدول رقم (3_16) يبين لنا نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى المعنوية اكبر من $(\alpha \leq 0,05)$ و هذا ما يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

الفرع الثاني : اختبار الفرضية الأولى

لاختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى ، لابد من اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين :

• **فرضية العدم (H_0) :** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0,05)$ لدقة

و ملائمة المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

- وكالة ميلا-

- **الفرضية البديلة (H_1)** : يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لدقة و ملائمة المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة-

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب لتحليل الانحدار الخطي البسيط" (بالاعتماد على الدراسات السابقة) و ذلك لتحديد ما إذا كان لدقة و ملائمة المعلومات دور في تحسين من أداء البنوك التجارية أم لا و بعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (17_3)

الجدول رقم (17_3) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس دور دقة و ملائمة المعلومات و

التحسين من أداء البنوك التجارية

مستوى دلالة إحصائية (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل تحديد R-deux	معامل الارتباط الثنائي "A"	المعاملات القيم
0,002	4,752	0,488	0,699	
ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS انظر الملحق رقم (8_9)

يتضح من خلال التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (3-17) أعلاه مايلي :

توجد علاقة موجبة (طردية) و ذات دلالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين متغير دقة و ملائمة المعلومات و بين متغير الأداء البنكي ، حيث بلغ معامل الارتباط $R=(0,69)$ بين المتغيرين ، و تشير قيمة هذا الارتباط إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل >> دقة و ملائمة المعلومات << بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 69% في المتغير التابع >> الأداء البنكي << .

كما تشير قيمة معامل التحديد البالغة $R^2= 0,488$ بأن متغير دقة و ملائمة المعلومات يفسر ما نسبته 48,8% من التغيرات التي تطرأ في المتغير الأداء البنكي .

- و تقدر قيمة (F) المحسوبة ($F=4,75$) بحيث لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) كما أن مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار ($Sig=0,00$) و هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) ، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 و التي تنص على انه " لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لدقة و ملائمة المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة- ، و قبول الفرضية القائلة انه :

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لدقة و ملائمة المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة ميلة.

الفرع الثالث : اختبار الفرضية الفرعية الثانية

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

- **فرضية العدم (H_0):** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة-
- **الفرضية البديلة (H_1):** يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة-

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب لتحليل الانحدار الخطي البسيط" (بالاعتماد على الدراسات السابقة) و ذلك لتحديد ما إذا كان لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات دور في تحسين من أداء البنوك التجارية أم لا و بعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (3_18).

الجدول رقم (3_18) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول

على المعلومات و التحسين من أداء البنوك التجارية

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي "A"	معامل تحديد R-deux	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة إحصائية (sig)
القيم	0,283	0,08	2,653	0,034
ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)				

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss انظر الملحق رقم (8_9)

يتضح من خلال التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (3-18) أعلاه مايلي :

توجد علاقة موجبة (طردية) و ذات دلالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين متغير سرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات و بين متغير الأداء البنكي ، حيث بلغ معامل الارتباط $R=(0,283)$ بين المتغيرين ، و تشير قيمة هذا الارتباط إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل <> سرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات << بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 28,3% في المتغير التابع <> الأداء البنكي << .

كما تشير قيمة معامل التحديد البالغة $R^2=0,08$ بأن متغير سرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات يفسر ما نسبته 8% من التغيرات التي تطرأ في المتغير الأداء البنكي .

و تقدر قيمة (F) المحسوبة ($F=2,65$) بحيث لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) كما أن مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار ($Sig=0,034$) و هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) ، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 و التي تنص على انه " لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR – وكالة ميلة- ، و قبول الفرضية القائلة انه :

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة ميلة.

الفرع الرابع : اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

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

- **فرضية العدم (H_0):** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرية و أمن المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR – وكالة ميلة-

- **الفرضية البديلة (H₁)** : يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرية و أمن المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة-

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب لتحليل الانحدار الخطي البسيط" (بالاعتماد على الدراسات السابقة) و ذلك لتحديد ما إذا كان لسرية و أمن المعلومات دور في تحسين من أداء البنوك التجارية أم لا و بعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (3_19)

الجدول رقم (3_19) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لسرية و أمن المعلومات و التحسين من

أداء البنوك التجارية

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي "A"	معامل تحديد R-deux	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة إحصائية (sig)
القيم	0,220	0,048	2,005	0,033
ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss انظر الملحق رقم (8_9)

يتضح من خلال التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (3-19) أعلاه مايلي :

توجد علاقة موجبة (طردية) و ذات دلالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين متغير سرية و أمن المعلومات و بين متغير الأداء البنكي ، حيث بلغ معامل الارتباط $R=(0,22)$ بين المتغيرين ، و تشير قيمة هذا الارتباط إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل >> سرية و أمن المعلومات << بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 22% في المتغير التابع >> الأداء البنكي << .

كما تشير قيمة معامل التحديد البالغة $R^2=0,048$ بأن متغير سرية و أمن المعلومات يفسر ما نسبته 4,8% من التغيرات التي تطرأ في المتغير الأداء البنكي .

و تقدر قيمة (F) المحسوبة ($F=2,005$) بحيث لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) كما أن مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار ($Sig=0,033$) و هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) ، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 و التي تنص على انه " لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند

مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرية و أمن المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة- ، و قبول الفرضية القائلة انه :

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرية و أمن المعلومات في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة ميلة.

الفرع الخامس: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

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

- فرضية العدم (H_0): لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لمواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة-
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لمواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة-

لغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب لتحليل الانحدار الخطي البسيط" (بالاعتماد على الدراسات السابقة) و ذلك لتحديد ما إذا كان لمواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة في تحسين من أداء البنوك التجارية أم لا و بعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (20_3)

الجدول رقم (20_3) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لمدى مواكبة المعلومات للتغيرات

المستجدة و التحسين من أداء البنوك التجارية

مستوى دلالة إحصائية (sig)	قيمة F المحسوبة	معامل تحديد R-deux	معامل الارتباط الثنائي "A"	المعاملات
0.040	2,552	0,399	0,632	القيم
ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss انظر الملحق رقم (9_8)

يتضح من خلال التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (3-20) أعلاه مايلي :

توجد علاقة موجبة (طردية) و ذات دلالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين متغير سرية و أمن المعلومات و بين متغير الأداء البنكي ، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0,632$) بين المتغيرين، و تشير قيمة هذا الارتباط إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل << مواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة >> بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 39,9% في المتغير التابع << الأداء البنكي >>.

كما تشير قيمة معامل التحديد البالغة $R^2=0,39$ بأن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 39,9% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع .

و تقدر قيمة (F) محسوبة ($F=2,552$) بحيث لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) كما أن مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار ($\text{Sig}=0,040$) و هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) ، مما يقتضي رفض الفرضية العديمة H_0 و التي تنص على انه " لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لمواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة في التحسين من أداء البنوك التجارية بينك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلا- ، و قبول الفرضية القائلة انه :

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لمواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة في تحسين من أداء البنوك التجارية بينك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة ميلا.

الفرع السادس : اختبار الفرضية الرئيسية

و القائلة بأنه يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لنظم المعلومات المصرفية في تحسين من أداء البنوك التجارية بينك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلا- و للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية ، لابد من اختبار الفرضيتين الإحصائيتين الآتيتين :

- **فرضية العدم (H_0):** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لنظم المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية بينك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلا-

- **الفرضية البديلة (H_1)** : يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لنظم المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميلة-

و بغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط" (بالاعتماد على الدراسات السابقة) و ذلك لتحديد ما إذا كان لنظم المعلومات المصرفية دور في تحسين من أداء البنوك التجارية أم لا ، و بعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (21_3)

الجدول رقم (21_3) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لنظم المعلومات المصرفية و التحسين

من أداء البنوك التجارية

المعاملات	معامل الارتباط الثنائي "A"	معامل تحديد R-deux	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة إحصائية (sig)
القيم	0,658	0,432	4,395	0,000
ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss انظر الملحق رقم (10)

يتضح من خلال التحليل الإحصائي الوارد في الجدول رقم (21-3) أعلاه مايلي :

توجد علاقة ارتباط موجبة (طردية) و ذات دلالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) بين متغير نظم المعلومات و بين متغير الأداء البنكي ، حيث بلغ معامل الارتباط $R=(0,558)$ بين المتغيرين، و تشير قيمة هذا الارتباط إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل >> نظم المعلومات المصرفية << بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 65,8% في المتغير التابع >> الأداء البنكي << .

كما تشير قيمة معامل التحديد البالغة $R^2=0,432$ بأن متغير نظم المعلومات المصرفية يفسر ما نسبته 43.20% من التغيرات التي تطرأ في المتغير الأداء البنكي و هي نسبة تفسير مقبولة ، أما النسبة المتبقية و المقدرة بـ (56,8%) فإنها تعود إلى متغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الانحدار الخطي البسيط مثل الميزة التنافسية و العوامل البشرية و غيرها من العوامل الأخرى .

و تقدر قيمة (F) المحسوبة (F=4,39) بحيث لها دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) كما أن مستوى الدلالة الإحصائية للاختبار (Sig=0,000) و هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0,05$) ، مما يقتضي رفض الفرضية العديمة H₀ و التي تنص على أنه " لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لنظم المعلومات المصرفية في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR - وكالة ميله- ، قبول الفرضية القائلة انه :

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لنظم المعلومات المصرفية في تحسين من أداء البنوك التجارية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR وكالة ميله.

خلاصة الفصل :

حاولنا من خلال هذا الفصل و الذي خصصناه للدراسة الميدانية على مستوى بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR _ وكالة ميله_ التعرف على نظم المعلومات و دورها في التحسين من أداء البنوك التجارية ؛ و قد تم الاستعانة بالاستمارة كأداة لجمع البيانات ، حيث تم توزيعها على عينة الدراسة و تكونت من جميع موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية _ وكالة ميله_ و تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل و معالجة البيانات و ذلك بعد تفرغها بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية spss الإصدار 22.

و من اجل عرض خصائص أفراد عينة الدراسة تم الاستعانة بالنسب المئوية و التكرارات و بهدف تحليل فقرات محاور أداة الدراسة ثم استخدام المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و ذلك لبيان اتجاهات أفراد عينة الدراسة و تأكد من انسجام إجاباتهم و عدم تشتتها ؛ و قد بينت نتائج الدراسة أن أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين على اغلب فقرات أداة الدراسة .

و أخيرا تم اختبار صحة الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية التي تمت صياغتها للدراسة و ذلك باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، و قد أسفرت نتائج اختبار تلك الفرضيات عن ما يلي :

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لنظم المعلومات المصرفية في التحسين من أداء البنوك التجارية ؛
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لدقة و ملائمة المعلومات المصرفية في التحسين من أداء البنوك التجارية ؛
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرعة و سهولة الانتشار و الحصول على المعلومات المصرفية في التحسين من أداء البنوك التجارية ؛
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لسرية و أمن المعلومات المصرفية في التحسين من أداء البنوك التجارية ؛
- يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$) لمواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة في التحسين من أداء البنوك التجارية .

خاتمة

خاتمة

أدى التطور الكبير الذي شهده العالم خاصة في تكنولوجيا المعلومات إلى اعتماد البنوك عليها لتصبح تحدياً أمامها نتيجة تعقد بيئتها و يعود ذلك إلى التقدم التكنولوجي و الانفتاح الدولي و غيرها ، و أدى هذا التطور التكنولوجي إلى تطور نظم المعلومات من يدوية إلى حاسوبية و هذا التطور فرض على مستخدمي هذه النظم مسايرة هذه التكنولوجيا من تصاميم حديثة و تطورات جذرية لتتماشى مع متطلبات العصر .

ومما لا شك فيه أن عملية تحسين الأداء في البنوك اكتست أهمية كبيرة في العصر الحديث خاصة بعد أن أصبحت المنشأة البنكية تعمل بموارد كثيرة ، و لهذا أصبحت عملية تحسين الأداء أمر ضروري لنجاحها ؛ و هذا ما يلزمها على توفير المعلومات الدقيقة و اللازمة و المتكاملة و السريعة و في وقتها المناسب و التي على أساسها تتم عملية تحسين الأداء .

و من خلال دراستنا هذه تم تأكيد أن لنظم المعلومات المصرفية دور في التحسين من أداء البنوك التجارية و ذلك من خلال تجميع و معالجة البيانات بالإضافة الدقة و السرعة و السهولة في الحصول عليها و مواكبتها لتطورات .

أولاً/ نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة من خلال شقيها الميداني و النظري إلى العديد من النتائج ؛ يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

1. نظام المعلومات مجموعة من المكونات و الإجراءات المتناسقة بشكل منظم، و تتمثل في مجموعة من العناصر المادية و المعنوية من أجل تحقيق هدف معين ؛
2. نظام المعلومات هو مجموعة من العناصر المتداخلة و المتفاعلة بعضها مع بعض ؛ تقوم بتجميع و تشغيل إدارة و رقابة البيانات التي تحتاجها البنوك بهدف تحسين أدائها و تحقيق أهدافها؛
3. نظم المعلومات المصرفية تسمح بالربط بين مختلف المصالح داخل البنك ؛
4. استخدام نظم المعلومات المصرفية بالبنك يحقق السرعة و الدقة و التقليل من الأخطاء
5. أصبح استخدام نظام المعلومات أمراً أساسياً داخل البنوك و ذلك لتوفير السرعة و الدقة؛

خاتمة

6. نظام المعلومات يرفع من أداء البنوك من خلال زيادة جودة العمليات و سرعة القيام بها و تحسين 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 فعال المحقق لمستوى أداء عالي بالبنك يعتمد على أساس مدخلات بشرية و مادية ذات كفاءة عالية لها القدرة على الاستخدام الأمثل للمعلومات و توظيفها؛
9. هناك إدراك ووعي من طرف المستخدمين في البنك محل الدراسة بأهمية وجود نظام المعلومات ؛
10. يرى اغلب العاملين على مستوى البنك محل الدراسة إن نظام المعلومات يوفر معلومات سهلة الفهم و في الوقت المناسب لإتمام وظائفهم ؛
11. يتفق اغلب العاملين بالبنك محل الدراسة على أن نظام المعلومات يتصف بالحدثة ؛
12. يتمتع العاملون على مستوى البنك محل الدراسة بمستوى عالي و كافي ، معا يساعد على التعامل مع نظم المعلومات المبنية على الحاسوب الآلي و الاعتماد عليها في عملية تحسين الأداء.

ثانيا/ التوصيات :

- بناء على النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية :
1. توسيع نظام استخدام نظم المعلومات في البنوك لتشمل جميع مهامها من اجل زيادة فعاليتها و الوصول إلى الأهداف المرجوة ؛
 2. التأكيد على ضرورة التحسين المستمر لنظم المعلومات المصرفية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية و بما ينعكس بالإيجاب على وظائف البنك ؛
 3. الاهتمام باستخدام شبكات الاتصال و العمل على تطويرها بشكل مستمر ؛
 4. جلب خبراء في مجال أنظمة المعلومات و ذلك للاستفادة منهم من خلال الاستخدام السليم لنظام المعلومات و المحافظة عليه و توعية و تكوين العمال الآخرين بالبنك ؛
 5. الحفاظ على المعلومات التي يقدمها النظام و حمايتها من كل ضياع أو تلف ؛ و العمل على تخزينها بما يكفل أمنها فهي تعد جوهر العمل البنكي ؛

خاتمة

6. على البنوك توفير كافة الإمكانيات التقنية التي تسهم في تفعيل دور نظم المعلومات و رفع مستوى كفاءتها و فعاليتها من اجل تحسين أدائها ؛
7. تشجيع الأبحاث و الدراسات في مجال نظم المعلومات ؛
8. يجب على البنوك أن تحرص على توظيف حملة الشهادات و ذوي المؤهلات العلمية بما يضمن الاستخدام الأمثل لنظم المعلوماتية و يسهم في تطوير و رقي البنك و تحسينه .

ثالثا/ أفاق الدراسة:

رغم الجهود المبذولة لإتمام هذه الدراسة إلا أنها لا تخلو من النقائص بسبب ضيق الوقت لأننا لم نستطع تغطية جميع الجوانب ؛ بحيث حاولنا الإجابة على الإشكالية المطروحة بما هو متوفر من وقت و معلومات ، إلا انه يمكن أن يكون هذا البحث كتمهيد لمواضع أخرى ذات علاقة و يمكن طرح الاقتراحات التالية :

- 1- دور نظم المعلومات في التحسين من الخدمة المصرفية؛
- 2- دور نظم المعلومات في التخطيط الاستراتيجي على مستوى البنوك التجارية ؛
- 3- نظم المعلومات كميزة تنافسية للبنوك التجارية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

الكتب :

- 1- احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسات الحديثة ، لبنان، 2006.
- 2- أكرم حداد، مشهور هذلول ، النقود و المصارف، مدخل تحليلي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- 3- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)، الدار الجامعية، ط 1، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 4- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
- 5- إسماعيل علي العباس و آخرون، محاسبة البنوك، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الأردن، 2011.
- 6- إيمان فاضل السامرائي و هيثم محمود الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، عمان، الأردن، 2015.
- 7- السيد متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود و البنوك، دار المسيرة لنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان، الأردن، 2002.
- 8- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
- 9- حسين محمد سمحان و آخرون، النقود و المصارف، دار الميسرة للنشر و التوزيع و طباعة، عمان، الأردن.
- 10- خالد القاش، نظام المعلومات التسويقية (مدخل اتخاذ القرار)، دار اليازوري العلمية، عمان، 2014.
- 11- خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004.
- 12- خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 13- رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية ، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة، 1999.
- 14- راوية محمد حسين محمد سعيد سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014.
- 15- رحي مصطفى عليان ، إدارة المعرفة، دار صفاء، عمان، طبعة 2، 2012.
- 16- رحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء، عمان، الأردن، 2010.

قائمة المراجع

- 17- رشاد العصار و رياض الحلبي، النقود و البنوك، الطبعة الأولى، دار صفاء للطباعة و النشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 18- رشاد العصار، رياض الحلبي ، النقود و البنوك، دار الصفاء للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان، الأردن، 2000
- 19- رضا صاحب أبو حمد و فائق مشعل قدوري، إدارة المصارف، دار ابن الأثير، العراق، 2005. صباح رحيمة محسن و آخرون ، نظم المعلومات المالية " أسسها النظرية و بناء قواعد بياناتها، " دار الوراق ، عمان، الأردن، 2011.
- 20- سامح عبد المطلب عامر، إدارة الأداء، دار الفكر ناشرون و موزعون، عمان، الأردن، 2011.
- 21- سامر بطرس جلدة، النقود و البنوك، دار البلدية ناشرون و موزعون، الأردن، 2009
- 22- سامر جلدة، البنوك التجارية التسويق المصرفي، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، 2008.
- 23- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، طبعة أولى، عمان، الأردن، 2007.
- 24- سعيد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان، الأردن، 2008.
- 25- سلوى أمين السمراي، عبد الرحمن العبيد، نظم المعلومات الإدارية (مدخل معاصر)، دار وائل للنشر، ط 1، عمان، الأردن، 2004.
- 26- سهلية محمد عياش، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، ط 2، 2006.
- 27- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، مدخل لاتخاذ القرارات، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 1997.
- 28- شاعر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 29- طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت ، الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 30- طاهر محسن منصور الغالي و صالح مهدي محسن العامري، المسؤولية الاجتماعية و شفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيقية لعينة من المصارف الأردنية).
- 31- عامر إبراهيم قنديلجي و علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة، عمان، الأردن، طبعة 3، 2008.
- 32- عبد الحق بوعتروس، مدخل للاقتصاد النقدي و المصرفي، مطبوعات جامعة قسنطينة، الجزائر.

قائمة المراجع

- 33- عبد الحميد الشواربي و محمد الشواربي، إدارة مخاطر التعثر المصرفي (من وجهتي النظر المصرفية و القانونية) ، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
- 34- عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة و إدارته، دار الجامعية، الطبعة أولى، الإسكندرية، مصر .
- 35- عبد الستار العلي و آخرون، مدخل إلى علم الإدارة، دار المسيرة، عمان، الأردن، طبعة 2، 2009.
- 36- عبد القادر حنفي، إدارة البنوك و تطبيقاتها، دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر، 1997.
- 37- عبد الله الطاهر و موفق على الخليل، النقود و البنوك و المؤسسات المالية، الطبعة الثانية، مركز زيد للنشر، الأردن، 2006.
- 38- عبد النعيم مبارك و آخرون، النقود و المصارف، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 1997.
- 39- عبود الستار العلي و عامر قندلحي و غسان العمري، المدخل إلى إدارة المعرفة، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2007.
- 40- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2003.
- 41- علاء فرحان طالب، الحوكمة المؤسسية، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 42- عبد الرزاق بن حسين ، اقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
- 43- علاء فرج الطاهر، إدارة المعلومات و المعرفة، دار الراية، عمان، الأردن، 2010.
- محمد عزت غزلان، اقتصاديات النقود و المصارف، الطبعة الأولى ، دار النهضة العربية ، لبنان، 2002.
- 44- فائق شقير و آخرون، محاسبة البنوك، الطبعة الثانية، دار ميسرة للنشر و توزيع و الطباعة، الأردن، 2000.
- 45- فريد كروتل و لحمير حكيمة، نظم المعلومات التسويقية ، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- 46- فلاح حسيني، إدارة البنوك، مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2000.
- 47- فلاح حسين عداي الحسيني و مؤيد عبد الرحمان عبد الله الدوري، إدارة البنوك، مدخل كمي واستراتيجي معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2003.
- 48- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009.

قائمة المراجع

- 49- منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
- 50- محسن محمد الخصري، الديون المتعثرة : الظاهرة؛ الأسباب، العلاج (مدخل متكامل للتعامل مع العملاء المتعثرين في سد الديون)، طبعة أولى ، ايتبتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، 1997.
- 51- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي استخدام SPSS، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- 52- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- 53- محمد الصيرفي، نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، ط 1، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 54- محمد أمين الرومي ، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2004.
- 55- محمد عبد الحسين الطائي، نعمة عباس خضير الخفاجي، نظم المعلومات الإستراتيجية، دار الثقافة، الأردن، 2009.
- 56- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار النشر و التوزيع، الأردن، 2005.
- 57- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2006.
- 58- مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريس و النشر، مصر، 2012.
- 59- مدحت صادق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار الغريب لطباعة و النشر، القاهرة، 2001.
- 60- مسعود حسين الوادي و آخرون، النقود و المصارف، دار الميسرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2011.
- 61- منال محمد الكردي، بلال إبراهيم العيد، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، ط 1، الإسكندرية، مصر، دون سنة.
- 62- منال محمد الكردي، دور نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2000.
- 63- منير إبراهيم الهندي ، إدارة البنوك التجارية، كلية التجارة، جامعة طنطا، الطبعة الثالثة 1997.
- 64- منير إبراهيم الهندي ، إدارة التجارية البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1996.
- 65- نادر عبد العزيز شافي، مصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طبعة 1، لبنان، 2007.
- 66- ناظم محمود نوري الشمري، النقود و المصارف، دار زهران، الأردن، 1999.

قائمة المراجع

- 67- نجم عبود نجم، إدارة المعرفة (المفاهيم و الاستراتيجيات و العمليات)، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.
- 68- هاشم نوري العبادي و خليل كاظم العارض، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- ❖ **المذكرات:**
- **أطروحات الدكتوراه:**
- 69- أحمد بلقاسم المختار تواتي، معوقات تطوير المصرفية الالكترونية في المصارف التجارية الليبية، رسالة دكتوراه، تخصص مصارف، الجامعة العربية للعلوم المالية و المصرفية، عمان، 2010.
- 70- بلقيوم صباح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة دكتوراه تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013.
- 71- ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء التجاري و المال للمصارف الفرنسية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013_2014.
- 72- عرقوب وعلي، دور لوحة القيادة المستقبلية (BSC) في تحسين أداء المؤسسة و تحقيق رضا الزبون في ظل التوجه نحو حوكمة المؤسسات، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة علوم التسيير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة احمد بوقره، بومرداس، الجزائر، 2014_2015.
- 73- لمين علوي، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، كلية علوم اقتصادية و علوم التسيير، 2007_2008.
- **رسائل الماجستير:**
- 74- احمد كسينة، أهمية المعلومات و الاتصال لنجاح فريق التفاوض، رسالة ماجستير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2007.
- 75- إسماعيل مناصرية، دور نظام المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2003_2004.
- 76- عبد الصمد سميرة : العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و مجالات إدارة الموارد البشرية و أثرها على الأداء، رسالة ماجستير، علوم تسيير، جامعة حاج لخضر باتنة، الجزائر، 2007_2008.
- 77- العاني إيمان، البنوك التجارية و تحديات التجارة الالكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.

قائمة المراجع

- 78- السعيد بلوم، أساليب الرقابة و دورها في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير في تنمية و تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.
- 79- بعلي حسين مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2012.
- 80- بسام محمود احمد ، دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية (دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودية في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2006.
- 81- تميصة سهام، تقييم أداء البنوك باستخدام نموذج camels، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص مالية و بنوك، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2013_2014.
- 82- حسين ديب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم اقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2011_2012
- 83- حنان تريعة ، أهمية نظام في تقييم أداء البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي شعبة علوم اقتصادية ، جامعة الوادي، 2014_2015.
- سناء مسعودي ، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة الوادي، 2015_1014.
- 84- 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 احمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2005.
- 85- عبد الرزاق بن حسين، اقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
- 86- عبد المليك مزهود، دور أهمية التسيير في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير علوم اقتصادية، جامعة باتنة، 1997_1998.
- 87- عبده نعمان الشريف، دور نظم المعلومات في إدارة المؤسسات الحكومية، حالة وزارة التربية و التعليم الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2004_2005.

قائمة المراجع

- 88- قسنطيني منيرة، فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم المعلومات بالمؤسسة الاقتصادية، حالة الخطوط الجوية الجزائرية، رسالة ماجستير، قسم علوم الإعلام و الاتصال، تخصص مجتمع المعلومات، جامعة الجزائر 03، 2011_2012.
- 89- مغني سليمة، وسائل الدفع الالكترونية و انعكاساتها على الوطن العربي و الجزائر خاصة، رسالة ماستر في الحقوق، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة خميس مليانة عين الدفلى، الجزائر، 2014.
- 90- مارة محمد يحي عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال.
- 91- محمد الطواب، تقنية نظم المعلومات، مشروع بحث لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الدولية الافتراضية ، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي، كلية علوم إدارة الأعمال، الدراسات العليا، 2012.
- 92- منير عوادي، دور سوق الأوراق المالية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص الأسواق المالية و البورصات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014.
- 93- لمى فيصل اسبر، دراسة مدخل مقترح لرفع الكفاءة و الفعالية المصرفية من منظور إدارة الجودة الشاملة (ميدانية على المصارف الحكومية في الجمهورية العربية السورية)، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2009.
- 94- هاني عبد الرحمن محمد أبو عمر، فعالية نظم المعلومات الإدارية المحسوبة و أثرها في إدارة الأزمات (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي في فلسطين)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
- 95- وليد مرتضى نوه، تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى الأداء، رسالة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2013_2014.
- 96- وهيبه ديجي، دور إستراتيجية التميز في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2012.
- 97- يوسف عبد الرحمن يوسف الميثان، اثر نظام المعلومات الإدارية في تحسين كفاءة و فعالية المصارف التجارية الأردنية (دراسة حالة البنك العربي)، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة آل البيت، عمان، 2002.

❖ المجلات:

- 98- عباس قيصر عباس، التنبأ بأداء الشركات المصرفية العراقية المساهمة باستخدام النسب المالية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد الحادي و الثلاثون 2012.

قائمة المراجع

99- المهدي مقتاع، مدى امكانية استخدام مؤشرات تقييم الأداء في بيته التصنيع الحديثة في القطاع الصناعي الليبي، المجلة الجامعة ، جامعة مصراتة دون بلد، العدد الخامس عشر.

❖ المؤتمرات و الملتقيات :

100- بوسواك أمال و حزم سعيدة ، بطاقة قياس الأداء المتوازن كألية مستحدثة لقياس الأداء ، الملتقى الوطني الخامس حول ، دور الحكومة في تحسين الأداء المالي للمؤسسات بين تطبيق المعايير المحاسبية الدولية و معايير المحاسبة الإسلامية ، كلية العلوم الاقتصادية .

101- بن واضح هيثمي و آخرون، القرارات التسويقية المتعلقة بالمزيج التسويقي في بنك الفلاحة و التنمية الريفية، ملتقى متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف 17-18 أبريل 2006.

102- خالص صالح ، تقييم الأداء القطاع المصرفي ، الملتقى الوطني الأول لكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، واقع تحديات كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة الشلف ، المنعقد يوم 14_15 ديسمبر 2004.

❖ المواقع الالكترونية :

103- طاهر منصور محسن الغالي و صالح محسن العامري ، المسؤولية الاجتماعية و شفافية نظام المعلومات (دراسة تطبيقية من المصارف الأردنية ، متاحة على موقع

http :ll www asrog/ countres/asp prid : 116

104- نشرة التجارة الدولية للسويفت بوابة جذب المستثمرين ، العدد 116، 2003 ، المرقع :

[http:// www.ikram.org.eg/ik/ahram/2003/06/16/invb1html](http://www.ikram.org.eg/ik/ahram/2003/06/16/invb1html)

❖ المراجع باللغة الفرنسية:

105- Gaurang Vasavada ; Sharad Kumar and S.upendra Rao; «General Bank Mmanagement»; Editor Macmillan India limited; Indian Institute of Banking and Finance: New Delhi India:2005.

106- Mattout Jean Pierre; « droit bancaire internationale » ; 2^{ème} édition, Editeur la Revue banque ; Paris, 1996.

107- Mattout Jean Pierre; « droit bancaire et financier » ; 2^{ème} Editeur la Revue banque ; Paris, 1999.

108- Bonneau Thierry ; « Droit bancaire » ; 4^{ème} edition, Editeur Montehrestien ; Paris ; 1994

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01:

جدول آراء و ملاحظات الأساتذة المحكمين للاستمارة :

الرقم	اسم و لقب الأستاذ المحكم	الملاحظات
1	جابر زيد	_ إعادة ضبط بعض العبارات _ مراجعة بعض الأخطاء المطبعية
2	زموري كمال	_ حذف العبارات المكررة . _ اختصار بعض العبارات .
3	لطيف وليد	_ إعادة صياغة بعض العبارات . _ إضافة عبارات جديدة .
4	سنوسي أسامة	_ حذف بعض العبارات المكررة .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف – ميلة

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : مالية و بنوك – ماستر 2

**** استبيان حول ****

دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR – وكالة ميلة

سيدي سيديتي موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة ميلة – نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات المصرفية و دورها في تحسين أداء البنوك التجارية و ذلك في إطار إستكمال مذكرة الماستر في علوم التسيير، فنجوا منكم المساهمة من خلال مشاركتكم في الإجابة على العبارات لإثراء بحثنا، إذ سيتم التعامل مع اجابتم بسرية تامة و لن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

إشراف :

حريز هشام

إعداد الطالبتين :

* بلعطار لمياء

* زارزي رميساء

المحور الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

ملاحظة : يرجى التكرم بوضع العلامة (X) في مربع الإجابة التي تنطبق عليكم .

1- الجنس : ذكر أنثى

2- العمر : أقل من 30 سنة من 30 إلى 39 سنة

من 40 إلى 49 سنة 50 فأكثر

3- المستوى الوظيفي :

مدير نائب مدير

رئيس فرع موظف رئيس مصلحة

4- الخبرة :

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات الي 11

من 11 سنة إلى 16 سنة من 17 سنة و فأكثر

5- المؤهل العلمي:

مستوى المتوسط ثانوي

مؤهل علمي (تكوين مهني) جامعي دراسات ما بعد التدرج

المحور الثاني : بيانات الدراسة

أولاً: نظم المعلومات المصرفية .

ملاحظة : يرجى التكرم بالإجابة على كافة العبارات بوضع علامة (X) في المكان المناسب .

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غ موافق	غ موافق بشدة
I - دقة و ملائمة المعلومات						
1	المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات تتناسب مع متطلبات كل مستوى إداري					
2	المعلومات المتاحة من نظام المعلومات مرتبة و منسقة بحيث يتم فهمها و تعامل معها					
3	المعلومات التي يوفرها و يقدمها نظام المعلومات صحيحة و خالية من الأخطاء					
4	يساهم نظام المعلومات بالبنك بإكتشاف الأخطاء					
II - سرعة و سهولة الانتشار و حصول على المعلومات						
5	يقدم نظام المعلومات البنكي المعلومات اللازمة في الوقت المناسب					
6	يعالج نظام المعلومات بالبنك البيانات بالسرعة و السهولة الممكنة					
7	يسترجع نظام المعلومات بالبنك المعلومات الضائعة بسرعة و سهولة					
8	يستطيع نظام المعلومات المستخدم بالبنك من معالجة البيانات مهما كان حجمها بسهولة					

III - سرية و أمن المعلومات

					تتصف المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات بالأمن و السرية	9
					يستخدم البنك برامج و تقنيات فعالة لحماية شبكته من الاختراق	10
					يعمل نظام المعلومات بالبنك بكل سرية و أمن فيما يخص أنشطة العميل	11
					يوفر نظام المعلومات الحالي بالبنك بدائل لتخزين المعلومات و المحافظة عليها	12
					تعطى صلاحيات الاطلاع و الدخول للمعلومات بحسب السلم الوظيفي	13

IV - مواكبة المعلومات للتغيرات المستجدة

					يوفر البنك دورات تكوينية لمعرفة أحدث التطورات التي وصلت إليها تكنولوجيا المعلومات	14
					المعلومات المحصلة من نظام المعلومات يتم في الغالب تحديثها بصورة مستمرة	15
					توافق نظام المعلومات الحالي بالبنك مع التجهيزات و البرمجيات التكنولوجية الحديثة	16
					تقوم وحدة مستقلة لنظام المعلومات بالاهتمام بتصميم و تحديث و صيانة النظام	17

ثانياً: الأداء البنكي

ملاحظة: يرجى التكرم بالإجابة على كافة العبارات بوضع العلامة (X) في المكان المناسب

الرقم	العبارة	موافق شدة	موافق	محايد	غ موافق	غ موافق بشدة
18	تمكن نظم المعلومات البنكية من الحصول على المعلومات بأقل التكاليف					
19	يساعد نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن					
20	تسهل نظم المعلومات البنكية التدفق السلس للمعلومات بين الأقسام و المصالح					
21	يوفر نظام المعلومات البنكي التكامل و التنسيق بين المهام و الوظائف و الأقسام					
22	الوسائل المادية و التقنية المستخدمة في البنك كافية لأداء المهام					
23	يوفر نظام المعلومات رقابة على حركة الموجودات و المطلوبات					
24	يتيح نظام المعلومات للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط و التنظيم					
25	يساعد نظام المعلومات البنكي على تحسين كفاءة و فعالية العمل البنكي					

الملحق رقم 03

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,751	5

الملحق رقم 04

توزيع أفراد عينة الدراسة

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	12	41,4	41,4	41,4
أنثى	17	58,6	58,6	100,0
Total	29	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل 30	4	13,8	13,8	13,8
30-39	19	65,5	65,5	79,3
40-49	6	20,7	20,7	100,0
Total	29	100,0	100,0	

المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide رئيس فرع	2	6,9	6,9	6,9
موظف	18	62,1	62,1	69,0
رئيس مصلحة	9	31,0	31,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	5	17,2	17,2	17,2
5-11	14	48,3	48,3	65,5
11-16	8	27,6	27,6	93,1
17 فأكثر	2	6,9	6,9	100,0

Total	29	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	1	3,4	3,4	3,4
مؤهل عامي	1	3,4	3,4	6,9
جامعي	26	89,7	89,7	96,6
دراسات ما بعد التدرج	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00001

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	3	10,3	10,3	10,3
موافق	26	89,7	89,7	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00002

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	3	10,3	10,3	10,3
محايد موافق	3	10,3	10,3	20,7
موافق	22	75,9	75,9	96,6
موافق بشدة	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00003

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,3	10,3	10,3
	محايد	6	20,7	20,7	31,0
	موافق	16	55,2	55,2	86,2
	موافق بشدة	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00004

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,3	10,3	10,3
	محايد	1	3,4	3,4	13,8
	موافق	21	72,4	72,4	86,2
	موافق بشدة	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00005

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,3	10,3	10,3
	محايد	4	13,8	13,8	24,1
	موافق	18	62,1	62,1	86,2
	موافق بشدة	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00006

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	3,4	3,4	3,4
محايد	7	24,1	24,1	27,6
موافق	19	65,5	65,5	93,1
موافق بشدة	2	6,9	6,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00007

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	6	20,7	20,7	20,7
محايد	7	24,1	24,1	44,8
موافق	15	51,7	51,7	96,6
موافق بشدة	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00008

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	5	17,2	17,2	17,2
محايد	5	17,2	17,2	34,5
موافق	17	58,6	58,6	93,1
موافق بشدة	2	6,9	6,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00009

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	غير موافق	1	3,4	3,4	3,4
	محايد	1	3,4	3,4	6,9
	موافق	19	65,5	65,5	72,4
	موافق بشدة	8	27,6	27,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00010

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	6,9	6,9	6,9
	موافق	17	58,6	58,6	65,5
	موافق بشدة	10	34,5	34,5	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00011

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	20	69,0	69,0	69,0
	موافق بشدة	9	31,0	31,0	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00012

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,4	3,4	3,4
	محايد	2	6,9	6,9	10,3
	موافق	21	72,4	72,4	82,8
	موافق بشدة	5	17,2	17,2	100,0

Total	29	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

VAR00013

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	1	3,4	3,4	3,4
محايد	2	6,9	6,9	10,3
موافق	15	51,7	51,7	62,1
موافق بشدة	11	37,9	37,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00014

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	2	6,9	6,9	6,9
غير موافق	8	27,6	27,6	34,5
محايد	3	10,3	10,3	44,8
موافق	13	44,8	44,8	89,7
موافق بشدة	3	10,3	10,3	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00015

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	5	17,2	17,2	17,2
محايد	7	24,1	24,1	41,4
موافق	16	55,2	55,2	96,6
موافق بشدة	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00016

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	3,4	3,4	3,4
	غير موافق	7	24,1	24,1	27,6
	محايد	2	6,9	6,9	34,5
	موافق	18	62,1	62,1	96,6
	موافق بشدة	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00017

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	2	6,9	6,9	6,9
	محايد	5	17,2	17,2	24,1
	موافق	18	62,1	62,1	86,2
	موافق بشدة	4	13,8	13,8	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00018

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	6,9	6,9	6,9
	موافق	24	82,8	82,8	89,7
	موافق بشدة	3	10,3	10,3	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00019

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé

Valide	موافق	24	82,8	82,8	82,8
	موافق بشدة	5	17,2	17,2	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00020

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	1	3,4	3,4	3,4
	غير موافق	1	3,4	3,4	6,9
	محايد	4	13,8	13,8	20,7
	موافق	17	58,6	58,6	79,3
	موافق بشدة	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00021

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	3	10,3	10,3	10,3
	محايد	6	20,7	20,7	31,0
	موافق	19	65,5	65,5	96,6
	موافق بشدة	1	3,4	3,4	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

VAR00022

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	17,2	17,2	17,2
	محايد	6	20,7	20,7	37,9
	موافق	17	58,6	58,6	96,6
	موافق بشدة	1	3,4	3,4	100,0

Total	29	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

VAR00023

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	5	17,2	17,2	17,2
محايد	3	10,3	10,3	27,6
موافق	20	69,0	69,0	96,6
موافق بشدة	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00024

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق	4	13,8	13,8	13,8
محايد	5	17,2	17,2	31,0
موافق	17	58,6	58,6	89,7
موافق بشدة	3	10,3	10,3	100,0
Total	29	100,0	100,0	

VAR00025

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide غير موافق بشدة	1	3,4	3,4	3,4
غير موافق	1	3,4	3,4	6,9
محايد	3	10,3	10,3	17,2
موافق	21	72,4	72,4	89,7
موافق بشدة	3	10,3	10,3	100,0
Total	29	100,0	100,0	

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس-العمر-المستوى الوظيفي-الخبرة-المؤهل العلمي

Fréquences

		Statistiques				
		الجنس	العمر	المستوى	الخبرة	المؤهل
N	Valide	29	29	29	29	29
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

		الجنس			Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	
Valide	ذكر	12	41,4	41,4	41,4
	أنثى	17	58,6	58,6	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

		العمر			Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	
Valide	30 أقل	4	13,8	13,8	13,8
	30-39	19	65,5	65,5	79,3
	40-49	6	20,7	20,7	100,0
	Total	29	100,0	100,0	

		المستوى			Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	
Valide	فرع رئيس	2	6,9	6,9	6,9
	موظف	18	62,1	62,1	69,0

مصلحة رئيس	9	31,0	31,0	100,0
Total	29	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 5 من أقل	5	17,2	17,2	17,2
5-11	14	48,3	48,3	65,5
11-16	8	27,6	27,6	93,1
سنة 17 من أكثر	2	6,9	6,9	100,0
Total	29	100,0	100,0	

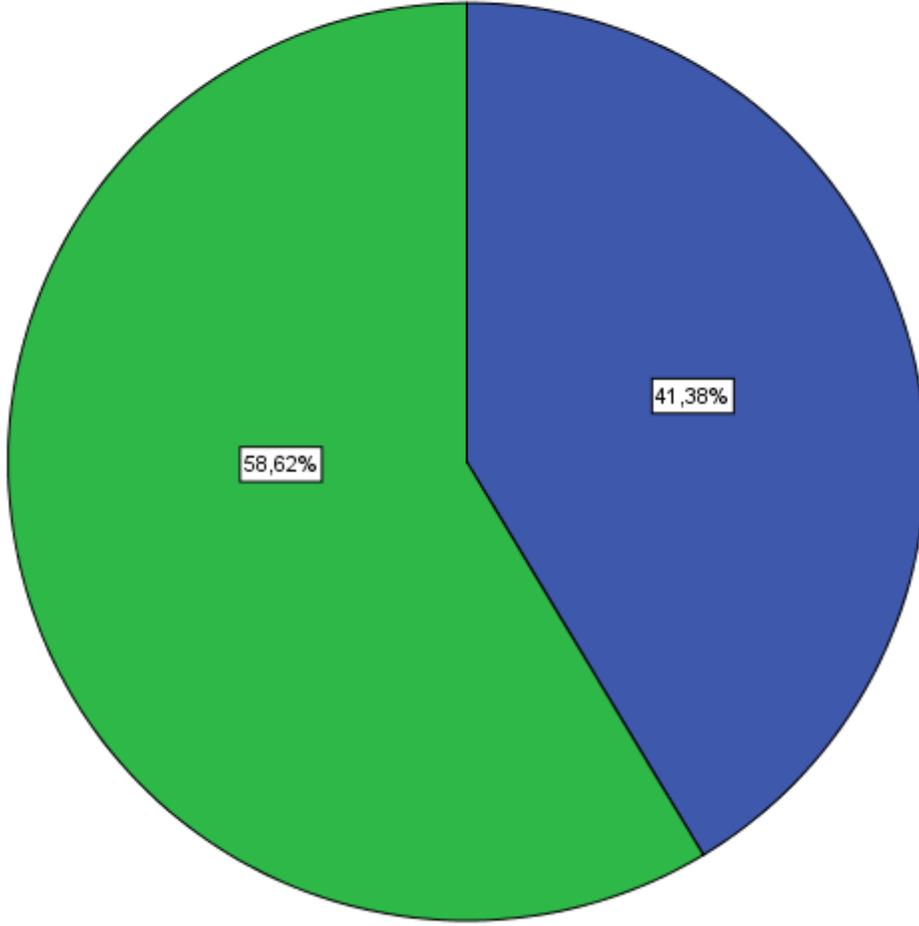
المؤهل

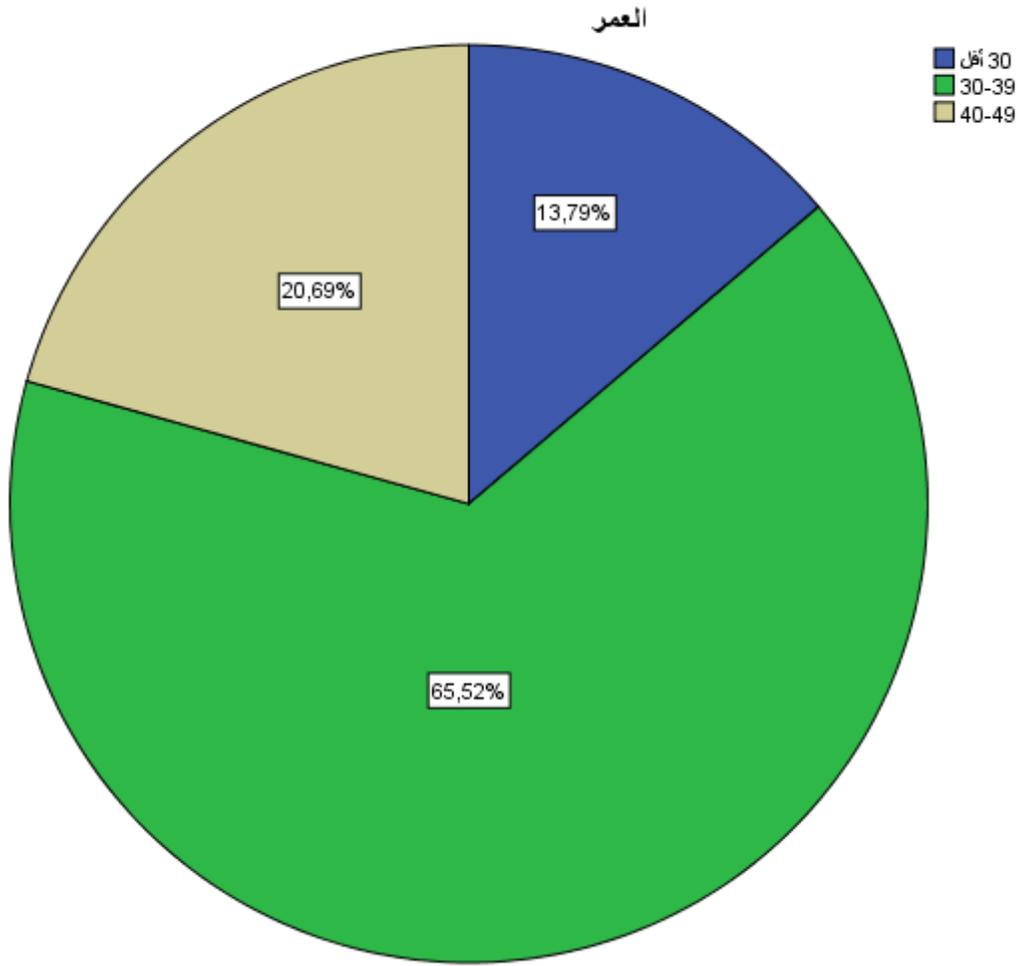
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	1	3,4	3,4	3,4
علمي مؤهل	1	3,4	3,4	6,9
جامعي	26	89,7	89,7	96,6
التدرج بعد ما دراسات	1	3,4	3,4	100,0
Total	29	100,0	100,0	

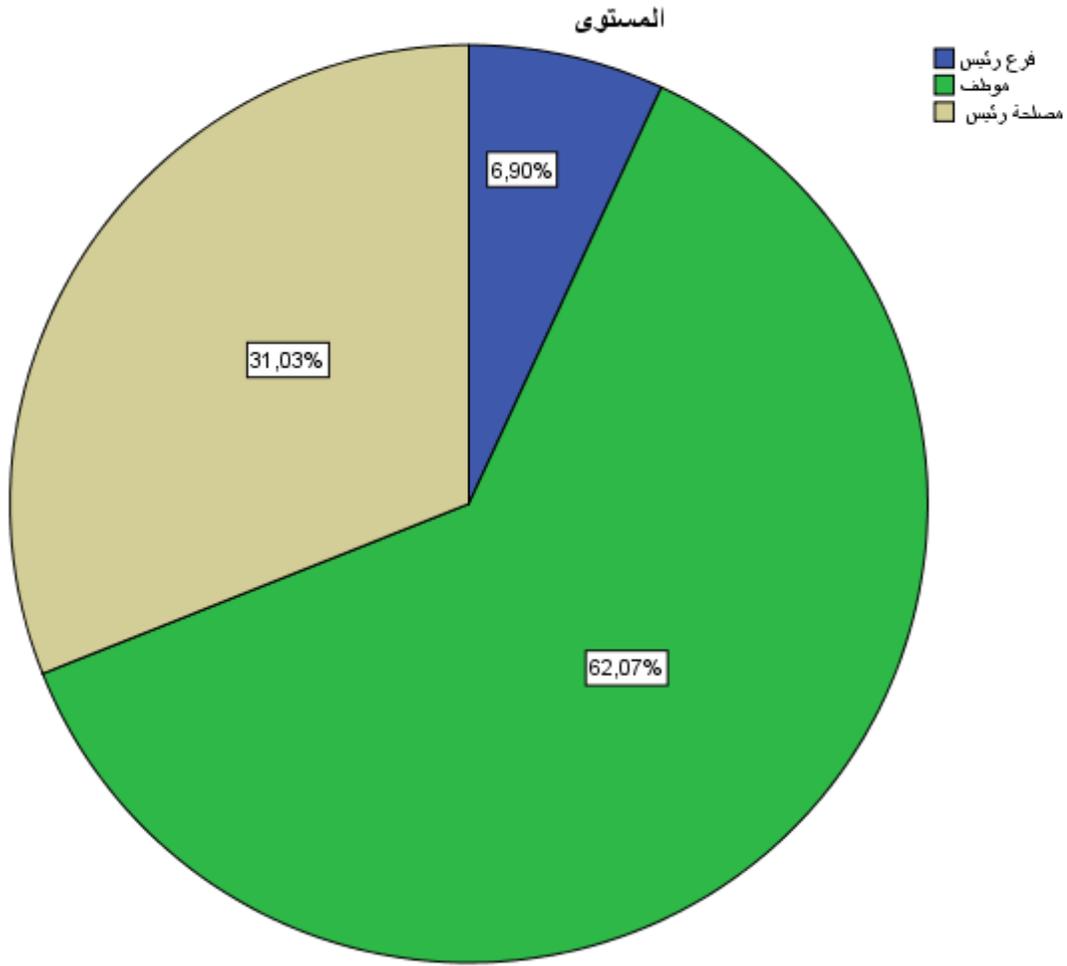
Graphique circulaire

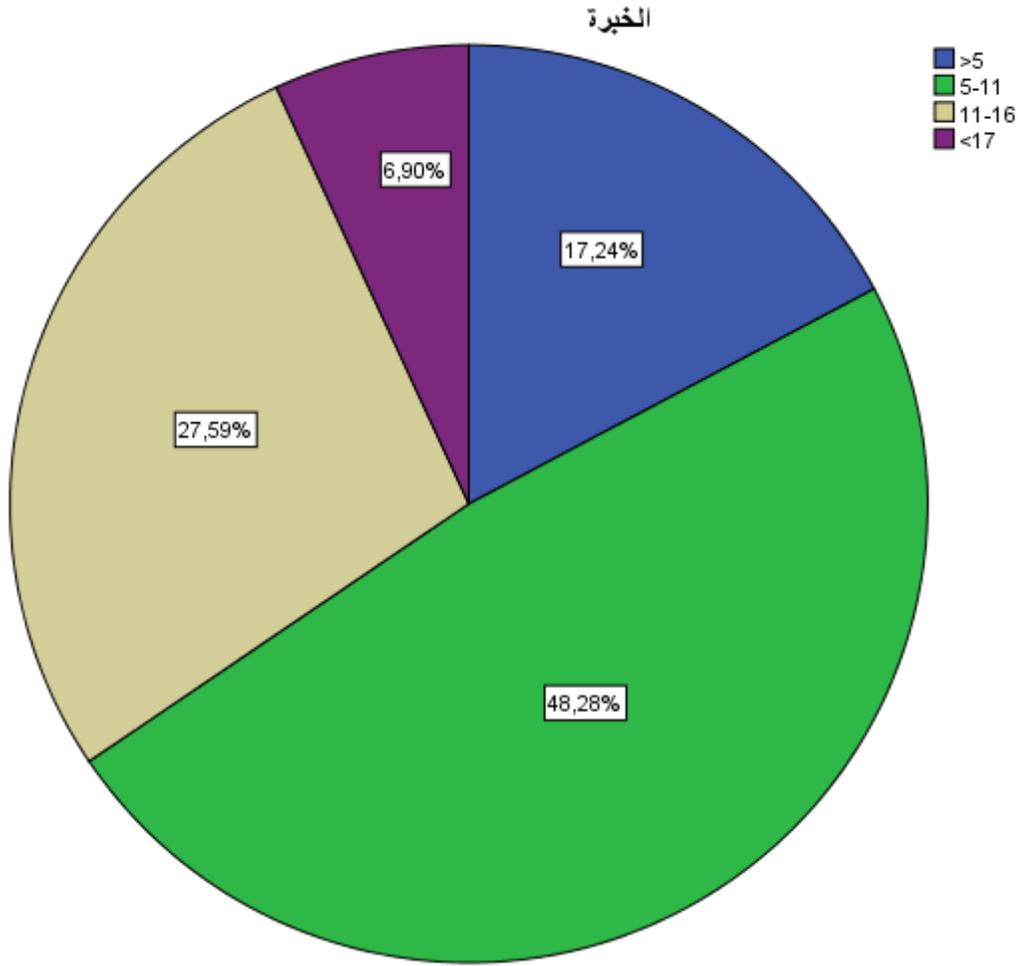
الجنس

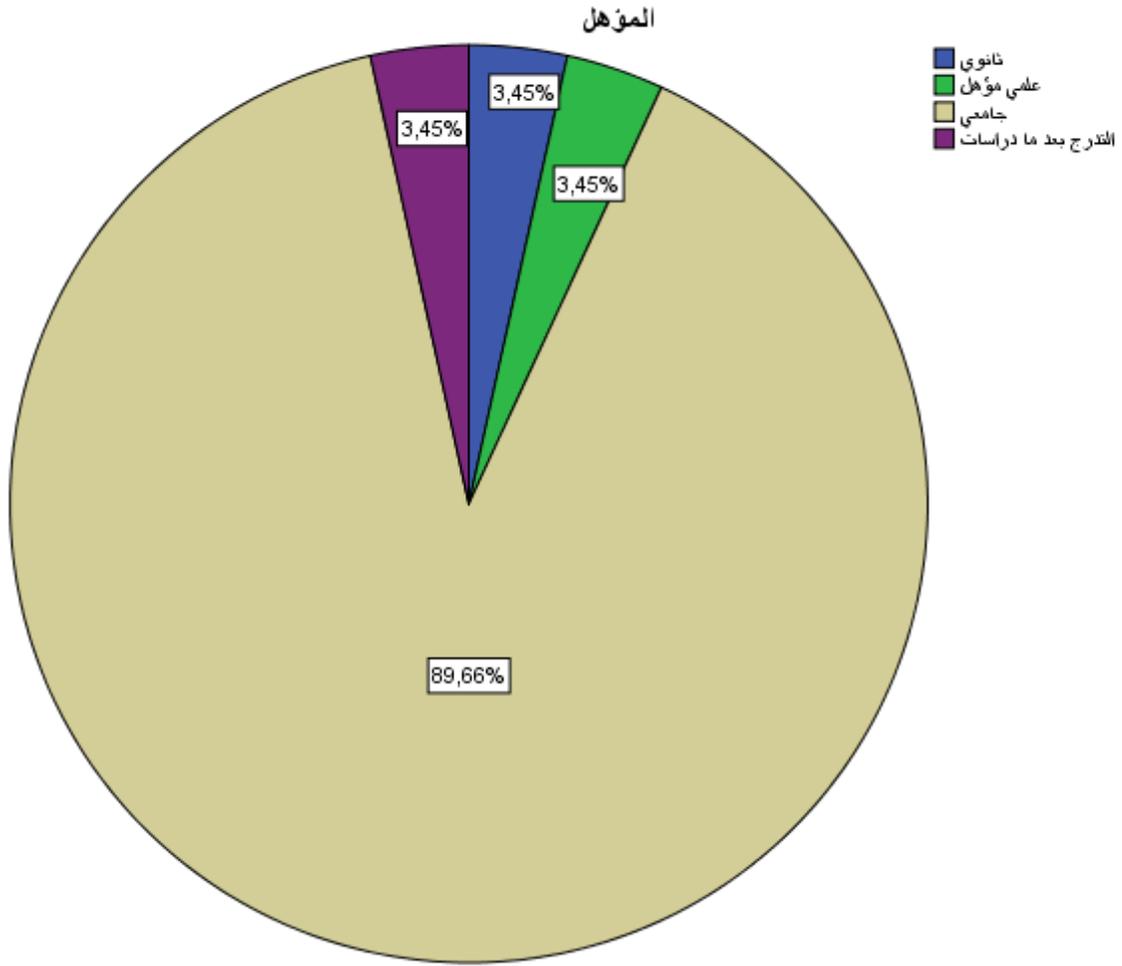
ذكر
أنثى











الملحق رقم 05

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الدراسة

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
1 العبارة	29	2	4	3,79	,620
2 العبارة	29	2	5	3,72	,702
3 العبارة	29	2	5	3,72	,841
4 العبارة	29	2	5	3,90	,772
5 العبارة	29	2	5	3,79	,819
6 العبارة	29	2	5	3,76	,636
7 العبارة	29	2	5	3,38	,862
8 العبارة	29	2	5	3,55	,870
9 العبارة	29	2	5	4,17	,658
10 العبارة	29	3	5	4,28	,591
11 العبارة	29	4	5	4,31	,471
12 العبارة	29	2	5	4,03	,626
13 العبارة	29	2	5	4,24	,739
14 العبارة	29	1	5	3,24	1,185
15 العبارة	29	2	5	3,45	,827
16 العبارة	29	1	5	3,38	1,015
17 العبارة	29	2	5	3,83	,759
18 العبارة	29	3	5	4,03	,421
19 العبارة	29	4	5	4,17	,384
20 العبارة	29	1	5	3,90	,900
21 العبارة	29	2	5	3,62	,728
22 العبارة	29	2	5	3,48	,829
23 العبارة	29	2	5	3,59	,825
24 العبارة	29	2	5	3,66	,857
25 العبارة	29	1	5	3,83	,805
N valide (liste)	29				

المتوسط الحسابي والانحراف

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
01 رقم البعد	29	2,50	4,50	3,7845	,46158
02 رقم البعد	29	2,50	4,75	3,6207	,57717
03 رقم البعد	29	3,40	4,80	4,2069	,41570
04 رقم البعد	29	2,00	4,75	3,4741	,75989
05 رقم البعد	29	2,50	4,75	3,7845	,46639
N valide (liste)	29				

اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات أداة الدراسة

Tests non paramétriques

000

[Jeu_de_données1] C:\Users\AMIN\Desktop\Sans titre1.sav

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		البعد 01	البعد 02	البعد 03	البعد 04	البعد 05
N		29	29	29	29	29
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,7845	3,6207	4,2069	3,4741	3,7845
	Ecart type	,46158	,57717	,41570	,75989	,46639
Différences les plus extrêmes	Absolue	,266	,193	,242	,169	,184
	Positif	,182	,118	,242	,119	,184
	Négatif	-,266	-,193	-,138	-,169	-,159
Statistiques de test		,266	,193	,242	,169	,184
Sig. asymptotique (bilatérale)		,000 ^c	,007 ^c	,000 ^c	,033 ^c	,013 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

Corrélations

		Corrélations					
		البعد1	البعد2	البعد3	البعد4	البعد5	البعد الكلي
البعد 1	Corrélation de Pearson	1	,319	,231	,652**	,699**	,804**
	Sig. (bilatérale)		,092	,227	,000	,000	,000
	N	29	29	29	29	29	29
البعد 2	Corrélation de Pearson	,319	1	,302	,308	,283	,579**
	Sig. (bilatérale)	,092		,112	,104	,138	,001
	N	29	29	29	29	29	29
البعد 3	Corrélation de Pearson	,231	,302	1	,255	,220	,504**
	Sig. (bilatérale)	,227	,112		,182	,252	,005
	N	29	29	29	29	29	29
البعد 4	Corrélation de Pearson	,652**	,308	,255	1	,632**	,823**
	Sig. (bilatérale)	,000	,104	,182		,000	,000
	N	29	29	29	29	29	29
البعد 5	Corrélation de Pearson	,699**	,283	,220	,632**	1	,846**
	Sig. (bilatérale)	,000	,138	,252	,000		,000
	N	29	29	29	29	29	29
البعد الكلي	Corrélation de Pearson	,804**	,579**	,504**	,823**	,846**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,005	,000	,000	
	N	29	29	29	29	29	29

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

الملحق رقم 9

Unidirectionnel

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
01 رقم البعد					
Intergruppes	4,327	10	,433	4,752	,002
Intragruppes	1,639	18	,091		
Total	5,966	28			
02 رقم البعد					
Intergruppes	5,557	10	,556	2,653	,034
Intragruppes	3,771	18	,209		
Total	9,328	28			
03 رقم البعد					
Intergruppes	2,550	10	,255	2,005	,033
Intragruppes	2,289	18	,127		
Total	4,839	28			
04 رقم البعد					
Intergruppes	9,481	10	,948	2,552	,040
Intragruppes	6,688	18	,372		
Total	16,168	28			

Unidirectionnel

ANOVA

fhugj

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	3,213	10	,321	4,395	,003
Intragroupes	1,316	18	,073		
Total	4,529	28			

Corrélations

Corrélations

		fhugj	bou3ad5
fhugj	Corrélation de Pearson	1	,658**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	29	29
رقم البعد 05	Corrélation de Pearson	,658**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	29	29

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