

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير
تخصص : أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير

نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها

دراسة حالة: (القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الفلاحة والتنمية
الريفية (BADR)، البنك الوطني الجزائري (BNA)) وكالات الوادي
خلال الفترة (2012-2013)

من إعداد الطالب:

وليد مرتضى نوه

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : (2014/06/30)

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الأستاذ الدكتور / محمد الجموعي قريشي (أستاذ التعليم العالي جامعة ورقلة) رئيسا
الأستاذ الدكتور / أحمد بن عيشاوي (أستاذ التعليم العالي جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
الدكتور / نوال بن عمارة (أستاذ محاضر أ جامعة ورقلة) مناقشا
الأستاذ الدكتور / سليمان ناصر (أستاذ التعليم العالي جامعة ورقلة) مناقشا

2014-2013

الإهداء

أهدي ثمرة عملي هذا إلى :

الوالدين الكريمين

أختي، جدي وجدتي

الأقارب والأصدقاء

زملائي دفعة ماجستير أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير

الشكر

أولا أحمد الله الذي أعانني على إنجاز هذا البحث ووفقني لإتمامه
وأنتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتور أحمد بن عيشاوي
الذي تفضل بقبول الإشراف على هذا البحث ولم ييخل عليّ
بنصائحه القيمة وتوجيهاته السديدة .

كما أشكر أعضاء لجنة المناقشة وكل الأساتذة الذين ساهموا
في تكوين دفعة ماجستير أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير
وأشكر كذلك مدراء وموظفي القرض الشعبي الجزائري، بنك
الفلحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، فروع الوادي
على تقديم المساعدة في الدراسة التطبيقية .

وأخيرا أشكر كل من قدم لي يد المساعدة لإنجاز هذا البحث
من قريب أو بعيد .

ملخص :

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تفعيل نظام المعلومات في المؤسسات البنكية الجزائرية للرفع من مستوى أدائها. من خلال عينة من البنوك في ولاية الوادي وتشمل القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) والبنك الوطني الجزائري (BNA) .

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها إحتياج نظام المعلومات في البنوك المدروسة إلى تحسين وتطوير، التدريب على نظام المعلومات لا يشمل جميع الموظفين، نظام المعلومات الفعال يرفع من محددات الأداء البنكي .

وتم التوصل إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها ضرورة ملائمة نظام المعلومات لإحتياجات البنك، يجب الأخذ بإقتراحات موظفي البنك قبل تصميم نظام المعلومات ونوصي بالتحقق من توفر عناصر الأمن لحماية معلومات البنك وكذلك السعي إلى التطوير المستمر في البرامج والتجهيزات .

الكلمات المفتاح : نظام المعلومات، نظام المعلومات البنكية، المؤسسات البنكية، الأداء .

Abstract

-The aim of this study is to see the extent to which information systems are used in banks for the purpose of promoting the level their performance. The study focused on a sample of banks in the 'wilaya' of Eloued which included the Algerian Popular Credit, (CPA), the Bank of Agriculture and Rural Development (BADR) and the National Algerian Bank (BNA).

The research concluded that the information systems in the previously mentioned banks are in need of perfection and improvement. In addition, ongoing training on information systems does not include the whole number of the personnel. We also concluded that the deployment of an efficient information system will improve the banking performance.

Some of the recommendations that conclude our study with, include the following points. Information systems in banks should be deployed to meet the needs and requirements of the institution. Bank managers should take the opinions of the personnel into consideration before the design of (IS). Reinforcing the security measures in order to protect the bank data. An ongoing process should be implemented for the improvement for the hardware and software.

KEY WORDS: Information systems, Banking information systems, Banking Institutions, Performance.

الفهرس

	الإهداء.....
	الشكر.....
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الأشكال.....
02	المقدمة العامة.....
الفصل الأول أساسيات نظام المعلومات والمؤسسات البنكية	
07	مقدمة الفصل.....
08	المبحث الاول: النظام، البيانات والمعلومات.....
08	المطلب الاول: النظام
12	المطلب الثاني: البيانات والمعلومات
15	المطلب الثالث: أنواع المعلومات.....
16	المبحث الثاني: نظام المعلومات الأسس النظرية، الأنواع، الأسس التطبيقية.....
16	المطلب الأول: الأسس النظرية لنظام المعلومات.....
20	المطلب الثاني: أنواع نظام المعلومات.....
26	المطلب الثالث : الأسس التطبيقية لنظام المعلومات.....
28	المبحث الثالث : الإطار المفاهيمي للمؤسسات البنكية.....
28	المطلب الأول: المؤسسات البنكية نشأتها، مفهومها وأنواعها.....
31	المطلب الثاني : وظائف البنوك.....
33	المطلب الثالث : النظام المصرفي الجزائري.....
35	المبحث الرابع : إدارة البنوك إلكترونيا.....
35	المطلب الأول : إدارة البنوك.....
37	المطلب الثاني : الإدارة الإلكترونية وتحديات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في البنوك.....
41	المطلب الثالث : البنوك الإلكترونية.....
44	خلاصة الفصل.....
الفصل الثاني: دور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي	
46	مقدمة الفصل.....
47	المبحث الأول : الأداء مفهومه، أنواعه وطرق تقييمه.....

47	المطلب الأول : مفهوم الأداء.....
49	المطلب الثاني : أنواع الأداء ومنهج التميز فيه.....
51	المطلب الثالث: تقييم الأداء ومؤشراته.....
58	المبحث الثاني : الأداء البنكي.....
58	المطلب الأول : ماهية الأداء البنكي.....
61	المطلب الثاني : مؤشرات تقييم الأداء المالي للبنوك.....
65	المطلب الثالث : طرق تقييم الأداء البنكي.....
68	المبحث الثالث : نظم المعلومات البنكية.....
68	المطلب الأول : مفهوم نظم المعلومات البنكية.....
71	المطلب الثاني : أنواع نظم المعلومات المصرفية.....
74	المطلب الثالث : أمن نظم المعلومات في البنوك.....
77	المبحث الرابع :مساهمة نظم المعلومات البنكية الفعالة في الرفع من مستوى الأداء في المؤسسات البنكية
77	المطلب الأول : نظام المعلومات الكفاء والفعال في المؤسسة البنكية.....
79	المطلب الثاني : أثر وجود نظام معلومات على الأداء المنظومي.....
81	المطلب الثالث : أثر وجود نظام معلومات على أداء الموارد البشرية.....
83	خلاصة الفصل.....
الفصل الثالث : واقع اعتماد البنوك على نظام المعلومات كمحدد نحو تطوير الأداء دراسة "CPA- BADR-BNA" بالوادي	
85	مقدمة الفصل.....
86	المبحث الأول : تقديم عام للبنوك محل الدراسة.....
86	المطلب الأول: القرض الشعبي الجزائري "CPA".....
87	المطلب الثاني: بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" :.....
88	المطلب الثالث: البنك الوطني الجزائري : "BNA".....
88	المبحث الثاني : برمجيات نظم المعلومات المستعملة في البنوك محل الدراسة.....
88	المطلب الأول: Delta-Bank.....
89	المطلب الثاني: progiciel Systeme Sybu.....
89	المبحث الثالث: أدوات جمع البيانات، متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة.....
89	المطلب الأول : أدوات جمع وتحليل البيانات.....
90	المطلب الثاني: متغيرات الدراسة.....
90	المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة.....
90	المبحث الرابع : تحليل محاور الإستبيان.....

91	المطلب الأول : تحليل محور البيانات الشخصية في الإستبانة.....
94	المطلب الثاني : تحليل محور واقع نظام المعلومات في البنك.....
102	المطلب الثالث : تحليل محور نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي.....
109	خلاصة الفصل.....
111	الخاتمة.....
116	قائمة المراجع.....
123	الملاحق.....
129	الفهرس.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
13	الفرق بين البيانات والمعلومات	1.1
23	مقارنة بين النظم الخبيرة ونظم المعلومات	2.1
57	الفرق بين أنظمة قياس الأداء التقليدية والحديثة	1.2
91	توزيع أفراد العينة من حيث الجنس	1.3
91	توزيع أفراد العينة من حيث العمر	2.3
92	توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي	3.3
93	توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة	4.3
94	وجود نظام للمعلومات في البنك	5.3
94	درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات في إتخاذ القرارات	6.3
95	سبب إتجاه البنوك إلى إستعمال نظام المعلومات	7.3
95	حجم تجهيزات ومعدات نظم المعلومات	8.3
96	توفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات	9.3
96	بساطة وتعقيد نظام المعلومات البنكي	10.3
97	حجم توفير التدريب على نظام المعلومات في البنك	11.3
97	كفاية التدريب	12.3
98	الفترة التي يحتاجها نظام المعلومات في البنك من التدريب	13.3
98	درجة تكرار الأعطاب التي توقف العمل	14.3
99	إمكانية الإطلاع على المعلومات لكل موظفي البنك	15.3
99	وجود نظام للتشفير	16.3
100	إمكانية تغيير المعلومات	17.3

100	إجابة أفراد العينة عن تسجيل نظام المعلومات للإجراءات والتغييرات	18.3
101	المخاطر على نظام المعلومات	19.3
101	آراء عينة البحث عن سؤال إسترجاع المعلومات في حالة فقدانها	20.3
101	آراء أفراد عينة البحث بتمتع نظام المعلومات في البنك بعناصر الأمن والسرية	21.3
102	آراء المستجوبين في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك	22.3
102	نظام المعلومات وتجنب الأخطاء	23.3
103	آراء عينة البحث في المعلومات المقدمة من نظام المعلومات	24.3
103	إعتمادية المعلومات المقدمة من نظام المعلومات	25.3
104	إجابات العينة في توفير نظام المعلومات للمعلومات في الوقت المناسب	26.3
104	آراء المستجوبين في نظام المعلومات وأهميته في الأداء المنظومي	27.3
106	إجابات عينة البحث عن نظام المعلومات وأهميته في الأداء البشري	28.3
107	آراء المستجوبين في الهدف الأساسي من وجود نظام للمعلومات	29.3
107	نظام المعلومات وتخفيض التكاليف	30.3
108	نظام المعلومات وزيادة التنبؤ	31.3
108	آراء المستجوبين عن دور نظام المعلومات في الأرباح	32.3

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
09	مكونات وآلية عمل النظام	1.1
10	نظام مغلق	2.1
10	النظام المفتوح	3.1
11	نظام نصف مفتوح أو نصف مغلق	4.1
15	دورة حياة البيانات	5.1
17	تصور لمفردات التعريف بنظام المعلومات	6.1
21	أنواع نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية	7.1
22	نظام دعم الإدارة التنفيذية	8.1
25	تصور لنظام المعلومات الوظيفي	9.1
37	المستويات التنظيمية للإدارة المصرفية	10.1
70	آلية عمل نظام معالجة البيانات	1.2
86	هيكل وكالة القرض الشعبي الجزائري بالوادي	1.3
87	هيكل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالوادي	2.3
88	المهيكل التنظيمي لوكالة البنك الوطني الجزائري بالوادي	3.3
91	توزيع المشاركين في الإستبيان على حسب الجنس في كل بنك	4.3
91	حجم المشاركين في الإستبيان من الذكور والإناث	5.3
92	توزيع العينة حسب العمر في البنوك محل الدراسة	6.3
92	توزيع العينة حسب العمر	7.3
92	توزيع العينة على حسب الشهادة المحصل عليها في البنوك محل الدراسة	8.3
92	المؤهل العلمي للمستجوبين	9.3

93	توزيع الخبرة المهنية للعينة في كل بنك	10.3
93	الخبرة المهنية لعينة البحث	11.3
94	وجود نظام للمعلومات في البنوك محل الدراسة	12.3
94	درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات في إتخاذ القرارات	13.3
95	سبب إتجاه البنوك إلى إستعمال نظام المعلومات	14.3
95	حجم تجهيزات ومعدات نظم المعلومات المتوفر في البنوك	15.3
96	توفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات	16.3
96	بساطة وتعقيد نظام المعلومات البنكي	17.3
97	حجم توفير التدريب على نظام المعلومات في البنك	18.3
97	كفاية التدريب	19.3
98	الفترة التي يحتاجها نظام المعلومات في البنك من التدريب	20.3
98	درجة تكرار الأعطاب التي توقف العمل	21.3
99	إمكانية الإطلاع على المعلومات لكل موظفي البنك	22.3
99	وجود نظام للتشفير	23.3
100	إمكانية تغيير المعلومات	24.3
100	إجابة أفراد العينة عن تسجيل نظام المعلومات للإجراءات والتغييرات	25.3
101	المخاطر على نظام المعلومات	26.3
101	آراء عينة البحث عن سؤال إسترجاع المعلومات في حالة فقدانها	27.3
101	آراء أفراد عينة البحث بتمتع نظام المعلومات في البنك بعناصر الأمن والسرية	28.3
102	آراء المستجوبين في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك	29.3
102	نظام المعلومات وتجنب الأخطاء	30.3

103	أراء عينة البحث في المعلومات المقدمة من نظام المعلومات	31.3
103	إعتمادية المعلومات المقدمة من نظام المعلومات	32.3
104	إجابات العينة في توفير نظام المعلومات للمعلومات في الوقت	33.3
105	أراء المستجوبين في نظام المعلومات وأهميته في الأداء المنظومي	34.3
106	يوضح إجابات عينة البحث عن نظام المعلومات وأهميته في الأداء البشري	35.3
107	أراء المستجوبين في الهدف الأساسي من وجود نظام للمعلومات	36.3
107	نظام المعلومات وتخفيض التكاليف	37.3
108	نظام المعلومات وزيادة التنبؤ	38.3
108	أراء المستجوبين عن دور نظام المعلومات في الأرباح	39.3

توطئة:

يشهد هذا العصر تطورات هائلة في نظم المعلومات وذلك بعد ثورة تشغيل البيانات بإستعمال الحاسوب، وأصبحت المؤسسات خاصة الكبيرة منها مجبرة على إستعمال نظام المعلومات وتطويره لما يلائم احتياجات كل مرحلة، ويلائم حجم البيانات المتزايدة.

ومما يساعد كذلك على انتشار نظم المعلومات هي العولمة وأثرها في إلغاء الحدود واقتحامها للمجالات الإقتصادية فتظهر أهمية المعلومة كمورد أساسي لكل منشأة مهما كان نوعها وشكلها فتزداد أهميتها لتكون ضرورة ملحة لا غنى للقطاع البنكي عنها، فهي وسيلة رئيسية في العمل البنكي، والإدارة المصرفية للقيام بأعمال التخزين ومعالجة واسترجاع المعلومات . وتسعى جميع البنوك في العالم للحصول على برمجيات نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة والفعالية وعلى غرار ذلك تعمل البنوك الجزائرية للحصول على برامج تتميز بالتحديث المستمر والكفاءة العالية والقدرة على المعالجة السريعة كما يجب أن تتحقق فيها معايير الأمن والسرية وذلك لحساسية المعلومات في القطاع البنكي . وتعمل نظم المعلومات المصرفية على المساعدة في صنع القرارات والعمل على زيادة كفاءة وفعالية الخدمات البنكية .

أولا إشكالية البحث :

ومن خلال ما سبق ذكره تبرز الحاجة الماسة لتسليط الضوء على مسألة دور نظام المعلومات في البنوك الجزائرية، وتأسيسا عليه يمكننا صياغة إشكالية بحثنا وفق السؤال الرئيسي التالي :

- إلى أي مدى يمكن تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك الجزائرية مما يساهم في الرفع من مستوى أدائها .
- ومن أجل الإجابة عن السؤال الرئيسي لإشكالية البحث يمكن الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية :
- ما هي أساسيات نظم المعلومات ؟، وما هو الإطار المحدد لعمل المؤسسات البنكية ؟
- ما هو أثر نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية ؟
- ما هو واقع اعتماد المؤسسات البنكية الجزائرية على نظام المعلومات الفعال كمحدد رئيسي نحو تطوير أدائها ؟

ثانيا فرضيات البحث

- إن أسس نظم المعلومات تتفق على كونها المصدر الرئيسي لتزويد متخذي القرار بالمعلومات الدقيقة التي يعتمدون عليها في التوصل إلى القرارات الصائبة . كما ينظر للمؤسسات البنكية على أنها الممول الرئيسي والمحوري للإقتصاد الوطني من خلال جمع المدخرات .
- يساهم نظام المعلومات بشكل رئيسي في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية نحو تحقيق أهدافها المسطرة من خلال توفير المعلومات اللازمة حول البيئة التنافسية المحيطة وترجمة هذه المعلومات إلى معايير أداء تعمل البنوك على تحقيقها .
- إن عملية تطبيق نظام المعلومات الفعال المحقق لمستوى أداء عالي بالمؤسسات البنكية يعتمد على مدخلات بشرية ومادية رفيعة المستوى لها القدرة على الإستخدام الأمثل للمعلومات وتوظيفها . إلا أن هذه المدخلات غير متوفرة بالقدر الكافي في البنوك الجزائرية .

المقدمة العامة

ثالثا أسباب اختيار الموضوع : تم إختيار الموضوع لمبررات موضوعية وذاتية نذكرها في ما يلي

المبررات الموضوعية :

- الأهمية البارزة للمؤسسات البنكية في الاقتصاد الوطني .
- التحولات الجذرية التي يشهدها الاقتصاد الجزائري ومنه النظام المصرفي للاندماج في الاقتصاد العالمي .

المبررات الذاتية :

- بحكم التخصص في مجال نظام المعلومات .
- الميول الشخصي والرغبة في دراسة نظام المعلومات في البنوك .
- نقص الدراسات في حدود علمنا التي اهتمت بهذا الموضوع والمحاولة لتسليط الضوء عليه أكثر .

رابعا أهداف الدراسة :

- محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات والقطاع البنكي .
- محاولة إبراز مرتكزات الأداء .
- محاولة الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات ومدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء على مستواها .
- محاولة المساهمة في تطوير نظام المعلومات على مستوى البنوك الجزائرية .

خامسا أهمية الدراسة :

- هذا البحث يوضح أهمية توفر نظام للمعلومات تعتمد عليه المؤسسات البنكية في الجزائر بما يؤمن لها قاعدة معطيات قوية تستند إليها في عمليات تطوير الأداء .
- كما يكشف البحث عن أهم النقائص المتعلقة بتفعيل نظام المعلومات على مستوى عينة من المؤسسات البنكية.
- بالمقابل يبين البحث المتطلبات والشروط اللازمة لإرساء نظام معلومات قوي وفعال يمكن للمؤسسات البنكية الاعتماد عليه كمصدر لتطوير الأداء .

سادسا حدود الدراسة :

- وقد تمت الدراسة وفق الإطار التالي :
- الإطار الزمني : خلال الفترة الزمنية (2012- 2013).
- الإطار المكاني : وقع الاختيار على عينة من البنوك العمومية وهي (CPA.BADR.BNA) وذلك نظرا لأن البنوك العمومية تسيطر على سوق الائتمان في الجزائر .

سابعا المنهج المتبع في الدراسة :

- للإجابة على الإشكالية وتوضيح الموضوع إختارنا المنهج الوصفي وذلك بغرض تجلية المفاهيم العامة، كما إختارنا المنهج التحليلي وذلك لتحليل المعطيات، أما في الجزء التطبيقي إختارنا منهج دراسة الحالة لأنه يناسب هذا الجزء وإعتمدنا على عدة تقنيات نذكر منها الملاحظة، الإستبيان، الزيارة الميدانية للوكالات عينة البحث (CPA.BADR.BNA) .

ثامنا محتويات الدراسة :

المعالجة الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات المقدمة المتعلقة بموضوع بحثنا هذا تم تقسيمه إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين وفصل تطبيقي على النحو التالي :

- الفصل الأول المعنون بأساسيات نظم المعلومات والمؤسسات البنكية وتناولنا من خلاله مفاهيم عامة عن النظام، البيانات والمعلومات، وكذلك عرجنا على الأسس النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات كما حاولنا شرح الإطار المفاهيمي للمؤسسات البنكية ثم تطرقنا إلى موضوع إدارة البنوك إلكترونياً .

- الفصل الثاني المعنون بدور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي وتطرقنا من خلاله إلى مفاهيم عامة عن الأداء وكذلك الأداء البنكي وبعد ذلك تطرقنا لموضوع نظم المعلومات البنكية، وأخيراً حاولنا إبراز كيفية مساهمة نظام المعلومات الفعال في الرفع من مستوى الأداء .

- الفصل الثالث : خصصناه للدراسة الميدانية تحت عنوان واقع اعتماد البنوك على نظام المعلومات كمحدد نحو تطوير الأداء دراسة "CPA-BADR-BNA" بالوادي وتم التطرق فيه إلى تعريف الوكالات محل الدراسة وكذلك تعريف نظم المعلومات المستعملة فيها ثم تحليل الإستبيان الموزع على عينة البحث ومعالجته إحصائياً قصد إستخلاص النتائج الميدانية للبحث .

تاسعا الدراسات السابقة :

أمكن الإطلاع على أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث وذلك بغرض الاستفادة من خلاصة نتائج هذه الدراسات وسنحاول تلخيص أهمها والتي تعتبر أكثر قرباً لموضوع البحث .

الدراسات باللغة العربية

1. مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة، مذكرة ماجستير في المحاسبة من إعداد الباحث إدمون طارق إدمون جل، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2010. وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية، فقام الباحث بتصميم إستبيان شمل (29) فقرة وزعت على عينة من (197) فرد وتم جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها نظم المعلومات المحاسبية في المصارف العراقية الأهلية فعالة من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط وعملية إتخاذ القرارات ومن حيث تلبية متطلبات عملية الرقابة .

2. أثر نظام المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، من إعداد الباحث أيمن أحمد إبراهيم العمري، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في مؤسسة الإتصالات الفلسطينية ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم إستبيان من (60) فقرة وتم توزيعها على 360 موظف وأسترجع منها (310) وتم تطبيق التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) .

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر منها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الإتصالات، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات الباحثين حول أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في شركة الإتصالات الفلسطينية .

3. أثر إستخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم - محافظات قطاع غزة، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، من إعداد الباحثة فدوى محمد رمضان، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، حيث ركزت هذه الدراسة

على أثر نظم مساندة القرارات في تطوير الأداء بوزارة التربية والتعليم في محافظات قطاع غزة .
وتم دراسة عينة مكونة من 230 موظف وكانت نسبة الإستجابة (81%) وتم تطبيق الأساليب الإحصائية الملائمة. وتوصلت
الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها وجود أثر لنظم مساندة القرارات على تطوير الأداء في وجود وعي وإدراك لدى الإدارة
العليا بالنسبة لإستخدام نظم مساندة القرارات بدرجة جيدة وتوفير الإمكانيات المادية والفنية .

الدراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة David, N (2009) بعنوان:

Management Information Systems and Performance: The role of Top Team Composition. Strategic

وقد هدفت الدراسة إلى قياس دور فريق الإدارة العليا في العلاقة بين أنظمة المعلومات الإدارية والأداء الإستراتيجي ومن خلال هذه
الدراسة تم تحليل 92 فريق من الإدارة العليا.
وكان من أهم نتائج الدراسة وجود تأثير من أنظمة المعلومات الإدارية على الأداء الإستراتيجي .

2. دراسة Helaiel, A(2007) بعنوان:

Information Systems and Productivity in Kuwaiti Public Organizations: Looking inside the Black Box.

هدفت هذه الدراسة لتبيين أثر نظام المعلومات على الإنتاجية وعلى الأعمال التجارية، التقارير وهيكل المنظمة من خلال أبعاد
إتخاذ القرارات والتنسيق بين الإدارات وخدمة العملاء .
وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها لنظام المعلومات أثر كبير على الإنتاجية وكفاءة العمل الإداري وذلك بتقليل
مدة إتخاذ القرار وإسترجاع المعلومات في أقل زمن ممكن

تناولت الدراسات السابقة بعض أنواع نظام المعلومات لكنها لم تتناول دور نظام المعلومات في الأداء البنكي وركزت
هذه الدراسة على النظام المتكامل للمعلومات الذي يشمل جميع أنواع نظم المعلومات.
كما تطرقنا لأنظمة المعلومات المستعملة في القطاع البنكي بشكل عام وفي البنك محل الدراسة بشكل خاص وتختلف هذه الدراسة
على الدراسات السابقة بمحل تطبيق الدراسة .

عاشرا صعوبات الدراسة :

- قلة المراجع المتخصصة في نظم المعلومات البنكية في حدود علمنا .
- تشعب الموضوع وتعدد متغيراته إذ يحتوي على نظم المعلومات وكذلك المؤسسات البنكية والأداء .
- إفتقار المؤسسات البنكية عينة البحث لمتخصصين أكفاء في المعلوماتية مما صعب الحصول على المعلومات المستهدفة والدقيقة .

مقدمة الفصل:

أصبح استعمال نظم المعلومات ضرورة ملحة فرضتها التطورات في الجانب التكنولوجي فتم استغلالها في العمل الإداري وتقريب المساحات الجغرافية المتباعدة في المنظمة وذلك عن طريق استثمار المعلومات التي أصبحت من أهم موارد المنظمة في الوقت الحاضر ونظرا لأهمية القطاع البنكي في الجزائر خاصة بالنسبة لدوره في الاستقرار الاقتصادي وتمويل التنمية عن طريق تعبئة المدخرات عمدت البنوك إلى التطوير واستعمال نظم المعلومات من أجل خدمة أهدافها مما يضمن استقرارها واستمرارها، وهذا ما سوف نحاول التطرق له من خلال هذا الفصل والذي قسمناه إلى المباحث التالية :

- المبحث الأول : النظام، البيانات والمعلومات .
- المبحث الثاني : الأسس النظرية والتطبيقية لنظام المعلومات .
- المبحث الثالث : الإطار المفاهيمي للمؤسسات البنكية .
- المبحث الرابع : إدارة البنوك إلكترونيا.

المبحث الأول: النظام، البيانات والمعلومات

قبل التطرق لنظام المعلومات يجب توضيح بعض المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها مفردات ومصطلحات نظام المعلومات ومن خلال ذلك سنتطرق لمفهوم النظام بشكل عام وكذلك لمفاهيم عن البيانات والمعلومات لأنهما يمثلان مدخلات ومخرجات نظام المعلومات كما أن المعلومات تعتبر موردا رئيسيا في أي مؤسسة حديثة .

المطلب الأول: النظام

أولا: مفهوم النظام

"يعتبر النظام مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل تحكمها علاقات وآلية عمل معينة في نطاق محدد لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام بواسطة قبول المدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم لإنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة والمراقبة وتسمى هذه العملية ديناميكية النظام"¹

كما يمكن أن نقول أن "النظام هو مجموعة من العناصر المترابطة مع بعضها البعض بمجموعة من العلاقات"². ويمكن تعريف النظام بأنه "مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك"³.

"والنظام مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر والأفراد والتجهيز، الآلات، الأموال، السجلات، التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين (حدود النظام) وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة"⁴

عناصر النظام: يتكون النظام من عناصر متفاعلة لتحقيق أهداف مشتركة:

- أ- المدخلات: هي كل ما يدخل إلى النظام من خارجه⁵ أو من البيئة الداخلية للمنظمة⁶.
- ب- العمليات (المعالجة): تجري فيها العمليات والوظائف والأنشطة الكفيلة بتحويل المدخلات إلى مخرجات⁷ أو بعبارة أخرى هي طريقة لتحويل المدخلات إلى مخرجات⁸.
- ج- المخرجات: تأتي المخرجات كنتيجة لأجراء التحويلات اللازمة على المدخلات والوصول إلى تحقيق الهدف⁹.

¹ فايز جمعة النجار ، نظام المعلومات الادارية، دار الحامد، عمان، 2005، ص 5.

² Jean Gerbier. **Organisation & Fonctionnement de l'Entreprise**. Edition tec doc Lavoisier .paris .1993. p49.

³ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الادارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2004، ص 10.

⁴ احمد حسين علي حسن، تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 32.

⁵ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص 12.

⁶ العيد فراحتيه، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي والرقابة عليه، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسويق، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية

وعلوم التسويق والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006، ص 14.

⁷ نفس المرجع، ص 14.

⁸ نجم عبد الله الحميدي، وآخرون، مرجع سابق، ص 12.

⁹ سليم الحسينية، نظام المعلومات الإدارية (نما)، ط3، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 16.

د- حدود النظام: لكل نظام محيطين داخلي وخارجي ومن خلال الحدود يمكن التمييز بين المكونات التي تنتمي إلى النظام والتي لا تنتمي وذلك أثناء تصميم هذا النظام¹.

هـ- آلية التحكم والمراقبة : تعمل على التحكم والمراقبة على العمليات داخل النظام وتعد هذه العملية من أخطر العمليات وتؤثر كفاءتها بشكل مباشر على كفاءة النظام ومدى فعاليته².

و- التغذية العكسية: يقصد بها قيام نظام التحكم والمراقبة بعمله لقياس أداء النظام بكل أجزائه وقياس المخرجات بالتحديد لمقارنتها مع المعايير والمواصفات ويكون قبول أو رفض أو تعديل للمخرجات بناء على ذلك³.

الشكل رقم (1.1): مكونات وآلية عمل النظام



المصدر: سليم الحسنية، نظام المعلومات الإدارية إدارة المعلومات في عصر المنظمة الرقمية، ط3، الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2006، ص17.

ثانيا خصائص النظام : مما تقدم يمكن إستخلاص مجموعة من خصائص النظام :

1. هدف النظام : يمثل نقطة البداية في تصميم النظام، وهي تحديد الهدف الذي يريد النظام الوصول إليه ومع تعاملنا مع النظام تواجهنا حالتين الأولى وجود نظام قائم وبالتالي يجب التعامل معه، أو إيجاد نظام جديد وفي أي حال من الأحوال السابقة يجب البدء بتحديد أهداف النظام، وإلا فلا مبرر من وجود نظام بدون هدف ومن هنا يجب تحديد الهدف العام للنظام ثم تحديد الأهداف الفرعية لأجزاء النظام التي تعمل وفق انسجام وتناسق تام والتي بدورها تساهم في تحقيق الهدف العام للنظام.

2- شمولية النظام: عن طريق تجميع عناصر النظام بطرق مختلفة لتحقيق هدف النظام، من خلال وحدة شاملة تصل إلى هدف نهائي ويتصف النظام بطبيعته بالشمولية، لتحقيق هدف معين لا تستطيع عناصر النظام تحقيقه منفردة⁴.

3- شكل المكونات الرئيسية: يأخذ شكل أي نظام (إدخال، تشغيل وإخراج) فيعمل النظام من خلال المدخلات وتتم عملية التشغيل والتحويل لمدخلات، لتتحول إلى مخرجات⁵.

4- آلية عمل النظام: يجب أن يعمل النظام وفق آلية منسقة لتحقيق أهدافه، فوجود عناصر النظام وتكاملها لا يكفي إذا لم تكن هناك آلية عمل تحكم علاقاتها وتكاملها.

5- حدود النظام: لكل نظام حدود، وإن كانت متداخلة مع حدود أنظمة أخرى في بعض الأحيان⁶.

¹ العيد فرحنية، مرجع سابق، ص 15.

² سليم الحسنية، مرجع سابق، ص 16-17.

³ نفس المرجع، ص 17.

⁴ نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، ص 13-14.

⁵ اسماعيل مناصريه، دور نظام المعلومات الادارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الادارية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004، ص 48.

⁶ العيد فراحية، مرجع سابق، ص 14.

6- مستويات النظام : يحتوي كل نظام عادة على أنظمة فرعية، وهذا النظام كذلك هو موجود في نظام أكبر منه. ولكل نظام بيئة تحيط به ينبغي التمييز بينها وبين بيئة النظام الأكبر التي تحيط به .

7-الاتصال : هو عملية نقل رسالة تتضمن تبادل آراء، اتجاهات وإشارات وبيانات ومعلومات، ويمكن تبادلها بطرق مختلفة بين مرسل الرسالة ومستقبلها. وتمكن عملية الاتصال أجزاء النظام من التفاعل وهذا ينطبق أيضا على النظم الفرعية داخل النظام.¹
ثالثا أنواع النظم : يمكن تصنيفها وفق معايير عديدة نذكر منها ما يلي :

أ- حسب طبيعة النظام : وتنقسم إلى ما يلي²

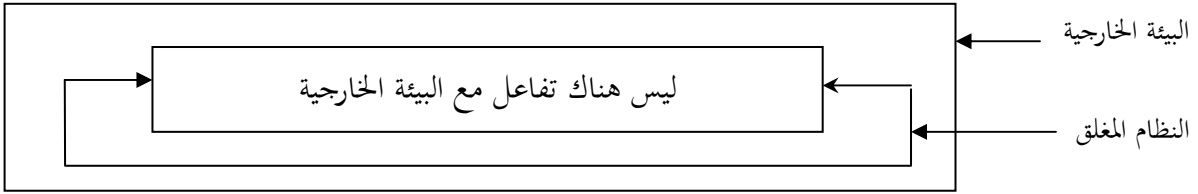
1- النظم الطبيعية: وهي نظم موجودة أصلا في الطبيعة ولا دخل للإنسان في وجودها، مثل دوران الأرض ونظام الكون والكواكب.

2- النظم الاصطناعية: وهي من صنع الإنسان كنظام الحاسوب ونظام المعلومات .

ب - حسب درجة الانفتاح :

1 - النظام المغلق : هو النظام الذي ينحصر عمله داخل بيئة المؤسسة، لا يتصل ولا يتأثر بالبيئة الخارجية، كإشارة المرور الضوئية. والشكل التالي يبين ذلك³

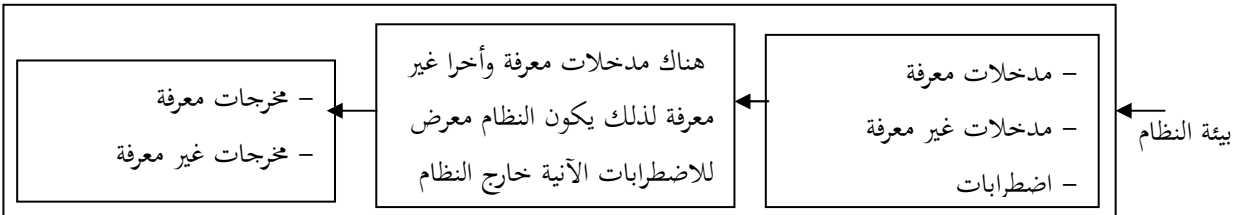
الشكل رقم (2.1): نظام مغلق



المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص20.

2 - النظام المفتوح: وهو نظام يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة به، وللمحافظة على استقرار النظام واستمراره يجب أن يتصف بالمرونة للتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة التي تؤثر بشكل مباشر في مدخلات ومخرجات هذا النظام، ومثال ذلك تغيير السلع المنتجة وفقا لتغير رغبات الزبائن⁴ والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3.1): النظام المفتوح



المصدر: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص21.

¹ نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، ص ص 14-16.

² فايز جمعة النجار، مرجع سابق، ص 8.

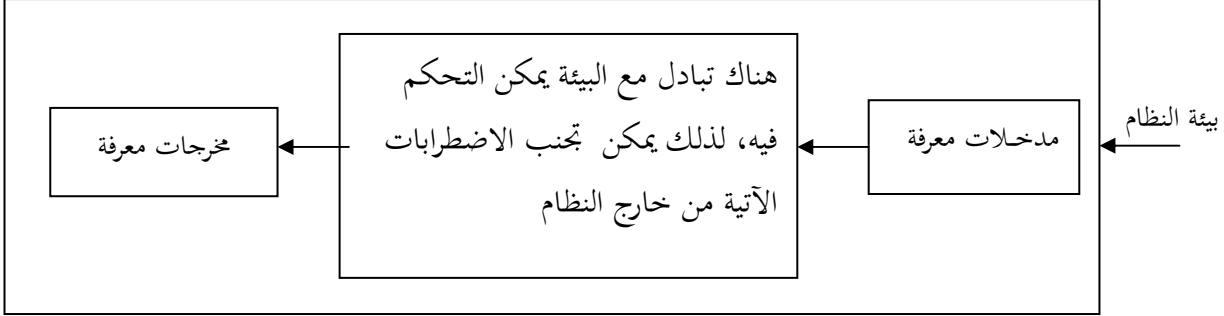
³ العيد فراحتية، مرجع سابق، ص16.

⁴ نفس المرجع، ص16.

3- النظم النصف مفتوحة أو (النصف مغلقة):

لصعوبة تحديد النظم المغلقة أو المفتوحة نلجأ إلى النظم النصف مفتوحة، فهذا النظام يحدد مسبقا المدخلات ومن هنا لا يكون النظام معرضا للاضطرابات التي تأتي من بيئة النظام الخارجية¹ وهكذا يصمم النظام بأن لا يتأثر بالبيئة إلا بما يحدده النظام مسبقا.² والشكل التالي يبين ذلك .

الشكل رقم (4.1): نظام نصف مفتوح أو (نصف مغلقة) :



المصدر : نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 21 .

ج . . حسب درجة التجريد: يمكن أن نصنف النظم تحت هذا العنوان على الشكل التالي:³

1 / نظم محسوسة (مادية) :تتكون من عناصر مادية يمكن لمسها ورؤيتها مثل المنظمة، الحاسوب، المباني، الشاحنات، والأفراد وتقع مهمة إدارتها على الإنسان.

2 / النظم المجردة (الفكرية أو الافتراضية أو التخيلية) :ويمثل النظام الافتراض التخيلي الذي لا يمكن التعامل معه بالمس وإنما بالتصور والتخيل مثل العد والمعادلات الجبرية .

د . حسب درجة التغيير : ويمكن أن نفرق بين النظم في هذه الحالة كما يلي⁴ :

1 / النظام الثابت : وهو النظام الذي يعمل وفق آلية محددة سابقا كما يمكن التنبؤ بسلوكه في المستقبل ويطلق عليه أيضا (النظام الحقيقي) كالنظام الكوني، نظام البرنامج الحاسوبي.

2 / النظام المتغير أو(شبه المتغير الاحتمالي) :وهو النظام الذي لا يعمل وفق آلية موضوعة مسبقا كما لا يمكن التنبؤ بسلوكه بشكل حتمي في المستقبل مثل النظم الإدارية، والمالية والاجتماعية. كما أنه بالإمكان التحكم في هذا النظام نوعا ما، عن طريق مجموعة من الأدوات والأساليب، وبالتالي يكون توقع مستقبله حالة محتملة، إلا أنها غير حتمية .

هـ . حسب البساطة والتعقيد: ويتوقف تعقيد النظام هنا على عدد النظم الفرعية وتعدد العلاقات بينها⁵ :

1 / النظام البسيط : يظهر كلما تقل النظم الفرعية وتقل العلاقات والمعاملات بينها.

2 / النظام المعقد : يظهر كلما كثرت عدد النظم الفرعية وتنوعت العلاقات والمعاملات بينها.

¹ نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، ص 21 .

² سليم الحسنية، مرجع سابق، ص 12.

³ نفس المرجع، ص ص 12 - 13.

⁴ العيد فراحتية، مرجع سابق، ص 16.

⁵ نفس المرجع، ص 16.

رابعا معايير الحكم على كفاءة النظام:

- للحكم على كفاءة وجودة النظام لابد من استعمال معايير تبين ما إذا كان هذا النظام جيدا أو رديء وتختلف أهمية هذا المعيار تبعا لاختلاف وأنواع النظم . ونوضح بعض هذه المعايير¹ :
- . السرعة مع الدقة في أداء الوظائف سواء كانت أساسية أو فرعية .
 - . مقدار أعباء التشغيل والصيانة .
 - . قدرة النظام على التكيف مع البيئة.
 - . إمكانية الصيانة .
 - . الإمكانية في استعمال النماذج المتنوعة.
 - . جدوى تصنيعه.
 - . البساطة والنمطية والأمان .
 - . الوزن، الحجم والشكل .
 - . إمكانية التوافق مع نظم أخرى أجهزة مكملة .
 - . سهولة في النقل والتركيب .
 - . مشروعية الاستعمال .
 - . مراعاة الجوانب الاجتماعية .

المطلب الثاني: البيانات والمعلومات

أولا: مفاهيم عن البيانات والمعلومات

تحتاج الإدارة إلى المعلومات والبيانات فتقوم بجمع البيانات، تصنيفها، تحليلها ومعالجتها لاستخراج معلومات مفيدة تساعد على اتخاذ القرارات في المنظمة، فكما أن رأس المال والعمل يعتبران الموردان الأساسيان في المؤسسات، كذلك أصبحت المعلومات موردا أساسيا². قبل البدء بمفهوم المعلومات سنحاول توضيح مفهوم البيانات لأنه يكثر الخلط بينها وبين المعلومات .

1- مفهوم البيانات :

"يمكن تعريف البيانات بأنها مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير المنظمة فقد تكون كلمات رموز، أو حروف"³ بمعنى آخر "ليس لها معنى واضح إذالم توضع في سياق معرّف ما"⁴ وتعرف كذلك بأنها "الأرقام والحقائق والخرائط والكلمات والإشارات التي تعبر عن فكرة والتي يمكن ترجمتها ومعالجتها من قبل الإنسان أو الأجهزة الالكترونية لتتحول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها"⁵

¹ محمد عبد الحليم صابر، نظم المعلومات الادارية، دار الفكر للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007، صص 35-36.

² نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص 31 .

³ نفس المرجع، ص 35.

⁴ سليم الحسينية، مرجع سابق، ص 24.

⁵ حسن المشريقي، نظرية القرارات الادارية - مدخل كمي في الإدارة-، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997، ص 49.

2- مفهوم المعلومات :

"المعلومات هي مواد (البيانات) المصنعة الجاهزة للإستخدام فالمعلومات هي بيانات مستخلصة، أي البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض"¹ وتعرف كذلك بأنها " بيانات تم تصنيفها، تحليلها، تنظيمها وتلخيصها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها إنها بيانات تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى ولذلك فإن البيانات قبل معالجتها قد لا تكون صالحة ومفيدة لاتخاذ قرار وبذلك يمكن القول أن المعلومات تبدأ حيث تنتهي البيانات"²

وهناك من يعرفها على أنها "بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، أي أنها بيانات معالجة"³ وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتأثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها"⁴

ويجدر التنبيه هنا أن ما يمكن اعتباره بيانات أو معلومات يخضع لمفاهيم نسبية، لأن ما يعتبر بيانات قد يعتبره آخر معلومات ويستعمل في هذه الحالة معيار للتمييز فإذا حققت الغرض من استخدامها، فهي معلومات وإذا لم تحقق الغرض فهي بيانات وكمثال على ذلك يمكن اعتبار عدد الطلاب في القاعة بيانات لكن عند استعمال هذا الرقم في استخراج نسبة الحضور أو الغياب يصبح معلومة⁵.

3- الفرق بين البيانات والمعلومات:

لزيادة توضيح المعنيين نبرز أهم الفروقات بين البيانات والمعلومات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1.1): الفرق بين البيانات والمعلومات

المجال	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منظم في هيكل تنظيمي	منظمة في هيكل تنظيمي
القيمة	غير محدودة القيمة	محدود القيمة بالضبط
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
المصدر	متعددة المصادر	محدودة المصادر
الدقة	منخفضة الدقة	عالية الدقة
الموقع	عبارة عن مدخلات	عبارة عن مخرجات
الحجم	متوفرة بشكل كبير جدا	متوفرة بشكل صغير جدا

المصدر : محمد الصبري، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة حورس للنشر والتوزيع، مصر، 2005، ص129.

¹ سليم الحسنية، مرجع سابق، ص24 .

² فايز جمعة النجار، مرجع سابق، ص 13.

³ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص 35 .

⁴ محمد عبد العليم صابر، مرجع سابق، ص 36.

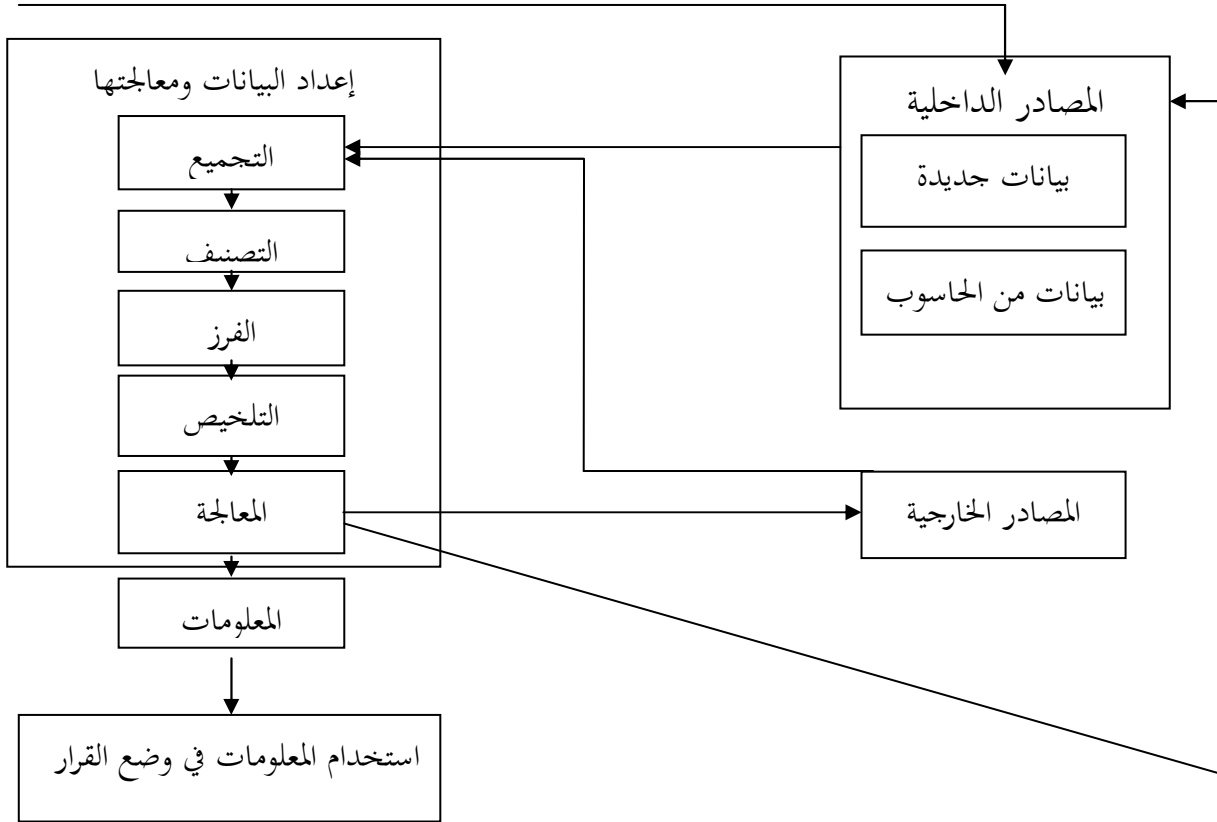
⁵ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص 35 .

ثانيا خطوات تحويل البيانات إلى معلومات : إن عملية تحويل البيانات إلى معلومات تحتاج للمعالجة وتمثل مراحلها في النقاط التالية¹:

- 1 - الحصول على البيانات وتسجيلها: في البداية تأتي البيانات من مصادر مختلفة داخلية وخارجية وعندما تصل المعلومات تسجل إما يدويا أو آليا ثم يأتي دور عملية التخزين للبيانات.
 - 2 - مراجعة البيانات : تأتي هذه المرحلة لمقارنة ومطابقة البيانات المسجلة مع مصادر تلك البيانات وهذه المراجعة تأتي لاكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها.
 - 3 - التصنيف : تهدف هذه العملية لتجميع البيانات في شكل مجموعات متجانسة تبعا لمعايير معينة كتصنيف العملاء حسب الجنس 'ذكور و إناث' أو تصنيف الموردين حسب المناطق الجغرافية، ويكون التصنيف عادة باستخدام نظام ترميز بواسطة الأرقام أو حتى الأحرف أو قد يتم استعمال النوعين.
 - 4 - الفرز : يكون عن طريق ترتيب البيانات وفقا للكيفية التي تستخدم بها، وهنا إما أن يكون الترتيب تصاعديا أو تنازليا وكمثال لذلك يمكن ترتيب العملاء بالحروف الأبجدية أو بحجم تعاملاتهم .
 - 5- التلخيص : يستعمل عادة في المستويات الإدارية العليا ويتمثل التلخيص في دمج عناصر البيانات في مجموعة لكي تتوافق مع احتياجات مستعملها فمثلا (الميزانية العمومية، حساب الأرباح والتكاليف) تعتبر ملخصا للعمليات في فترة زمنية معينة.
 - 6 - العمليات الحسابية والمنطقية : وقد تكون هذه العمليات الحسابية بسيطة كالطرح، الجمع، القسمة أو معقدة كأساليب بحوث العلمية والاقتصاد القياسي.
 - أما العمليات المنطقية فقد تكون بسيطة أو معقدة كذلك وكمثال لها عدد الطلاب المتحصلين على معدل يفوق 18 يعتبر عملية منطقية بسيطة، وعموما الغرض من العمليات الحسابية والمنطقية هو تقديم بيانات جديدة ومفيدة للمستخدم .
 - 7 - التخزين : ويتم الاحتفاظ بالبيانات إلى وقت طلبها وهناك طرق مختلفة للتخزين كتخزينها على شكل مستندات ورقية أو على وسائط ممغنطة... إلخ وترجع كفاءة الاسترجاع إلى الوسائل المستعملة في عملية حفظ البيانات .
 - 8 - الاسترجاع : ونعني استدعاء البيانات واسترجاعها عند الحاجة إليها.
 - 9 - إعادة الإنتاج : ونعني بذلك إعداد البيانات في شكل مفهوم لمن يستخدمها، فقد تقدم في شكل تقارير مكتوبة أو رسومات بيانية أو هندسية، أو من خلال عرضها مباشرة على جهاز الحاسوب.
 - 10 - التوزيع والاتصال : والهدف من هذه العملية هو توصيل البيانات الى مستعملها في الوقت والشكل والمكان المناسب.
- ويمكن تلخيص الخطوات السابقة في الشكل الموالي:

¹ المرجع السابق، ص ص37-38 .

شكل رقم (5.1): دورة حياة البيانات



المصدر : نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 38 .

المطلب الثالث أنواع المعلومات: ليس من السهل حصر أنواع المعلومات وتصنيفها لكن سنحاول تصنيفها حسب معايير مختلفة

أ/ - حسب المصدر: يمكن أن نقسم المعلومات إلى ما يلي¹:

1 - مصادر داخلية : وتكون من خلال المصادر الموجودة داخل المؤسسة كمعلومات عن المحاسبة و ميزانية المؤسسة ومعلومات الإنتاج أي كل ما يتم الحصول عليه من داخل المنظمة.

2 -مصادر خارجية : ويكون مصدر هذه المعلومات من خارج المؤسسة، أي أن المعلومات تم الحصول عليها من خارج المنظمة كالتقارير الرسمية وتحتوي معلومات عن خارج المنظمة كنتقارير دراسة السوق ويتعلق بالعملاء الموردين وغيرهم.

ب/ - حسب زمن المعلومة : يمكن تقسيم المعلومة كما يلي²

1 - معلومات تاريخية : لمتابعة الأداء في المنظمة.

2 - معلومات مستقبلية : وتستعمل لأهداف التنبؤ والرقابة في المنظمة.

ج / - حسب درجة التغير : وتقسّم المعلومات بناء على ما يلي³:

¹Bressy (G) ET Konkut (C).Economie d' entreprise. Edition DALLOZ. Paris. 1995 .p92 .

²نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، ص 41 .

³اسماعيل مناصرة، مرجع سابق، ص 30.

- 1 - معلومات ثابتة : وهي المعلومات التي لا تتغير ونذكر من أمثلة ذلك أسماء العمال وتاريخ الميلاد.
 - 2 - معلومات متغيرة : ونقصد بها المعلومات التي يطرأ عليها التغيير مثل العناوين، المناصب، الحالة الاجتماعية... إلخ
- د/ - حسب درجة الرسمية: وتختلف درجة رسمية المعلومات حسب اختلاف مصادرها كما هو موضح في ما يلي¹
- 1 - المعلومات الرسمية : وتكون المعلومات رسمية إذا كانت من مصدر رسمي ومن طرقها الصحيحة كوسائل الإعلام، الكتب الموثوقة وكتبوك المعلومات، التقارير الرسمية، المواقع الرسمية في الانترنت و الدراسات والابحاث.
 - 2 - المعلومات الغير رسمية : كالتالي لا يعرف مصدرها كالأشاعات، المنافسين، الموردين للمنظمة والآراء والأحكام المسبقة التي تأتي من خارج المنظمة ونلجأ إليها في حالة عدم وجود معلومات رسمية.
- هـ / - حسب شكل المعلومات : ومن خلال هذا المعيار يمكن أن نقسم المعلومات إلى مايلي² :
- 1) معلومات ملخصة : وتكون في المستويات الإدارية العليا.
 - 2) معلومات تفصيلية : وتكون في المستويات الدنيا أو التشغيلية .
- و / - حسب الوظيفة : وتنقسم المعلومات هنا حسب الوظائف الموجودة في المنشأة كمعلومات الإنتاج والتسويق والتمويل ومعلومات الموارد البشرية³.

المبحث الثاني: نظام المعلومات، الأسس النظرية، الأنواع، الأسس التطبيقية

ساعدت الثورة التكنولوجية على نشأة ما يعرف بنظام المعلومات وسارعت المنظمات في استخدامه وتطبيقه على جميع فروعها وأقسامها وذلك نتيجة المنافسة القوية وضغوط البيئة الخارجية والسعي نحو التمييز في الأداء مما يضمن لها البقاء وتحقيق أهدافها الإستراتيجية.

المطلب الأول: الأسس النظرية لنظام المعلومات

أولا مفهوم نظام المعلومات:

من حيث المبدأ فإن أي تسجيل للمعلومات وإعادة استرجاعها يعتبر نظاما للمعلومات كدفتر العناوين وأرقام الهاتف وغيرها لكن التعريف الحديث لنظام المعلومات هو ما كان يستخدم تقانة المعلومات في جمع وتخزين ومعالجة البيانات بسرعة ودقة⁴.

ومنه فإن "نظام المعلومات هو مجموعة من الأفراد والتجهيز والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آليا على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد"⁵

¹ Martinet (B) ET Marti (Y) (M) . L'intelligence Economique .Comment donner de la valeur concurrentielle a l'information. Editions d'organisation Paris. 2001. p31.

² نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، ص 41.

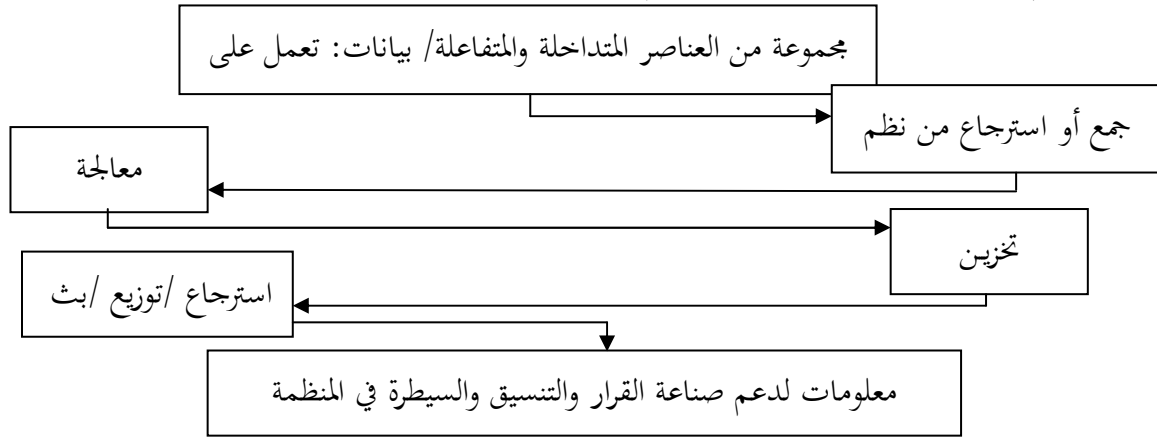
³ إسماعيل مناصرية، مرجع سابق، ص 100 .

⁴ سليم الحسنية، مرجع سابق، ص 26 .

⁵ نفس المرجع، ص 26 .

- تعريف ثاني : نظام المعلومات "هو بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا وإنتاج وبتث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات"¹
- تعريف ثالث " نظام المعلومات مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها والتي تعمل على جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وبتثها وتوزيعها بغرض دعم صناعة القرارات والتنسيق وتأمين السيطرة على المنظمة إضافة إلى تحليل المشكلات وتأمين المنظور المطلوب للموضوعات المعقدة ويشتمل نظام المعلومات على بيانات من الأشخاص الأساسيين والأماكن والنشاطات والأمر الأخرى التي تخص المنظمة والبيئة المحيطة بها"²
- تعريف رابع : "نظام المعلومات هو عبارة عن آلية وإجراءات منظمة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها، ومن ثم تحويلها إلى معلومات يستعملها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من انجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة تنفيذ حركة المجتمع، عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام، وقد يتم استرجاع المعلومات في نظام المعلومات يدويا أو ميكانيكيا أو الكترونيا وهو أي هذا الأخير هو الغالب في نظام المعلومات المعاصرة"³. وبأكثر تحديد يعرف نظام المعلومات "أنه مجموعة من العناصر البشرية والآلية التي تعمل معا على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها وتبويبها طبقا لقواعد وإجراءات متقنة لأغراض محددة بغرض إتاحتها للباحثين وصانعي القرارات والمستفيدين الآخرين على شكل معلومات مناسبة ومفيدة"⁴
- تعريف سادس "نظام المعلومات مجموعة من المكونات المترابطة مع بعضها البعض بشكل منتظم من أجل إنتاج المعلومات المفيدة وإيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكولة إليهم"⁵.

الشكل رقم (6.1): تصور لمفردات التعريف بنظام المعلومات



المصدر: عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005، ص 2.

¹ عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص 11.

² عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005، ص 23.

³ نفس المرجع، ص 23-24.

⁴ نفس المرجع، ص 24.

⁵ عبد الرزاق محمد القاسم، نظم المعلومات المحاسبية، الدار العالمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2003، ص 18.

ثانيا مكونات نظام المعلومات :

لنظام المعلومات ثلاثة مكونات رئيسية وهي¹ :

أ/- المكون المادي :

هي الأجهزة والآلات المكونة لنظام المعلومات أي كل من الحواسيب ولواحقها أي مختلف الآلات الالكترونية والأوتوماتيكية لمعالجة المعلومات، والذي يقوم بأعمال الحفظ واسترجاع المعلومات .

ب/ - العنصر المجرد :

يتكون من البرامج والملفات ونقصد بالبرامج الأوامر والتعليمات التي تنظم وتدير عمل الحاسوب لاستغلالها وفقا لاجراءات التسيير داخل المؤسسة بما يوافق احتياجات استعمال المعلومات. أما الملفات فهي التي تكون قاعدة البيانات التي تعتبر خزان للمعطيات المتداولة لتوفير المعلومات لدعم وظائف الادارة وتتم عملية الاستغلال بإستخدام برامج متخصصة كبرنامج تنظيم المبيعات والمخازن، فواتير المحاسبة... الخ.

ج/- المكون البشري : ونعني به مختلف العاملين بأقسام النظام وهم كذلك أساس النظام ويكون نجاح النظام مرتبط بكفاية العاملين فيه وينقسم المكون البشري إلى ما يلي² :

1- الأخصائيون وهم من يقومون بتحليل وتصميم وتشغيل نظام المعلومات ونقصد بالحللين من يصممون النظام بالنظر إلى احتياجات المستفيدين النهائيين للمعلوماتية وبناءا على المواصفات التي يقدمها محلي النظام من خلال الاحتياجات يأتي دور المبرمجون لإعداد البرنامج طبقا لمواصفات محلي النظم أما مشغلو الحاسب فمهمتهم تشغيل مختلف أنواع الحواسيب .

2-المستخدمون النهائيين : هم مستخدمو نظام المعلومات مهما كانت صفتهم مديرين، بائعين، زبائن... الخ .

ثالثا المهام الاساسية لنظام المعلومات :

يجب أن يقوم نظام المعلومات بمهام أساسية للوصول الى الأهداف المرجوة منه وتتمثل فيما يلي³ :

أ/إدخال البيانات : لايمكن الإستفاد من المعطيات إلا في حالة حجزها لتكون ضمن نظام المعلومات من خلال إدخالها إبتداء، وهذه العملية ليست سهلة ولكن يجب التساؤل عن اهمية هذه المعطيات ودرجة منفعتها، ثم يجب ترميز هذه المعطيات باشارات قابلة للفهم لجميع المستخدمين ولا بد من الإهتمام كذلك بموثوقية المعطيات وصحتها.

ب./ الحفظ : لاتكون المعلومات متواجدة في نظام المعلومات إلا في حالة حفظها وهذا للعثور عليها وقت استعمالها. إلا انه يجب وضع المعلومات بطريقة يسهل إيجادها وفهمها للجميع .

ج/- المعالجة : لافائدة من نظام للمعلومات لا يصل للمعطيات ولا يعالجها وتتطلب عملية المعالجة ثلاثة عناصر وهي :

1/ إمكانية الوصول للمعطيات : تتيح هذه العملية للمسير الوصول للمعطيات بصفة انتقائية .

¹ إبراهيم بختي، دور الإنترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق -دراسة حالة الجزائر -، أطروحة دكتور (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص قياس إقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002 ص19.

² مراد ريس، آثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة -دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط DML-2004/2005، مذكرة ماجستير (غير منشور) في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 78.

³ درحون هلال، المحاسبة التحليلية: نظام معلومات للتسيير ومساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص نفود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2004، ص ص 66-67 .

- 2/ امكانية صياغتها في مظهر مرغوب بأشكال مختلفة كالجداول والأشكال والنصوص .
- 3 / الاستعمال : إستعمالها بطريقة تجعل من المعلومات ذات قيمة مضافة للمسير خاصة في إتخاذ القرار، التخطيط، الرقابة، الاتصال.
- د/ .الاتصال : يمثل المهمة الرابعة لنظام المعلومات ولا شك في وجود علاقة بين المعلومة والاتصال وتكمن هذه العلاقة، في نقل المعطيات بين مختلف أقسام المنظمة منذ البداية عند حجزها ثم معالجتها إلى غاية استغلالها، كما يمكن شرح الاتصال من الناحية التكنولوجية بأنه استعمال هندسة الأنظمة المعلوماتية التي تمكن من الاتصال كالشبكات المحلية وأنظمة التوزيع.
- رابعا أهداف نظام المعلومات :** لكي يكون نظام المعلومات جيدا في المنظمة يجب توفر عدة عناصر نذكر منها ما يلي¹ :
- 1 - تحقيق الكفاءة : يساهم نظام المعلومات في الرفع من كفاءة المنظمة بأسرع وقت وأقل تكلفة كتقليل تكاليف العمالة وإحلال الحاسوب الآلي .
 - 2- الوصول إلى الفعالية: ونعرف ذلك من خلال التوافق مع أهداف المنظمة ومن هنا يساعد نظام المعلومات المديرين في اتخاذ القرارات الأصوب .
 - 3 - تحسين أداء الخدمة : من خلال نظم المعلومات يمكننا تحسين الخدمات للزبائن كاستخدام آلات الصرف في البنوك مما يمكن الزبائن من الصرف من حساباتهم على مدار 24 ساعة.
 - 4 - تطوير المنتج : لنظام المعلومات دور رئيسي في تطوير المنتجات كما يحدث في البنوك والوكالات السياحية وشركات التأمين...إلخ.
 - 5- التعرف على الفرص وإستغلالها : إن المناخ السريع التغير والتطورات الحديثة واستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح يفرض على المنظمات استخدام نظم المعلومات التي تمكنها من إتخاذ القرارات للحفاظ على الفرص واستغلالها .
 - 6- ربط العملاء بالشركة : أصبح جو المنافسة الذي تعيشه المنظمات يفرض عليها إستخدام نظام المعلومات لتحسين خدماتها وتسهيل الإطلاع على المعلومات التي يحتاجها الزبائن وذلك لكسب زبائنها والحفاظ عليهم من أن يتجهوا إلى المنظمات المنافسة.
- خامسا: تحديات التوجه لنظام المعلومات**

لإقامة نظام للمعلومات يتحتم المرور على عقبات وتحديات يجب التغلب عليها ونذكر منها:²

- 1-صعوبة إدخال بعض المعلومات الهامة في نظام المعلومات : هناك بعض المعلومات المهمة يصعب إدخالها في نظام المعلومات وذلك لطبيعة هذه المعلومات التي لا يمكن أو حتى يصعب تحويلها إلى شكل يتعامل معه نظام المعلومات وكمثال على ذلك إعطاء أفكار للمنتجات الجديدة أو مثل رأي العملاء في المنتج أو خطط المنتجين أو القرارات السيادية التي تصدر من قبل الدولة .
- 2-احتياج المعلومات إلى سياق يمكن من تفسيرها : عادة تهتم المنظمات بإدخال البيانات الكمية وذلك لسهولة إدخالها إلا أن هذه البيانات قد لا تكون بتلك الأهمية عند إتخاذ القرار ما لم توضع ضمن معلومات أخرى وتتحدد قيمة المعلومات تبعا للسياق الذي يفسرها مثل رصيد المخزون قد لا يكون له أهمية إلا إذا تم ربطه بحجم الطلب المتوقع.
- 3- تناقص قيمة المعلومات بمرور الزمن : تتحدد قيمة المعلومات تبعا للزمن فتقل قيمة المعلومات مع مرور الزمن، فإذا كانت

¹ معالي نهمي حيدر، نظام المعلومات الادارية مدخل للتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعي، الاسكندرية، 2002، ص 36 - 37.

² اسماعيل مناصرة، مرجع سابق، ص 107- 106 .

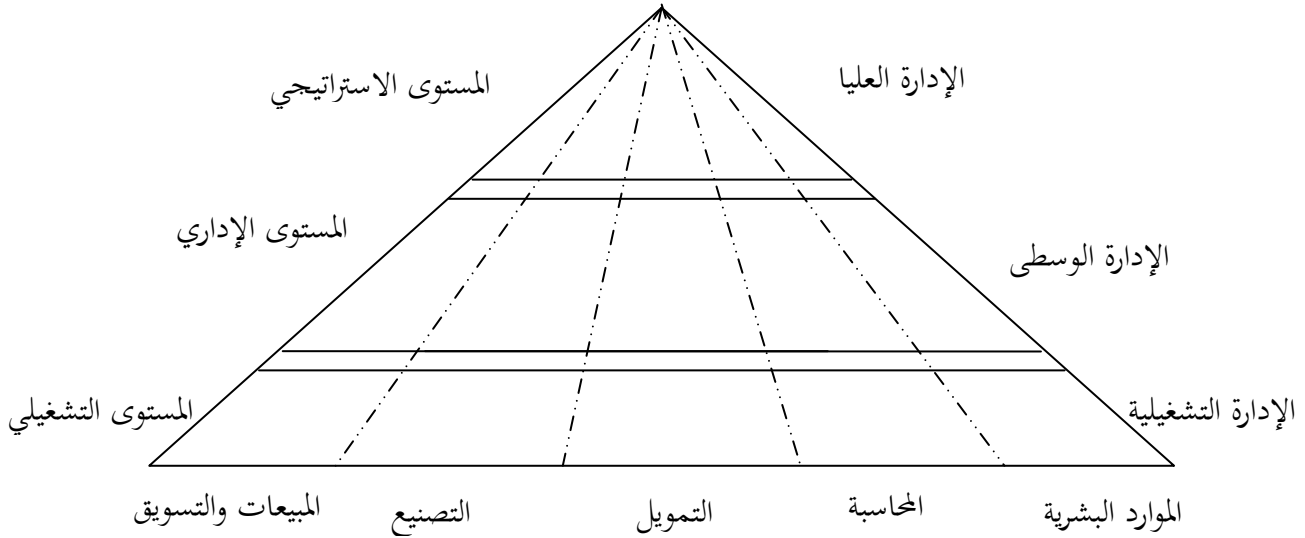
- المعلومات ذات قيمة عالية الآن قد لا تكون بنفس القيمة مستقبلاً، إذ يعتبر توقيت المعلومات محددًا في إمكانية الاعتماد عليها.
- 4- تغير بيئة المنظمة ينتج عنه تغير في الاحتياجات من المعلومات تبعاً لحركة البيئة المحيطة بالمنظمة قد تواجه المنظمة بعد إقتناء نظام للمعلومات والبذل فيه بمجهودات ضخمة وإنفاق أموال طائلة تغير البيئة المحيطة إما باندماجها مع منظمة أخرى أو إصدار تشريعات مختلفة وبالتالي يضيع ما بذلته المنظمة من جهد ومال نتيجة التغيرات الحاصلة.
- 5- النقص في العملة الماهرة : أحدث النقص الكبير في مصممي ومحلي نظام المعلومات من أصحاب المهارة العالية إلى زيادة تكاليف العمل كما أن الزيادة في طلب التطبيقات الحاسوبية نتج عنه نقص العملة الماهرة .
- 6 - التغير المستمر في متطلبات العمالة : إن العمل في مهن مرتبطة بنظام المعلومات والحاسب الآلي يحتاج إلى تطوير معارفهم وتدريبهم بشكل مستمر وهذا نتيجة للتغيرات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات.
- 7 - التوقعات الخاطئة : يعتقد بعض المديرين أنه لا بد من توفير جهد كبير وتكلفة ضخمة من أجل جعل هناك نظام فعال للمعلومات مثل نظام حجز تذاكر الطيران... إلخ. كما يعتقد بعض المديرين أن تصميم نظام للمعلومات متكامل وفعال لا يحتاج إلى تكلفة ضخمة و جهد كبير دون أي اعتبار لحجم المنظمة مما يستوجب دراسة خاصة لكل منظمة.
- 8 - التغيير المستمر في تكنولوجيا الحاسوب : أدى التطور المستمر والمتسارع في تكنولوجيا الحاسب إلى قدم نظام المعلومات الذي تقتنيه المؤسسة بعد فترة قصيرة من استعماله وظهور الحاجة إما إلى تغييره أو تجديده مما يكلف المؤسسة أعباء مالية أخرى .

المطلب الثاني : أنواع نظام المعلومات

- تعدد طرق عرض أنواع نظام المعلومات حسب المعايير المختلفة وفي ما يلي نستعرض أهم الأنواع :
- أ / - حسب المستويات التنظيمية : تبعاً لوجود تخصصات ومستويات مختلفة في المنظمة فإنها تحتاج إلى نظم معلومات مختلفة تعالج كل مستوى على حدة، لذلك يمكن تقسيم نظام المعلومات وفق إعتبار المستويات التنظيمية ومن الأدنى إلى المستويات العليا كما يلي¹ :
- 1 - مستويات العمليات : Operational level يعتبر هذا المستوى القاعدة الرئيسية لحركة المنظمة وفيه تدار عملياتها .
- 2 - المستوى الإداري : management level وفيه الإدارات الوسطى للمنظمة .
- 3 - المستوى الإستراتيجي : strategic level الذي يحتوي على الإدارات العليا أو الإدارات المتعلقة بالعمل الإستراتيجي داخل المنظمة.

¹ عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 77-87.

الشكل رقم (7.1): أنواع نظم المعلومات حسب المستويات التنظيمية



المصدر : عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجناي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 78 .

ب / - تصنيف نظم المعلومات حسب أنواع القرارات المطلوب إتخاذها من المستويات السابقة¹:

1- نظم تشغيل المعاملات "TPS" Transaction Processing Systems

ويستعمل هذا النظام في دعم العمليات اليومية كنظام حجز التذاكر واستلام الطلبات ونظم الأجور وكذلك نظم الفحص والمتابعة، هذه النظم ونظم أخرى تتيح للمؤسسة القيام بعملياتها اليومية مع متابعة أعمالها المختلفة بمعنى آخر فإن المنظمة تتعامل وفق السجلات الخاصة بالمنشأة بشكل روتيني.

2 - نظم المعلومات الإدارية "MIS" Management Information Systems

تدعم هذه النظم العمل الإداري وهذا النوع يتولى عادة إنتاج التقارير التي تحتاجه الإدارة وتوليه الاهتمام البالغ لذلك يجب أن تتصف التقارير بالدقة ويجب أن تكون حاضرة في الوقت المناسب كما أن المهمة الأساسية لنظم المعلومات الإدارية هي وظائف التخطيط والرقابة وإتخاذ القرارات وعموماً فإن هذا النظام يعتمد على نظام تشغيل المعاملات فتتظم معاً لتقدم كتقارير طويلة وذلك وفق فترة زمنية معينة .

3 - نظم دعم القرارات "DSS" Decisions Support Systems

هي نظم معلومات في المستوى الإداري داخل المنظمة تساعد المديرين في إتخاذ القرارات ولها خصائص معينة فهي تتغير بسرعة ويجب أن تكون قادرة للاستجابة والمرونة في التغيير أكثر من مرة في اليوم وبالرغم من أن هذه النظم تكتسب معلوماتها عادة من الداخل كنظم تشغيل المعاملات "TPS" أو من نظم المعلومات الإدارية "MIS" إلا أنها تكتسب أيضاً معلومات خارجية كأسعار الأسهم أو المنتج المنافس ومن الملاحظ أيضاً أن نظم دعم القرارات "DSS" تمتاز بقدرتها تحليلية أكثر من النظم السابقة لأنها تلخص عدد كبير من البيانات في شكل يتيح تحليلها من قبل متخذ القرار وختاماً فإن نظم دعم القرارات

¹ ثابت بن عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، 2005، ص 190 .

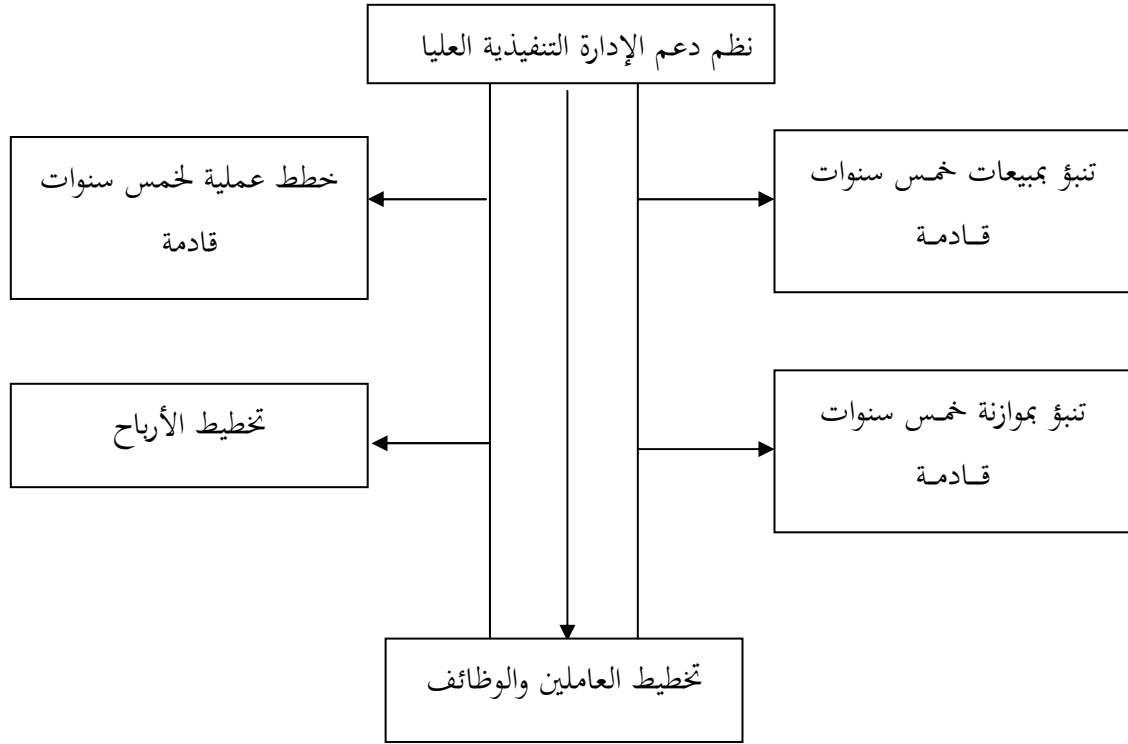
"DSS" تمكن المديرين من المعالجة السريعة للفرص والمشكلات حال حدوثها.

4 - نظم أتمته المكاتب "OAS" : "Office Automation System"

وهو نظام محوسب كمعالج النصوص والبريد الإلكتروني أو الجداول الإلكترونية ويرتبط المدير بمصادر مختلفة في وقت واحد مما يزيد في سرعة ودقة العمل¹.

5- نظم الدعم التنفيذي " CSS " : يقوم على دعم الإدارات العليا في المنظمة على المستوى الإستراتيجي وتهتم بالتنبؤ بمستوى المبيعات وتحسين خطة العمليات وتطويرها كما تتنبأ بالموازنة².
والمخطط التالي يوضح أهم نشاطاته.

الشكل رقم (8.1): نظام دعم الإدارة التنفيذية



المصدر : عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص80.

6 - الأنظمة الخبيرة : "ES" Expert Systems

هي من أكثر المظاهر التي تتضح فيها تكنولوجيا المعلومات في المنظمة إذ تعتبر المظهر المتقدم لنظام المعلومات الحاسوبي³ ويمكن أن نعرف نظم المعلومات الخبيرة بما يلي⁴:

¹ فايز النجار، مرجع سابق، ص 44.

² عامر قندلجي، علاء الدين الجنابي، مرجع سابق، ص 80.

³ مراد رايس، مرجع سابق، ص 94.

⁴ سليم الحسنية، مرجع سابق، ص 423-425.

الفصل الأول : أساسيات نظم المعلومات والمؤسسات البنكية

النظم الخبيرة وتسمى أحيانا نظم الدعم الذكية وتعتبر شكلا متطورا للذكاء الاصطناعي وتعتمد على نظم المعرفة والبرمجيات التي تكون عادة من الإنسان الخبير . بحيث يقوم النظام الخبير بطرح مجموعة من الأسئلة على الإدارة لتقوم بدورها بالإجابة عليها ومن خلال هذه الإجابة يقوم النظام الخبير باستدعاء قاعدة المعارف لديه، من حقائق علمية وتاريخية ومن خلال ذلك يقدم مجموعة من الحلول الممكنة للمدير أي ما يشبه إستشارة الخبير الإنساني، ومن هنا فالنظم الخبيرة تعتمد على المعرفة التراكمية فيقوم خبراء النظم الخبيرة بصنع برمجيات حاسوبية مخزنة فيها الحقائق والمعارف وقواعد العمل وفق الخبراء الإنسانيين ومن هنا إذا كان المدير غير متخصص في موضوع معين يمكنه إستشارة النظم الخبيرة. كما تتعامل هذه النظم مع حالات عدم التأكد وذلك من خلال قاعدة المعرفة الموجودة في النظم الخبيرة ويقوم من خلالها بالاستدلال للحصول على استنتاجات سيسفيد منها طالب الاستشارة ويمكن أن تقدم النظم الخبيرة شرح الأسباب التي دعت به إلى اختيار استنتاجاته .

وفيما يلي نستعرض الفرق بين النظم الخبيرة ونظم المعلومات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2.1): مقارنة بين النظم الخبيرة ونظم المعلومات

النظم خبيرة	نظم معلومات
قاعدة معرفة تحتوي على قاعدة "إذا إذن" وحقائق قابلة للتشغيل	قاعدة بيانات تحتوي على بيانات فقط يسأل عن محتوياتها
معالجة رمزية للمعرفة	معالجة رقمية للبيانات
الاستدلال من قاعدة المعرفة	تقارير إخبارية
مهندس معرفة لبرمجيات خبرات الخبير الإنساني	مهندس معلومات : مبرمج ومحلل نظم المعلومات

المصدر : سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية (نما) إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرسمية، ط3، الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2006، ص 433.

ج: نظم المعلومات الوظيفية:

يمكن تقسيم نظم المعلومات حسب الوظائف الأساسية في المنظمة لأن هذه الوظائف تستخدم المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات فنذكر منها مثلا نظم المعلومات التسويقية التي تخدم قسم التسويق وفي ما يلي نستعرض أهم نظم المعلومات الوظيفية في المنظمة :

أولا نظام المعلومات التسويقية: وهو نظام يساهم في تلبية طلبات العملاء كما يساهم في توفير المعلومات التي تخص التخطيط للمنتجات المستقبلية والعملاء الجدد وتتوقع سلوك المستهلكين¹.

أهمية نظام المعلومات التسويقية: يعمل نظام معلومات التسويقية على ما يلي² :

1- المساعدة في اتخاذ القرارات التسويقية من خلال توفير المعلومات فكلمة كانت المعلومات كافية وتمتاز بالدقة كلما ساهمت في تحقيق نتائج أفضل من حيث التخطيط والتنفيذ والرقابة والأنشطة التسويقية .

2- إمكانية تعديل المعلومات بسهولة كما يمكن هذا النظام من التعرف على معلومات العملاء والسلع أو مسئولو البيع ويساعد

¹ فايز جمعة النجار، مرجع سابق، ص2005 .

² العيد فراحتية، مرجع سابق، ص ص 52 - 51.

على تقييم النشاط التسويقي واختبار كفاءة السياسة التسويقية .

- 3- إن التحول إلى السوق الدولي واتساع هذا السوق أدى بظهور الحاجة لنظام المعلومات .
- 4- تشجيع الإدارة على المخاطرة والبحث عن الفرص التي لا يمكن أن تستغل دون توفر لنظام المعلومات .
- 5- الاستخدام الأفضل للموارد وذلك عن طريق زيادة الاتصال في المنظمة.
- 6- إنتشار التجارة الإلكترونية سهل عقد الصفقات دون مجهود تسويقي مما زاد في أهمية المعلومات .
- 7- التغيرات التكنولوجية تؤثر على جودة السلع والخدمات .

أهداف نظام المعلومات التسويقية : يحقق نظام المعلومات التسويقية الأهداف التالية¹

1- توفير معلومات وبيانات وفق خطة متكاملة في نظام المعلومات التسويقية ونظم المعلومات الأخرى في المنظمة مما يساعد على التكامل والتنسيق المتبادل .

2- يسهل نظام المعلومات التسويقية من استخراج معلومات مفيدة عن المنتجات وخطط تسويقها.

3- إنتاج المعلومات وفقا للمواصفات الدقيقة للمستفيدين .

4- التنسيق بين الطلب على المنتجات والإنتاج اللازم لتغطية الطلب .

ثانيا : نظام المعلومات المحاسبية والمالية : يمكن شرح نظام المعلومات المحاسبية والمالية بما يلي²

نظم المعلومات المحاسبية والمالية تعمل على متابعة الأصول المالية والتدفقات النقدية في المنظمة ويساعد هذا النظام على المستوى الإستراتيجي في تحقيق أهداف إستثمارية طويلة الأجل كما يستفاد منها في جانب التوقعات المالية على المدى الطويل. أما فيما يخص الجانب الإداري فإن نظام المعلومات المحاسبية يشرف على الموارد المالية للشركة .

وتنقسم نظم المعلومات المحاسبية والمالية إلى :

1 نظم المعلومات الإدارية المالية :

وهي تنفيذ المديرين الماليين وتساعدهم في إتخاذ القرارات المالية الصحيحة كما تساهم في مراقبة الموارد المالية في المنظمة .

2 نظم المعلومات المحاسبية :

هو جزء من نظام المعلومات في المنظمة يهتم بدعم المعلومات المحاسبية التي تشكل مخرجاته تقارير تنفيذ في عملية التقييم واتخاذ القرار ويهدف هذا النظام إلى ما يلي:

- جمع وتخزين المعلومات التي تخص عمليات المنظمة بكفاءة وفعالية.

- معالجة البيانات فرزا وتصنيفا وتلخيصا.

- الرقابة لتأكد من معالجة البيانات بدقة.

ثالثا نظم معلومات التصنيع والإنتاج :

هي نظم معلومات تهتم بالجدولة وبمشتريات البضائع والمعلومات عن شحنها واستلامها وكل ما يتعلق بمهندسة العمليات ووظائفها

¹ سعيداني سعيد، نظام المعلومات التسويقية ودوره في ترشيد قرارات المزيج التسويقي. دراسة حالة مؤسسة مطاحن تيارت، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسويق، تخصص تسويق كلية العلوم الإقتصادية والتسيير، جامعة سعد دحلب البلدة، 2005، ص 84.

² ناصر محمد علي الجهلي، خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في إتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة إقتصادية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسويق، تخصص محاسبة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009، ص 29-30.

الأخرى¹.

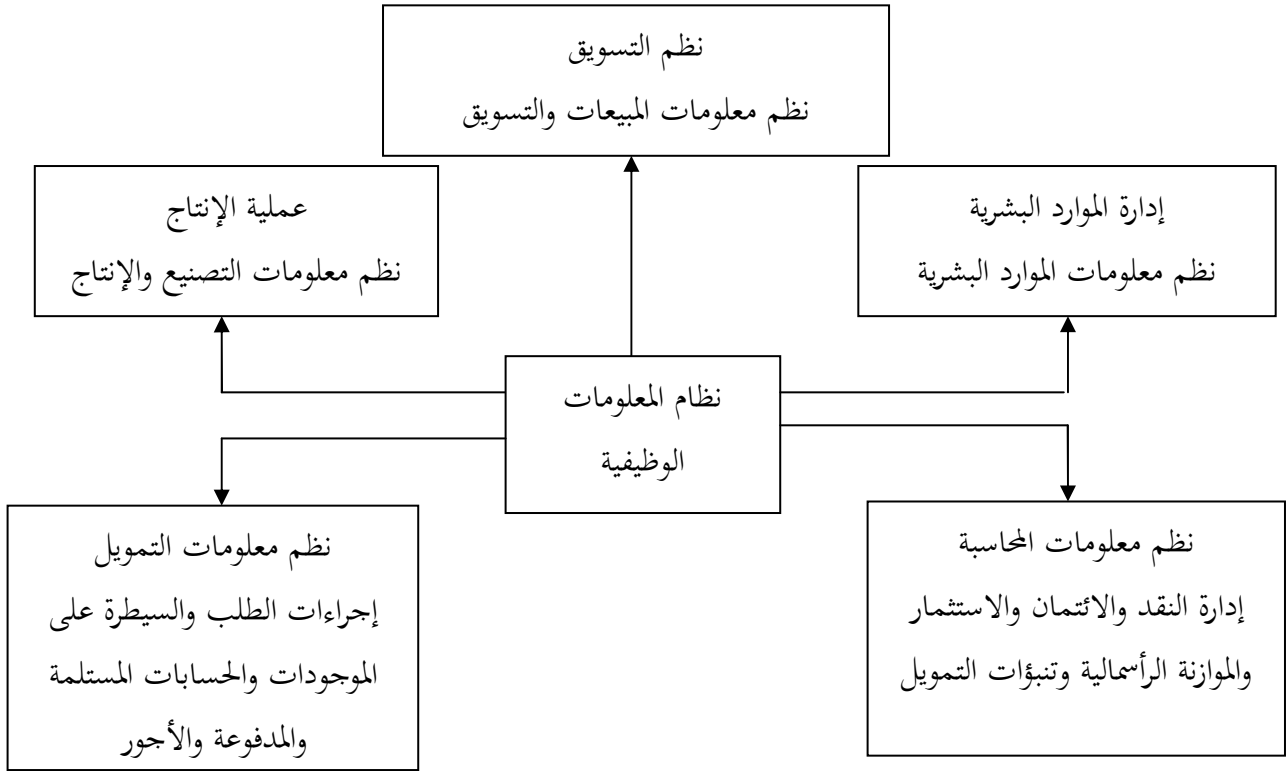
بمعنى هذا النظام يزود بمعلومات عن ما يلي²:

- 1 - معلومات التخطيط وتطوير وجدولة الإنتاج والخدمات .
- 2 - معلومات في ما يخص انسيابية المنتجات والخدمات .
- 3 - يساهم في السيطرة على تخطيط الإنتاج .

رابعاً: نظم معلومات الموارد البشرية :

هو نظام فرعي في المؤسسة يوفر معلومات عن الموارد البشرية في المنظمة مما يساعد في التخطيط واتخاذ القرارات التي تخص الموارد البشرية. والهدف منها إمداد إدارة الموارد البشرية بمعلومات تساهم في تحقيق الأهداف الطويلة أو القصيرة الأجل³.

الشكل رقم(9.1) تصور لنظام المعلومات الوظيفي



المصدر: إبراهيم قندلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط3، عمان، الأردن، 2008، ص94.

¹ عامر إبراهيم قندلجي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سابق، ص84.

² نفس المرجع، ص 92 .

³ مراد رايس، مرجع سابق، ص121.

المطلب الثالث : الأسس التطبيقية لنظام المعلومات

سندرس دورة حياة النظم أو ما يسمى ببناء النظم أو مجموعة من الإجراءات التي تتخذ لتكوين نظام معلومات بالمنظمة خاصة بعد أن أكدنا في ما سبق أهمية نظم المعلومات بالنسبة للمنظمة لذلك يجب قبل حيازة نظام للمعلومات المرور بالخطوات التالية :

أولا دراسة الجدوى الأولية (مرحلة البحث):

خلال هذه المرحلة نبحث عن مبررات الحصول عن نظام المعلومات والقيام بعملية المقارنة بين المنفعة وتكاليف النظام القديم والجديد وبطبيعة الحال فإن الإدارة العليا مع المكلفين بدراسة النظام هم الأشخاص الذين يقومون بهذه العملية عن طريق جمع البيانات ودراسة الجدوى فلا تختتم هذه الدراسة ولا يصمم النظام إلا بموافقة الإدارة¹.
ومن هنا نقول أنه عندما يشعر الإنسان بوجود مشكلة تحتاج لإيجاد نظام جديد أو ربما فرص ممكنة تريد الإدارة اكتسابها. تبدأ الدراسة الرسمية للجدوى من الجوانب التالية²:

أ/ دراسة الجدوى الإستراتيجية والتنظيمية : ونعنى به دراسة النظام الجديد وإمكانية تحقيق الأهداف المسطرة .

ب/ دراسة الجدوى الاقتصادية : والتي تدرس التكلفة والمردودية .

ج/ دراسة الجدوى الفنية : وتدرس قدرة المنظمة في إيجاد كل من احتياجات ومتطلبات النظام، سواء كانت مادية أو بشرية.

د/ دراسة الجدوى العملية: وتدرس قدرة الإدارة وكل مشارك في النظام على تشغيله ودعم هذا النظام الجديد، ثم تقدم دراسة الجدوى وبها تقرير مختصر للإدارة تذكر فيها الخيارات المطروحة وطريقة اتخاذ القرار مع ذكر مبررات عن البدائل وكل هذا يصب في اتخاذ قرار نهائي للاستمرار في عملية التطوير أو إلغائه والتوقف عند هذه المرحلة .

ثانيا مرحلة تحليل النظام:

وهي مجموعة من الأنشطة المتكاملة من بداية تحليل متطلبات المستخدمين للنظام مع تحديد أهداف ومواصفات النظام الجديد ووضع مواصفات وحدود وقيود له في الإطار الذي يعمل فيه . وينتج عن هذه المرحلة بيان إحتياجات النظام ونذكر منها:

1/ مخرجات النظام الذي يقدمه.

2/ ذكر العمليات اللازمة للحصول على المخرجات.

3/ ذكر مدخلات النظام اللازمة للحصول على المخرجات.

4/ موارد النظام الضرورية.

5/ ذكر قواعد العمل ومجموع الإجراءات اللازمة للنظام.

. ولتحليل النظام يجب المرور على الأعمال والأنشطة الفرعية التالية³:

1 / تحليل إحتياجات المستخدمين.

2/ توضيح عيوب النظام الحالي.

¹ اسماعيل مناصرة، مرجع سابق، ص 64 .

² سليم الحسانية، مرجع سابق، ص 455.

³ سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظام المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2000، ص166 .

- 3/ استكمال مستلزمات تصميم النظام.
- 4/ تحديد كل من القيود التقنية والمادية والتنظيمية.
- 5 / ذكر مواصفات عامة لمخرجات النظام.
- 6 / القيام بتنظيم وجدولة ونمذجة المخرجات.
- 7 / تحديد مواصفات عامة لمختلف العمليات.
- 8 / القيام بجدولة ونمذجة العمليات.
- 9 / تحديد مواصفات عامة لمدخلات النظام.
- 10 / تنظيم وجدولة ونمذجة مدخلات النظام.
- 11 / تحديد مواصفات منطقية لقواعد المعطيات.
- 12/ وضع بنية ووصف لقواعد البيانات.
- 13 / وصف الإجراءات (الأنشطة الدورية، قواعد العمل، التكرار).
- 14/ رفع تقارير للإدارة عن تحليل النظام والقيام بعملية التوثيق للمرحلة ككل.

ثالثا مرحلة تصميم نظام المعلومات:

بعد العمليات السابقة من دراسة الجدوى إلى تحليل الاحتياجات تبدأ مرحلة جديدة، وهي ما يعرف بتصميم نظام جديد، الذي يعتبر عملية إبداعية وتعمل هذه المرحلة على تخطيط وترتيب وجمع أجزاء النظام، في إطار واحد متكامل، تعمل لتحقيق الأهداف المسطرة، في المراحل السابقة.

ونعني بمرحلة التصميم القيام برسم خريطة استرشادية، لتطبيق هذا النظام، وكيف يمكن إنجاز وحل المشاكل التي تواجه التصميم، مع تصور ما سيكون النظام عليه مستقبلا. وينطلق مصمم النظام من دراسة الجدوى ومرحلة التحليل للنظام، ليضع في اعتباره متطلبات النظام الجديد، كما يجب أن نضع في الاعتبار موازنة العائد والتكاليف، ومعنى ذلك تحقيق أهداف النظام بأقل التكاليف الممكنة وتمر عملية تصميم النظام بثلاثة مراحل وهي¹:

- القيام بمراجعة احتياجات النظام الوظيفية والمعلوماتية.
- السعي لتطوير نموذج النظام الجديد : يتضمن كل من الخصائص المنطقية والمادية للمخرجات والمدخلات والعمليات، كما يضاف إلى ذلك طرق التخزين والإجراءات والأفراد.
- رفع تقرير للإدارة لتحديد موقفها بالاستمرار في التطوير أو التوقف أي أن هذه العملية مفيدة في إتخاذ القرار.

العوامل المؤثرة في تصميم النظام:

إن تصميم النظام يتأثر بعدة عوامل يجب أن تكون معلومة ومن أهمها² :
أ / موارد المنظمة: ويعتبر من أهم العوامل التي يجب أن توضع في الحسبان، لأن مصمم النظم يعتمد بشكل أساسي على مختلف الموارد المادية والتجهيزية والإجراءات والمعلومات وغيرها.

¹ سليم الحسنية، مرجع سابق، ص 460 .

² نفس المرجع، ص ص 462-463 .

ب/ متطلبات المستفيد : إن الهدف الأساسي لنظام المعلومات الجديد هو بالدرجة الأولى خدمة للمستفيد لذلك على مصمم النظام أن يضع في حسبانته إحتياجات المستفيد وأن يراجعها مرة أخرى بعد أن راجعها محلل النظام لأنها بالغة الأهمية كما يجب إستشارة المستفيدين والإدارة ومحللو النظم ومقارنة المتطلبات بالموارد المتاحة والموازنة فيما بينهم بشكل يرضي جميع الأطراف.

ج/ متطلبات الأجهزة والبرمجيات: إن عملية تصميم النظام يتطلب اختيار الأجهزة والبرامج والطرق المختلفة في استغلال النظام وتزويد هذه المتطلبات عند المنظمات الكبيرة والتي تستخدم قدرا أكبر من تقانة المعلومات والأجهزة الإلكترونية كما أن شراء الأجهزة الجديدة ليس له قيمة إذالم يتدعم ببرامج جديدة وتدريب للأفراد وخدمات ما بعد البيع.

رابعا مرحلة التنفيذ :

هذه المرحلة تطبق فيها المراحل السابقة من خلال استخدام لغات البرمجية لتنفيذ التصميم كما تراعى المنطقية في كل تلك البرامج وضمان الترابط فيما بينها ويتبع منفذ البرامج الخطة الموضوعية مسبقا، كما يجب مراعاة التكامل بين أجزاء النظام وخفض التداخل والتكرار فيما بينها، وتحتاج عملية بناء وتنفيذ النظام إلى تعاون مصممي النظام للتأكد من التطبيق الجيد له. كما يجب الإشارة إلى ضرورة التطبيق الجيد مع الموازنة بين النظام وبرامجه التطبيقية . وبعد هذه العملية تقوم الإدارة باختباره التأكيد من جودة النظام¹

خامسا مرحلة حفظ وإدامة النظام : تعتبر المرحلة الأخيرة في نظام المعلومات، وهي متعلقة بالتعديل والتحسين والتطوير للنظام الجديد ويقوم به محللو ومصممو النظام وهذا من خلال التقويم الدوري والاختبار والتدقيق ثم إجراء التحسينات المطلوبة إذا كانت ضرورية من خلال البيئة والظروف البيئية والظروف الجديدة التي تواجه النظام².

المبحث الثالث : الإطار المفاهيمي للمؤسسات البنكية

يعتبر القطاع المصرفي بمختلف عناصره عاملا أساسيا ومحركا فاعلا في النشاط الاقتصادي ولديه مساهمة كبيرة في التنمية وتسهيل العلاقات التجارية وتمويل المشروعات الاستثمارية بمختلف أنواعها .

المطلب الأول: المؤسسات البنكية نشأتها، مفهومها وأنواعها .

أولا نشأة وتطور المؤسسات البنكية :

تعود نشأة المؤسسات البنكية إلى العصر القديم من العهد البابلي وقد عمل في هذه المهنة الملاك والصارفة والكهنة وظهرت مختلف عمليات الإيداع والاقتراض وغيرها مما دعا حامورابي بجعلها في تشريعاته، ثم كان للفينيقيين دور بارز في إقامة مؤسسات مصرفية لما كان لهم من اهتمام بالغ بالتجارة كما أن للإغريق دور مهم في الارتقاء بالفن المصرفي . وفي الأخير جاء دور الرومان الذين شهد عصرهم نشاط الصيارفة مما جعلهم يستقبلون عدد أكبر من الودائع ومع ازدهار التجارة في القرن الخامس عشر ظهر التخصص في أعمال الصيرفة أما البنوك فكان ظهورها مع نهاية القرون الوسطى³. لكن كأعمال يمكن أن نصفها ببداية

¹ إسماعيل مناصرية، مرجع سابق، ص ص 65-66 .

² عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، مرجع سابق، ص 59 .

³ بوطورة فضيلة، دراسة وتقييم فعالة نظام الرقابة الوطنية في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص إستراتيجية السوق في ظل إقتصاد تنافسي، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2007، ص 45 .

العمل المصرفي تنسب إلى ما يلي¹:

أ / **مقرضي النقود** : في بداية الأمر كان يتم الاقتراض من الأموال الخاصة وعند زيادة مواردهم وزيادة الحاجة إليها واكتسابهم ثقة عامة، بدءوا يأخذون الودائع من الناس وبدأت عمليات الإقراض مع الفوائد.

ب / **التجار** : أدت الزيادة في الإنتاج إلى الزيادة في حجم المبادلات التجارية وظهر تقسيم العمل والتخصص مما أدى إلى زيادة أموال التجار واكتسابهم ثقة المقرضين والمودعين فكانوا في أول الأمر يأخذون عمولات على إيداع الأموال ثم مع تطور الحياة الاقتصادية وزيادة المقرضين وزيادة الفوائد تم إلغاء عمولات الإيداع لأن فوائد الإقراض فاقت عمولات الإيداع .

ج / **الصاغة** : وهم أقرب تاريخياً لوظائف البنوك فمهمتهم الأصلية صياغة الذهب والحلي، وبدأ الناس يلتجئون إليهم في إيداع أموالهم نظراً لما لديهم من خصائص تأهلهم للحفاظ على أموالهم كوجود الأماكن لذلك وتمتعهم بالأمان وإمكانية الحفظ لأنهم يحتفظون أيضاً بالمعادن الثمينة وبعد ذلك ظهرت الإيصالات نتيجة الاتساع في الإيداع وظهرت الحاجة إلى توثيق هذه الإيداعات. ثم بدأت هذه الإيصالات تتداول من شخص لآخر بقدر كبير من الأمان والمصادقية والثقة. وهو ما مثل بداية ظهور الأوراق النقدية المصرفية. أما عن المصارف كمكان فيمكن إرجاعها إلى ثلاث عصور :

1-العصر القديم : فقد استعملت في هذا العصر المعابد كمصارف ومثال ذلك بابل القديمة قبل 200 سنة من الميلاد وذلك نتيجة ما يمثله المكان من أمان وهو ما أدى إلى وجود مصارف عديدة فيها كمصرف الموارثو ومصرف الأينازير .

2-العصور الوسطى : تطورت فيها الأعمال المصرفية في أماكن العبادة أيضاً. كما ظهر تطور واسع في القرنين الثالث والرابع الميلادى . ومع توسع النشاط التجاري ظهرت العديد من البنوك ونشأ أول بنك عام 1157 بمدينة البندقية ثم في سنة 1401 في برشلونة ثم سنة 1408 في جنوا وفي فينسيا عام 1587 وميلانو عام 1593 وكانت التطورات التي شهدتها المصارف تابعة للتطورات التي شهدتها المراكز التجارية.

3-العصور الحديثة : يمكن اعتبار نشأة بنك اسكتلندا عام 1695 في انكلترا بداية ظهور المصارف الحديثة لأنه كان يقوم بأغلب الأعمال المصرفية المعروفة في الوقت الراهن مثل التعامل بالودائع والكمبيالات والإقراض وإصدار النقود المصرفية ومن هنا أخذت المصارف بالانتشار في كل مكان من العالم، لما أتسم ذلك الوقت من التوسع التجاري والتطور الصناعي وهو ما أدى إلى زيادة ازدهار الائتمان .

ثانياً مفهوم البنوك : تختلف تعاريف البنوك من باحث إلى آخر بحيث لا يوجد تعريف شامل ومتفق عليه إلا أنه يمكن أن نستعرض مجموعة من التعاريف بحيث تتضح الصورة .

التعريف الأول : البنك " هو مكان إلتقاء عرض الأموال بالطلب عليها"²

التعريف الثاني : "البنك هو المنشأة التي تقبل ديونها في تسوية الديون بين الأفراد ومؤسسات المجتمع"³

التعريف الثالث : " البنوك هي المؤسسات التي تتعامل أو تتاجر بالائتمان والديون"⁴

التعريف الرابع : كما تعرف أيضاً بأنها " مؤسسة أو شركة مساهمة غرض تكوينها التعامل بالنقود والائتمان . يتكفل البنك بحفظ

¹ فليح حسن خلف، النقود والبنوك، جدار للكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2006، ص ص 236-237 .

² خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2004، ص 16.

³ خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر عمان، 2006، ص 20 .

⁴ فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص 235 .

النقود، وحشد موارد المجتمع وسد حاجيات البلد من مختلف طرق الائتمان المتفاوتة الآجال، وإنشاء وسائل الدفع المتداولة بين الناس"¹.

تعريف خامس : البنوك هي "وسيط تمويلي يعيد توزيع الأموال التي تجمع من طرف الأعوان الاقتصاديين لأجل معين ولغرض معين في شكل قروض نقدية أو تعهدات غير نقدية والذي يكون موضوعه الأساسي أن يستعمل لحسابه الخاص في عمليات التسليف، (الأموال التي تتلقاها من الجمهور)"²

تعريف سادس : البنك هو "المشروع أو المنشأة التي تكون مهمتها الاعتيادية تلقي أموالا من الجمهور لاستخدامها لحسابها الخاص في عمليات التسليف والعمليات المالية"³

ثالثا أنواع البنوك : تختلف طرق تصنيف البنوك حسب المعايير التي يتخذها الباحثون للتفريق بينها ونذكر منها ما يلي
أ/ من حيث طبيعة النشاط وينقسم إلى ما يلي :

البنوك المركزية : ويسمى بنك البنوك لأنه يشرف ويراقب على عمل باقي البنوك كذلك توكل له مهمة إصدار النقد لذلك يسمى بنك الإصدار، وله سلطة توجيه السياسات النقدية في الدولة وإدارة احتياطات الدولة من العملات الأجنبية والذهب لهذا يسمى أيضا بنك الدولة⁴.

1- البنوك التجارية : يمكن أن نعتبرها مؤسسات تعمل بالائتمان، ليست متخصصة وتعمل على تلقي الأموال مع إمكانية السحب إما في حالة الطلب عليها أو بعد أجل، كما تحبذ العمل عادة في الائتمان القصير الأجل وإعادة استثمار الائتمان في فترات قصيرة، ومن أمثال ذلك منح القروض، السلف، خصم وتحصيل الأوراق التجارية وإصدار خطابات الضمان والإعتمادات المستندية... إلخ⁵.

2- البنوك الصناعية : هي بنوك تقدم غالبا القروض المتوسطة الأجل، لإقامة المباني والمصانع والآلات ومعدات الإنتاج والاستثمار. كما أنها تقوم بالإقراض القصير المدى وذلك للعمليات التشغيلية كشرء المواد الأولية وتسديد الأجور والإنفاق على الحملات الدعائية للمنتج المسوق⁶.

3- البنوك العقارية : غالبا ما تقرض هذه البنوك لآجال طويلة ومتوسطة الأجل، لمشروعات البناء والعقارات ومشاريع الصرف الري لتستفيد منها الأشخاص والمؤسسات والمجالس المحلية وغيرها⁷.

4- البنوك الزراعية : هي البنوك التي توجه خدماتها للقطاع الزراعي أي كل ما يخص البذور، والأسمدة، والآلات والثروة الحيوانية وتكون عملية الإقراض في هذه البنوك قصيرة أو متوسطة الأجل لأنها تتعلق بالمواسم الزراعية . ومن أمثلة ذلك في الجزائر بنك

¹ بجزاز فريدة، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص1.

² الطيب ياسين، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مقال مقدم مجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة ورقلة، العدد الثالث، ورقلة، 2005، ص49.

³ مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية، مطبعة مزوار، الوادي، 2007، ص106.

⁴ خالد أمين عبد الله وآخرون، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، مرجع سابق، ص22.

⁵ زين خلف سالم العطيات، تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص المصارف الإسلامية، كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، 2007، ص27.

⁶ فضيلة بوطورة، مرجع سابق، ص48.

⁷ نفس المرجع، ص48.

الفلاحة والتنمية الريفية¹ .

5- بنك صندوق التوفير: وهي بنوك تعمل على الادخار للعملاء وتقوم بدورها بإقراض الجمهور² .

6- البنوك الاجتماعية : تهدف هذه البنوك لمساعدة المتعاملين عن طريق منح قروض حسنة لغرض تمويل الأنشطة الاقتصادية بمختلف أشكالها . كما أن هذه البنوك لا تحصل على عوائد كبيرة إنما تحصل على ما يغطي التكاليف الإدارية والمالية . كما أن مورده الأساسي من رأس ماله واحتياطياته ومخصصاته ومن خلال أرباح المؤسسات العامة ومن خلال الودائع الادخارية والاستثمارية³ .

7- البنوك الإسلامية : (البنوك اللاربوية) هي بنوك لا تتعامل بالفائدة وإنما تتعامل على أساس المشاركة وتعتبر بنوك حديثة النشأة ظهرت لحاجة الناس لبنوك لا تتعامل بالربا الغير جائز شرعا . وتقوم هذه البنوك بالمضاربة الشرعية والعمليات التي تكون خاضعة للربح والخسارة مع عدم تحديد مقدارها أو زمنها وتتحمل كل الأطراف الربح والخسارة بطريقة عادلة⁴ .

أنواع البنوك من حيث علاقتها بالدولة: تنقسم البنوك على أساس هذا المعيار إلى ما يلي⁵:

- بنوك القطاع العام : وملكية هذه البنوك تعود إلى الدولة.
- بنوك القطاع الخاص : وملكية هذه البنوك تعود للقطاع الخاص مهما كانت طبيعتهم، اعتبارين أو طبيعيين .
- بنوك مختلطة : هذه البنوك ملكيتها مشتركة بين القطاعين العام والخاص .

المطلب الثاني : وظائف البنوك

1- استقبال الودائع : إن مهمة البنك الأساسية هي أخذ المدخرات من الجمهور مع إعادة إقراضها للغير وهذه الودائع إما أن تكون قيم نقدية أو قيم منقولة تبقى في ملكيتها للعميل لكن إدارتها تكون لحساب البنك⁶ .

و يمكن تقسيم الودائع إلى ما يلي⁷:

أ / ودايع جارية : وتقبل هذا النوع عادة البنوك التجارية وتسحب عن طريق الشيك عند الطلب عليها، وعادة لا تدفع فوائد على هذا النوع من الإيداع لأن البنك لا تتاح له الفرصة الكافية لاستثمارها فهي تأخذ في أي وقت إلا أن بعض المصارف تعطي مقابل وضع هذه الوديعة قدرا من الفائدة وذلك لتشجيع على الادخار في ذلك المصرف . أما أصحاب وجهة النظر الأولى فهم يعتقدون أن الفائدة متحققة ضمنا لصاحب الحساب من خلال خدمات السحب والإيداع .

ب/ ودايع التوفير : هي ودايع إيداعية تتعامل بما بنوك الادخار وصناديق التوفير لدي البريد والبنوك التجارية والمؤسسات ذات الطابع الادخاري والتمويلي كما أن البنوك تدفع مقابل هذا النوع من الادخار فائدة إلا أن لها شروط وهي أن تسحب شخصا ولا تسحب بالشيكات ولا تسحب إلا عند وجود حاجة لأخذها وبالتالي يقل السحب عليها .

¹ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، مرجع سابق، ص 19 .

² خالد أمين عبد الله وآخرون، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، مرجع سابق، ص 24 .

³ نفس المرجع، ص 24 .

⁴ مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية المحاسبية والإستثمار وتحليل القوائم المالية، المكتبة العصرية، مصر، 2008، ص 10 .

⁵ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، مرجع سابق ، ص 21 .

⁶ مفيد عبد اللاوي، مرجع سابق، 107 .

⁷ فليح حسن خلف، مرجع سابق، ص ص 239-240 .

-الودائع لأجل : (الثابتة) وهي كذلك ودائع ادخارية تتميز بأنها لا تسحب إلا بعد مرور مدة معينة وتتميز كذلك بفائدتها العالية مقارنة بالودائع السابقة الذكر نظرا لكون البنك متاح له فيها فرص أكبر لاستغلالها أما إذا أراد العميل سحبها للحاجة فإنه يجب عليه إخطار البنك قبل فترة معينة تكون محل اتفاق بينه وبين البنك قد تكون أسبوعا أو أشهر أو ثلاثة أشهر، وفي حالة سحبها قبل الوقت المتفق عليه يحرم العميل من الفوائد على هذه الوديعة .

2- الائتمان: وتعتبر من أهم الوظائف التي تمارسها البنوك وتشير هذه الكلمة إلى تسليم المال أو ما يسمى بمنح القرض والتسهيلات المصرفية للغير، الذي قد يمثل أشخاص، مؤسسات أو حكومات.¹

و يمكن تقسيم الائتمان حسب المدة إلى قصير ومتوسط وطويل الأجل وفق ما يلي:²

أ/ **الائتمان القصير الأجل** ويأخذ الأشكال التالية :

1- **الخصم :** وتعني شراء ورقة تجارية من حاملها قبل تاريخ استحقاقها مقابل خصم جزء من قيمة الورقة وذلك لاحتياج صاحب الورقة للأموال.

2- **إعتمادات الصندوق :** وتعني القيام بإقراض الزبون مقابل الوعد بتسديد المبلغ مع فوائده وله عدة أشكال كتسهيلات الصندوق (السحب على المكشوف)، القرض الشخصي وغيرها .

3- **الإعتماد المستندي :** ويمنح للمستورد لتسهيل عملية الشراء من المصدر الأجنبي كوسيط ويقوم بدفع المبالغ الضرورية مقابل ضمان يقدمه للبنك.

ب / **الائتمان متوسط الأجل :** وهو من سنتين إلى خمس سنوات، يستعمل في التمويل الاستثماري من خلال شراء المعدات ويعمل بهذا الائتمان اغلب البنوك ويمكن للبنك خصم هذه الأوراق لدى بنوك متخصصة تستطيع هذه البنوك أيضا خصمها لدى البنك المركزي .

ح / **الائتمان الطويل الأجل :** هذا النوع من الائتمان الذي يزيد عن خمس سنوات ويمنح من طرف البنوك المتخصصة مقابل مخاطر هذا النوع من الائتمان يلجأ البنك إلى ضمانات متعددة كالرهن والكفالة المصرفية .

3.العمليات المصرفية: وتتمثل أهم هذه العمليات في الآتي³

أ / **فتح حساب :** العميل الذي يودع مبلغ من المال يستفيد من حساب مصرفي من خلاله يقوم العميل بعمليات متعددة كالسحب، التحويل والإيداع .

ب / **تقديم المشورة للعملاء :** وتكون هذه المشورة في مجالات مالية ومجال التجارة الخارجية .

ج/ **إيجار الصناديق الحديدية :** وهذه الخدمة تقدم لمن يطلبها فهي صناديق محصنة .

د / **الحوالات المصرفية :** وفي هذه الحالة يكون البنك وسيط في تحويل مبلغ مالي بين شخصين في مدينتين أو بلدين مختلفتين .

هـ / **تسوية الاستحقاقات :** وهي بأن تقوم مؤسسة بتسوية وإرسال رواتب موظفيها عن طريق حسابات البنك .

و / **عمليات الذهب والعملات الأجنبية :** يعمل البنك في مجال عمليات الذهب والعملات الأجنبية وهذا لحساب الخزينة كما يشار إلى أن التصدير وتحويلات المغتربين والقروض الخارجية والاستثمارات الأجنبية من أهم مصادر العملات الأجنبية .

¹ المرجع السابق، ص 240 .

² مفيد عبد اللاوي، مرجع سابق، ص ص 108.109.

³ نفس المرجع، ص 110.

- ي / وظائف حديثة للبنوك : يمكن أن نذكر أهمها في ما يلي :¹
- القيام بالعمل الإداري للأعمال وكذلك إدارة ممتلكات عملاء البنك .
 - الإقراض العقاري من خلال تمويل السكن إلا أن لهذا النوع من الإقراض سقف لا يجوز تجاوزه .
 - المشاركة في مخطط التنمية وبالتالي يتجاوز البنك التمويل والاقتراض القصير الأجل إلى الإقراض المتوسط والطويل الأجل
 - وظيفة التوزيع : في الدول ذات الاقتصاد المخطط للبنك دور في إعادة توزيع رؤوس المال المستخدمة في الإنتاج .
 - وظيفة الإشراف والرقابة : كما تتولى المؤسسات المصرفية كذلك في المجتمعات ذات الاقتصاد المخطط توجيه الأموال مع متابعة استخدامها في ما يناسبها لتحقيق الأهداف المسطرة .

المطلب الثالث : النظام المصرفي الجزائري

- 1- مفهوم النظام المصرفي :** يشير النظام المصرفي إلى البنوك التي تعمل في مكان معين . أما عن هيكل هذا النظام فهو يختلف من دولة إلى أخرى إلا أنه على قمة هذا الهيكل البنك المركزي.²
- 2- تطور النظام المصرفي الجزائري :** مر النظام المصرفي الجزائري بعدة مراحل حسب سياسة الدولة المتبعة في كل مرحلة وسنستعرض هذه المراحل من خلال ما يلي :

أ / النظام المصرفي إبان الاحتلال الفرنسي للجزائر: منذ بداية الاحتلال الفرنسي للجزائر عمل الاستعمار على تحطيم المؤسسات الجزائرية واستبدالها بمؤسسات فرنسية التنظيم، فقام الفرنسيون بسحب العملة المستعملة في الجزائر آن ذاك واستبدلت بعملة فرنسية، كما تم إنشاء بنك الجزائر الذي كان مهمته السيطرة على النشاط البنكي وإصدار العملة .

كما أنشئ المجلس الجزائري للقرض في 16 جانفي 1947 وكانت مهمته ضبط النشاط المصرفي والسياسة الإقتراضية، إلا أن بنك الجزائر وكذلك المجلس الجزائري للقرض تعتبران منفذتان لمثيلتهما في فرنسا أما بالنسبة للبنوك التجارية فهم فروع للبنوك تجارية عاملة في فرنسا وملخص القول أن النظام المصرفي إبان الاحتلال الفرنسي كان يخدم المصالح الفرنسية والأوربية.³

ب / النظام المصرفي الجزائري بعد الاستقلال : لقد ورثت الجزائر النظام المصرفي في زمن الاحتلال الذي كان يتميز بتبعيته للمستعمر، فكان الاقتصاد عموما خاضعا للفكر الاقتصادي الليبرالي وكان الاقتصاد الجزائري يمر بصعوبات نذكر منها مثلا آثار الحرب التحريرية على الاقتصاد، مغادر المعمرين الذين كانت لهم السيطرة التامة على دواليب الاقتصاد ومنها سياسة الأرض المحروقة في أواخر الاستعمار وأثرها السيء على الاقتصاد الوطني، يضاف إلى ذلك هجرة المستعمرين، تقليل عدد فروع البنوك وتصدع بعض البنوك المتخصصة مما نتج عنه توقف عمليات الإقراض المصرفي، وشل الاقتصاد الجزائري، و تأخر انطلاقة الاقتصاد الوطني خاصة مع اتجاه السياسة الاقتصادية لانتهاج النظام الاشتراكي، مما ساهم في رفض تمويل الاقتصاد الجزائري من قبل الدول الرأس مالية، بما عجل بظهور المصرف المركزي والخزينة الجزائرية لتمويل المشروعات المهمة "الصناعية والزراعة". كذلك من أهم

¹ خالد عبد الله أمين، مرجع سابق، ص 36 .

² مفيد عبد اللاوي، مرجع سابق، ص 115.

³ تركي لحسن، مخلوفي عبد السلام، معوقات النظام البنكي في الجزائر، مداخلة تقدم بما للملتقى الوطني الثاني حول المنظومة البنكية، في ظل التحولات القانونية والإقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، المركز الجامعي بيشار، 24-25 أفريل، 2006، ص 1.

التطورات التي عرفها النظام المصرفي سنة 1966 تأميم المصارف الأجنبية وإقامة بنوك تجارية وطنية لتعويضها.¹

ح / **مرحلة السبعينيات:** مرحلة الإصلاح المالي والمصرفي بداية 1971 شهدت إصلاحات على السياسات النقدية والمصرفية وذلك نتيجة لظروف الاقتصاد الوطني وظروف المصارف، إضافة إلى ما سبق ذكره تم إنشاء مؤسسات فنية تابعة للمؤسسات المصرفية وأنشأت كذلك الهيئة العامة للنقد والقرض كما تم كذلك إعادة الهيكلة لبعض البنوك وكان الغرض الأساسي لهذه الإصلاحات هو المساهمة الفعالة انطلاقا من موارد الدولة لتمويل الاستثمارات.²

د / **مرحلة الثمانينات:** في سنة 1983 قامت الدولة بإعادة هيكلة لعدد من القطاعات والمؤسسات العمومية من بينها المصارف لكن الأمور كانت ثابتة بالنسبة لدور البنوك. إلا أن القانون المصرفي لسنة 1986 جاء ببعض التغييرات لدور البنك المركزي والبنوك التجارية وأضيفت مهام جديدة للبنك المركزي ونذكر منها تحديدا الآلية النقدية لحصص إعادة الخصم، ومنها مستوى القرض لا يخضع لمتطلبات المؤسسة وإنما يخضع لمتطلبات الاقتصاد الكلي أما سنة 1988 فشهدت إصلاحات هيكلية نوعية وتمثلت في استقلالية البنوك التي أصبحت تسير وفق المبادئ التجارية والمردودية كما ألغي التوطن الإجباري الوحيد ولم يعد للخزينة دور في تمويل المؤسسات العمومية.³

هـ / الإصلاحات الرئيسية بعد سنة 1990 :

شهدت هذه المرحلة إصلاحات مهمة للنظام المصرفي الجزائري ساهمت في تنمية هذا القطاع وستتطرق لأهم الأحداث التي شهدتها القطاع المصرفي في ما يلي⁴:

أتى قانون النقد والقرض لسنة 1990 بمنح استقلالية أكبر للبنك المركزي من حيث شروط تعيين المسيرين وكذلك شروط القيام بوظائفهم بحيث يقوم محافظ البنك المركزي بالإدارة والمراقبة وتولي شؤون المديرية عموما يساعده في ذلك ثلاث نواب ومجلس النقد والقرض يقوم رئيس الجمهورية بتعيين المحافظ لمدة ستة سنوات كما يعين نواب المحافظ لمدة خمس سنوات والتجديد يكون مرة واحدة وقد ألغى هذا الحكم بمقتضى أمر رئاسي جديد ينص على عدم تحديد المدة .

- كما أنه لا يقال المحافظ والنواب من وظائفهم إلا عند العجز أو الخطاء الفادح ويتم ذلك بمقتضى أمر رئاسي .

- يضم مجلس النقد والقرض المحافظ وثلاث نواب وثلاث موظفين سامين يكون اختيارهم من طرف رئيس الحكومة يتميزون بخبرة في المجال الاقتصادي والمالي كما أن مجلس النقد والقرض يعمل كمجلس إدارة لبنك الجزائر وكذلك يعمل كسلطة نقدية أي يقوم بمهام البنك المركزي .

- تقوم الحكومة بإبلاغ واستشارة بنك الجزائر عن أي مشروع قانون أو نص تنظيمي يتعلق بالمالية أو النقد . كما يمكن لبنك الجزائر تقديم اقتراحات يساهم في التأثير إيجابيا على ميزان المدفوعات وعلى المالية العامة والاقتصاد الجزائري عموما ويلزم قانون النقد والقرض بنك الجزائر بإبلاغ الحكومة بما يمكن أن يمس بالاستقرار النقدي .

¹ بلعوز بن علي كتوش عشور، واقع المنظومات المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، مداخلة تقدم بما للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي واقع وتحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، 14.15. ديسمبر 2004، ص 491 .

² بلعوز بن علي كتوش عشور، مرجع سابق، ص 492.

³ خالد منة، العلاقة بين المؤسسة والبنك : محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاحات المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة تقدم بما للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي واقع وتحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، 14.15. ديسمبر 2004، ص 210 .

⁴ مفيد عبد اللاوي، مرجع سابق، ص ص 123-124 .

المبحث الرابع : إدارة البنوك إلكترونياً

تعتبر العملية الإدارية من الأمور المعقدة في المنظمات وتحتاج دائماً إلى التطوير والسعي لإنجاح مكنزمات العمل للوصول إلى الأهداف المنشودة.

المطلب الأول : إدارة البنوك

أولاً تعريفها : يمكن أن نعرف البنك تنظيمياً وإدارياً بأنه ذلك الكيان الإداري المنظم من الأفراد مختلفي التخصصات يتم من خلاله القيام بمجموعة من الأنشطة التنافسية والواعية لتحقيق أهداف متعددة يصعب إنجازها في الأحوال الطبيعية إذا ما تم أداؤها بشكل منفرد¹ ومنه يمكن أن نعرف الإدارة المصرفية بأنها " عملية تنسيق وتكامل أنشطة البنك على نحو يتسم بالفاعلية والكفاءة لتحقيق أهداف الأداء ومن خلال مجموعة من الوظائف الأساسية كالخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة"²

ثانياً تنظيم الإدارة البنكية : تتكون المنظمة مهما كانت أهدافها من هيكل إداري وبالتالي تستحدث الوظائف حسب إحتياج المنظمة لها، ومنه فإن الهيكل الإداري في البنوك يخضع لمساهمة هذه الوظائف والنشاطات في تحقيق أهداف البنك من خلال الدوائر التي تساعد في تسيير البنك والإشراف على مختلف دوائره كما يجب أن تتوفر لكل دائرة في البنك أقسام إدارية وفنية وكل هذه الدوائر المختلفة في البنك الغرض منها خدمة أعمال البنك³. كما انه يجب قبل تقييم وتنظيم الأعمال في البنك مراعاة أسس عامة.

- **الأسس المعتمدة في تنظيم البنوك :** هناك أسس يجب على البنوك مراعاتها نذكرها في ما يلي⁴ :
- تحديد نطاق الإشراف ونقصد به إشراف شخص على عدد معين من الموظفين وعادة عدد العمال في الوظائف الروتينية هو أكثر من عدد نظرائهم في الأعمال الفنية .
- تبسيط وتوحيد العمل : ويجب محاولة تسهيل وتبسط العمليات المصرفية لسرعة إنجازها كما ينبغي توحيد نظام العمل في جميع أقسام البنك ويجب أن يتميز نظام البنك بالمرونة مما يزيد في حجم العمل في البنك ويقلل من مكوث المتعاملين.
- تقسيم العمل في أقسام : إن تقسيم العمل يتيح مجموعة من المزايا التي يستفيد من خلالها البنك في تنمية المهارات وتخفيض التكاليف وتجويد الخدمة وبالتالي توزيع الأعمال المختلفة على أقسام البنك تخضع للاحتياج مما يجعل هناك أقسام متخصصة تقوم بعمل مصرفي واحد وهو ما يوفر الجهد والوقت ويسهل الانسجام .
- تدريب الموظفين : يجب أن يضع البنك برنامجاً مكثفاً لتدريب العاملين ولا يكون هذا التدريب قبل إيكال المهمة للموظفين فقط وإنما يجب إقامة دورات تدريبية أثناء عملهم، وتدرس في هذه الدورات آخر الوسائل العلمية التي تم التوصل إليها لمواجهة التطورات المتوقعة وليكون البنك جاهزاً بكوادر مدربة تستطيع القيام بالأعمال التي يوكلها لها البنك .
- منح الصلاحيات وحصر المسؤولية : يجب أن تكون الصلاحيات والواجبات لمستوي الأقسام محددة سواء كانت من الناحية الإدارية أو الفنية وبمقدار الذي يمكنهم من ممارسة أعمالهم فيصبح مسئول القسم هو مسئول عن الموظفين العاملين تحت هذا

¹ طارق طاه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنيت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 31.

² نفس المرجع، ص 30.

³ هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، القاهرة، 2008، ص 71.

⁴ زياد رمضان، محفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص ص 157-160 .

القسم .

- تقسيم العمل بين الأقسام : في غالب الأحيان تمر الأعمال المصرفية على أكثر من قسم داخل المصرف لذلك يجب أن يتميز العمل بالدقة والوضوح ليسهل التناسق بين أقسام البنك.

ثانيا الهيكل الإداري للبنوك : ينقسم الهيكل الإداري للبنك إلى مستويات وكل مستوى له مسؤوليات يتحملها وواجبات عليه تأديتها وسنصلها في ما يلي¹ :

1-الإدارة العليا : وتتمثل في رئيس مجلس الإدارة والمدير العام أو ما يسمى بالمدير التنفيذي ويعتبر هذا المستوى هو الأعلى في المصرف ويعتبر رأس الهرم مهمته سن القوانين ورسم الخطط وتحديد الأهداف ويأخذ هذا المستوى سلطته من ملكيته لأسهم البنك لأن المساهمين في البنك يقومون باختيار مجلس إدارة ينوب عنهم في إدارة المصرف .

2-الإدارة المتوسطة : وتعتبر همزة الوصل بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا وكذلك لا تتوقف مهمتها في إصدار القرارات دائما وإنما تقوم كذلك بتنفيذها وتقوم الإدارة العليا باستشارة الإدارة الوسطى لأنها قريبة من الإدارة التنفيذية والمستويات الدنيا وتستطيع أن تنقل وجهة نظر الأخيرة إلى الإدارة العليا . ونظرا للقرب بين الإدارة العليا وبين الإدارة المتوسطة اعتبرتهما بعض الاتجاهات الإدارية الحديثة سلطة واحدة مهيمنة على جميع فروع وأقسام البنك وتقوم بتحديد أهداف وإستراتيجية البنك في المدى البعيد كما تقوم بتوجيه الإدارات الفرعية . ولتحقيق أهداف المصرف على الوجه الأكمل يقسم العمل في المصرف إلى إدارات تختلف حسب حجم ومتطلبات المصرف وفي ما يلي أهم هذه الإدارات:

-إدارة التخطيط والبحوث والمتابعة : تقوم هذه الإدارة بالتخطيط والبحوث والقيام بالإحصائيات مما يساهم في رسم السياسة العامة للبنك والرقابة ومتابعة القوانين المتعلقة بالعمل المصرفي، والتعليمات الصادرة من السلطة النقدية، وسياسة الاستثمار المتوفرة .

-إدارة التفتيش : وهي تقوم بالتفتيش الدوري والفجائي ومتابعة النشاط المصرفي وتقييم مدى إتباع الأسلوب الصحيح في العمل إداريا وفنيا. كما تعد تقارير على عمليات التفتيش وتصدر اقتراحات للرفع من مستوى الأداء .

-إدارة العلاقات الخارجية : مهمتها اختيار مراسلين أجانب للمصرف واختبار قدرتهم على تمثيل المصرف على أكمل وجه كما تتولى هذه الإدارة عملية التواصل بالمراسلين والإشراف على فروع البنك في الخارج وتقوم بتسهيل إيصال المعلومات للمتعاملين مع البنك بالخارج، ومن مهامها كذلك حل المشاكل التي يتعرض لها البنك في الخارج، ما تهتم هذه الإدارة بالعملاء الأجنبية التي يحتاجها البنك في تسوية معاملاته الخارجية .

-إدارة الفروع الداخلية "الإقليمية": تقوم هذه الإدارة بالإشراف على فروع المصرف في الداخل والمشاركة في إعداد تعليمات الأعمال المصرفية كما تنظم العلاقة بين البنك وبين البنوك الأخرى في الداخل .

-إدارة العلاقات العامة : تقوم إدارة العلاقات العامة بتحديد العلاقات بين البنك ومتعامليه وبينه وبين البنوك الأخرى، كما تتصل بالرأي العام ووسائل الإعلام وتقوم بإرشاد فروع البنك لإنجاح العمل .

-إدارة الشؤون المالية (المحاسبية): تقوم هذه الإدارة بالقيام بمجموعة من الأعمال تبعا لمهمتها منها الإشراف على نفقات الإدارة العامة وإعداد ميزانية الإدارة الشهرية وكذلك ميزانية لكل فرع من فروع البنك وإعداد كشف لأرباح وخسائر البنك والإشراف على النظم المحاسبية في الفروع داخل البنك أما في نهاية العام تقوم هذه الإدارة بإعداد الميزانية العامة، التقرير السنوي

¹ المرجع السابق، ص ص 164-166.

الفصل الأول : أساسيات نظم المعلومات والمؤسسات البنكية

والحسابات الختامية كما تشرف على عملية توزيع الأرباح على المساهمين .

–إدارة شؤون الموظفين : هذه الإدارة تتكفل بمسائل التوظيف في البنك وتعيين واستخدام الموظفين الجدد كما تحتفظ بملف شخصي لكل موظف في البنك وتتلقى هذه الإدارة التقارير المتعلقة بالزيادة والمنح والبعثات وتنقلات الموظفين في كل سنة .

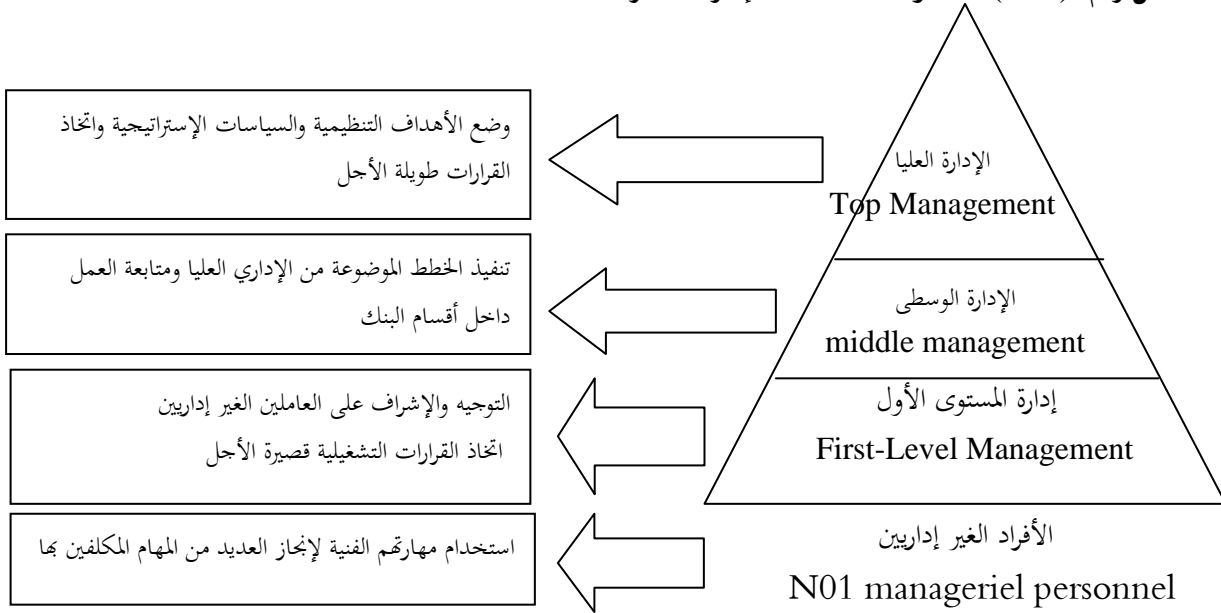
–إدارة القضايا : تقوم بأعمال الاستشارة لصالح المدير العام عند الحاجة إليها وتقوم كذلك بصياغة العقود التي يبرمها البنك مع الغير، كما تتابع القانون التجاري وكل ما يستحدث من قوانين أو تعديلات وتدافع عن البنك في القضايا أمام المحكمة .

3-السلطة التنفيذية (إدارة المستوى الأول) : تقوم السلطة التنفيذية بمجموعة من المهام يمكن إجمالها في ما يلي¹

تقوم بالإشراف الأولي داخل الأقسام المتعددة في البنك لذلك تسمى أيضا بالإدارة الدنيا فيكون عملهم هو الإشراف والتعامل المباشر مع الموظفين العاملين بالبنك أي ما يسمى بمنفذي الأعمال وهم أشخاص ليست لديهم صلاحيات إدارية في البنك كما يمكن أن نسميهم المنفذين أو الموظفين الغير إداريين .

و الشكل الموالي يلخص ويوضح المستويات التنظيمية لإدارة المصرف

الشكل رقم: (10.1) المستويات التنظيمية للإدارة المصرفية



المصدر: طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر، الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 45.

المطلب الثاني : الإدارة الإلكترونية وتحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك

تعد الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم التحديات الإستراتيجية التي تواجهها البنوك وسنوضح خلال ما يلي كل منهما:

أولاً: الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الحديثة التي أثارت الكثير من الاهتمام وذلك لأهميتها وتأثيرها البالغ على طرق الإدارة القديمة

¹ طارق طه، مرجع سابق، ص 50 .

وتطويرها للفكر الإداري المعاصر بما يتماشى مع مقتضيات العصر . مما يسهل ويجود من عملية اتخاذ القرارات ويساهم في كفاءة العمل الإداري .

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية : لا يوجد مفهوم موحد للإدارة الإلكترونية لكن من خلال التعاريف التي سنستعرضها تتضح الفكرة:

التعريف الأول: الأعمال الإلكترونية تعني "استخدام المعلومات الإلكترونية لتحسين الأداء التجاري ولصنع القيمة للشركة بتشكيل علاقات قوية بين الشركة التجارية والزبائن"¹

التعريف الثاني: الإدارة الإلكترونية هي عبارة عن "استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة شبكة الإنترنت في جميع العمليات الإدارية الخاصة بمنشأة ما بغية تحسين العملية الإنتاجية وزيادة كفاءة وفعالية الأداء بالمنشأة"²

التعريف الثالث : وكذلك تعرف الإداري الإلكترونية على "أنها الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية تم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً"³

تعريف رابع : "الإدارة الإلكترونية هي استخدام خليط من التكنولوجيا لإدارة الأعمال والإسراع بالأداء الإداري وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الأخرى والعملاء"⁴

-من خلال ما سبق يمكن أن نعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استعمال التطورات التكنولوجية المختلفة كشبكات الاتصال والحواسيب ونظم المعلومات وغيرها من أجل خدمة مختلف الأعمال الإدارية والرفع من مستوى أداء المنظمات .

2- الأسباب الرئيسة للاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية :

-إن الاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية لا يعتبر شيء ثانويًا ونوعًا من الرفاهية وإنما هو ضرورة ملحة في ظل هذا التطور التكنولوجي الهائل، مما يدفع نحو جودة المخرجات وسلامة العمليات، كما يعتبر عنصر الوقت كذلك من العناصر التي دعت إلى التحول للإدارة الإلكترونية لأنه يرفع من تنافسية المؤسسة، فلنلخص الأسباب في ما يلي⁵:

- زيادة في تكلفة الأعمال نتيجة للتعقيد في الإجراءات والعمليات .
- القرارات المتسارعة والفورية التي ربما تؤدي إلى عدم التوازن في التطبيق .
- احتياج المؤسسة إلى بيانات موحدة .
- صعوبة قياس معدلات الأداء .
- احتياج المؤسسة إلى أن تكون البيانات موزعة على العاملين في المؤسسة .
- اكتساب التطور التكنولوجي واستخدام المعلومات في عملية اتخاذ القرار .
- اشتداد المنافسة بين المؤسسات وسعي كل مؤسسة لتحقيق الميزة التنافسية .

¹ خضر مصباح الطيبي، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من منظور تقني وتجاري وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص34.

² محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص42.

³ علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليط، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص32.

⁴ محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص44.

⁵ محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص ص292-293 .

- ضرورة اتصال العاملين بعضهم مع بعض في مختلف أنحاء المؤسسة .

3- معوقات التوجه نحو الإدارة الإلكترونية :

كأي مشروع ينجز تعرقل مسيرته معوقات إما أن يكون سببها سوء التخطيط أو عشوائية التنفيذ ونذكر أهم ما يعيق الإدارة الإلكترونية¹:

- عدم وجود رؤية واضحة لمفهوم الإدارة الإلكترونية وعدم استيعاب الأهداف منها .
- انخفاض الموارد المالية والسيولة النقدية .
- عدم الرغبة في التغيير الإداري والإصرار على المركزية .
- النظر للإدارة الإلكترونية بنظرة غير إيجابية لتخفيضها للعنصر البشري .
- اتساع الفجوة بين من لا يعلمون شيء عن إيجابيات الإدارة الإلكترونية والمتخصصين في ميدان التقنية .
- يعتبر أمن المعلومات هو الحامي للمعلومات والأجهزة من خلال سن وتشريع القوانين، ولحماية نظام المعلومات من الاختراقات يجب توفر ما يلي:

- أ / التحديث الدائم لأنظمة استغلال الحاسبات الآلية .
- ب / التحديث الدائم للبرامج المضادة للفيروسات .
- ج / إنشاء جدار النار ما بين المستخدمين ومراكز تخزين المعلومات .
- د / النسخ الاحتياطي لكل المعلومات الهامة مع حفظها في مواقع آمنة .
- هـ / يجب أن تتكون كلمة المرور من ست خانات على الأقل مع المزج بين الأحرف والأرقام وعدم الإعادة إن أمكن .
- و / استعمال البطاقات الذكية أو البصمات إن أمكن.
- ز / سن قوانين صارمة تحفظ حقوق الناس.

4 العناصر الأساسية للإدارة الإلكترونية : سيؤدي استعمال الإدارة الإلكترونية إلى ما يلي²:

- إدارة بدون أوراق: حيث يكون فيه الأرشيف والبريد والأدلة والمفكرة كلها إلكترونية وتستعمل فيها الرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية
- إدارة بدون مكان : وتستعمل فيها الهاتف المحمول والمؤتمرات الإلكترونية والعمل بالاتصال عن بعد .
- إدارة بدون زمن : وتتواصل الإدارة فيها 24 ساعة متواصلة لم يعد للفصول الأربعة أو الزمان أي دور في العمل، ويكون العمل بدون توقف لأن هناك شعوب تنام وشعوب تصحو ويجب خدمة كل منهما .
- إدارة بدون تنظيمات جامدة فالمؤسسات الشبكية والذكية تعمل على صناعة المعرفة .

5- أهداف الإدارة الإلكترونية : هناك أهداف ومكاسب متعددة من تطبيق الإدارة الإلكترونية ونذكر منها ما يلي³:

- السيطرة والمتابعة لجميع إدارات المنظمة كوحدة واحدة .
- تركيز اتخاذ القرار في نقاط خاصة وزيادة دعم المراقبة .

¹ محمد سمير أحمد، مرجع سابق، ص74 .

² علاء عبد الرزاق السالمي، خالد إبراهيم السليط، مرجع سابق، ص40.

³ محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سابق، ص292 .

- انخفاض معوقات اتخاذ القرار لوجود البيانات والتخفيض من مصاريف المراقبة.
- بناء ثقافة إيجابية بين العاملين في المؤسسة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.
- التوفير المباشر للبيانات والمعلومات للمستخدمين .
- التعلم المباشر وبناء المعرفة.
- ترسيخ علاقة الترابط بين مستخدمي المنظمة والمستويات الإدارية العليا ومختلف الإدارات.

ثانيا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المصارف :

1. مفهوم تكنولوجيا المعلومات البنكية :

تعتبر التكنولوجيا عن مختلف الوسائل التي تستعمل من قبل الإنسان من أجل تسهيل العمليات التي يقوم بها. ويعبر عنها بأنها الطرق الحديثة للقيام بالأعمال والمهام العلمية، فالمعرفة العلمية يتم استغلالها لأهداف عملية.¹ وأصبحت تقنية المعلومات والاتصال وما يرتبط بها من منتجات ونشاطات اقتصادية مختلفة، خدماتية وصناعية ذات أهمية متزايدة في الناتج الإجمالي العالمي ولتحسين الوضع الاقتصادي يجب على الدولة السعي نحو زيادة الناتج الإجمالي من خلال زيادة مستوى الأداء والإنتاجية لكل من الفرد والمؤسسات سواء كانت حكومية أو خاصة وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.²

سعت البنوك إلى استخدام الحاسب الآلي في العمل المصرفي وكان في بادئ الأمر يقتصر استعماله في تخزين واسترجاع البيانات ولكن بعد الاستعمال الواسع للانترنت والتجارة الإلكترونية سعت البنوك إلى تحسين وتطوير خدماتها بما يواكب ثورة المعلومات الحديثة فقامت بإنشاء مواقع رسمية لها على الانترنت مما أدى إلى زيادة حجم عملاء البنك.³

2. أهمية تكنولوجيا المعلومات :

يرى الباحثون أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة ومساهمة تعود بالفائدة على المؤسسات التي تستعملها في دعم اتخاذ القرارات الإدارية وتحسين إستراتيجية الميزة التنافسية، ودعم العمليات في المنظمة، وزاد دور تكنولوجيا المعلومات نظرا للتطور المتسارع في التكنولوجيا الحديثة، فأصبحت تضم عددا كبيرا من المكونات وأصبحت تستخدم لأغراض متعددة فهي تشمل الحواسيب (العتاد، البرامج) ومختلف أدواته الملحقة كما تشمل وسائل الاتصال والشبكات بمختلف أشكالها ونذكر منها الانترنت، الفاكس، الهواتف النقالة، الآلات المرتبطة بالحاسوب في المصانع، الإنسان الآلي... وغيرها .

تعتبر جميع المكونات المذكورة سابقا ذات أهمية بالغة ويعتبر استخدامها أساسيا في بيئة الأعمال ولهذا لم تعد تكنولوجيا المعلومات داعمة للوظيفة الإدارية فقط وإنما تحول دورها إلى أن أصبحت عنصرا إستراتيجيا بالنسبة للمنظمة وهناك من يعتقد أن عوامل أخرى عملت على تحول ذلك الدور لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للمنظمة ونذكر منها الحجم التنافسي، عوامة عمليات

¹Haag, Stephen and Cumming. Maeve & Mc Cubbeey Danald. Mangment Systems For the Information Age .3^{ed} Mc Graw-Hill. 2002. p 89.

² إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، مداخلة تقدم بما للمنتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 8-6 مارس 2005، ص 313 .

³ محمد محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 23 .

الأعمال، التغييرات التنظيمية.¹

3. التحديات التي تواجه إدارة تكنولوجيا المعلومات:

تعرض إدارة تكنولوجيا المعلومات للعديد من التحديات ونذكر منها ما يلي²:

- الثقافة التنظيمية : وهذا نظرا لاختلاف قيم وآراء الأفراد في دعم المعرفة، ولتحقيق ذلك يجب العمل على بناء ثقافة تعاونية تشجع على تبادل المعرفة والمعلومات بين أفراد المنظمة .
- الأساليب التكنولوجية : يجب على إدارة المعلومات تطبيق الأساليب والبرامج التكنولوجية الحديثة التي تكون في العادة ذات تكلفة عالية، كما يلزم توفير موارد بشرية تتميز بالتدريب اللازم للتعامل مع هذه الأساليب .
- التغيير والتحديث : تتميز المعلومات بتجديدها وتغيرها وذلك للتغير المستمر لبيئة المنظمة .
- التمييز بين المعلومات المهمة والغير مهمة : حيث يوجد بعض المعلومات التي لا تعتبر ذات أهمية .

المطلب الثالث : البنوك الإلكترونية

1- مفهوم البنوك الإلكترونية:

"يمكن أن نعرف البنوك الإلكترونية بأنها تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق"³. وهناك من عرفها بأنها " مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها"⁴ كما يمكن أن يشار إلى البنك الإلكتروني بأنه " النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أي معلومة يريدتها والحصول على مختلف الخدمات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى"⁵ ومن خلال ما تقدم من تعاريف البنوك الإلكترونية يمكن أن نعرف البنوك الإلكترونية بأنها مؤسسات مصرفية ومالية تقدم خدمات إلكترونية مستفيدة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ونظم المعلومات والشبكات لتبادل المعلومات وتسهيل حصول العملاء على الخدمات .

2- أهمية البنوك الإلكترونية: يمكن إبراز أهمية البنوك الإلكترونية بما يلي⁶

- إن البنوك التقليدية (غير الإلكترونية) لا تقدم كل الحلول لزيائنها كما تقدم خدمات بتكلفة أعلى من البنوك الإلكترونية، فإذا

¹ فالخ عبد القادر الحوري وآخرون، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات، دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية، المجلة العربية للإدارة، تصدر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مجلد32، العدد1، يونيو 2011، صص 121-122 .

² جومانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية مع دراسة تطبيقية على بعض الوزارات الأردنية، أطروحة دكتوراه (منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مصر، 2010، ص 47 .

³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية : الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 28.

⁴ معطي الله خير الدين، بقوم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، مداخلة تقدم بما للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 15.14. ديسمبر، 2004، ص 197 .

⁵ شيرين بدر البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية، ملتقى اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردن، 25 - 27، نيسان، 2005، ص5.

⁶ يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، مداخلة تقدم بما للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وتحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة الشلف، 15.14. ديسمبر، 2004، ص229.

كان معيار التنافس قائم على الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل من هنا تعتبر فرصة البنوك الإلكترونية أوفر، كما أن من مزايا البنوك الإلكترونية أنها تتيح لزبائنهم أن يديروا أعمالهم .

- يعتبر البنك الإلكتروني مؤسسة للمشورة نظراً لما يحتويه من المعلومات وإمكانية حل المشكلات عن طريق المعلومات الصحيحة .

- ويعتبر مكاننا مهما لإدارة واستثمار رأس المال .

- وهو مكان للخدمات المصرفية السريعة .

- تتميز بإدارة ممتازة تعمل على تحقيق تطلعات عملاء البنك .

- إن أهمية البنوك الإلكترونية تنبع من الحاجة إليها حيث أصبحت الشركات المختلفة والفنادق وشركات الطيران تعتمد على عملية الدفع الإلكتروني. التي توفرها البنوك الإلكترونية وعدم وجودها يدع فرصة لوجود شركات غير آمنة لتوفير هذه الخدمة.

3- خصائص البنوك الإلكترونية:

تتمتع البنوك الإلكترونية بعدة خصائص تميزها نذكر منها ما يلي:¹

- اختفاء الأوراق في المعاملات والإجراءات والمراسلات التي يقوم بها البنك الإلكتروني.

- أصبح من الممكن للبنوك الصغيرة أن تتوسع في العالم باستخدام شبكة الإنترنت مما يقلل الحاجة إلى وجود فروع خارجية ويقلل كذلك من الاستثمار والموارد البشرية .

- إمكانية أن يقوم البنك بإدارة أعماله من أي بقعة جغرافية كانت بواسطة الانترنت لذلك يستطيع البنك توفير خدماته في أي مكان مما يساعد على اختيار البلدان المشجعة على الاستثمار وأوضاعها السياسية ملائمة ومستقرة والاقتصاد الضريبي أقل، وهو ما يأهل البنوك للعمل في بيئة مناسبة في أي مكان في العالم .

- صعوبة تحديد هوية المتعاملين إلكترونياً ومن ثم يجهد كل طرف الآخر لكن التكنولوجيا تستطيع التغلب على هذه المشكلة عن طريق وسائل التأمين ومن خلالها يتم التعرف على الهوية الإلكترونية .

- إمكانية تقديم بعض المنتجات الإلكترونية ومن أمثلة ذلك كشوف الحساب والصيد... الخ.

- إن سرعة التغييرات التي تطرأ على المعاملات الإلكترونية ينتج عنها تغيير في القواعد الحاكمة يستوجب صياغة جديدة في التشريعات لمواكبة التطور .

4- متطلبات إيجاد البنك الإلكتروني : قبل إيجاد بنوك إلكترونية يجب توفير متطلبات مختلفة نذكر منها ما يلي²

أ / البنية التقنية : إن أول ما يجب توفره في البنوك الإلكترونية هي البنية التقنية وهذه البنية ليست معزولة عن بنية الاتصالات ولا نظم المعلومات لأنها تعمل في بيئة الأعمال والتجارة الإلكترونية .

- ويمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات والاتصال الضمانة الرئيسية للولوج لعصر المعلومات بأمان .

- ومن هنا فإن سلامة بناء الاتصالات تضمن سلامة التنظيم الاستثماري ودقة المعايير والرفع من كفاءة التنظيم التشريعي لقطاع الاتصالات .

ب. التطور والاستمرارية : إن وجود بنك إلكتروني يتطلب البحث عن التميز وهو ما يتعارض مع الجمود وتضييع الفرص لذلك

¹ ناظم محمد نور الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، مرجع سابق، ص 34-35 .

² يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص 232 .

- يجب البحث عن الريادة ليس عن طريق اقتحام المخاطر والتسرع وإنما بالتخطيط السليم والسرعة الممكنة .
- ح. الرقابة : تقوم البنوك الإلكترونية بطلب المشورة التقنية والتسويقية والدعائية لقياس مدى أداء وفعالية موقعها الإلكتروني . ويعتقد البعض أن العدد الكبير في زيارة المواقع هو دليل على نجاح الموقع لكن هذا المعيار ليس صالحا في كل وقت إلا أنه يعتبر دليلا على سلامة الموقع .
- د. كفاءة الأداء: من أهم الأمور التي يجب توفرها في البنوك الإلكترونية هي كفاءة الأداء في مختلف وظائفه الفنية والمالية وكذلك التسويقية والقانونية والاستشارية وغيرها .
- هـ. التفاعل الجيد مع المتغيرات والإستراتيجيات: وليس بالضرورة التفاعل مع الجديد أو البنية التقنية فقط بل وحتى مع أفكار ونظريات حديثة في الأداء الفني والتسويقي، المالي والخدمي أي أفكار تبعد عن النمطية في التفكير وتقترب من الإبداعية.

خلاصة الفصل:

للمعلومة أهمية بالغة في المنظمات الحديثة إذا ما تم استغلالها الاستغلال الأمثل وهذا بعد تحويل البيانات إلى معلومات في إطار متكامل يسمى بنظم المعلومات . فتعتبر البيانات هي المدخلات لهذا النظام والمعلومات مخرجاته وتستعمل في أهداف المنظمة، فلكل منظمة نظام للمعلومات يلاءم إحتياجاتها ومتطلباتها وإمكاناتها فليس هناك نظام للمعلومات يلاءم كل المنظمات.

وقبل تصميم النظام تجمع إحتياجات المستخدمين النهائيين لنظام المعلومات وعلى وفق إقتراحاتهم وتصوراتهم وإمكانيات المنظمة يتم إنشاء نظام المعلومات وهذا عن طريق المبرمجين باستخدام لغات البرمجة المناسبة للنظام وهو ما يعتبر التنفيذ الفعلي للنظام ولا يقف الأمر عند هذا بل يخضع النظام للتحسين والتطوير المستمر حتى تصل إلى الوضع الأمثل وتواكب التغيرات التي قد تطرأ على عمل المنظمة من الداخل أو من بيئتها الخارجية. ومنذ ظهور مفهوم البنوك ومن بداية نشأتها كمفاهيم عامة وهي تمثل عاملا أساسيا في العمل الاقتصادي من خلال جمع المدخرات والمتاجرة بالائتمان وكذلك تمويل التنمية .

وقد شهدت البنوك تطورات كبيرة فظهرت البنوك المتخصصة لتلبية الإحتياجات المختلفة للعملاء، وتنوعت كذلك أعمال ووظائف البنوك فلم تعد مقتصرة على استقبال الودائع بجميع أنواعها أو منح القرض بمختلف آجاله بل ظهرت وظائف حديثة كالقيام بإدارة ممتلكات العملاء وتساهم كذلك بالإشراف والرقابة على المشروعات وكذلك ظهور أشكال جديدة للائتمان كالخصم، وإعتمادات الصندوق، والإعتماد المستندي الذي يحتاجه عملاء البنك لتسهيل عمليات الاستيراد من الخارج . لذلك عملت الجزائر ومن بداية الاستقلال على إصلاح النظام المصرفي والتخلص من التبعية للنظام المصرفي الفرنسي كما كان معمولا به أثناء فترة الاستعمار وكانت هذه الإصلاحات متدرجة لعدم تعرض الاقتصاد الجزائري للتدهور نتيجة التغير المفاجئ . كما سعت البنوك إلى استعمال مبادئ الإدارة الإلكترونية وتفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك وهي حاجة فرضتها التطورات المتسارعة في العمل البنكي كظهور وسائل الدفع الإلكتروني . وحصول العملاء على خدمات من خلال الموقع الإلكتروني وهو ما ساهم في ظهور مفهوم البنوك الإلكترونية .

مقدمة الفصل:

سارعت المؤسسات البنكية في استعمال نظم المعلومات للاستفادة منها في جميع عملياتها فأدخلت تكنولوجيا المعلومات ومفاهيم الإدارة الإلكترونية وعملت كذلك على تكوين موظفيها لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات مما يضمن زيادة فعالية وكفاءة العمل البنكي وهذا لما يمثله الأداء وعناصره من أهمية في تحقيق أهداف البنك على المدى القصير والطويل من أجل استمراره وتطويره وسط البيئة التنافسية الحالية والمستقبلية. وفي سبيل ذلك عمدت البنوك إلى استعمال مختلف أنواع نظم المعلومات سعياً وراء السرعة في أداء العمليات وتخفيض الجهد البشري والعمل على الرفع من أداء الموظفين .

ولمناقشة كل ذلك حاولنا تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول : الأداء، مفهومه، أنواعه وطرق تقييمه .

المبحث الثاني : الأداء البنكي .

المبحث الثالث : نظم المعلومات البنكية .

المبحث الرابع : مساهمة نظام المعلومات الفعال في الرفع من مستوى الأداء في المؤسسات البنكية.

المبحث الأول : الأداء، أنواعه وطرق تقييمه

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي يسعى الباحثون إلى زيادة تسليط الضوء عليه لما له من تأثير مباشر على العمل المنظومي ومهما كان نوع المؤسسة فكل المؤسسات تهدف إلى تحسين الأداء وتحديد ما يجب القيام به لتحقيق نتائج أفضل، ويمكن التعبير عنها بخطة التحسين وهو ما يحدد الإجراءات الواجب اتخاذها من قبل المديرين لتحسين الأداء.¹

المطلب الأول : مفهوم الأداء

أولاً. تعريف الأداء :

يعرف الأداء بأنه "قدرة المنظمة على استخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤة وفاعلة وتحقيق توقعات وتطلعات أصحاب المصالح"² وهناك من عرف الأداء "بأنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية"³.

كما يمكن تعريفه بأنه "العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع وخدمات أما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات"⁴.

ويُعرف كذلك بأنه "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، ولذلك فهو مفهوم يعكس كلا الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي نسعى خلال هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة"⁵.

ولقد اختلف الباحثون في مفهوم الأداء على حسب تخصصاتهم كمثل اعتبار المتخصصين في علم النفس الأداء بأنه الدوافع والقيادة أما المتخصصين في علم الاجتماع فقد بينوا مساهمة الأداء في إطار المسؤولية الاجتماعية للمنشأة إتجاه المجتمع، أما المنشغلين بإدارة العمليات فكان اهتمامهم في تحسين أداء العمليات، أما أصحاب علم الاقتصاد فيعتقدون أن الأداء هو هدف اقتصادي يعمل على زيادة الأرباح من خلال الاستغلال الأمثل للموارد.

وتنوعت النظرة للأداء بتنوع المدارس والنظريات، فأتباع المدرسة البيروقراطية تنظر إلى الأداء نظرة نمطية ومعيارية من خلال الأداء المحدد مسبقاً أما نظرة مدرسة الإدارة العلمية كانت من خلال تنميط الأداء الفردي والقيام بمنافسات للرفع من الأداء وكذلك الرفع من الإنتاجية في إطار دراسة الوقت والحركة أما في ما يخص رؤية مدرسة العلاقات الإنسانية فاهتمت بانعكاسات

¹ Michael, Armstrong .Performance Management Key Strategies and Practical Guidelines . Kogan Page Limited 3rd Ed .London and Philadelphia .2006 . P56.

² حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر، دار اليازورب العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص145.

³ وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازورب العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص27.

⁴ نبيل اسماعيل رسلان، عملية قياس الأداء المؤسسي، المفهوم، الأهمية، المراحل، الأنشطة، الصعوبات، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2008، ص31.

⁵ محمد الصغير قرنيشي، عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ورقلة 22-23 نوفمبر 2011، ص111.

الفصل الثاني : دور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي

العوامل الاجتماعية والإنسانية وظروف العمل على الأداء¹. كما يجب الإشارة إلى أن الأداء هي ترجمة للكلمة الإنجليزية Performance وتعني إنجاز العمل كما يجب أن ينجز. عموماً يدل الأداء على تنفيذ خطوات العمل ويُشير الأداء إلى مهارة العمل المبذول أثناء التنفيذ². كما يقرن آخرون الأداء إما بالكفاءة وإما بالفعالية إلا أن هذا التعريف يعتبر معالجة جزئية لمفهوم الأداء لذلك هناك من يضيف البعد الاستراتيجي لعناصر مفهوم الأداء الذي يتمثل في استمرار المنظمة بالشكل المرغوب³. ومما سبق تظهر هناك مصطلحات تبين مفهوم الأداء و سنذكرها في ما يلي⁴:

أ- الكفاءة : وتشير إلى معنى تخفيض الموارد المتاحة للمنظمة ومن خلال هذه الموارد الوصول إلى الأهداف الموضوعه كما يمكن حسابها بالعلاقة الموالية :

$$\frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{تكلفة المدخلات}} = \text{الكفاءة}$$

ب - الفعالية : ويشتمل مفهوم الفعالية على تحقيق أهداف المنشأة في إطار الأداء الحسن أي مدى قيام الموظفين والمديرين بالأداء المطلوب منهم للوصول للأهداف، وهل توجد أنشطة تستنزف الطاقات دون داع. كما يمكن : قياس الفعالية تبعاً لأهداف المنظمة أي مدى التقارب بين الأهداف والنتائج، فنطلق على المسئول أنه فعال إذا حقق الأهداف في الوقت المحدد.

$$\frac{\text{الإنجاز المحقق}}{\text{الإنجاز المحدد}} = \text{الفعالية}$$

ويمكن حسابها وفق العلاقة الموالية :

ج- الإنتاجية : وتعني العلاقة التي تربط النتائج الفعلية بالوسائل المستخدمة للوصول إليها، بمعنى آخر الإنتاجية هي الرابط بين الفعالية لتحقيق الأهداف والكفاءة في الاستخدام الأمثل للموارد للوصول لأهداف المسطرة، فهي تقيس أداء فرد أو قسم أو إدارة مما يعبر عن مدى النتائج التي تم تحقيقها من خلال استغلال المدخلات أثناء فترة معينة وترتفع الإنتاجية كلما ارتفع الناتج، أو ما يسمى بالمخرجات مع استخدام القدر نفسه من المدخلات وكمثال عن ذلك أحد العمال كان يقوم بإنتاج 30 قائمة في اليوم ثم قام بدورة تدريبية أصبح ينتج 45 قائمة من هنا نعتبر الموظف قد ازدادت إنتاجيته.

د- الأهداف : الأهداف هي ما تريد المنظمة تحقيقه والوصول إليه أثناء فترة زمنية معينة وتختلف الأهداف من حيث مدتها إلى :

1. أهداف بعيدة المدى "إستراتيجية".

2. أهداف قصيرة المدى "مرحلية".

وتتميز الأهداف بمجموعة من الخصائص نذكرها في ما يلي :

- الواقعية : أي أنها أهداف يمكن تحقيقها .

¹ السعيد بريش، نعيمة بجاوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية نمو المؤسسات الاقتصادية بين تخفيف الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة 22-23 نوفمبر 2011، ص 296 .

² حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، مرجع سابق، ص145.

³ السعيد بريش، نعيمة بجاوي، مرجع سابق، ص297.

⁴ محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة ملبنة الحضنة بالمسيلة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007، ص115-117.

- أن تكون قابلة للقياس كميًا لتسهيل التقييم إلا أنه قد تكون هناك أهداف نوعية لا يمكن قياسها كميًا كتحسين صورة المنظمة .

- التركيز على النتيجة وليس على طرق الوصول إليها.

- الانسجام بين الأهداف الوظيفية للمنظمة.

ثانياً . تأثير العوامل الخارجية والداخلية على الأداء : تؤثر العديد من العوامل على أداء المنظمة، منها ما هو داخلي يستطيع مسيرها أن يزيد من تأثير انعكاسات العوامل الإيجابية فيها ويخفض من انعكاساتها السلبية، وهناك من العوامل ما تكون من البيئة الخارجية يجب التكيف معها . ومنه نقسم العوامل المؤثرة في الأداء إلى ما يلي:¹

أ- تأثير العوامل الخارجية على الأداء :

وتتمثل في المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق سيطرة المنظمة ومن هنا فقد تكون هذه العوامل فرصاً يمكن استغلالها للرفع من الأداء، وبالعكس قد يكون لها آثار سيئة على المؤسسة، مما يستدعي التكيف معها للتقليل من انعكاساتها، ويتأكد هذا إذا كانت تتميز بالتغير والتعقيد، وهذه العوامل قد تكون اقتصادية أو اجتماعية، ثقافية، تكنولوجية، سياسية وقانونية تختلف في مدى تأثيرها على أداء المنشأة .

ب- تأثير العوامل الداخلية على الأداء :

ونقصد بالعوامل الداخلية هنا بالمتغيرات الصادرة عن عناصر المنظمة من الداخل والتي لها أثر على أدائها، ويستطيع المسير السيطرة عليها وزيادة إيجابياتها أو خفض آثارها السلبية .

- وتعتبر هذه العوامل كثيرة ويصعب حصرها، وتختلف في درجة تأثيرها . ويمكن تصنيف هذه العوامل إلى قسمين :

- العوامل التقنية : ويقصد بها التكنولوجية، نسبة الاعتماد على الآلات وعلى العمال، موقع المؤسسة الجغرافي ومكان المخزن فيها، الآلات، الورشات، شكل ونوعية وغلّاف المنتج، درجة التوافق بين منتج المؤسسة والمستهلك، المدخلات المستعملة في المنتج.

- العوامل البشرية : تركيبة المؤسسة البشرية من حيث السن والجنس، درجة توافق العمال ومؤهلاتهم مع العمل، العلاقة بين الموظفين والإدارة .

المطلب الثاني : أنواع الأداء ومنهج التميز فيه

أولاً : أنواع الأداء : هناك عدة أنواع من الأداء نصنفها حسب المعايير التالية² :

1 - معيار المصدر : ومن خلال هذا المعيار نقسم الأداء إلى "داخلي وخارجي".

1. الأداء الداخلي : وهو مكون من عدة أداءات فرعية داخل المنظمة وهي تتعلق بأداء الموارد البشرية والأداء التقني وكذلك الأداء المالي .

2. الأداء الخارجي : وينتج هذا الأداء عن المتغيرات في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة وبالتالي لا يمكن السيطرة على هذا النوع من الأداء لذا قد ينعكس هذا الأداء إيجاباً على المؤسسة كزيادة مبيعاتها لأن الأوضاع الاقتصادية جيدة لحصول المؤسسة على إعانة من طرف الدولة وكذلك قد يكون انعكاس الأداء الخارجي على المنظمة سلبياً لذلك عليها أن تعتبر هذا الأداء

¹ السعيد بريش، نعيمة بجاوي، مرجع سابق، ص 298.

² محمد سليمان، مرجع سابق، ص 117-119.

تهديد لا يمكن السيطرة عليه، فيجب على المؤسسة قياسه وتحليله .

ب - معيار الشمولية :

1. الأداء الكلي : وهو الأداء الذي تساهم فيه كل وظائف وفروع المنظمة، فلا يحقق هذا الأداء جزء أو عنصر فقط من المنظمة بل هو نتاج جهود جميع الأقسام . ومن خلال هذا النوع من الأداء يمكن التعرف على إمكانية وصول المؤسسة لأهدافها العامة المسطرة مثل الاستمرارية والنمو وكذلك الربحية.

2. الأداء الجزئي : وهو أداء الأنظمة الفرعية في المنظمة والأداء الكلي هو تفاعل للأداءات الفرعية .

ج- المعيار الوظيفي : وفي هذا المعيار يُقسم الأداء على حسب وظائف المنظمة الأساسية : إلى

1. أداء الوظيفة المالية : يترجم هذا الأداء إمكانية تحقيق المنظمة للتوازن المالي وتقوية الهيكل المالي للمنظمة ومن خلال هذا النوع من الأداء للمنظمة ككل يتحقق من خلاله تعظيم المردودية. مما أبرز فكرة منح مكافآت لمسيري المنظمات مقابل حجم المردودية المحققة، فيكون هناك تناسب طردي بين المردودية والمكافأة وهذا ما يوحي للمسيرين بأنهم مستثمرون وليسوا فقط مسيرين، مما يشجعهم على زيادة المردودية أكثر.

2. أداء وظيفة التسويق : يمكن تحديد هذا النوع من الأداء من خلال مؤشرات متعلقة بالتسويق كمقدار المبيعات، حصة المنظمة من السوق، رضا المستهلكين، شهرة العلامة التجارية ... إلخ

3. أداء وظيفة الإنتاج: وهذا النوع من الأداء يكون متحققا إذا زادت العملية الإنتاجية مقارنة مع المنظمات الأخرى ويحقق من خلال الجودة العالية للمنتج وتقليل التكاليف مما يساعدها على المنافسة إضافة إلى تقليل التأخير في تلبية الطلبات أو تعطل الآلات .

4. أداء وظيفة الموارد البشرية : بما أن المورد البشري تعتبر أهم مورد داخل المنظمة وهو كذلك المحرك للموارد الأخرى، مما يخدم أهداف المنظمة ويجعل بقاء المؤسسة واستمراريتها مقرونا بمستوى أداء العاملين فيها، من خلال كفاءتهم ومهارتهم ويكون هناك فعالية في الأداء البشري إذا كان الشخص والمكان والوقت المناسب .

د. معيار الطبيعة : من خلال هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى ما يلي :¹

1. الأداء الاقتصادي: يعتبر هذا النوع من الأداء المهمة الرئيسية للمنظمة وذلك للوصول إلى فائض اقتصادي تعظم من خلاله نواتجها مثل (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، المبيعات، الحصة السوقية، المردودية ...) والتقليل من استنزاف مواردها (رأس المال، العامل التكنولوجي ...) .

2. الأداء الاجتماعي : إن الأهداف الاجتماعية تفرضها شروط العاملين في المنظمة وكذلك بيئة المنظمة الخارجية إلا أن تحقيق الأهداف الاجتماعية يجب أن يقترن مع تحقيق أهداف المنظمة الاقتصادية وكذلك في بعض الحالات لا يمكن تحقيق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي .

3. الأداء التكنولوجي : يصبح للمؤسسة في حالة ما إذا حددت أهدافا تكنولوجية في مرحلة التخطيط أداءً تكنولوجيا، وعموما في أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية ذات طابع استراتيجي .

4. الأداء السياسي : يتمثل الأداء السياسي في تحقيق أهداف المنظمة السياسية ومن خلال ذلك يمكن للمنظمة الحصول على مزايا لتحقيق أهداف أخرى وكمثال عن ذلك الحملات الإعلامية لبعض المرشحين لاستغلالهم في حالة فوزهم لصالح المنظمة .

ثانيا: منهج التميز في الأداء : إن التميز في الأداء ممارسة تقوم بها إدارة المنظمة للوصول إلى الأهداف والنتائج المرجوة وسنحاول

¹ عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، قياس وتقييم، دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل - بسكرة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2002، ص24.

فيما يلي إبراز معاملة.¹

1. مفهوم التمييز في الأداء : يعرف التمييز في الأداء بأنه عمل متأصل في تسيير المنظمات تتحقق من خلاله نتائج ممتازة تخص الأداء والعملاء والعاملين والمجتمع أما عن طريقة تحقيق هذه النتائج فعن طريق القيادة الواعية في المنظمة كما لمنهج التمييز في الأداء أربع مبادئ أساسية نجمها في القيادة والعميل والعاملين والأداء.

2. أهداف تطبيق منهج التمييز في الأداء:

- اكتساب ثقافة تهتم بالعملاء وتزيد من ثقتهم .
- الرفع من معنويات العاملين وإرضائهم.
- الرفع من نوعية المخرجات والقيام بدورات تدريبية للعمال لرفع مستوى العمليات .
- اتخاذ القرار من خلال الحقائق وتنظيم المشاكل وتحليلها والتحكم فيها.
- الحفاظ على العملاء وإضفاء مناخ يعمل على التحسين المستمر .
- الرفع من الكفاءة وتنفيذ أهداف المنظمة الرئيسية.

المطلب الثالث: تقييم الأداء ومؤشراته

تعتبر عملية تقييم الأداء ومؤشراته من أهم العمليات داخل المنظمة لأنه يعكس حالتها ومدى قدرتها على تحقيق أهدافها كما مرت هذه العملية بتطورات عديدة وآراء متنوعة نبين أهمها في ما يلي :

أولاً : تقييم الأداء

1. مفهوم تقييم الأداء : يعرف تقييم الأداء " بأنه عملية منظمة ينتج عنها معلومات تفيد في اتخاذ قرار أو إصدار حكم على قيمة معينة وتهدف عملية التقييم إلى معرفة مدى النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف وكذلك نقاط القوة أو الضعف ويمكن من تحقيق الأهداف المنشودة بأحسن صورة ممكنة"².

وهناك من يعرفه بأنه " وظيفة إدارية تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، وتشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من أن النتائج تحقق على النحو المرسوم وأعلى درجة من الكفاءة"³. ويعتبر تقييم الأداء العملية الختامية في منظومة العمل الإداري فغالبا ما تفتح العملية الإدارية برسم الأهداف التي تريد المنظمة الوصول إليها ثم تحدد الخطة التي تستمر عليها المؤسسة لتحقيق الأهداف المسطرة مسبقا ثم تنظم الوحدة الإدارية وما لديها من موارد للتنفيذ . كما يجب أن تكون العملية الرقابية مصاحبة لكل ما سبق لتحديد انحرافات النتائج عن الأهداف المسطرة، كما تؤدي عملية الرقابة على التنفيذ إلى المرحلة الختامية وهي تقييم الأداء⁴ وهناك من يعتبر " تقييم الأداء عملية نظامية يجري من خلالها تقييم جوانب القوة والضعف اللتان تحيطان بالعاملين إلى جانب كونها تحدد الطرق والأساليب التي يمكن اعتمادها لتحسين أدائهم كم يُعد تقييم الأداء من

¹ أحمد جليل، محمد سفير، التمييز في الأداء ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مداخلة تقدم بما للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 22 و23 نوفمبر 2011، ص ص 272-273 .

² وصفي الكساسبة، مرجع سابق، ص 81.

³ نصر حمود مزيان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 25.

⁴ رضا خاو حدو، إيمان بن قارة، استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسة ودورها في اتخاذها القرارات، دراسة مبنية على عناية، مداخلة تقدم بما للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 22 و23 نوفمبر 2011، ص 224 .

الوظائف المهمة والأساسية في المنظمة إذا هي أرادت مكافأة العاملين فيها"¹

2. تصنيف تقييم الأداء : هناك عدة أنواع لتقييم الأداء نذكرها في ما يلي² :

أ- تقييم الأداء المخطط : ويقصد به مقارنة الأهداف المسطرة بالنتائج المحققة والمقارنة بين مؤشرات الأداء المخطط والمحقق في إطار فترة زمنية معينة مما يوضح الأداء الفعلي في المنظمة ويوضح كذلك الانحراف بما يستوجب معرفة مسبباته والسعي لمعالجته.

ب- تقييم الأداء الفعلي : وهي عملية تقييمية للموارد بنوعها مادية وبشرية عن طريق المقارنة بين الأرقام المحققة مما يساعد على اكتشاف الاختلال، وكذلك قياس درجة الأداء في استخدام الموارد، مما يستوجب القيام بتحليل المؤثرات الحقيقية، للسنة المالية المعنية والقيام بدراستها عبر فترة معينة في السنة، ومقارنتها مع الأرقام والنتائج الفعلية للسنوات السابقة .

ج- تقييم الأداء المعياري : ويقصد به المقارنة بين القيم المحققة والنتائج المعيارية والحكم على النتائج المحققة إذا كانت ترضي المنظمة أم لا، وتحدد القيم المعيارية من خلال عدة اعتبارات نذكر منها الموارد وإمكانات المنظمة.

د- تقييم الأداء العام "الشامل" : وهذا النوع من الأداء يدخل ضمن كل فروع الأنشطة الاقتصادية داخل المنظمة والجمع في هذا النوع من التقييم بين كل المؤثرات المخططة والفعلية وكذلك المعيارية للقيام بالقياس والتقييم وإعطاء أوزان للأنشطة الاقتصادية في المنظمة من خلال التمييز بين نشاط وآخر في الأهمية .

3. أهمية تقييم الأداء : إن لعملية تقييم الأداء أهمية بالغة نجملها في ما يلي³ :

- المساعدة في اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات الهامة للإدارة . إما للتطوير أو الاستثمار أو تغيير المنتجات أو غزو الأسواق.

- حسن التسيير للأنشطة داخل المنظمة والتقليل من التكاليف .

- يعتبر من الدعائم الأساسية لتخطيط السياسة العامة للمنظمة أو قطاع الصناعة أو الدولة.

- توصيل كل مستويات الإدارة بالأهداف والاستراتيجية التي تريد المنظمة الوصول إليها.

- التحول من التقييم القصير الأجل إلى التقييم طويل الأجل وذلك من خلال الانتقال من التقييم المالي إلى التقييم الشامل.

4. المراحل العامة لعملية تقييم الأداء :

تمر عملية التقييم في أي منظمة بثلاث مراحل أساسية⁴ :

أ- مرحلة تحليل النتائج وإجراء المقارنات : يتم في هذه المرحلة عقد مقارنة بين النتائج المحققة فعلا والأهداف المسطرة ومدى تنفيذ الخطة.

ب- مرحلة قياس وتفسير المتغيرات : وفي هذه المرحلة يتم تحليل وتفسير الأسباب التي أدت إلى حدوث اختلاف بين النتائج المحققة والمخطط المسطرة، كذلك تفسر أسباب الاختلاف بين نتائج الفترة الحالية ونتائج الفترات السابقة ويمكن أن يكون سبب الاختلاف ما يلي :

- نقص الدقة في وضع الأهداف من الجانب الكمي أو الزمني.

¹ شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص306.

² نصر حمود مزيان فهد، مرجع سابق، صص 27-28 .

³ محمد الصغير قريشي، مرجع سابق، ص112.

⁴ عمرو حامد، تقييم الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية، مداخلة تقدم بما للملتقى الدولي حول الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، يناير 2007، صص 118-119.

- وجود اختلال في تنفيذ الخطة.
 - وجود اختلال في النظام القائم الذي تنفذ فيه الخطة.
 - عدم وجود نظام للرقابة الداخلية مما ينتج عنه عدم وجود مؤشرات للرقابة وينتج عنه كذلك عدم وضوح الرؤية للإدارة .
 - انعدام نظام للحوافز يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة .
 - عدم وجود أحد عوامل الإنتاج.
- ج - **مرحلة تحديد المسؤولية في الاختلال** : ثالث مرحلة تتمثل في تحديد المسؤولية وتحديد ما إذا كانت المسؤولية داخلية أو خارجية، فإذا كانت المسؤولية داخلية يكون الاختلال قد نتج عن خطأ في القرار أو أحد الأعمال الخاطئة، أما في ما يخص المسؤولية الخارجية فهي إختلالات خارجة عن سيطرة الإدارة، وهي من بيئتها الخارجية.

5. عيوب ومزايا قياس الأداء :

- أ- **العيوب** : لا تخلو عملية قياس الأداء من عيوب نذكر منها ما يلي¹ :
- صعوبة تحديد أسباب ونتائج القياس : قد تكشف مخرجات القياس انعكاسات برامج المنظمة لكن فقدان المعلومات يساهم في صعوبة التحقق من أثر برامج المنظمة.
 - النتائج الضعيفة لا تعني دائما ضعف التنفيذ : في حالة عدم تحقق أهداف الأداء فهذا يشير إلى وقوع خطأ لكن المشكلة في كون معلومات الأداء عاجزة عن التبرير فيعتمد على هذه المعلومات في البحث والاستقصاء .
 - الأرقام والنسب الإحصائية لا تقوم بمعالجة عيوب العمليات : عندما تصبح أهداف المنظمة أرقاما ونسبا إحصائية فهناك خطر عليها لأنها لا تنعكس على التحسن في العمليات فينبغي عدم الاكتفاء بالأرقام والتوجه نحو التعرف على التحديات والتغيير في العمليات للرفع من الأداء والوصول إلى النتائج المطلوبة .
 - تعبر المقاييس عن صورة تقريبية للنظام الفعلي : أي يعتبر قياس الأداء من الأدوات الجيدة لتحسين الأداء لأنه باستطاعة الأفراد داخل المنظمة التلاعب بالنظام وجعل برامجهم تبدو جيدة فيؤثر ذلك على جودة البيانات التي تستعمل في اتخاذ القرارات .
 - مقاييس الأداء لا تحقق الالتزام بالقوانين واللوائح، مقاييس الأداء تساهم في إرساء أسس سلبية للأداء لأنه لا توجد في مقاييس الأداء الالتزام بالقوانين واللوائح أو تفعيل وسائل الرقابة الداخلية فعدم العمل بالرقابة الداخلية ولا بالقوانين واللوائح يساهم في تسريع العمليات لأنه ليس من الضروري تحقيق الأداء المرغوب وكمثال لذلك نستطيع التسريع في بناء منزل على حساب معايير الأمان والسلامة ومن خلال هذا المثال يتبين أهمية وسائل الرقابة الداخلية على الأداء في المنظمة.
- ب. **مزايا تقييم الأداء**: إلا أن هناك مزايا عديدة لتقييم الأداء نذكرها في ما يلي²:
- يساهم قياس الأداء في معرفة مدى تحقق احتياجات العميل.
 - يساهم قياس الأداء في استيعاب العمليات التي تقوم بها المنظمة التأكيد على المعروف وتعريف المجهول.
 - تحديد القرارات المأخوذة على أي أساس، إما على الحقائق أو على أساس الآراء الشخصية والعواطف .
 - التعرف على الفروع والأقسام في المنظمة التي تحتاج أكثر للتطوير.
 - يساهم قياس الأداء في معرفة مدى تطبيق التطوير والمخطط الموضوع .
 - تحديد هل العمل تم بطريقة صحيحة، لا يمكن تحديد ذلك إلا من خلال قياس الأداء مع البعد عن العواطف والآراء.
 - يبين قياس الأداء مدى التزام المورد بما تحتاجه المنظمة.

¹ وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالين، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الأردن، 2009، ص73.

² عمر حامد، مرجع سابق، ص 195 .

6- تطور تقييم الأداء : شهدت عملية تقييم الأداء تطورات متسارعة من القدم حتى الوصول إلى ما عليه تقييم الأداء في الوقت الراهن .

أ. الأنظمة التقليدية في تقييم الأداء: إجمالاً تهتم الأنظمة التقليدية بالأهداف قصيرة الأجل ونذكر من بينها الأدوات المالية¹

1. الموازنات التقديرية : تعتبر هذه الأداة من الأدوات القديمة لمراقبة الأموال وكما يعرفها الدليل الفرنسي للمحاسبة بأنها طريقة للتقدير، تهدف إلى جعل القرارات من طرف متخذ القرار تتحول إلى برنامج يساهم فيه المسؤولين. كما يمكن القول بأن الموازنات التقديرية من أكثر الأدوات أهمية في التخطيط والرقابة فتستعمل في تقييم الأداء بناء على الأهداف الموضوعية التي يتم وضعها بناء على بيانات تاريخية حدثت في زمن مضى دون أي اعتبار للبيئة الخارجية أي أنها أداة للتخطيط ثم تستعمل كأداة للرقابة من خلال عملية مقارنة بين الأداء الفعلي المتحقق وبين الأداء المتوقع في الموازنة التقديرية مما يساهم في متابعة الأداء .

2. التكاليف المعيارية : من خلال التكاليف المعيارية يتم تحديد تكلفة الوحدة المنتجة . أو ما يمكن أن نقول بأنه التكلفة المتوقعة لصنع وحدة واحدة من المنتج أو تكاليف خدمة ما . وهي تتضمن ما يلي:

تكلفة المواد المستعملة في الإنتاج، تكلفة العمل المباشر، تكاليف التصنيع الغير مباشر. أما عن طريقة تحديد هذه التكاليف فهو على أساس تاريخي وذلك من خلال التكلفة الفعلية من سنوات سابقة كما يتم تعديل هذه التكاليف وفق المتغيرات الحادثة في الوقت الراهن . وعقب انتهاء العملية التشغيلية يتم حساب التكلفة الفعلية للوحدة المنتجة وإجراء مقارنة مع التكاليف المعيارية واستخراج الانحرافات في الأداء لمعالجتها والوصول إلى المستوى المعياري الأفضل ونقوم بتحديد أسباب الانحرافات وكذلك تحديد المسؤولين عنها.

3. مقاييس الأداء المالية: ونذكر من أهم هذه المقاييس ما يلي :

- مقاييس الإنتاج: والتي تركز على تقييم المخرجات من سلع وخدمات ونذكر منها خفض تكاليف المنتج، الالتزام بمبادئ الجودة، احترام مواعيد التسليم، مدى كفاءة وسائل الإنتاج .
- مقاييس الربحية (نقطة التعادل): وهي نقطة تتساوى فيها التكاليف الكلية مع العائد من المبيعات وفي حالة زيادة حجم المبيعات عن نقطة التعادل فالفارق يعتبر ربح مردودية مما يشير إلى زيادة في مستوى الأداء فيمكن أن نعتبره تكلفة عاطلة . كما يمكن الاستفادة من نقطة التعادل في معرفة أثر الزيادة في المبيعات على الربح والخسارة . كما يمكن مراقبة انعكاس زيادة أو نقص التكاليف المتغيرة أو الثابتة على الربح .
- معدل العائد على الاستثمار (ROI): ويعتبر من أهم المؤشرات وهو يمثل نسبة الربح الصافي إلى قيمة رأس المال المستثمر والهدف منه قياس الأداء ومدى نجاعة القرارات الاستثمارية .
- القيمة الاقتصادية المضافة : ويعتبر من مقاييس الأداء المالية الحديثة، قام بتطويره أحد مكاتب الدراسات الأمريكية وفق

مايلي: $ق.إ.م = نتيجة الاستغلال بعد الضريبة - [متوسط تكلفة رأس المال بقيمته السوقية (إجمالي الأصول - الديون المتداولة)]$

ومما يتميز به هذا المؤشر اعتماده على القيمة السوقية للموارد الدائمة في تقييم أداء المنظومة .

¹ محمد الصغير قرشي، مرجع سابق، ص ص 114-115 .

- إلا أن الأدوات السابقة قد لاقت العديد من الانتقادات ونذكر من بينها ما يلي¹ :
 - الاهتمام بالنتائج قصيرة الأجل وتجاهل النتائج طويلة الأجل .
 - الاهتمام بالجوانب المالية وتجاهل الجوانب الغير مالية .
 - التركيز على تعظيم المخرجات بغض النظر عن الجودة وذلك بتخفيض التكاليف على حساب مستوى وجودة المخرجات .
 - الأخذ بالمعلومات المحاسبية غير الدقيقة عند استعمال مقاييس الأداء وهذا بسبب تنوع أدوات القياس والسعي في تقليل التكاليف الغير مباشرة .
 - المقاييس السابقة عاجزة عن قياس الأهداف الإستراتيجية للمنظومة وخاصة منها المنافسة والاستمرارية .
 - فشل هذه المقاييس في قياس متغيرات هامة تعتبر أهم الأهداف للمنظومة كوقت الإنتاج ورضا العملاء .
 - تتميز المقاييس التقليدية بأنها لا تخرج من بيئة المؤسسة الداخلية فلا تهتم بالمتغيرات البيئية الخارجية والمنافسة العالية، لذا أصبحت لا تلائم ظروف المنظمات في الوقت الراهن .
- ب . الأنظمة الحديثة لتقييم الأداء:

1. بطاقة الأداء المتوازن : ونعرف بطاقة الأداء المتوازن بما يلي²

هي مجموعة من المقاييس المالية والغير مالية تعطي صورة واضحة للإدارة عن أداء المنظومة مما يجعلها إطارا شاملا لجميع الجوانب فيمكن أن نقول أنها نظام قياس تختار منها المنظمة المؤشرات والقياسات الملائمة لها ولحاجة الإدارة كما تعتبر كذلك نظام إدارة إستراتيجي لأنها تسعى لجمع رؤية ورسالة وأهداف وإستراتيجية المنظمة، مما يتجسد داخل المنظورات الأربع لبطاقة الأداء المتوازن التي تحوي حاجات فئات المصلحة الداخلية والخارجية . كما يمكن اعتبارها بأنها وسيلة اتصال وتواصل بين الإدارة للتناقش في ما تريد تحقيقه من أهداف .

- تتكون بطاقة الأداء المتوازن من ما يلي :
- ❖ الرؤية المستقبلية: والتي تعطي مؤشرا عن اتجاه المؤسسة والشكل الذي ستكون عليه في المستقبل .
- ❖ الإستراتيجية: وهي إجراءات تحقيق الأهداف أو خطط تحقيق الأهداف التي حدتها المنظمة .
- ❖ المنظور : يمكن اعتباره مكون يدفع باتجاه إستراتيجية معينة انطلاقا من تحليل مؤشرات مهمة في هذا المنظور ومن هنا يتم تطبيق هذه الإستراتيجية للوصول للمؤشرات التي هي ضمن المنظور ويوجد أربع منظورات رئيسية في بطاقة الأداء المتوازن وهي تتمثل في المنظور المالي، منظور العملاء، منظور العمليات الداخلية، منظور التعليم والنمو، والمنظور يعتبر عنصرا أساسيا في الإستراتيجية عادة ما يشير إلى وجهة نظر حملة الأسهم أو المستخدمين .
- ❖ الأهداف: وهو يبين معنى الإستراتيجية وكيفية القيام بتنفيذها كما تعبر عن المستويات المحددة التي يمكن قياسها لتحقيق الإستراتيجية .
- ❖ المقاييس : وتظهر مدى التقدم في الأداء نحو الأهداف كما ينبغي أن يكون المقياس كميًا وتوصل القياسات بالعمل المطلوب لتنفيذ الأهداف الإستراتيجية . فالمقاييس تعتبر تنبؤات عن الأداء في المستقبل مما يساهم في تحقيق الأهداف .
- ❖ المستهدفات: وهي تعتبر بيانات وتصورات كمية مستقبلية لمقاييس الأداء .
- ❖ ارتباطات السبب والنتيجة : وتكون معبرة على علاقة الأهداف ببعضها "إذا. إذن" وكمثال عن ذلك حالة تقليل شركة الطيران زمن الدوران على الأرض إذن شركة الطيران ستحتاج طائرات أقل وسيكون هناك رضا من العملاء أكثر من حيث

¹ المرجع السابق، ص ص 115-116 .

² وائل محمد صبحي، ظاهر محسن منصور، مرجع سابق، ص ص 158-159.

وقت الإقلاع، وستزيد الربحية . ومنه يجب أن تتميز ارتباطات السبب والنتيجة بالوضوح الجلي .

❖ **المبادرات الإستراتيجية :** يمكن أن نعتبرها برامج عمل تقوم بتوجيه الأداء الاستراتيجي وتقوم بتسهيل كل من عملية التنفيذ والإنجاز في المستويات التنظيمية الدنيا.

● **العوامل المؤثرة في بطاقة الأداء المتوازن** هناك العديد من العوامل التي تؤثر في بطاقة الأداء المتوازن ونذكر منها ما يلي¹ :

■ **حجم المؤسسة :** لهذا العامل تأثير على وسائل التقييم والرقابة وقد وجد أن هناك علاقة بين خصائص المنظمة وأنظمة المراقبة كما أن تقنيات الرقابة تكون متطورة أكثر كلما كان حجم المنظمة أكبر، وكذلك المنظمات التي تظم أقل من مئة عامل لا تستخدم مؤشرات الأداء المادية ومن خلال ما تقدم يمكن القول أنه كلما زاد حجم المنظمة كان قياس الأداء أكثر شمولية وتوازنا.

■ **المحيط :** للمحيط دور رئيسي في تحديد أنظمة الرقابة في المنظمة التي تنشئ فيها وتؤثر على الأسلوب الرقابي للمنظمة فأنظمة الرقابة تتميز بالتطور كلما تمتع محيط المنظمة بالاستقرار وقلة المنافسة وكذلك إذا تميزت بعدم التعقيد كما أنه يجب دمج معطيات المؤسسة الغير مالية ضمن نظام المعلومات المحاسبي لمواجهة عدم اليقين ضمن محيطها خاصة وأن عدم اليقين يستلزم اللجوء إلى المعلومات الخارجية وغير المالية أما المؤسسات التي تنمو في محيط ثابت وقليل التعقيد تركز على المؤشرات المالية ومنه يمكن القول أن قياس الأداء يكون أكثر توازنا وشمولية كلما كان المحيط غير أكيد.

■ **التنظيم :** وهو أحد المتغيرات التحليلية في الرقابة حيث أن المنظمات الغير مركزية تكون متطورة أكثر في التخطيط والرقابة لذلك قياس الأداء سيكون أكثر شمولية وأكثر توازنا كلما تميزت المؤسسة بعدم مركزيتها .

2- عمليات المصادر الخارجية : تعتبر من الأساليب الحديثة في الإدارة والتسيير وتعتبر تكنولوجيا المعلومات وعملة الأسواق عاملان رئيسيان في عمليات المصادر الخارجية وتساعد في تحسين أداء المنظمة من خلال تركيزها على أنشطتها الأساسية وتحويل بعض عمليات المؤسسة من داخلها إلى مؤسسات أخرى بعد عملية دراسة لمزايا وسلبيات كل منهما بمساعدة مصدر أجنبي، لذلك يمكن تعريفه بأنه أسلوب جديد للتسيير والرقابة يعمل على تحسين مستوى الأداء الكلي وذلك بتحويل بعض العمليات والأنشطة ذات الأداء المنخفض إلى مصدر خارجي ليقوم بأدائها بشكل أفضل وتركز المؤسسة على بقية الأنشطة والعمليات لديها والرفع من كفاءة أدائها لتقدم المنظمة خدمات ترضي زبائنها أكثر وتحقق التميز².

3- إدارة الجودة الشاملة : وتتم برفع الجودة وإدارتها من بداية العملية كالتموين وغيرها إلى نهايتها بوصول المنتج إلى الزبائن وخدمات ما بعد البيع³.

- **خصائص إدارة الجودة الشاملة:** تتميز إدارة الجودة الشاملة بمجموعة من الخصائص نذكر منها⁴ :
- استخدام الحقائق وكذلك البيانات التي تتميز بالدقة وبأنها كافية لعملية اتخاذ القرار.

¹ نعيمة بجاوي، خديجة لدرع، بطاقة الأداء المتوازن BSC أداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات (دراسة ميدانية)، مداخلة تقدمت بها للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح وقرلة، 22 23 نوفمبر 2011، ص 127 .

² محمد الصغير قريشي، مرجع سابق، ص 117.

³ نفس المرجع، ص 117.

⁴ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص 9 .

- مساهمة كل الأفراد في فرق الجودة.
- تحسين العمليات والخدمات بشكل مستمر.
- الاهتمام أكثر بالعمليات والنشاطات بدلا من النتائج.
- تنفيذ احتياجات الزبون وتوقعاته.
- استخدام الطرق العلمية والإحصائيات لقياس الجودة.

الجدول رقم (1.2) : الفرق بين أنظمة قياس الأداء التقليدية والحديثة

أنظمة قياس الأداء الحديثة	أنظمة قياس الأداء التقليدية
تستند على إستراتيجية المنظمة	تستند على أنظمة المحاسبة التقليدية
تستند على القيمة	تستند على الكلفة / الكفاءة
توافق الأداء	المبادلة بين الأداء
التوجه بالعملاء	التوجه بالربح
التوجه بعيد الأمد	التوجه قصير الأمد
التركيز على مؤشرات الفريق	التركيز على المؤشرات الفردية
التركيز على مؤشرات التحول	التركيز على المؤشرات الوظيفية
رقابة التحسين	المقارنة مع المعايير
الغاية منها التقييم والمشاركة	الغاية منها التقييم
تؤكد على جهود التحسين المستمر	تعيق جهود التحسن المستمر

المصدر : وائل صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، عمان 2009، ص 100 .

7- تطور مفهوم المؤشرات : شهدت مؤشرات الأداء تطوراً كبيراً بين المفهوم القلم والمفهوم الحديث ويمكن إجمالها في ما يلي:¹

-المؤشرات الشخصية والمؤشرات الموضوعية : تعتبر المؤشرات الشخصية التي تعتمد على تصورات الأفراد في المنظمة ورأيهم يعتبر تصورات شخصية. أما المؤشرات الموضوعية فهي تؤدي إلى نفس النتيجة مهما كان المقيم ولا تدخل الاعتبارات الشخصية في عملية التقييم.

-المؤشرات النوعية والمؤشرات الكمية : المؤشرات النوعية هي مؤشرات من الصعب قياسها كقياس رضا العاملين، المقدرة على الاتصال، مقدار رضا العاملين عن المنتج أما في ما يخص المؤشرات الكمية فهي مؤشرات يسهل قياسها وتنقسم إلى نوعين من المؤشرات مالية "نقدية" وكذلك مؤشرات غير نقدية "عينية" أما المؤشرات المالية فيمكن التعبير عنها في شكل تكاليف وموازنات وغيرها وهي تستخدم من طرف المستويات العليا في المنظمة أما في ما يخص المؤشرات العينية يمكن الحصول عليها بسرعة وتستخدم من طرف المستويات التشغيلية الدنيا.

¹ تمجدين نور الدين، عبد الحق بن تفات، مؤشرات قياس الأداء من المنظور التقليدي إلى المنظور الحديث، مداخلة تقدم بما للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 22. 23 نوفمبر، ص ص 241-242 .

المبحث الثاني : الأداء البنكي

يعتبر الجهاز البنك من القطاعات المهمة في الاقتصاد الوطني وهو أكثر تعرضاً للتقلبات وللمنافسة القوية التي تفرض عليه التقييم المستمر للأداء مما يضمن المعالجة السريعة للانحرافات التي قد تحدث .

المطلب الأول : ماهية الأداء البنكي

أولاً مفهوم الأداء البنك : يشير مفهوم الأداء في البنوك "إلى مجموعة الوسائل اللازمة والأنشطة المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة بها من أجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف"¹. وكذلك قد يعرفها بعضهم بأنها التيقن من الاستخدام الكفء لموارد البنك، ويمكن القول بأنها عملية شاملة تستعمل فيها كل البيانات المحاسبية والمعلومات الأخرى للتعرف على حالة المصرف المالية والتعرف على الطريقة التي تم إدارة البنك بها . أما إستراتيجياً فإن تقييم الأداء هو تحديد لكل من نقاط القوة والضعف مما يساعد على وضع مخطط للقرارات المتعلقة بعملية إدارة أصول وخصوم المصرف.²

ثانياً. أهمية وأهداف تقييم الأداء في البنوك :

- أهمية تقييم الأداء في البنوك لتقييم الأداء في البنوك أهمية بالغة نذكر من بينها:³
- توضح عملية تقييم الأداء في البنوك مدى قدرة البنك على تحقيق ما كان مخطط له من أهداف، وذلك بالمقارنة بين الأهداف المتحققة وبين الأهداف الموضوعية، واستخراج الانحرافات ومعالجتها مما يزيد من فرص البنك على البقاء والاستمرارية .
- يساهم تقييم الأداء في تبين مدى التطور الذي يشهده البنك أياً كان هذا التطور للأفضل أو للأسوأ، ويتم التعرف على ذلك إما عن طريق مقارنة البنك من مدة إلى أخرى أو مقارنته مع مصرف آخر.
- يبين تقييم الأداء موقع البنك الاستراتيجي ضمن الإطار الذي يعمل فيه ومنه يتم تحسين مركزه الاستراتيجي وتحديد أولويات التغيير في البنك.
- تظهر عملية تقييم الأداء مدى الانسجام بين الأهداف الموضوعية والاستراتيجيات 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 والسعي لبناء نظام سليم وفعال للاتصالات والحواجز .
- يساهم تقييم الأداء في زيادة روح المنافسة بين أقسام البنك المختلفة مما يرفع من مستوى الأداء .
- يحدد تقييم الأداء مدى مساهمة البنك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك بتحقيق أعظم عوائد بأدنى التكاليف والعمل على عدم هدر الوقت والجهد والمال مما ينعكس إيجابياً على الاقتصاد والمجتمع.
- يوضح تقييم الأداء للعاملين كيفية القيام بمهامهم ويساهم في توجيه الجهود نحو الأداء الناجح مما

¹ حاكم محسن الربيعي وآخرون، مرجع سابق، ص 147.

² محمد الجموعي قرشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 2000.1994، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مزياح، ورقلة، عدد3، 2004، ص 90.

³ نصر حمود مزياح فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار بقاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 28-29.

يمكن من قياسه والحكم عليه .

ب- أهداف تقييم الأداء في البنوك : لتقييم الأداء في المصارف عدة أهداف نذكر منها ما يلي:¹

- 1- المتابعة المستمرة للأهداف المحددة مسبقاً ضمن الخطة المرسومة ومتابعة تنفيذ هذه الخطة كما ونوعاً، وذلك من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات المتواجدة عن سير الأداء .
- 2- التحقق من أماكن الخلل في البنوك والبحث عن أسبابها لوضع الحلول المناسبة وتصحيحها ومحاولة عدم الوقوع في الخطأ مستقبلاً .
- 3- تحديد مدى كفاءة المصرف في استعمال موارده بالصورة المثلى مع العمل على تحقيق أكبر عائد ممكن مع أقل تكلفة مستنزفة من الموارد المتاحة.
- 4- تحديد المسؤوليات في فروع البنك عن الخلل والضعف وذلك من خلال قياس إنجازات كل قسم والبحث في مدى قدرتها على تحقيق الأهداف مما يوجد نوعاً من المنافسة بين تلك الأقسام ويساهم في رفع أداء البنك.
- 5- الحصول على البيانات والمعلومات الإحصائية من خلال عملية تقييم الأداء في البنك وتقييمها للاستفادة منها لصالح الأجهزة الرقابية مما يسهل عملها ويمكنها من المتابعة الشاملة والمستمرة ويضمن الأداء الأفضل.
- 6- إيجاد قاعدة للبيانات خاصة بأداء البنك وكفاءته.

ومن المعلوم كذلك أن أهداف تقييم الأداء المصرفي تختلف حسب اختلاف المستفيدين فهي عند المودعين مدى قيام إدارة السيولة بضمان ودائعهم أما اهتمام المساهمون فينصب على مؤشرات الربحية أما إدارة البنك فتهتم بتقديم الخدمات للمودعين دون تحميلهم لأخطار غير ضرورية... إلخ²

ثالثاً. الكفاءة المصرفية :

أ- مفهومها : من الصعب تقديم تعريف متفق عليه للكفاءة المصرفية ولكن سنحاول تسليط الضوء عليها في ما يلي³ :

اتجهت الدراسات في تقييم الكفاءة المصرفية إلى تقييم التكاليف التشغيلية للبنك كما تمت دراسة الكفاءة في إطار الربحية البنكية وتم قياس الكفاءة في البنوك عن طريق قياس الكفاءة التقنية والسعرية للبنك. أما من الناحية العملية فقياس كفاءة التكلفة تكون باقتراب البنك من أفضل ممارسة بأقل تكلفة وضمن نفس المتغيرات والظروف أما عن كفاءة الربح فيمكن قياسها بتحقيق أكبر ربح ممكن عند قدر معين من المدخلات والمتغيرات الأخرى.

إلا أنه حديثاً تدرس الكفاءة الاقتصادية للبنك بطرق أكثر شمولاً وذلك من خلال ربطها بمختلف الأهداف المركزية للاقتصاد على المستوى الكلي، وهذا من خلال رؤية مساهمة البنك في الاقتصاد عموماً وفي التنمية خصوصاً. إلا أن مفهوم الكفاءة المصرفية واسع ويجب حصره، لأنه يمكن أن نعرف المؤسسة المصرفية الكفؤة بأنه البنك الذي يحسن توجيه الموارد المتاحة له لتحقيق أكبر ربح ممكن ما يقلل من عملية الهدر للطاقات المادية والبشرية والوصول إلى أمثلية الحجم وكذلك عرضها لتشكيلة واسعة من المنتجات المالية . ومنه يمكن أن نقول بأن الكفاءة تحتوي عدة جوانب :

- كفاءة التكاليف أو ما يطلق عليه بالكفاءة في استخدام الموارد المتاحة .
- الكفاءة في توزيع التكاليف وذلك من خلال تحقيق الحجم الأمثل كما يسمى كفاءة الحجم.
- كفاءة النطاق أي الكفاءة في تنويع المنتجات المالية وذلك بتنويع النشاط.

¹ نفس المرجع، ص31.

² محمد الجموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 1994-2000، مرجع سابق، ص90 .

³ عبد الحميد بوخاري، علي بن ساحة، مرجع سابق، ص84 .

- ب- **الصعوبات التي تواجه قياس كفاءة البنوك** : تحيط بعملية قياس كفاءة البنوك صعوبات يمكن أن نذكرها في ما يلي :¹
- *¹ ألتعدد في مدخلات ومخرجات المؤسسات البنكية : شهد القطاع البنكي تطوراً في نشاطه عبر الزمن حيث كان عمل البنوك يتحدد في عملية الوساطة المالية ثم تحول إلى العمل بالأعمال الاستثمارية المالية الأخرى، كما شهدت البنوك تحولاً من بنوك تجارية أو متخصصة إلى أن صارت بنوك شاملة وهو ما جعل قياس الكفاءة البنكية تتميز بعدم الدقة وذلك لصعوبة وجود مقاييس دقيقة التي يمكن أن تعكس مدخلات ومخرجات البنك.
- *² ألتعدد في مقاييس الكفاءة البنكية : حدثت تغييرات كبيرة في قياس الكفاءة البنكية من خلال تطور الدراسات التطبيقية للكفاءة وقد أخذت اتجاهين :
- **الاتجاه الأول** : وهو اتجاه أدوات التحليل الاقتصادي حيث تنوعت مؤشرات الكفاءة فيها وتقاس مؤشرات الكفاءة المصرفية أو وفورات الإنتاج أو مقاييس أخرى واستخدم في هذا النوع دالة الإنتاج كأداة لقياس وفورات الحجم في البنوك واستخدم كذلك الربح أو دالة الربح وذلك للتعرف على الكفاءة المصرفية .
- أما مؤخرًا فقد اتجهت أغلب الدراسات إلى دالة التكاليف لقياس مؤشرات الكفاءة .
- **الاتجاه الثاني** : اتجاه أدوات القياس وهي أيضا كثيرة نذكر منها ما يلي :
- . **النسب المالية** : يمكن أن نقول بأن التحليل المالي مدخل كلاسيكي لتقييم المؤسسات البنكية ولحد الآن يعتبر ذا أهمية بالنسبة للاقتصاديين.
- . **البرمجة الخطية** : استعملت البرمجة الخطية كأداة كمية غير معلمية لتقدير مؤشرات الكفاءة المصرفية وذلك من خلال مفهوم الكفاءة الذي يهتم بتعظيم الإنتاج في إطار الموارد المتاحة وكذلك يمكن تقليل التكاليف في إطار حجم إنتاج معين.
- . **طرق التقدير الإحصائي** : يتميز التقدير الإحصائي بأهميته البالغة في الدراسات الاقتصادية عموماً إلا أنه قد استعملت التقديرات الإحصائية موسعاً في قياس مؤشرات الكفاءة البنكية .
- د- **عناصر الكفاءة المصرفية الأساسية** : يمكن ذكر أهم العناصر الأساسية في قياس كفاءة الأداء في ما يلي² :
- 1- إن وجود نسبة كافية من كفاية رأس المال يساهم بتقليل المخاطر المرتبطة بالأموال المستثمرة لدى البنك والمتعلقة بالاستثمارات الأكثر ربحية تحديداً .
 - 2- إتباع معايير الإقراض الموضوعة من السلطة النقدية وهذا ما يقود إلى التخلص من القروض المتعثرة أو المدومة التي لها الأثر البالغ على وجود الأصول ومنه تؤثر على الربحية.
 - 3- إن الإدارة الكفؤة تساهم في زيادة معدلات الربحية لأن الإدارة هي الموكل إليها تقليل مصاريف التشغيل .
 - 4- يعتبر الجمع بين العناصر المذكورة سابقا وفق منظومة موحدة يؤدي إلى نتائج الكفاءة الأساسية ويتمثل في تحقيق معدلات كبيرة من العائد.
 - 5- العمل على إيجاد مجالات جديدة لاستعمال الأموال الموجودة في البنك من خلال إتباع سياسة التنويع بالاستثمار وتحقيق أعلى ربح ممكن وبأقل التكاليف كما أن إتباع سياسة التنويع بالاستثمار يوزع المخاطر مما يحجم من خطرها على البنك.
 - 6 - محاولة التقليل من تكاليف الخدمات المقدمة مع الحفاظ على معايير الجودة مما يساهم في تحقيق زيادة في معدلات نمو حجم

¹ محمد الجموعي قريشي، قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسة المصرفية دراسة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية خلال فترة 1994. 2003، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، صص 93-95 .

² صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، مداخلة تقدم بما للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية الواقع والآفاق، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، 14. 15 ديسمبر 2004، ص 389 .

الفصل الثاني : دور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي

الودائع ويزيد في الأموال الموجهة للاستثمار، وهذا ما يؤدي إلى زيادة في الأرباح وتعزيز المركز المالي للبنك.

المطلب الثاني : مؤشرات تقييم الأداء المالي للبنوك : هناك العديد من مؤشرات قياس الأداء المالي ومن خلال ما يلي نبين مميزات وأهم مؤشرات¹

. المؤشرات المالية تعطي نظرة عن كفاءة استخدام الأموال المتاحة وينتج عنه تقليل الإنفاق وكذلك تنظيم الإيرادات وهذا يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة للبنك.

. تساهم المؤشرات المالية في التحقق من المركز المالي للبنك وتظهر درجة التناسق بين الأموال المتاحة وطرق استثمارها ومدى كفايتها بما يعكس على عائدات المصرف . وبالتالي يشجع على زيادة الاستثمار في البنك .

. تستعمل المؤشرات المالية في البنوك لمتابعة تحقيق الأهداف المسطرة ومقارنة النتائج المحققة مع الأهداف والقيام بحصر الانحراف وتحليله ومعالجته في الوقت المناسب والعمل على عدم حصوله مستقبلا.

. يمكن من خلال المؤشرات المالية قياس نمو الودائع الادخارية وقياس نجاح البنك في تعبئة المدخرات وبالتالي المساهمة في تمويل التنمية الاقتصادية .

. تبين المؤشرات المالية للبنك مدى التزامه بالحدود الائتمانية الموضوعية وفق السياسة النقدية والائتمانية المستهدفة.

. تساهم المؤشرات المالية في البنوك بتحقيق الرقابة المالية بمختلف أشكالها الداخلية منها والخارجية كما تساهم المؤشرات المالية في منع حدوث التجاوز في البنك مما يضع الأداء في المسار المستهدف.

. تساعد المؤشرات المالية في البنوك على وضع التخطيط المالي وذلك لما توفره المؤشرة المالية من معرفة بالمركز المالي للبنك قديما وحديثا مما يبين الاتجاهات العامة لمصادر الأموال واستخداماتها لبناء خطة علمية سليمة للمستقبل .

- بالإضافة إلى الخصائص التي تتمتع بها المؤشرات المالية ساهمت السلبيات الموجودة في المؤشرات الغير مالية إلى التوجه للمؤشرات المالية ونذكر من هذه السلبيات :

* عدم وجود أدلة قاطعة مأخوذة من واقع التنفيذ تؤكد أن المؤشرات الغير مالية تؤثر في الأداء.

* أكدت بعض الدراسات أن المؤشرات الغير مالية في المؤسسات البنكية مهمة إلا أن أكثر المؤسسات لا تتوفر لديها على بيانات عن هذه المؤشرات مما يعني استحالة استخدامها في تقييم الأداء ومنه تفقد أهميتها .

وكتيجة لما سبق ذكره فقد استعملت المؤشرات المالية لقياس أداء البنوك ونذكر من هذه المؤشرات ما يلي :

1 - مؤشرات الإنتاجية "التوظيف" : ويمكن التعبير عنها بالصيغ التالية:²

ا. معدل توظيف الموارد المتاحة : ويقاس هذا المعدل مدى كفاءة البنك في عملية توظيف الموارد المالية للحصول على العوائد وتكون إما داخلية كحقوق المساهمين أو خارجية كالودائع.

ب. معدل توظيف الودائع : ويشير هذا المعدل إلى نسبة الاستثمار من مجموع الودائع ويقاس كفاءة البنك في توظيف الودائع في استثمارات مدرة للعوائد وتكمن أهمية هذا المؤشر في أن الودائع تستوجب دفع فوائد ومن هنا يجب استغلالها بأفضل طريقة للحصول على فرق كبير في الأرباح .

ج. نسبة التسهيلات إلى الموجودات : ومن خلال هذه النسبة يمكن قياس نسبة قدرة البنك على توظيف الموجودات على شكل تسهيلات ائتمانية لها عائد يتمثل بسعر الفائدة.

¹ نصر حمود مزيان فهد، مرجع سابق، ص 55-56 .

² إبراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 177-178 .

الفصل الثاني : دور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي

د. نسبة التسهيلات إلى الودائع : هناك تفاوت في الاستثمارات من حيث العائد الناتج منها، فتعتبر القروض من حيث عائدها تفوق عائدات الاستثمارات الأخرى لذلك هذا المؤشر يقيس قدرة البنك في منح القروض وتعد الودائع المصدر الرئيسي لأموال البنك فتلجأ البنوك في توظيفها للاستثمارات التي تدر فوائد أكبر على شكل تسهيلات ائتمانية .

2 - مؤشرات الربحية : ينظر إلى هذا النوع من المؤشرات على أنه من أهم المؤشرات المالية لتقييم أداء المؤسسات البنكية وذلك لأنها تقيس قدرة البنك في تحقيق عائد على صافي الأموال المستثمرة .

وهو ما يعني ارتكاز مؤشرات الربحية على عنصر الربح الذي يعتبر العنصر الرئيسي في بقاء وتوسع البنك وكذلك من خلال دوره الرائد في تحقيق النمو وقدرة البنك على المنافسة وكذلك زيادة الثقة بين البنك وعملائه لضمان الاستقرار، ومن بين هذه المؤشرات نذكر ما يلي¹ :

أ. نسبة هامش الربح :

$$\text{نسبة هامش الربح} = \left[\frac{\text{صافي الربح}}{\text{إجمالي الإيرادات}} \right] \times 100\%$$

وتقيس نسبة هامش الربح العائد الصافي من الإيرادات المحققة في المصرف وزيادتها تشير إلى زيادة قدرة الموجودات على توليد الأرباح.

ب. معدل العائد على حق الملكية :

$$\text{معدل العائد على حق الملكية} = \left[\frac{\text{صافي الأرباح بعد الضرائب}}{\text{حق الملكية}} \right] \times 100\%$$

ويعتبر هذا المؤشر من المؤشرات المهمة في قياس كفاءة استخدام الأموال كما يسعى البنك في زيادته بما يتناسب مع حجم الأخطار التي قد تكون على مساهمي البنك، ويبين هذا المعدل ما تحققه كل وحدة من حقوق الملكية من العائد المحقق من طرف البنك.

ج. معدل العائد على إجمالي الموجودات :

$$\text{معدل العائد على إجمالي الموجودات} = \left[\frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{إجمالي الموجودات}} \right] \times 100\%$$

هذا المعدل يقيس نصيب الوحدة الواحدة من الموجودات من صافي الربح بعد الضرائب . زيادة هذا المعدل تشير إلى الكفاءة في استخدام الأموال المستثمرة في الأصول الإيرادية .

د. نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات :

$$\text{نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات} = \left[\frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{إجمالي الإيرادات}} \right] \times 100\%$$

. تظهر هذه النسبة الأهمية النسبية لصافي الأرباح المحققة من طرف البنك بالنسبة إلى مجمل الإيرادات كما أن ارتفاع هذه النسبة تشير إلى زيادة كفاءة الأداء المالي لأنها تعني وجود زيادة في الأرباح بالنسبة إلى إجمالي الإيرادات .

هـ. نسبة هامش صافي العمليات التشغيلية :

$$\text{نسبة هامش صافي العمليات التشغيلية} = \left[\frac{\text{صافي الإيرادات التشغيلية}}{\text{إجمالي الموجودات}} \right] \times 100\%$$

يمكن من خلال هذه النسبة قياس قدرة الموجودات في تحقيق إيرادات للبنك كما أن زيادة هذه النسبة تشير إلى زيادة قدرة الموجودات على تحقيق الإيرادات التشغيلية.

و. نسبة الأرباح الموزعة للمساهمين إلى صافي الأرباح :

¹ نصر حمود مزيان فهد، مرجع سابق، ص 58 .

الفصل الثاني : دور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي

$$\text{نسبة الأرباح الموزعة للمساهمين إلى صافي الأرباح} = \frac{\text{الأرباح الموزعة على المساهمين}}{\text{صافي الربح بعد الضرائب}} \times 100\%$$

ومن خلال هذه النسبة يمكن تحديد نسبة حجم العوائد المحصل عليها من قبل المساهمين من صافي الأرباح السنوية للبنك لذلك تجلب هذه النسبة اهتمام المساهمين.

ز. معدل العائد على الودائع :

$$\text{معدل العائد على الودائع} = \frac{\text{صافي الأرباح بعد الضرائب}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100\%$$

يقيس هذا المعدل كفاءة البنك في توليد الأرباح من الودائع المحصل عليها كما يقيس هذا المعدل نصيب كل وحدة من وحدات الودائع من الربح الصافي بعد الضريبة .

ح . معدل العائد للسهم

$$\text{معدل العائد للسهم} = \frac{\text{صافي الأرباح بعد الضرائب}}{\text{عدد الأسهم}} \times 100\%$$

يبين هذا المعدل نصيب السهم الواحد من رأس المال لدى البنك من صافي الأرباح بعد الضرائب وذلك إما على شكل توزيعات نقدية أو على شكل الاحتياطات وأرباح غير موزعة.

ط . معدل التوزيعات النقدية للسهم :

$$\text{معدل التوزيعات النقدية للسهم} = \frac{\text{التوزيعات النقدية على المساهمين}}{\text{عدد الأسهم}} \times 100\%$$

يعبر هذا المعدل على نصيب كل سهم من رأس مال البنك من الأرباح الموزعة على المساهمين نقدًا وبهذا يعتبر زيادة هذا المعدل زيادة في الفوائد المقدمة لأصحاب الأسهم وبالعكس.

ي . نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات :

$$\text{نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100\%$$

تُبين هذه النسبة مدى قدرة الموجودات على تحقيق الإيرادات وارتفاع هذه النسبة يشير إلى تحقيق المصرف لإيرادات كبيرة في إطار ما لديه من موجودات .

ك . معدل الأرباح القابلة للتوزيع على إجمالي الموجودات :

$$\text{معدل الأرباح القابلة للتوزيع على إجمالي الموجودات} = \frac{\text{الأرباح القابلة للتوزيع}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100\%$$

يعبر هذا المعدل عن مساهمة كل وحدة من موجودات البنك في الأرباح القابلة للتوزيع، ما يمثل صافي الربح بعد اقتطاع التكاليف والضرائب الداخلية .

ل . معدل العائد على رأس المال المدفوع :

$$\text{معدل العائد على رأس المال المدفوع} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{رأس المال المدفوع}} \times 100\%$$

هذا المعدل يشير إلى نصيب الوحدة الواحدة من رأس المال المدفوع من الأرباح المحققة بعد دفع الضرائب كما أن مقارنة هذا المعدل مع المدد الزمنية المختلفة يوضح التطور في العائد على رأس المال المدفوع .

م . معدل العائد على الموارد:

$$\text{معدل العائد على الموارد} = \frac{\text{صافي الأرباح بعد الضرائب}}{\text{إجمالي الودائع + حق الملكية}} \times 100\%$$

يبين هذا المعدل نصيب كل وحدات الموارد ذاتية أو حتى خارجية من صافي الربح المتحقق . من هنا يظهر هذا المعدل كفاءة المصرف في تحقيق الأرباح وذلك من الموارد المتاحة لدى البنك.

ن . نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة :

$$\text{نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة} = \left[\frac{\text{الفوائد المكتسبة}}{\text{الفوائد المستحقة}} \right] \times 100\%$$

يوضح هذا المؤشر نسبة الفوائد المكتسبة وذلك نتيجة العمل البنكي المتمثل في منح القروض إلى الفوائد المستحقة على القروض التي أخذها البنك من الغير وارتفاع هذه النسبة يدل على تحقيق البنك إيرادات أكبر .

س . نسبة ربحية العامل بالمصرف :

$$\text{نسبة ربحية العامل بالمصرف} = \left[\frac{\text{صافي الأرباح بعد الضرائب}}{\text{عدد العاملين الدائمين}} \right] \times 100\%$$

ويبين هذا المؤشر الأرباح المتحققة من العامل الواحد في البنك . كما تشير الزيادة في هذا المؤشر على كفاءة عنصر العمل وقدرته على تحقيق الأرباح ونستطيع الاستفادة من هذا المؤشر في حالة تعيين العمالة الجديدة وذلك للتحقق من زيادة الربحية من العمالة الجديدة.

3 - مؤشرات السيولة : السيولة هي قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته فوراً إما عند سحب المودعين أو عند منح الائتمان وتشمل مؤشرات السيولة ما يلي :¹

أ . **نسبة الاحتياطي القانوني :** وهي التزام البنك بالاحتفاظ بنسبة من الودائع دون فائدة لدى البنك المركزي وهذه النسبة مختلفة من بلد لبلد ومن فترة لأخرى . ويحسب كما يلي

$$\text{نسبة الإحتياطي القانوني} = \left[\frac{\text{الأرصدة لدى البنك المركزي}}{\text{إجمالي الودائع}} \right] \times 100\%$$

ب . **نسبة السيولة القانونية :** وتعني نسبة السيولة الواجب الاحتفاظ بها لدى البنك سواء من أصول سائلة أو شبه سائلة وتتمثل في ما يلي :

. أرصدة نقدية .

. الأرصدة المودعة لدى البنك المركزي والخزينة .

. أرصدة البنك من الذهب والعملات الأجنبية .

. الشيكات قيد التحصيل والحوالات والأوراق المالية والتجارية القابلة للخصم .

. أذونات وسندات الخزينة المركزية .

كما يجب دراسة الخصوم الواجبة السداد وتشمل :

. شيكات وحوالات واعتمادات مستندية مستحقة للدفع .

. ديون للبنوك الأخرى مستحقة السداد .

. ودائع شخصية وودائع المؤسسات سواء كانت بالعملات الوطنية أو الأجنبية .

- ويتم حسابها كما يلي :

$$\text{نسبة السيولة القانونية} = \left[\frac{\text{مجموع الأصول السائلة وشبه السائلة} \div \text{الخصوم الواجبة السداد والقابلة للسحب}}{\text{مجموع الأصول السائلة وشبه السائلة}} \right] \times 100\%$$

4 . مؤشرات النمو : تهدف هذه المؤشرات إلى قياس مدى النمو في الأصول التي يمتلكها المصرف وحقوق الملكية في فترة زمنية معينة ومن بين هذه المؤشرات نذكر ما يلي :²

أ . **معدل نمو الأصول :** تحسب هذه النسبة من خلال مقارنة الأصول المملوكة لدى المصرف في السنة قيد الدراسة "الأخيرة" مع

¹ فضيلة بوطورة، مرجع سابق، ص 62 .

² صالح خالص، مرجع سابق، ص 392.

الفصل الثاني : دور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي

السنة "أو السنوات" التي تسبقها والفارق يقسم على مجموع الأصول وتكون كما يلي :

مقدار نمو الأصول لسنة معينة = مجموع الأصول في تلك السنة - مجموع الأصول في السنة السابقة

$$\text{معدل نمو الأصول} = \frac{\text{لقدار نلوا الأصول}}{\text{لجولع الأصول}} \times 100$$

هذا المعدل قد يكون موجبا أو سالبا في حالة وجود تناقص في قيمة الأصول .

ب. معدل الرفع : يوضح هذا المعدل عدد المرات التي تزايدت فيها حقوق الملكية وتحسب بالعلاقة الموالية :

$$\text{معدل الرفع (مضاعف حق الملكية)} = \frac{\text{لجولع الأصول}}{\text{حقوق الللكية "ألوال الخاصة"}}$$

ج. معدل الاحتفاظ بحق الملكية : يحسب هذا المعدل بالعلاقة التالية :

$$\text{معدل الاحتفاظ بحق الملكية} = \frac{\text{حقوق الللكية (ألوال الخاصة)}}{\text{النتيجة السنوية الصافية - الأرباح اللوزعة}}$$

المطلب الثالث طرق تقييم الأداء البنكي :

أولا : تقييم الأداء من حيث العائد والمخاطر : هناك اتجاه عام لدى البنوك في زيادة تحسين أدائها وذلك من خلال تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد وأقل قدر من المخاطر أو حتى على الأقل الموازنة بينهما إلا أن هذا الأمر صعب التحقيق نظراً لما يتميز به هذان العنصران من التداخل، حيث يرتبطان بعلاقة طردية فكلما ارتفع العائد ترتفع المخاطر وارتفاع المخاطر تستوجب زيادة في عائد المساهمين .ومن خلال ما يلي سنبين أهم العوائد والمخاطر البنكية:

أ- العوائد البنكية ونذكر هذه العوائد في ما يلي ¹ :

يوضح (نظام ديون Dupont System) أثر الكفاءة الإنتاجية على ربحية الأصول أو مؤشر العائد على الأصول (ROA) ويبين كذلك قدرة الرافعة المالية (EM) على رفع العائد على حق الملكية (ROE) إلى مستوى يفوق العائد على الأصول ويمكن تحديد مؤشر العائد على الأصول (ROA) بمؤشرين هما :

- هامش الربح (PM) الذي يبين كفاءة إدارة ومراقبة التكاليف ويحسب كما يلي:

$$\text{هامش الربح (PM)} = \frac{\text{الدخل الصافي} \div \text{إجمالي الإيرادات}}$$

- منفعة الأصول (AU) ويشير إلى الإستغلال الأمثل للأصول ويمكن حسابه كما يلي:

$$\text{منفعة الأصول (AU)} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات} \div \text{إجمالي الأصول}}$$

$$\text{ومنه فإن العائد على الأصول (ROA)} = \text{هامش الربح (PM)} \times \text{منفعة الأصول (AU)}$$

¹ محمد الجموعي قرينشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 1994-2000، مرجع سابق، ص91.

الفصل الثاني : دور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي

تبين هذه الصيغة مصدر الأداء الجيد أو السيئ ومثال ذلك إذا حققت شركة ما عائد مرتفع على الأصول فذلك إما لكفاءة التحكم ومراقبة التكاليف وهو ما يوضحه مؤشر هامش الربح المرتفع أو إستخدام أفضل للأصول وهو ما يعكسه مؤشر منفعة الأصول "إنتاجية الأصول" أو عن طريق الإرتفاع في كلا المؤشرين وكذلك فإن الأداء الضعيف أحد المؤشرين أو كلاهما.

كما يبين نموذج Dupont توضيح العلاقة بين العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE)

$$\text{العائد على حقوق الملكية (ROE)} = \text{منفعة الأصول (AU)} \times \text{هامش الربح (PM)} \\ \times \text{مضاعف حقوق الملكية (EM)}$$

وبالتالي فالعائد على حقوق الملكية (ROE) = العائد على الأصول (ROA) × مضاعف حقوق الملكية (EM)

$$\text{مضاعف حقوق الملكية "الرافعة المالية" (EM)} = \text{إجمالي الأصول} \div \text{حقوق الملكية}$$

هذه الصيغة تفسر الأداء بطريقة أفضل فإذا حققت الشركة عائدا على حقوق الملكية مرتفع أو منخفض فبتالي يرجع هذا الإرتفاع أو الإنخفاض إما على العائد على الأصول أو مضاعف حقوق الملكية أو كلاهما .
إذا كان سبب إرتفاع العائد على حقوق الملكية يعود إلى مضاعف حقوق الملكية فإن المحللين والمساهمين يكونون على علم بمستوى الخطر الذي يتطلبه هذا العائد والأداء.
بالمقابل فإن إرتفاع العائد على حقوق الملكية من خلال إدارة الأصول الجيدة (محصلة للكفاءة والإنتاجية) فستكون بمثابة رسالة أخرى للمحللين والمساهمين عن تسيير وإدارة المؤسسة .
يتميز هذا النموذج بمرونة أكبر حيث أنه قابل لتحويله لمؤشرات جزئية تعكس مجال القرار.

ب- المخاطر البنكية : نتيجة قيام البنوك بوظائفها المختلفة تواجهها العديد من المخاطر خاصة مع الظروف الاقتصادية الحديثة ونذكر من بينها المخاطر ما يلي¹ :

- **مخاطر الائتمان** : يسعى كل بنك إلى تقدير حجم المخاطر المتعلقة بالإقراض ويعمل على التقليل من آثارها التي قد تتجاوز العائد المتوقع من القرض إلى خسارة أصل القرض .
وتتكون هذه المخاطر من نوعين وهما :
. مخاطر للعميل وللبنك دور فيها فيتعلق بطبيعة نشاط العميل أو قد ترتبط بالبنك المانح للائتمان .
. مخاطر عامة ليس للبنك أو العملاء دور فيها : ونقصد بها مخاطر خارجة عن إرادة البنك وعملائه كمخاطر تغير أسعار الفائدة، التضخم وكذلك الكساد، مخاطر السوق والتغيرات في الأنظمة الاقتصادية والسياسية .

ويمكن حسابها بالنسبة التالية = مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها ÷ إجمالي القروض

¹ فضيلة بوطورة، مرجع سابق، ص ص64-66.

الفصل الثاني : دور نظام المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي

- **مخاطر السيولة** : ويتمثل هذا الخطر في عدم وجود سيولة لمواجهة طلب سحب الأموال ويظهر هذا الخطر عند عدم كفاية الأموال المتداولة لتغطية الديون قصيرة الأجل .

ويمكن قياسها بالنسبة التالية مخاطر السيولة = الأصول السائلة ÷ إجمالي الودائع

- **مخاطر معدل الفائدة** : يظهر هذا الخطر عند التغير غير المرغوب في سعر الفائدة حيث يؤثر على الميزانية وعوائدها .

وتحسب بالنسبة التالية = الأصول ذات التأثير بأي تقلب في سعر الفائدة ÷ الخصوم ذات التأثير بأي تقلب في سعر الفائدة

- **مخاطر التشغيل** : تظهر مخاطر التشغيل عند زيادة أعباء التشغيل بشكل كبير مقارنة مع ما كان متوقعا وترتبط مصاريف التشغيل بعدد الأقسام والفروع والموظفين .

وتحسب بالنسبة التالية = إجمالي المصاريف ÷ عدد العمال

- **مخاطر رأس المال** : ويظهر هذا الخطر عند عدم وجود رأس مال كافي لمواجهة الخسائر الممكنة وهو ما يؤثر على المودعين والدائنين ويستوجب اهتمام البنك المركزي بكفاية رأس مال البنوك مما يضمن حقوق المودعين والدائنين لدى البنك .

ويمكن حسابها بالنسبة التالية = رأس المال الأولي + رأس المال المساند ÷ الأصول المرجحة بالمخاطر

- **مخاطر أخرى** : تعامل البنك مع دول أجنبية يزيد إمكانية تحمل مخاطر إضافية كخطر اتخاذ البلد المقترض قرار بعدم تسديد القروض أو عدم التزويد بالعملة الصعبة وكذلك عند وقوع حروب أو كوارث طبيعية ونذكر كذلك مخاطر الصرف والمخاطر القانونية ... إلخ

ثانياً : تقييم الأداء من حيث القيمة الاقتصادية المضافة

مع تطور القطاع المصرفي أصبح من الضروري استعمال طريقة جديدة لقياس الأداء لذلك تم اللجوء إلى نموذج جديد وهو يتمثل في القيمة الاقتصادية المضافة "EVA" وهو ما يطلق عليه بطريقة البدء من القمة إلى القاعدة في إدارة المخاطر، يمكن قياس القيمة الاقتصادية المضافة بالمعادلة التالية:¹

القيمة الاقتصادية المضافة "EVA" = الربح العامل الصافي بعد الضريبة (NOPAT) - (رأس المال × تكلفة رأس المال)
حيث : الربح العامل الصافي بعد الضريبة [NOPAT Net operational profit after Tax] يعتبر المعيار للأرباح الاقتصادية .

. رأس المال : ويتكون من القيمة الدفترية لكل عناصر رأس المال وهي كما يلي :

* حقوق الملكية.

* مخصصات خسائر القروض

* الأرصدة الضريبة المؤجلة الأخرى

* الشهرة المستهلكة.

. تكلفة رأس المال : تستعمل طريقة تأشير الموجود في الرأسمالية وذلك باستعمال "بيتا" الفعلية "التاريخية" أو المتوقعة .

¹ محمد الجموعي قرشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 1994.2000، مرجع سابق، ص92 .

المبحث الثالث : نظم المعلومات البنكية

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

إلا أنه وبالرغم من كل هذه الميزات التي توفرها نظم المعلومات داخل البنوك يوجد أخطار أمنية تتعلق بنظم المعلومات خاصة مع عدم وجود احتياطات أمنية فعالة وقوية يتم تحديثها بشكل دوري لضمان جودة عملها وكذلك توجد أخطار عدم تأقلم الموظفين على العمل بالطرق الحديثة مما يقلل من قيمتها المضافة.

وبالرغم من كل هذا فإن المؤسسات المالية من أكبر المستثمرين في مجال نظم المعلومات وتشير التقديرات في الولايات المتحدة في عام 1994 وحده استثمرت البنوك ما يقارب من 20 مليار دولار في مجال نظم وتقنيات المعلومات في محاولة لتحسين الكفاءة، وتعزيز خدمة العملاء¹.

المطلب الأول : مفهوم نظم المعلومات البنكية

أولاً : تعريف نظم المعلومات البنكية

يعرف نظام المعلومات المصرفي بأنه "نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف، ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أم من الخارجية ومعالجة هذه البيانات آليا وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب"². كما أن هناك من عرفها بأنها "مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف"³.

هذا وتعرف أيضا بأنها : "مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبة الإلكترونية وغير المادية والأفراد والبيانات والإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة) البيانات المصرفية المدخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام تنفيذ عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة"⁴.

مما سبق من التعاريف يمكن أن نستخلص ما يلي :⁵

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

ب . توجد ثلاث مهام أساسية للنظام :

1 . تجميع بيانات نشاط البنك وذلك من خلال مصادره الداخلية والخارجية ونعني بذلك توفير مدخلات للنظام.

¹Uma G. Gupta &William Collins. **The Impact of Information Systems on The Efficiency Of Banks: an empirical investigation** . Industrial Management & Data Systems . 97/1 .1997.P10 . <http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=849845>

² نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص314 .

³ رعد حسن الصرن، عولة جودة الخدمات المصرفية، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص132 .

⁴ رضا أبو حامد، فائق قدوري، إدارة المصارف، دار ابن الأثير للطباعة والنشر، العراق، 2005، ص354 .

⁵ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص315 .

2. عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال عملية المعالجة للبيانات المجمعة.
3. نشر النتائج وهذا عن طريق توزيع المخرجات للاستفادة منها من قبل أقسام وأجزاء البنك حسب اختصاصات كل فرع إداري.
- ج. كما أنه لوضع نظام معلومات بنكي يجب المرور بالعمليات التالية
1. المرحلة الأولى : وهي عملية مسح شاملة للمعلومات في البنك، وكذلك لمركز اتخاذ القرار ويشار لهذه المرحلة عادة بمرحلة "تحديد قطاعات الطلب".
2. المرحلة الثانية : وتشمل التصميم ثم التنفيذ التدريجي للنظام بإنشاء قواعد بيانات فرعية لكل أقسام البنك ثم القيام بربط جميع قواعد البيانات في نظام واحد وشامل.

ثانياً : مراحل استعمال الحاسوب في الأنشطة البنكية ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة مراحل رئيسية :¹

1. المرحلة الأولى : استخدام الحاسب في الأعمال اليومية

استعمل الحاسب في البداية في الأغراض والأعمال اليومية كحساب الفوائد البنكية أو قيود اليومية والحسابات الجارية، واستعملت كذلك في تداول المعلومات والغرض منه السرعة في إنجاز الأعمال مما يوفر الوقت والجهد إلا أن هذه المرحلة تميزت بالاستخدام الجزئي للحاسوب في بعض العمليات وبشكل محدود. وعموماً كان ينظر للحاسب على أنه آلة تساعد في العمل المحاسبي داخل المصرف، وهو ما يمكن أن نقول بأنه تغيير الدفاتر الرئيسية إلى سجلات إلكترونية، وكان سائداً في هذه المرحلة أن العمل بالحاسوب ليس ذا جدوى إلا في البنوك كبيرة الحجم، كما أن هذه المرحلة تميزت بعدم استخدام الحاسوب كوسيلة اتصال مما لم يظهر تغيرات ملموسة في أداء العمل البنكي .

2. المرحلة الثانية : استخدام الحاسب في ترشيدها القرارات المصرفية

أدت التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي إلى سعي البنوك في زيادة الارتباط بعملائه، ولن يتحقق هذا إلا من خلال وجود ملف خاص بكل عملاء المصرف في حاسب البنك وهذا ما يضمن تحليلاً أفضل للمركز المالي للعملاء، كما تم الاعتماد على الحاسب في الرقابة على الخطط وإدارة محفظة الأوراق المالية . وهكذا فإن هذه المرحلة تميزت بتحسين عملية صناعة القرارات المصرفية وهذا من خلال :

- أ- زيادة مساهمة التطبيق الإلكتروني لتشغيل البيانات في البنك .
- ب- الربط بين أنظمة المعلومات الفرعية بما يسمى سجلات قاعدة المعلومات الأساسية .
- ج- إعداد التقارير الدورية بجهد وتكلفة أقل .
- د- السعي إلى تصميم نظام للتكاليف البنكية ويتحقق بتحليل مكونات النشاط المصرفي وتحديد التكاليف وربحية المركز المالي للعملاء والخدمات المصرفية .

هـ- أدى استعمال التطبيقات الإلكترونية خلال هذه المرحلة إلى تبسيط الإجراءات البنكية وتحسن الخدمات المقدمة للعملاء.

و- وقد ساعد في تحقيق هذه الإنجازات التقدم التكنولوجي والاستخدام المكثف للحاسوب في البنوك واستخدام أجهزة حاسوب أكثر تقدماً مما أدى إلى زيادة طاقة التخزين وتطوير الاسطوانات المغنطة وغيرها.

المرحلة الثالثة : استخدام الحاسب في نظم المعلومات المصرفية

تميزت هذه المرحلة بتحويلات كبيرة في العمل المصرفي فقد استخدمت نظم المعلومات في جميع فروع العمل المصرفي وهذا التحول نتيجة :

¹ <http://furatnuss.com/indix.php> تاريخ الإطلاع 2012/02/14 .

* التقدم في تكنولوجيا المعلومات مما مكن من تطوير أجهزة جديدة للحاسبات تتميز بأدائها المتميز وانخفاض تكلفتها مما أثر إيجابيا في زيادة الطاقة الإنتاجية للوحدات المصرفية إضافة إلى تخفيض العمل المصرفي .

* تنوع الخدمات المصرفية وزيادة الطلب عليها وذلك لنمو الثروات وزيادة الموارد والوعي المصرفي للعملاء .

* زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات البنكية مما أدى بالبنوك إلى استعمال النظم الفورية للمعلومات **On Line Real Time Systems** بما يساهم في استعمال البيانات بأكثر سرعة لتكون متاحة لفروع البنك، كما استعملت قواعد البيانات الواسعة التي تضم كلا من سجلات العملاء والحسابات والفروع كما ساهمت نظم المعلومات أكثر في اتخاذ القرارات المصرفية. و استحدثت خدمات جديدة كأداء الخدمات عن بعد **Remote Banking** في أي مكان في المحلات أو السيارات أو حتى المنازل كما استخدمت البطاقات الائتمانية ذات القبول العالمي.

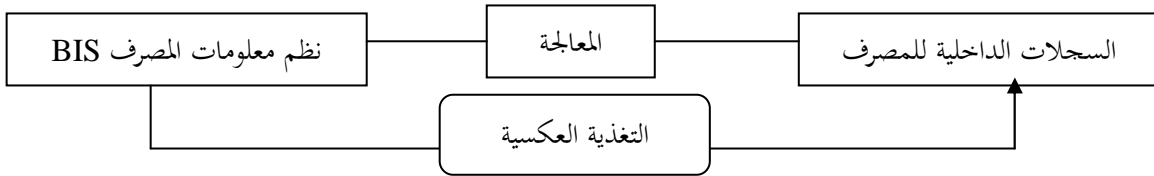
ثالثاً : وصف نظم المعلومات البنكية :

لا يختلف نظام المعلومات البنكي عن أي نظام في أجزائه الثلاثة المدخلات، العمليات والمخرجات، يضاف إليها التغذية الاسترجاعية وهو ما سنبينه في ما يلي¹ :

أ- مدخلات النظام ويتكون من:

1- نظم معالجة البيانات (نظم معالجة العمليات) : ودور هذا النظام يتمثل في جمع البيانات والمعلومات للقيام بالأعمال المعتادة في البنك كعمليات الإيداع والسحب، فتح وإغلاق الحسابات، دفع الفواتير والمحاسبة والكفالات والاعتمادات وغيرها من العمليات الروتينية وتعتبر هذه السجلات مهمة في توثيق الأنشطة التي يقوم بها المصرف، كما أن هذه السجلات يجب تحليلها وتبسيطها وتلخيصها لتسهيل فهمها من قبل المستخدم النهائي للنظام وتتم المعالجة وفق الشكل الموالي :

الشكل رقم (1.2) آلية عمل نظام معالجة البيانات



المصدر : نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 316 .

2- نظم البحث المصرفي :

يعتبر نظاماً فرعياً من أنظمة معلومات المصرف مهمته إعداد دراسات وبحوث عن عملاء البنك وهذه البحوث تعمل على تحقيق أهداف البنك وهو ما يستوجب إعداد فريق البحث وأدواته وكذلك عينة البحث وبعد المعالجة نتحصل على مدخلات نظام معلومات البنكي.

3- نظم مخبرات المصرف :

وهو جزء من النظام الشامل للبنوك مهمته تجميع البيانات على البنوك المنافسة، تتميز هذه البيانات بالسرية وتهتم بأهم جوانب البنوك المنافسة كالمركز المالي، الجودة التي تتمتع بها خدمات هذه البنوك، تسهيلات العملاء وحوافز الموظفين وغيرها من البيانات المهمة عن البنوك وطريقة جمع البيانات فيحصل عليها البنك إما بالبيانات التي قام البنك المنافس بنشرها أو تنشئها جهة

¹ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص 316-317 .

أخرى عنه دولية أو محلية أو في المعارض أو حتى الزيارات الميدانية وفتح حساب لدى البنوك المنافسة أو ربما القيام بمعاملات بنكية عن طريق البنك المنافس وغيرها من الأدوات الممكنة .

4- مدخلات إدارة البنك المركزية والجهات الوصية :

وهو نظام فرعي للخطط والسياسات وتعليمات وتوجيهات الإدارة المركزية والجهات الوصية للبنك.

5 - مدخلات البيئة المحيطة "الخارجية" لبنك:

- وتجمع في هذا النظام كل البيانات الخاصة بالنشاط البنكي المباشرة وغير المباشرة كالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والنقدية والقانونية وكل ما هو سائد في بيئة البنك الخارجية.

ب - **عمليات النظام** : وهي المعالجة للمدخلات للتحويل إلى مخرجات أو هي تحويل البيانات الخام لمعلومات يمكن الاستفادة منها عن طريق جمع، ترتيب، تصنيف، فرز، حساب وحفظ ... البيانات .

ج - **مخرجات النظام** : تتمثل مخرجات النظام في المعلومات والتقارير والرسومات البيانية والتوزيعات التكرارية ... إلخ . وتوزع هذه المخرجات على فروع البنك وتقسيماته الإدارية .

رابعا **تحديات نظم المعلومات في البنوك** هناك العديد من التحديات التي تواجه نظم المعلومات في البنوك ونذكر منها ما يلي¹ :

- يجب ان يعمل نظام المعلومات في البنك بشكل متكامل لذلك تسعى مختلف البنوك لتأسيس نظام معلومات موحد في مختلف شبكات البنك .

- تعتبر الأتمتة من التحديات التي يجب وضعها في عين الاعتبار حيث يجب توزيع أحدث تكنولوجيا المعلومات في مختلف فروع البنك وإدخال الأتمتة في مختلف الأعمال البنكية .

- يعتبر تحدي تصنيع وإنجاز نظام معلومات ملائم للبنك من التحديات التي يجب دراستها جيدا .

- يعتبر تعدد القنوات من أهم التحديات التي تواجه نظام المعلومات البنكي وذلك لتعدد الوكالات البنكية فلا بد أن يعمل نظام المعلومات على التكامل بين الوحدات البنكية وهو ما يسمح بتوفير الوقت والجهد .

المطلب الثاني : أنواع نظم المعلومات المصرفية

اختلف الباحثون في تقسيم نظم المعلومات المصرفية على أشكال متعددة نذكر منها ما يلي :

أولاً : يقسمها رضا صاحب أحمد أبو حمد وفائق مشعل قدوري وفق التالي² :

1. نظام تشغيل التعاملات المبنية على الحاسب الإلكتروني :

أ . **مفهومه** : ويمكن تسميته بنظام معالجة البيانات ويعرف بأنه نوع من نظم المعلومات مهمتها تجميع وتشغيل البيانات الخاصة بعمليات أنشطة البنك ومخرجاتها على شكل تقارير دورية كما يمتاز هذا النظام بأنه :

. نظام يهتم بمعاملات تمت في البنك.

. حفظ البيانات وتخزينها في ملفات إلكترونية داخل الحاسوب إلى حين الاستفادة منها.

. تقسم تقارير دورية عن التعاملات المصرفية للاستفادة منها من قبل المستويات الإدارية الأولى.

¹ Sylvien, Michel. *Contribution a l'Evaluation du Système d'Information Bancaire*. Thèses de Doctorat Inédites. Bordeaux IV: Université Montesquieu, 2001, pp.28-31.

² رضا صاحب أبو حمد، فائق مشعل قدوري، مرجع سابق، ص 361-387 .

ب . وظائفه :

- . تجميع البيانات وإدخالها في الحاسب : وتتلخص هذه العملية في إدخال البيانات بأي وسيلة كاستخدام وسائط البيانات أو الاسطوانات المغنطة لنقلها داخل الحاسوب للقيام فيما بعد بمعالجتها.
- . وظيفة معالجة البيانات المصرفية وتتضمن ما يلي :
 - . إنشاء ملفات لتخزين البيانات فيها.
 - . تبويب البيانات وترتيبها للمعالجة السريعة للبيانات وأخذ كل سجل رقم محدد يمكن من خلاله إيجاد بيانات هذا السجل.
 - . الفهرسة : وهو إعداد ملف صغير يحتوي على حقلين الأول يوضع فيه رقم السجل أما الحقل الثاني يتضمن اسم الملف المطلوب.
 - . تحديث الملفات أي تعديلها كلما طرأ جديد على البيانات وهذا لكي تتم المعالجة وفق أحدث ما توصل إليه من بيانات .
 - . تلخيص تشغيل البيانات : تتم في هذه العملية تلخيص البيانات في ملفات لتستخدمها عادة الإدارة العليا التي تريد بيانات ملخصة بعيدة عن التفصيل .
 - . وظيفة تخزين البيانات : وتعني تخزين البيانات المعالجة في ملفات ويتم تخزينها في اسطوانات وأجهزة تخزين مختلفة ويوضع كل موضوع معين في ملف خاص لتشكل قاعدة البيانات .
 - . وظيفة توليد التقارير والمستندات : يجب وضع التقارير في قالب يمكن من استعادتها والاستفادة منها من قبل متخذ القرار أو المستخدم النهائي لها.
 - . وظيفة تقديم الاستفسارات لمسئولي المصرف : وتهدف هذه الوظيفة في تقديم إجابات عن الاستفسارات التي يطلبها المستخدم النهائي.

2 نظام المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب الإلكتروني :

- . مفهومه : هو نظام متكامل لتوفير المعلومات لدعم العمليات والإدارة واتخاذ القرارات في البنك ويعرف بأنه أحد تطبيقات نظم المعلومات يعمل على توفير المعلومات لإصدار تقارير دورية لإدارة البنوك للمساعدة على اتخاذ القرار.
- . ويتميز الهيكل التصميمي لنظام المعلومات الإدارية المصرفية بأن :
 - . وظيفته الأساسية تقديم إمداد للمديرين بالمعلومات في مجال وظائفهم.
 - . مخرجات النظام تتمثل في التقارير المطبوعة والاستشارات الفورية.
- . ويدعم هذا النظام صنع القرار المصرفي لأنه يعطي معلومات شاملة لنشاطات البنك ويتابع المشكلات الإدارية في البنك.

3- نظام دعم القرار المصرفي المبنية على الحاسب الإلكتروني :

مفهوم نظام دعم القرار المصرفي :

- . وهو نظام يعتمد على الحاسب الآلي يعمل على تزويد متخذ القرار بالمعلومات ويمكن أن نعرفه بأنه نظام يعتمد على الحاسب الإلكتروني في توفير المعلومات التي تساهم في حل المشاكل الإدارية غير المهيكلة ونصف المهيكلة .
- . ويتميز هذا النظام بالخصائص التالية :
 - يعمل هذا النظام على التنسيق بين متخذ القرار المصرفي وبين الحاسوب باستخدام محطات طرفية متصلة بحاسب مركزي، ويستطيع متخذ القرار الاستفسار عن شيء معين ويقوم النظام بالإجابة عنها.
 - يستعمل هذا النظام خاصة في القرارات غير المهيكلة والقرارات نصف المهيكلة التي تتخذها المستويات الإدارية العليا .
 - يتمتع هذا النظام بالمرونة أي بالتكيف مع متطلبات متخذ القرار .
 - بيانات هذا النظام يحصل عليها من نظام تشغيل المعاملات ومن نظام المعلومات الإدارية وكذلك قواعد البيانات الخارجية.

- يستخدم هذا النظام النماذج ويعمل على تحليل البيانات التشغيلية والإدارية والخارجية التي تم الحصول عليها.
- مخرجات النظام تخرج على شكل تقارير مطبوعة أو استجابات فورية أو رسوم بيانية وتوضيحية.

4- الذكاء الاصطناعي ونظام الخبرة البنكية :

أ. مفهومها :

وهي برامج حاسوبية قادرة على القيام بمهام متخصصة قائمة على تصورات خبراء بشريين لتلك المهام أو توصف بأنها تحاكي تفكير الخبرة البشرية.

ب. مكوناتها :

1. قاعدة المعرفة البنكية : وتحتوي عدة أنواع نذكر منها :
* المعرفة بالحقائق وهي مجموع الحقائق التي تمس مجالاً معيناً.
* المعرفة الموجهة : وتحتوي على الإجراءات والقواعد التي تساعد الخبير في التعرف على أسباب مشكلة موضوع البحث.
2. برنامج الاستدلال : وهي المكونات الغير مادية للحاسب ويتكون نظام الخبرة من حزم برامج متنوعة وأهمها برنامج الاستدلال ومهمته تصفية المعلومات المرتبطة بمشكلة معينة كما يقوم البرنامج برسم العلاقة بين متغيرات المشكلة ثم تقدم توصيات على شكل خطوات لعلاج المشكلة، كما تتضمن حزمة البرامج على برنامج تفسيري يتيح الإجابة عن الاستفسارات في شكل خطوات لحل المشكلة كما تضم الحزمة برامج اكتساب المعرفة ومهمتها تحديث قاعدة البيانات بمعلومات جديدة .
3. المكونات المادية للحاسب : تشمل محطات الحاسوب المتصلة بالحاسب المركزي الذي يقدم خدماته لكل المحطات بحيث يكون نظام الخبرة موزعة على المستخدمين وذلك من خلال إضافة حزم البرامج اللازمة لاستخدام البيانات داخل البنك.
4. الموارد البشرية : قبل بناء نظام الخبرة المصرفية يتم الاعتماد على خبراء بشريين في البنوك لإيداع خبرتهم في النظام والاستفادة منها عدد الاقتضاء .

ج . فوائدها: نذكر منها ما يلي

1. الحصول على قاعدة المعرفة التي تتيح الحلول المختلفة مما يوفر خبرات للبنك .
2. تنمية الموظفين ورفع كفاءتهم بواسطة الخبرات المتنوعة.
3. يزيد نظام الخبرة من دقة وسرعة ومرونة العمل البنكي .
4. يقدم نظام الخبرة البنكية النصح والحلول في حالة عدم التأكد.

ثانياً : أما نجم عبد الله الحميدي وآخرون فيقسمون نظم المعلومات إلى أنظمة فرعية كما يلي :¹

1. النظام الفرعي لإنتاج الخدمة المصرفية : وتتمثل مهمة هذا النظام في استقبال المعلومات المعالجة في ما يختص بمستلزمات إنتاج الخدمات المصرفية ونذكر من هذه المستلزمات: العنصر البشري، الآلات، تقنية المعلومات والاتصال والموارد المالية .. إلخ ويستفاد من هذه المعلومات في الوصول إلى القرار الأمثل وتحسين الخدمات المصرفية.
2. النظام الفرعي للتكاليف : ويختص بمعلومات التكلفة المصاحبة لعملية إنتاج وتوزيع الخدمات المصرفية مما يساعد في ترشيد وتحديد التكاليف وينتج عنه انخفاض في التكلفة الإجمالية للخدمات المصرفية مما يؤدي في النهاية لارتفاع عدد عملاء البنك.
3. النظام الفرعي للجودة : يهتم هذا النظام بمعلومات مواصفات جودة الخدمات المصرفية والسعي نحو تحقيق أعلى قدر من الجودة وفقاً لما هو مطلوب ومحدد وتحسين مستوى الخدمة شكلاً ومضموناً.

¹ نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سابق، ص318 .

4. النظام لكل قسم من أقسام المصرف : وهو يهتم بالمعلومات المقدمة لكل قسم من أقسام البنك وتوزع على كل قسم مثل قسم التسويات، المراسلات والحوالات وقسم الكفالات ... إلخ.

ثم تجمع هذه المعلومات في قواعد بيانات أكبر للإدارة الوسطى وتوزع على إدارة التخطيط والبحوث والمتابعة وإدارات أخرى كالإدارة المالية وإدارة العلاقات الخارجية ثم تربط كل قواعد البيانات بقاعدة مركزية واحدة للبيانات تربط بين جميع الأقسام.

5. النظام الفرعي للتدريب المصرفي : ويتلقى هذا النظام مخرجات نظام معلومات متعلقة بمستلزمات التدريب المصرفي وتتضمن :

أ- المدربون: اختصاصهم ومؤهلاتهم.

ب- المتدربون: الخبرات والمهارات اللازمة للعمل بمركز معين.

ج- المادة التدريبية : محتوى البرنامج التدريسي وكذلك الأساليب والوسائل المستعملة في التدريب.

ومن خلال المعلومات السابقة يصبح للإدارة معرفة بالاحتياجات التدريبية اللازمة لمراكز العمل، وكذلك وضع إستراتيجية مستقبلية للتدريب المصرفي .

6. النظام المصرفي للتسويق : يعمل هذا النظام على جمع معلومات للإدارة المصرفية في ما يخص التسويق المصرفي في إطار المزيج التسويقي "المنتج-المكان-السعر-الترويج".

7. النظام الفرعي لمعلومات الإدارة العليا في الفرع :

وتعمل على تزويد الإدارة بمعلومات ملخصة وشاملة عن أنشطة الفرع مما يساهم في خدمة نشاط الإدارة العليا في التخطيط والتنظيم والرقابة على العمليات البنكية.

8. النظام الفرعي لمعلومات الإدارة المركزية والجهات الوصية: يزود هذا النظام الفرعي الإدارة المركزية بالمعلومات عن مستويات النشاط ونسب التنفيذ والاحتياجات والصعوبات في كل فرع من الفروع المصرفية وذلك لحل المشاكل غير الروتينية، ومعلومات تطوير البدائل الإستراتيجية وانتقاء البديل الاستراتيجي الأمثل واتخاذ القرار الاستراتيجي.

9. النظام الفرعي لمعلومات خاصة ببعض الجهات في البيئة الخارجية للمصرف : يرتبط المصرف بالبيئة المحلية له بعلاقة وثيقة ونذكر منها الهيئات والمؤسسات وأفراد وجهات حكومية وجهات ذات مصالح مشتركة وغيرها لذلك يجب على المصرف تزويد هذه البيئات بمعلومات عن المصرف، لذلك يجب على البنك التعرف على بيئته الخارجية والحصول على معلومات مفيدة له وهذا في إطار تبادل التعاون وكسب ثقة الجهات للبنك .

المطلب الثالث : أمن نظم المعلومات في البنوك

أولا مفهومه : ويعني توفير حماية للمعلومات من المخاطر التي يمكن أن تؤثر سلبا على المعلومات، أما من الجانب التقني فهي تعني الوسائل والأدوات والإجراءات التي بوجودها تشكل حماية للمعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية. كما أن هناك من يعرف أمن المعلومات بأنه دراسة النظريات والاستراتيجيات والقوانين وذلك لإيجاد حماية أمنية للمعلومات من المخاطر الممكنة الوقوع . لذلك تطبق الوسائل والأساليب والإجراءات المطلوبة لحماية المعلومات من المخاطر والتغلب عليها وسن القوانين الكفيلة بوقف أو التقليل من تلك المخاطر في المستقبل¹.

¹ حرية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية "دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص حاسبة وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 66 .

كما يمكن أن تعرف بأنها كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تساهم في حماية النظام من الأعمال الغير شرعية كالسرقة والتغير أو التعديل للمعلومات مما يسبب الإضرار بالمعلومات وقواعد البيانات والأجهزة. ومن الملاحظ أن كل التعاريف السابقة تشير إلى الحاجة الملحة في استخدام وسائل تحفظ سلامة الحاسب والشبكات واللوازم وتقنيات المعلومات من المخاطر التي قد تحدثها¹. وملخص القول أن "أمن النظام والمعلومات يشمل تحقق الأمن عند إدخال المعلومات وانتقالها داخل المنظمة وتخزينها واستخدامها"².

ثانيا : عناصر أمن المعلومات :

أ. السرية : وتعني التحقق من أن المعلومات ليس لأحد الإطلاع عليها ما لم يكن مصرح له بذلك . وتلجأ المؤسسة إلى استعمال وسائل حامية كالشفير وحجب التعرف على المعلومات³.

ب. التحقق من الهوية : وهناك عدة طرق للتأكد من الهوية نذكر منها ما يلي⁴:

* كلمة السر Password : وهي تستعمل كحق وصول للمعلومات أي أن كلمة السر لا يملكها إلا المستخدم ويستفيد منها للوصول إلى المعلومات المحمية فتعطي لكل مستخدم كلمة سر واحدة لذلك تتميز هذه الطريقة بسهولة إلا أنه يجب استخدام كلمة سر يصعب توقعها، ومن عيوب هذه الطريقة السرقة أو الكشف عنها للآخرين.

* بطاقة الوصول Access Card : في بعض الحالات التي تحتاج المعلومات إلى حماية أكبر تستعمل بطاقات الوصول وذلك للولوج للمعلومات وللإحتياط من سرقتها يستعمل إضافة لهذه البطاقات كلمة مرور كما هو معمول به في الصرف الآلي لدى البنوك.

* معلومات بيولوجية Bio Data : وتستخدم في حالة التحقق الأفضل للمعلومات الشخصية للمستخدم كاستخدام بصمة الأصبع وصورة العين والوجه وحتى استخدام بصمة الحمض النووي . ويعتقد أن الوسيلتين الأخيرتين هما الأفضل لحماية المعلومات إلا أنهما أكثر تكلفة من الأول ومن هنا يجب توفير الحماية على قدر أهمية المعلومات وعلى قدر الجهد والتكلفة .

ج. صحة وسلامة المعلومات : ويعمل على حفظ المعلومات من التغير من قبل الأشخاص غير المسموح لهم بتغييرها أي يمكن اعتبارها بأنها الضامن لعدم تغير المعلومات المخزنة أو المنقولة وتشمل سلامة المعلومات وعدم تغييرها بقصد أو بدون قصد وكذلك سلامة المصدر أي الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي وملخص القول أن سلامة المعلومات تتحقق بالإجراءات التي تحفظ المعلومات أثناء مراحل إدخالها أو نقلها مما يحفظ سريتها وسلامتها.

د. استمرارية وجود المعلومات : وتعني العمل على ضمان استمرارية عمل نظام المعلومات مهما كانت الظروف وضمان استمرار استفادة المستخدمين من المعلومات وذلك من خلال حماية النظام من الاختراق أو العبث كإرسال رسائل وبجرام كبير وعبثي إلى الشبكة بغرض إيقافها أو تعطيلها .

هـ. عدم الإنكار : والهدف من هذه الخدمة هو تحمل أي شخص نتيجة أعماله في نظام المعلومات فلا مجال لإنكار أي عمل قام

¹ محمد جمال أكرم، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين إدارة العمليات، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية تجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 54-55 .

² فايز جمعة صالح النجار، مرجع سابق، ص 64 .

³ حرية شعبان محمد، مرجع سابق، ص 68 .

⁴ عماد أحمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2011، ص 25.

به ويستفاد منه في حالة وقوع نزاع¹.

ثالثاً : أنواع المخاطر الممكنة على نظام المعلومات : تتعدد المخاطر التي تواجهها نظم المعلومات حسب ما يلي²:

1. حسب المصدر :

أ. مخاطر داخلية : ويأتي المخطر في هذه الحالة من قبل موظفي المؤسسة فهم المصدر الرئيسي لما يتعرض له نظام المعلومات من مخاطر وهذا لأن الموظفين أكثر دراية بنقاط القوة والضعف في هذا النظام وكذلك لهم القدرة للوصول للمعلومات وبالتالي تغييرها أو تدميرها إن لم يكونوا أمناء .

ب . مخاطر خارجية : أي مخاطر قادمة من جهة ليس لهم علاقة مباشرة بالمؤسسة كقرصنة المعلومات والمنافسين الذين يريدون معلومات سرية عن المؤسسة لا يحق لهم الإطلاع عليها ويدخل في ذلك أيضا الزلازل والبراكين والكوارث الطبيعية التي قد تدمر المعلومات داخل المؤسسة.

2. من حيث المتسبب فيها :

أ. مخاطر ناتجة عن العنصر البشري : وتكون هذه الأخطاء إما مقصودة بمهدف التلاعب أو غير مقصودة إما للجهل أو السهو .

ب . مخاطر العنصر الغير بشري : وتحدث نتيجة الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والبراكين والفيضانات وينتج عنها تلف النظام.

3. من حيث العمدية :

أ. مخاطر نتيجة تصرفات مقصودة : وهي كإدخال معلومات خطأ وهو يعلم، أو كتدمير بيانات بغرض الغش والسرقة .

ب . مخاطر نتيجة تصرفات غير مقصودة : وهي تصرفات خاطئة للجهل أو عدم الخبرة ومثال ذلك إدخال المعلومات بطريقة خاطئة أو السهو.

4. من حيث الآثار الناتجة :

أ. مخاطر تؤدي إلى أضرار مادية : وهي مخاطر ينتج عنها إلحاق أضرار بالنظام أو أجهزته مهما كان المتسبب فيه .

ب . مخاطر فنية ومنطقية وهي مخاطر تؤدي لأخطار على البيانات وخلل في الأشخاص المخول لهم الوصول إلى المعلومات أو تعطيل ذاكرة الكمبيوتر أو دخول فيروسات للجهاز ويحدث هذا نتيجة اختراقات قد يكون سببها المخلفات التقنية للمؤسسة كرمي أوراق أو أقراص قد يكون فيها كلمات السر أو أي معلومات تساعده على اختراق النظام مما أصبح يصطلح عليه "بتقنية القمامة" ومن هنا يتضح أخطار رمي مخلفات المؤسسة التقنية دون التخلص من المعلومات داخلها .

5. المخاطر من حيث علاقتها بمراحل النظام :

أ. مخاطر المدخلات : وتنتج هذه المخاطر في حالة عدم تسجيل البيانات في الوقت المناسب وبشكلها الصحيح أو عدم النقل الدقيق للبيانات أو تكرار إدخال البيانات أكثر من مرة أو حذفها أو تحريفها.

ب . مخاطر تشغيل البيانات : ونعني بها المخاطر التي قد تحدث للبيانات المخزنة وكذلك مخاطر البرامج التي تشغل البيانات .

ج . مخاطر مخرجات الحاسب : نعني بها المخاطر التي قد تحدث بعد عمليه إدخال البيانات ومعالجتها كتغيير أو تدمير مخرجات النظام من تقارير ومعلومات وغيرها أو تعرض المخرجات للسرقة أو إطلاع لأشخاص على معلومات ليس لهم الحق في الإطلاع عليها مما قد يضر بمصالح المؤسسة.

¹ محمد جال أكرم، مرجع سابق، ص 57 .

² حرية شعبان محمد، مرجع سابق، ص ص 74- 80 .

المبحث الرابع : مساهمة نظم المعلومات البنكية الفعالة في الرفع من مستوى الأداء في المؤسسات البنكية

عملت البنوك من خلال تفعيل نظم المعلومات على تحقيق الأداء المستهدف في ظل بيئة تتميز بالتنافسية والصراع من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية

المطلب الأول : نظام المعلومات الكفاء والفعال في المؤسسة البنكية

أولاً : العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات البنكية

تحقيق نظم المعلومات البنكية أهدافها بالكفاءة والفعالية يتحدد بتحقيق مجموعة من العوامل المختلفة لخصها في ما يلي¹:

1. **العوامل الداخلية** : ويدخل ضمن هذه العوامل الإمكانيات المادية والبرمجية والبشرية داخل النظام وكل ما يتعلق بالبيانات والإجراءات التي تشغل النظام وتسهل السيطرة والتحكم فيه .

2. **العوامل الخارجية** : وهي عوامل يصعب التحكم والسيطرة عليها لأنها تأتي من البيئة الخارجية للنظام لتأثر على العمل البنكي وجميع أنشطته وتتكون العوامل الخارجية مما يلي :

أ. **العوامل القانونية والتشريعية** : لنظام المعلومات علاقة قوية بالتشريعات والقوانين لأنها تشكل مضمون البيانات والمعلومات المالية للبنك وشروط الإفصاح للبيانات المالية التي على إدارة البنك العمل بها، وتلتزم إدارة البنك بتصميم نظام للمعلومات البنكية لتلبية حاجياته من البيانات . هذا وتعتبر البيئة القانونية متغيراً رئيسياً يؤثر على نظام المعلومات البنكي وذلك للتأكد من عدم وجود أخطاء أو تلاعب أو تزوير مما يساهم في السير الحسن للأعمال والنشاطات البنكية وفق أحكام القانون والتشريعات المنظمة للقطاع البنكي. ويمكن قياس العوامل القانونية والتشريعية وفق تحديد أثر تنفيذ الأنظمة والتشريعات القانونية التي تعنى بالبنوك وبنظم المعلومات ويؤثر العامل القانوني إما مباشرة كقانون البنك المركزي وقانون البنوك التجارية أو غير مباشرة كأنظمة وتعليمات وقوانين أخرى كقانون الشركات وقانون السوق المالي إلى آخر ذلك من التشريعات .

ب. **العوامل الاقتصادية** : ينعكس كذلك الوضع الاقتصادي في بيئة البنك على الأنشطة والأعمال البنكية ونظم المعلومات المصرفية ومنه تقاس هذه العوامل من خلال المؤشرات المالية :

. مؤشر الاستقرار ومؤشر النمو الاقتصادي.

. درجة اختلاف وتباين الأسواق التي يعمل معها القطاع البنكي.

. قدرة البنك على المنافسة وكذلك قدرته على التصور والتنبؤ بتصرفات المنافسين وردود أفعالهم .

ج. **العوامل التنظيمية** : الإطار التنظيمي هو الذي ينسق ويرتب جهود الأفراد للعمل البنكي، مما يحقق الأهداف بما هو متاحاً من موارد كما يدخل ضمن العوامل التنظيمية الوظائف وتقسيمات مراكز اتخاذ القرار داخل البنك ولقياس أثر هذه العوامل على نظم المعلومات في البنك يجب اختبار ما يلي :

. قياس مدى الرسمية في البنك أي وجود تحديد مهام وإجراءات والصلاحيات الممنوحة بصيغة مكتوبة لتنفيذها .

. قياس مدى المركزية أو اللامركزية مما يبين درجة تدخل السلطة ودرجة التفويض الممنوح من السلطات والصلاحيات وتوزيعها على المستويات الإدارية المختلفة .

¹ خالد أمين عبد الله، خالد قطاني، البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية، دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، تخصص علوم إنسانية، تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، العدد الأول، المجلد العاشر، الأردن، 2007، ص ص 5-8.

. مدى وجود تكامل في العمل لضمان عدم وجود تعارض في الصلاحيات والسلطات بين أنشطة الأقسام المختلفة .

. تحديد مدى وجود البيروقراطية وتركز العمل لدى أفراد معينين وكذلك درجة تعدد أداء الأنشطة وتنفيذها.

د . العوامل السلوكية : وتسهم في هذه العوامل الأنماط الثقافية والاجتماعية للبيئة الخارجية المحيطة بالبنك التي تنعكس على نظم المعلومات وكذلك الأنماط السلوكية لمستخدمي النظام والمستفيدون من مخرجاته في اتخاذ القرارات لذلك يجب على مصمم نظام المعلومات أن يأخذ في الاعتبار مراعاة الأنماط السلوكية لمستخدمي المعلومات وكذلك انعكاسات السلوك البشري على أداء النظام ونلخص هذه السلوكيات في ما يلي :

- مقاومة التجديد نتيجة الخوف مما سيفرضه وجود نظام المعلومات في تغير نمط العلاقة الاجتماعية لدى العاملين وبالتالي الرغبة في الاستمرارية على الروتين السابق.

- قلق نتيجة الشعور بفقدان الأمن والخوف من فكرة الإحلال الوظيفي وضياع فرصة الترقية.

- الخوف من التكنولوجيا نتيجة نقص الإدراك وصعوبة فهمها والتعامل معها.

أما عن قياس تأثير المستخدم الثانوي على نظام المعلومات وذلك بالنظر إلى رضا المستفيد من خلال مدى سهولة استخدام النظام واستخدام تطبيقاته ، أما المستخدم الأولي فيمكن قياس أثره على نظام المعلومات من خلال قياس مدى تلبية نظام المعلومات لاحتياجاته ومتطلباته أي أن قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات من خلال درجة الاستخدام والمنفعة في اتخاذ القرارات أو الإنتاجية المتحققة منها ومنه رضا المستفيد عن نظام المعلومات.

هـ . العوامل التقنية والتكنولوجية للمعلومات : ويقصد بها الجانب التقني المستخدم في نظم المعلومات الحاسوبية من أجهزة ومكونات مادية وبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وقد أدت استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تغيرات سريعة في جوانب الحياة المختلفة، وقد استفاد الجهاز البنكي أكثر من غيره من هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات نتيجة للمنافسة الشرسة التي يشهدها هذا القطاع مما أدى إلى التوسع في استخدام كل جديد يخدم ويرفع من الأداء البنكي، ومنه فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات ضرورة ملحة للعمل البنكي وللتعاملات الحديثة.

ثانياً : معايير كفاءة نظام المعلومات : لكي نقول على نظام المعلومات في البنك أنه كفاء يجب أن تتوفر فيه الشروط التالية :¹

1. البساطة : يتميز نظام المعلومات الناجح بالبساطة والبساطة في كل مراحله من الحصول على المعلومات إلى معالجتها وتوصيلها إلى المستفيدين منها . فاستخدام نظم للمعلومات معقد يصعب فهمه والتعامل معه وتشغيله والاستفادة منه فهذا التعقيد قد يسبب فشل النظام وعدم تحقيق أهدافه .

2. المرونة : تعتبر المرونة في التصميم والقابلية للتغيير من صفات النظام الناجح للمعلومات وذلك للتكيف مع التغيرات المتوقعة في بيئة النظام والتغيير المستمر في التكنولوجيا الموجودة في محيط المؤسسة والتعايش مع الظروف الاستثنائية.

3. الاعتمادية أو الموثوقية : يجب أن تتمتع مخرجات النظام بالموثوقية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتلبية حاجيات المستفيدين من المعلومات أما إذا لم تتوفر الموثوقية وكانت المعلومات لا يعتمد عليها في اتخاذ القرار سيكون محفوف بالمخاطر لذلك يجب اللجوء إلى العمل الجماعي لزيادة الثقة في مخرجات النظام .

4. القبول : ويقصد به تمتع النظام بالقبول من قبل المستفيدين منه ويشار إلى عدم إمكانية استمرار ونجاح النظام دون تعاون من قبل الأطراف المستفيدة والتي تدير نظام المعلومات، ومنه يجب على مصممي النظام أن يدعو مستخدميه إلى المشاركة في تصميمه لأنهم هم المطالبون بتشغيله، فالعمل على إيجاد نظام يتميز بالكفاءة والمرونة والبساطة والموثوقية يتطلب السعي

¹ عماد أحمد إسماعيل، مرجع سابق، ص ص 33- 34 .

لتحقيق النظام القبول من طرف مستخدميه، لأن الأفراد يلعبون الدور الأساسي في إنجاح أو إفشال نظام المعلومات لذلك يجب اللجوء إلى أسلوب الإقناع بأهمية النظام لتجنب مقاومة التغيير التي هي طبيعة بشرية.

5. الاقتصادية : قد ترغب المنظمات في إدخال نظام المعلومات إلا أنه قبل توفيره يجب دراسة التكلفة المادية والمستلزمات التقنية والبشرية والعملية لإيجاد نظام المعلومات، فالنظام الذي يتميز بالكفاءة ليس هو النظام الذي يحقق أهدافه فقط وإنما هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة بالنظر للعائد .

المطلب الثاني : أثر وجود نظام معلومات على الأداء المنظومي

لا ريب أن وجود نظام للمعلومات يساهم في أداء المنظمة، ولكي يتم قياس انعكاس نظم المعلومات على المنظمة يجب متابعة أداؤها فبعد الاستثمار في نظم المعلومات تعمل المنظمة على التحقق من الوصول إلى أهدافها أما إذا عجزت عن تحقيق الأداء الأمثل فهذا يشير إلى عدم فعالية نظم المعلومات لذا تقوم المنظمات بقياس أداؤها بشكل دوري.

إلا أنه يجب الأخذ بعين الاعتبار صعوبات تحديد أثر نظم المعلومات على أداء المنظمة فالتغيير في أهداف المنظمة قد لا يساعد في تقييم نظم المعلومات لعدم تميز أهداف المنظمة بالثبات وبالتالي يصعب قياس أداؤها . كما أن أهداف المنظمة قد لا تحدد الخلل في نظم المعلومات أو قد لا يكون لنظم المعلومات دور في انخفاض أو ارتفاع الأداء . بل قد يكون ناتجا عن عوامل أخرى . فعند استخدام نظم المعلومات بالشكل المطلوب يعمل على رفع الأداء، أما إذا لم يتحسن الأداء قد يكون لسوء استخدام نظم المعلومات دور في ذلك، وفي بعض الحالات تتأكد المنظمة أن هذا عيب في نظم المعلومات إلا أنها تحتفظ به وتستمر بالعمل به وذلك لعدم وجود بديل مناسب له في الوقت الراهن¹ . ويمكن تقسيم أثر نظم المعلومات على الأداء المنظمة إلى ما يلي² :

أ- **أثر مباشر على الأداء المنظومي** : ويظهر هذا من خلال التطور المستمر في المنتجات والسلع والخدمات المقدمة من طرف المنظمة وينتج عنه زيادة في العوائد والأرباح المحققة.

ب- **أثر غير مباشر على الأداء المنظومي** : وهذا من خلال أثر نظم المعلومات على رؤية المنظمة وإستراتيجيتها المستقبلية لزيادة العوائد وتقليل التكاليف وزيادة ثقة العملاء.

ويظهر تأثير نظم المعلومات على أداء المنظمة من خلال عناصر مختلفة يمكن أن نجملها في ما يلي :

1. نظم المعلومات وأثرها على إنتاج وإنتاجية المنظمة :

أكدت الدراسات أن لتكنولوجيا المعلومات أثر في إنتاجية المنظمة فتكون أكبر كلما استعملنا تكنولوجيا المعلومات في تطوير الإنتاج والسلع والخدمات المختلفة، ومنه طورت العديد من المنظمات تكنولوجيا إنتاجية مما أثر على جودة السلع وزيادة فعالية العمل المنظومي³ . فعملية الجودة تكلف المنظمة الكثير بحيث قد تصل 30% من التكلفة الكلية للمنتوج، لذلك اعتمدت البنوك استعمال نظام إدارة الجودة الشاملة واستعمال أساليب جديدة في إدارة المنظمة ومواردها والسعي الحثيث نحو التحسين المستمر في الإنتاج وزيادة البحث والتطوير والقيام بكل مرحلة بالجودة اللازمة⁴ .

¹ محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 170 - 171.

² بدريني هدى، إدارة المعرفة كأحد المرتكزات الأساسية في بقاء منظمات الأعمال والرفع من كفاءتها، مداخلة تقدمت بها للملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاد الحديث، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة حسينية بن بوعلي، الشلف، 13-14 ديسمبر 2011، ص10.

³ حاج عيسى آمال، هوارى معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مداخلة تقدمت بها للملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22-23 أبريل 2003، ص 116 .

⁴ عماد أحمد إسماعيل، مرجع سابق، ص37 .

2. نظم المعلومات وأثرها على العمليات في المنظمة :

تساهم نظم المعلومات في تحسين ورفع العمليات والفعاليات المختلفة في المنظمة ويمكن رؤية هذا من خلال فعالية العمليات فتجعلها أكثر فعالية بالقيام بالأعمال وكذلك تساعد المعلومات والمعرفة على القيام بالعمليات الأكثر ملائمة بالنسبة للمنظمة، كما تساعد نظم المعلومات المنظمة في الاستفادة من المعلومات الداخلية ومراقبة المعلومات في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة ومن خلال هذه المعلومات تقوم المنظمة بالتعديل على الخطط وفق تجربتها السابقة، من ثم يتم الاستقرار على خطة تعمل على تحقيق أهداف المنظمة.

هذا وتزيد نظم المعلومات من كفاءة العمليات وفعاليتها في المنظمة، وهذا بالنظر إلى مخرجاتها لأن نظم المعلومات سهلت من أساليب الترويج والتواصل مع البنوك ومع الزبائن أينما كانوا¹.

3 - نظم المعلومات وأثرها في تحقيق الابتكار والإبداع والتنافسية :

يساعد نظام المعلومات على الإبداع والتميز في سوق الأعمال، وهذا عن طريق استعمال الطرق الحديثة في الإدارة والتحول إلى الأنشطة الأوتوماتيكية الحديثة، بالإضافة إلى التوسع في التجارة الإلكترونية وتوفير قواعد بيانات شاملة وبنية تحتية للاتصالات. ولنظم المعلومات دور فعال في الأداء التنافسي للمنظمات، فكلما كان لها عوامل منافسة أكبر كلما كان أدائها أفضل من منافسيها . لذلك يعتبر الاستثمار في المعلومات بوابة للمنافسة وإعاققة للمنافسين الجدد وكل هذا يزيد من الإبداع والابتكار حيث أن هناك علاقة بين الاستثمار في المعلومات وبين الإبداع والابتكار مما يسهم في التخلي عن العمل الروتيني والاتجاه نحو العمل المبدع².

4 - أثر نظم المعلومات في تحسين الخدمات :

وتعمل نظم المعلومات على الرفع من مستوى فعالية الخدمات وتطويرها وهذا من خلال ربط الوحدات الإنتاجية للعمل كوحدة واحدة وكمثال عن ذلك تبادل المعلومات والخبرات الموجودة في كل الوحدات، وهذا ما أدى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، أي زيادة في قيمتها المضافة . فانتقل العمل من التركيز على إنتاج السلع بمواصفات تلبي طلبات الزبائن إلى اعتبار أن الجودة نتاج لتضافر أداء وظائف المنظمة الأساسية وكذلك نتيجة للاستعمال الجيد للموارد المختلفة، فشعور العملاء بالرضا والإشباع هو هدف المنظمة للاستمرار والبقاء وكل هذا يدعم زبائنها ووفائهم تجاه منتجات المنظمة³.

وتكنولوجيا المعلومات تحقق للمنظمة تقديم الخدمات الحرة : ومن خلالها يستطيع العميل الاستفادة من بعض الخدمات دون اللجوء إلى موظفي المنظمة كالدخول إلى موقعها وأخذ المعلومات وطلب الاستفسار .

- كما للمعلوماتية دور في الحفاظ على الوقت والتقليل من الانتظار وهو ما يساهم في القيام بالأعمال بأقل وقت ممكن.

- انتقال المعلومات يسهم في القضاء على المركزية وتوزيع العمل يزيد من سرعة الخدمات المقدمة ويقلل من التنقلات أثناء القيام بالخدمة. وهو ما يعمل على توطيد العلاقة بين المؤسسة وعملائها وبالتالي زيادة الطلب على المنتجات⁴.

5- أثر نظم المعلومات في التخفيض من التكلفة :

يمكن أن يقلل وجود نظام المعلومات من التكاليف التشغيلية للبنوك ويكسبها (ميزة التكلفة) وعلى سبيل المثال تساعد الانترنت

¹ المرجع السابق، ص 38 .

² عبد الحكيم عبد الله النور، الأداء التنافسي لشركات صناعة الأدوية الدنية في ظل الانفتاح الاقتصادي، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص إقتصاد وتخطيط، جامعة تشرين، سوريا، 2009، ص ص 86-87

³ عماد أحمد إسماعيل، مرجع سابق، ص 39 .

⁴ شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2008، ص ص 113-114 .

عملاء البنوك بالقيام بعمليات من على الموقع بأنفسهم كدفع فواتير، عرض الرصيد، نقل حساب وغيرها من العمليات وهو ما يقلل من التكاليف على البنك وتوجه موارد البنك إلى المعاملات المتخصصة ذات القيمة العالية كمثل (الإقراض، الخدمات التي تحتاج إلى ثقة شخصية، الخدمات المصرفية الاستثمارية).¹

6 - أثر نظم المعلومات على جوانب مختلفة من أداء المنظمة :

نبين تأثير نظام المعلومات على جوانب عديدة نذكر منها ما يلي²:

- نظام المعلومات يزود الإدارة بمعلومات تساهم في رفع مستوى أداء القرارات المتخذة.
- يسهل نظام المعلومات من سرعة النشاط وزيادة المرونة التنظيمية .
- تدعم نظم المعلومات اللامركزية، وسهولة وصول المعلومات للمستفيدين في جميع المستويات الإدارية .
- تساعد نظم المعلومات على تقييم عملية التنبؤ بالتدفقات النقدية ومقاييس الأرباح المحاسبية وذلك حفاظا على المورد النقدي واستخدامه الاستخدام الأمثل.

- تساعد نظم المعلومات في متابعة الحسابات وتحليل السندات والأوراق المالية وكذلك تخطيط الأرباح.

- تساهم نظم المعلومات في استمرارية المنظمة عن طريق توفير أسس لتحليل إشارات التحذير المبكر.

كما تساهم نظم المعلومات في ما يلي³:

- استفادات البنوك من تكنولوجيا ونظم المعلومات في الرفع من الأداء المالي وربحية البنوك وعملت على التقليل من التكاليف التي تتحملها من خلال تقليل المنتجات المرفوضة، وبالتالي التقليل من تكاليف معالجة السلع كما لجأت البنوك إلى أنظمة أتمة المكاتب لزيادة إنتاجها.

- تساعد نظم المعلومات البنوك في السيطرة على الأسواق، من خلال الحصول على معلومات الأسواق التي تعاني من نقص لذا تسعى البنوك لسد هذا النقص . فتستعمل نظم المعلومات للحفاظ على مكائنها، وتلبية مطالب السوق والسيطرة عليه .

المطلب الثالث : أثر وجود نظام معلومات على أداء الموارد البشرية : ويتبين أثر نظام المعلومات في ما يلي⁴

1- تساعد نظم المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية داخل المنظمة فمن خلالها يتم اتخاذ القرارات بشكل أفضل وأداء الأعمال بشكل أسرع ومن خلالها يتم التوصل إلى حلول للمشاكل والمعوقات الممكنة فالهدف من تفعيل نظم المعلومات الحاسوبية هو تطوير أداء العاملين في المنظمة .

2- كما ساعدت نظم المعلومات على تداول المعلومات بين العاملين في المنظمة بسرعة وسلاسة وهذا ما يضمن اتخاذ قرارات صحيحة فالمعلومة المفيدة هي التي تصدر في الوقت والمكان المناسب .

3- ويساعد نظم المعلومات على العمل الجماعي داخل المنظمة أي أن هناك بعض البرامج تمكن من العمل الجماعي وفي نفس الوقت مع عدم الحضور الجسدي وهو ما يحقق للأشخاص المنظمين لنفس العمل أو نفس الوظيفة العمل بأعلى كفاءة، ويستعمل في الإشراف على الموارد البشرية في المهام الموكلة إليهم، خاصة تلك الأعمال التي تستوجب العمل الجماعي كالبحت والتطوير كما

¹ Shirley J. Ho. Sushanta K. Mallick. The Impact of Information Technology on the Banking Industry: Theory and Empirics. November 7, 2006 .P2. <http://www.jstor.org/discover/10.2307/40398053/uid=3737904&uid=2&uid=4&sid=21101234921991>

² سعيد فتحي مقداد، أثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية على تحسين الأداء المالي، دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة بسوق فلسطين للأوراق المالية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010، ص ص 45-47.

³ عماد أحمد إسماعيل، مرجع سابق، ص ص 37-38 .

⁴ محمد عبد العليم صابر، مرجع سابق، ص 171.

تعمل نظم المعلومات على إقامة الاجتماعات والمؤتمرات عن بعد وزيادة عملية الاتصال مما يساهم في خفض تكاليف التنقل والإيواء وغيرها من التكاليف الإضافية وهو ما يساهم في الأثر الإيجابي وفي زيادة القيمة المضافة.

4- وتعمل كذلك نظم المعلومات على تامين رأس المال البشري من خلال توفير إمكانيات غير مسبقة وذلك من خلال تنمية وتطوير وتامين القدرات وزيادة كفاءة العاملين وكذلك تعمل خدمة التعلم عن بعد والتكوين على نشر المعرفة والمعلومات للعاملين في المنظمات .

5- كما ساهمت هذه التطبيقات في ابتكار إدارة علاقات العمال، وتتلخص في أن العامل هو زبون داخلي يجب مراعاة رغباته واحتياجاته بأسرع وقت ممكن وبأفضل الطرق وأجمعها، وبهذه الطريقة ينتج عنها زيادة شعور العمال بالمسؤولية اتجاه المنظمة التي يعملون بها وتتوثق الروابط أكثر مع المنظمة.

6- أصبح تطوير الأداء البشري أهمية قصوى في وقتنا الحاضر خاصة في ظل المنافسة القوية التي يعيشها قطاع الأعمال ومنه فهو السبيل الوحيد للبقاء والمحافظة على مركز المؤسسة في السوق وذلك من خلال العمل على رفع كفاءة وفعالية أداء الموارد البشرية الكامنة داخل المنظمة ومن هذا المنطلق ساهمت تكنولوجيا المعلومات في الرفع من مستوى أداء الأفراد لذلك أصبح يعتبر ضمن المؤشرات الفاعلة في التنمية البشرية.¹

7- كما تسمح المعلوماتية بعملية التكوين للموارد البشرية عن بعد، وذلك للتطوير من أدائهم فأصبح من المقدر تطوير الأداء الفردي دون الحاجة للتواجد المكاني، فيمكن إتاحة برامج تكوينية داخل المنظمة للاستفادة منها عن طريق شبكة داخلية ويتميز التكوين عن بعد بطابعه التفاعلي وبذلك يشابه الواقع الحقيقي في تأثيره وهو ما يسمح بنتائج أكثر فعالية كما أن التكوين باستعمال تكنولوجيا المعلومات يتيح ما يلي² :

1. إمكانية استفادة العمال أينما كانوا.

2. إمكانية متابعة العملية التكوينية في الأوقات المناسبة .

3. اختيار المواضيع الهامة لدى العمال.

ومن هنا تظهر أهمية نظم المعلومات في تكوين العمال لدى المنظمة مما يساهم في رفع مردودية العمل وزيادة فعاليته .

¹ مراد رايس، مرجع سابق، ص ص 132-133.

² نفس المرجع، ص ص 141-145.

خلاصة الفصل:

تسعى المنظمات إلى الوصول للأداء المتميز الذي يعبر عن مجموعة من المفاهيم المتعددة فهو يعني الكفاءة في استخدام الموارد . وكذلك الفعالية في تحقيق الأهداف وكذلك الإنتاجية وتعني الوصول إلى الأهداف الموضوعية من قبل المنظمة، كذلك يتأثر أداء المنظمة بعوامل داخلية وخارجية قد تكون سلبية أو إيجابية بحسب العوامل وحسب الطريقة التي تتعامل المنظمة معها، فإن لم تستطع استغلال العوامل في ما يحقق أهداف المنظمة على الأقل تعمل على التخفيض من أثارها السلبية على المنظمة . وتسعى المنظمات إلى تقييم الأداء للمقارنة بين الأداء المستهدف والأداء الفعلي وقياس الانحراف، والعمل على تصحيحه كما يعتبر قياس الأداء من الأعمال الختامية في سلسلة العمل الإداري .

نظرا لأهمية القطاع البنكي وحساسيته فهو من أكثر القطاعات التي تسعى إلى تقييم أداؤها بشكل دوري وذلك لضمان المعالجة السريعة للانحرافات التي قد تصيب أداء البنك وتعددت طرق تقييم الأداء البنكي ونذكر منها طريقة تقييم الأداء من حيث العائد والمخاطرة، وتعني السعي إلى زيادة وتعظيم الأرباح وفي نفس الوقت التقليل من المخاطر بجميع أنواعها . وتوجد كذلك طريقة تقييم الأداء من حيث القيمة الاقتصادية المضافة، وهي من الطرق الحديثة لتقييم الأداء فرضتها التطورات في القطاع المصرفي واستعملت البنوك نظم المعلومات في جميع أعمالها ولقد مر العمل باستعمال الحاسب في المصارف بمراحل متعددة ابتدأت باستعمال الحاسوب في الأعمال اليومية بشكل جزئي ومحدود إلى مرحلة استعمال الحاسب في ترشيد القرارات إلى أن تم استعمال الحاسب في نظم المعلومات المصرفية، وفي هذه المرحلة تميز العمل المصرفي بتغيرات واسعة نظرا للتطور التكنولوجي المتسارع ونظرا لما يشكله نظم المعلومات من خطر في حالة عدم توفر برامج لحماية نظم المعلومات من الإطلاع أو التغيير من الأشخاص الغير مخول لهم بذلك أو غيرها من أعمال التخريب، سارعت البنوك إلى الحصول على برامج حماية نظم المعلومات للمحافظة على أمن المعلومات. لذلك كانت معايير إنشاء نظم المعلومات في البنوك تعتمد على الأمان والكفاءة والفعالية وهو ما يحقق الأداء المستهدف .

مقدمة الفصل:

تسعى البنوك الجزائرية للحصول على نظم المعلومات المتطورة من أجل خدمة أهدافها المسطرة والوصول إلى قمة الأداء .
إلا أن نظام المعلومات الفعال يحتاج إلى موارد مادية وبشرية كافية .
ويعتبر الأداء عاملا مهما، يجب على إدارة البنك متابعته وإعطائه الأهمية اللازمة من خلال قياسه والسعي إلى تطويره ومن هذه البنوك القرض الشعبي الجزائري "CPA" وبنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" والبنك الوطني الجزائري "BNA" وستعرض في هذا الفصل للعناصر التالية :

- المبحث الأول : تقديم عام للبنوك محل الدراسة .
- المبحث الثاني : نظم المعلومات المستخدمة في البنوك محل الدراسة .
- المبحث الثالث: أدوات جمع البيانات، متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة .
- المبحث الرابع : تحليل محاور الاستبيان .

المبحث الأول : تقديم عام للبنوك محل الدراسة

في هذا المبحث سنتطرق لتعريف الوكالات البنكية التي تمت فيها الدراسة التطبيقية وهي كل من (وكالة القرض الشعبي الجزائري، وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ووكالة البنك الوطني الجزائري) بالوادي .

المطلب الأول : القرض الشعبي الجزائري "CPA"

أولا نشأته :

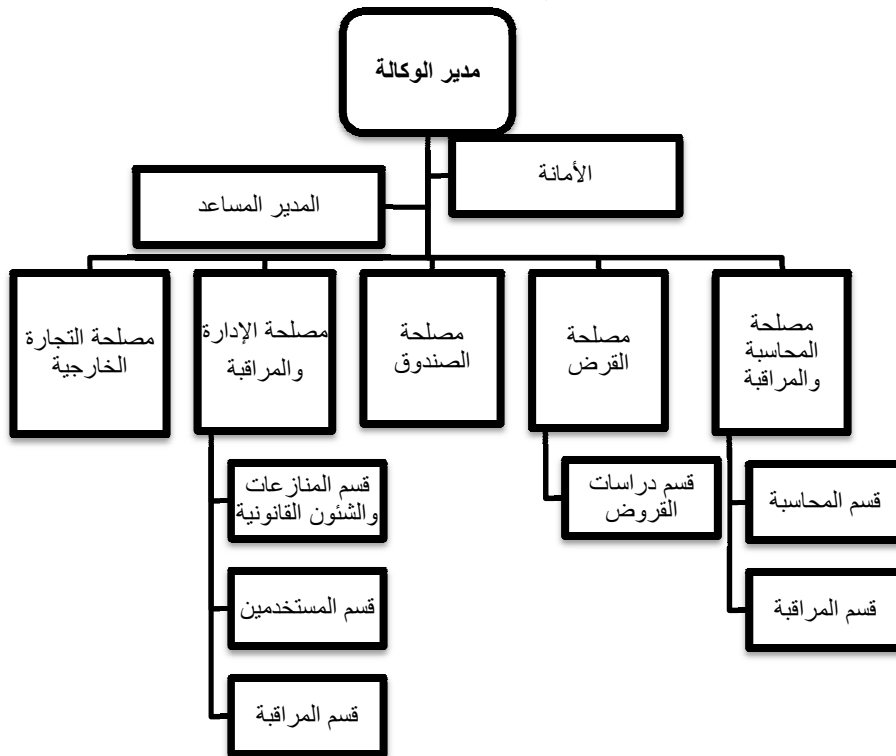
تم إنشاء القرض الشعبي الجزائري بمقتضى الأمر 66- 366 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966 وذلك من خلال استفادة البنك من الذمة المالية لمجموعة من البنوك تم حلها في 31 ديسمبر 1966، وتتمثل في القرض الشعبي الجزائري وهران، قسنطينة، عنابة والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، وبعد ذلك إندمجت فيه ثلاثة بنوك أجنبية وهي شركة مرسيليا للقرض، والمؤسسة الفرنسية للقرض والبنك المختلط الجزائري المصري¹.

ثانيا وكالة القرض الشعبي الجزائري بالوادي :

1. نشأته : تم إنشاء وكالة الوادي التابعة للقرض الشعبي الجزائري CPA بتاريخ 2 جويلية 1981 وهي تقوم بمختلف الأعمال البنكية كفتح الحسابات الجارية، الإيداع والإقراض بمختلف أشكاله. وتنظم الوكالة مجموعة من المصالح لخدمة الزبائن، وتقع حاليا بـ 400 مسكن وسط عاصمة الولاية .

ثالثا الهيكل الوظيفي :

شكل رقم (1.3) هيكل وكالة القرض الشعبي الجزائري بالوادي



المصدر : من إعداد الطالب استنادا إلى وثائق المؤسسة

¹ <http://www.cpa-bank.dz/?p=cadre> تم الإطلاع بتاريخ: 2011-11-23.

المطلب الثاني : بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

يتميز بنك الفلاحة والتنمية الريفية بقوة انتشاره الجغرافي وكذلك قوة مركزه بين البنوك الأخرى، وذلك لما له من مؤهلات اقتصادية وكذلك التنوع في نشاطه وهذا أدى إلى حصوله على أكبر حصة في السوق المصرفية. وسنخرج في ما يلي على نشأته ووظائفه .

أولا نشأته : تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبعا لإعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة وذلك بموجب مرسوم رقم 82 - 106 المؤرخ في 13 مارس 1982 والهدف الأساسي من إنشاء البنك هو تنمية القطاع الفلاحي والعمل على ترفيقته وكذلك دعم الصناعات التقليدية والحرفية وطبقا لهذا عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تمويل المؤسسات الفلاحية سواء كانت مزارع تابعة للدولة وللتعاونيات أو مزارع القطاع الخاص أو قطاع الصيد البحري .

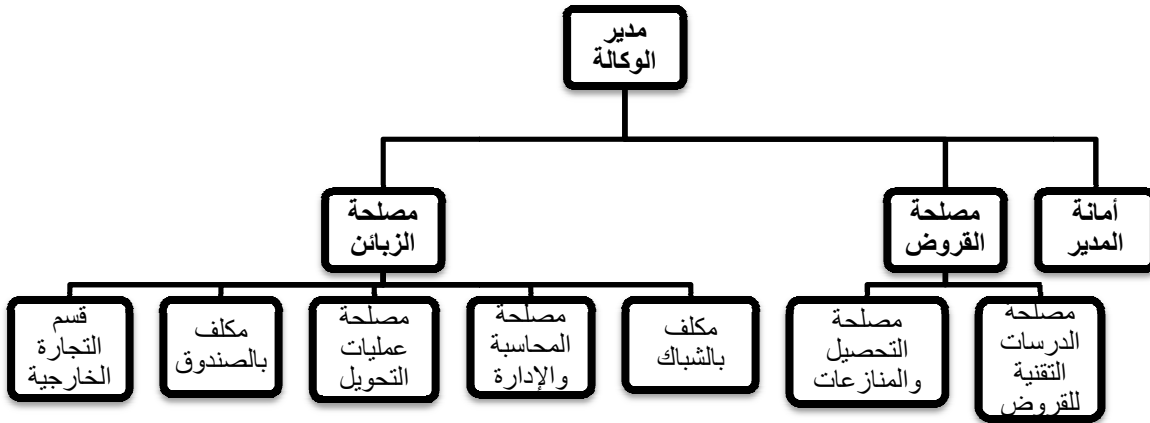
وبعد عام 1988 تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى شركة مساهمة رأس مالها 22 مليار دينار جزائري مقسم إلى 2200 سهم ومع بداية سنة 2000 إرتفع رأس ماله إلى 33 مليار دينار مقسمة إلى 3300 سهم مكتتبه من طرف الدولة . وبعد قانون النقد والقرض في 14 / 04 / 1990 والذي أعطى استقلالية أكبر للبنوك وقام بإلغاء قانون التخصيص وأصبح بموجبه بنك الفلاحة والتنمية الريفية بإمكانه القيام بجميع وظائف البنك التجاري فقام البنك بالتوسع الجغرافي ليغطي التراب الوطني بما يفوق 300 وكالة¹.

ثانيا وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالوادي :

يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على زيادة الانتشار في جميع القطر الجزائري للوصول إلى عدد أكبر من الزبائن عن طريق زيادة عدد الوكالات ومن بينها وكالة الوادي التي تم إنشائها في سنة 1982 وتقع حاليا في حي 400 مسكن وتتمتع هذه الوكالة بصلاحيات عالية مما يسهم في اللامركزية .

ثالثا هيكل الوكالة :

الشكل رقم (2.3) هيكل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالوادي



المصدر : من إعداد الطالب استنادا إلى وثائق المؤسسة

¹ <http://www.badr-bank.dz/index.php> تم الإطلاع بتاريخ: 23-11-2011.

المطلب الثالث : البنك الوطني الجزائري "BNA"

أولا نشأته :

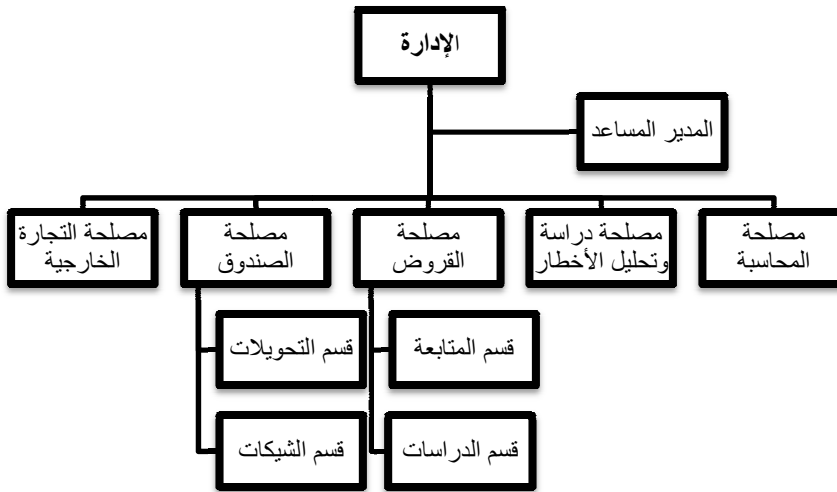
تم إنشاء البنك الوطني الجزائري بمقتضى مرسوم 178/66 الذي صدر بتاريخ 13/06/1966 وقد حل محل البنوك الأجنبية والفرنسية خصوصا ما كان موروثا في العهد الاستعماري وقد تم إدماجها في البنك الوطني الجزائري بتاريخ مختلفة، وكان عمل البنك في ذلك الوقت جمع الودائع والعمل على تمويل المؤسسات التجارية والصناعية والمالية كما تعمل على تقوية القطاع العام والخاص وكان له كذلك صلاحية تمويل القطاع الفلاحي إلى غاية سنة 1982 فوكلت المهمة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية¹.

ثانيا وكالة البنك الوطني الجزائري بالوادي :

تم إنشاء وكالة البنك الوطني الجزائري بالوادي سنة 1977 وتقع حاليا في حي 400 مسكن وتعتبر الوكالة خلية من مجموعة وكالات منتشرة عبر التراب الوطني وتقوم بمهام وعمليات البنوك لعملاء البنك في المنطقة وهو ما يتيح تقرب البنك وخدماته إلى العملاء مما يضمن بقائهم وزيادة عملاء جدد .

ثالثا الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الوطني الجزائري بالوادي :

الشكل رقم (3.3) الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الوطني الجزائري بالوادي



المصدر : من إعداد الطالب استنادا إلى وثائق المؤسسة

المبحث الثاني : برمجيات نظم المعلومات المستعملة في البنوك محل الدراسة

بينت الزيارة الميدانية للبنوك "CPA-BNA" استعمالهم لبرنامج (Delta-Bank) أما بنك (BADR) فقد بينت الزيارة استخدامه برنامج (Systeme Sybu) وستقوم بتعريف نظم المعلومات الواردة أعلاه من خلال ما يلي :

المطلب الأول : Delta-Bank

أولا تعريفه: يعتبر Delta-Bank لاعبا أساسيا في إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات القطاع المصرفي والمالي وجل البنوك الجزائرية

¹ <http://www.bna.dz/presentation.html> تم الإطلاع بتاريخ: 23-11-2011.

تعتمد عليه في إدارة عملياتها المصرفية كما تعتمد عليه العديد من البنوك الدولية مثل التجاري وفاء بنك بالمغرب، Banque Populaire et Caisse d'Epargne، (BGFI) Banque Gabonaise et Française Internationale (BPCE) وتثق به لتطوير شبكتها الدولية . يعمل حاليا ب Delta-Bank 150 بنك في أكثر من 40 دولة في أوروبا وإفريقيا والشرق الأوسط حيث أصبح Delta-Bank الحل المرجعي للبنوك التجارية الكبيرة التي لديها شبكة من الوكالات. خاصة في الدول الفرانكفونية، وتمثل Delta-Bank برمجيات متكاملة ومدججة تقوم بجميع المهام البنكية وكذلك بإمكانها توفير الرقابة للمدير على جميع أقسام البنك ويعمل على تصنيع وتطوير وتسويق Delta-Bank شركة Delta-Informatique ونعرفها في ما يلي: **ثانيا: شركة Delta-Informatique** : تأسست شركة Delta-Informatique عام 1982 في تور الفرنسية التي تقع على بعد 200 كلم من باريس ومنذ نشأتها لم تتوقف عن تلبية إحتياجات عملائها بتزويدهم بحل بنكي قوي وفعال يركز على تكنولوجيا ذات جودة عالية. هذه الإستراتيجية أثبتت فعاليتها وبساطتها حيث سمحت Delta-Informatique بالتطور ليصبح أحد الممولين للتكنولوجيا البنكية الأكثر نجاحا وإحتراما. المقر الإجتماعي ل Delta-Informatique يقع في قطبه التكنولوجي الذي يحتل مساحة أكبر من 7000 م² كما تقدم في هذا المركز الصيانة والدعم عبر الخط الساخن (On Line) 24 ساعة يوميا لكل عملائها عبر العالم وفي نواحي متعددة . وتوظف مراكز Delta-Informatique للمهارات أكثر من 200 مختص في البرمجة¹.

المطلب الثاني : progiciel Systeme Sybu

وهو نظام بنكي متكامل للقيام بمختلف المهام والأعمال البنكية ومن خلاله أصبحت جميع الأعمال البنكية محوسبة واعتمد بنك BADR على Systeme Sybu من بداية 1992 ثم تمت إعادة تنظيمه سنة 2000 وإلى يومنا هذا مزال بنك BADR يعتمد عليه كنظام معلوماتي متكامل. في الوقت الراهن يعمل البنك بالإصدار الثامن Version8 يتميز نظام المعلومات Sybu بأنه نظام مرجعي موحد ويقدم مجموعة واسعة من التطبيقات من أجل تسريع العمليات المصرفية وبالتالي زيادة رضا العاملين في البنك وفي نفس الوقت زيادة رضا عملاء البنك، كما يعمل Systeme Sybu للسيطرة على التكاليف وتخفيضها والعمل على الحد من المخاطر المختلفة وهو قادر على ربط مختلف الوكالات التابعة للبنك في شبكة موحدة . إلا أن هذا النظام يعتمد على نظام التشغيل " Dos " ولا يعتمد على أنظمة التشغيل الحديثة .

المبحث الثالث: أدوات جمع البيانات، متغيرات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة

نتطرق في هذا المبحث للتعرف على أدوات جمع المعلومات بالتفصيل وكذلك على مجتمع الدراسة ككل ثم التطرق إلى عينة الدراسة وذلك للتعرف على خصائصها

المطلب الأول : أدوات جمع وتحليل البيانات

أولا الملاحظة : تم الاعتماد على الملاحظة بشكل كبير خاصة في تفسير نتائج الاستبيان وفهمها . ثانيا الاستبيان : تم تصميم الاستمارة وقد عملنا على أن تغطي جميع محاور الدراسة لإختبار فرضيات البحث وكان أغلب الأسئلة مغلقة وذلك لسهولة الإجابة عنها ولعدم تفرغ موظفي البنوك للإجابة على الأسئلة المفتوحة نظرا لعملهم الكثيف. وقد قسمنا

¹ http://www.delta-informatique.com/about_us_fr.htm تم الإطلاع بتاريخ 2012/12/02 .

الإستبانة إلى ثلاث محاور وهو ما سوف نتناوله في المبحث الرابع، إذ يمكن توضيح هذه المحاور بإيجاز كما يلي:

- المحور الأول : محور البيانات الشخصية وتتعلق بأسئلة البيانات الشخصية للمجيبين على أسئلة الاستبيان كالجنس والعمر والمؤهل ... وغيرها.
- المحور الثاني : واقع نظام المعلومات في البنوك وتتعلق أسئلة هذا المحور بأساسيات نظام المعلومات في البنك والتدريب عليها وعلى أمن نظام المعلومات البنكي .
- المحور الثالث : نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي ويتعلق بكفاءة نظام المعلومات وأهميته في الأداء البنكي .

ولتحليل وشرح نتائج الاستبيان تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية :

التكرارات، النسب المئوية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف باستخدام برنامج SPSS 15.0 ولرسم الأشكال البيانية تم الإعتماد على برنامج Microsoft Office Excel 2007

المطلب الثاني : متغيرات الدراسة

تتكون الدراسة من متغيرين، المتغير المستقل وهو يمثل نظام المعلومات بكل مايعنيه (عتاد، برامج، أفراد) أما المتغير التابع فهو الأداء البنكي بكل ما يعنيه من (فعالية، كفاءة وإنتاجية)

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من ثلاث وكالات بنكية في ولاية الوادي وهم وكالة القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) .

تتميز العينة بأنها عمدية حيث تم استعمال أسلوب الحصر الشامل لكل مجتمع الدراسة فتم توزيع 67 إستبانة أسترجع منها 63 إستبانة أي ما نسبته 94.03% من إجمالي الإستبانات الموزعة وهي نسبة جيدة لإجراء الدراسة وقد توزعت العينة كما يلي .

- 26 إستبانة من موظفي وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع الوادي .
- 21 إستبانة من موظفي وكالة القرض الشعبي الجزائري فرع الوادي .
- 16 إستبانة من موظفي وكالة البنك الوطني الجزائري فرع الوادي .

المبحث الرابع : تحليل محاور الإستبيان

يبين هذا المبحث آراء المستجوبين من موظفي البنوك عينة البحث على مختلف محاور الإستبانة بداية بمحور البيانات الشخصية الذي يتناول مكونات العينة من حيث الجنس والعمر والمؤهل العلمي وغيرها وكذلك محور واقع نظام المعلومات في البنوك ومحور نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي .

المطلب الأول : تحليل محور البيانات الشخصية في الإستبانة

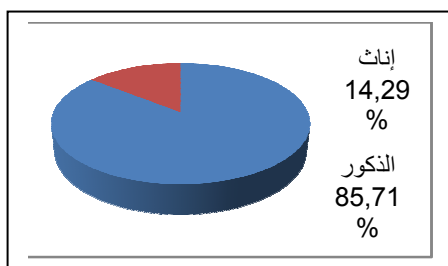
1. تحليل البيانات الشخصية من حيث الجنس

الجدول رقم (1.3) توزيع أفراد العينة من حيث الجنس .

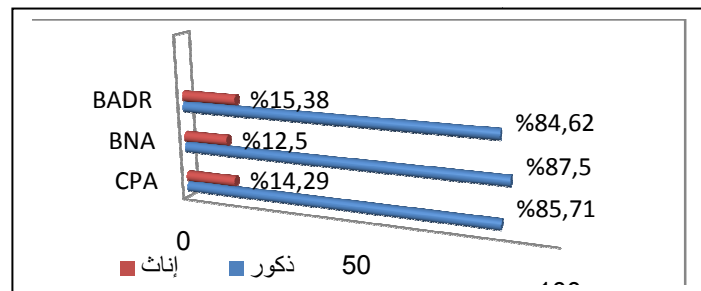
البنوك	CPA		BNA		BADR		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
ذكور	18	%85.71	14	%87.5	22	%84.62	54	%85.71
إناث	3	%14.29	2	%12.5	4	%15.38	9	%14.29
المجموع	21	%100	16	%100	26	%100	63	%100

المصدر: من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

الشكل رقم (5.3) حجم المشاركين في الإستبيان من الذكور والإناث



الشكل رقم (4.3) توزيع المشاركين في الإستبيان على حسب الجنس في كل بنك



المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

نلاحظ مما سبق أن عدد الذكور في هذا الإستبيان هي 54 أي ما نسبته %85.7 أما نسبة الإناث حوالي %14.3 من إجمالي المستجوبين. ومما يلاحظ التقارب في النسب بين البنوك الثلاث فيما يخص نسبة الجنسين فهي تظهر ارتفاع عدد الموظفين الذكور بنسبة كبيرة.

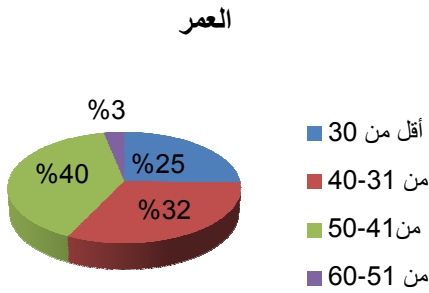
2. تحليل البيانات من حيث العمر

الجدول رقم (2.3) توزيع أفراد العينة من حيث العمر

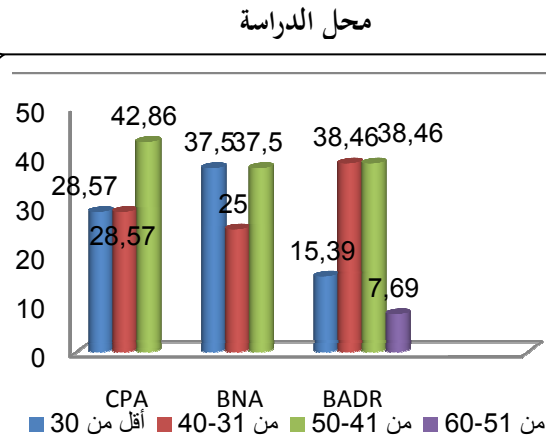
البنوك	CPA		BNA		BADR		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	6	%28.57	6	%37.5	4	%15.39	16	%25.4
من 30-40 سنة	6	%28.57	4	%25	10	%38.46	20	%31.75
من 40-50 سنة	9	%42.86	6	%37.5	10	%38.46	25	%39.68
من 50-60 سنة	-	-	-	-	2	7.69	2	%3.17
المجموع	21	%100	16	%100	26	%100	63	%100

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

الشكل رقم (7.3) توزيع العينة حسب العمر



الشكل رقم (6.3) توزيع العينة حسب العمر في البنوك



المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

مما سبق يتبين أن أكبر فئة عمرية هي الفئة [50-41] حيث بلغت نسبتها 39.68% من مجمل المستجوبين ثم تأتي في المرتبة الثانية الفئة [40-31] بنسبة 31.75% والفئتان تمثلان المرحلة الوسطى وهي الأغلب، أما فئة [أقل من 30] فنسبتها 25.4% وهي نسبة مشجعة للعنصر الشبابي، كما احتلت الفئة [60-51] أقل نسبة وقدرها 3.17% من مجموع المستجوبين .

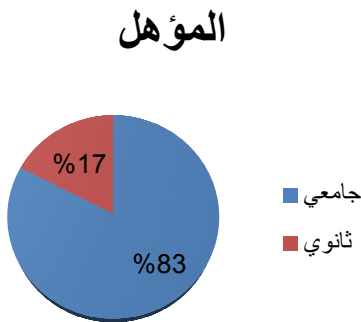
3. تحليل العينة من حيث المؤهل العلمي :

الجدول رقم (3.3) توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي

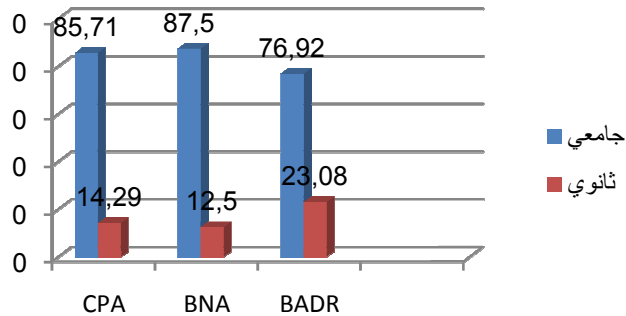
المؤهل	CPA		BNA		BADR		المجموع
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
جامعي	85.71%	18	87.5%	14	76.92%	20	82.54%
ثانوي	14.29%	3	12.5%	2	23.08%	6	17.46%
المجموع	100%	21	100%	16	100%	26	100%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

الشكل رقم (9.3) المؤهل العلمي للمستجوبين



الشكل رقم (8.3) توزيع العينة على حسب الشهادة المحصل عليها في البنوك محل الدراسة



المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

مما سبق يتضح أن عدد الجامعين كان هو أغلب المستجوبين في الإستبيان حيث كانت نسبتهم في بنك CPA 85.71%، أما في بنك BNA فنسبتهم 87.5%، وفي BADR كانت نسبتهم 76.92% وإجمالاً كانت نسبة الجامعين في العينة 82.54% .

أما نسبة المستجوبين من مستوى الثانوي فكانت في كل من CPA، BNA، BADR على التوالي 12.5%، 23.08% . أما نسبتهم الإجمالية فتقدر ب 17.46% من إجمالي المستجوبين .

1. تحليل العينة من حيث سنوات الخبرة :

الجدول رقم (4.3) توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة

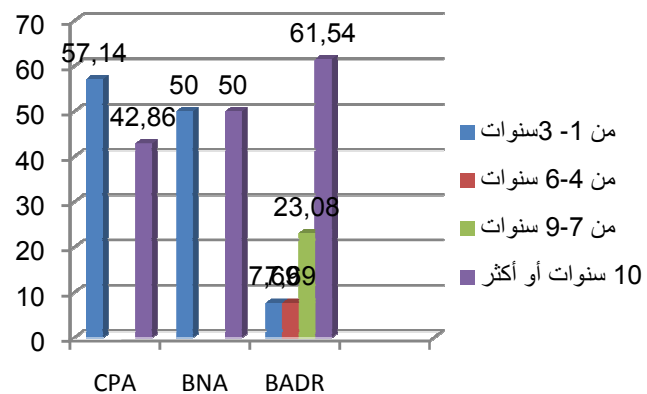
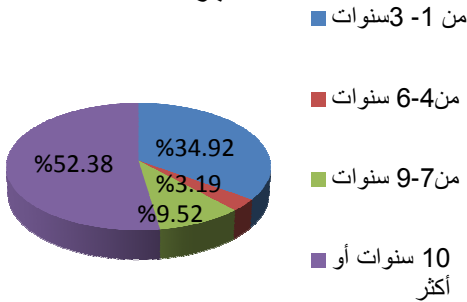
العمر	البنوك		CPA		BNA		BADR		المجموع
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
من 1-3 سنوات	12	57.14%	8	50%	2	7.69%	22	34.92%	
من 4-6 سنوات	0	0%	0	0%	2	7.69%	2	3.19%	
من 7-9 سنوات	0	0%	0	0%	6	23.08%	6	9.52%	
10 سنوات أو أكثر	9	42.86%	8	50%	16	61.54%	33	52.38%	
المجموع	21	100%	16	100%	26	100%	63	100%	

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

الشكل رقم (11.3) الخبرة المهنية لعينة البحث

الشكل رقم (10.3) توزيع الخبرة المهنية للعينة في كل بنك

الخبرة



المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

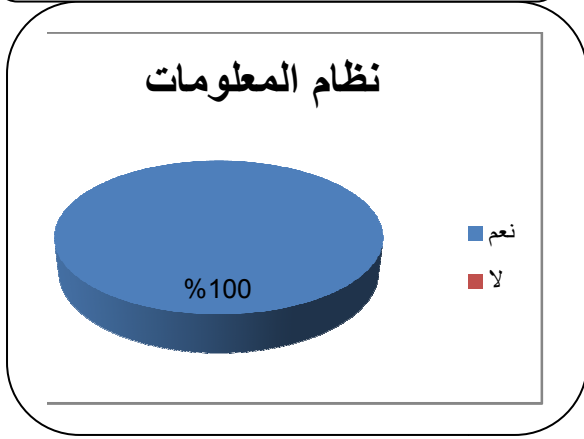
مما سبق يتبين أن 52.38% من أفراد عينة البحث تزيد خبرتهم عن 10 سنوات مما يعد مؤشراً إيجابياً على مصداقية الإجابات لما لديهم من خبرة طويلة في ميدان عملهم، كما أن 34.92% من المستجوبين خبرتهم من 1 إلى 3 سنوات. كما يظهر الشكل أعلاه أن 9.52% من أفراد العينة لديهم خبرة من 7 إلى 9 سنوات ويظهر كذلك أن 3.19% من المستجوبين لديهم خبرة من 4 إلى 6 سنوات.

المطلب الثاني : تحليل محور واقع نظام المعلومات في البنك

القسم الأول: أساسيات نظام المعلومات في البنك

1. هل يوجد على مستوى بنكمم نظاما للمعلومات؟: أجاب 100% من العينة المستجوبة أن لدى البنك الذي يعملون به نظام للمعلومات وهذا على مستوى الوكالات البنكية محل الدراسة وكان المتوسط الحسابي للإجابات هو 2 والانحراف المعياري يساوي 0 أما معامل الاختلاف يساوي 0% مما يشير إلى تمركز الإجابات والشكل الموالي يبين ذلك .

الشكل رقم (12.3) وجود نظام للمعلومات في البنوك محل الدراسة



الجدول رقم (5.3) وجود نظام للمعلومات في البنك

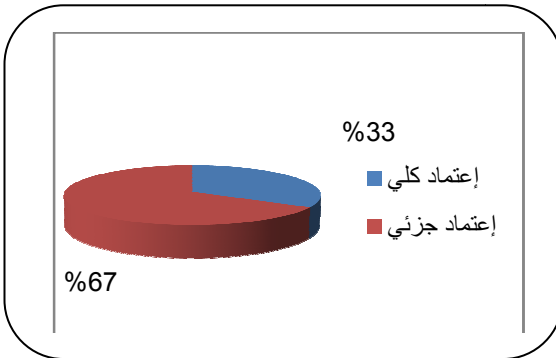
الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	2
نعم -2-	63	100%	الانحراف المعياري	0
لا -1-	0	0%	معامل الاختلاف	0%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

2. ما درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات في عمليات صنع القرار؟:

- أجاب 66.67% من أفراد العينة أنهم يعتمدون على نظام المعلومات في صنع القرار بشكل جزئي بينما يعتقد 33.33% من أفراد العينة أن البنك يعتمد على نظام المعلومات في عملية صنع القرار بشكل كلي. حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات 1.33 والانحراف المعياري 0.475 أما معامل الاختلاف فيقدر ب 35.72% والشكل الموالي يبين ذلك

الشكل رقم (13.3) درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات في إتخاذ القرارات



الجدول رقم (6.3) درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات في إتخاذ القرارات

الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1.33
إعتماد كلي -2-	21	33.33%	الانحراف المعياري	0.475
إعتماد جزئي -1-	42	66.67%	معامل الاختلاف	35.72%

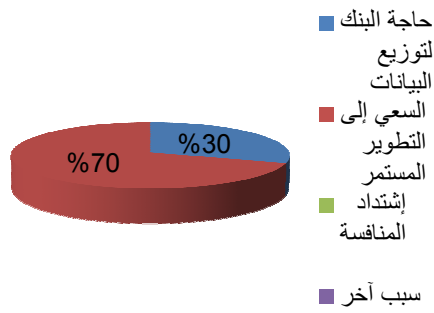
المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

3. ما هو السبب الرئيسي في إتجاه البنوك إلى إستعمال نظام المعلومات؟:

أجاب 69.84% من المستجوبين أن السبب الرئيسي في إتجاه البنوك إلى إستعمال نظام المعلومات يكمن في السعي نحو تطوير العمل المصرفي، بينما يعتقد 30.16% من المستجوبين أن السبب الرئيسي في إتجاه البنوك لإستعمال نظام المعلومات هو حاجة البنوك إلى توزيع البيانات والإتصال بين مستخدمي هذا النظام .

الشكل رقم (14.3) سبب إتجاه البنوك إلى إستعمال نظام المعلومات

الجدول رقم (7.3) سبب إتجاه البنوك إلى إستعمال نظام المعلومات



النسبة	التكرار	
30.16%	19	حاجة البنوك إلى توزيع البيانات والإتصال بين المستخدمين
69.84%	44	السعي إلى التطوير المستمر
00%	00	إشتداد المنافسة
00%	00	سبب آخر

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

القسم الثاني: الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات في البنوك

هل التجهيزات والمعدات اللازمة لنظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل؟

يعتقد 22.22% من المستجوبين أن التجهيزات والمعدات اللازمة لعمل نظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل كافي، بينما يرى

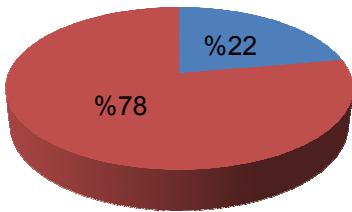
77.78% من المستجوبين أن تجهيزات ومعدات نظم المعلومات في البنك متوفرة بشكل متوسط . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2.22

والإنحراف المعياري 0.419 ومعامل الإختلاف 18.87% والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (15.3) حجم تجهيزات ومعدات نظم المعلومات المتوفرة في البنوك

الجدول رقم (8.3) حجم تجهيزات ومعدات نظم المعلومات المتوفرة في البنوك

قليل متوسط كافي



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
كافي -3-	14	22.22%	2.22	0.419
متوسط -2-	49	77.78%		
قليل -1-	0	0%		

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

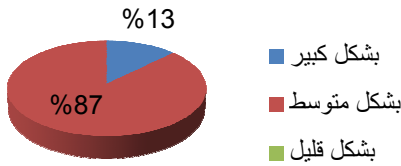
2. هل تتوفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات في البنك بشكل؟ :

أجاب 12.7% من أفراد عينة البحث بأنه تتوفر برامج مناسبة لتشغيل نظام المعلومات في البنك بشكل كبير، بينما يرى 87.3% من أفراد العينة أن البرامج المستعملة في تشغيل نظام المعلومات متوفرة بشكل متوسط . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2.13 والانحراف المعياري 0.335 ومعامل الاختلاف 15.72% والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (16.3) توفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات

الجدول رقم (9.3) توفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات

توفر البرامج



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	2.13
كبير -3-	8	12.7%	الانحراف المعياري	0.335
متوسط -2-	55	87.3%	معامل الاختلاف	15.72%
قليل -1-	0	0%		

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

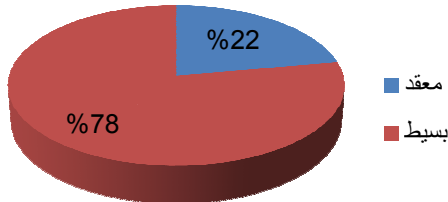
القسم الثالث : التدريب على نظام المعلومات

1. هل يتميز نظام المعلومات بالتعقيد؟

يعتقد 22.22% من عينة البحث أن نظام المعلومات يتميز بالتعقيد بينما يعتقد 77.78% من المستجوبين أن نظام المعلومات في البنك بسيط ولا يتميز بالتعقيد. وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.22 والانحراف المعياري 0.419 ومعامل الاختلاف 34.35% والشكل التالي يوضح ذلك

الشكل رقم (17.3) بساطة وتعقيد نظام المعلومات البنكي

الجدول رقم (10.3) بساطة وتعقيد نظام المعلومات البنكي



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1.22
نعم -2-	14	22.22%	الانحراف المعياري	0.419
لا -1-	49	77.78%	معامل الاختلاف	34.35%

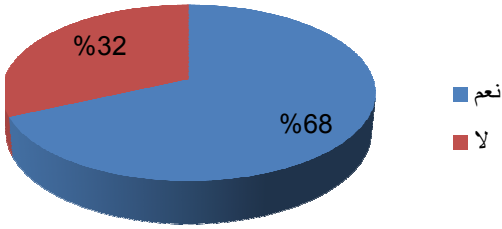
المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

2. هل يوفر البنك التدريب على إستخدام نظام المعلومات؟

أجاب 68.25% من أفراد العينة بأن البنك يوفر التدريب على إستعمال نظام المعلومات وهي نسبة لا بأس بها إلا أنه يجب توسيع نطاق التدريب ليشمل البقية وذلك لتعامل أمثل مع نظام المعلومات . بينما أجاب 31.75% من المستجوبين أنهم لم يوفر لهم تدريب على نظام المعلومات . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.68 والانحراف المعياري 0.469 ومعامل الاختلاف 27.88% والشكل الموالي يوضح ذلك .

الشكل رقم (18.3) حجم توفير التدريب على نظام المعلومات في البنك

الجدول رقم (11.3) حجم توفير التدريب على نظام المعلومات في البنك



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1.68
نعم-2	43	68.25%	الانحراف المعياري	0.469
لا-1	20	31.75%	معامل الاختلاف	27.88%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

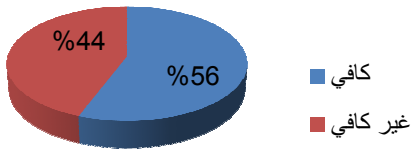
3. إذا كانت الإجابة بنعم هل تعتقد أن التدريب ؟:

أجاب 43 موظف فقط على هذا السؤال يعتقد 55.81% من المجيبين على هذا السؤال أن التدريب المقدم لهم كافي، أما 44.81% من المجيبين يعتقدون أن التدريب على نظام المعلومات غير كافي ويرون أنهم يحتاجون لمزيد من التدريب . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.56 والانحراف المعياري 0.502 ومعامل الاختلاف 32.21% والشكل الموالي يوضح ذلك .

الشكل رقم (19.3) كفاية التدريب

الجدول رقم (12.3) كفاية التدريب

التدريب



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1.56
كافي-2	24	55.81%	الانحراف المعياري	0.502
غير كافي-1	19	44.81%	معامل الاختلاف	32.21%

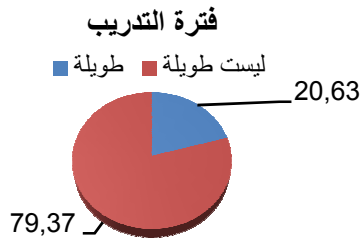
المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

4. هل يحتاج نظام المعلومات الحالي إلى فترة طويلة من التدريب:

أجاب 20.63% من أفراد العينة أن التدريب على نظام المعلومات يحتاج إلى فترة طويلة من التدريب بينما يرى 79.37% من أفراد العينة أن نظام المعلومات الحالي لا يحتاج إلى فترة طويلة من التدريب لهذا على البنك تحديد الفترة المناسبة للتدريب حسب إحتياج موظفي البنك. وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.206 والانحراف المعياري 0.4079 ومعامل الإختلاف 33.81% والشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (20.3) الفترة التي يحتاجها نظام المعلومات في البنك من التدريب

الجدول رقم (13.3) الفترة التي يحتاجها نظام المعلومات في البنك من التدريب



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1.206
نعم-2	13	20.63%	الإنحراف المعياري	0.4079
لا-1	50	79.37%	معامل الإختلاف	33.81%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

القسم الرابع: أمن نظام المعلومات في البنك

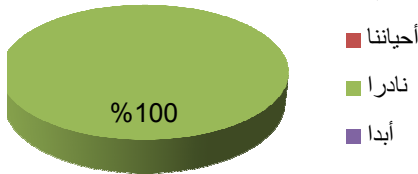
1. هل يصاب نظام المعلومات بأعطاب توقف العمل؟

أجاب 100% من أفراد العينة أن نظام المعلومات في البنك يصاب بأعطاب توقف العمل وهذا في حالات نادرة وهنا يتم الإستعانة بمهندس مختص ترسله الإدارة الجهوية للبنك لمعالجة الأعطاب الحاصلة في النظام. وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2 والإنحراف المعياري 0 أما معامل الإختلاف فيساوي 0% والشكل التالي يبين ذلك

الشكل رقم (21.3) درجة تكرار الأعطاب التي توقف العمل

الشكل رقم (14.3) درجة تكرار الأعطاب التي توقف العمل

الأعطاب



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	2
غالبًا-4	0	0%	الإنحراف المعياري	0
أحييننا-3	0	0%	معامل الإختلاف	0%
نادرا-2	63	100%		
أبدا-1	0	0%		

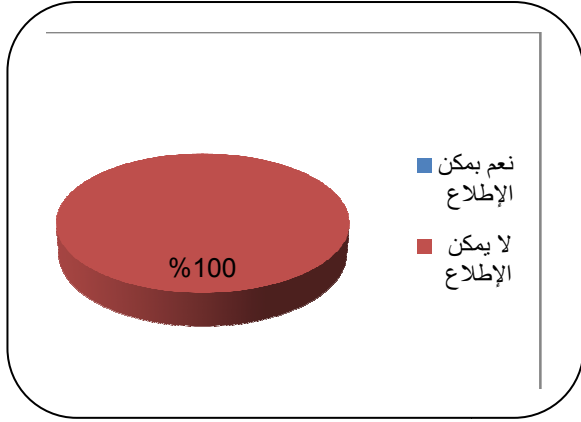
المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

2. هل كل معلومات البنك يمكن الإطلاع عليها من كافة موظفي البنك

أجاب 100% من المستجوبين بأنه لا يمكن لكافة موظفي البنك الإطلاع على كل المعلومات في البنك وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1 والإنحراف المعياري 0 ومعامل الإختلاف لهذه الإجابات يساوي 0% حيث يوجد لكل موظف نطاق للصلاحيات من خلال دخوله لنظام المعلومات فلا يمكن لموظف الدخول لمعلومات خارج إختصاصه . والشكل الموالي يبين إجابات أفراد العينة .

الشكل رقم (22.3) إمكانية الإطلاع على المعلومات لكل موظفي البنك

الجدول رقم (15.3) إمكانية الإطلاع على المعلومات لكل موظفي البنك



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1
نعم-2	0	0%	الإلخرف المعيارى	0
لا-1	63	100%	معامل الإلخرف	0%

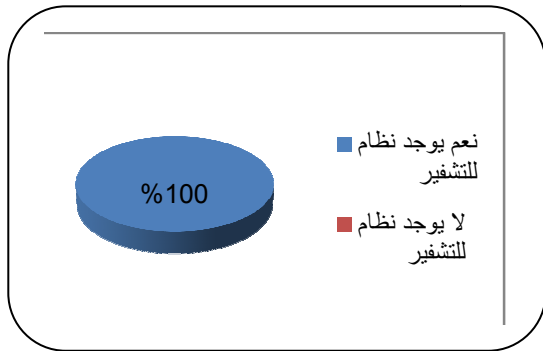
المصدر : من إعداء الطالب حسب نتائج الإستهبان

3. هل يوجد فى نظام المعلومات نظام تشفىر أو كلمة مرور لللدخول للمعلومات؟

أجاب 100% من المسهجبون أن نظام المعلومات فى البنك يعمل بنظام تشفىر هىث يستعمل اسم المسهجب وكلمة المرور وكان الوسط الحسابى لهذا السؤل 2 والإلخرف المعيارى 0 ومعامل الإلخرف لهذه الإجابات يساوى 0% وهذا للتأكد من هوىة المطلع على المعلومات، وضمان عدم إستخدام النظام من الأشخاص الغىر مخول لهم الإطلاع عليها وذلك لحماية معلومات العملاء. والشكل الموالى بىن ذلك .

الشكل رقم (23.3) وجود نظام للتشفير

الجدول رقم (16.3) وجود نظام للتشفير



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	2
نعم -2	63	100%	الإلخرف المعيارى	0
لا -1	0	0%	معامل الإلخرف	0%

المصدر : من إعداء الطالب حسب نتائج الإستهبان

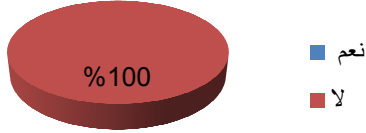
1. هل يمكن تغيير المعلومات من طرف الأشخاص الغىر المسوح لهم بتغىرها؟

أجاب 100% من أفراد العىنة أنه لا يمكن تغىر المعلومات من الأشخاص غىر المخول لهم بتغىرها وكان الوسط الحسابى لهذا السؤل 1 والإلخرف المعيارى 0 ومعامل الإلخرف لهذه الإجابات يساوى 0% وهذا لأن نظام التشفىر الموجود فى البنك لا يعطى صلاحىة تغىر المعلومات إلا للأشخاص المخول لهم بذلك. وبالتالى تكون هناك حماىة للمعلومات من التخرىب .

الشكل رقم (24.3) إمكانية تغيير المعلومات

الجدول رقم (17.3) إمكانية تغيير المعلومات

تغيير المعلومات من غير المخول لهم



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1
نعم -2-	0	0%	الإنحراف المعياري	0
لا -1-	63	100%	معامل الاختلاف	0%

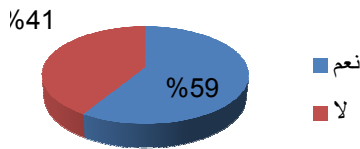
المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستهبيان

2. هل يحتفظ نظام المعلومات بالإجراءات التي يقوم بها مستخدم النظام ويسجلها وبالتالي يمكن مراقبة أي تغيير يطرأ على المعلومات ؟

يعتقد 58.73% من المستجوبين أن نظام المعلومات يحتفظ بالإجراءات التي قام بها المستخدم وتسجيلها وبالتالي يمكن مراقبة ومتابعة التغيير في نظام المعلومات. بينما أجاب 41.27% من المستجوبين أن نظام المعلومات لا يحتفظ ولا يسجل الإجراءات التي قام بها مستخدم النظام . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.59 والإنحراف المعياري 0.496 ومعامل الاختلاف 31.21% وما سبق يجب على البنوك الإعتماد على نظم للمعلومات تسمح وتمكن من مراقبة إستخدام النظام . والشكل الموالي يبين إجابات المستجوبين

الشكل رقم (25.3) إجابة أفراد العينة عن تسجيل نظام المعلومات للإجراءات والتغييرات

الجدول رقم (18.3) إجابة أفراد العينة عن تسجيل نظام المعلومات للإجراءات والتغييرات



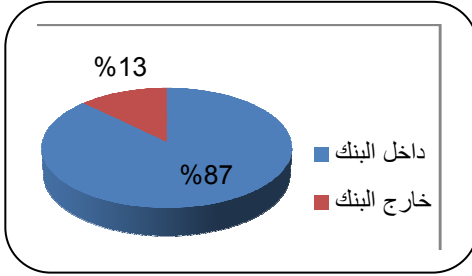
الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1.59
نعم -2-	37	58.73%	الإنحراف المعياري	0.496
لا -1-	26	41.27%	معامل الاختلاف	31.21%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستهبيان

3. هل المخاطر على نظام المعلومات تكون أكثرها من ؟

يعتقد 87.3% من أفراد العينة أن أكثر المخاطر على نظام المعومات تكون من داخل البنك وذلك من خلال الإستخدام السيئ لنظام المعلومات بمختلف أشكاله بينما يعتقد 12.7% من أفراد العينة بأن المخاطر على نظام المعلومات تكون أكثرها من خارج البنك . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.873 والإنحراف المعياري 0.335 ومعامل الاختلاف 17.91% لذلك على البنوك التوعية بالإستخدام الصحيح والتعامل الأمثل لنظام المعلومات مما يحقق الأمن للنظام. والشكل الموالي يوضح إجابات المستجوبين .

الشكل رقم (26.3) المخاطر على نظام المعلومات



الجدول رقم (19.3) المخاطر على نظام المعلومات

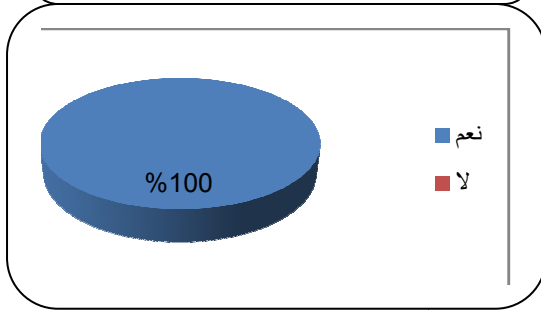
الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	القيمة
داخل-2	55	87.3%	الإ انحراف المعياري	0.335
خارج-1	8	12.7%	معامل الإختلاف	17.91%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

7. هل يمكن لنظام المعلومات إسترجاع المعلومات في حالة فقدانها ؟

أجاب 100% من المستجوبين بأن المعلومات يمكن إسترجاعها في حالة فقدانها وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2 والإ انحراف المعياري 0 أما معامل الإختلاف يساوي 0% وهذا مما يعزز أمن المعلومات. والشكل الموالي يبين إجابات المستجوبين.

الشكل رقم (27.3) آراء عينة البحث عن سؤال إسترجاع المعلومات في حالة فقدانها



الجدول رقم (20.3) آراء عينة البحث عن سؤال إسترجاع المعلومات في حالة فقدانها

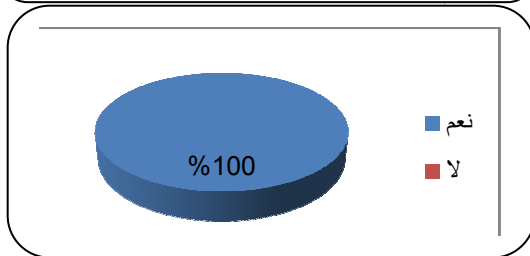
الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	القيمة
نعم-2	63	100%	الإ انحراف المعياري	0
لا-1	0	0%	معامل الإختلاف	0%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

8. هل يتمتع نظام المعلومات بعناصر الأمن والسرية الكافية ؟

يرى 100% من أفراد العينة أن نظام المعلومات يتمتع بعناصر الأمن والسرية الكافية وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2 والإ انحراف المعياري 0 أما معامل الإختلاف يساوي 0% وهذا العامل مهم بالنسبة للمؤسسات البنكية. والشكل الموالي يبين آراء أفراد عينة البحث.

الشكل رقم (28.3) آراء أفراد عينة البحث بتمتع نظام المعلومات في البنك بعناصر الأمن والسرية



الجدول رقم (21.3) آراء أفراد عينة البحث بتمتع نظام المعلومات في البنك بعناصر الأمن والسرية

الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	القيمة
نعم-2	63	100%	الإ انحراف المعياري	0
لا-1	0	0%	معامل الإختلاف	0%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

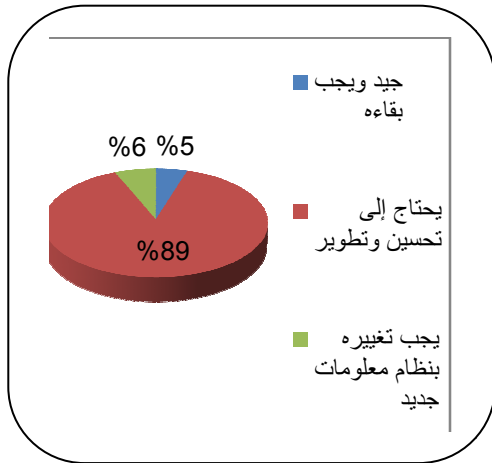
المطلب الثالث : تحليل محور نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي

القسم الأول كفاءة نظام المعلومات في البنك.

1. ما رأيك في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك؟

يعتقد 4.76% من المستجوبين أن نظام المعلومات الحالي في البنك جيد ويجب بقاءه، ولا يحتاج للتغيير ولا حتى التحسين، بينما يعتقد 88.89% من المستجوبين أن نظام المعلومات في البنك يجب تحسينه وتطويره ولا يجب تغييره بالكلية . أما 6.35% من المستجوبين فلا يعتقدون أن مجرد تحسين وتطوير نظام المعلومات الحالي في البنك كافي بل يتطلعون إلى تغييره بالكلية بنظام معلومات جديد وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.98 والانحراف المعياري 0.335 ومعامل الاختلاف 16.91% ومن خلال ما سبق يتضح أن النسبة الأكبر من المستجوبين وبما يقدر بـ 88.89% ترى بأن نظام المعلومات يجب تطويره وتحسينه. والشكل الموالي يوضح آراء المستجوبين .

الشكل رقم (29.3) آراء المستجوبين في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك



الجدول رقم (22.3) آراء المستجوبين في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك

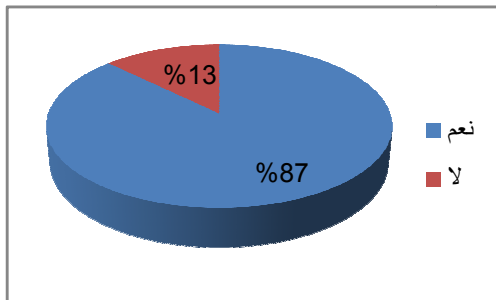
الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
جيد ويجب بقاءه-3	3	4.76%	1.98	0.335
يحتاج إلى تحسين وتطوير-2	56	88.89%	16.91%	
يجب تغييره بنظام معلومات جديد-1	4	6.35%		

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

2. هل يعمل نظام المعلومات على تجنب الأخطاء؟

يرى 87.3% من المستجوبين أن نظام المعلومات يساعد على تجنب الأخطاء وهذا من خلال مساعدة نظام المعلومات للمستخدم في حالة إرتكابه أخطاء وتنبهه إما من خلال لوحات توضيحية توجه المستخدم أو عن طريق عدم إستجابة النظام للمستخدم أما 12.7% من أفراد العينة فيعتقدون أن نظام المعلومات لا يساعد على تجنب الأخطاء وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.873 والانحراف المعياري 0.335 ومعامل الاختلاف 17.91% . والشكل الموالي يوضح آراء عينة البحث.

الشكل رقم (30.3) نظام المعلومات وتجنب الأخطاء



الشكل رقم (23.3) نظام المعلومات وتجنب الأخطاء

الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نعم-2	55	87.3%	1.873	0.335
لا-1	8	12.7%	17.91%	

المصدر: من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

القسم الثاني: المعلومات المقدمة من نظام المعلومات

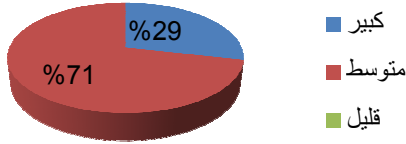
1. يوفر نظام المعلومات معلومات دقيقة بشكل ؟

أجاب 28.57% من أفراد العينة أن نظام المعلومات يقدم معلومات دقيقة بشكل كبير بينما يعتقد 71.43% من أفراد العينة أن نظام المعلومات يقدم معلومات دقيقة بشكل متوسط . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2.29 والانحراف المعياري 0.455 ومعامل الاختلاف 19.88% والشكل الموالي يوضح آراء العينة.

الشكل رقم (31.3) آراء عينة البحث في المعلومات المقدمة من نظام المعلومات

الجدول رقم (24.3) آراء عينة البحث في المعلومات المقدمة من نظام المعلومات

المعلومات دقيقة بشكل



الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	2.29
كبير-3-	18	28.57%	الانحراف المعياري	0.455
متوسط-2-	45	71.43%	معامل الاختلاف	19.88%
قليل-1-	0	0%		

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

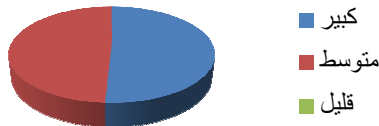
2. هل معلومات البنك المقدمة من نظام المعلومات يمكن الاعتماد عليها بشكل ؟

يرى 50.8% من أفراد العينة أن المعلومات المقدمة من نظام المعلومات يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير بينما يرى 49.2% من المستجوبين أن المعلومات المقدمة من نظام المعلومات في البنك يمكن الاعتماد عليها بشكل متوسط . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2.5 والانحراف المعياري 0.503 ومعامل الاختلاف 20.09% والشكل الموالي يوضح آراء عينة البحث .

الشكل رقم (32.3) اعتمادية المعلومات المقدمة من نظام المعلومات

الجدول رقم (25.3) اعتمادية المعلومات المقدمة من نظام المعلومات

يمكن الاعتماد على نظام المعلومات بشكل



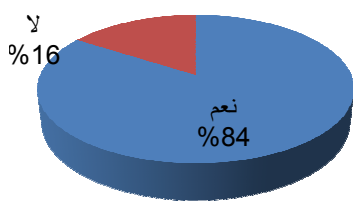
الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	2.5
كبير-3-	32	50.8%	الانحراف المعياري	0.503
متوسط-2-	31	49.2%	معامل الاختلاف	20.09%
قليل-1-	0	0%		

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

3. هل يوفر النظام معلومات في الوقت المناسب؟

أجاب 84.13% من أفراد العينة أن نظام المعلومات يوفر المعلومات في الوقت المناسب بينما يعتقد 15.87% من أفراد العينة أن نظام المعلومات لا يوفر المعلومات في الوقت المناسب . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.84 والانحراف المعياري 0.368 ومعامل الاختلاف 20% والشكل الموالي يوضح إجابات العينة.

الشكل رقم (33.3) إجابات العينة في توفير نظام المعلومات للمعلومات في الوقت المناسب



الجدول رقم (26.3) إجابات العينة في توفير نظام المعلومات للمعلومات في الوقت المناسب

الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نعم-2-	53	84.13%	1.84	0.368
لا-1-	10	15.87%		معامل الاختلاف 20%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان.

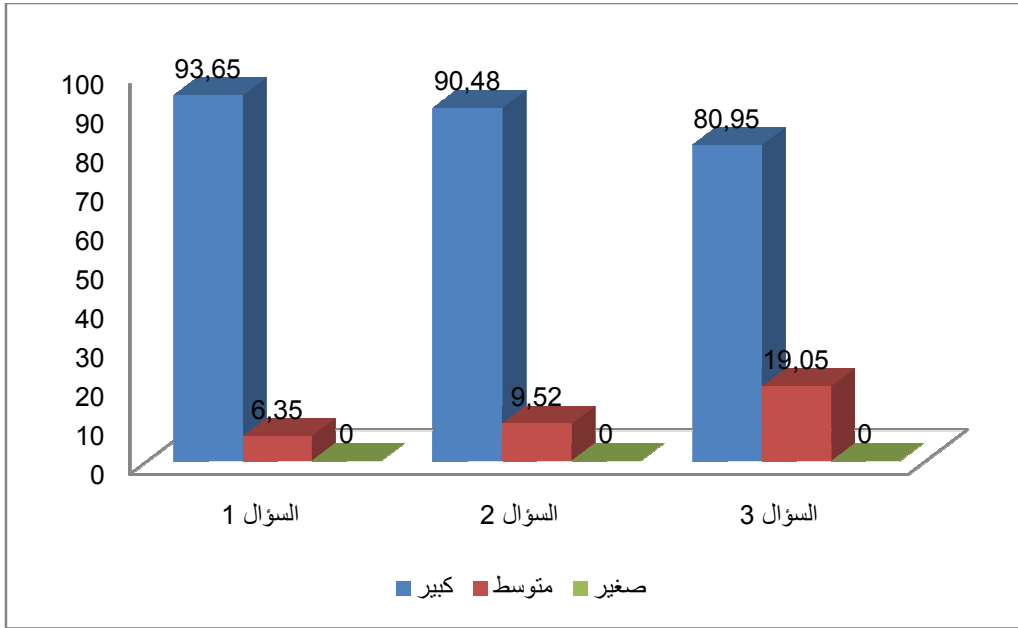
القسم الثالث : نظام المعلومات وأهميته في الأداء المنظومي

الجدول رقم (27.3) آراء المستجوبين في نظام المعلومات وأهميته في الأداء المنظومي

الأوزان	السؤال 1		السؤال 2		السؤال 3	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
كبير -3-	59	93.65%	57	90.48%	51	80.95%
متوسط -2-	04	6.35%	06	9.52%	12	19.05%
صغير -1-	00	00%	00	00%	00	00%
المجموع	63	100%	63	100%	63	100%
	المتوسط الحسابي	2.94	المتوسط الحسابي	2.9	المتوسط الحسابي	2.8
	الانحراف المعياري	0.245	الانحراف المعياري	0.295	الانحراف المعياري	0.395
	معامل الاختلاف	8.36%	معامل الاختلاف	10.18%	معامل الاختلاف	14.08%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (34.3) آراء المستجوبين في نظام المعلومات وأهميته في الأداء المنظومي



المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

حسب ما ورد أعلاه يتضح

1. هل يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية ؟ بشكل

يعتقد 93.65% من أفراد العينة أن وجود نظام المعلومات يزيد من جودة العمليات المصرفية لدى البنك بشكل كبير، كما يعتقد 6.35% من أفراد العينة أن نظام المعلومات يزيد من جودة العمليات المصرفية بشكل متوسط، وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2.94 والانحراف المعياري 0.245 ومعامل الاختلاف 8.36% ومنه يتبين أهمية وجود نظام المعلومات في زيادة جودة العمليات في البنك .

2. هل نظام المعلومات يزيد من سرعة القيام بالعمليات؟ بشكل

يرى 90.48% من المستجوبين أن نظام المعلومات يزيد من سرعة القيام بالعمليات بشكل كبير كما يرى 9.52% من المستجوبين أن نظام المعلومات يزيد من سرعة القيام بالعمليات بشكل متوسط وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2.9 والانحراف المعياري 0.295 ومعامل الاختلاف 10.18% ومما سبق يتبين أهمية وجود نظام للمعلومات في زيادة سرعة العمليات.

3. هل يسهل نظام المعلومات من عملية التنسيق والاتصال في البنك ؟ بشكل

يعتقد 80.95% من المستجوبين أن نظام المعلومات يساعد على عملية التنسيق والاتصال في البنك بشكل كبير، بينما يعتقد 19.05% من المستجوبين أن نظام المعلومات يساعد على عملية التنسيق والاتصال في البنك بشكل متوسط. وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2.8 والانحراف المعياري 0.395 ومعامل الاختلاف 14.08% .

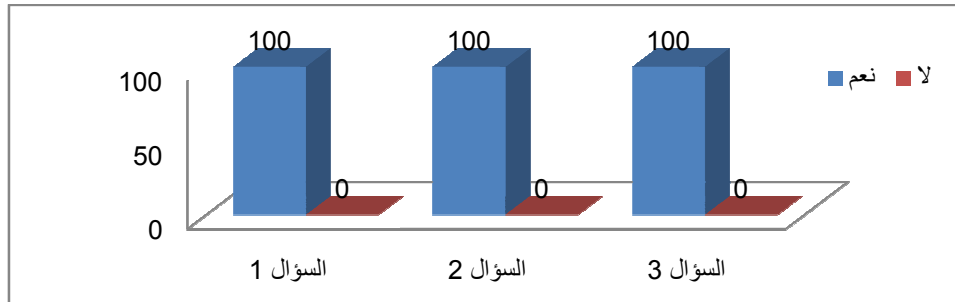
القسم الرابع نظام المعلومات وأهميته في الأداء البشري

الجدول رقم (28.3) إجابات عينة البحث عن نظام المعلومات وأهميته في الأداء البشري

السؤال 3		السؤال 2		السؤال 1		الأوزان
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%100	63	%100	63	%100	63	نعم -2-
%00	00	%00	00	%00	00	لا -1-
%100	63	%100	63	%100	63	مجموع
2	المتوسط الحسابي	2	المتوسط الحسابي	2	المتوسط الحسابي	
0	الانحراف المعياري	0	الانحراف المعياري	0	الانحراف المعياري	
%0	معامل الاختلاف	%0	معامل الاختلاف	%0	معامل الاختلاف	

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم (35.3) إجابات عينة البحث عن نظام المعلومات وأهميته في الأداء البشري



المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الاستبيان

كما سبق يتبين

السؤال 1. هل توفر المعلومات يرفع من مستوى أدائك ؟

أجاب 100% من أفراد العينة أن توفر المعلومات يرفع من مستوى أدائهم وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2 والانحراف المعياري 0 أما معامل الاختلاف فيساوي 0% وهذا يظهر أهمية نظام المعلومات في تحسين الأداء البشري.

السؤال 2. هل استخدام نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري ؟

يعتقد 100% من المستجوبين أن نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2 والانحراف المعياري 0. أما معامل الاختلاف فيساوي 0% .

السؤال 3. هل يعمل نظام المعلومات في الرفع من مردودية العمل؟

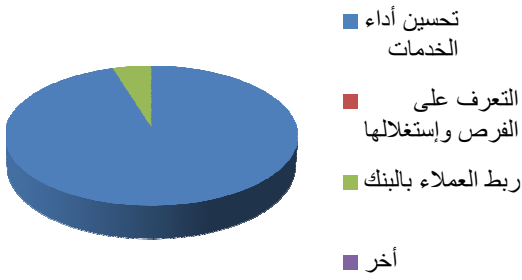
أجاب 100% من أفراد العينة أن نظام المعلومات يرفع من مردودية العمل في البنوك. وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2 والانحراف المعياري 0 أما معامل الاختلاف فيساوي 0% .

القسم الخامس : أهداف نظام المعلومات

1. ما هو الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات في البنك؟

أجاب 95.24% من أفراد العينة أن الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات هو تحسين أداء الخدمة بينما يعتقد 4.76% من المستجوبين أن الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات هو ربط العملاء بالبنك . والشكل الموالي يوضح إجابات أفراد العينة .

الشكل رقم (36.3) آراء المستجوبين في الهدف الأساسي من وجود نظام للمعلومات



الجدول رقم (29.3) آراء المستجوبين في الهدف الأساسي من وجود نظام للمعلومات

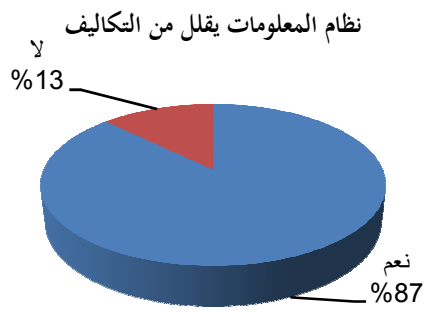
النسبة	التكرار	الهدف
95.24%	60	تحسين أداء الخدمات
0%	0	التعرف على الفرص وإستغلالها
4.76%	3	ربط العملاء بالبنك
0%	0	أخر

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

2. هل يسهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف ؟

يعتقد 87.3% من أفراد العينة أن نظام المعلومات يقلل من التكاليف بينما لا يعتقد 12.7% من المستجوبين أن نظام المعلومات يقلل من التكاليف . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.873 والإنحراف المعياري 0.335 ومعامل الإختلاف 17.9% والشكل الموالي يوضح ذلك .

الشكل رقم (37.3) نظام المعلومات وتخفيض التكاليف



الجدول رقم (30.3) نظام المعلومات وتخفيض التكاليف

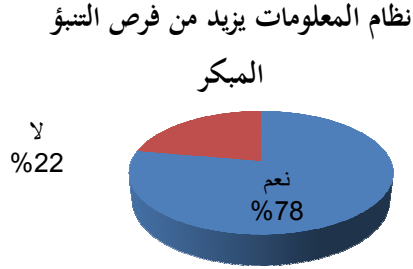
الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
نعم-2-	55	87.3%	1.873	0.335
لا-1-	8	12.7%		17.9%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

4. هل يعمل نظام المعلومات على زيادة التنبؤ المبكر بالأخطار ؟

أجاب 77.78% من المستجوبين أن نظام المعلومات يزيد من التنبؤ المبكر بالأخطار بينما أجاب 22.22% من المستجوبين أن نظام المعلومات لا يزيد من فرص التنبؤ المبكر بالأخطار . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 1.77 والإنحراف المعياري 0.419 ومعامل الإختلاف 23.57% والشكل الموالي يبين آراء المستجوبين .

الشكل رقم(38.3) نظام المعلومات وزيادة التنبؤ



الشكل رقم(31.3) نظام المعلومات وزيادة التنبؤ

الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	1.77
نعم-2-	49	77.78%	الإنحراف المعياري	0.419
لا-1-	14	22.22%	معامل الإختلاف	23.57%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

5. هل يسهم نظام المعلومات في زيادة الأرباح؟

أجاب 100% من المستجوبين أن نظام المعلومات يسهم في زيادة الأرباح . وكان الوسط الحسابي لهذا السؤال 2 والإنحراف المعياري 0 ومعامل الإختلاف يساوي 0% والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (39.3) آراء المستجوبين عن دور نظام المعلومات في الأرباح



الجدول رقم (32.3) آراء المستجوبين عن دور نظام المعلومات في الأرباح

الأوزان	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	2
نعم-2-	63	100%	الإنحراف المعياري	0
لا-1-	00	00%	معامل الإختلاف	0%

المصدر : من إعداد الطالب حسب نتائج الإستبيان

خلاصة الفصل :

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية لثلاث وكالات بنكية وهي "CPA- BADR-BNA" الوادي ومن خلال هذه الدراسة قدمنا معلومات عامة عن البنوك محل الدراسة ثم تطرقنا لنظام المعلومات المستخدم في هذه البنوك وذكرنا البرامج المستعملة في كل بنك فكل من CPA -BNA يستخدم برنامج Delta-Bank أما بنك BADR فيستخدم Systeme Sybu وكلا البرنامجين ساهما في تحسين مستوى الخدمات البنكية، ثم قمنا بتحليل الإستبيان الذي تم توزيعه على العاملين في البنوك المختارة لاستطلاع آرائهم عن نظام المعلومات ومدى مساهمته في الأداء البنكي وقد قسم الإستبيان لثلاثة محاور فكان المحور الأول للمعلومات الشخصية وهو ما يتيح التعرف على طبيعة العينة من حيث السن، الجنس، العمر، الخبرة أما المحور الثاني فقد خصص لدراسة واقع نظام المعلومات المستعمل في البنك، والمحور الأخير خصص لدراسة دور نظام المعلومات في الأداء البنكي. تعتبر نظم المعلومات المستخدمة في البنوك محل الدراسة متوسطة إجمالا في كفاءتها وتحتاج لمزيد من التطوير والتحسين فكلا البرنامجان يعملان بنظام تشغيل "DOS" .

الخاتمة العامة

في ظل التطورات المتلاحقة التي يشهدها النظام البنكي في الجزائر تسعى البنوك لاكتساب أحدث نظم المعلومات التي تضمن معالجة أفضل للمعلومات . ومن هنا يجب أن يتوفر للبنك تجهيزات وبرامج متطورة ويد عاملة مدربة، كما يجب أن تتميز نظم المعلومات بالأمن والبساطة.

وتبين من خلال دراستنا التطبيقية أن بنكي "CPA-BNA" يستخدمان برنامج (DELTA-BANK) أما بنك "BADR" فيستخدم برنامج (Systeme Sybu) وكلا البرنامجان يستعملان لإدارة ومعالجة المعلومات البنكية ويتم استيراد وتحديث هذه البرامج عن طريق مورد خارج الوطن وهي شركات تعمل على تصميم نظام معلومات ملائمة لكل بنك حسب احتياجاته . كما أن لنظام المعلومات أثر مباشر على تحسين عناصر الأداء إذا كان نظام المعلومات يتمتع بالكفاءة والفعالية اللازمة.

- اختبار الفرضيات:

- **الفرضية الأولى :** إن أسس نظم المعلومات تتفق على كونها المصدر الرئيسي لتزويد متخذي القرار بالمعلومات الدقيقة التي يعتمدون عليها في التوصل إلى القرارات الصائبة . كما ينظر للمؤسسات البنكية على أنها الممول الرئيسي والخورى للإقتصاد الوطني .

ولقد أفادت نتائج الفصل الأول بما يلي:

- أصبح هناك إتفاق على أهمية المعلومات ودورها المؤثر في صناعة القرار لذلك تعتبر المعلومات موردا أساسيا لتحقيق أهداف المؤسسة .
- تختلف مصادر المعلومات التي تعتمد عليها المؤسسة في اتخاذ القرار فإما أن تكون من مصادر داخلية كالمعلومات المقدمة من قسم المحاسبة وقد تكون مصادر المعلومات من خارج المؤسسة كالتقارير الرسمية أو الدراسات التي تقوم بها جهات خارجية وذلك لأن المؤسسة تسعى للتعرف على بيئتها الخارجية كدراسة السوق، الزبائن والموردين وغيرها من المعلومات المفيدة لمتخذ القرار.
- يتكون نظام المعلومات من مجموعة من العناصر التي يمكن إجمالها في الأفراد، التجهيزات، الإجراءات، البرمجيات وقواعد البيانات .
- يواجه نظام المعلومات العديد من التحديات ومن أهمها التطور التكنولوجي المتسارع وتناقص قيمة المعلومات بمرور الزمن وقلة العمالة المدربة وكذلك تحدي التحديث المستمر لنظام المعلومات في ظل التكلفة المرتفعة كما يجب توفير حالة من القبول العام لنظام المعلومات في المؤسسة .
- يتميز هذا العصر بالسرعة والتطور الهائل مما استدعى استخدام تكنولوجيا المعلومات للحفاظ على الفرص واستغلالها وهو ما يستلزم سرعة اتخاذ القرار .
- يعمل نظام المعلومات على معالجة البيانات لتكون معلومات تساعد متخذ القرارات باختيار القرار الملائم وذلك وفق قاعدة المعلومات التي لديه .
- يعمل نظام المعلومات على تغطية احتياجات المؤسسة على جميع المستويات وفي جميع وظائف المؤسسة فهناك مثلا نظم المعلومات التسويقية، نظم المعلومات المحاسبية، نظم المعلومات الإدارية ونظم معلومات الموارد البشرية.
- يمر نظام المعلومات بمراحل ليكون جاهزا للاستعمال وتبدأ بدراسة الجدوى الأولية ثم مرحلة تحليل النظام ثم القيام بتصميم نظام المعلومات ليكون جاهزا للاستعمال .

الخاتمة العامة

- تعرف البنوك بأنها مؤسسات الغرض منها التعامل بالنقود والمتاجرة بالديون من خلال جمع موارد المجتمع والمساهمة في تمويل الأنشطة الاقتصادية بأشكال مختلفة .
- مر النظام المصرفي الجزائري بعدة مراحل قبل الوصول إلى ما هو عليه في الوقت الحاضر فقد تميز في بداية الاستقلال بتبعيته للمستعمر فقد ورثت الجزائر وضع اقتصادي سيئ خاصة بعد الحرب التحريرية وهجرة العديد من المستثمرين مما ساهم في شل الحياة الاقتصادية الجزائرية مرورا بسنة 1960 التي شهدت تأميم المصارف الأجنبية و1971 الذي شهد العديد من الإصلاحات وفي الثمانيات امتازت بتغيرات في دور البنك المركزي واستقلال البنوك وفي سنة 1990 شهد القطاع المصرفي إصلاحات نذكر منها زيادة استقلالية البنك المركزي .
- نظرا لارتباط الاقتصاد الجزائري واندماجه بالاقتصاد العالمي فإن البنوك الجزائرية اتجهت نحو العمل الإلكتروني بمختلف أشكاله وسعت لمواكبة التطور التكنولوجي مما يساهم في زيادة القدرة التنافسية لها .
- يعتبر القطاع البنكي عاملا أساسيا ومحركا فعالا في النشاط الاقتصادي وهو مساهم في التنمية لأن البنك هو مكان التقاء عرض النقود بالطلب عليها، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى .

- **الفرضية الثانية :** يساهم نظام المعلومات بشكل رئيسي في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية نحو تحقيق أهدافها المسطرة من خلال توفير المعلومات اللازمة حول البيئة التنافسية المحيطة وترجمة هذه المعلومات إلى معايير أداء تعمل البنوك على تحقيقها .

من خلال نتائج الفصل الثاني توصلنا لما يلي :

- يشير مفهوم الأداء إلى كل ما من شأنه تحقيق أهداف المؤسسة سواء في الكفاءة أو الفعالية أو الإنتاجية مما يحقق توقعات أصحاب المصالح في المؤسسة وفق عمل منظومي متكامل .
- هناك عدة عوامل تتحكم في فعالية نظم المعلومات البنكية وتنقسم إلى عوامل داخلية ونقصد بها الإمكانيات المادية والبرمجية والبشرية داخل النظام ويمكن السيطرة على هذه العوامل أما العوامل الخارجية يصعب السيطرة عليها وهي كل ما يأتي من البيئة الخارجية .
- إن الأداء المتميز يزيد من ثقة العملاء بالمؤسسة ويساهم في ارتباطهم بها ويرفع من قيمة المخرجات ونوعيتها.
- تتيح عملية تقييم الأداء التعرف على نقاط القوة والضعف في المؤسسة وكذلك معرفة مدى النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف من خلال مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط مما يبين الانحراف ومسبباته وتحديد المسؤولية عنه وتعمل المؤسسة بعد ذلك على معالجة الانحراف وتصحيحه، كما يعمل تقييم الأداء على توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار ويساهم في وضع خطط السياسة العامة للمنظمة .
- مرت عملية تقييم الأداء بمراحل متعددة فهناك الأساليب التقليدية ونذكر منها الموازنات التقديرية وأسلوب التكلفة المعيارية وقد تميزت هذه المرحلة بالاعتماد على الجانب المالي فقط في التقييم والإهتمام بالنتائج قصيرة الأجل وكذلك أهملت هذه الأساليب البيئة الخارجية للمؤسسة مما ساهم في ظهور أدوات جديدة في التقييم نذكر منها بطاقة الأداء المتوازن، عمليات المصادر الخارجية، وقد تميزت هذه المرحلة بإستخدام المؤشرات المالية والغير مالية .
- يعمل نظام المعلومات البنكي على جمع مختلف أقسام البنك في نظام موحد ومتكامل به نظم فرعية حسب احتياجات البنك ووفق صلاحيات محددة .

الخاتمة العامة

- يحتوي نظام المعلومات البنكي على عناصر الأمن وذلك لحماية المعلومات من المخاطر التي قد توجه النظام من الداخل أي من قبل موظفي البنك بشكل عمدي أو نتيجة خطأ وإهمال وقد تكون المخاطر من خارج البنك أي عن طريق القرصنة والتسلل إلى المعلومات وحماية المعلومات تعتمد البنوك إلى عدة إجراءات ككشفير المعلومات والتحقق من هوية من يريد الدخول للمعلومات.
- لنظام المعلومات آثار مباشرة على الأداء البنكي ويتمثل ذلك في التطور المستمر لمستوى الخدمات وزيادة الأرباح والعوائد المحققة وتخفيض التكاليف ورفع كفاءة الأداء البشري كما أن لنظام المعلومات أثر غير مباشر على الأداء من حيث النظرة الإستراتيجية وزيادة تنافسية البنك .
- إذا أستخدم نظام المعلومات الإستخدام الأمثل فإنه يرفع من أداء البنك خاصة إذا كان هذا النظام مصمما بطريقة جيدة ويلائم احتياجات البنك، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية .

- **الفرضية الثالثة :** إن عملية تطبيق نظام المعلومات الفعال المحقق لمستوى أداء عالي بالمؤسسات البنكية يعتمد على مدخلات بشرية ومادية رفيعة المستوى لها القدرة على الإستخدام الأمثل للمعلومات وتوظيفها. إلا أن هذه المدخلات غير متوفرة بالقدر الكافي في البنوك الجزائرية .

وقد أفادت نتائج الفصل الثالث بما يلي:

- إن البرمجيات والمعدات في البنوك الجزائرية متوفرة بصفة متوسطة كما تسعى البنوك إلى تدريب أكبر عدد ممكن من عمالها إلا أن التدريب يحتاج أن يعم جميع الموظفين المستخدمين لنظام المعلومات في البنك وكذلك زيادة حجم ونوعية التدريب .
- يحتاج نظام المعلومات في البنوك الجزائرية إلى تحسين وتطوير للاستفادة منه بشكل أكبر .
- بينت الدراسة في عينة البحث أن هذه البنوك تعتمد على نظام المعلومات في إتخاذ قراراتها إما بشكل كلي أو جزئي .
- السبب في اتجاه البنوك عينة البحث إلى استعمال نظام المعلومات في العمليات البنكية هو سعيها الدائم إلى التطوير وكذلك حاجة البنوك إلى توزيع البيانات والاتصال بين مستخدمي نظام المعلومات .
- بعض المستخدمين لنظام المعلومات يعتقدون أنه معقد وأن التدريب على استخدامه غير كافي أما الغالبية من المستجوبين لنظام المعلومات فيعتقدون أنه بسيط .
- يتمتع نظام المعلومات في البنوك التي تمت فيها الدراسة بعناصر الأمن والسرية اللازمة من خلال إستعمال نظام للتشفير يحمي المعلومات من مخاطر المتطفلين . كما أن المخاطر على نظام المعلومات أكثرها تكون من داخل البنك .
- يحتاج نظام المعلومات في البنوك إلى تحسين وتطوير دائم ليتماشى مع المتغيرات التي قد تطرأ .
- يعمل نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة على تنبيه المستخدم في حالة وجود خطأ في الاستخدام وذلك بإظهار لوحات تنبيهه ترشد المستخدم للاستخدام الصحيح لنظام المعلومات .
- يسعى نظام المعلومات لتقديم معلومات تتميز بالدقة والاعتمادية في الوقت المناسب .
- نظام المعلومات يرفع من الأداء المنظومي من خلال زيادة جودة العمليات وسرعة القيام بها وتحسين عملية الاتصال في البنك .
- تعمل البنوك محل الدراسة بواسطة أنظمة تشغيل قديمة " DOS "
- يعمل نظام المعلومات على زيادة الأداء البشري وزيادة جودة أداء المستخدمين لنظام المعلومات وكذلك رفع مردودية العمل .
- يعتبر الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات هو تحسين أداء الخدمات وربط العملاء بالبنك .

الخاتمة العامة

- يسهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف وزيادة الأرباح وزيادة التنبؤ بالأخطار وزيادة الإبداع في العمل البنكي .
- إن نظام المعلومات الفعال والذي يتميز بالسرعة والكفاءة والبساطة يزيد من أداء البنوك الجزائرية، ويظهر ذلك في زيادة جودة العمليات المصرفية وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح وتقليل الجهد البشري، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة

التوصيات: على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال بحثنا هذا نقدم مجموعة من التوصيات :

- على البنوك الجزائرية السعي لإكتساب أحدث أنواع نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة والفعالية .
- يجب إختيار نظام للمعلومات يلائم إحتياجات البنوك ويجب أن يكون مرنا مع التغيرات الطارئة كما يجب أن يتميز بالبساطة وعدم التعقيد .
- ضرورة القيام بتعميم التدريب على نظام المعلومات وبالجمجم الكافي لجميع المستخدمين.
- ضرورة إشراك العاملين في البنوك الجزائرية بتصميم نظام المعلومات والأخذ بالإعتبار بآرائهم وأفكارهم .
- ضرورة توفير تجهيزات ومعدات ذات جودة عالية ترفع من أداء نظام المعلومات، والعمل على تطويرها وصيانتها باستمرار.
- نوصي الوكالات البنكية بإنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات من ذوي الخبرة والكفاءة العالية من أجل سرعة تصحيح أي خلل قد يقع في نظام المعلومات وكذلك من أجل حماية نظام المعلومات من مخاطر قد تحدث .
- يجب على إدارة البنوك الجزائرية توجيه وتوعية مستخدمي نظام المعلومات بالطريقة الصحيحة لاستخدام نظام المعلومات .
- ضرورة توزيع كتيبات مطبوعة على العاملين في البنوك الجزائرية تحتوي معلومات إرشادية عن نظام المعلومات البنكية .
- على مسؤولي البنوك الجزائرية مراقبة أمن نظام المعلومات والتأكد من أنه يعمل كما يجب، واكتشاف مواطن ضعف النظام ومعالجته .

- نوصي أن يغطي نظام المعلومات جميع جوانب العمل البنكي بحيث يكون "نظام متكامل للمعلومات" .
- نوصي البنوك الجزائرية في السعي لتطوير نظام المعلومات والتخلي عن نظام تشغيل "DOS" والعمل بنظام تشغيل حديث

- يجب على البنوك الجزائرية القيام بدراسة تتميز بالجدية قبل جلب نظام المعلومات ودراة نقاط القوة والضعف فيه واختيار أحسن البدائل .
- نوصي البنوك الجزائرية بحماية نظام المعلومات لديها من أي مخاطر محتملة .

آفاق الدراسة : عقب الإنتهاء من موضوع بحثنا هذا يتبين لنا العديد من المسائل والجوانب التي تحتاج لمزيد من

البحث والدراسة ونذكر منها ما يلي :

- أثر نظام المعلومات في زيادة ربحية البنوك .
- مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات البنكية .
- نظم المعلومات في البنوك : دراسة مقارنة بين الجزائر وبلدان الإتحاد الأوروبي .

قائمة المراجع:

أولا - مراجع اللغة الوطنية :

كتب

- 01- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009 .
- 02- ثابت بن عبد الرحمن إدريس، نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصر، الدار الجامعية، مصر، 2005 .
- 03- وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالين، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر، الأردن، 2009 .
- 04- مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية المحاسبية والإستثمار وتحليل القوائم المالية، المكتبة العصرية، مصر، 2008 .
- 05- فريدة بخزاز، تقنيات وسياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000 .
- 06- هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد، القاهرة، 2008 .
- 07- شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في إدارة الأعمال منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010 .
- 08- رضا أبو حامد، فائق قدوري، إدارة المصارف، دار ابن الأثير للطباعة والنشر، العراق، 2005،
- 09- احمد حسين علي حسن، تحليل وتصميم النظام، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003
- 10- سليم الحسينية، نظام المعلومات الإدارية (نما)، ط3، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 11- نجم الحميدي، وآخرون، نظام المعلومات الادارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 2003 .
- 12- معالي فهمي حيدر، نظام المعلومات الادارية مدخل للتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002 .
- 29- فليح حسن خلف، النقود والبنوك، جدار للكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2006 .
- 13- حاكم محسن الربيعي، حمد بن الحسين راضي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر، دار اليازورب العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011 .
- 14- إياد رمضان، محفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان 2006 .
- 15- السلمي علاء عبد الرزاق، خالد إبراهيم السليط، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008 .
- 16- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية:للادوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
- 17- محمد عبد الحليم صابر، نظم المعلومات الادارية، دار الفكر للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007.
- 18- عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004 .
- 19- طارق طاه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007 .
- 20- خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية من منظور تقني وتجاري، وإداري، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008 .
- 21- إبراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 .
- 22- مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الإقتصاد النقدي والسياسات النقدية، مطبعة مزوار، الوادي، 2007 .
- 23- خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، عمان،

. 2006

- 24- خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004 .
- 25- محمد محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 26- نصر حمود مزيان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 27- عبد الرزاق محمد القاسم، نظم المعلومات المحاسبية، الدار العالمية الدولية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2003.
- 28- عامر ابراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009 .
- 29- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2005 .
- 30- وصفى الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2011 .
- 31- حسن المشرفي، نظرية القرارات الإدارية- مدخل كمي في الإدارة-، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1997.
- 32- فايز النجار، نظام المعلومات الادارية، دار الحامد، عمان، الأردن، 2005 .
- 33- محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
- 34- سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظام المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2000 .

الأطروحات والمذكرات الجامعية

- 01- عماد أحمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)"، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2011 <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/95142.pdf> تاريخ التصفح 2012/07/09.
- 02- محمد جمال أكرم، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين إدارة العمليات، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، كلية تجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009 . <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/87332.pdf> تاريخ التصفح 2012/07/09.
- 03- إبراهيم بحتي، دور الإنترنت وتطبيقاتها في مجال التسويق -دراسة حالة الجزائر -، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص قياس إقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002 .
- 04- فضيلة بوطورة، دراسة وتقييم فعالة نظام الرقابة الوطنية في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص إستراتيجية السوق في ظل إقتصاد تنافسي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007 .
- 05- مراد رايس، آثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة -دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك

- بالأغواط/2005/2004 - DML، مذكرة ماجستير (غير منشور) في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
- 06- جومانة زياد الزعبي، أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية مع دراسة تطبيقية على بعض الوزارات الأردنية، أطروحة دكتوراه (منشورة)، كلية الإقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، مصر، 2010 .
- 07- سعيد سعيداني، نظام المعلومات التسويقية ودوره في ترشيد قرارات المزيج التسويقي. دراسة حالة مؤسسة مطاحن تيارت، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2005 .
- 08- محمد سليمان، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة ملينة الحصنة بالمسيلة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007 .
- 09- حرية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية"دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006 .
<http://library.iugaza.edu.ps/thesis/69066.pdf> تاريخ التصفح 2012/07/09.
- 10- شوقي شادلي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حالة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.
- 11- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، قياس وتقييم، دراسة حالة - مؤسسة صناعات الكوابل - بسكرة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002 .
- 12- زين خلف سالم العطييات، تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص المصارف الإسلامية، كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، 2007 .
- 13- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008 .
- 14- العيد فراحتيه، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي والرقابة عليه، مذكرة (ماجستير غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006 .
- 15- محمد الجموعي قريشي، قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسة المصرفية دراسة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية خلال فترة 1994. 2003، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006 .
- 16- ناصر محمد علي الجهلي، خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009 .

- 17- سعيد فتحي مقداد، أثر مشاركة المحاسبين في تطوير نظم المعلومات المحاسبية على تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة بسوق فلسطين للأوراق المالية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010. <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/91730.pdf>
- 18- اسماعيل مناصريه، دور نظام المعلومات الادارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الادارية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم التجارية، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004 .
- 19- عبد الحكيم عبد الله النور، الأداء التنافسي لشركات صناعة الأدوية الدنية في ظل الانفتاح الاقتصادي، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص إقتصاد وتخطيط، كلية الإقتصاد، جامعة تشرين، سوريا، 2009 .
- 20- هلال درحمون، المحاسبة التحليلية نظام معلومات للتسيير مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2004.

المنشورات العلمية

- 01- فالخ عبد القادر الحوري وآخرون، معوقات إستخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها في مستوى جودة الخدمات، دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية، المجلة العربية للإدارة، تصدر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مجلد32، العدد1، يونيو 2011 .
- 02- خالد أمين عبد الله، خالد قطاني، البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية، دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، تخصص علوم إنسانية، تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، العدد الأول، المجلد العاشر، الأردن، 2007.
- 61- محمد الجموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 2000.1994، مجلة الباحث، تخصص العلوم الاقتصادية والسياسية والقانونية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد3، 2004 .
- 03- الطيب ياسين، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مجلة الباحث للعلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، العدد الثالث، ورقلة، 2005 .

الملتقيات العلمية:

- 01- شيرين بدر البارودي، دور إقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول إقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الزيتونة الأردن، 25-27، نيسان، 2005.
- 02- إبراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 8-6 مارس 2005
- 03- هدى بدروني، إدارة المعرفة كأحد المرتكزات الأساسية في بقاء منظمات الأعمال والرفع من كفاءة أدائها، مداخلة

- تقدم بها للملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ضل الاقتصاد الحديث، الشلف، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، 13-14 ديسمبر 2011 .
- 04- السعيد بريش، نعيمة يحيوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية نمو المؤسسات الاقتصادية بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22 و23 نوفمبر 2011 .
- 05- لحسن تركي، مخلوفي عبد السلام، معوقات النظام البنكي في الجزائر، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة البنكية، في ظل التحولات القانونية والإقتصادية، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، المركز الجامعي بشار، 24-25.أفريل، 2006
- 06- نور الدين تمجدين، عبد الحق بن تفات، مؤشرات قياس الأداء من المنظور التقليدي إلى المنظور الحديث، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 22.23 نوفمبر، 2011 .
- 07- أحمد جميل، محمد سفير، التميز في الأداء ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 22 و23 نوفمبر 2011.
- 08- عيسى آمال حاج، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22-23 أفريل 2003.
- 09- عمرو حامد، تقييم الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المؤسسي في الوحدات الحكومية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، يناير 2007 .
- 10- رضا خاو حدو، إيمان بن قارة، استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسة ودورها في اتخاذها القرارات، دراسة مينا عنابة، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 22 و23 نوفمبر 2011.
- 11- صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية الواقع والآفاق، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة الشلف ، 14.15 ديسمبر 2004 .
- 12- معطى الله خير الدين، بقموم محمد، المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، 14.15.ديسمبر، 2004 .
- 13- نبيل اسماعيل رسلان، عملية قياس الأداء المؤسسي، المفهوم، الأهمية، المراحل، الأنشطة، الصعوبات، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة 2008 .
- 14- بلعزوز بن علي عشور، واقع المنظومات المصرفية الجزائرية ومنهج الإصلاح، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة الشلف، 14.15.ديسمبر، 2004.

- 15-محمد الصغير قريشي، عمليات المصادر الخارجية كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مداخلة تقدم بها بملتقى الأداء المتميز للمنظمات والحكومات الطبعة الثانية، نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ورقة 22-23 نوفمبر، 2011 .
- 16-يوسف مسعودي، البنوك الإلكترونية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة الشلف، 14.15.ديسمبر، 2004.
- 17-خالد منة، العلاقة بين المؤسسة والبنك: محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاحات المنظومة، مداخلة تقدم بها بملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14.15.ديسمبر، 2004.
- 18-نعيمه يجاوي، خديجة لدرع، بطاقة الأداء المتوازن BSC أداة فعالة للتقييم الشامل لأداء المنظمات (دراسة ميدانية)، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، الطبعة الثانية نمو المؤسسات والاقتصاديات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقة، 22 23 نوفمبر 2011 .

ثانيا - مراجع اللغة الأجنبية :

الكتب

- 01-Armstrong, M. *Performance management key strategies and practical guidelines*. 3rd ed .London and Philadelphia: Kogan Page Limited . 2006.
- 02-Bressy, G., & Konkut C. *Economie d'entreprise*. Paris : Edition DALLOZ . 1995.
- 03-Gerbier,J. *Organisation & fonctionnement de l'entreprise*. Paris : Edition tec doc Lavaiseri. 1993 .
- 04-Martinet, B.,& Marti, Y,M . *L'intelligence économique .Comment donner de la valeur concurrentielle a l'information*. Paris: Editions d'organisation .2001 .
- 05-Stephen, H; Cumming, M; & McCubbrey, D, J. *Systems For the Information Age*. (3rd ed). New York: Mc Graw-Hill. 2002 .

المنشورات العلمية

- 01-David, N., **Management Information Systems and Strategic Performance: The role of Top Team Composition**. *International Journal of Information Management*, Vol, 29, 2009.
- 02-Helaiel, A. **Information Systems and Productivity in Kuwaiti Public Organizations: Looking inside the Black Box**. *International Journal of Public Administration*, Vol, 30,2007.
- 03-Ho, S,J.,& Mallick, S K. *The impact of information technology on the banking industry*. Theory and Empirics. Nov,7. 2006 .
<http://www.jstor.org/discover/10.2307/40398053uid=3737904&uid=2&uid=4&sid=21101234921991>

04-UmaG, ., & Collins W. *The impact of information systems on the efficiency of banks: an empirical investigation* .Industrial Management & Data Systems. 97,1. 1997. <http://www.emeraldinsight.comjournals.htmarticleid=849845>

أطروحات ومذكرات

01-Sylvie, Michel. **Contribution a l'Evaluation du Système d'Information Bancaire.** Thèses de Doctorat Inédites. Bordeaux IV: Université Montesquieu, 2001.

مواقع الأنترنت

01 -http://www.delta-informatique.com/about_us_fr.htm

02-<http://www.badr-bank.dz/index.php>

03-<http://www.cpa-bank.dz/?p=cadre>

04-<http://www.bna.dz/presentation.html>

إستبيان : تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك الجزائرية
نحو الرفع من مستوى أداها

السادة موظفي البنك:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يأمل الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على نظام المعلومات المستعمل في البنك وقياس أثرها على أداءه. فنرجو منكم المساهمة من خلال مشاركتكم في الإجابة على هذه الأسئلة في إثراء بحثنا هذا فيما يتعلق بالمعلومات الميدانية ذات الصلة بموضوع البحث، إذ سيتم التعامل مع إجاباتكم هذه بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير

الطالب : نوه وليد مرتضى

المحور الأول محور المعلومات الشخصية

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

البنك :

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة من 31-40 سنة من 41-50 سنة

من 51-60 سنة

المؤهل العلمي :

سنوات الخبرة: من 1-3 سنوات من 3-6 سنوات من 7-10 سنوات

أكثر من 10 سنوات.

المحور الثاني : واقع نظام المعلومات في البنك

القسم الأول : أساسيات نظام المعلومات في البنك

1. هل يوجد على مستوى بنككم نظاما للمعلومات؟ نعم لا

2. ما درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات في عمليات صنع القرار؟ بشكل كلي بشكل جزئي

3. ما هو السبب الرئيسي في إ تجاه البنوك إلى إستعمال نظام المعلومات؟

حاجة البنوك إلى توزيع البيانات والإتصال بين المستخدمين السعي إلى التطوير المستمر

إشتداد المنافسة سبب آخر

القسم الثاني : الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات في البنوك:

1. هل التجهيزات والمعدات اللازمة لنظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل ؟

كافي متوسط قليل

2. هل تتوفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات في البنك بشكل ؟

كبير متوسط قليل

القسم الثالث: التدريب على نظام المعلومات

1. هل يتميز نظام المعلومات بالتعقيد ؟ نعم لا
2. هل يوفر لكم البنك التدريب على استخدام نظام المعلومات؟ نعم لا
3. إذا كانت الإجابة بنعم هل تعتقد أن التدريب ؟ كافي غير كافي
4. هل يحتاج نظام المعلومات الحالي إلى فترة طويلة من التدريب ؟ نعم لا

القسم الرابع: أمن نظام المعلومات في البنك

1. هل يصاب نظام المعلومات بأعطاب توقف العمل ؟ غالباً أحيانا نادراً أبداً .
2. هل كل معلومات البنك يمكن الإطلاع عليها من كافة موظفي البنك؟ نعم لا
3. هل يوجد في نظام المعلومات نظام تشفير أو كلمة مرور للدخول إلى المعلومات؟
 نعم لا
4. هل يمكن تغيير المعلومات من طرف الأشخاص غير المسموح لهم بتغييرها ؟ نعم لا
5. هل يحتفظ نظام المعلومات بالإجراءات التي قام بها مستخدم النظام وتسجيلها وبالتالي يمكن مراقبة إي تغير يطرأ على المعلومات ؟ نعم لا
6. هل المخاطر على نظام المعلومات تكون أكثرها من داخل البنك خارج البنك
7. هل يمكن لنظام المعلومات إسترجاع المعلومات في حالة فقدانها؟ نعم لا
8. هل يتمتع نظام المعلومات بعناصر الأمن والسرية الكافية؟ نعم لا

المحور الثالث : نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي

القسم الأول : كفاءة نظام المعلومات في البنك

1. ما رأيك في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك؟

جيد ويجب بقاءه يحتاج إلى تحسين وتطوير

يجب تغييره بنظام معلومات جديد

2. هل يعمل نظام المعلومات على تجنب الأخطاء؟ نعم لا

القسم الثاني المعلومات المقدمة من نظام المعلومات

1. هل يوفر نظام المعلومات معلومات دقيقة بشكل؟ كبير متوسط صغير

2. هل معلومات البنك المقدمة من نظام المعلومات يمكن الإعتماد عليها بشكل؟

كبير متوسط صغير

3. هل يوفر النظام المعلومات في الوقت المناسب؟ نعم لا

القسم الثالث: نظام المعلومات وأهميته في الأداء المنظومي للبنك

1. هل يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية بشكل؟ كبير متوسط

صغير

2. هل نظام المعلومات يزيد من سرعة القيام بالعمليات بشكل؟ كبير متوسط

صغير

3. هل يسهل نظام المعلومات من عملية التنسيق والاتصال في البنك بشكل؟

كبير متوسط صغير

القسم الرابع نظام المعلومات وأهميته في الأداء البشري للبنك

1. هل توفر المعلومات يرفع من مستوى أدائك؟ نعم لا

2. هل إستخدام نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري؟ نعم لا

3. هل يعمل نظام المعلومات في الرفع من مردودية العمل؟

نعم لا

القسم الخامس أهداف نظام المعلومات

1. ما هو الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات في البنك؟

تحسين أداء الخدمات التعرف على الفرص وإستغلالها

ربط العملاء بالبنك آخر أذكره

2. هل يسهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف؟ نعم لا

3. هل يعمل نظام المعلومات على زيادة التنبؤ المبكر بالأخطار؟ نعم لا

4. هل يسهم نظام المعلومات في زيادة الأرباح؟ نعم لا

إستبيان : تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك الجزائرية
نحو الرفع من مستوى أداها

السادة موظفي البنك:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يأمل الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على نظام المعلومات المستعمل في البنك وقياس أثرها على أداءه. فنرجو منكم المساهمة من خلال مشاركتكم في الإجابة على هذه الأسئلة في إثراء بحثنا هذا فيما يتعلق بالمعلومات الميدانية ذات الصلة بموضوع البحث، إذ سيتم التعامل مع إجاباتكم هذه بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

شاكرين لكم حسن تعاونكم

وتفضلوا بقبول فائق الإحترام والتقدير

الطالب : نوه وليد مرتضى

المحور الأول محور المعلومات الشخصية

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

البنك :

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة من 31-40 سنة من 41-50 سنة

من 51-60 سنة

المؤهل العلمي :

سنوات الخبرة: من 1-3 سنوات من 3-6 سنوات من 7-10 سنوات

أكثر من 10 سنوات.

المحور الثاني : واقع نظام المعلومات في البنك

القسم الأول : أساسيات نظام المعلومات في البنك

1. هل يوجد على مستوى بنككم نظاما للمعلومات؟ نعم لا

2. ما درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات في عمليات صنع القرار؟ بشكل كلي بشكل جزئي

3. ما هو السبب الرئيسي في إتجاه البنوك إلى إستعمال نظام المعلومات؟

حاجة البنوك إلى توزيع البيانات والإتصال بين المستخدمين السعي إلى التطوير المستمر

إشتداد المنافسة سبب آخر

القسم الثاني : الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات في البنوك:

1. هل التجهيزات والمعدات اللازمة لنظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل ؟

كافي متوسط قليل

2. هل تتوفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات في البنك بشكل ؟

كبير متوسط قليل

القسم الثالث: التدريب على نظام المعلومات

1. هل يتميز نظام المعلومات بالتعقيد ؟ نعم لا
2. هل يوفر لكم البنك التدريب على استخدام نظام المعلومات؟ نعم لا
3. إذا كانت الإجابة بنعم هل تعتقد أن التدريب؟ كافي غير كافي
4. هل يحتاج نظام المعلومات الحالي إلى فترة طويلة من التدريب ؟ نعم لا

القسم الرابع: أمن نظام المعلومات في البنك

1. هل يصاب نظام المعلومات بأعطاب توقف العمل؟ غالباً أحيانا نادراً أبداً .
2. هل كل معلومات البنك يمكن الإطلاع عليها من كافة موظفي البنك؟ نعم لا
3. هل يوجد في نظام المعلومات نظام تشفير أو كلمة مرور للدخول إلى المعلومات؟
 نعم لا
4. هل يمكن تغيير المعلومات من طرف الأشخاص غير المسموح لهم بتغييرها ؟ نعم لا
5. هل يحتفظ نظام المعلومات بالإجراءات التي قام بها مستخدم النظام وتسجيلها وبالتالي يمكن مراقبة إي تغير يطرأ على المعلومات ؟ نعم لا
6. هل المخاطر على نظام المعلومات تكون أكثرها من داخل البنك خارج البنك
7. هل يمكن لنظام المعلومات إسترجاع المعلومات في حالة فقدانها؟ نعم لا
8. هل يتمتع نظام المعلومات بعناصر الأمن والسرية الكافية؟ نعم لا

المحور الثالث : نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي

القسم الأول : كفاءة نظام المعلومات في البنك

1. ما رأيك في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك؟

جيد ويجب بقاءه يحتاج إلى تحسين وتطوير

يجب تغييره بنظام معلومات جديد

2. هل يعمل نظام المعلومات على تجنب الأخطاء؟ نعم لا

القسم الثاني المعلومات المقدمة من نظام المعلومات

1. هل يوفر نظام المعلومات معلومات دقيقة بشكل؟ كبير متوسط صغير

2. هل معلومات البنك المقدمة من نظام المعلومات يمكن الإعتماد عليها بشكل؟

كبير متوسط صغير

3. هل يوفر النظام المعلومات في الوقت المناسب؟ نعم لا

القسم الثالث: نظام المعلومات وأهميته في الأداء المنظومي للبنك

1. هل يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية بشكل؟ كبير متوسط

صغير

2. هل نظام المعلومات يزيد من سرعة القيام بالعمليات بشكل؟ كبير متوسط

صغير

3. هل يسهل نظام المعلومات من عملية التنسيق والاتصال في البنك بشكل؟

كبير متوسط صغير

القسم الرابع نظام المعلومات وأهميته في الأداء البشري للبنك

1. هل توفر المعلومات يرفع من مستوى أدائك؟ نعم لا

2. هل إستخدام نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري؟ نعم لا

3. هل يعمل نظام المعلومات في الرفع من مردودية العمل؟

نعم لا

القسم الخامس أهداف نظام المعلومات

1. ما هو الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات في البنك؟

تحسين أداء الخدمات التعرف على الفرص وإستغلالها

ربط العملاء بالبنك آخر أذكره

2. هل يسهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف؟ نعم لا

3. هل يعمل نظام المعلومات على زيادة التنبؤ المبكر بالأخطار؟ نعم لا

4. هل يسهم نظام المعلومات في زيادة الأرباح؟ نعم لا