

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم تجارية علوم التسيير وعلوم اقتصادية

الشعبة : علوم إقتصادية

التخصص : مالية وبنوك

من إعداد الطالبة : نسرين بن دلالي

بعنوان :

أثر استخدام أنظمة المعلومات في تحسين أداء البنوك  
"دراسة عينة من البنوك التجارية بولاية ورقلة"  
خلال الثلاثي الأول من سنة 2015

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2015/06/02

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور أحمد لعمى.....(جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....رئيسا

الأستاذ الدكتور سليمان ناصر.....(جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مشرفا

الدكتور محمد الصغير قريشي.....(جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مناقشا

الموسم الجامعي 2015/2014



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي

الميدان : علوم تجارية علوم التسيير وعلوم اقتصادية

الشعبة : علوم اقتصادية

التخصص : مالية وبنوك

من إعداد الطالبة : نسرين بن دلالي

بعنوان :

أثر استخدام أنظمة المعلومات في تحسين أداء البنوك  
"دراسة عينة من البنوك التجارية بولاية ورقلة"  
خلال الثلاثي الأول من سنة 2015

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2015/06/02

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور أحمد لعمى.....(جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....رئيسا

الأستاذ الدكتور سليمان ناصر.....(جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مشرفا

الدكتور محمد الصغير قريشي.....(جامعة قاصدي مرباح ورقلة).....مناقشا.

الموسم الجامعي 2015/2014



## الإهداء

... إلى أعظم الرجال في حياتي، قدوتي في الحياة ورمز

فخري واعتزازي ... أبي الغالي،

... إلى تلك المرأة العظيمة ... أمي الغالية .

... إلى من جمعني معهم ظلمة الرحم، أعز الناس إخوتي

فيروز، سميرة، عماد.

... إلى جميع أقاربي من قريب أو بعيد ...

... إلى من اعتز بصديقتهم وأفخر برفقتهم وأتمنى لهم

كل الخير صديقاتي .

... إلى كل هؤلاء اهدي لهم ثمرة جهدي المتواضع.

## شكر وتقدير

أولاً أحمد الله الذي أمانني على إنجاز هذا البحث ووفقني لإتمامه وأتقدم بجزيل الشكر والعرفان للدكتور سليمان ناصر الذي تفضل بقبول الإشراف على هذا البحث ولم يبخل عليّ بنصائحه القيمة وتوجيهاته السديدة .

كما أتوجه بالشكر والعرفان إلى كل موظفي بنك BDL , BADR ,BNA وكالات تفرت وموظفي سوسيتي جينيرال وكالة ورقلة.

و في الأخير أسأله تعالى أن يجازي عني خيراً كل من قدم لي يد المساعدة لانجاز هذا العمل.

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إثبات الدور الذي تلعبه أنظمة المعلومات في تحسين وتطوير الأداء البنكي، ومن أجل معالجة إشكالية الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي وذلك خلال دراسة نظرية لمفاهيم تخص نظام المعلومات، نظام المعلومات البنكية والأداء، إضافة إلى دراسة تطبيقية تتمثل في تصميم إستمارة إستبيان وزعت على عينة من البنوك في ولاية ورقلة، تتمثل في البنك الوطني الجزائري، بنك التنمية المحلية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقورت وبنك سوسيتي جينيرال بورقلة . وقد بلغت عينة الدراسة 42 موظف.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود تأثير قوي لأنظمة المعلومات البنكية على تحسين ورفع مستوى أداء الوكالات البنكية محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، أنظمة المعلومات البنكية، أداء، أداء بنكي.

## Résumé

Cette étude vise à démontrer le rôle des systèmes d'information dans l'amélioration et le développement de la performance de la banque, afin de résoudre la problématique de l'étude, nous avons utilisé la méthode d'analyse descriptive et que par l'étude de la théorie des concepts concernant le système d'information, système d'information bancaire et de la performance, en plus de leur étude pratique est de concevoir un questionnaire distribué aux un échantillon de banques dans la wilaya de Ouargla, est la Banque nationale d'Algérie, la banque de développement local, la Banque de l'Agriculture et du Développement rural ventilateurs 'à Touggourt Banque et Société Générale Ouargla. L'échantillon de l'étude était de 42 employés.

L'étude a conclu il ya un fort impact des systèmes d'information de la banque pour améliorer et augmenter le niveau de performance des agences bancaires à l'étude.

**Mots clés:** Systèmes D'information, Systèmes D'information Bancaire, La Performance, La Performance D'une Banque.

## قائمة المحتويات

| الصفحة  | الموضوع   |
|---|---|
| III   | الإهداء   |
| IV  | شكر   |
| V   | الملخص  |
| VII   | قائمة المحتويات   |
| VIII  | قائمة الجداول   |
| X   | قائمة الأشكال   |
| X   | قائمة الملاحق   |
| أ   | المقدمة   |
| <b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية</b> |   |
| 2   | تمهيد   |
| 3   | المبحث الأول: الأدبيات النظرية  |
| 3   | المطلب الأول: نظام المعلومات البنكي   |
| 3   | أولاً: مفاهيم عامة حول نظام المعلومات   |
| 5   | ثانياً: مفهوم نظام المعلومات البنكي   |
| 7   | ثالثاً: خصائص نظم المعلومات البنكية   |
| 8   | رابعاً: وصف نظم المعلومات البنكية   |
| 9   | المطلب الثاني: الأداء البنكي  |
| 9   | أولاً: مفهوم الأداء   |
| 10  | ثانياً: مفهوم الأداء البنكي   |
| 10  | ثالثاً: مؤشرات قياس الأداء البنكي   |
| 13  | رابعاً: طرق تقييم الأداء البنكي   |
| 16  | المطلب الثالث: مساهمة نظم المعلومات البنكية في تحسين مستوى الأداء في المؤسسات البنكية |
| 18  | المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية - الدراسات السابقة                                  |

|  |  |
|--|--|
| 18                                     | المطلب الأول: الدراسات العربية   |
| 20                                     | المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية                                       |
| 21                                     | المطلب الثالث: ما اختلفت فيه دراستي عن الدراسات السابقة                |
| 22                                     | خلاصة الفصل  |
| <b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b> |  |
| 24                                     | تمهيد  |
| 25                                     | المبحث الأول: طريقة وأدوات الدراسة                                     |
| 25                                     | المطلب الأول: الطريقة  |
| 26                                     | المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة                                       |
| 28                                     | المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها                                 |
| 28                                     | المطلب الأول: نتائج الدراسة  |
| 28                                     | أولاً: برمجيات نظم المعلومات المستعملة في البنوك محل الدراسة           |
| 29                                     | ثانياً: نتائج الدراسة الخاصة بأجزاء الإستبيان                          |
| 47                                     | المطلب الثاني: مناقشة النتائج:   |
| 47                                     | أولاً: تحليل نتائج الإستبيان   |
| 48                                     | ثانياً: اختبار ومناقشة صحة الفرضيات.                                   |
| 50                                     | ثالثاً: العلاقة الإرتباطية بين جميع متغيرات الدراسة:                   |
| 50                                     | رابعاً: تحليل نتائج إختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات |
| 52                                     | خلاصة الفصل  |
| 54                                     | الخاتمة  |
| 58                                     | قائمة المراجع  |
| 61                                     | الملاحق  |

## قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول  | رقم الجدول        |
|--------|---|-------------------|
| 26     | عدد الإستيبيانات الموزعة والمستردة على عينة الدراسة         | الجدول رقم (1.2)  |
| 29     | توزيع المشاركين في الإستيبيان حسب الجنس في كل بنك           | الجدول رقم (2.2)  |
| 30     | توزيع المشاركين في الإستيبيان حسب العمر في كل بنك           | الجدول رقم (3.2)  |
| 32     | توزيع المشاركين في الإستيبيان حسب المستوى الدراسي في كل بنك | الجدول رقم (4.2)  |
| 33     | توزيع المشاركين في الإستيبيان حسب المستوى الدراسي في كل بنك | الجدول رقم (5.2)  |
| 34     | معامل ألفا كرونباخ  | الجدول رقم (6.2)  |
| 34     | وجود نظام معلومات في البنك                                  | الجدول رقم (7.2)  |
| 35     | درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات                        | الجدول رقم (8.2)  |
| 35     | سبب توجه البنوك نحو استخدام نظام المعلومات                  | الجدول رقم (9.2)  |
| 36     | مدى صحة المعلومات المقدمة من النظام                         | الجدول رقم (10.2) |
| 36     | مدى ملائمة المعلومات التي يوفرها النظام                     | الجدول رقم (11.2) |
| 37     | الحصول على المعلومات في الوقت المناسب                       | الجدول رقم (12.2) |
| 37     | نظام المعلومات الحالي معقد                                  | الجدول رقم (13.2) |
| 38     | التجهيزات والمعدات اللازمة لنظام المعلومات                  | الجدول رقم (14.2) |
| 38     | نظام المعلومات يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات            | الجدول رقم (15.2) |
| 39     | توفر البرامج اللازمة لتشغيل نظام المعلومات                  | الجدول رقم (16.2) |
| 40     | نظام المعلومات يقدم معلومات آمنة                            | الجدول رقم (17.2) |
| 40     | إمكانية النظام لإكتشاف الأخطاء                              | الجدول رقم (18.2) |

|    |   |                   |
|----|---|-------------------|
| 41 | آراء المستجوبين حول وجود كلمة مرور  | الجدول رقم (19.2) |
| 41 | آراء المستجوبين حول أثر تعطل نظام المعلومات                               | الجدول رقم (20.2) |
| 42 | آراء المستجوبين حول إمكانية موظفي البنك على الإطلاع على المعلومات         | الجدول رقم (21.2) |
| 42 | آراء المستجوبين حول تدريب الموظفين لنظام المعلومات                        | الجدول رقم (22.2) |
| 43 | آراء المستجوبين حول نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك                 | الجدول رقم (23.2) |
| 43 | آراء المستجوبين حول نظام المعلومات وتجنبه للأخطاء                         | الجدول رقم (24.2) |
| 44 | آراء المستجوبين حول مخرجات النظام   | الجدول رقم (25.2) |
| 45 | آراء المستجوبين حول نظام المعلومات ورفعته للأداء                          | الجدول رقم (26.2) |
| 45 | آراء المستجوبين حول نظام المعلومات وزيادته من جودة المعلومات              | الجدول رقم (27.2) |
| 45 | آراء المستجوبين حول نظام المعلومات ورفعته من مردودية وأرباح العمل المصرفي | الجدول رقم (28.2) |
| 46 | إختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة بمعامل بيرسون                         | الجدول رقم (29.2) |

## قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل                                | رقم الشكل       |
|--------|--|-----------------|
| 4      | النموذج العام للنظام                       | الشكل رقم (1.1) |
| 8      | نظام المعالجة                              | الشكل رقم (2.1) |
| 30     | توزيع العينة حسب الجنس                     | الشكل رقم (1.2) |
| 30     | توزيع العينة حسب الجنس في كل بنك           | الشكل رقم (2.2) |
| 31     | توزيع العينة حسب العمر                     | الشكل رقم (3.2) |
| 31     | توزيع العينة حسب العمر في كل بنك           | الشكل رقم (4.2) |
| 32     | توزيع العينة حسب المستوى الدراسي           | الشكل رقم (5.2) |
| 32     | توزيع العينة حسب المستوى الدراسي في كل بنك | الشكل رقم (6.2) |
| 33     | توزيع العينة حسب سنوات الخبرة              | الشكل رقم (7.2) |
| 33     | توزيع العينة حسب سنوات الخبرة في كل بنك    | الشكل رقم (8.2) |

## قائمة الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق  | رقم الملحق |
|--------|---|------------|
| 61     | الإستبيان   | ملحق رقم 1 |
| 64     | جدول يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والخبرة         | ملحق رقم 2 |
| 65     | جدول يوضح العلاقة بين المتغير التابع والعمر           | ملحق رقم 3 |
| 65     | جدول يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمستوى الدراسي | ملحق رقم 4 |

المقدمة

## أ- توطئة :

يعد القطاع البنكي من أهم القطاعات الاقتصادية ويعتبر ركيزة هامة للاقتصاد الوطني الأكثر استجابة للتطورات العالمية التي أفرزتها ظاهرة العولمة، التي كان في صدارتها الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية. فقد شهدت الساحة البنكية العالمية في نهاية القرن العشرين وبداية هذا القرن العديد من التطورات المتمثلة في التوجه نحو البنوك الشاملة والاندماجات البنكية، والتوسع في استخدامات المعاملات البنكية الإلكترونية، وتبني إدارة الجودة الشاملة والخصخصة . . . الخ، والتي انعكست بشكل واضح على الأنظمة البنكية لغالبية دول العالم، هذه التطورات التي حملتها ظاهرة العولمة كانت لها تأثيرات واسعة حيث أصبحت مهمة القائمين على هذه الأنظمة الاستفادة من الآثار الإيجابية ومواجهة الآثار السلبية .

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. إن المعلومات البنكية سواء من داخل البنك أو من خارجه تعد موردا مهما لإدارة البنك، إذ أنها تعتبر الأساس الذي تبنى عليه خطط وسياسات وقرارات البنك. وحتى تتحقق الفائدة الكبيرة المرجوة من المعلومات لابد من إطار تنظيمي يعمل على جمعها ومعالجتها وتقديمها للإدارة البنكية، وهذا الإطار ما ندعوه بنظام المعلومات البنكي وكأي نظام آخر فهذا النظام له مدخلات ومخرجات وعمليات. مدخلاته من البيانات التي تأتي من داخل وخارج البنك أما مخرجاته فهي عبارة عن معلومات وتقارير موجهة لخدمة الأنشطة والأقسام البنكية كافة.

## ب - إشكالية البحث :

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

كيف تؤثر أنظمة المعلومات المستخدمة في البنوك الجزائرية على التحسين من مستوى أدائها؟

وللإجابة على هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية.

- ما هو واقع أنظمة المعلومات البنكية في الجزائر وكيف يتم تطبيقها؟

- ما هي أساسيات نظم المعلومات ؟ وما هو الإطار المحدد لعمل المؤسسات البنكية

- ما هو واقع اعتماد المؤسسات البنكية محل الدراسة على نظام المعلومات الفعال كمحدد رئيسي نحو تطوير أدائها؟

### ت-فرضيات الدراسة:

➤ توجد علاقة بين استخدام نظام المعلومات والأداء في البنوك إذ كلما كان هناك استخدام أمثل كان هناك أداء أحسن.

➤ هناك اختلاف في تطبيق نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة وفقا لسنوات الخبرة.

➤ توجد فروق في الأداء البنكي في البنوك محل الدراسة يعود إلى العمر والمستوى الدراسي.

### ث-مبررات اختيار الموضوع:

#### مبررات ذاتية:

➤ الميول الشخصي والرغبة في دراسة نظام المعلومات في البنوك .

#### مبررات موضوعية:

➤ نقص الدراسات في حدود علمنا التي اهتمت بهذا الموضوع والمحاولة لتسليط الضوء عليه أكثر .

➤ الأهمية البالغة للقطاع البنكي في الاقتصاد.

➤ اقتصار أغلب الدراسات في نظم المعلومات على دورها في المؤسسات الاقتصادية دون المؤسسات المالية ومنها البنوك .لذا جاءت هذه الدراسة كمحاولة للفت النظر لهذا الموضوع.

### ج- أهمية البحث:

➤ 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.

## ح- أهداف البحث:

- الكشف عن مدى اهتمام الإدارات في البنوك التجارية بنظم المعلومات ومدى إدراك الإدارة لأهميتها ؛
- محاولة الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات ومدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء على مستواها؛
- محاولة إبراز مرتكزات الأداء ؛
- محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات والقطاع البنكي.

## خ- حدود البحث:

- الإطار المكاني للدراسة: تمت الدراسة الميدانية للموضوع والمتمثلة في توزيع استثمارات الاستبيان في الوكالات البنكية التالية :

✓ وكالة البنك الوطني الجزائري بتقرت BNA؛

✓ وكالة بنك التنمية المحلية بتقرت BDL؛

✓ وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقرت BADR؛

✓ وكالة سوسيتي جينيرال بورقلة SG.

- الإطار الزمني للدراسة: استغرقت مدة الدراسة حوالي 21 يوم من 22 مارس إلى 9 أبريل من سنة 2015.

د- منهج البحث والأدوات المستخدمة: من أجل دراسة ومعالجة مختلف جوانب الموضوع سوف نقوم بتتبع المنهج الوصفي كونه الأنسب لمختلف الدراسات وهذا في الجانب النظري، كذلك استخدمنا المنهج التجريبي التحليلي مرفوقا بمنهج دراسة الحالة وهذا في الدراسة الميدانية للموضوع. أما عن الأدوات المستخدمة في الدراسة فقد اعتمدنا على الملاحظة والمقابلة الشخصية وأهم أداة تتمثل في الاستبيان.

ذ- مرجعية الدراسة: وذلك بالاعتماد على المراجع باللغة العربية وكذا باللغة الأجنبية تمثلت في الكتب، رسائل الماجستير، مذكرات الماستر، الملتقيات العلمية، مقالات .

## ر- صعوبات البحث: وتتمثل خاصة في:

- قلة المراجع المتخصصة في نظم المعلومات البنكية ؛
- تشعب الموضوع وتعدد متغيراته إذ يحتوي على نظام المعلومات وكذلك المؤسسات البنكية والأداء ؛
- قلة الدراسات السابقة للموضوع.

ز- هيكل البحث :

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة قسمنا البحث إلى فصلين نظري وفصل تطبيقي، حيث ينقسم كل من الفصلين إلى مبحثين، تناول الفصل النظري كل الأدبيات النظرية الخاصة بالموضوع، وكذا الأدبيات التطبيقية السابقة للموضوع.

أما الفصل التطبيقي فتناول دراسة ميدانية حول عينة من الوكالات البنكية مع الإشارة إلى منهجية الدراسة بذكر الطريقة والأدوات المستخدمة ومجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى ذكر النتائج وتفسيرها. لنصل في النهاية إلى خاتمة البحث التي تضمنت أهم نتائج الفصلين مع التأكيد من صحة الفرضيات متبوعة بجملة من التوصيات والاقتراحات وأخيرا أفاق للبحث .

# الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية

## تمهيد:

سارعت المؤسسات البنكية إلى استعمال نظم المعلومات للاستفادة منها في جميع عملياتها فأدخلت تكنولوجيا المعلومات ومفاهيم الإدارة الإلكترونية، وعملت كذلك على تكوين موظفيها لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات بما 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 هذا الموضوع حاولنا تقسيم هذا الفصل النظري إلى المباحث التالية:

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للموضوع

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية ( الدراسات السابقة)

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية

أصبحت أنظمة المعلومات تمثل جانبا هاما من حياتنا المعاصرة، والهدف الأساسي لهذه النظم هو إنتاج وتجميع وتوصيل المعلومات المفيدة لمتخذي القرارات، وأن البيانات هي المدخلات الأساسية لها .

## المطلب الأول: نظام المعلومات البنكي

قبل التطرق إلى توضيح مفهوم نظام المعلومات البنكي نتطرق أولا إلى :

أولا : مفاهيم عامة حول نظام المعلومات. قبل التطرق إلى مفهوم نظام المعلومات يجب توضيح المفاهيم الأتية

## 1 - ماهية النظام

## 1-1 - تعريف النظام

إن كلمة نظام "système" متداولة كثيرا في حياتنا اليومية، فنحن نستعملها في عدد كبير من المصطلحات، وقد ظهرت الحاجة إلى استخدام مفهوم النظام في مجال الإدارة مع الزيادة المفرطة في حجم التنظيمات الإدارية وزيادة استخدامها للتقنيات المتطورة وخاصة تقنيات المعلومات. فما هو مفهوم النظام ؟ يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك، ويجب أن تكون هذه العناصر مع بعضها البعض.<sup>1</sup>

يعرف كذلك على أنه مجموعة من العناصر المترابطة أو المتداخلة التي تكون حلا متكاملًا. ويعرف أيضا على أنه مجموعة الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض لتحقيق هدف ما عن طريق قبول مدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم.<sup>2</sup>

كما يعرف النظام بأنه " مجموعة الطرق والعمليات والمعطيات والبرامج المنظمة لمعالجة المعلومات، وهو الوسيلة التي تساهم في توصيل المعلومات عبر مصالح المؤسسة عند طلبها"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009، ص 11.

<sup>2</sup> عماد الصباغ، "نظم المعلومات" ماهيتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 13.

<sup>3</sup> إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الثانية، ص 15.

أما Rabert Reix فعرفه على أنه كلمة مشتقة من الكلمة اليونانية système وقد استخدمت لأول مرة سنة 1552م للدلالة على توالي العمليات بين مجموع الأجزاء ثم استخدمت في مجال البيولوجيا مع بداية العشرينات من القرن العشرين.<sup>1</sup>

من خلال كل هذه التعاريف يمكن إعطاء تعريف شامل للنظام وهو: مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر ( الأفراد، التجهيزات، الآلات، الأموال والبرامج . . . ) التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف في ظل الظروف أو قيود البيئة المحيطة.

### 1 - 2 - مكونات النظام : يتكون النظام من ثلاثة أجزاء رئيسية وهي :

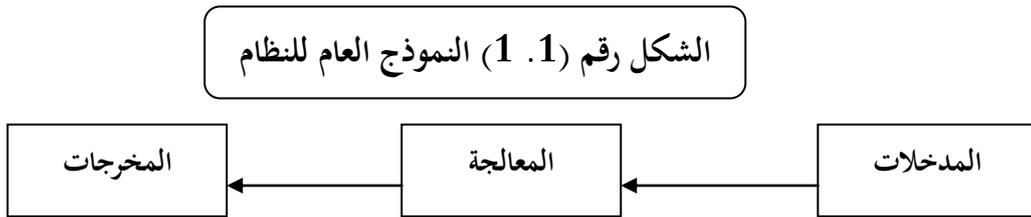
أ - المدخلات input: وهي كل شيء يأتي من خارج النظام ويدخل إليه؛

ب - المعالجة processing: وهي آلية التعامل مع المدخلات لتحويلها إلى مخرجات؛

ت - المخرجات output: وهي الأشياء الناتجة عن عملية المعالجة والتي تخرج من النظام. ويمكن أن تكون

مدخلات نظام معين هي مخرجات نظام آخر والعكس.<sup>2</sup>

يمكن تمثيل مكونات النظام بالنموذج التالي :



المصدر : نجم عبد الله الحميدي، سلوى أمين السامرائي، عبد الرحمن العبيد، نظم المعلومات الإدارية، مرجع سبق ذكره ص 12.

### 2- ماهية المعلومات Les Informations:

يتطلب الأمر في البداية قبل الحديث عن المعلومات التفرقة بين مصطلح المعلومات ومصطلح البيانات.

### 2 - 1 - المعلومات Les Informations: تعرف بأنها عبارة عن بيانات معالجة لها معنى وقيمة وتستخدم

في صناعة القرارات، وتسمى أيضا أنها جميع القوانين والتشريعات والأحكام والتعليمات والقرارات التي تحكم

وتنظم عمل نظام المعلومات وغيره من الأنظمة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Robert Reix , Système d'information et management des organisations , édition vuibert\_ gestion , Paris /France , 2002,P 49

<sup>2</sup> نجم عبد الله الحميدي، مرجع سبق ذكره ص 35 .

<sup>3</sup> عماد الصباغ، مرجع سبق ذكره، ص 12.

2-2- **البيانات Les Donné**: مصطلح البيانات يعبر عن حقائق مجردة ليست ذات معنى أو دلالة في ذاتها بمعنى أنها لو تركت على حالها فلن تضيف شيئاً إلى معرفة مستخدميها بما يؤثر على سلوكهم في إتخاذ القرارات لذلك تتضمن البيانات أي مجموعة من الحروف والرموز والأرقام التي تعبر عن حقيقة وقوع أحداث معينة داخل النظام ونتيجة لتعامل النظام مع الأطراف الأخرى خارج النظام.<sup>1</sup>

وهي عبارة عن تسجيل في رمز يستمد من ملاحظة أو صورة أو صوت أو نص . . . . . الخ.<sup>2</sup>

3- **نظام المعلومات**: هو مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لمساندة إتخاذ القرارات والرقابة داخل المنظمة.

ويعرف كذلك نظام المعلومات على أنه مجموعة من العناصر (المادية، البشرية، المالية، المعنوية، . . . ) المتناسقة والمتكاملة مع بعضها البعض من أجل إنتاج معلومات مفيدة، وذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم، خاصة الوظائف التسييرية لإيجاد حلول للمشاكل الإدارية وبالتالي إتخاذ قرارات صحيحة وصائبة.<sup>3</sup>

كما يعرف على أنه مجموعة من الإجراءات المنظمة لجمع ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات لاتخاذ القرارات.<sup>4</sup>

ثانياً: مفهوم نظام المعلومات البنكي.

يعرف على أنه نظام فرعي من النظام الشامل للبنك، ومهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أم من المصادر الخارجية ومعالجة هذه البيانات آلياً، وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعدها في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية، مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت المناسب.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> أحمد حسين علي الحسين، نظام المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 25 .

<sup>2</sup> Merinda Serge, Jose Maria Busta , **l'art des base des donné**, édition Ayrolle, paris, 1994, p 12 .

<sup>3</sup> هدى بن محمد، عبد النور موساوي، مداخلة بعنوان، أثر إستخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الإقتصادية (دراسة تطبيقية لشركات التامين بالجزائر)، المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بجامعة الأردن "القضايا الملحة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة" في 14 15 أبريل 2009.

<sup>4</sup> Vestine Mukarukundo , **la contribution de système d'information au management d'une institution bancaire**, Univercit  de Kigali, licence en gestion 2009p 7.

<sup>5</sup> نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 314.

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.

هذا وتعرف أيضا أنها: 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 تفيدهم عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة.<sup>1</sup>

مما سبق من التعاريف يمكن أن نستخلص ما يلي:<sup>2</sup>

أ: 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.

2- عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال عملية المعالجة للبيانات المجمع .

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 بنكي يجب المرور بالعمليات التالية :

1- المرحلة الأولى : وهي عملية مسح شاملة للمعلومات في البنك، وكذلك لمركز إتخاذ 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 .

<sup>1</sup> . وليد مرتضى نوه ،نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكره لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2014، ص68

<sup>2</sup> . نجم عبد الله الحميدي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 315

ثالثا: خصائص نظم المعلومات البنكية.

- يتصف نظام المعلومات بمجموعة من الخصائص بوجودها تعطي للنظام مصداقية واعتمادية أعلى تمكن المستفيدين من الحصول على معلومات دقيقة وصداقة وشاملة بسهولة وفي الوقت المناسب وبأساليب وطرق متنوعة مع انتظام في المواعيد وتنوع في قنوات بثها، تزيد من فعالية وكفاءة النظام وشفافيته وهذه الخصائص هي<sup>1</sup>:
- 1- الدقة والصدق عند تقديم المعلومة: والمثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة والعمولات التي يحصلها البنك؛
  - 2- كمال المعلومة: أي توفير معلومات تامة وغير مجزأة أو متحيزة دون حذف أو إضافة غير مبررة؛
  - 3- توقيت المعلومة: أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة؛
  - 4- سهولة الوصول للمعلومة؛
  - 5- سعة الانتشار: وهو عدد الجهات أو الشرائح التي يمكن أن تصلها المعلومات والتقارير وكذلك تنوع قنوات إيصالها.
  - 6- أقل ما يمكن من السرية: تشكل السرية حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها، ولا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء، بحيث تتعرض المنظمة لخطر تسرب المعلومات واستغلالها من قبل المنافسين، وإنما المبالغة في حجب المعلومات بحجة السرية؛
  - 7- تنوع التقارير: إن من أهم مزايا نظام المعلومات هو قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير، وقدرتها على الفرز والتلخيص، لذلك فإن بإمكان المنظمات تقديم أنواع مختلفة من التقارير تخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم؛
  - 8- دورية التقارير وانتظامها: إن تقديم التقارير في مواعيدها المحددة رغم كل الظروف الاستثنائية، تشكل حالة إيجابية جدا لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيدين؛
  - 9- وجود موقع على الأنترنت.

<sup>1</sup> حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الإئتمان، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2012، ص 81، 80.

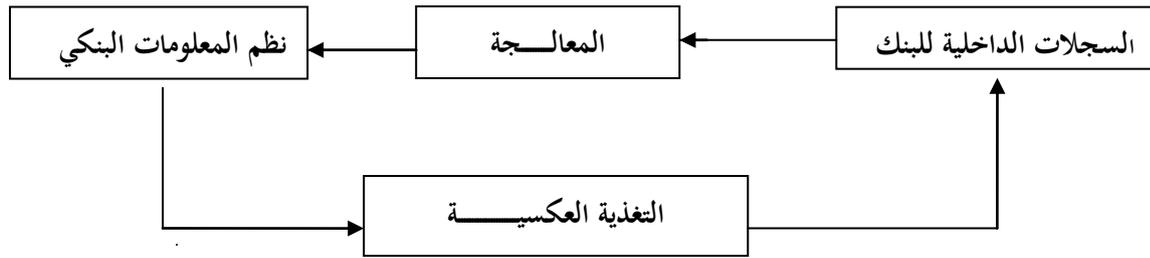
رابعاً : وصف نظم المعلومات البنكية .

لا يختلف نظام المعلومات البنكي عن أي نظام في أجزائه الثلاثة المدخلات، العمليات، المخرجات، يضاف إليها التغذية العكسية وهو ما سنبينه في ما يلي<sup>1</sup> :

أ- مدخلات النظام وتتكون من :

1- نظم معالجة البيانات: ودور هذا النظام يتمثل في جميع 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) نظام المعالجة



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

2 - نظم البحث البنكي : يعتبر نظاماً فرعياً من أنظمة معلومات البنك 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 المعلومات البنكي .

3-نظم منخبرات البنك : وهو جزء من النظام الشامل للبنوك مهمته تجميع البيانات على البنوك المنافسة، تتميز هذه البيانات بالسرية وتتم 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

<sup>1</sup> وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره ص 70، 71.

عليها البنك إما بالبيانات التي قام البنك المنافس بنشرها أو تنشئها جهة أخرى عنه دولية أو محلية أو في المعارض أو حتى الزيارات الميدانية .

**4- مدخلات إدارة البنك المركزية والجهات الوصية :** وهو نظام فرعي للخطط والسياسات وتعليمات وتوجيهات الإدارة المركزية والجهات الوصية للبنك .

**5- مدخلات البيئة المحيطة "الخارجية" للبنك .**

**أ- مدخلات النظام:** 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.

**د- التغذية العكسية:** هي المعلومات التي تتدفق من المخرجات ( أو النتائج) لمستخدم القرار من أجل الرقابة على النظام وعملياته لمساعدة المنظمة لتقييم عملياتها ومدخلاتها<sup>1</sup>.

## المطلب الثاني : الأداء البنكي

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء البنكي نتطرق أولاً إلى مفهوم الأداء .

**أولاً : مفهوم الأداء**

الأداء هو انعكاس للطريقة التي يتم فيها استخدام المنشأة لمواردها البشرية، والمادية بالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، أي أنه يعتبر انعكاساً لسلوك الأفراد في المنشأة. ويعرف أيضاً بأنه الاستخدام الهادف والمنتج لكل المعارف والوسائل التي توفرها العلوم والتكنولوجيا والتجربة العلمية، بحيث يمكن المؤسسة من الوصول إلى الأهداف المخططة بأقل تكلفة وجهد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صحراوي رزيقة، دور أنظمة المعلومات في تحسين الأداء البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة ورقلة، 2011، ص 40

<sup>2</sup> الشادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2008، ص 52.

ويعرف على أنه دالة للمؤشرات والخصائص المنظمة إضافة إلى خيارات قادة المؤسسة، وعرف أيضا بأنه انعكاس للطريقة التي تم فيها استخدام المؤسسة لمواردها البشرية والمادية وبالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.<sup>1</sup>

هناك من الاقتصاديين من ينظر إلى الأداء كمفهوم بين الكفاءة والفعالية: حيث يقصد بالفعالية مدى تحقيق الأهداف وبالتالي هي تقاس بالعلاقة بين النتائج المحققة والأهداف المرسومة، في حين يقصد بالكفاءة القدرة على تدنئة مستويات استخدام الموارد دون المساس بالأهداف المسطرة التي تقاس بالعلاقة بين النتائج وعوامله أو النتائج والمواد المستخدمة.<sup>2</sup>

**ثانيا : الأداء البنكي :** 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<sup>3</sup> " 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 استراتيجيا فإن تقييم الأداء هو تحديد لكل من نقاط القوة والضعف مما يساعد على وضع مخطط للقرارات المتعلقة بعملية إدارة أصول وخصوم المصرف.<sup>4</sup>

**ثالثا : مؤشرات قياس الأداء البنكي<sup>5</sup>**

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

- ا. **معدل توظيف الموارد المتاحة :** وقيس 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، وقيس 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 .

<sup>1</sup> فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2003، ص 221.

<sup>2</sup> عبد الملك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية " مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر، 2001، جامعة بسكرة، ص 87.

<sup>3</sup> وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص 58.

<sup>4</sup> محمد الجموعي قرشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 2000 1994، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 03، 2004، ص 90.

<sup>5</sup> وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص 61 إلى ص 65.

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.

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 على 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 ومن بين هذه المؤشرات نذكر: أ- نسبة هامش الربح : وتقيس العائد الصافي من الإيرادات المحققة في المصرف وزيادتها تشير إلى زيادة قدرة الموجودات على توليد الأرباح ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

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

ب- معدل العائد على حق الملكية: 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 ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

$$\text{معدل العائد على حق الملكية} = [\text{صافي الربح بعد الضرائب} \div \text{حق الملكية}] \times 100\%$$

ج- معدل العائد على إجمالي الموجودات: 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 ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

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

د- نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات: 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 ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

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

هـ- **معدل العائد على الودائع:** 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 ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

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

و- **نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات:** تبين هذه النسبة مدى قدرة الموجودات على تحقيق الإيرادات وارتفاع هذه النسبة يشير إلى تحقيق المصرف لإيرادات كبيرة في إطار ما لديه من موجودات ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات} = [\text{إجمالي الإيرادات} \div \text{إجمالي الموجودات}] \times 100\%$$

ز- **معدل العائد على رأس المال المدفوع:** 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 ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

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

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

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

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

ب- **نسبة السيولة القانونية:** وتعني نسبة السيولة الواجب الاحتفاظ بها لدى البنك سواء من أصول سائلة أو شبه سائلة ويتم حسابها كما يلي:

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

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:

- أ- **معدل نمو الأصول**: تحسب هذه النسبة من خلال مقارنة الأصول المملوكة لدى المصرف في السنة قيد الدراسة " الأخيرة مع السنة أو السنوات التي تسبقها، والفارق يقسم على مجموع الأصول.
- ب- **معدل الرفع**: يوضح هذا المعدل عدد المرات التي تزايدت فيها حقوق الملكية وتحسب بالعلاقة الموالية:  
 معدل الرفع (مضاعف حق الملكية) = مجموع الأصول ÷ حقوق الملكية " الأموال الخاصة"
- ج- **معدل الإحتفاظ بحق الملكية**: ويحسب بالعلاقة التالية:  
 معدل الإحتفاظ بحق الملكية = حقوق الملكية (الأموال الخاصة) ÷ النتيجة السنوية الصافية \_ الأرباح الموزعة
- رابعا: **طرق تقييم الأداء البنكي**:

أ. **تقييم الأداء من حيث العائد والمخاطرة**: هناك اتجاه عام لدى البنوك في زيادة تحسين أدائها وذلك من خلال تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد وأقل قدر من المخاطر. ومن خلال ما يلي سنبين أهم العوائد والمخاطر البنكية:

- **العوائد البنكية**: ونذكر هذه العوائد في ما يلي:<sup>1</sup>

- يوضح (نظام ديون Dupont Systeme) 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:

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

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

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

ومنه فإن العائد على الأصول (ROA) = هامش الربح (PM) × منفعة الأصول (AU) تبين هذه الصيغة مصدر الأداء الجيد أو السيء ومثال ذلك إذا حققت شركة ما عائد مرتفع على الأصول فذلك إما لكفاءة التحكم ومراقبة التكاليف وهو ما يوضحه مؤشر هامش الربح المرتفع أو استخدام أفضل للأصول وهو ما

<sup>1</sup> قريشي محمد الجموعي، مرجع سبق ذكره، ص 91.

يعكسه مؤشر منفعة الأصول "إنتاجية الأصول" أو عن طريق الارتفاع في كلا المؤشرين وكذلك فإن الأداء الضعيف لأحد المؤشرين أو كلاهما.

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

$$\text{العائد على حقوق الملكية (ROE)} = \text{العائد على الأصول (ROA)} \times \text{مضاعف حقوق الملكية (EM)}$$

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

هذه الصيغة تفسر الأداء بطريقة أفضل، فإذا حققت الشركة عائداً على حقوق الملكية مرتفعاً أو منخفضاً فهذا الارتفاع أو الانخفاض يرجع إما إلى العائد على الأصول أو مضاعف حقوق الملكية أو كلاهما.

- **المخاطر البنكية:** نتيجة قيام البنوك بوظائفها المختلفة تواجهها العديد من المخاطر خاصة مع الظروف الاقتصادية الحديثة ونذكر من بينها ما يلي:<sup>1</sup>

■ **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 .

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

■ **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.

<sup>1</sup> وليد مرتضى نوه، ص 65.

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 أي بنسبة بازل الشهيرة.

**ب: 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 :

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 الضريبية المؤجلة الأخرى، الشهرة المستهلكة .

- تكلفة رأس المال : تستعمل طريقة تأشير الموجود في الرأسمالية وذلك باستعمال "بيتا" الفعلية "التاريخية" أو المتوقعة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> قريشي محمد الجموعي، مرجع سبق ذكره، ص 92 .

## المطلب الثالث: مساهمة نظم المعلومات البنكية في تحسين مستوى الأداء في المؤسسات البنكية

لا ريب أن وجود نظام للمعلومات يساهم في أداء المنظمة، ولكي يتم قياس انعكاس نظم المعلومات على المنظمة يجب متابعة أدائها، 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 أدائها بشكل دوري.

ويمكن تقسيم أثر نظم المعلومات على أداء المنظمة إلى ما يلي:

- 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: هذا من خلال أثر نظم المعلومات على رؤية المنظمة واستراتيجيتها 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:<sup>1</sup>

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

### 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.

<sup>1</sup> وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص 79.

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 كانوا.<sup>1</sup>

### 3- أثر أنظمة المعلومات على تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن :

يمكن تعريف تحسين جودة الخدمات على أنها عبارة " عن زيادة القيمة المضافة للخدمة المقدمة للمستهلك" فالاهتمام المتزايد بتحسين الجودة أدى إلى الانتقال من التركيز على السلعة وأهمية إنتاجها بمواصفات تلبي رغبات المستهلكين، إلى اعتبار الجودة ما هي إلا محصلة للأداء الجيد لمختلف وظائف البنك، فالزبون هو الهدف الذي يريد البنك امتلاكه والزبون الذي يشعر بالرضا والإشباع والولاء هو الذي يبقى البنك متواجدا في السوق ويدعمه، فللبنك العمل على تحسين جودة الخدمات، وفوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات متعددة ومنها:

- زيادة تقديم الخدمات الحرة حتى يستطيع الزبون اللجوء إلى الخدمة دون الاستعانة بأشخاص آخرين مثل

تصفح موقع البنك أو الولوج إلى الأنترنت والبحث عن استفسارات أو طلب خدمة مباشرة؛

■ تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن.<sup>2</sup>

### 4- أثر نظم المعلومات على جوانب مختلفة من أداء المنظمة:

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

-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.

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص 81، 80.

<sup>2</sup> صحراوي زينة، دور أنظمة المعلومات في تحسين الأداء البنكي، مرجع سبق ذكره، ص 54.

كما تساهم نظم المعلومات في ما يلي:

استفادة 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 أتمتة 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 مكانتها، وتلبية مطالب السوق والسيطرة عليه.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

وتتمثل في أهم الدراسات السابقة للموضوع:

#### المطلب الأول: الدراسات العربية

أولاً: دراسة أحمد يوسف كلبونة وآخرون.

دراسة بعنوان " أثر استخدام أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي " ( دراسة ميدانية على شركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية) مجلة الجامعة الإسلامية ( سلسلة الدراسات الإنسانية ) المجلد 19 العدد الثاني، ص 1465 يونيو 2011.

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية على الأداء المالي لشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية، وذلك من خلال مقارنة متوسطات بعض المقاييس المالية للأداء قبل استخدام نظام المعلومات المحاسبي المحوسب وبعد استخدامه، وقد تم استخدام بعض مقاييس الأداء المالي مثل العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) والعائد على السهم الواحد (EPS) قبل استخدام نظام المعلومات المحاسبي في الشركات وبعد استخدامه .

<sup>1</sup> وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص 81.

دلت نتائج التحليل الإحصائي على أنه لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المقاييس المالية الثلاثة المستخدمة في الدراسة وهي (EPS)، (ROE)، (ROA) قبل تاريخ استخدام نظام المعلومات المحاسبي وبعد استخدامه، مما يدل على عدم وجود تأثير لنظم المعلومات المحاسبية على أداء الشركات المالي، وقد كانت نتائج الدراسة مغايرة لنتائج العديد من الدراسات السابقة، وبالتالي يوصي الباحثون بضرورة إجراء دراسات أخرى حول نفس الموضوع وباستخدام متغيرات أخرى لقياس أداء الشركات المالي ولفترات اختبار أطول.

ثانيا :دراسة حسين ذيب .

دراسة بعنوان "فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان "عينة من البنوك التجارية العاملة بولاية ورقلة خلال 2010" مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية 2012 ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس درجة تأثير فاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، ولغرض معالجة إشكالية البحث تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، أما في الجانب التطبيقي منها فقد تم تصميم استمارة استبيان بلغت عدد فقراته 45 فقرة، وزعت على عينة من البنوك التجارية العاملة في ولاية ورقلة والبالغ عددها 16 وكالة بنكية، وقد بلغ عدد أفراد مجتمع وعينة الدراسة 48 موظفا.

وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير قوي وذو دلالة إحصائية لفاعلية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان في البنوك التجارية العاملة في ورقلة، حيث بينت الدراسة أن ما نسبته 74% من قدرة البنوك على تسيير فشل الائتمان تفسره فاعلية نظم المعلومات المصرفية.

ثالثا : دراسة صبري ماهر مشتهى، علام محمد حمدان، طلال حمدون شكر .

بعنوان " مدى موثوقية نظم المعلومات المحاسبية وآثرها في تحسين مؤشرات الأداء المصرفي " مقال دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 38، العدد 1، 2011 .

عمدت هذه الدراسة إلى قياس موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف الأردنية والفلسطينية من خلال التعرف على مدى توفيرها لمبادئ موثوقية أنظمة المعلومات الموضوعية من قبل المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين والمعهد الكندي، التي تشمل خمسة مبادئ من شأنها توفير الثقة بالنظم الإلكترونية ثم دراسة أثر ذلك في مؤشرات الأداء المصرفي الأردني والفلسطيني التي تشمل مؤشرات الأداء المالي والأداء

التشغيلي وأداء الأسهم. توصلت الدراسة إلى أن أنظمة معلومات المصارف الأردنية والفلسطينية تفي وبدلالة إحصائية بمبادئ موثوقية أنظمة المعلومات، ولكن بنسبٍ متفاوتة، كما وجدت الدراسة أن هناك أثرًا ذا دلالة إحصائية لتوفير نظم المعلومات المحاسبية لمبادئ الموثوقية في مؤشرات الأداء المالي، والتشغيلي، وأداء الأسهم للمصارف، لكنها لم تجد اختلافًا ذا دلالة إحصائية بين المصارف الأردنية والفلسطينية فيما يتعلق بتوفير أنظمة المعلومات المحاسبية لمبادئ الموثوقية.

رابعاً : دراسة وليد مرتضى نوه .

دراسة بعنوان " نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير 2014.

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 احتياج نظام المعلومات في البنوك المدروسة إلى تحسين وتطوير التدريب على نظام المعلومات لا يشمل جميع الموظفين، نظام المعلومات الفعال يرفع من محددات الأداء البنكي.

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

أولاً - دراسة Helaiel Almutairi (2007) بعنوان:

### **Information System and Productivity in Kuwait Public Organizations : Looking Inside the Black Box**

تهدف هذه الدراسة إلى تبيين أثر نظم المعلومات على الإنتاجية والأعمال التجارية في المنظمات العامة الكويتية وقد تم اختيار أبعاد لهذه العملية لعرض التأثير، وكانت هذه الأبعاد: الأداء الداخلي، عملية التنسيق والتركيز على العملاء، وصيغت فرضيات تؤدي إلى الزيادة في كفاءة أبعاد العملية. ووجدت الدراسة أدلة ذات

دلالة إحصائية للعلاقة بين استخدام نظام المعلومات في العملية وزيادة كفاءة أدائها الداخلي، التنسيق، والتركيز على العملاء.

ثانيا- دراسة **Henry C. Lucas (1975)** بعنوان:

### **Performance and the Use of an Information System New York University**

والغرض من هذه الورقة هو استكشاف مساهمة نظم المعلومات في رفع أداء المنظمة، وتبين نتائج الدراسة قوة أداء المبيعات واستخدام نظام معلومات المبيعات لتقديم الأدلة التجريبية لدعم النموذج. وتؤكد النتائج العلاقات العامة بين الطبقات من المتغيرات في النموذج، ولكن العلاقات بين المتغيرات المحددة هي معقدة وتعتمد بشكل كبير على البيئة المنظمة .

ثالثا - دراسة **David Naranjo (2009)** بعنوان

### **Management information systems and strategic performances: The role of top team composition.**

تعتمد المنظمات على نظم المعلومات الإدارية المتطورة، والتي توفر للمديرين مجموعة وافرة من المعلومات لتحقيق الأداء الاستراتيجي، وتحلل هذه الورقة دور فريق الإدارة العليا في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الاستراتيجي. باستخدام البيانات التي تم جمعها من 92 فريق من الإدارة العليا، والتي تركز على خفض التكاليف والمرونة.

وأظهرت النتائج كيف يتم تأثير نظام المعلومات الإدارية عن الأداء الاستراتيجي (تركز على المرونة) .

### **المطلب الثالث: ما اختلفت فيه دراستي عن الدراسات السابقة**

تناولت الدراسات السابقة بعض أنواع نظم 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 التي تناولت نفس الموضوع بمحل تطبيق الدراسة والتي تتمثل في وكالات البنك الوطني الجزائري Bna وبنك التنمية المحلية Bdl وبنك الفلاحة والتنمية الريفية Badr بتقررت ووكالة سوسييتي جينيرال بورقلة (أي عينة من البنوك الجزائرية)

## خلاصة الفصل

إن ما يشهده العالم من تغيير واضح في الظروف والمتغيرات التقنية هو ما يدخل في مجال الأنظمة البنكية، إذ أن البرمجيات المختلفة أثبتت نجاحها في غالبية الحالات عندما تم تطبيقها على الأجهزة والأنظمة البنكية لسبب مهم وهو أن لكل جهة مصلحة معينة في النظام البنكي، لذا استعملت البنوك نظم المعلومات في جميع أعمالها فالإدارة البنكية حاجتها لنظام المعلومات البنكية تفوق تلك التي تحتاجها القطاعات الأخرى. حيث تدعم أنظمة المعلومات البنكية عملية اتخاذ القرار البنكي، ويوفر معلومات تغطي معظم نشاطات البنك وبالتالي إلى أدائها.

ونظراً لأهمية القطاع البنكي وحساسيته فهو من أكثر القطاعات التي تسعى إلى تقييم أدائها بشكل دوري وذلك لضمان المعالجة السريعة للانحرافات التي قد تصيب أداء البنك، وقد تعددت 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. وللرفع والتحسين من مستوى الأداء في البنوك تلجأ هذه الأخيرة إلى استخدام أنظمة معلومات بنكية تعتمد على الكفاءة والأمان والفعالية وهذا ما يحقق الأداء المستهدف.

# الفصل الثاني الدراسة الميدانية

## تمهيد:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بالأداء في البنوك والدور الفعال الذي يمكن أن تلعبه أنظمة المعلومات في الرفع من فعاليته والتحسين من مستواه، سيتم في هذا الفصل الاطلاع على الواقع الحقيقي للبنوك الجزائرية بدراسة حالة لعينة من البنوك .

ويعتبر الأداء عاملا مهما، يجب على إدارة البنك متابعته وإعطائه الأهمية اللازمة من خلال قياسه والسعي إلى تطويره ومن هذه البنوك لدينا بنك التنمية المحلية BDL والبنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالات تقرت وسوسيتي جينيرال وكالة ورقلة.

وعلى ضوء ذلك قسمنا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: ونتطرق فيه إلى عرض كيفية إنجاز الدراسة وتبيين الطرق والأدوات المستخدمة في تحليل المعطيات واختبار الفرضيات.

- المبحث الثاني: ونتطرق فيه إلى ذكر النتائج المتوصل إليها مع تحليلها وتفسيرها للوصول إلى الاستنتاجات.

## المبحث الأول: الطريقة والأدوات

سنحاول في هذا المبحث تحديد الطريقة والأدوات التي اعتمدناها من أجل مناقشة وتحليل البيانات التي تحصلنا عليها من خلال إجابات عينة الدراسة للحصول على النتائج.

### المطلب الأول: الطريقة

أولا : منهجية الدراسة

لتحقيق الهدف من الدراسة المشار إليه سابقا والإجابة على أسئلتها نستخدم المنهج الوصفي في الإطار النظري للدراسة، وفي الجانب التطبيقي اعتمدنا على الاستبيان المعد والموزع على موظفي عينة من البنوك التجارية. ولإجراء هذه الدراسة وجب التعرف على الطرق والأدوات المستخدمة والتي يمكن حصرها في العبارة التالية: متى، أين، وكيف، وبماذا ؟

- الحدود الزمنية: استغرقت مدة إنجاز الدراسة حوالي 20 يوم من 22 مارس إلى 9 أبريل 2015.
- الحدود المكانية: يتمثل المجال المكاني الذي اخترناه للدراسة في الوكالات البنكية BADR BDL BNA بتفرت إضافة إلى وكالة سوسيتي جينيرال بورقلة حيث قمنا بزيارة هذه الوكالات ولقد قمنا بجمع المعلومات وتوزيع استمارة الإستبيان .

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة :

شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين المؤهلين في الوكالات البنكية محل الدراسة، وقد تم توزيع 50 استمارة استبيان، استرجع منها 42 استمارة أي بمعدل 84% وهي نسبة جيدة لإجراء الدراسة.

الجدول رقم (1.2) عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة على عينة الدراسة

| عدد الاستبيانات | الموزعة | المسترجعة | غير المسترجع |
|-----------------|---------|-----------|--------------|
| المجموع         | 50      | 42        | 8            |
| النسبة          | %100    | 84%       | 16%          |

وقد وزعت كالتالي:

- 16 استثمارة استبيان لوكالة البنك الوطني الجزائري BNA؛
- 10 استثمارات استبيان لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR؛
- 10 استثمارات استبيان لوكالة بنك التنمية المحلية BDL؛
- 6 استثمارات استبيان لوكالة سوسييتي جينيرال Société Generale.

ثالثا: تحديد المتغيرات :

المتغير المستقل: أنظمة المعلومات

المتغير التابع: أداء البنوك

### المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة

لمعرفة وتوضيح أثر استخدام البنوك لأنظمة المعلومات ومدى مساهمتها في الرفع من مستوى أدائها تم الاعتماد على العديد من الأدوات والمصادر الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة والتي تمثلت في:

#### 1. مصادر جمع المعلومات :

أ. المقابلات الشخصية: حيث عملنا على مقابلة بعض إطارات مصالح البنك للحصول على المعلومات اللازمة لإجراء هذه الدراسة، كما اعتمدنا أيضا على المقابلة الشخصية لجمع المعلومات الخاصة بالاستبيان الموجه للمشاركين.

ب . الملاحظة : من خلال الزيارات الميدانية المتعددة للوكالات البنكية محل الدراسة، تم أخذ العديد من الملاحظات فيما يخص طريقة العمل بالحواسيب ونوع نظام المعلومات المعتمد في هذه الوكالات البنكية .

ت . الاستبيان : يعتبر هذا الأخير من بين المصادر الأساسية التي تم الاعتماد عليها للحصول على المعلومات اللازمة، حيث تم تصميم استمارة استبيان للموظفين مقسمة إلى ثلاثة أجزاء رئيسية على النحو التالي :

الجزء الأول: يحتوي على البيانات الشخصية لموظفي الوكالات.

الجزء الثاني: يحتوي على أساسيات نظام المعلومات في البنك.

الجزء الثالث: يحتوي على نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي.

حيث يضم كل جزء مجموعة من الأقسام تحتوي كذلك على مجموعة من الأسئلة. الهدف منها معرفة مدى تأثير نظام المعلومات على أداء هذه الوكالات.

## 2. الأدوات والبرامج المستخدمة في تحليل البيانات.

من أجل دراسة وتحليل نتائج الاستبيان المتعلق بالمشاركين، تم الاستعانة ببرمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss (Statistical Package For Social Sciences) على استخدام الأدوات التالية :

- التكرارات والنسب المئوية لإظهار نسب إجابات مفردات عينة الدراسة؛
- المتوسطات الحسابية، لمعرفة درجة موافقة المستجوبين على أسئلة الاستبيان؛
- استخدام الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم إجابات المشاركين عن وسطها الحسابي؛

وكذا معامل الارتباط لبيرسون واختبار تحليل التباين الأحادي Anova لإختبار صحة الفرضيات.

كما استعنا كذلك ببرنامج Microsoft Office Exel 2007 في رسم الأشكال البيانية.

## المبحث الثاني: النتائج والمناقشة

### المطلب الأول: نتائج الدراسة

أولاً: برمجيات نظم المعلومات المستعملة في البنوك محل الدراسة

بينت الزيارة الميدانية للوكالات البنكية محل الدراسة أن كل وكالة تستخدم نظام معلومات معين، فبالنسبة لوكالة BNA تستخدم نظام المعلومات Delta Bank وهي تستخدم النسخة الثامنة V8 وهي الأكثر تطوراً من النسخ التي من قبلها. اعتمده معظم البنوك التجارية بالجزائر وقد ساعد على تجميع البيانات ومعالجتها بكفاءة كبيرة.

وهو نظام بنكي متكامل يعمل على دمج عمليات إدارة المكتب الأمامي Front Office وعمليات المكتب الداخلي back office ومختلف أقسام البنك.

أما بالنسبة لوكالة سوسيتي جينيرال فتستخدم هي الأخرى نظام المعلومات Delta Bank ولكن تستخدم النسخة التاسعة V9 الأحدث والأكثر تطوراً.

وأما عن وكالة BADR فهي تستخدم SYSTEME SUBU وهو نظام بنكي متكامل للقيام بمختلف المهام والأعمال البنكية ومن خلاله أصبحت جميع الأعمال البنكية محوسبة وأعتمد بنك BADR على SYSTEME SYBU من بداية 1992 ثم تمت إعادة تنظيمه سنة 2000 وإلى يومنا هذا مازال بنك BADR يعتمد عليه كنظام معلوماتي متكامل، وفي الوقت الراهن يعمل البنك بالإصدار الثامن V8. أما بالنسبة لوكالة BDL فتستخدم نظام معلومات خاص بها يصنع من طرف مهندسين خواص في الميدان.

ثانياً: نتائج الدراسة الخاصة بأجزاء الاستبيان.

1\_ نتائج الدراسة الخاصة بالبيانات الشخصية في الاستبيان.

1-1- من حيث الجنس.

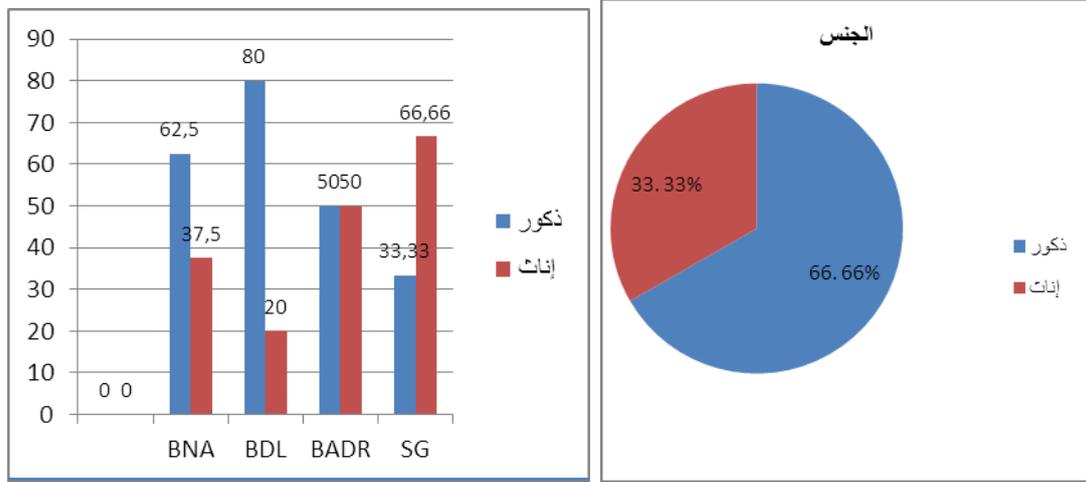
الجدول رقم (2.2) ( توزيع المشاركين في الاستبيان حسب الجنس وفي كل بنك)

| البنوك  | BNA     | BDL    | BADR    | SG     | المجموع |
|---------|---------|--------|---------|--------|---------|
| الجنس   | التكرار | النسبة | التكرار | النسبة | التكرار |
| ذكور    | 10      | 62.5%  | 8       | 80%    | 5       |
| إناث    | 6       | 37.5%  | 2       | 20%    | 5       |
| المجموع | 16      | 100%   | 10      | 100%   | 6       |
|         |         |        |         |        | 42      |
|         |         |        |         |        | 28      |
|         |         |        |         |        | 14      |
|         |         |        |         |        | 66.66%  |
|         |         |        |         |        | 33.33%  |
|         |         |        |         |        | 100%    |

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج Spss

الشكل رقم (2.1) (توزيع العينة حسب الجنس)

الشكل رقم (2.2) (توزيع العينة حسب كل بنك)



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج Spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد الذكور بلغ 28 أي بنسبة 66.66% وعدد الإناث 14 أي بنسبة 33%. أن غالبية المستجوبين ذكور، وهذا ينطبق كذلك على كل بنك .

### 2-1 من حيث العمر

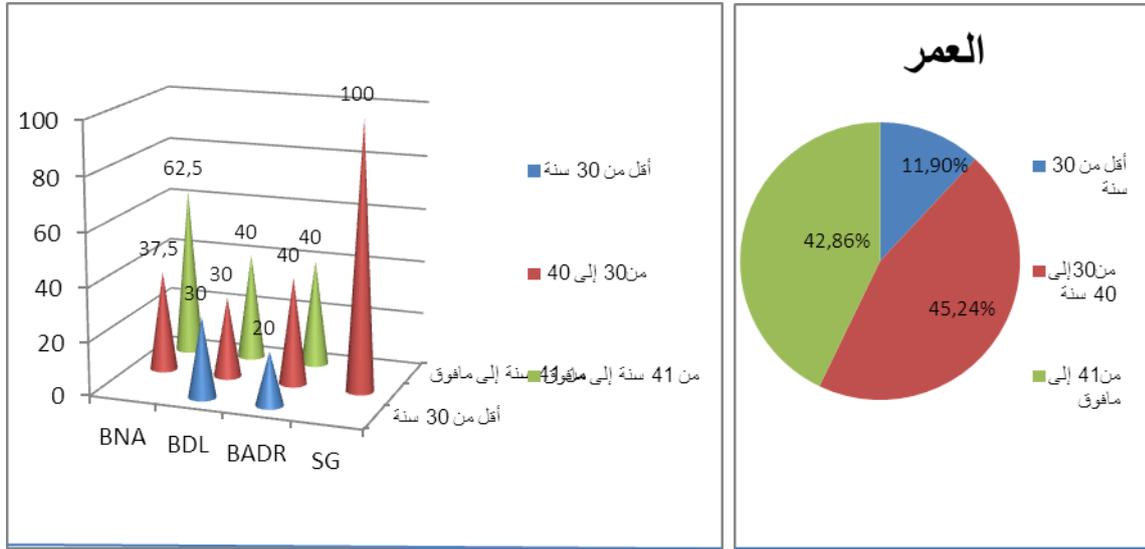
الجدول رقم (3.2) ( توزيع المشاركين في الاستبيان حسب العمر وفي كل بنك)

| العمر            | BNA     |        | BDL     |        | BADR    |        | SG      |        | المجموع |        |
|------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
|                  | التكرار | النسبة |
| أقل من 30 سنة    | /       | /      | 3       | 30%    | 2       | 20%    | /       | /      | 5       | 11.90% |
| من 30 إلى 40 سنة | 6       | 37.5%  | 3       | 30%    | 4       | 40%    | 6       | 100%   | 19      | 45.24% |
| من 41 إلى 50 سنة | 10      | 62.5%  | 4       | 40%    | 4       | 40%    | /       | /      | 18      | 42.86% |
| المجموع          | 16      | 100%   | 10      | 100%   | 10      | 100%   | 6       | 100%   | 42      | 100%   |

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج Spss

الشكل رقم: (2. 3) (توزيع العينة حسب العمر)

الشكل رقم: (2. 4) (توزيع العينة حسب العمر في كل بنك)



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج Spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد المستجوبين الذين يقل عمرهم على 30 سنة قد بلغ 5 أي بنسبة 11.9% وعدد المستجوبين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة قد بلغ 19 أي بنسبة 45.24% وعدد المستجوبين الذين تفوق أعمارهم 41 سنة قد بلغ 18 أي بنسبة 42.86% كما نلاحظ أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة قد احتلت المرتبة الأولى.

1-3- من حيث المستوى الدراسي :

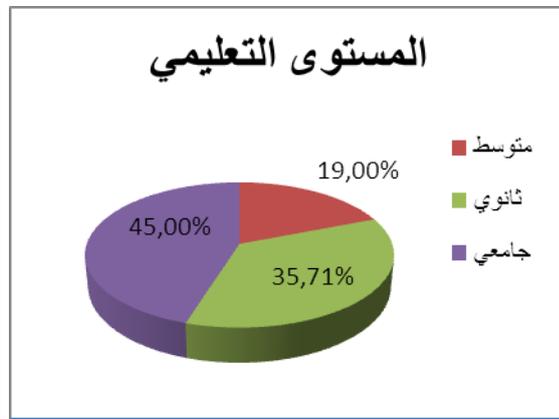
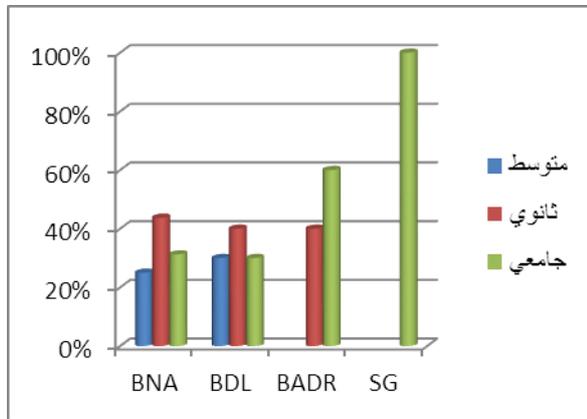
الجدول رقم(4.2) ( توزيع العينة حسب المستوى الدراسي في كل بنك)

| المستوى الدراسي | BNA     |        | BDL     |        | BADR    |        | SG      |        | المجموع |        |
|-----------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
|                 | التكرار | النسبة |
| متوسط           | 4       | 25%    | 3       | 30%    | /       | /      | /       | /      | 8       | 19%    |
| ثانوي           | 7       | 43.75% | 4       | 40%    | 4       | 40%    | /       | /      | 15      | 35.71% |
| جامعي           | 5       | 31.25% | 3       | 30%    | 6       | 60%    | 6       | 100%   | 19      | 45.2%  |
| المجموع         | 16      | 100%   | 10      | 100%   | 10      | 100%   | 6       | 100%   | 42      | 100%   |

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج Spss.

الشكل رقم: (2. 6) (توزيع العينة حسب المستوى كل بنك)

الشكل رقم: (2. 5) (توزيع العينة حسب المستوى التعليمي)



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج Spss

نلاحظ أن عدد الجامعيين كان هو أغلب المستجوبين حيث بلغ 17 أي بنسبة 40.47% وقد احتل عددهم المرتبة الأولى في كل من بنك BADR و sg أما الثانويين قد بلغ عددهم 15 أي بنسبة 35.71% وقد احتل عددهم المرتبة الأولى في كل من بنك BNA و BDL أما عن المتوسط فقد بلغ عددهم 7 أي بنسبة 16.66%.

1-4- من حيث سنوات الخبرة

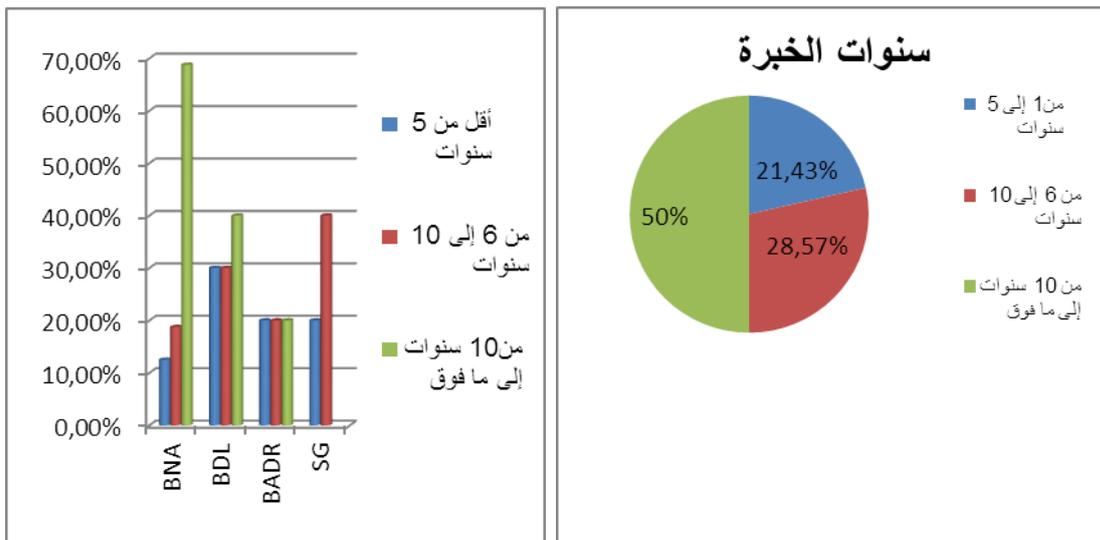
الجدول رقم (5.2) ( توزيع العينة حسب سنوات الخبرة في كل بنك )

| البنوك                 | BNA     | BDL     | BADR    | SG      | المجموع |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| سنوات الخبرة           | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار | التكرار |
| النسبة                 | النسبة  | النسبة  | النسبة  | النسبة  | النسبة  |
| من 1 إلى 5 سنوات       | 2       | 3       | 2       | 2       | 9       |
| النسبة                 | 12.5%   | 30%     | 20%     | 20%     | 21.43%  |
| من 6 إلى 10 سنوات      | 3       | 3       | 2       | 4       | 12      |
| النسبة                 | 18.75%  | 30%     | 20%     | 40%     | 28.57%  |
| من 10 سنوات إلى ما فوق | 11      | 4       | 6       | /       | 21      |
| النسبة                 | 68.75%  | 40%     | 60%     | /       | 50%     |
| المجموع                | 16      | 10      | 10      | 6       | 42      |
| النسبة                 | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |

المصدر : من إعداد الطالبة حسب نتائج Spss

الشكل رقم (2.8) ( توزيع العينة حسب سنوات الخبرة في كل بنك )

الشكل رقم (2.7) ( توزيع العينة حسب سنوات الخبرة )



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج الاستبيان

نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 50% من المستجوبين تفوق خبرتهم 10 سنوات مما يعد مؤشرا إيجابيا على مصداقية الإجابات لما لديهم من خبرة طويلة في الميدان كما بلغ عدد المستجوبين الذين تتراوح خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات 28 أي بنسبة 28.57% واحتل المرتبة الأخيرة عدد المستجوبين الذين تتراوح خبرتهم من 1 إلى 5 سنوات حيث بلغ 9 أي بنسبة 21.43%.

## 2- ثبات فقرات الاستبيان.

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغيرها بشكل كبير، فيما لو تم إعادة توزيع الاستبيان على أفراد العينة المبحوثة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحققت الطالبة من ثبات استبيان الدراسة من خلال طريقة معامل الثبات "ألفا كرونباخ"

عند تطبيق اختبار المصدقية والثبات ألفا كرونباخ على إجابات عينة الدراسة المكونة من 42 فردا وجدنا أن قيمة ألفا بلغت ( 0.91 ) وهذا يبين أن الارتباط بين الإجابات جيد ومقبول إحصائيا والجدول التالي يوضح:

الجدول رقم (6.2) : يوضح معامل ألفا كرونباخ

| العينة | معامل ألفا كرونباخ | معامل الصدق |
|--------|--------------------|-------------|
| 42     | 0.916              | 0.95        |

## 3- نتائج الدراسة الخاصة بالجزء الثاني المتعلق بأساسيات نظام المعلومات في البنك.

3-1- القسم الأول : مدى اعتماد البنك على نظام المعلومات.

- هل لديكم نظاما للمعلومات على مستوى بنكمكم. ؟

الجدول رقم (7.2) وجود نظام معلومات في البنك

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي |
|---------|---------|--------|-----------------|
| نعم 1   | 42      | 100%   | 1               |
| لا 2    | 0       | 0      | 0               |

المصدر : من إعداد الطالبة حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (2. 7) نلاحظ أن كافة العينة المستجوبة قد أجابت بأنه يوجد نظاما للمعلومات على مستوى بنكهم أي بنسبة 100% وبتوسط حسابي قدره 1 وانحراف معياري معدوم.

- ما درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات " Systeme d'information " في عمليات صنع القرار؟

الجدول رقم (2. 8) درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات

| الأوزان       | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1. 5   |
|---------------|---------|--------|-------------------|--------|
| إعتماد جزئي 1 | 21      | %50    |                   |        |
| إعتماد كلي 2  | 21      | %50    | الإنحراف المعياري | 0. 506 |

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (2. 8) نلاحظ أنه أجاب نصف العينة بأن اعتماد البنك على نظام المعلومات في صنع القرار هو اعتماد كلي بينما أجاب نصف العينة الآخر أن اعتماد البنك هو اعتماد جزئي وأن المتوسط الحسابي لهذا السؤال هو 1. 5 وانحراف قدره 0. 506 .

- ما هو سبب توجه البنوك نحو استخدام أنظمة المعلومات؟

الجدول رقم (2. 9) سبب توجه البنوك نحو استخدام نظام المعلومات

| الأوزان                                | التكرار | النسبة  | المتوسط الحسابي   | 1.83  |
|--|---------|---------|-------------------|-------|
| السعي إلى التطوير المستمر 1            | 24      | %57.14  |                   |       |
| تقليل الجهد وسرعة المعاملات 2          | 5       | 11. 9%  | الإنحراف المعياري |       |
| إحتدام المنافسة من طرف البنوك الأخرى 3 | 9       | 21. 42% |                   | 1.080 |
| أسباب أخرى 4                           | 4       | 9. 52%  |                   |       |

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (9.2) تبين أن 57.14% من العينة المستجوبة أجابت بأن سبب توجه البنوك لاستخدام نظام المعلومات هو السعي نحو التطوير المستمر، بينما أجاب 11.9% من العينة المستجوبة بأن السبب في توجه البنوك نحو استخدام نظام المعلومات هو تقليل الجهد وسرعة المعاملات، أما باقي العينة فانقسمت آراؤهم نحو سبب استخدام البنوك لنظام المعلومات فأجاب 21.42% أن السبب يعود إلى احتدام المنافسة من طرف البنوك الأخرى، أما 9.52% من العينة أجابوا بأن السبب يعود إلى أسباب أخرى غير المذكورة سابقا.

تبين من خلال الجداول أعلاه أن المتوسط العام لفقرات هذا القسم هو 1.44 وبانحراف معياري قدره 0.52.

### 3-2- القسم الثاني : المعلومات المقدمة من النظام

– المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات للبنك دائما تكون صحيحة وخالية من الأخطاء.

الجدول رقم (10.2) المعلومات المقدمة من النظام تكون صحيحة دائما

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.26 |
|---------|---------|--------|-------------------|------|
| نعم 1   | 31      | 73.8%  | المتوسط الحسابي   | 1.26 |
| لا 2    | 11      | 26.19% | الانحراف المعياري | 0.44 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (10.2) أجاب 73.8% من المستجوبين بأن المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات للبنك هي دائما معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء، بينما يعتقد 26.19% أن المعلومات التي يقدمها النظام ليست دائما صحيحة وخالية من الأخطاء بمتوسط حسابي قدره 1.26 وبانحراف قدره 0.44.

– المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة وتلبي متطلبات العمل .

الجدول رقم (11.2) المعلومات التي يوفرها النظام تكون ملائمة وتلبي متطلبات العمل

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.10  |
|---------|---------|--------|-------------------|-------|
| نعم 1   | 38      | 90.48% | المتوسط الحسابي   | 1.10  |
| لا 2    | 4       | 9.52%  | الانحراف المعياري | 0.297 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (11.2) أجاب 90.48% من المستجوبين أن المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات للبنك ملائمة وتلي متطلبات العمل بينما أجاب باقي المستجوبين والذين يمثلون نسبة 9.52% أن المعلومات التي يوفرها النظام للبنك تكون ملائمة وتلي متطلبات العمل وبمتوسط حسابي قدره 1.10 وانحراف معياري قدره 0.297 .

- يتم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب.

الجدول رقم (12.2) مدى الحصول على المعلومات في الوقت المناسب

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.26 |
|---------|---------|--------|-------------------|------|
| نعم 1   | 31      | 73.8%  | المتوسط الحسابي   | 1.26 |
| لا 2    | 11      | 26.2%  | الانحراف المعياري | 0.44 |

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول (12.2) يعتقد 73.8% من المستجوبين أن الحصول على المعلومات يكون في الوقت المناسب بينما اعتقد 26.2% من المستجوبين أن الحصول على المعلومات لا يتم في الوقت المناسب وبمتوسط حسابي قدره 1.26 وبانحراف معياري قيمته 0.44 .

- هل نظام المعلومات الحالي معقد؟

الجدول رقم (13.2) مدى تعقيد نظام المعلومات الحالي

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.40  |
|---------|---------|--------|-------------------|-------|
| نعم 1   | 25      | 59.52% | المتوسط الحسابي   | 1.40  |
| لا 2    | 17      | 40.48% | الانحراف المعياري | 0.497 |

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (13.2) أجاب %52.59 من المستجوبين أن نظام المعلومات الحالي المستخدم في البنك هو نظام معقد بينما أجاب باقي المستجوبين الذي بلغت نسبتهم %40.48 بأن نظام المعلومات الحالي المستخدم في البنك هو نظام معلومات معقد وبمتوسط حسابي قدره 1.40 وبانحراف معياري قيمته 0.497 من خلال الجداول أعلاه تبين أن المتوسط العام لهذا القسم 1.25 قدره وانحراف معياري قيمته 0.42.

2-4 القسم الثالث : الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات .

- هل التجهيزات والمعدات اللازمة لنظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل ؟

الجدول رقم (14.2) التجهيزات والمعدات اللازمة لنظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي |
|---------|---------|--------|-----------------|
| كافي 1  | 11      | %26.20 | 1.74            |
| متوسط 2 | 31      | %73.80 | 0.445           |
| قليل 3  | 0       | 0      |                 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (14.2) أجاب %26.19 من المستجوبين بأن التجهيزات والمعدات اللازمة لنظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل كافي بينما أجاب %73.8 من المستجوبين بأن التجهيزات والمعدات اللازمة لنظام المعلومات متوفرة بشكل متوسط وبمتوسط حسابي قدره 1.74 وبانحراف معياري قيمته 0.445 .

- نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات .

الجدول رقم (15.2) نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة و البرمجيات

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي |
|---------|---------|--------|-----------------|
| نعم 1   | 24      | 57.14% | 1.43            |
| لا 2    | 18      | 42.86% | 0.501           |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج الإستبيان

من خلال الجدول رقم (15.2) أجاب %57.14 من المستجوبين بأن نظام المعلومات الحالي في البنك يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات بينما اعتقد %42.86 من المستجوبين بأن نظام المعلومات الحالي في البنك لا يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات وبمتوسط حسابي قدره 1.43 وبانحراف معياري قيمته 0.501.

- هل تتوفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات في البنك بشكل؟

الجدول رقم (16.2) توفر البرامج اللازمة لتشغيل نظام المعلومات في البنك

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.57  |
|---------|---------|--------|-------------------|-------|
| قليل 1  | 24      | 57.14% |                   |       |
| كثير 2  | 18      | 42.86% | الإنحراف المعياري | 0.501 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (16.2) اعتقد %57.14 من العينة بأن البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات في البنك متوفرة بشكل قليل بينما اعتقد %42.86 من العينة بأن البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات في البنك متوفرة بشكل كبير وبمتوسط حسابي قدره 1.57 وبانحراف معياري قيمته 0.501 .

من خلال الجداول أعلاه تبين أن المتوسط الحسابي العام لهذا القسم هو 1.58 وبتكرار معياري قدره 0.48

2-5 القسم الرابع : أمن المعلومات في البنك .

- نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة .

الجدول رقم (2.17) نظام المعلومات يقدم معلومات آمنة

| الأوزان  | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1 |
|----------|---------|--------|-------------------|---|
| نعم<br>1 | 42      | 100%   | المتوسط الحسابي   | 1 |
| لا<br>2  | 0       | 0%     | الانحراف المعياري | 0 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (2.17) أجاب كل المستجوبين أي بنسبة 100% بأن نظام المعلومات يقدم معلومات آمنة ودقيقة وبتوسط حسابي قدره 1 وانحراف معياري قيمته 0.

- يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء .

الجدول رقم (2.18) إمكانية النظام لاكتشاف الأخطاء

| الأوزان  | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.05  |
|----------|---------|--------|-------------------|-------|
| نعم<br>1 | 40      | 95.24% | المتوسط الحسابي   | 1.05  |
| لا<br>2  | 2       | 4.76%  | الانحراف المعياري | 0.216 |

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (2.18) أجاب 95.24% من العينة المستجوبة بأنه يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء، بينما أجاب 4.76% فقط من العينة المستجوبة بأنه لا يمكن للنظام الحالي اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء وبتوسط حسابي قدره 1.05 وانحراف معياري قيمته 0.216.

- هل يوجد في نظام المعلومات كلمة مرور للدخول إلى المعلومات؟.

الجدول رقم (2.19) آراء المستجوبين حول وجود كلمة مرور للدخول إلى المعلومات

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي |
|---------|---------|--------|-----------------|
| 1 نعم   | 42      | 100%   | 1               |
| 2 لا    | 0       | 0%     | 0               |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (2.19) أجابت كافة العينة المستجوبة بأنه يوجد كلمة مرور للدخول إلى المعلومات أي بنسبة 100% وبمتوسط حسابي قدره 1 وإنحراف معياري قيمته 0.

- هل يؤدي تعطل نظام المعلومات إلى توقف العمل؟

الجدول رقم (2.20) آراء المستجوبين حول تعطل نظام المعلومات وأثره حول العمل

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي |
|---------|---------|--------|-----------------|
| 1 نعم   | 33      | 78.57% | 1.21            |
| 2 لا    | 9       | 21.43% | 0.415           |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (2.20) أجاب 33.57% من العينة المستجوبة بأن تعطل نظام المعلومات يؤدي إلى توقف العمل بينما أجاب باقي العينة الذين يمثلون نسبة 21.43% بأن تعطل نظام المعلومات لا يؤدي إلى توقف العمل وبمتوسط حسابي قدره 1.21 وإنحراف معياري قيمته 0.20 .

- هل كل معلومات البنك يمكن الإطلاع عليها من كافة موظفي البنك؟.

الجدول رقم (21.2) آراء المستجوبين حول إمكانية موظفي البنك على الإطلاع على المعلومات.

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.90  |
|---------|---------|--------|-------------------|-------|
| نعم 1   | 4       | 9.52%  | المتوسط الحسابي   | 1.90  |
| لا 2    | 38      | 90.48% | الإنحراف المعياري | 0.297 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (21.2) أجاب 90.48% من العينة المستجوبة أنه لا يمكن الإطلاع على معلومات البنك من كافة موظفي البنك بينما أجاب 9.52% من العينة المستجوبة بأنه يمكن الإطلاع على معلومات البنك من كافة موظفي البنك وبمتوسط حسابي قدره 1.90 وبنحرف معياري قيمته 0.297.

- هل يجبر نظام المعلومات التدريب من طرف الموظفين؟.

الجدول رقم (22.2) آراء المستجوبين حول تدريب الموظفين لنظام المعلومات.

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.10  |
|---------|---------|--------|-------------------|-------|
| نعم 1   | 38      | 90.48% | المتوسط الحسابي   | 1.10  |
| لا 2    | 4       | 9.52%  | الإنحراف المعياري | 0.297 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (22.2) أجاب 90.48% من العينة المستجوبة أن نظام المعلومات في البنك يجبر التدريب من طرف الموظفين بينما أجاب 9.52% من العينة المستجوبة أن نظام المعلومات في البنك لا يجبر التدريب من طرف الموظفين وبمتوسط حسابي قدره 1.10 وبنحرف معياري قيمته 0.297 . من خلال الجداول أعلاه تبين أن المتوسط العام لهذا القسم 1.21 هو والانحراف المعياري هو 0.20.

4- نتائج الاستبيان الخاصة بالجزء المتعلق بنظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي .

4-1 القسم الأول : كفاءة نظام المعلومات في البنك .

- ما رأيك في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك؟

الجدول رقم (23.2) آراء المستجوبين حول نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك.

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي               | 1.93  |
|---------|---------|--------|-------------------------------|-------|
| 1       | 9       | 21.4%  | جيد ويجب بقاءه                |       |
| 2       | 27      | 64.3%  | يحتاج إلى تحسين وتطوير        | 0.601 |
| 3       | 6       | 14.3%  | يجب تغييره بنظام معلومات جديد |       |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (23.2) اعتقد 21.4% من العينة المستجوبة بأن نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك جيد ويجب بقاءه بينما أجاب 64.3% من العينة المستجوبة بأن نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك يحتاج إلى تحسين وتطوير، كما أجاب بقية العينة المستجوبة الذين يمثلون نسبة 14.3% بأن نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك يجب تغييره بنظام معلومات جديد وبمتوسط قدره 1.93 وإنحراف معياري قيمته 0.601

- هل يعمل نظام المعلومات على تجنب الأخطاء. ؟

الجدول رقم (24.2) آراء المستجوبين حول نظام المعلومات وتجنبه للأخطاء .

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي | 1.02  |
|---------|---------|--------|-----------------|-------|
| 1       | 41      | 97.6%  | نعم             |       |
| 2       | 1       | 2.4%   | لا              | 0.261 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (24.2) تبين أنه أجاب 97.6% من العينة المستجوبة بأن نظام المعلومات يعمل على تجنب الأخطاء بينما أجاب 2.4% من العينة المستجوبة بأن نظام المعلومات لا يعمل على تجنب الأخطاء وبمتوسط حسابي 1,02 قدره وإنحراف معياري قيمته 0.261

- مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة ومفيدة .

الجدول رقم (25.2) آراء المستجوبين حول مخرجات النظام.

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1.07  |
|---------|---------|--------|-------------------|-------|
| نعم 1   | 39      | 92.9%  | المتوسط الحسابي   | 1.07  |
| لا 2    | 3       | 7.1%   | الإنحراف المعياري | 0.261 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (25.2) تبين أنه أجاب 92.9% من العينة المستجوبة بأن مخرجات نظام المعلومات تقدم بصيغة سهلة ومفيدة، بينما أجاب 7.1% من العينة المستجوبة بأن مخرجات النظام لا تقدم بصيغة سهلة ومفيدة وبمتوسط حسابي 1.07 وبإنحراف معياري قدره 0.261

من خلال الجداول أعلاه تبين أن المتوسط العام لهذا القسم هو 1.34 وانحراف معياري هو 0.37:

4-2 القسم الثاني : نظام المعلومات وأهميته في الرفع من مستوى الأداء .

- هل يرفع نظام المعلومات من مستوى أداء البنك ؟.

الجدول رقم (26.2) آراء المستجوبين حول نظام المعلومات ورفع أداء البنك.

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي   | 1 |
|---------|---------|--------|-------------------|---|
| نعم 1   | 42      | 100%   | المتوسط الحسابي   | 1 |
| لا 2    | 0       | 0%     | الإنحراف المعياري | 0 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (26.2) تبين أنه أجابت كافة العينة المستجوبة بأن نظام المعلومات يرفع من أداء البنك أي بنسبة 100% وبتوسط حسابي قدره 1 وبتباخراف معياري قيمته 0 - يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية بشكل .

الجدول رقم (27.2) آراء المستجوبين في نظام المعلومات وزيادته من جودة العمليات المصرفية.

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي    | 1.07  |
|---------|---------|--------|--------------------|-------|
| كبير 1  | 39      | 92.86% | المتوسط الحسابي    | 1.07  |
| متوسط 2 | 3       | 7.14%  | التباخراف المعياري | 0.261 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (27.2) أنه أجاب 86.92% من العينة المستجوبة بأن نظام المعلومات يزيد من جودة العمليات المصرفية بشكل كبير بينما أجاب باقي العينة الذين يمثلون نسبة 14.7% بأن نظام المعلومات يزيد من جودة العمليات المصرفية بشكل متوسط وبتوسط حسابي قدره 1.07 وبتباخراف معياري قيمته 0.261. - هل يعمل نظام المعلومات على الرفع من مردودية وأرباح العمل المصرفي؟ .

الجدول رقم (28.2) آراء المستجوبين في نظام المعلومات ورفعه من مردودية وأرباح العمل المصرفي.

| الأوزان | التكرار | النسبة | المتوسط الحسابي    | 1 |
|---------|---------|--------|--------------------|---|
| نعم 1   | 42      | 100%   | المتوسط الحسابي    | 1 |
| لا 2    | 0       | 0%     | التباخراف المعياري | 0 |

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS.

من خلال الجدول رقم (28.2) تبين أنه أجابت كافة العينة المستجوبة بأن نظام المعلومات يعمل على الرفع من مردودية وأرباح العمل المصرفي وبتوسط حسابي قدره 1 وبتباخراف معياري قيمته 0.

الجدول رقم 29.2 إختبار الإرتباط بين متغيرات الدراسة بمعامل بيرسون

| Corrélations |                        |         |         |         |         |         |         |
|--------------|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|              |                        | القسم 1 | القسم 2 | القسم 3 | القسم 4 | القسم 1 | القسم 2 |
| القسم 1      | Corrélation de Pearson | 1       | . 907** | . 922** | . 776** | . 705** | . 496** |
|              | Sig. (bilatérale)      |         | . 000   | . 000   | . 000   | . 000   | . 001   |
|              | N                      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      |
| القسم 2      | Corrélation de Pearson | . 907** | 1       | . 840** | . 804** | . 709** | . 504** |
|              | Sig. (bilatérale)      | . 000   |         | . 000   | . 000   | . 000   | . 001   |
|              | N                      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      |
| القسم 3      | Corrélation de Pearson | . 922** | . 840** | 1       | . 717** | . 699** | . 356*  |
|              | Sig. (bilatérale)      | . 000   | . 000   |         | . 000   | . 000   | . 021   |
|              | N                      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      |
| القسم 4      | Corrélation de Pearson | . 776** | . 804** | . 717** | 1       | . 790** | . 611** |
|              | Sig. (bilatérale)      | . 000   | . 000   | . 000   |         | . 000   | . 000   |
|              | N                      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      |
| القسم 1      | Corrélation de Pearson | . 705** | . 709** | . 699** | . 790** | 1       | . 771** |
|              | Sig. (bilatérale)      | . 000   | . 000   | . 000   | . 000   |         | . 000   |
|              | N                      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      |
| القسم 2      | Corrélation de Pearson | . 496** | . 504** | . 356*  | . 611** | . 771** | 1       |
|              | Sig. (bilatérale)      | . 001   | . 001   | . 021   | . 000   | . 000   |         |
|              | N                      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      | 42      |

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0. 01 (bilatéral).

\* . La corrélacion est significative au niveau 0. 05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

## المطلب الثاني: المناقشة

أولاً: تحليل نتائج الاستبيان.

الجزء الأول : أساسيات نظام المعلومات في البنك .

القسم الأول : مدى اعتماد البنك على نظام المعلومات.

من أجل معرفة مدى اعتماد البنك على نظام المعلومات طرحنا ثلاثة أسئلة تحت هذا البعد وتبين أن المتوسط العام لهذا البعد هو 1.44 وانحراف معياري قدره 0.52، وهذا يدل على أن كل البنوك محل الدراسة تستخدم نظام المعلومات وتعتمد عليه بدرجة عالية وكبيرة وتسعى إلى التطوير المستمر من خلاله.

القسم الثاني : المعلومات المقدمة من طرف النظام.

من أجل معرفة صحة المعلومات المقدمة من طرف النظام طرحنا أربعة أسئلة تحت هذا البعد، وتبين أن المتوسط العام لهذا البعد هو 1.25 وانحراف معياري قدره 0.42، وهذا يدل على أن المعلومات المقدمة من طرف النظام معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء، تلي متطلبات العمل وتكون متوفرة في الوقت المناسب.

القسم الثالث: الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات.

من أجل معرفة مدى اعتماد البنك في استخدام الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات طرحنا ثلاثة أسئلة تحت هذا البعد وتبين أن المتوسط العام لهذا البعد هو 1.58 وبانحراف معياري قدره 0.48، وهذا يدل على أن البنوك محل الدراسة تعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات إلا أنها غير متوفرة بشكل كبير وإنما بشكل متوسط.

القسم الرابع: أمن المعلومات

من أجل معرفة درجة أمن ومصداقية المعلومات الناتجة عن النظام طرحنا ستة أسئلة تحت هذا البعد، وتبين أن لمتوسط العام لهذا البعد هو 1.21 وانحراف معياري قدره 0.20، وهذا يدل على أن أنظمة المعلومات المستخدمة حالياً في البنوك محل الدراسة تقدم معلومات آمنة ودقيقة ولها القدرة على اكتشاف الأخطاء، كما لها كلمة مرور تسمح بالدخول إلى هذه المعلومات وأي تعطل في هذا النظام يؤدي إلى توقف العمل، كما أنه يتمتع بالسرية التامة من حيث الإطلاع عليها من قبل الموظفين.

الجزء الثاني: نظام المعلومات ودوره في الأداء البنكي .

القسم الأول : كفاءة نظام المعلومات في البنك .

من أجل معرفة مدى كفاءة نظام المعلومات في البنك طرحنا ثلاثة أسئلة تحت هذا البعد، وتبين أن المتوسط العام لهذا البعد هو 1.34 وبانحراف معياري قدره 0.37، وهذا ما يدل على أن نظام المعلومات يعمل على تجنب الأخطاء ويقدم مخرجاته بصيغة سهلة ومفيدة غير أنه اتضح أن نظام المعلومات المستخدم في البنوك محل الدراسة هو نظام يحتاج إلى تحسين وتطوير.

القسم الثاني: نظام المعلومات وأهميته في الرفع من مستوى الأداء

من أجل معرفة مدى أهمية نظام المعلومات في الرفع من مستوى الأداء في البنوك محل الدراسة طرحنا 3 أسئلة تحت هذا البعد، وتبين أن المتوسط العام لهذا البعد هو 1.02 وبانحراف قدره 0.08، وهذا ما يدل على أن نظام المعلومات يرفع من مستوى أداء البنك بدرجة كبيرة ويزيد من جودة العمليات المصرفية بشكل كبير وكذلك زيادة مردودية وأرباح البنك.

ثانيا: اختبار ومناقشة صحة الفرضيات.

1\_ اختبار ومناقشة صحة الفرضية الأولى : والتي مفادها: " هناك علاقة بين نظام المعلومات وتحسين أداء البنوك".

من أجل اختبار صحة الفرضية الأولى قمنا بتعريف "أداء البنوك" من خلال قسمين وهي الكفاءة والأداء، وقمنا بتعريف نظام المعلومات من خلال أربعة أقسام هي (درجة الاعتماد على نظام المعلومات، المعلومات المقدمة، الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات، أمن المعلومات) وعليه قمنا بتجزئة الفرضية الأساسية الأولى إلى فرضيات جزئية كما يلي:

1. H1. تعتمد كفاءة البنوك على استخدام نظام المعلومات .

2. H1. يعتمد تحسين الأداء على استخدام نظام المعلومات.

- مناقشة صحة الفرضية الجزئية الأولى: والتي قمنا بتجزئتها إلى فرضيات فرعية أخرى كما يلي:

1. 1. H1. تعتمد كفاءة البنوك على درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات.

2. 1. H1. تعتمد كفاءة البنوك على صدق المعلومات المقدمة من النظام .

3. 1. H1: تعتمد كفاءة البنوك على الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات.

4. 1. H1: تعتمد كفاءة البنوك على أمن المعلومات.

ومن أجل اختبار صحة الفرضيات قمنا بتطبيق معامل الارتباط لبيرسون. حيث قسمنا كل فرضية إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة:

H0: لا تعتمد كفاءة البنوك على استخدام نظام المعلومات (درجة اعتماد البنك على النظام، المعلومات المقدمة من النظام، الجانب التقني للنظام، أمن المعلومات)

H1: تعتمد كفاءة البنوك على استخدام نظام المعلومات (درجة اعتماد البنك على النظام، المعلومات المقدمة من النظام، الجانب التقني للنظام، أمن المعلومات)

وأفرزت نتائج الاختبار كما يظهر من خلال الجدول (29.2) أن قيم الدلالة المعنوية Sig لكل من (درجة اعتماد البنك على النظام، المعلومات المقدمة من النظام، الجانب التقني للنظام، أمن المعلومات) هي على التوالي (0.000، 0.000، 0.000، 0.000) أصغر من 0.05 فرفض فرضية العدم H0 ونقبل الفرضية البديلة H1 والتي تنص على "تعتمد كفاءة البنوك على استخدام نظام المعلومات (درجة اعتماد البنك على النظام، المعلومات المقدمة من النظام، الجانب التقني للنظام، أمن المعلومات)"

\_\_ هل هناك علاقة بين نظام المعلومات وأداء البنوك.

لدينا:

H0: لا يعتمد تحسين الأداء على استخدام نظام المعلومات .

1. H0: لا يعتمد أداء البنك على درجة اعتمادية البنك على نظام المعلومات

2. H0: لا يعتمد أداء البنك على صدق المعلومات المقدمة من النظام

3. H0: لا يعتمد أداء البنوك على الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات.

4. H0: لا يعتمد أداء البنوك على أمن المعلومات.

H1: يعتمد أداء البنك على استخدام نظام المعلومات .

1. H1: يعتمد أداء البنك على درجة اعتمادية البنك على نظام المعلومات.

2. H1: يعتمد أداء البنك على صدق المعلومات المقدمة من النظام

3. H1: يعتمد أداء البنوك على الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات.

4. H1: يعتمد أداء البنوك على أمن المعلومات.

من خلال الجدول رقم (29.2) أن قيم الدلالة المعنوية Sig لكل من (درجة اعتماد البنك على النظام، المعلومات المقدمة من النظام، أمن المعلومات) هي على التوالي : 0.001، 0.001، 0.000 أصغر من 0.05 فنرفض H0 فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة (H1.1 , H1.2, H1.3) التي تنص على "يعتمد أداء البنوك على درجة اعتمادية البنك على نظام المعلومات، صدق المعلومات المقدمة من النظام، أمن المعلومات " في حين قيمة الدلالة المعنوية Sig لعبارة (الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات) هي 0.21 أكبر من 0,05 فنرفض فرضية البديلة H1 ونقبل فرضية العدم H0 التي تنص "لا يعتمد أداء البنك على الجانب التقني والتكنولوجي لنظام المعلومات"

ثالثا: العلاقة الارتباطية بين جميع متغيرات الدراسة:

نلاحظ أن أغلب الأقسام، العلاقة بينهم طردية وذات دلالة إحصائية قوية (أقل من أو يساوي 0.05)، ونلاحظ أن المتغير التابع "كفاءة البنك" له علاقة بالمتغير المستقل "أمن المعلومات" بنسبة 79% وبإشارة موجبة تعكس العلاقة الطردية بينهما، كما نلاحظ وجود علاقة طردية قوية بين أداء البنوك وأمن المعلومات بنسبة 61.1%. رابعا: تحليل نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة فروق المتوسطات.

\_علاقة المتغيرات المستقلة بسنوات الخبرة:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بسبب اختلافهم في سنوات الخبرة.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة بسبب اختلافهم في سنوات الخبرة.

من خلال الملحق رقم (03) وعند دراسة قيم sig نلاحظ ان قيمتها أقل من قيمة الدلالة 0.05 فنرفض الفرضية 0H ونقبل الفرضية 1H التي تنص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بسبب اختلافهم في سنوات الخبرة".

\_علاقة المتغيرات التابعة بالعمر:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بسبب اختلافهم في العمر.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف في العمر.

من خلال الملحق رقم (04) وعند دراسة قيم sig نلاحظ ان قيمة المتغير التابع كفاءة البنوك أقل من مستوى الدلالة 0.05 فنرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1 التي تنص على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بسبب اختلافهم في العمر". في حين أن قيمة sig لمتغير الأداء أكبر من مستوى الدلالة 0.05 فنرفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية H0 التي تنص " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بسبب اختلافهم في سنوات الخبرة".

ـ علاقة المتغير التابع بالمستوى الدراسي:

H0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بسبب اختلافهم في المستوى الدراسي .

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات عينة الدراسة بسبب اختلاف في المستوى الدراسي .

من خلال الملحق رقم (05) وعند دراسة قيم sig نلاحظ ان قيمة المتغير كفاءة البنوك أقل من مستوى الدلالة 0.05 فنرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1 التي تنص على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بسبب اختلافهم في المستوى الدراسي" في حين أن قيمة sig لمتغير أداء البنوك أكبر من مستوى الدلالة 0.05 فنرفض الفرضية H1 ونقبل الفرضية H0 التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بسبب اختلافهم في المستوى الدراسي" .

## خلاصة الفصل

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية لأربعة وكالات بنكية تمثلت في "BNA,BADR,BDL" وسوسيتي جينيرال بولاية ورقلة، ومن خلال هذه الدراسة قدمنا معلومات عامة حول أنظمة المعلومات المستخدمة في هذه البنوك، فوكالتي BNA وسوسيتي جينيرال يستخدمان نظام المعلومات Delta Bank أما وكالة "BADR" فتستخدم نظام المعلومات "System Subu" أما وكالة "BDL" فتستخدم نظام معلومات خاص بالبنك "BDL"، وكل هذه البرامج ساهمت في تحسين ورفع أداء هذه الوكالات. ثم قمنا بتحليل الإستبيان الموزع على موظفي هذه الوكالات من أجل إستطلاع آرائهم حول أنظمة المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين أداء البنوك، وينقسم الإستبيان إلى ثلاث أجزاء حيث يضم الجزء الأول البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)، أما الجزء الثاني فيخص أساسيات نظام المعلومات في البنوك، والجزء الثالث خصص لدراسة دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك. وأخيرا تطرقنا إلى مناقشة أهم نتائج الدراسة الميدانية.

الأختام

## الخاتمة

لقد جاءت هذه الدراسة في فصلين، حاولنا من خلالها الإجابة على الأسئلة الفرعية واختبار مدى صحة الفرضيات التي تمت صياغتها في المقدمة، أملاً منا الإجابة على السؤال الرئيسي الذي تقوم عليه هذه الدراسة الحالية. وللتذكير بما ورد في هذه الدراسة، فقد حمل الفصل الأول منها محاولة لضبط مصطلح نظام المعلومات، من خلال تحليل مفاهيمه الأساسية بدراسة مختلف جوانبه والعلاقات فيما بينها، باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لإدراك المفهوم العام لنظم المعلومات، كما تم أيضاً التطرق إلى الأداء البنكي وأهم مؤشرات، قمنا أيضاً بعرض أهم الدراسات السابقة للموضوع .

أما في الفصل الثاني، فحاولنا الوقوف ميدانياً على أثر استخدام نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك، من خلال الدراسة التطبيقية باستخدام أسلوب الاستبيان على عينة من البنوك العاملة في ولاية ورقلة. فقد سعينا فيها إلى توضيح الطريقة المتبعة في الدراسة، وكذا الأدوات المستخدمة في تحليل بيانات الاستبيان، ثم تطرقنا إلى عرض النتائج ومناقشتها.

وفي الأخير فإن أبرز ما تمكنت من الوصول إليه من نتائج سواء في الجانب النظري للدراسة أو الجانب التطبيقي منها، يمكن تلخيصه في النقاط التالية:

نتائج الدراسة :

من خلال الدراسة النظرية استخلصنا الى هذه النتائج:

✓ أصبح هناك اتفاق 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 لمتخذي القرار.

✓ يتكون نظام المعلومات من مجموعة من العناصر التي يمكن إجمالها في الأفراد، التجهيزات، الإجراءات البرمجيات وقواعد البيانات.

✓ 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 .

✓ إن الأداء المتميز يزيد من ثقة العملاء بالمؤسسة ويساهم في ارتباطهم بها ويرفع من قيمة المخرجات ونوعيتها.  
 ✓ 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 الاستراتيجية وزيادة تنافسية البنك.  
 أما من خلال الدراسة التطبيقية استخلصنا النتائج التالية.

✓ بينت الدراسة في عينة البحث أن هذه البنوك تعتمد على نظام المعلومات في إتخاذ قراراتها بشكل كلي.  
 ✓ السبب في اتجاه البنوك محل الدراسة إلى استعمال نظام المعلومات في العمليات البنكية هو سعيها الدائم إلى التطوير والتحسين، وكذلك تقليل الجهد وتسهيل المعاملات .  
 ✓ يوجد لدى البنوك محل الدراسة نظم معلومات مصرفية فعالة بدرجة جيدة وملائمة للمستويات الإدارية تتمتع بحماية جيدة للمعلومات، وتمكن المستخدم من الحصول على المعلومات بالسرعة اللازمة وفي الوقت المناسب.

✓ إن البرمجيات والمعدات في البنوك محل الدراسة متوفرة بصفة متوسطة كما تسعى البنوك إلى تدريب أكبر عدد ممكن من عمالها.

✓ يتمتع نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة التي تمت فيها الدراسة بعناصر الأمن والسرية اللازمة من خلال إستعمال نظام للتشفير يحمي المعلومات.

✓ 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.

**التوصيات: على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال بحثنا هذا نقدم مجموعة من التوصيات:**

- ضرورة توفير تجهيزات ومعدات ذات جودة عالية ترفع من أداء نظام المعلومات، والعمل على تطويرها وصيانتها باستمرار.
- 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 متكاملًا للمعلومات.
- نوصي البنوك بإستخدام التقنيات البنكية الجديدة والمستحدثة من أجل الرفع من مستوى الأداء.

آفاق الدراسة:

- دراسة أثر تطبيق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على اكتساب القدرة التنافسية في البنوك.
- أثر نظام المعلومات في زيادة ربحية البنوك.
- أثر استخدام نظم المعلومات في ترشيد القرار الاستثماري.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### الكتب:

1. عماد الصباغ ، "نظم المعلومات" ماهيتها ومكوناتها، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
2. أحمد حسين علي الحسين ،نظام المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008 .
3. فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية،الأردن، 2003.
4. نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2009.
5. إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الثانية.

### المذكرات والرسائل

1. الشادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2008.
2. حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2012.
3. صحراوي رزيقة، دور أنظمة المعلومات في تحسين الأداء البنكي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة ورقلة، 2011.
4. وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة ورقلة، 2014.

### الملتقيات والمقالات

1. عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية "مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الاول،نوفمبر 2001،جامعة بسكرة .
2. هدى بن محمد، عبد النور موساوي، مداخلة بعنوان، أثر إستخدام نظم المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية (دراسة تطبيقية لشركات التامين بالجزائر)، المؤتمر الثاني لكلية الأعمال بالأردن "القضايا الملحة للاقتصاديات الناشئة في بيئة الأعمال الحديثة " في 14 15 أفريل 2009.

5. محمد الجموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 1994-2000، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 03، 2004.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Merinda Serge, Jose Maria Busta , **l'art des base des donnée** ,édition Ayrolle,paris, 1994.
2. Robert Reix , **Système d'information et management des organisations**, édition vuibert\_ gestion , Paris /France , 2002, .
3. Vestine Mukarukundo , **la contribution de système d'information au management d'une institution bancaire**, Univercité de Kigali,licence en gestion ,2009

الملاحق

## الملحق رقم (01): الإستبيان

### إستبيان

السادة موظفي البنك :

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

أنا طالبة من جامعة ورقلة تخصص مالية وبنوك ، بصدد إنجاز مذكرة لإتمام شهادة الماستر و يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى معالجة موضوع يتعلق ب "أثر إستخدام أنظمة المعلومات على تحسين أداء البنوك " .

نرجو منكم قراءة هذه الأسئلة بشكل جيد و الإجابة عليها بمصداقية و أمانة و ستكون هذه أكبر خدمة ساعدتني بها أخي الموظف أو الموظفة لإنجاز هذا البحث ، ونحيطكم علما بأن إجاباتكم لن تستخدم إلا لهدف واحد و هو البحث العلمي و تكون الإجابة عن طريق وضع العلامة (x) في الخانة المناسبة لرأيك.

#### الجزء الأول : البيانات الشخصية

- الجنس : ذكر  أنثى

- العمر : أقل من 30 سنة  من 31 إلى 40 سنة  من 41 إلى 50 سنة

- المستوى الدراسي : متوسط  ثانوي  جامعي

- سنوات الخبرة : من 1 إلى 5 سنوات  من 6 إلى 10 سنوات  من 10 إلى ما فوق

الجزء الثاني : أساسيات نظام المعلومات في البنك .

القسم الأول: مدى إعتقاد البنك على نظام المعلومات.

1- هل يوجد على مستوى بنككم نظاما للمعلومات "Système d'information"

نعم  لا

2- ما درجة إعتقاد البنك على نظام المعلومات " Systeme d'information " في عمليات صنع القرار .

إعتقاد كلي  إعتقاد جزئي

3- ما هو سبب توجه البنوك نحو إستخدام أنظمة المعلومات .

- السعي إلى التطوير المستمر

- تقليل الجهد و سرعة المعاملات

- إحتدام المنافسة من طرف البنوك الأخرى

- أسباب أخرى

القسم الثاني : المعلومات المقدمة من النظام .

1- المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات للبنك صحيحة و خالية من الأخطاء .

نعم  لا

2- المعلومات التي يوفرها النظام ملائمة و تلي متطلبات العمل .

نعم  لا

3- يتم الحصول على المعلومات في الوقت المناسب .

نعم  لا

4 - هل نظام المعلومات الحالي معقد .

نعم  لا

القسم الثالث : الجانب التقني و التكنولوجي لنظام المعلومات .

1- هل التجهيزات و المعدات اللازمة لنظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل

كافي  متوسط  قليل

2- نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة و البرمجيات .

نعم  لا

3- هل تتوفر البرامج المناسبة لتشغيل نظام المعلومات في البنك بشكل

كبير  قليل

القسم الرابع : أمن المعلومات في البنك .

1 - نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة و دقيقة .

نعم  لا

2 - يمكن للنظام الحالي إكتشاف الأخطاء و إصدار رسائل خاصة بهذه الأخطاء .

نعم  لا

3 - هل يوجد في نظام المعلومات كلمة مرور للدخول إلى المعلومات .

نعم  لا

4- هل يؤدي تعطل نظام المعلومات إلى توقف العمل .

نعم  لا

5- هل كل معلومات البنك يمكن الإطلاع عليها من كافة موظفي البنك .

نعم  لا

6- هل يجبر نظام المعلومات التدريب من طرف الموظفين .

نعم  لا

الجزء الثالث : نظام المعلومات و دوره في الأداء البنكي .

القسم الأول : كفاءة نظام المعلومات في البنك .

1- ما رأيك في نظام المعلومات الموجود حاليا في البنك .

جيد و يجب بقاءه  يحتاج إلى تحسين و تطوير  يجب تغييره بنظام معلومات جديد

2- هل يعمل نظام المعلومات على تجنب الأخطاء

نعم  لا

3- مخرجات النظام تقدم بصيغة سهلة و مفيدة .

نعم  لا

القسم الثاني : نظام المعلومات و أهميته في الرفع من مستوى الأداء .

1- هل يرفع نظام المعلومات من مستوى أداء البنك .

نعم  لا

2- يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية بشكل .

كبير  متوسط

3- هل يعمل نظام المعلومات على الرفع من مردودية وأرباح العمل المصرفي .

نعم  لا

الملحق رقم (02) جدول يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والخبرة

ANOVA à 1 facteur

|         |               | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F       | Signification |
|---------|---------------|------------------|-----|--------------------|---------|---------------|
| القسم 1 | Inter-groupes | 8.296            | 2   | 4.148              | 78.000  | .000          |
|         | Intra-groupes | 2.074            | 39  | .053               |         |               |
|         | Total         | 10.370           | 41  |                    |         |               |
| القسم 2 | Inter-groupes | 2.751            | 2   | 1.376              | 19.097  | .000          |
|         | Intra-groupes | 2.810            | 39  | .072               |         |               |
|         | Total         | 5.561            | 41  |                    |         |               |
| القسم 3 | Inter-groupes | 5.383            | 2   | 2.692              | 105.838 | .000          |
|         | Intra-groupes | .992             | 39  | .025               |         |               |
|         | Total         | 6.375            | 41  |                    |         |               |
| القسم 4 | Inter-groupes | .267             | 2   | .133               | 11.353  | .000          |
|         | Intra-groupes | .459             | 39  | .012               |         |               |
|         | Total         | .726             | 41  |                    |         |               |

الملحق رقم (03) جدول يوضح العلاقة بين المتغير التابع والعمر

ANOVA à 1 facteur

|         |               | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F      | Signification |
|---------|---------------|------------------|-----|--------------------|--------|---------------|
| القسم 1 | Inter-groupes | 1.264            | 2   | .632               | 12.600 | .000          |
|         | Intra-groupes | 1.956            | 39  | .050               |        |               |
|         | Total         | 3.220            | 41  |                    |        |               |
| القسم 2 | Inter-groupes | .032             | 2   | .016               | 2.229  | .121          |
|         | Intra-groupes | .278             | 39  | .007               |        |               |
|         | Total         | .310             | 41  |                    |        |               |

الملحق رقم (04) جدول يوضح العلاقة بين المتغير التابع و المستوى الدراسي

ANOVA à 1 facteur

|         |               | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F      | Signification |
|---------|---------------|------------------|-----|--------------------|--------|---------------|
| القسم 1 | Inter-groupes | 1.478            | 2   | .739               | 16.558 | .000          |
|         | Intra-groupes | 1.741            | 39  | .045               |        |               |
|         | Total         | 3.220            | 41  |                    |        |               |
| القسم 2 | Inter-groupes | .029             | 2   | .014               | 2.002  | .149          |
|         | Intra-groupes | .281             | 39  | .007               |        |               |
|         | Total         | .310             | 41  |                    |        |               |