



جامعة - سعيدة - الدكتور مولاي الطاهر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير
مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر
تخصص مالية وبنوك
الموضوع:

دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بوكالة مشرية)

تحت إشراف الأستاذ:

عمر بلخير جواد

من إعداد الطالبتين:

كواري زهرة

تاج هوارية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2021/07/11

أعضاء لجنة المناقشة

مشرفا	أ.د.	عمر بلخير جواد
الرئيس	أ.د.	بلعربي عبد القادر
الممتحن	د	موفق ميمون

السنة الجامعية 2021 / 2020

سورة التوبة

إهداء

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، والحمد لله الذي بنعمته تتم
الصالحات. والشكر لله رب العالمين.

أهدي هذا العمل الى امي وابي

والى اخوتي والى كل عائلة مرابط وشيخي وبداي وقديدير وعائلة صباحي

الى استاذ المشرف على المذكرة عمر بلخير جواد جزاه الله علينا كل خير

والى كل صديقتي وبالاخص الى صديقتي في المذكرة تاج هوارية و من ساعدتني في

المذكرة الى صديقتي زينة حمدي شريف.

كواري زهرة

إهداء

اهدي عملي هذا الى من اختاره الله الى الوالدين اطال الله في عمرها .

الى شريك حياتي الذي كان سندا لي من قريب و من بعيد .

الى اخواني و اختي عزيزة .

الى الاستاذ الكريم عمر بلخير جواد الذي اشرف على عملي المتواضع جزاء الله

علينا كل الخير .

الى رفقاء دربي زملاء كافة بالجامعة مولاي طاهر و خارجها وبالاخص كوارى زهرة و

حمدي شريف زينة

الى كل من قدم يد العون لانجاز هذا العمل من القريب او من بعيد .

تاج هوارية

شكر و عرفان

قال الله تعالى:

(لئن شكرتم لأزدنكم)

صدق الله العظيم

(الآية 09 من سورة ابراهيم)

فنحمد الله الذي يسر لي السبيل لإنجاز هذا العمل.

كما نخص بالشكر والامتنان الى الأستاذ الدكتور المشرف عمر على ما قدمه من توجيهات ومساعدات ونصائح وارشادات القيمة أفادتنا أثناء إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الذين قبلو وتحملو عناء قراءتها وتفحصها ومناقشتها.

كما نتقدم بتشكرات واحترامات لكل اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

ملخص البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية، من خلال دراسة تطبيقية بوكالة البنك الوطني الجزائري-BNA المشرية -وتناولت الدراسة الجانبين الأول النظري والثاني تطبيقي، من خلال الجانب التطبيقي شمل على تحديد العلاقة بين متغيري الدراسة، المتغير المستقل تمثل في نظام المعلومات المصرفي، والمتغير التابع تمثل في أداء البنوك التجارية وذلك عن طريق الإجابة عن عينة الدراسة (عمال البنك) وبعد اختبار صحة الفرضيات وتحليلها توصلنا إلى أن نظم المعلومات المصرفية لها دور في تحسين أداء البنوك التجارية.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات، نظام المعلومات المصرفي، تكنولوجيا المعلومات، أداء البنوك التجارية.

Résumé:

Cette étude a pour objectif d'identifier le rôle du système d'information dans l'amélioration de la performance des banques commerciales, à travers une étude appliquée à l'Agence de la Banque Nationale d'Algérie (**BNA-MECHERIA**) et l'étude a porté sur le premier théorique et le deuxième pratique côtés, à travers le côté appliqué, qui comprenait la détermination de la relation entre les deux variables de l'étude, la variable indépendante représentée dans le système d'information bancaire, et la variable dépendante représentée dans la performance des banques commerciales en répondant à l'échantillon de l'étude (employés de banque) et après avoir testé la validité des hypothèses et les avoir analysées, nous avons conclu que les systèmes d'information bancaire ont un rôle à jouer dans l'amélioration de la performance des banques commerciales.

Mots clés : système d'information, système d'information bancaire, informatique, performance des banques commerciales.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
I	شكر وعرفان
II	اهداء
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
IV	فهرس الأشكال
IV	فهرس الملاحق
أ-ح	مقدمة
(37-2)	الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات
2	تمهيد
3	المبحث الأول: البيانات والمعلومات والمعرفة وتكنولوجيا المعلومات
3	المطلب الأول: طبيعة البيانات والمعلومات والمعرفة
7	المطلب الثاني: خصائص المعلومات والبيانات ومصادر وطرق جمع البيانات
11	المطلب الثالث: أنماط المعرفة وأنواع البيانات والمعلومات
17	المبحث الثاني: نظام المعلومات
17	المطلب الأول: النظام
22	المطلب الثاني: نظام المعلومات
32	المطلب الثالث: دور المعلوماتية في تطوير نظام المعلومات
33	المبحث الثالث: نظام المعلومات المصرفية
33	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات المصرفية وخصائصه
34	المطلب الثاني: أهمية ومتغيرات نظام المعلومات المصرفية
35	المطلب الثالث: أنواع نظام المعلومات المصرفية
37	خلاصة الفصل الأول
(69-39)	الفصل الثاني: عموميات حول البنوك التجارية

39	تمهيد
40	المبحث الأول: لمحة حول البنوك التجارية
40	المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك التجارية
42	المطلب الثاني: مفهوم وخصائص البنوك التجارية
44	المطلب الثالث: أهمية و أهداف البنوك التجارية
46	المبحث الثاني: مقومات البنك التجاري
46	المطلب الأول: وظائف وأنواع البنوك التجارية
49	المطلب الثاني: أقطاب البنوك التجارية
57	المطلب الثالث: مكونات القوائم المالية للبنوك التجارية
61	المبحث الثالث: أساسيات تقييم أداء البنوك التجارية
61	المطلب الأول: الاداء البنكي
64	المطلب الثاني: تقييم الأداء
67	المطلب الثالث: تقييم الأداء في البنوك التجارية
69	خلاصة الفصل الثاني
(71-98)	الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية
71	تمهيد
72	المبحث الاول: تقديم بالبنك الوطني الجزائري
72	المطلب الأول: لمحة تاريخية للبنك الوطني الجزائري
76	المطلب الثاني: البنك الوطني الجزائري لوكالة مشرية
78	المبحث الثاني: تقديم عام حول الدراسة الميدانية
78	المطلب الأول منهجية الدراسة الميدانية
81	المطلب الثاني: الادوات والبرامج المستخدمة في الدراسة
86	المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات
86	المطلب الأول: اختبار ثبات الاستبيان
93	المطلب الثاني: حساب المتوسطات المرجحة للمحاور
96	المطلب الثالث: تحليل واختبار الفرضيات

98	خلاصة الفصل الثالث
100	خاتمة عامة
103	قائمة المصادر والمرجع
109	الملاحق

فهرس الجداول

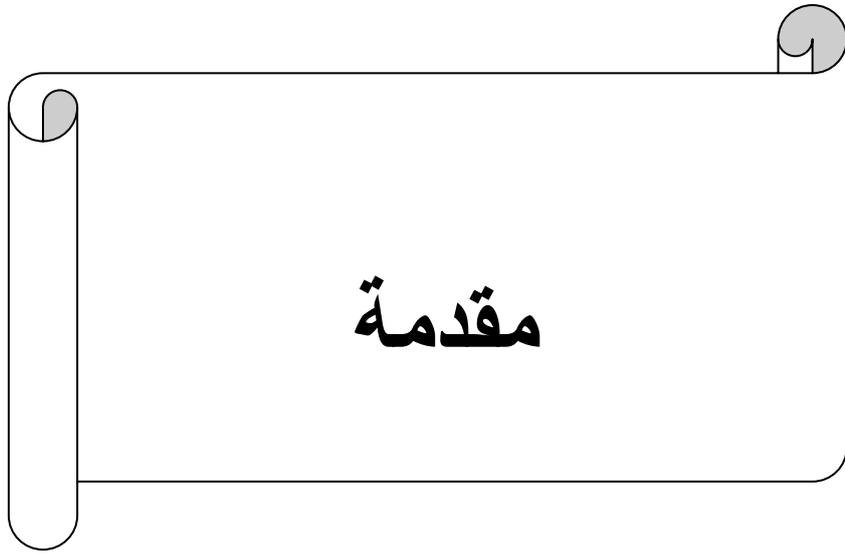
الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
87	ألفا - كرونباخ	1-3
88	درجة الارتباط بين كل المحاور الاستبيان	2-3
90	توزيع العينة حسب الجنس	3-3
91	توزيع العينة حسب العمر	4-3
92	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	5-3
93	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	6-3
94	حساب المتوسطات المرجحة.	7-3
94	المتوسطات المرجحة لمحور البنوك التجارية	8-3
95	المتوسطات المرجحة لمحور نظام المعلومات	9-3
96	المتوسطات المرجحة لمحور أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية	10-3
97	تأثير نظام المعلومات المصرفية على أداء البنوك التجارية	11-3
98	تأثير نظم المعلومات على البنوك التجارية	12-3

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
20	مكونات النظام (حدود النظام)	1-1
21	مراحل تطوير النظم	2-1
23	إدخال البيانات وإخراج المعلومات من نظام المعلومات	3-1
27	أنواع نظم المعلومات	4-1
31	يوضح موارد نظم المعلومات	5-1
76	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	1-3
78	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة مشرية	2-3
81	الحدود الموضوعية للدراسة	3-3
90	توزيع العينة حسب الجنس	4-3
91	توزيع العينة حسب العمر	5-3
92	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	6-3
93	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	7-3

فهرس الملاحق

عنوان الملحق	رقم
الاستبيان الموجه لعينة موظفي البنك الوطني الجزائري وكالة مشرية	01
دليل المقابلة مع مدير البنك الوطني الجزائري وكالة مشرية	02



نتيجة للتطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتي أصبحت جزء لا يتجزأ من ضروريات الحياة العلمية للأفراد والمؤسسات وقد انعكست على مختلف قطاعاتها بما في ذلك قطاع البنوك، حيث تسعى هذه الأخيرة إلى تطوير برمجيات أنظمة المعلومات بما فيها نظام المعلومات المصرفي "وهو عبارة عن مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات والاتصالات وقواعد البيانات التي تعمل بشكل يدوي أو آلي أو ميكانيكي على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ثم نشرها للمستخدمين".

كما تلعب نظم المعلومات المصرفية دورا هاما على المستوى الداخلي والخارجي للبنوك التجارية، فهي تساعد الموظفين على أداء مهامهم بسهولة وفي وقت قصير، أما على المستوى الخارجي فهي تقوم بتلبية حاجات عملائها بما يتناسب مع توقعاتهم وذلك من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية.

كما لها القدرة على المعالجة السريعة ويجب أن تحقق فيها معايير الأمن والسرية وذلك لحساسية المعلومات، تعمل نظم المعلومات المصرفية على المساعدة في صنع القرارات والعمل على زيادة كفاءة وفعالية الخدمات البنكية.

ومن هنا نجد أن البنوك مجبرة على مسايرة هذا التطور إذا أرادت الاستمرار والبقاء في السوق والمحافظة على مكانتها.

الإشكالية: من هذا المنطلق كانت إشكالية الدراسة كما يلي:

مآثر نظام المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية؟

مقدمة

ومن خلال الإشكالية يمكن طرح التساؤلات التالية:

ما المقصود بنظام المعلومات المصرفية وما هي أهدافه؟.

ما هي متغيرات نظام المعلومات المصرفية؟.

ما مدى تطبيق نظام المعلومات داخل البنك؟.

كيف يتم تقييم أداء البنوك التجارية؟.

ما هي أهم العوامل المؤثرة في أداء البنوك التجارية؟.

هل هناك تأثير لخصائص المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية؟.

***الفرضيات:**

- يوجد أثر ايجابي بين نظم المعلومات المصرفية والبنوك التجارية.

- نظم المعلومات المصرفية تساعد على تحسين أداء البنوك.

• مبررات اختيار الموضوع:

- هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار الموضوع من بينها:
- المكانة التي تحتلها البنوك في الاقتصاد الوطني.
- الموضوع يدخل ضمن تخصصي.
- الميول الشخصي والرغبة في دراسة نظام المعلومات في البنوك.
- أهمية الموضوع بالنسبة للبنك وما يمكن أن يقدمه من نتائج تخدم مصالح البنك ومصالح الزبائن.

• أهمية الدراسة:

- لنظام المعلومات المصرفي أهمية بالغة حيث انه يعمل على تسهيل التعاملات وخفض التكاليف.
- فيما يوفره نظم المعلومات من مخرجات تساهم في اتخاذ القرار نظرا لما يشكله من أهمية بالغة على أداء البنك.
- تطوير نظام المعلومات المصرفي لما يحتله من مكانة في الاقتصاد وبالتالي لابد من عصرنته من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية.

• أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى :

- تبيان دور نظام المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية، عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجة spss.
- معرفة مستوى استخدام نظام المعلومات المصرفية في البنوك التجارية ومدى الاستفادة منها.
- محاولة الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات ومدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء على مستواها.

• منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

تتضمن الدراسة جانبين:

***الجانب النظري:** بغية الوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة وللإجابة على التساؤلات المطروحة، يتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الدراسات المالية الاقتصادية، ثم استخدام الأسلوب المكتبي في البحث وجمع المعلومات من خلال استغلال مجموعة من المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة.

***الجانب التطبيقي:** اعتمدنا على دراسة حالة تطبيقية لعينة من البنوك التجارية "البنك الوطني الجزائري BNA" وكالة المشرية ولاية النعامة، وكانت الادوات المستخدمة في جمع البيانات متمثلة في تصميم استمارة استبيان محكمة من طرف مجموعة من الأساتذة المختصين تحتوي على عبارات بغية استقصاء آراء الموظفين لدى "البنك الوطني الجزائري" باستخدامنا البرنامج الإحصائي spss في التحليل.

• دراسة سابقة:

1-دراسة حسين ذيب، فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسير حالات فشل الائتمان،دراسة تطبيقية لعينة من البنوك العاملة بولاية ورقلة، مذكرة نيل شهادة ماجستير ،جامعة ورقلة، 2010، وكانت الإشكالية كالتالي: هل لفعالية نظم المعلومات المصرفية تأثير في تسير فشل الائتمان(القروض المتعثرة) في البنوك التجارية محل الدراسة، حيث هدفت الدراسة إلى قياس تأثير فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسير حالات فشل الائتمان على مستوى 16 بنك في ولاية ورقلة، حيث قام بتصميم باستبانة ووزعت على 48 موظف وخلصت إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لفعالية نظام المعلومات المصرفية في تسير حالات فشل الائتمان في البنوك حيث بينت الدراسة أن ما بنسبة 74% من قدرة البنوك على تسير فشل الائتمان يفسره فعالية نظام المعلومات المصرفية والباقي يعود لعوامل أخرى.

في هذه الدراسة التركيز كان منصبا على تأثير فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسير فشل الائتمان، بينما الدراسة الحالية ستركز على دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية.

2-دراسة منصف نزار، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية،دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة 335 عين مليلة، أم البواقي،مذكرة نيل شهادة ماستر، جامعة ام

البواقي، 2016، وكانت الإشكالية كالتالي: ما مدى اثر تطبيق آليات الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية عامة و وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA خاصة؟، يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية حيث تحولت العديد من الأجهزة المصرفية في العالم إلى أنظمة الصيرفة الالكترونية في التعامل مع الأطراف المختلفة، وذلك من اجل رفع مستوى الأداء المقدم من طرف البنوك للحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين وتحقيق مردودية مالية اكبر، حيث شرعت الجزائر وكغيرها من الدول العربية في إصلاح منظوماتها البنكية وإدخال نظم واليات الصيرفة الالكترونية عليها، فقامت بمجموعة من الخطوات الهامة نحو تطوير البنية التقنية للمنظومة البنكية، غير أنها لا تزال لم ترقى للوضع الذي يشهده هذا القطاع، حيث تلعب الصيرفة الالكترونية دورا كبيرا في تحسين أداء البنوك التجارية، وذلك بفعل استعمال آليات الصيرفة الالكترونية في التعاملات اليومية للبنك، ولكن هذا التحسن يعتبر ضئيلا، وذلك بفعل اعتماد الكبير للبنوك التجارية الجزائرية ونخص بالذكر وكالة القرض الشعبي الجزائري CPA على الأنظمة البنكية التقليدية.

وفي هذه الدراسة التركيز كان منصبا على دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية، بينما الدراسة الحالية ستركز على دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية، وهو جزء مهم من الأداء البنكي.

• تقسيمات الدراسة:

لمعالجة الموضوع و الإجابة على التساؤلات المطروحة واختيار الفرضيات، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، فصلين نظريين، وفصل تطبيقي ومقدمة وخاتمة كما يلي:

*الفصل الأول:

مفاهيم أساسية حول نظام المعلومات المصرفي، تضمن ثلاث مباحث، حيث يتم التطرق في البحث الأول إلى البيانات والمعلومات والمعرفة وتكنولوجيا المعلومات، أما الثاني فعرض نظام المعلومات، بينما الثالث تناول نظام المعلومات المصرفي.

***الفصل الثاني:**

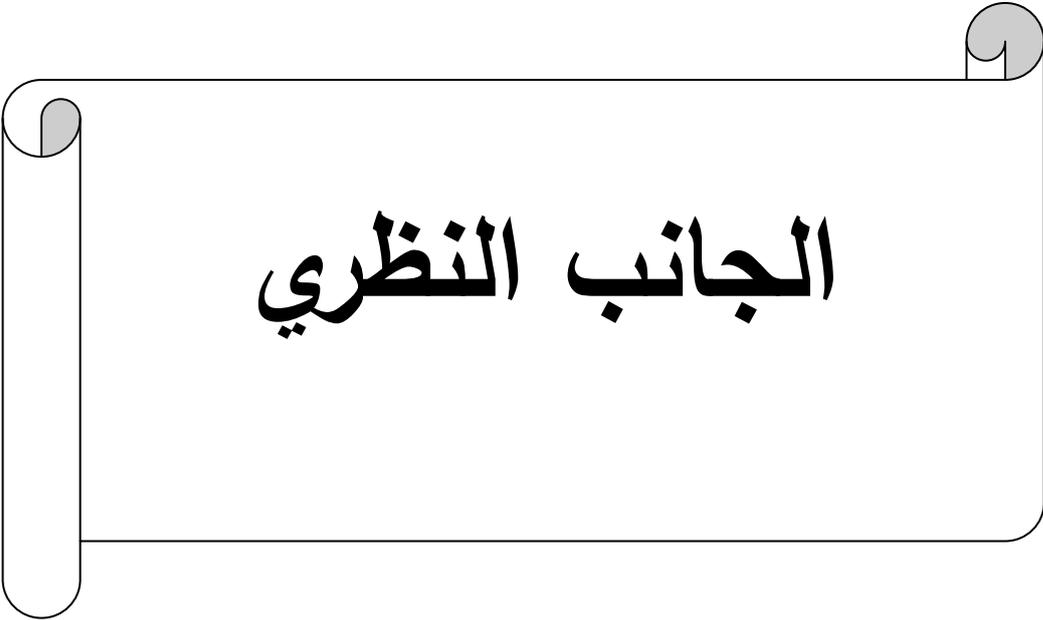
عموميات حول البنوك التجارية، الذي يتضمن ثلاث مباحث حيث يتم التطرق في المبحث الأول للمحة حول البنوك التجارية، بينما الثاني فعرض مقومات البنك التجاري، أما الثالث أساسيات تقييم الأداء في البنوك التجارية.

***الفصل الثالث:**

وعنوان "دراسة تطبيقية لعينة في البنوك التجارية في مدينة المشرية ولاية النعامة" والذي تضمن ثلاث مباحث، في الأول لمحة حول البنك التجاري محل الدراسة BNA، أما الثاني عن أداة الدراسة والإطار المنهجي، أما الثالث فكان لمعالجة وتحليل نتائج الاستبيان.

الخاتمة وقد تضمنت النتائج التي توصل إليها، وعليها تم وضع مجموعة من الاقتراحات

والتوصيات



الجانب النظري



الفصل الأول

تمهيد :

لقد شهدت مفاهيم نظم المعلومات تطورا كبيرا و متسارعا في ظل ثورة المعلومات والتقنيات، التي أصبحت الصفة المميزة لعصرنا الحاضر، فالانتقال من نظم المعلومات اليدوية والأرشفة إلى نظم المعلومات المحسوبة ونظم الذكاء الصناعي، ونظم دعم القرارات، النظم لخبرة وبنوك المعلومات... الخ.

ويعتبر نظام المعلومات المصرفية نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف يعمل على تزويد الإدارة المصرفية بمعلومات المعالجة التي تستغلها لحل المشكلات وصنع القرارات المصرفية، سنحاول في هذا الفصل التطرق الى المباحث التالية:

المبحث الأول: البيانات، المعلومات، المعرفة وتكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: نظام المعلومات.

المبحث الثالث: نظام المعلومات المصرفية.

المبحث الأول : البيانات و معلومات و المعرفة و تكنولوجيا معلومات .

المطلب الأول: طبيعة البيانات والمعلومات والمعرفة

الفرع الأول: مفهوم البيانات

تعريف1: هي العناصر التي نستخلص منها المعلومات بعد المعالجة (ولا تكون مفيدة بمفردها) أو هي مواد وحقائق خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي ما لم تتحول إلى معلومة مفهومة ومفيدة¹

تعريف2: هي معلومات في صورة خام وهي الحقائق الأولية بدون أي تعديل أو وضع في إطار معين يجعلها ذات أهمية وقيمة لأن البيانات تعتبر معرفة أو معلومة ولكن في وضعها الأول بدون تعديل أو إضافة²

تعريف3: البيانات هي مادة الخام المسجلة كرمز أو أرقام أو جمل أو عبارات يمكن لإنسان تفسيرها أو تحليلها³

تعريف4: هي مواد وحقائق الخام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي ما لم تتحول إلى المعلومات مفهوم ومفيدة، أو هي مجموعة من الحقائق والمشاهدات قد تكون أرقاما أو كلمات أو رموز أو حروفا ومن الأمثلة على ذلك كميات الإنتاج، حجم المبيعات، أسماء الطلبة، أعداد الطلبة. ويمكن أن تجمع عن طريق الملاحظة أو المشاهدة وتخزن بأسلوب معين ويمكن أن تعبر عن حقائق حالية أو تاريخية أو مستقبلية⁴.

تعريف5: هي المادة الخام التي تشتق منها المعلومات لان البيانات هي مجموعة من الحقائق والمشاهدات والأرقام والقياسات او الرموز لوصف فكرة او موضوع او حدث او حقيقة من الحقائق.⁵

¹ د. عبد اللاه إبراهيم الفهري ، نظم المعلومات المحسوبة ودعم اتخاذ القرار ، دار الثقافة ، للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى 2012 ،صفحة 131.

² www. Thaqfya . com

³ cte.univ –setif 2 dz

⁴د.عطا الله احمد الحسيان ، نظم المعلومات الحاسبية ، دار اليازوري ، عمان ، الطبعة العربية 2013 ، صفحة 37.

⁵ عادل غزالي ، دورة إدارة المعرفة في الرفع من أداء التنظيم الصناعي الجزائري ، أطروحة لنيل دكتوراه ، جامعة محمد لمين د باغين، سطيف 2016،

صفحة17.

الفرع الثاني: مفهوم المعلومات

تعريف 1: فالمعلومات هي نتائج معالجة البيانات يدويا أو حاسوبيا أو بالحالتين معا، وإن أهم ما يحصل في عملية معالجة البيانات الأنفة الذكر هو خلق قيمة للمعطيات الجديدة (المعلومات) التي يجب أن يكون لها سياق محدد وانتظام داخلي ومستوى عال من الدقة و الموثوقية.¹

تعريف 2: هي نتائج معالجة البيانات، فالمعلومة عبارة عن البيانات التي تم معالجتها بتصنيفها وتنظيمها وتحليلها، وأصبح لها معنى لتحقيق هدف معين وتستعمل لغرض معين حتى توفر ما يسمى المعرفة، ولغويا المعلومة كلمة مشتقة من كلمة العلم، أي المادة الفنية بالكثير من المعاني، وهي تعني أيضا يتم إيصاله أو تلقيه، أي المعلومة هي البيانات جاهزة²

تعريف 3: هي البيانات منسقة ومرتبطة ثم تنظيمها ووضعها في إطار ذي مغزى محدد بحيث يتمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافه³.

تعريف 4: هي مجموعة من البيانات المعالجة والمؤطرة والمنظمة والمترابطة والمعدة للاستخدام واتخاذ القرارات⁴

¹ أ.د. سعد غالب ياسين، نظم مساندة القرارات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 2011، صفحة 13

² mawdoo.com أكبر موقع عربي بالعالم "موضوع"

³ بوزيد اوي محمد، إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام ومتميزة، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة الجزائر 3، 2014، ص4

⁴ قليو حسنية، دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء المؤسسي، مذكرة لنيل الماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص3

الفرع الثالث: تعريف المعرفة

تعريف 1: هي نتيجة معالجة البيانات التي تخرج بمعلومات، إذ تصبح معرفة بعد فهمها واستيعابها، وان تكرر التطبيق في الممارسات يؤدي إلى الخبرة التي تقود إلى الحكمة.¹

تعريف 2: على أنها حصيللة استخدام البيانات والمعلومات والتجربة التي يتم الحصول عليها عن طريق التعلم والممارسة، وهي التي تمكن من يملكها بتجاوز المستجدات التي توجهه، وتجعله أكثر قدرة للوصول إلى حلول أفضل للمشاركة التي تقع في مجال معرفة وهي تزداد عند الإنسان مع مرور الوقت وتشكل جزء من شخصيته.²

الفرع الرابع: تعريف تكنولوجيا المعلومات

تعريف 1: تعرف على أنها هي الأسلوب الذي يوصل الفرد إلى النتائج المرجوة أي أنها وسيلة وليست نتيجة و أنها طريقة التفكير في استخدام المعارف و المعلومات و المهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشباعه حاجة الإنسان وزيادة قدراته.³

تعريف 2: على أنها الجوانب العلمية و الفنية و الهندسية و الأساليب الإدارية المستخدمة في تناول و معالجة المعلومات ، و تطبيقاتها و الحواسيب و تفاعلها مع الإنسان ، و الآلات و القضايا الاجتماعية و الاقتصادية و الثقافية المرتبطة بها .⁴

تعريف 3: هي مختلف أنواع الاكتشاف و المستجدات الاختراعات التي تعاملت و تتعامل مع البيانات و المعلومات ، حيث جمعها و تحليلها و تنظيمها و خزنها و استرجاعها في الوقت السريع المناسب و بالطريقة المناسبة و المتاحة .⁵

¹ وردة بن حيزية، دور إدارة المعرفة في تطوير رأس المال الفكري ،مذكرة الماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017، ص28

² زيد جابر، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2019، ص3

³ منصور جوهري، ساعد هوارية، تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات ، مذكرة لنيل ماستر ،جامعة عبد الحميد بن بلديس، مستغانم، 2019، ص32

⁴ بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسن الإتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر جامعة أعلي محند أو

لحاج، بويرة، 2014، ص20

⁵ حمدوش أمنة، نظام معلومات ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، التخصص إستراتيجي دولي،

جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2016، ص50

الفرع الخامس : التمييز بين البيانات والمعلومات ، المعرفة

البيانات DATA هي المعطيات البكر، الأرقام والأصوات والصور المرتبطة بالعالم الواقعي كما هو، أو كما يعتمد فيه من أصوات وأفعال وتغيرات، إنها مادة خاصة التي تجمع بناء على ما يحصل من أفعال وإحداث بطريقة تسجيلية وبالتالي تعتبر الخاصة الأساسية لمعطيات أرقى تنبثق عنها نتيجة المعالجة بشتى ألونها وأشكلها.

هذه المعطيات المشتقة والنااتجة عن أنشطة معالجة البيانات هي المعلومات فالمعلومات إذا هي نتائج معالجة البيانات يدويا أو حاسوبيا أو بالحالتين معا، إذا أهم ما يحصل في عملية معالجة البيانات الأنفة الذكر هو في خلق قيمة للمعطيات الجديدة(المعلومات) التي يجب أن تكون لها سياق محدد و انتظام داخلي ومستوى عال من الدقة و الموثوقية إن المعلومات كما يقول Peter drucher هي بيانات ترتبط ضمنا سياق وهدف أو هي بتعبير Gregory Bateson التمييز الذي يصنع تمايزا differences That make a difference ويعطي ادركا .

المعرفة مزيج من المفاهيم والأفكار والقواعد والإجراءات التي تهدي الأفعال و القرارات، إي أن المعرفة عبارة عن معلومات ممتزجة بالتجربة، والحقائق والأحكام والقيم التي تعمل مع بعضها كتركيب فريد يسمح للأفراد والمنظمات من خلق أوضاع جديدة و إدارة التغيير أن ما يميز المعرفة عن المعلومات هو أن المعرفة ديناميكية تعتمد على الأفراد ضمنية وتناظرية ، ويجب إعادة تكوينها وتستلم معانيها من الأفراد.

أما المعلومات فهي بصفة عامة ساكنة، مستقلة عن الأفراد، صريحة ومكتوبة (بصورة تقليدية أو رقمية) سهلة الاستساخ والعرض ولا يوجد لها معنى محدد، أن المعرفة من حيث جوهرها ذات طبيعة ضمنية. على عكس المعلومات التي تكون بالضرورة صريحة ومكتوبة وموثوقة في وسائط معلومات تقليدية أو رقمية، وفي كل الأحوال لا يوجد شكل واحد للمعرفة حيث أن المعرفة الضمنية تتحول الى معرفة مكتوبة بمجرد التفكير بمحاولة صنع المعرفة أو اعادة تكوينها وانتاجها. ونحن نجد دائما أن الأفراد يبادرون بالعمل واتخاذ الموافق بناء على معلوماتهم المتاحة حول الوقف أو الحالة الراهنة بالإضافة الى خبرتهم المتراكمة حول استخدام المعلومات. نتائج العمل أو الفعل المتخذ يعود بالفائدة من خلال التغذية العكسية على عملية تراكم المعرفة التي تساعد هي الأخرى في جعل الأفراد أكثر قدرة على عملية معالجة البيانات وتحويلها الى معلومات وبالتالي اعطاء قدرة أكبر على استخدام هذه المعلومات في المستقبل¹

¹ سعيد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان، 2017، صفحة، 25-26

المطلب الثاني: خصائص المعلومات والبيانات ومصادر وطرق جمع البيانات

الفرع الأول: خصائص المعلومات

حيث يمكن أن تكون المعلومات ذات فائدة لصانع القرار فلا بد التأكد من أن خصائص المعلومات تتلاءم مع الموقف الذي يتخذ فيه القرار وأيضا النموذج التفسيري إلى يستخدمه صانع القرار لذلك يصبح من الأهمية التعرف على خصائص المعلومات:

- 1) للمعلومات نظام زمني، فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية فالمعلومات التاريخية تستخدم لمتابعة ومراقبة الأداء أو التصميم حول بديلة لمشاكل روتينية، أما المعلومات المستقبلية فتستخدم الأغراض التنبؤ أيضا تقدم معايير للعملية الرقابية.
- 2) الشكل الذي تقدم فيه المعلومات ، فالمعلومات قد تكون ملخصة أو فصلية فالأولى تعتبر كافية للتعرف على المشاكل، أما الثانية فهي تستخدم لاتخاذ القرارات في المستويات التشغيلية.
- 3) المعلومات قد تكون متوقعة أو غير متوقعة ويرى بعض خبراء المعلومات أن نظم المعلومات تصبح عديمة القيمة إذا لم توفر المعلومات غير المتوقعة وتستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالة عدم التأكد، أما المعلومات غير المتوقعة فهي تستخدم لاكتشاف المشكلات.
- 4) المعلومات قد تأتي من مصادر داخلية أو مصادر خارجية ويقصد بالمصادر الداخلية المعلومات التي تنشأ داخل المنظمة مثل أرقام، المبيعات، أما المعلومات الخارجية فهي لتي تنشأ من خارج المنظمة مثل أسعار الفائدة .
- 5) درجة تنظيم المعلومات، فهناك معلومات منظمة ومعلومات غير منظمة، حيث تشير المعلومات المنظمة إلى المعلومات المصنفة بوضوح في صورة تقارير بحيث يعكس التقرير كافة المعلومات التي تحتويها، أما المعلومات غير منظمة فهي التي تقدم في شكل لا يفصح عن محتواه من معلومات .
- 6) درجة الدقة في المعلومات، تتحدد درجة الدقة المعلومات بمدى تمثيل المعلومات للموقف او الحدث الذي تصفه وتتوقف درجة الدقة المطلوبة في المعلومات على احتياجات المستخدم وطبيعة المشكلة والمرحلة المعينة من صنع القرار الذي يهتم بها المستخدم.¹

¹ حمدوش أمنة، نظام معلومات ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية، مرجع سبق ذكره ص 19-20

الفرع الثاني : خصائص البيانات

هذه الخصائص تتمثل فيما يلي:

1. يجب أن تكون هذه البيانات كافية.
2. يجب أن تكون دقيقة ومطابقة لواقع الأمور ومعبرة عن الحقيقة.
3. يجب أن تزيد الأهمية النسبية لها عن تكاليف الحصول عليها.
4. يجب أن تكون حديثة، حتى يتمكن الاستفادة منها.
5. يجب أن تكون متناسقة فيما بينها، فلا يوجد بينها تناقض أو تعارض.
6. يجب أن تكون شاملة، بغير إيجاز مخل ولا تفصيل زائد.

ولتوافر البيانات بالخصائص المذكورة أهمية بالغة كنقطة بداية على طريق نجاح المنشأ، حيث يتم معالجة هذه البيانات للحصول على المعلومات التي تستخدم في اتخاذ القرارات داخل المنشأة، ويقدر ما يتاح من البيانات الصحيحة وممثلة لطبيعة العمل بالمنشأة الإدارية. كما أن أي قصور في البيانات، سواء من ناحية الكفاية أو الدقة أو التوافق الزمني للاستخدام يؤدي بطبيعة الحال إلى حصول متخذي القرارات على المعلومات غير الصحيحة ومضللة.¹

الفرع الثالث : مصادر البيانات

هناك ثلاث مصادر هي:

- 1- المصدر الوثائقي: ويشمل البيانات المنشورة وغير المنشورة والمحفوظة والتي تجمع من قبل أجهزة الدولة او الهيئات العلمية او مراكز البحوث ومن الأمثلة على هذه المصادر :
 - الإحصائيات والمنشورات التي تصدر عن أجهزة الإحصاء والدوائر والمؤسسات المختلفة والمتعلقة بجميع الفعاليات الاقتصادية والتعليمية والاجتماعية.
 - الكتب والمطبوعات المتوفرة في المكتبات الرسمية والعامية ويمكن تقسيم هذه المصادر إلى نوعين:
 - أ- المصادر الأولية : وتشمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها ونشرها الجهات ذات العلاقة كالإحصائيات الخاصة بالزواج والطلاق، وتنتشر على سبيل المثال من قبل وزارة العدل فان هذا المصدر يعتبر مصدرا أوليا حيث تصدر من مصدر البيانة الأساسي.
 - ب- المصادر الثانوية: وتشمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها ونشر الجهات الأخرى غير الجهات ذات العلاقة كالإحصائيات الزواج والطلاق المنشورة من قبل الجهاز المركزي للإحصاء بدلا من وزارة العدل فان هذا المصدر يعد

¹ د. حمدى أبو النور السيد عويس، نظام المعلومات ودورها في صنع القرارات الإدارية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2011، ص88

مصدر تاريخيا ثانويا ويدخل ضمن هذه المصادر والكتب والمؤلفات التي تتضمن بيانات إحصائية تنشر من قبل هيئات أو مؤلفين من غير الجهة الأصلية للبيانات.

(2) - المصدر الميداني: هو الحصول على البيانات من مصدرها الأصلي خاصة عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي أو عدم وضوحها ودقتها ويتم ذلك وفق الطرق الآتية:

- طريقة المقابلة الشخصية: إي يتم جمع البيانات من أو عن وحدات المجتمعات الإحصائية الذين تشملهم الدراسة بشكل مباشر وبموجب استمارات إحصائية (استبيان) أعدت لهذا الغرض.
- طريقة التجربة والتسجيل: أي القيام بالتجربة ومن تم تسجيل النتيجة التي يتم التوصل إليها.
- طريقة المشاهدة الحية: أي المشاهدة المباشرة للوحدات والقيام بجمع البيانات.
- طريقة استخدام وسائل الاتصال (الهاتف أو البريد) في استخدام الاستمارات الخاصة بجمع المعلومات.

(3) - شبكات المعلومات وبنوك قواعد البيانات: وهي الحصول على البيانات او المعلومات من عدد من البنوك العالمية او الإقليمية او الخاصة او المحملة على الحاسبات المتوفرة عن طريق شبكات المعلومات المتوفرة كالانترنت وغيرها حاليا من قواعد المعلومات والبيانات المتوفرة لدى الجهات المزودة لها او من خلال الاشتراك المباشر بعدد من قواعد البيانات.

(4) - الانترنت: أنها شبكة التي تربط ملايين الحواسيب ويستخدمها أكثر من 10% من سكان المعمورة مليون مستخدم في جميع أنحاء العالم . وتضم الشبكة عدد كبير من قواعد المعلومات والمكتبات والجامعات والمراكز البحثية والشركات والمؤسسات رسمية وخاصة وتجارية وخدماتية وعلمية ولذلك تعتبر شبكة الانترنت كمصدر من مصادر المعلومات الأساسية وأصبحت احدث الأدوات الأساسية التي تخدم الإدارة في تناقل المعلومات او الحصول على المعلومات. كما أن خدمة الانترنت متوفرة عبر مؤسسات وشركات توفير خدمة الانترنت ، ويمكن الارتباط بالشبكة من خلال حاسبة مايكرو ومود يوم بعد تسديد بدل الاشتراك و الحصول على عنوان خاص بالمستخدم، كان نشوء الانترنت كشبكة لوزارة الدفاع الأمريكية عام 1964، وتطورت حتى أوائل التسعينات حيث انتقلت إدارتها إلى إدارة خاصة وتم التعميم باستخدامها ابتداء من عام 1992، ومن الخدمات الأساسية للانترنت:

- البريد الإلكتروني E. mail.

- المناقشة و التهور.

- الحصول والبحث على المعلومات في مختلف الميادين ومن مختلف مناطق العالم لذلك تعتبر من أهم مصادر المعلومات¹

¹ أ.دعلاء السالمي، أ.د عثمان الكيلاني، أ.دهلال البياني، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المنهاج للنشر والتوزيع، عمان، طبعة الرابعة، 2012، ص16-18

الفرع الرابع: طرق جمع البيانات

أما طرق جمع البيانات في البحوث التسويق فهي:

طريقة المسح الشامل consus: فيها تجمع البيانات من جميع أفراد المجتمع الإحصائي ، فمثلا إذا أردنا القيام بتعداد عام للسكان في بلد قليل السكان نسيبا ، كالأرض مثلا فإننا نقوم بعد أفراد جميع العائلات المجتمع الأردني ، وإذا أردنا التعرف على المستوى طلاب جامعة الحسين بن الطلال في التسويق فإننا نقوم برصد علامات تجميع هؤلاء الطلاب في التسويق لدى المسجل ، او نقوم بتصميم فحص عام في التسويق نطبقه على جميع طلبة الجامعة ومن خلال نتائجهم في هذا الفحص ، نحاول التعرف على المستوى طلبة الجامعة في التسويق .

طريقة العينة sample: هناك عدة حالات يتعذر فيها المسح الشامل وعندها نلجأ إلى دراسة جزء من المجتمع الإحصائي (العينة) . وحجم العينة هو عدد عناصرها ، ومن الأمثلة على الحالات التي يصعب فيها إجراء المسح الشامل:

- فساد عناصر المجتمع نتيجة اخذ المشاهدات من تلك العناصر ، فمثلا : إذا أردنا معرفة مدى صلاحية البطيخ التي تنتجها مزرعة ما للأكل فمن غير المعقول أن نقوم بتكشير كل إنتاج تلك المزرعة من البطيخ للتأكد من صلاحيته ، لذا نجد أن اخذ جزء من البطيخ لفحصه أمر ضروري ومن ثم نعم نتيجة الفحص على المجتمع الإحصائي ، وهو هذا إنتاج تلك المزرعة من البطيخ .
- غالبا ما يتعذر الوصول إلى جميع عناصر المجتمع الإحصائي وإجراء الدراسة عليها ، مثلا : إذا أردنا دراسة كميات الأمطار التي سقطت في محافظة اربد منذ عام 1980 حتى الآن من أجل التعرف على أثرها على كميات إنتاج القمح في اربد ، فقد لا يكون لدينا سجلات كافية تحتوي على المعلومات المطلوبة من عام 1980، لا نكتفي بدراسة عينة من السجلات المتوفرة .
- إن دراسة العينة اذنى كلفة من المسح الشامل وتستغرق وقتا وجهدا اقل .
- قد يتطلب إجراء المسح الشامل عددا كبيرا من الأشخاص المدربين الإتمام جمع البيانات: إما العينة فتحتاج إلى عدد اقل من هؤلاء وبذلك يتم التوفير في عدد العاملين هذا من جهة ، ومن جهة ثانية إذا كان عدد المطلوبين لإجراء التعداد قليلا فانه يمكن تدريبهم على جمع البيانات بصورة أفضل ، وبالتالي يمكن التقليل من الأخطاء والفروق الفردية في جميع البيانات .
- قد يحتاج الباحث على نتائج (السريعة) تعطيه مؤشرا عن ظاهرة معينة : بالتالي فهو لا يستطيع دراسة المجتمع كله في ذلك الوقت القصير لذا يلجأ إلى دراسة عينة فقط من تلك المجتمع ومن أهم الأمثلة على ذلك استطلاع الرأي العام بعد حوادث معينة او قبيل الانتخابات ، او قبيل إجراء استفتاء عام حول موضوع مهم .

➤ وقد يكون المجتمع متصلا ، لأن تكون مجموعة عناصره غير قابلة للعد : و بالتالي يتعذر إجراء مسح شامل لها مثل : دراسة مخزون الأردن من البوتاس ، او دراسة مخزون دولة العراق من البترول، حيث يتعذر إجراء مسح شامل ، ويكتفي بدراسة عينة. وفي بعض الأحيان و حتى لو كان المجتمع منفصلا ، إي أن مجموعة عناصره قابلة للعد ، فقد لا يكون من السهل إجراء مسح شامل للمجتمع ، خاصة إذا كان ذلك المجتمع كبيرا جدا مثل : سكان اندونيسيا او الهند ، لذلك يكتفي بدراسة عينة من ذلك المجتمع والسؤال الذي ينشا الآن هو: كيف تختار عينة من مجتمع إحصائي ؟ وسنفضل ذلك لاحقا .¹

المطلب الثالث : أنماط المعرفة و أنواع البيانات و المعلومات

الفرع الأول : أنماط المعرفة

من البديهي القول بعدم وجود نمط واحد للمعرفة و لتمثيل المعرفة من مصادرها المادية والإنسانية و كل ما يمكن تقديمه الآن لا يعدو سوى تحليل لبعض الفئات و أنماط المعرفة التي يمكن تصنيفها كما يلي: النمط الأول من التصنيف قد يأخذ بنظر الاعتبار فرص تمثيلها في نظم تكنولوجيا المعلومات مثل:

- (1)-**المعرفة الإجرائية** : تصنف المعرفة الإجرائية كيف يجب أن تحل المشكلة. كما توجه الانتباه إلى الطريقة التي نعمل بها الأشياء ، إن القواعد والبرامج والإجراءات هي الأنماط النموذجية للمعرفة الإجرائية .
- (2)-**المعرفة الإعلانية** : توضح المعرفة الإعلانية ما هو معروف حول المشكلة هذا يتضمن تعابير بسيطة للاختيار ما بين الصح او الخطأ .كما تتضمن هذه المعرفة عبارات ممثلة لأوصاف كاملة للمفهوم او الكائن .
- (3)-**المعرفة البعيدة** : يتناول هذا النوع من المعرفة توصيف المعرفة نفسها بما يساعد في اختيار المعرفة الملائمة للمشكلة ولتعزيز فعالية النظام الخبير في حل المشكلات بفعالية من خلال توجيه منهجية الإدراك و التفكير بالاتجاه الصحيح .
- (4)-**المعرفة الاستكشافية** : و هي المعرفة التي تستخدم قواعد المنطق لضبط عملية التفكير و الإدراك ، تدعي المعرفة الاستكشافية أيضا بالمعرفة الظلية و هي في حقيقة الأمر معرفة تجريبية ترافق المرء خلال تجاربه في حل مشكلات سابقة.

النمط الآخر لتصنيف المعرفة يأخذ بنظر اعتبار عمق المعرفة وبالتالي يقترب هذا التصنيف من منهج تحليل المضمون. وعليه تكون المعرفة على نوعين :

¹ علي فلاح الزعبي، ميدان التسويقي، دار المسيرة، الطبعة الأولى، 2010، الصفحة 113-117

أ- المعرفة العميقة .

ب- المعرفة السطحية

المعرفة العميقة غنية بمحتواها ،بعيدة في تحليل عناصر ومتغيرات المشكلة و شاملة في حلول التي يتضمنها بينما تكون المعرفة الظلية وتسمى أيضا surface knowledge معرفة تستوفي شروط فهم المشكلة وتستوعب نطاق المساحة التي تمتد إليها المشكلة لكنها تبقى معرفة سطحية لها درجة اقل من اليقين والاعتقاد ولهذا تحتاج الى اختبار وممارسة ونفاذ الى التجربة لكي يمكن تثبيثها وتأسيسها . فمن خلال التجربة والممارسة تتأصل المعرفة الظلية وتكتسب معاني جديدة وبذلك يمكن القول إن ممارسة المعرفة الظلية في العمل والحياة يساعد تحولها إلى معرفة راسخة والعميقة في أن واحد .

ويمكن إضافة أنماط أخرى لتصنيف المعرفة ،نذكر منها ما يلي :

(1)-**المعرفة بالكيف** : و هي معرفة بالتقانة ، أي تعلم ومعرفة كيف تعمل النظم و الأدوات كيف يمكن خلق وتكوين القيمة من عناصرها ومدخلاتها . المعرفة الكيفية التي تجيب على التساؤل المهم ترتبط بصورة جوهرية بفهم ودراسة مضمون كل عملية ونشاط لتحويل المدخلات إلى المخرجات .

(2)-**المعرفة الشئئية و السببية** : معرفة ماذا ؟ و معرفة لماذا ؟ هي من أهم و اخطر الأسئلة التي يطرحها الباحث ، العالم ، المتسائل ،الممارس والمدير الذي ينشد الوعي و الإدراك المععمق للظواهر، والمشكلات بعد ان يقوم بتحديد ما و بتطيرها في السؤال والبحث عن الأسباب المسببة و العوامل المؤثرة والمتغيرات المترابطة و المعقدة جوابا على السؤال الوجودي . هذه هي أسئلة العلم و التكنولوجيا ، أسئلة الحياة و الوجود ، بل عي أسئلة التعلم الإنساني من حقائق وتجارب الحياة في كل زمان ومكان .

بالإضافة الى هذه الأنماط الأساسية للمعرفة توجد تصنيفات أخرى لا نجد ضرورة ملحة لاستعراضها و دراستها لكن من المهم في هذا الصدد هو تحديد التصنيف الذي سوف يعتمده هذا الكتاب والذي سوف تتمحور حوله جميع الفصول والمباحث ، التصنيف الذي نقدمه ولا نقول نقترحه هو الأكثر شيوعا و الأكثر استخداما بين الباحثين في حقل إدارة المعرفة . هذا التصنيف يرى المعرفة على نوعين أساسيين هما :

أ- المعرفة الضمنية .

ب- المعرفة الصريحة .

وتعود جذور تصنيف المعرفة صريحة (مكتوبة) او مرمزة و معرفة ضمنية (غير مكتوبة) إلى العالم والفيلسوف المنغاري michale polany (1891-1976) الذي انشغل كثيرا في حقل الكيمياء الفيزيائية قبل أن يتحول إلى الفلسفة في العمر 55 سنة ، وكان polanyi قد حصل على لقب أستاذ كرسي في الدراسات الاجتماعية

من جامعة مانجيستر سنة 1948 وقد تم جمع محاضراته في مرجع باسم personal knowledge :tonard .ومن هذا العمل تعود جذور مفهوم المعرفة الضمنية . لقد أطلق polanyi على كتابه اسم المعرفة الشخصية لأنه أراد ان نقول ان الفكر والتفكير في العلم يرتبطان بالمعرفة الشخصية للإنسان وان العواطف تعتبر من المكونات الحيوية للمعرفة الشخصية.

لكن قبل الولوج الى تحليل مفهوم المعرفة الصريحة و الضمنية لابد من التعرّيج قليلا على مفهوم المعرفة كما قدمه polanyi الذي يقوم على ثلاث فرضيات أساسية هي :

▪ الاكتشاف الحقيقي لمعرفة لا يمكن الوصول إليه او حتى تحديده من خلال سلسلة القواعد الموضوعية او الخوارزميات .

(2)-ان المعرفة عامة وشخصية في ان واحد.

(3)-ان المعرفة التي تحدد او تصنف بأنها معرفة مكتوبة صريحة هي بالتأكيد ضرورية ومهمة للغاية لكن جذور هذه المعرفة توجد دائما بالمعرفة الضمنية . بمعنى آخر المعرفة الصريحة إما ان تكون معرفة ضمنية ا و ان تتبع من الضمنية .

ولذلك فان هناك بعدان أساسيان للمعرفة : معرفة حول شيء او حول كينونة او ظاهرة ومعرفة تستخدم لتحسين وتطوير هذه المعرفة (وهي معرفة الضمنية)

المعرفة الضمنية : هي المعرفة غير المكتوبة المخزونة في عقل الأفراد و المستقرة في نفوسهم (ولنقل حتى في عقليهم باطن) . أنها المعرفة التي يحفظها العقل و تحتويها الذاكرة الإنسانية وتحاول في فترات متباعدة ان ستذكرها عبر آليات التفكير و المعرفة . ويمكن القول في هذا السياق ان المعرفة الضمنية غير المرزمة و غير المكتوبة هي أشبه ما تكون بالمعرفة الصامة المكتسبة والمسجل في العقل . ولعل اقرب وصف له علاقة بالمعرفة الضمنية هو ما قاله مرة polanyi في سنة 1966 تعبيراً عن أهمية المعرفة الضمنية we know moretham « wecam tell » فهذه العبارة البليغة تسلط الضوء على حقيقة ان الكثير من المعارف و المهارات الإنسانية تبقى ضمنية وغير مسجلة الى ان يبادر صاحب المعرفة الضمنية بكتابتها وتسجيلها . ولذلك فان من غير الممكن توظيف او تعريف المعرفة الضمنية لأنها معرفة غير مرئية وغير ملموسة ولا تظهر بوضوح إلا من خلال الحوار والنقاش او بعبارة أخرى لا تظهر إلا من خلال الخطاب .

أما المعرفة الصريحة فهي المعرفة المكتوبة او المرزمة التي تحتويها المراجع ، الكتب ، الوثائق ، المدونات ، التقارير ، و أوساط تخزين المعلومات الرقمية . ولذلك فهي معرفة سهلة الوصف والتحديد ويمكن بسهولة تحويلها من لغة الى أخرى ومن شكل الى آخر ويمكن بصفة مستمرة إعادة قراءتها وإنتاجها وبالتالي تخزينها و

استرجاعها. غير ان هذه المعرفة لا تتفصل ولا تستطيع الاستقلال في مرحلة تكوينها او تطويرها عن المعرفة الضمنية (غير المكتوبة) . وبالتالي يمكن القول ان المعرفة هي المعاد الموضوعي للمعرفة الضمنية (الذاتية) ¹

الفرع الثاني : أنواع المعلومات

تختلف أنواع المعلومات باختلاف الإفادة منها ، وبشكل عام تنقسم المعلومات :

(1)- المعلومات التطويرية او الإنمائية : مثل قراءة كتاب ، مقال و الحصول على مفاهيم و حقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان وتوسيع مداركه .

(2)- المعلومات الانجازية : وبهذه الطريقة يحصل الإنسان على مفاهيم و حقائق تساعده في انجاز عمل او مشروع او اتخاذ قرار كاستخدام المستخلصات والمراجع والوثائق الأخرى التي تعود الى إكمال العمل المطلوب انجازه .

(3)-المعلومات التعليمية : وهذه تتمثل في قراءة الطلبة في المراحل العلمية للمقررات الدراسية والمواد العلمية .

(4)-المعلومات الفكرية : وهي الأفكار و النظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن ان توجد بين تنوعات عناصر المشكل .

(5)-المعلومات البحثية : هذه تشمل التجارب و إجراءاتها و نتائج الأبحاث وبيانات التي يمكن الحصول عليها من تجارب المرء نفسه او من تجارب الآخرين ، و يمكن ان يكون ذلك حصيلة التجارب معملية او حصيلة أبحاث أدبية .

(6)-المعلومات الأسلوب النظامية : وتشمل الأساليب العلمية التي تمكن الباحث من القيام ببحثه بشكل أكثر دقة ، ويشمل هذا النوع من المعلومات الوسائل التي تستعمل للحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة من الأبحاث التي تختبر بموجبها صحة هذه البيانات ودقتها وقد اشتقت منها الموقف العملي او السلوك العلمي .

(7)-المعلومات الحافزة والمثيرة.

(8)-المعلومات السياسية : وهذا النوع من المعلومات مركز قضية و علمية اتخاذ القرار .

(9)-المعلومات التوجيهية : فالنشاط الجماعي لا يستطيع ان يعمل بكفاية بدون تنسيق ، ولا يمكن ان يتم هذا التنسيق إلا عن طريق إعلام توجيهي

إن المعلومات المعاونة للمدير هي معلومات مفيدة ولكي تكون المعلومة مفيدة ينبغي أن تحقق المعايير التالية:

¹ سعد غالب ياسين، إدارة المعرفة، دار المنهاج، الطبعة الأولى، عمان، 2007، ص34-38

- أن تتصل في التوقيت المناسب لاتخاذ القرار وليس قبله أو بعده
- أن تكون كاملة .
- أن تكون مناسبة .
- أن تكون مختصرة .¹

الفرع الثالث : انواع البيانات

تنقسم البيانات الى قسمين رئيسيين ولكن بعض المحللين أضافوا قسمنا ثالثا وهو عبارة عن مزيج لهذين القسمين لذا سنتطرق في هذا المقال الى هذين النوعين الرئيسيين :

النوع الاول : اسئلة تنتج بيانات اقرب الى ان تكون تفسيريا او وصفية وتعرف بالبيانات النوعية

النوع الثاني : اسئلة تنتج بيانات رقمية تعرف بالبيانات الكمية .

النوع الثالث : هو نوع مزيج من النوع الاول والثاني وتعرف بالبيانات المختلطة.

(1)- **البيانات النوعية** : هذا النوع من البيانات غالبا لا يمكن تمثيلها بالارقام فغالبا ما يتم تمثيلها نصا باللغة الطبيعية ، هذا النوع من البيانات ينقسم الى نوعين :

البيانات الاسمية : بيانات تكون في صورة غير عددية ولا يمكن التفاضل بينهما وتتكون من مجموعة متنافية مثل الاسئلة التي جوابها يكون بنعم او لا .او سؤال عن نوع الجنس فهناك فئتان اما ذكرو او انثى .

وعادة ما نضع رموز لهذه الاجوبة كنعم ب (1) و لا ب(0) .من الخطأ ان نقوم بإجراء العمليات الحسابية على هذه الرموز كما هو واضح في مثال المذكور في البداية .

البيانات الترتيبية : هي ايضا تكون في صورة غير عددية ولا يمكن إجراء العمليات الحسابية عليها ، الفرق بينها وبين البيانات الاسمية هو عملية المفاضلة و الترتيب بين الطبقات ، تستطيع في البيانات الترتيبية ترتيب البيانات ، مثل مستوى التعليم (ابتدائي ، متوسط، ثانوي ، جامعي) ، او معدل الدخل الشهري (>5000، 5000-10000، <10000) فنلاحظ في هذا السؤال ان هناك نوع من المفاضلة والطبقية بين الخيرات ، هناك بعض الامور و الحقائق المتعلقة بالبيانات النوعية كالتالي :

* وهناك النوع من البيانات غير رقمية ويدرس في العادة الأنماط و التوجهات بالشكل عام .

¹ عومار بوطيبة،دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب والرياضة،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الادارة والتسيير الرياضي المركز الجامعي محمد الشريف مساعدي سوق أهراس 2012،ص40-41.

* غالبا ما توصف بانها بيانات غنية بالمعلومات اكثر من البيانات الرقمية .

* يمكن جمعها من خلال اساليب وطرق مثل : تقنيات المراقبة ، مجموعات التركيز ، المقابلات، دراسة حالة .

(2) **البيانات الكمية** : هذا النوع من البيانات يمكن تمثيله بالأرقام من انواعها :

أ- بيانات الفترة : تكون بيانات الفترة في صورة عددية توضح او تمثل القيمة الفعلية للظاهرة ، نستطيع ان نجري عليها العمليات الحسابية ولكن عملة الضرب و القسمة بين البيانات في هذا النوع لا تعطيك اي معنى حقيقي ، فمثلا لو أخذت بيانات عن موعد الذهاب للنوم لشخص يذهب للنوم ساعة 9 والأخر يذهب الساعة 11، تستطيع هنا ان تستنتج ان هناك فرق مقداره ساعتين في حالة الطرح بينهما ،لكن الضرب والقسمة بينهما لن تعطيك اي نتائج ومعلومات مفيدة ويمتاز هذا النوع أيضا بتساوي المسافات بين الرتب ، يستخدم هذا المقياس كثيرا في العلوم التربوية والنفسية و الاجتماعية ومن الأمثلة هذا النوع من البيانات درجة الطالب في الاختبارات او درجة الحرارة ولكن درجة الصفر لا تعني عدم وجود الظاهرة.

ب-البيانات النسبة : بيانات تكون في مستوى أعلى من البيانات السابقة ، بحيث تكون في صورة عددية ونستطيع ان نجري عليها جميع العمليات الحسابية من متوسط حسابي او انحراف معياري او عملية الضرب و القسمة والنتائج هنا تعطيك معلومات ذات قيمة وفائدة فمثلا لو أخذنا سنوات الخبرة العمل في المجال معين كالشخص خبرته 5 سنوات والأخر 3 سنوات فمن خلال قسمتهم على بعض فإمكانك ان تستخرج مقدار النسبة والتناسب بين الشخصين ويمتاز هذا النوع من البيانات فانا قيمة الصفر تعني انعدام الظاهرة.

وهناك بعض الأمور و الحقائق المتعلقة بل البيانات الكمية وهي كالتالي :

هذا النوع يتطلب استخدام التحليل الإحصائي لخروج بالمعلومات مفيدة .

هذا النوع من البيانات تستطيع تحديد المتغيرات وأيضا تستطيع دراسة العلاقة بينها .

تستطيع تحويل بعض البيانات النوعية الى البيانات كمية من خلال عددها وجمعها .

غالبا ما ينظر الى هذا النوع من البيانات على انها أكثر موضوعية لتحليل البيانات .

يمكن جمعها بالعادة من الاستبيانات والأسئلة المباشرة .

غالبا تعرض نتائج هذا النوع من البيانات علي شكل رسوم بيانية.¹

المبحث الثاني :نظام معلومات

المطلب الأول : النظام

الفرع 1: مفهوم النظام وخصائصه

1-مفهوم النظام :

تعريف 1: هو مجموعة منتظمة من الأجزاء أو الأنظمة الفرعية والمتفاعلة فيما بينها لأداء الأنشطة لتحقيق أهداف محددة.¹

تعريف 2: إن مصطلح النظام (Système) مشتق أساس من كلمة اليونانية (systema)

التي كانت تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء ، وعلى الرغم من أن هذا المصطلح لم يتبلور إلا حديثا "كمفهوم علمي" إلا انه يعد من المصطلحات الشائعة الاستخدام في مختلف المجالات الاقتصادية ، الاجتماعية ، السياسة.....الخ²

تعريف 3: عبارة عن مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري و عنصر الآلات و الكمائن مجتمعة ببعضها البعض و يجب أن تربطها علاقات محددة و قوانين شاملة و يجب أن يكون لكل جزء من مكونات النظام دوره المرسوم بصيغة محددة لتحقيق هدف محدد.³

تعريف 4: هي عبارة عن مجموعة مكونة من عنصرين او أكثر او نظم فرعية مرتبطة ببعضها تهدف الى تحقيق عرض معين .⁴

¹ د.أيمن الشنطي،أ.عصام النداف،أ.عامر شقر،مقدمة تحليل وتصميم نظم المعلومات،دار البداية،عمان، الطبعة الأولى 2010،ص11.

² مرمي مراد،أهمية نظم المعلومات الادارية كأداة تحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية،مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية،تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،جامعة فرحات عباس،سطيف، 2010، ص 3 .

³ دلوم رزيقة،بحري نادية،دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ،مذكرة لنيل الماستر،جامعة محمد بوضياف،مسيلة،2017،ص7.

⁴ غراب حنان،دور نظام المعلومات المحاسبية في مخاطر الائتمان في البنوك التجارية مذكرة لنيل ماستر،جامعة العربي بن مهدي ، ام البواقي ، 2018،ص13

2- خصائص النظام :

يرى mellese أن للنظام أربع خصائص الأساسية تمكنه من تحقيق أهدافه و هي :

- القدرة على المراقبة .
 - التأقلم مع البيئة المحيطة
 - قوة التعلم .
 - المصدقية و تقاس بأداء النظام و مخرجاته.
- و بصفة عامة فان نظام يتميز بخصائص تتمثل في : التعقد ، والنمو و الحركية ، و المقدرة على التغيير الداخلي والخارجي ، وتبادل المعلومات بين مكوناته الفرعية وبيئته الخارجية ، وحدود تميزه عن غيره من الأنظمة ن والمركزية والرسمية والهرمية ¹.

الفرع الثاني : مكونات وسمات النظام

1 مكونات النظام :

يتشكل النظام من مجموعة من الأجزاء او الأنظمة الفرعية التي تجمعها علاقة وظيفية ، و تتفاعل فيما بينها قصد تحقيق أهداف مشتركة ومن هذه العناصر هي ²:

(أ)- المدخلات : هي كل ما يدخل الى النظام من عناصر و بيانات و معلومات ، سواء كلن مصدر هذه العناصر البيئة الداخلية للمنظمة او البيئة الخارجية .

(ب)- العمليات : هي كل الأعمال و الوظائف و الأنشطة التي تجري على المدخلات لتحويلها الى مخرجات .

(ج)- المخرجات : هي كل ما ينتج عن عملية التحويل و المعالجة ،ويمكن أن تكون في شكل منتجات او خدمات او معلومات وغير ذلك .

(د)- حدود النظام : يتميز كل نظام بمحيط داخلي او خارجي ، و تمثل الحدود الفاصل بين هذين المحيطين وقد تكون هذه الحدود مادية كما يمكنها أن تكون غير مادية وتمكن أهمية الحدود عن تصميم النظام حيث التمييز بين العناصر و المكونات التي تنتمي لهذا النظام وتلك لا تنتمي .

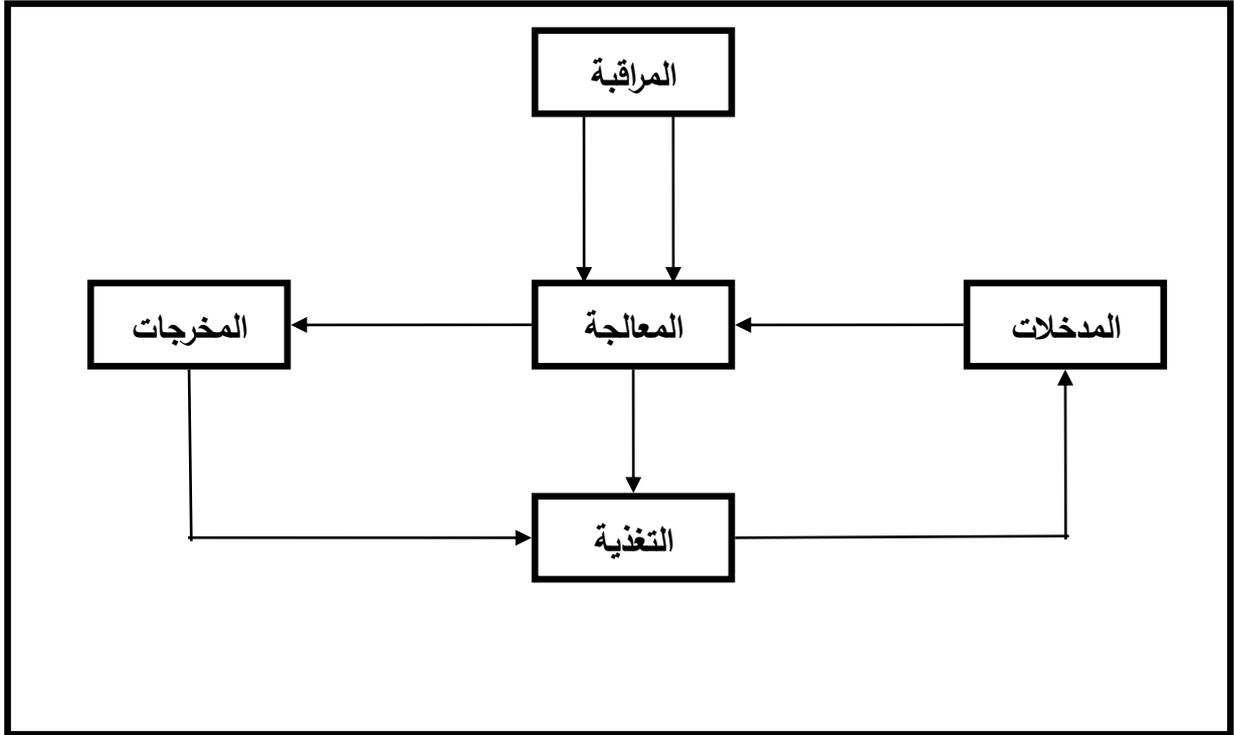
(هـ)- المراقبة : وتهدف الى متابعة جميع العمليات التي تتم داخل النظام .

¹ أ، رفيقة حروش، إقتصاد وتسيير المؤسسة، شركة دار الأمة للطباعة والنشر، الطبعة 2013، الصفحة 47

² صياد صباح، أنظمة المعلومات وتأثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة وهران 2، 2018، ص 9-10.

و)-التغذية العكسية : يقصد بها استرجاع المعلومات لمقارنتها بالمعايير و الأهداف المسطرة مسبقا وتحديد الانحرافات . ويمكن أن تختصر النظام في الشكل التالي :

الشكل(1-1) يمثل مكونات النظام (حدود النظام)



مصدر: من إعداد الطلبتين

2 سمات النظام :

بعد أن عرفنا مفهوم النظام و مكوناته لا بد من تحديد سمات النظام و هي كالتالي :

- كل نظام يتكون من عنصرين او أكثر .
- كل عنصر من عناصر النظام يمتاز بخصائص ذاتية مميزة عن الأخر الى حد ما .
- و وجود علاقات ارتباطية بين هذه العناصر يساعد على إيجاد محاور تلتقي حولها هذه العلاقات.
- وجود لكل نظام مدخلات تكون على شكل مواد خام تعالج بإجراء بعض المعالجات تنتج على شكل مخرجات يمكن أن يستفاد منها من تصحيح الانحرافات عن طريق التغذية العكسية.¹

¹ أ.د. علاء السالمي، عثمان الكيلاني، هلال البياني، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، مرجع سابق ذكره، ص، 49-50

الفرع الثالث : تحليل و تطوير النظام

1-تحليل النظام :

تحليل النظام عبارة عن مجموعة من متاسقة من الإجراءات التي تعالج الشؤون الأساسية التي تتعلق بكيفية جمع الأموال و الافراد و المواد لتحقيق هدف اكبر و تبسيط أكثر تحليل النظام يعني دراسة الطرق المتحملة لتحقيق هدف معين . ولتمثيل ذلك فان إجراءات تحليل للنظام تشمل الخطوات الأساسية الخمسة التالية :

- تعريف بالهدف : لا يمكن إجراء تحليل منطقي سليم بدون تحديد واضح و صريح للهدف و يتحقق كثير من قيمة تحليل النظام عند القيام بتحديد للأهداف و توضيحها .
- تصميم مقاييس الكفاءة : إن الهدف النهائي من عملية التحليل هو تطوير تقويم لمدى فعالية البدائل المختارة التي تحقق الأهداف . و لذا يجب تحديد مقاييس الكفاءة و التأكد من سلامتها و صحتها و مناسبتها .
- طرح البدائل : حيث أن الهدف العام من التحليل واكتشاف و تحديد الحلول المفصلة ، وبالتالي يجب ان يخصص التحليل جهودا مكثفة لاكتشاف مجموعة كبيرة من الحلول البديلة .
- تحليل البدائل : إن عملية التقويم هي القياس في ضوء الأهداف المقررة لفعالية تلك البدائل ، و تحديد مزايا و عيوب كل بديل .
- الاختيار : هو مهمة توزيع النتائج و كذلك تقويم الآثار المترتبة على كل بديل كما تم تحديدها في عملية التقويم ثم اختيار البديل الأفضل¹

2-تطوير النظم :

يحتاج تطوير أي نظام ضمن المنظمة إلى الدراسة و تقصي، و جمع المعلومات و إعداد خطط و مناقشات لكي تتضح الفكرة و تصبح مؤهلة لكي تكون مشروعا قيد التطوير .

مدير والنظم المعلومات الإدارية هم المسؤولون عن عمليات تطوير النظم ضمن المنظمة او الشركة .

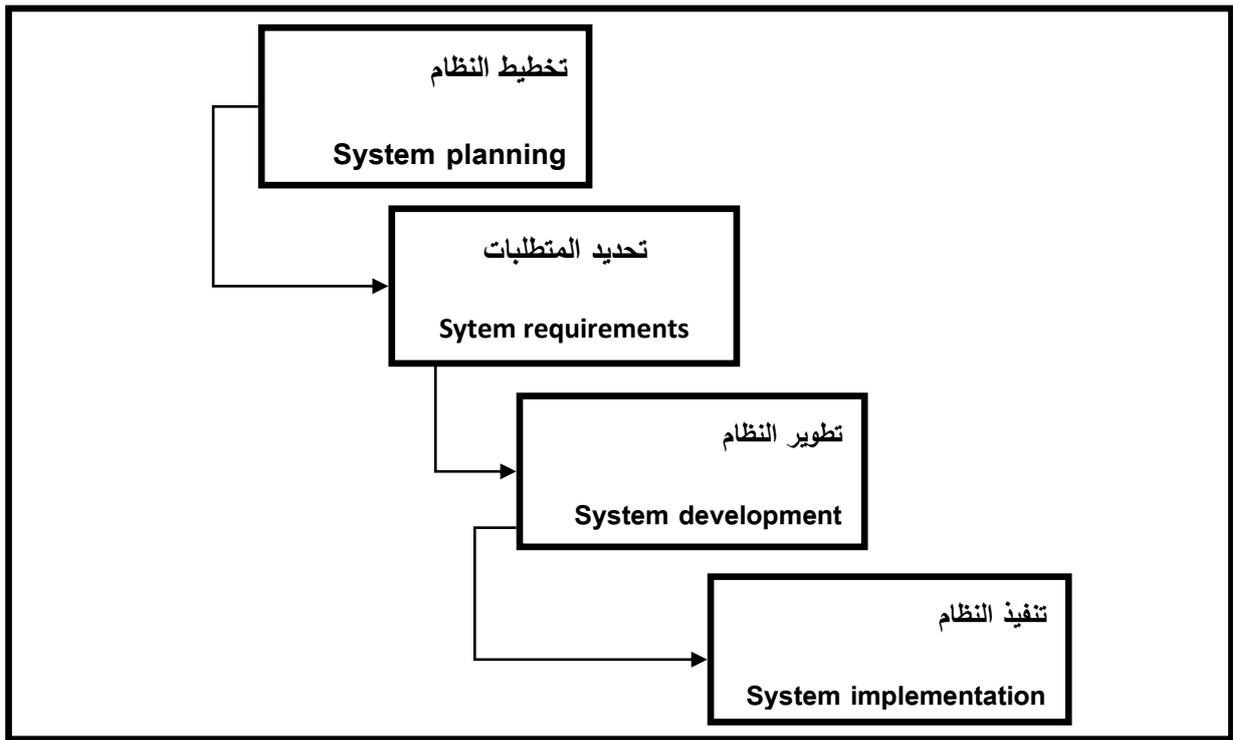
و تتطلب عملية تطوير النظم الأربعة مراحل عند تطوير أي نظام لأي مرحلة في المنظمة كما هو موضح في الشكل.

(1)-المرحلة الأولى: هي تخطيط النظم حيث يقوم فريق النظم بالتحقيق في المشكلة الأولية عن طريق تحديد ماهية المشكلة و وضع دراسة جدول للإدارة .

¹ عبد العزيز مصطفى أبونبعة، أصول التسويق، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، 2010، صفحة 48-49

- (2)-**المرحلة الثانية** : هي تحديد المتطلبات اللازمة للنظم وتشمل تحليل النظم و متطلبات المستخدمين و تحديد ما يلزم من المتطلبات المادية و البرمجية و التصميم الفكري للنظام ثم استعراض تحليل و تصميم الادارة العليا .
- (3)-**المرحلة الثالثة** : هي تطوير النظم وتشمل هذه المرحلة تطوير الدعم الفني و المواصفات الفنية و مراجعة المستخدمين و إجراءات الرقابة و تصميم النظام واختيار النظام و توفير التدريب لمستخدمي النظام، بعد ذلك تقوم الإدارة بمراجعة النظام مرة أخرى و تقرر فيها إذا كان ينبغي تنفيذ هذا النظام .
- (4)-**المرحلة الرابعة** : هي تنفيذ النظام حيث يتم تحويله من النظام القديم إلى النظام الجديد و انه قد تم تنفيذه و تصنيعه ، ثم بعد ذلك تستمر صيانة و أدمة النظام و إعادة تقديمه له المعرفة فيما إذ كان لا يزال ملبياً لاحتياجات الأعمال .¹

الشكل (1-2) يمثل مراحل تطوير النظم



مصدر: من مزهر شعبان، نظام المعلومات الادارية

¹ مزهر شعبان العافي، نظم المعلومات الادارية، دار وائل، الطبعة الأولى، عمان 2009، صفحة 23-24

المطلب الثاني: نظام المعلومات

الفرع 1: مفهوم نظام المعلومات وخصائصه

(أ) - مفهوم نظام المعلومات:

هي مجموعة من الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة بالمنظمة.¹

- يعرف بأنه المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات والتقنيات ومعالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب.²

- هو جزء من الحقيقة مكون من معلومات منظمة الأحداث لها تأثير على هذه المعلومات وفاعلين يعلمون على هذه المعلومات، أو من خلال هذه المعلومات حسب عمليات تهدف إلى غاية في التسيير وتستعمل تكنولوجيا المعلومات³

(ب) - خصائص نظام المعلومات: يمكن إجمال خصائص نظم المعلومات في العناصر الآتية:

1- **شبكة الاتصال**: يشبه نظام المعلومات حالة شبكة الاتصال في انه يزود بمسارات معلومات إلى الكثير من النقاط وهو يساعد المعلومات على التدفق في كل مكان بالمشروع وربما إلى أماكن خارج المشروع.

2- **مراحل تحويل وتوظيف البيانات**: تقوم نظم المعلومات بتحويل المدخلات إلى مخرجات، وهناك توجد 3 مراحل أساسية في هذا التحويل هي مرحلة الإدخال، مرحلة التشغيل، ومرحلة الإخراج، وترتبط بهذه المراحل عدة وظائف هي تجميع البيانات وتشغيل البيانات وإنتاج المعلومات، كما يتم تنفيذ وظائف أخرى هي رقابة البيانات وإدارة البيانات.

3- **إدخال البيانات وإخراج المخرجات**: يتم إدخال البيانات خلال مرحلة الإدخال بينما يتم الحصول على المعلومات خلال مرحلة المخرجات، وعلى ذلك فان البيانات هي الخامات التي تتحول إلى منتجات معلوماتية أو بضاعة تامة وتبدأ البيانات بأكثر من شكل، كما تنتج المعلومات لمختلف الأهداف والمستخدمين ويوضح (1-2) هذه الأشكال من البيانات والمعلومات.

4- **مستخدموا المعلومات**: يتم إنتاج المعلومات من نظم المعلومات بالمشروع، وذلك ليستخدمة أي من المستخدم الداخلي أو المستخدم الخارجي، ويشمل المستخدم الداخلي المديرين والموظفين بالمشروع. أما

¹ إسلام أديب أبو حسين، أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على إدارة علاقة العملاء في البنوك المرخصة في قطاع غزة، مذكرة نيل الماجستير جامعة الأزهر غزة، ص 16

² إدمون طارق إدمون جل، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصاريف التجارية، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2010، ص 14

³ أ. عبد الكريم زهوة، مفاهيم حول النظم المعلومات، مقياس المعالجة الآلية للمعطيات، جامعة منتوري قسنطينة، 2012

المستخدم الخارجي فيشمل كافة الجهات المهتمة خارج المشروع من الدائنين والموردين والعملاء وحملة الأسهم والوكالات الحكومية واتحادات العمال.

5-الأهداف: أي نظام المعلومات بأي مشروع له 3 أهداف أساسية هي:

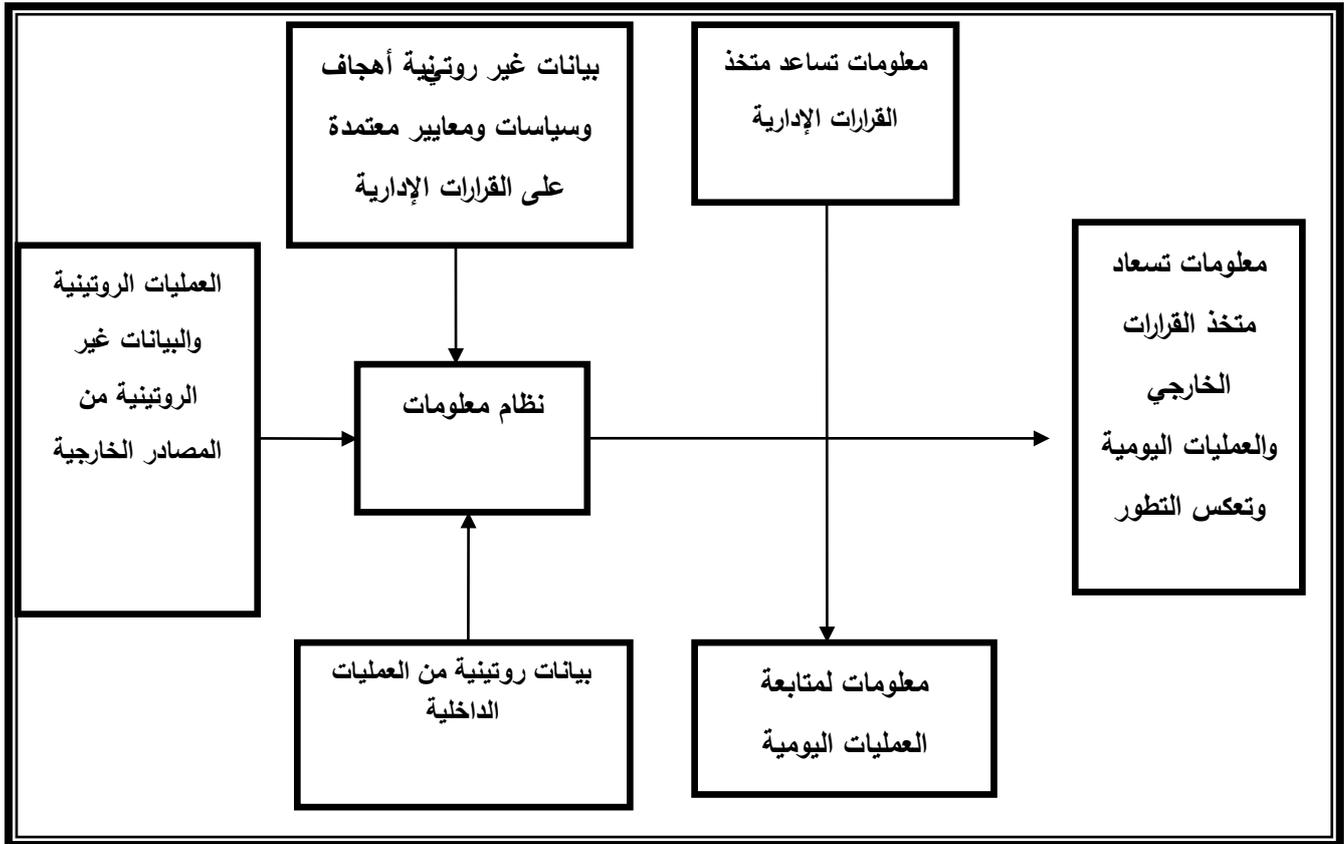
أ-التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار

ب-التزويد بالمعلومات المساندة للعمل اليومي الروتيني

ج-التزويد بالمعلومات

تتم عمليات خدمات كل من المستخدمين الداخليين والخارجيين من خلال معلومات مساندة القرار ومساندة العمليات. ويتم إنتاج معظم المعلومات اللازمة للهدفين الثاني والثالث من خلال التشغيل المعلومات وحسب ما هو موضح بشكل (1-3) يوجد ترابط بين التدفق الخارجي للمعلومات الناتجة لخدمة هذه الأهداف مع بيانات العمليات وأشكال التدفقات الداخلية للبيانات الأخرى

الشكل (1-3) إدخال البيانات وإخراج المعلومات من نظام المعلومات



مصدر: أ.د. ثناء على القباني، نظم المعلومات والتشغيل الالكتروني

ورغم أن تدفق المعلومات المحددة تختلف من مشروع لآخر فإن هذه الأهداف الثلاثة تظل ثابتة لكل مشروع.

6- الموارد: يحتاج نظام المعلومات إلى موارد لإتمام وظائفه، يمكن تبويب هذه الموارد على أنها بيانات، مهمات، معدات، أفراد، أموال. وعموما يتم شرح نظم المعلومات حسب مواردها، فنظام المعلومات الذي يعمل باستخدام الموارد البشرية هو نظام معلومات يدوي ونظام المعلومات الذي يركز على استخدام المعدات يعرف على أنه نظام معلومات إلكتروني.¹

الفرع الثاني: وظائف نظام المعلومات وأهدافه

(أ) - **وظائف نظام المعلومات:** هناك مجموعة من الوظائف الأساسية التي تتم عن طريق نظام المعلومات على اختلاف أنواعها سواء كانت تقليدية أم حوسبة، والتي نذكر منها ما يأتي:

* **إدخال البيانات:** إذ لا بد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة من مصادرها المتعددة والمتنوعة الداخلية والخارجية، وإعدادها عن طريق معالجتها وتحولها إلى معلومات ومن ثم توصيلها، إذ يتم توصيل المعلومات إلى أوساط مادية معينة مثل: الورق، والأقراص المدمجة، أو يتم إدخالها مباشرة إلى الحاسوب

* **تخزين البيانات معالجتها:** التخزين هو عملية رئيسية من عمليات نظم المعلومات وهي الوظيفة التي يتم فيها حفظ البيانات بصورة منظمة لتوظيف المستقبلي، وهذا يساعد في استخدامها أو استرجاعها بعد أن يتم معالجتها كمخرجات عند الحاجة إليها.

* **إخراج المعلومات بعد المعالجة:** أن هدف نظام المعلومات هو إنتاج معلومات مفيدة للمستخدم على شكل تقارير، أو نماذج وأشكال إحصائية أو بيانية، إذ تنتقل هذه المعلومات بمختلف أشكالها عن طريق وحدة الإخراج.

* **الرقابة على أداء النظام:** يتوجب على نظام المعلومات توظيف تغذية عكسية حول وحدات الإدخال والإخراج، والسيطرة عليها عن طريق مراجعة التغذية العكسية، وتقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادرا على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعية أم لا.

ويرى بان نظام المعلومات تتلخص وظائفه في الآتي:

1- تزويد الإدارة العليا بالمعلومات: تحتاج الإدارة العليا في أعمالها جميعا إلى المزيد من المعلومات للأغراض التخطيطية والرقابية على الأنشطة، إذ يعمل النظام على مد الإدارة العليا بمعلومات عن الفرص، وتهديدات التابعة من البيئة الخارجية وكذلك عن مؤشرات الأداء داخل المنشأة وهو ما يمكن الإدارة من زيادة القيمة المضافة.

¹ أ.د. ثناء علي القباني، نظم المعلومات والتشغيل الإلكتروني، دار الصفاء، عمان الطبعة الأولى، 2011، ص 23-27

2-تحديد المسؤولية: يساعد نظام المعلومات في تحديد دور الأفراد والأقسام بالمنظمة ومن ثم تحديد مسؤولية هؤلاء، وبتحديد المسؤولية فإنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين ومكافأة الجدين وإثابتهم من أجل تحفيزهم على تحسين مستويات أدائهم، وفي الوقت نفسه توجيه إشارة مباشرة إلى المقصرين لتحسين مستويات أدائهم.

3-تنظيم الإجراءات: وهذه الوظيفة لنظام مستمدة من الاسم "نظام" أي شئ مخطط، ومحدد ومرتب، وفي غيبة النظام فإن الغلبة تكون للفوضى والعشوائية، والمنظمة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات، وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالية من أجل تحقيق الأهداف المنشود.

4-الرقابة على الموارد المتاحة: الموارد المتاحة قد تكون بشرية كالعاملين، و العملاء، أو مادية كالأجهزة والمعدات، أو معنوية كبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها.

وعالم اليوم مليء بمثل هذه الموارد التي قد تكون الرقابة عليها عمل في منتها الأهمية للإفادة منها إفادة قصوى. فعلى سبيل المثال يمكن لشركة أن تحصر عدد تخصصات العاملين بها لتعيد توزيع أدوارهم ووظائفهم مما يكفل الإفادة منهم في زيادة الإنتاج دون ما الحاجة لتعيين أي عامل إضافي.

5-ضمان انسيابية العمل: من وظائف التنسيق والانسجام بين الأجزاء أو النظم الفرعية التي يتكون منها بما يكفل انسياب العمل، والتخلص من الاختناقات الموجودة، وفي منظمة يتم بها العمل على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الأدوار والطاقات بما لا يخلق تكديسا في مرحلة ما فتعطل السلسلة كلها.¹

(ب) - الأهداف الأساسية لنظم المعلومات:

تتوجه نظم المعلومات في المنظمة عادة نحو تحقيق أهداف أساسية ، نذكرها فيما يلي :

أ - تحقيق الكفاءة: المقصود بالكفاءة القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل، ويكون ذلك من خلال تحقيق أوتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوية ، كتوفير تقارير المخزون أو المرتبات وغيرها من واقع قاعدة البيانات. وبذلك تقلل الحاجة إلى من يقوم بإمسك سجلات البيانات اللازمة لإعداد هذه التقارير، إضافة إلى استخدام النماذج الرياضية فيما يخص عمليات الرقابة وكذا ربط المؤسسة بشبكات اتصال.

ب الوصول إلى الفعالية في اتخاذ القرارات: يكون ذلك من خلال مساعدة المدراء في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل وبطريقة سهلة، كجدولة أوامر الإنتاج أو استعراض المواد، مما يمكن أن يتم ذلك أوتوماتيكيا عن طريق التحليل المفصل لتدفق العمل في المنظمة.

¹ مالك ثامر نمر، دور نظام المعلومات في تطوير جودة الخدمة المصرفية، بحث تطبيقي كجزء لنيل شهادة البكالوريوس، جامعة القادسية، العراق 2018، صفحة

ج- تحسين أداء المنظمة: حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المنظمة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملائها، وذلك عن طريق توفير كل المعلومات هؤلاء العملاء بالشفافية المطلوبة وبالجم الكافي، إضافة إلى تكوين وصف تاريخي عن أحوال المنظمة وذلك بالمراقبة المستمرة التي تستهل من اكتشاف الأخطاء التي قد تقع فيها المنظمة.

ج- التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المنظمات اليوم في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التردد لكل الفرص التي قد تتاح لتحليل إشارات التحذير المبكرة التي قد تأتي من داخل المنظمة أو خارجها، فيحتوي كل نظام معلومات على قاعدة تقوم على جمع كل البيانات وتصنيفها وتبويبها في ملفات تشترك مختلفة الإدارات بالمنظمة في استخدامه.

د- المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الإستراتيجية الصعبة الغير محددة: وذلك لتخفيض من حالات عدم التأكد من خلال تحليل كميات كبيرة من المعلومات، وذلك بحساب النتائج المتوقعة لمختلف الاستراتيجيات البديلة عن طريق تشغيل وتحليل البيانات المخزنة لدى المنظمة. لكن حتى يحقق نظام المعلومات الأهداف سالفة الذكر، فإنه يجب أن يستوفي عدة شروط كالثقة، الفعالية، المنفعة، السرعة وسرية المعلومات، هذه الأخيرة يتم حفظها، تحليلها بطريقة تسمح بتوفيرها إلى كل المستويات التنظيمية دون احتكار، بالتالي فإن نظام المعلومات يحتاج لعدد من المكونات والموارد لأداء مهامه المختلفة.

وحسب j.l.peaucellek، فإنه من الممكن التعرف على ثلاثة أهداف لنظام المعلومات هي:

*القرار: إن نظام المعلومات يمكن من التحكم في عدد من القرارات التي في نشاطات المؤسسة، كما انه يوفر لأصحاب القرارات العناصر اللازمة لاتخاذ القرار، وإدارة النتائج المتوقعة من هذا القرار، أي أن نظم المعلومات يهدف إلى المساعدة في اتخاذ القرارات.

*المتابعة: إن نظام المعلومات ينبغي أن يكون هو ذاكرة المؤسسة التي تحفظ لها جميع ما فيها ممثلا في الأرشيف، وبالرجوع إلى هذا الأرشيف تتم المتابعة الجيدة لتطور المؤسسة حيث سيتم الكشف عن جميع الوضعيات غير الطبيعية لتفاديها.

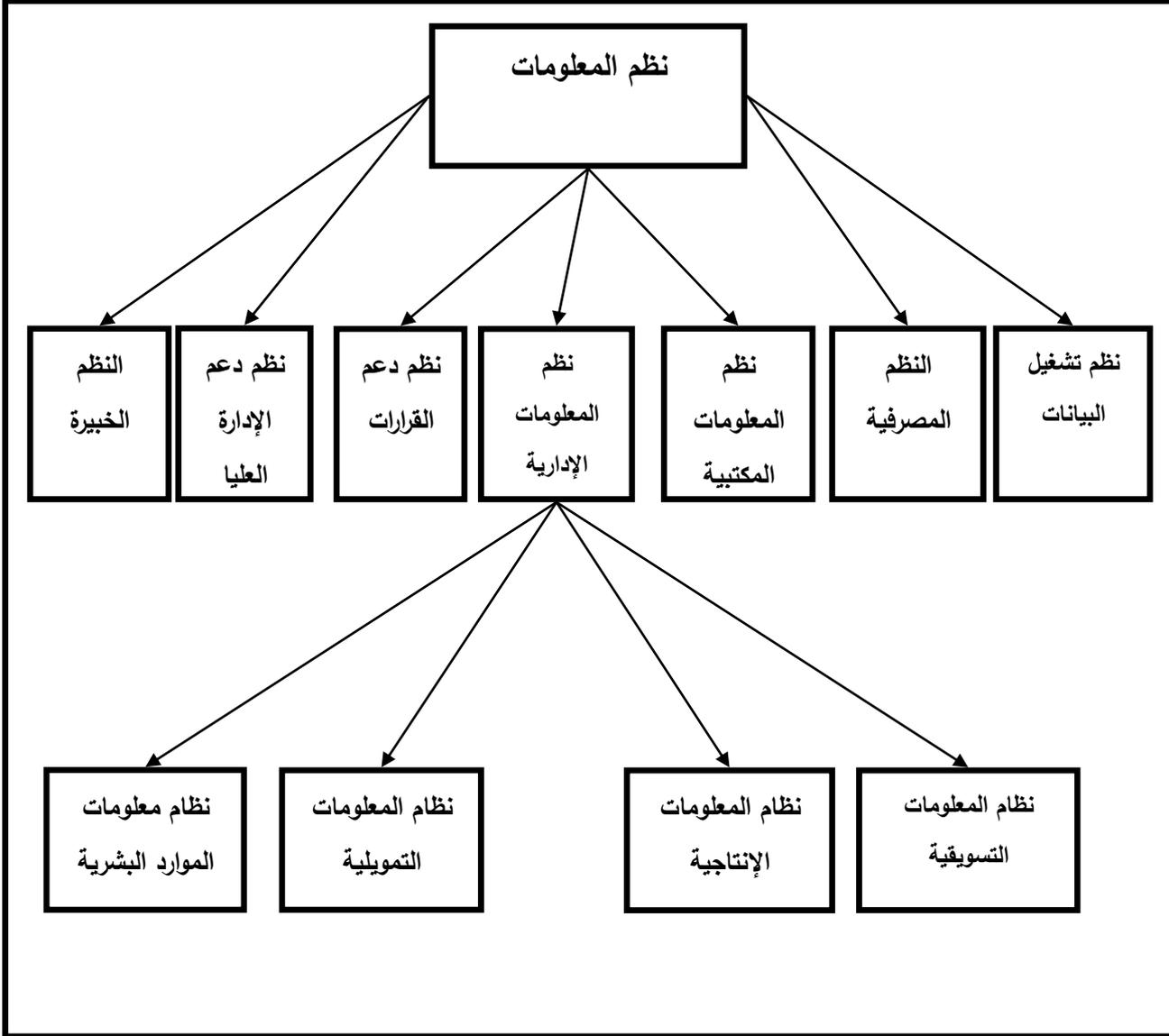
*التنسيق: إن من أهداف نظام المعلومات دراسة وتحليل المعلومات المتعلقة بحاضر المؤسسة وذلك من اجل تنسيق الجهود بين مختلف أطراف النظام داخل المؤسسة¹

¹ كمال بن زيتون، دور نظم المعلومات في حماية إتخاذ القرارات في المؤسسات التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستير، جامعة أعلي محند أو لحاج، البويرة، 2018، صفحة 17-19

الفرع الثالث: أنواع نظم المعلومات وتطويرها

(أ)-أنواع نظم المعلومات:

الشكل رقم (1-4) يمثل أنواع نظم المعلومات



مصدر: من أ.حزي عبد الناصر

1 نظم تشغيل البيانات: يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة، ويعتمد هذا النظام على تسجيل البيانات اليومية التي تتم في مجالات النشاطات المختلفة كالأجور، وتتمتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين، الأولى رسم حدود المؤسسة وبيئتها من خلال ربط العملاء بالمؤسسة وإدارتها وبالتالي فإن فشل النظام في الحصول على المدخلات من البيئة أو تصدير المخرجات إلى البيئة، والثانية أن نظم تشغيل البيانات تعد بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

2- النظم المصرفية: تعمل هذه النظم على دعم العاملين في مجالي المعرفة والمعلومات داخل المؤسسة من خلال ضمان وحول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل، ويقصد بالعاملين في مجال المعرفة هؤلاء الأفراد المؤهلون بدرجة مهنية حيث ينصرف مجال عملهم إلى إنتاج معلومات ومعرفة جديدة.

3 نظم المعلومات المكتبية: وهي تلك النظم التي يمكن استخدامها في نطاق الأعمال وأنشطة المكاتب، وتجهيز المكاتب أليا يشتمل كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية وغير الرسمية والمتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المؤسسة، ومن أمثلة الأنظمة المستخدمة في المكاتب نجد برنامج معالج النصوص word ، ومعالج الجداول excel، والبريد الإلكتروني e.mail بالإضافة إلى مختلف شبكات الحاسب الشخصي.

4 نظم المعلومات الإدارية: تتمثل في النظام الذي يقدم المعلومات إلى المديرين في المستوى الإداري بشكل تقارير دورية و تقارير استثنائية أو خاصة بتدعيم العملية الإدارية من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات ، وعادة ما يمكن لنظم المعلومات الإدارية أن توفر المعلومات التي تصف الأنشطة التي حدثت في الماضي وأيضا الوقت الحالي عن أداء المؤسسة ، وتعتمد نظم المعلومات الإدارية في الحصول على نظم معالجة البيانات كما وضحنا في الشكل السابق. فان نظم المعلومات الإدارية تتكون من عدة أنظمة فرعية من أهمها نظام المعلومات التسويقية ، نظام المعلومات الإنتاجية ،نظام المعلومات التمويلية ،نظام المعلومات الموارد البشرية.

5 نظم دعم القرارات: وهي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذهم لقرارات غير متكررة، وتعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات وكذلك معلومات من خارج المؤسسة ويتم تصميم نظم دعم القرارات تنفيذها للاستجابة للاحتياجات الغير مخططة من المعلومات.

وتتميز نظم دعم القرارات بالخصائص التالية:

يمكن استخدامها في الأجزاء الخاصة بالمشكلة، أن هذه النظم تسمح لمستخدميها بدخول في حوار متبادل مع الحاسب الآلي، وأنها تدعم اتخاذ القرار لكنها لا يمكن أن تحل محل الإداري لأن الإداري (العنصر البشري) يعتمد في اتخاذ القرارات على النماذج الكمية مع مراعاة الفرضيات

6-نظم دعم الإدارة العليا:وهي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساعدة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المؤسسات والذين لهم تأثير ملموس على سياسات وخطط واستراتيجيات المؤسسة،وتتعامل هذه النظم مع القرارات التي تلعب البيئة الخارجية دورا ملموسا ومؤثرا عند اتخاذها أي أنها قرارات ذات درجة عالية من عدم التأكد بشأن المعلومات التي يحتاجها متخذ تلك القرارات.

7-النظم الخبيرة: تتمثل في النظم التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي والذي يعتمد بدوره على فكرة محاكاة عملية اتخاذ القرار التي يقوم العقل البشري، وتتكون من أربعة مكونات أساسية وهي:

- القاعدة المعرفية

- برامج الحاسوب software

- المكونات المادية للحاسوب hardware

- شبكات الاتصال بين الحواسيب

وعلى العموم فإن نظم المعلومات باختلاف أنواعها تعتبر من ضروريات المؤسسة المعاصرة خاصة في ظل الانفتاح على الاقتصاد العالمي وتزداد حدة المنافسة على المستويين المحلي والدولي وكذا التطورات المذهلة أو السريعة التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات.

فنظم المعلومات تساهم في تحسين أداء المؤسسات من خلال الخصائص التي تتميز بها كدقة، السرعة، الاعتمادية بالإضافة إلى تحسين الخدمات وتطويرها.¹

(ب)-تطوير نظم المعلومات:

تتضمن عملية نظم المعلومات ثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى: وتتضمن تخطيط نظام المعلومات وهي تتعلق بتنظيم ورقابة المجهود المنظم والمبذول في تطوير النظام

- المرحلة الثانية: تهدف إلى تصميم نظام المعلومات وتتضمن قسمين

الأول وهو التصميم العام لنظام والتي يشار إليها أحيانا بدراسة الجدول أو التصميم المفهومي ويقصده بها تطوير عدة نظم بديلة في شكل مبدئي (أولي) لتقسيمها واختيار انسبها، ثم التصميم التفصيلي لنظام حيث

¹ أ.خري عيد الناصر،نظام المعلومات التسويقية، دار الخلدون،القبه القديمة،الجزائر، الطبعة 2011،ص24-26

انه بمجرد اتخاذ القرار الحرج أي اختيار التصميم العام المناسب.حيث تبدأ عملية التصميم التفصيلي وسيتم دراسة تصميم نظام المعلومات

- **المرحلة الثالثة:** تتعلق بتنفيذ النظام وتقييمه، فإذا كان ناتج عملية التصميم عبارة عن مجموعة من المواصفات فان التنفيذ يكون تحويل هذه المواصفات إلى نظام كافي لتحقيق النتائج الموجودة منه.

أولاً: التصميم العام لنظام

يهدف هذا التصميم إلى إعداد الشكل المبدئي لنظام العام بمعنى تحديد أجزائه الرئيسية والعلاقات التي توجد في هذه الأجزاء ، ولما كانت عملية التصميم العام لنظام المعلومات تمنع الإطار العام لنظام ،فان المديرين الذين يستخدمون النظام يجب أن يكون له دور كبير في عملية تطوير وتقييم النظم البديلة ويجب على الإدارة أن تميز مشاكل المنشأة، وأهداف نظام المعلومات والقيود الداخلية والخارجية التي تؤثر على عملية التصميم ولا بد من :

- **دراسة المنشأة وتحديد مشاكلها:** يجب على الإدارة أن تهتم بوصف المنشأة وتحديد أهدافها بالإضافة إلى تمييز المشاكل الرئيسية وأولويات حلها.وليس فقط المشاكل الحالية محل الاهتمام فقط بل المشاكل لمستقبلية المتوقعة ،ولذلك يرتبط التصميم بتخطيط طويل الأمد للمنظمة.

فلخطط طويلة الأمد تكون معتمدة على أدوات نظام المعلومات المختلفة في عملية إعدادها وفي الوقت نفسه فان مفاهيم تصميم نظام المعلومات تعتمد على مستقبل المنشأة ،وفيما يلي نفترض بعض البنود الهامة التي يجب أن تتخذها الإدارة في الحسبان:

- 1 المبيعات بالوحدات
- 2 المنتجات، المبيعات لكل منتج،الحصة في السوق لكل منتج
- 3 عدد العملاء ومواقعهم
- 4 المصانع، موقع كل منهم
- 5 المخازن ،موقع كل منهم وحجمه
- 6 عدد العاملين
- 7 المديرين والرئيسيون ووصف عمل كل منهم
- 8 عدد الموردين ومواقعهم
- 9 رأس المال العامل ورصيد النقدية
- 10 - تعريف المنافسين وحصة كل منهم في السوق
- 11 - قدرات الحاسب الالكتروني وموقعه
- 12 - شبكة الاتصالات داخل المنشأة

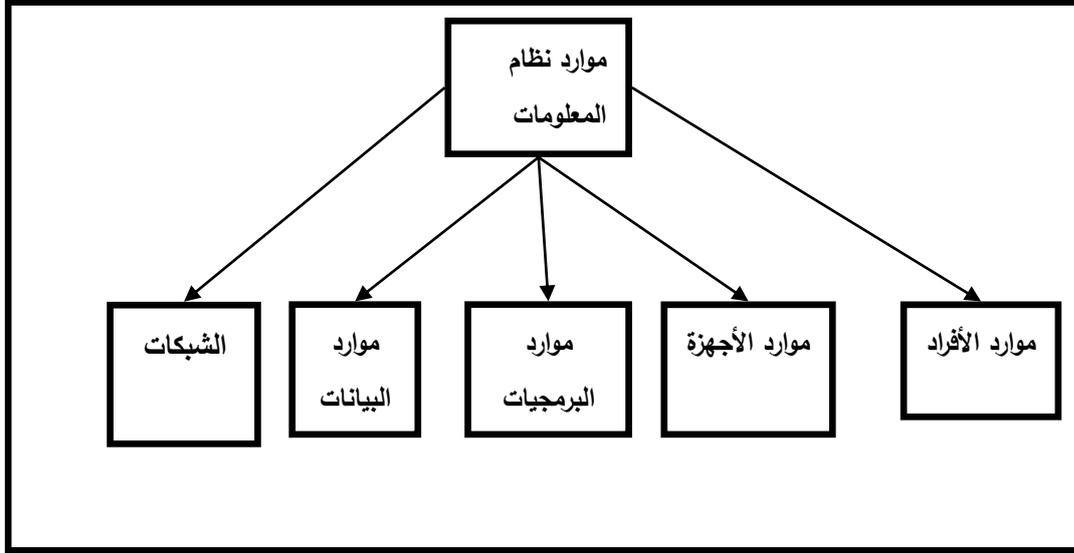
13-العوامل البيئية مثل الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والقانونية¹

¹ علاء عبد الرزاق محمد السالمي،نظم دعم القرارات،دار وائل، الطبعة الأولى،عمان، 2005،صفحة39-41

• موارد نظم المعلومات

ويشمل نظام المعلومات المعاصر على خمسة من العناصر الأساسية التي تشكل الموارد الضرورية المطلوبة، والتي هي في الشكل التالي:

الشكل رقم (1- 5) يوضح موارد نظم المعلومات



مصدر: من عبد اللاه إبراهيم الفقي

ويمكن ملاحظة هذه العناصر والتميز بينها أثناء العمل، في أي نوع من أنواع نظم المعلومات التي يوجهه الفرد في حياته العملية. وهي العناصر والموارد الضرورية وتكمل بعضها البعض وتترابط بشكل يجعل النظام لا يعمل بطريقة فعالة أ يتكامل دون واحد منها

1-1 موارد الأفراد: فالأفراد هم متطلب ضروري للعمليات والإجراءات في كل نظم المعلومات ومن هؤلاء الأفراد نطلق عليهم بالمستخدمين النهائيين وكذلك الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وإدامة النظام. information systems specialists.

*المستخدمون: هم الأفراد الذين يستخدمون النظام أو المعلومات التي ينتجها النظام والذين يمكن أن يكونوا محاسبين أو بائعين أو مهندسين أو سكرتارية أو زبائن أو مديرين. أما الاختصاصيون الفنيون هم الأفراد الذين يقومون بتطوير وتشغيل وإدارة نظم المعلومات فنيا ومنهم:

- محللو النظم: يقومون بتصميم النظام بناء على المتطلبات المعلوماتية للمستفيد النهائي
- مطورو البرمجيات: يعدون برامج الحاسوب، في ضوء المواصفات التي يقدمها محللو النظم
- مشغلو النظام: يساعدون في مراقبة وإدارة وتشغيل نظم الحواسيب المختلفة والشبكات

1-2 موارد الأجهزة: والتي تشمل على كل ومختلف أنواع المكونات والوسائط المادية المستخدمة في العمليات التي تمر بها البيانات والمعلومات. فالأجهزة أو المكونات المادية لا تشمل على الحواسيب وبقية الأجهزة، بل هي أيضا كل الوسائط media والأغراض المنظورة tongible objects التي

تسجل عليها البيانات من صفحات وقطع من الورق sheet of paper الذي تستخرج عليه المعلومات إلى أقراص الممغنطة أو الضوئية magnetic or optical ومن أمثلتها نظم الحاسب الآلي computer systems، بمختلف أنواعها، ثم ملحقات الحاسب الآلي computer peripheral بمختلف أشكالها.

1-3 موارد البرمجيات: والتي تشمل على كل ومختلف أنواع التعليمات المطلوبة في معالجة البيانات، ومن ضمنها مجموع نظم التشغيل التي توجه المكونات المادية للحاسب الآلي وتسيطر عليها. وتسمى برامج فهناك برمجيات النظام، مثل برامج نظام التشغيل الذي يسيطر على نظام الحاسب الآلي، ويقدم الدعم المطلوب له ثم برمجيات التطبيق والتي هي برامج توجه إجراءات وعمليات خاصة باستخدام محددة للحاسب الآلي من قبل المستخدم النهائي، مثل برامج التحليل الإحصائي، برنامج الجداول الالكترونية، برنامج معالجة الكلمات، وبرنامج قواعد البيانات.

1-4 موارد البيانات: فالبيانات هي أكثر ما تكون من المواد الأولية لنظم المعلومات وتعتبر البيانات موارد ذات قيمة عالية في المؤسسات. لذا فإنها ينبغي أن تستثمر وتدار بشكل فعال لكي تؤمن فائدتها للمستخدم النهائي في المؤسسة والبيانات يمكن أن تكون بأي شكل. ومن ضمنها البيانات الرقمية التقليدية التي تمثل وتوصف تعاملات الأعمال، والأحداث والعناصر الأخرى.

1-5 موارد الشبكات: تشمل على تكنولوجيا الاتصالات والاتصالات بعيدة المدى ومختلف أنواع الشبكات، مثل الانترنت والشبكات الداخلية (الانترنت) والشبكات الخارجية (الاكسترانت) والتي أصبحت مهمة في إدارة الأعمال الالكترونية الناجحة والعمليات التجارية بكل أنواعها عبر نظام معلوماتها في المنظمة.¹

المطلب الثالث : دور المعلوماتية في تطوير النظام المعلومات

إن التغيرات السريعة والمتزايدة في مختلف الميادين تجعل المؤسسة أمام كم هائل من المعلومات يتعين عليها معالجتها واستغلالها فميزتها التنافسية تعتمد على مدى قدرتها على استغلال هذا الكم الهائل من المعلومات ، وقد ساعد التطور الحاصل في التكنولوجيا المعلوماتية في التذليل كثير من الصعاب بفضل المزايا التي وفرتها والمتمثلة على وجه الخصوص في :

-تقليل الوقت اللازم لانجاز العمليات المتعلقة بمعالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات .

-السرعة في إرسال المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.

-تخفيض تكاليف الحصول على المعلومات .

- زيادة السعة التخزينية للمعلومات .

- المرونة في الاستعمال .

¹ عبد اللاه إبراهيم الفقي، نظم المعلومات المحسوبة ودعم إتخاذ القرار، مرجع سابق ذكره، ص 151-154

كما سمح التطور المستمر في المعلوماتية بظهور تقنيات وأساليب جديدة أكثر فعالية في معالجة المعلومات و مكنت من تطوير عدة أنظمة فرعية لنظام المعلومات¹

المبحث الثالث : نظام المعلومات المصرفية

المطلب الأول : مفهوم نظام المعلومات المصرفية و خصائصه

الفرع الأول : مفهوم النظام المعلومات المصرفية

تعريف الأول : تعرف نظم المعلومات المصرفية المبنية على الحاسبة الالكترونية ، تعرف بأنها مجموعة مترابطة و منظمة من المكونات المادية للحاسبة الالكترونية وغير المادية و الافراد و البيانات و الإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع و تخزين ثم تحويل (معالجة البيانات) المصرفية المدخلة لها الى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة.²

تعريف الثاني: هو عبارة عن آلية و إجراءات منظمة تسمح بتجميع و تصنيف و فرز البيانات و معالجتها ومن ثم تحويلها إلى معلومات يستعملها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من انجاز عملا واتخاذ قرارا و القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع ، عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام ، وقد يتم استرجاع المعلومات في نظام المعلومات يدويا او ميكانيكيا او الكترونيا وهو أي هذا الأخير هو الغالب في النظام المعلومات المعاصرة

تعريف الثالث: كما عرف نظام المعلومات بأنه النظام الذي يحرص على توفير المعلومات المطلوبة لخدمة الأعمال الإدارية في المواعيد المحددة وبالجودة والشمولية وذلك عن طريق تجميع و خزن و تحليل و استرجاع و توزيع هذه المعلومات لتوفير الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم لذلك عناصرها المادية والبشرية والبرمجية³

تعريف الرابع: يختص نظام المعلومات في المصرف بتجميع وتحليل المعلومات و إرسالها على مراكز اتخاذ القرارات وبالتوفيق المناسب و النوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفية ويعرف النظام المعلومات المصرفية كما يلي: هو النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المنظمة (البنك) ويمكن أن تستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين.⁴

¹ حيواني نسرين، دور نظم المعلومات في تسيير مخاطر البنكية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، في علوم التسيير ،جامعة ام بواقي، 2015، الصفحة 18-19

² مصطفى يوسف كافي، التسويق المصرفي، الناشر، الطبعة 2017، 1، قسنطينة، ص 275 مرجع سبق ذكره

³ م. ابراهيم علي الكردي حمود، م. جمال هداش محمد الحسين، م.م نورا صباح بهاء الدين، دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من القروض المتعثرة في المصاريف، مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين، العدد 2017، 33، الصفحة 155

⁴ دلوم رزيقة، بحري نادية، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 17

الفرع الثاني : خصائص نظام المعلومات المصرفية

(1)- الدقة و الصدق عند تقديم المعلومات : تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة والعمولات التي يحصلها البنك او تقديم البيانات لدائرة الضرائب.

(2)-كمال المعلومات : توفير المعلومات التامة وغير مجزاة دون حذف او تكرار .

(3)-توقيت المعلومة: إي أن تضل في الوقت المناسب للجهة الطالبة ، حيث أن عنصر الوقت مهم في كثير من العمليات ، وهذا لا يعني إيصالها قبل موعدها بوقت كبير قد يعرضها للإهمال و النسيان ،كما أن وصولها في وقت متأخر قد يفقدها قيمتها .

(5)-سهولة المعلومة : يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا على سهولة الوصول للمعلومات .

(6)-سمعة الانتشار : وهو عدد الجهات او الشرائح التي يمكن أن تصلها المعلومات والتقارير كذلك تنوع قنوات اتصالها .

(7)-التطوعية في تقديم المعلومة : ويقصد بها استعداد المنظمة الذاتي لتقديم المعلومة ، بدون طلب من جهة خارجية او بحكم القانون .

(8)-اقل ما يمكن من السرية : تشكل السرية حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها ، ولا تقصد هنا البوح بكل شيء ، بحيث تعرض المنظمة لخطر تسرب المعلومات واستغلالها من قبل المنافسين ، ولا المبالغة في بحجة السرية .

(9)-تنوع التقارير : بإمكان المنظمة أن تقدم أنواعا مختلفة من التقارير تخدم المستفيدين باختلاف أنواعهم¹

المطلب الثاني : أهمية ومتغيرات نظام المعلومات المصرفية

الفرع الأول : أهمية نظام المعلومات المصرفية

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه "عصر المعلوماتية" ويعود ذلك لأسباب التالية :

- انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقا ، وتعدد الوسائل التقنية المستخدمة .

- تطور وسائل الاتصال الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة .

- تطور صناعات الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها بالسرعة .

¹ إسلام أديب أبو حسين، أثر استخدام نظم المعلومات الادارية على ادارة علاقة العملاء في البنوك المرخصة في قطاع غزة، مرجع سبق ذكره، ص 25

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

إن مخرجات نظم المعلومات التي ترد إلى المديرين في البنك ، تساعدهم في تحقيق الأهداف القصيرة المتوسطة و الطويلة الأجل ، وفي صنع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطاء ، كما أن النظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات المنافسة في الأوقات المناسبة .¹

الفرع الثاني : متغيرات نظام المعلومات المصرفية

تتمثل المتغيرات الرئيسية لنظام المعلومات المصرفي فيما يلي:

- المقدار : يعرف مقدار معالجة المعلومات بحجم او كمية البيانات التي جمعت و فسرت بواسطة المشاركين في البنك ، و مقدار المعلومات التي تمت معالجتها لتقديمها لأقسامه .
- غموض المعلومات (الالتباس): ويتعلق بتعدد وتنوع معاني الأفكار المنقولة بواسطة المعلومات حول الأنشطة التنظيمية، أي أن المعلومات يمكن أن تأخذ أكثر من معنى ، فإذا كانت المعلومات واضحة و محددة كان لها تفسير واحد متشابه وتكون غير غامضة أما إذا تغلب عليها طابع الاختلاف وتعددت التفسيرات حينئذ تكون غامضة .
- القدرة على توفير المعلومات : وتشير الى سهولة الحصول على ما يلاءم حاجات البنك من المعلومات .
- الانتظام : تشير الى الإدراك المستقر لمتطلبات البنك من معلومات .
- الاستقلالية : تشير الى درجة جاهزية وحدة المعلومات في البنك لما تحتاجه من معلومات²

المطلب الثالث : أنواع نظام المعلومات المصرفية

تشمل نظم المعلومات المصرفية على عدة أنواع كل نوع منها يؤدي وظيفة تخص المجال الذي ينتمي إليه، وقد قسمت بحسب المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك الى :

1-نظام معلومات التسويق المصرفي : يعرف على انه ذلك الهيكل المتكامل و المتفاعل من الأجهزة و الأفراد والإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية الخارجية وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط الأنشطة التسويقية

¹ حسين ذيب، فعالية نظم المصرفية في تسيير حالات فشل الإئتمان،مذكرة نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2012،ص 81

² حيواني نسرين، دور نظام المعلومات في تسيير المخاطر البنكية،مرجع سبق ذكره صفحة 20

والرقابة عليها ، فهو نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة بالبحوث التسويق سلوك العملاء بحوث الترويج و الإعلان وتحليل المنافسة في السوق .

(2)-نظام معلومات الموارد البشرية : يختص نظام الموارد البشرية بتزويد الادارة بمعلومات دقيقة وهادفة عن إدارة الموارد البشرية من خلال تقديم تقارير معلومات لإدارة بغرض اتخاذ القرارات الرشيدة بالاستعانة المؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك الموجودة في تقارير المعلومات ، ومن خلال ما سبق ثم تعريف نظام معلومات الموارد البشرية على انه : تركيبة من الأفراد و المعدات والإجراءات المصممة بالغرض تحليل وتقسيم وتوزيع معلومات دقيقة و سريعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك .

(3)-نظام معلومات الصناعة الخدمة المصرفية : هو ذلك النظام الذي يختص بجمع معلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة والعلاقات بينه وبين البيئة الخارجية ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق احتياجات والتوقيت المطلوب .

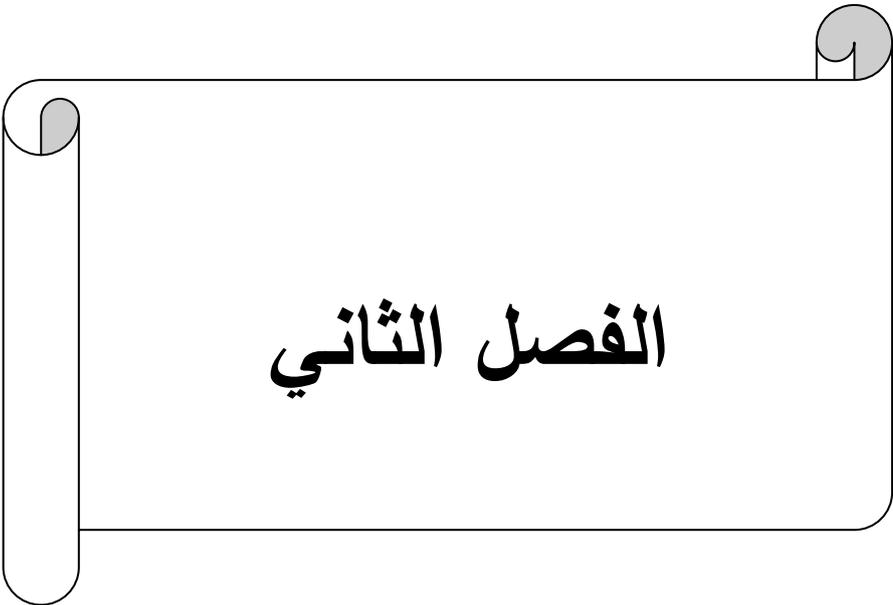
(4)-نظام المعلومات الائتماني : عرف بأنه ذلك النظام الذي تسند إليه عملية تحديد وتجميع فرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون ادراة البنك بشكل عام او نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعالة منها وإرسالها إلى المتخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته وبالشمول والنوعية المطلوبة وبالتوقيت المناسب .¹

¹ علي عبد عذاب، نظم المعلومات المصرفية، ورقة بحثية، جامعة بغداد المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية 2019-2020

خلاصة الفصل الأول:

من خلال دراستنا لهذا الفصل تطرقنا إلى مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات ،حيث تمثل المعلومات الهدف من تفاعل كل العناصر في نظام المعلومات،وقد ركزنا على كل ما يتعلق بنظم المعلومات من بيانات ومعلومات بالإضافة تكنولوجيا المعلومات.

وفي الأخير تطرقنا إلى نظم المعلومات المصرفية،فعالجنا كل ما يرتبط من تعاريف ،أهمية ،أنواع،حيث أن نظام المعلومات في المصرف يقوم بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها إلى مراكز اتخاذ القرارات وبالتوقيت المناسب والتوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفية.



الفصل الثاني

تمهيد:

البنك عامة مؤسسات اقتصادية والتي تعتمد عليها أي بلد لإنعاش اقتصاده الوطني من خلال امتداده بالأموال اللازمة.

ومن بين هذه البنوك أو المؤسسات نجد البنوك التجارية التي تعرف على أنها بنوك الودائع ووظيفتها الأساسية هي منح القروض وتعتبر عملية منح القروض عملية جوهرية، وهي من أهم عناصر التحويل في الإقتصاد المعاصر

وعليه نتطرق في هذا الفصل إلى تعريف البنوك التجارية وأنواعها بالإضافة لمميزاتها وهيكلها التنظيمي، وذلك من خلال ثلاث مباحث:

المبحث الأول: لمحة حول البنوك التجارية

المبحث الثاني: مقومات البنوك التجارية

المبحث الثالث: أساسيات تقييم الأداء البنوك التجارية

المبحث الأول : لمحة حول البنوك التجارية

المطلب الأول: نشأة وتطور البنوك التجارية

كانت البداية الأولى لظهور البنوك التجارية في المملكة البابلية حوالي 2000 عام قبل ميلاد، التي حكمت أكثر أقطار الشرق الأوسط و اشتهرت الإمبراطورية في بابل بحفرتها العريقة وبضخامة إنتاجها الفكري والمادي وبتجارها الواسعة، وتضمنت شريعة حمورابي مجموعة من الأسس والقوانين لتنظيم الودائع والقروض والفائدة والتجارة بين المناطق، وأقيمت مصاريف متعددة في مناطق الإمبراطورية البابلية، فقد أقيم مصرف أنشر (EANSIR) في مدينة أور على موانئ الخليج العربي وتخصص بتجارة المعادن والعاج والمرمر، وفي بابل أقيم مصرف نيبتهادن (NEBAAHIDDIN) حيث تخصص بتجارة المعادن النفيسة، كما تأسس مصرف أجيبي (EGIBI) تخصص بتجارة الدقيق والنبيد، وطبيعة عمل هذه المصارف يشبه ما تقدمه المصارف في الوقت الحالي من قبول الودائع ومنح القروض لقاء سعر فائدة، ولكن قبول الودائع كان يتخذ شكل سلع ومعادن وتحف ثمينة، وكانت هذه العمليات تجري بين المصرف والعملاء عن طريق إجراء العقود أمام الشهود أو تتم على أساس القسم بين الطرفين، وكانت إيصالات إستلام الودائع تستعمل على شكل ألواح الطين وهي شبيهة بالشبكات الحالية

وبعد سقوط الدولة البابلية جاء بعدهم الحيثيون قد فعلو العمل المصرفي نحو الأمام من خلال إبتكارهم السباك الفضية وحلت محل السلع كوسائل دفع ساهمت في تقديم قروض طويلة الأجل وفي تجارة الموجودات الثابتة. ويذكر أن الصين 2500 ق- م عرفت إستعمال النقود المعدنية ثم الإئتمانية على شكل قطعة قماش عليها ختم رسمي وأنشأت في الصين بنوك عديدة بحوالي 600 ق- م ساهمت في تحويل الأموال بين المقاطعات لقاء عمولة 3% ، وأدخلت نظام الحوالات المصرفية والخصم وإصدار شهادة الإيداع ،مما ساهم في الحفاظ على الأموال من السرقة والضياع عند نقل الأموال من مقاطعة إلى أخرى، حيث يستطيع المالك حمل الشهادة لإثبات حوزته كمية من الذهب والفضة مودعة لدى أحد البنوك. ويقوم بالتوقيع على هذه الشهادة لتمويل الصفقة التجارية وكان إكتشاف الورق عند الصين له الأثر الأكبر في إصدار النقود الورقية وشهادات الإيداع والأوراق التجارية.

وعند اليونان كانت المعابد تستعمل كما عرف نتيجة للثقة بها حيث يودع فيها موارد الأملاك المقدسة وإيرادات القرابين والهبات وهذه الودائع سواء كانت للدولة أو للأفراد ليس عليها فائدة، ولكن الكهنة وظفوا هذه الأموال مقابل فائدة واستغلت هذه الأموال من قبلهم، مما دفع الدولة للتدخل وأصدرت قوانين لتنظيم العمليات المالية والإشراف على إدارة المعابد، وقامت الحكومة في القرن الرابع قبل الميلاد بإنشاء معارف عامة بهدف حماية المقترضين من إستغلال المعابد.

وكما ساهمت فئة التجار بالصيرفة عندما تم قبول الودائع من العملاء مقابل فائدة، ثم إقترض هذه الأموال مقابل فائدة، على أن يؤخذ من المقترض ضمانات على شكل سلع كالنحاس والسفن.

وقدم الصيارفة خدمات إلى العملاء تضمنت حفظ التحف والمجوهرات في خزانات حديدية، وعمل كفالات وعقود وتقديم الإستشارات المالية وإختراع صيارفة اليونان الشيك كوسيلة للدفع لحماية الأموال من مخاطر السرقة والضياع.

أما الرومان فقد أخذوا تجربة المعارف من اليونان، كالعاملات الصيرفية المتعلقة بمبادلة النقود وقبول الودائع بأنواعها وتقديم القروض بفائدة وقيامهم بالوكيل المالي نيابة عن العميل وتحويل الأموال بين المقاطعات، كما تبنى الرومان فكرة البنوك العامة اليونانية، التي كانت تقوم بتحميل الضرائب من الولايات وإيداعها في الخزينة الملكية وتوسع إستعمال النقود المعدنية على شكل مسكوكات.

وفي العصور الوسطى (400-1400) بعد الميلاد لعب كهنة المعابد واليهود دورا كبيرا في تمويل التجارى والزراعة وقبول الودائع ومبادلة العملات، ومما سهل عمليات الإقراض هو عدم تحريم سعر الفائدة في أحكامهم الدينية، وساهمت الحروب الصليبية في تدفق المعادن النفيسة من آسيا وإفريقيا إلى أوروبا مما كان له الأثر في إنتعاش الصيرفة، وساهمت المعابد مساهمة كبيرة في تمويل هذه الحروب، كذلك ساهم تقدم التجارة في إيطاليا وفرنسا وإنكلترا في توسيع العمليات المصرفية، وكانت مركز الصرافة موجودة في الأسواق التجارية، حيث يتم تبادل العملات، وإزدهر العمل المصرفي في إيطاليا وأوروبا، ورافق نمو التجارة في القرن الخامس عشر ظهور طبقة التجار ورجال، الأعمال الذي إعتد نشاطهم على عمليات القروض، وهكذا نشأت عدد من المصارف كبنك برشلونة عام 1401 وبنك فينيسيا عام 1587 وبنك أمستردام عام 1609 وبنك إنكلترا 1694 وبنك إسكتلندا عام 1695.¹

¹ أ. د. هيل عجمي جميل الجنابي "رمزي ياسين بسع أرسلان، النقود والمصارف والنظرية النقدية، دار وائل للنشر، عمان الطبعة الأولى 2009، ص 103-105

المطلب الثاني: مفهوم وخصائص البنوك التجارية

الفرع الأول: مفاهيم البنوك التجاري

تعريف 1: البنوك التجارية وهي البنوك التي تعتمد أساساً على الأعمال التجارية من تلقي الودائع وخصم الكمبيليات وشراء وبيع العملات الأجنبية وإصدار خطابات الضمان وفتح الإعتمادات وتقديم القروض لفترات قصيرة.¹

تعريف 2: المصرف التجاري هو كل مؤسسة متخصصة بقبول الودائع المختلفة الجارية وتحت الطلب أو لأجل وتفتح الإعتمادات وتحصل الصكوك المسحوبة من العملاء أو عليهم وتمنح كافة القروض وتقوم بأية أعمال مصرفية أخرى ولا تعتبر المصارف التي يكون عملها الرئيس التمويل العقاري أو الزراعي أو الصناعي أو لا تقبل الودائع تحت الطلب مصاريف التجارية، وتمتاز المصارف التجارية عن غيرها هو تخصصها في قبول وخلق الودائع الجارية.²

تعريف 3: المصارف التجارية هي المصارف التي تتعامل بالائتمان وتسمى أحياناً الودائع وأهم ما يميزها على غيرها هو قبول الودائع تحت الطلب والحسابات الجارية وينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود.³

تعريف 4: تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لا تزيد في الغالب عن السنة ومن أهم أعمالها خصم الأوراق التجارية والتسليف بضمان أوراق المالية أو بضائع وفتح الإعتمادات.⁴

تعريف 5: هي عبارة عن مؤسسات ائتمانية غير متخصصة في تمويل نشاط معين تتلقى الودائع وتهدف إلى تحقيق الأهداف بأقل مخاطر مقبولة، ومن خلال:

- تقديم الخدمات المصرفية

- ما تخلقه من نقود الودائع (القروض والتسهيلات الائتمانية الممنوحة للأفراد والمؤسسات).⁵

تعريف 6: هي عبارة عن مؤسسات التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات ،سواء كانت هذه الودائع ،ودائع جارية أو لأجل أو لتوفير، ثم تستخدم هذه الودائع في منح القروض والسلف.⁶

¹ سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، دار البداية، عمان، طبعة 2008، ص 78

² أ.د. سعيد سامي الحلاق، د. محمد محمود العجلوني، النقود والبنوك والمصارف المركزية، دار البازوري، عمان الأردن، الطبعة العربية 2010، ص 57-58

³ أ.د. زياد رمضان، د. محفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار الواصل للنشر، عمان الطبعة الثالثة 2006، ص 10

⁴ أ.د. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء الدنيا للطباعة والنشر، الطبعة الأولى 2007، ص 25

⁵ د. اسماعيل ابراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء عمان، الطبعة الاولى، 2016 الصفحة 39

⁶ بسام أبو خضير، علي رابعة، حسين بني هاني، نواف شطناوي، مدخل الى علم الاقتصاد، دار ومكتبة الكندي، الطبعة الاولى، عمان 2016، الصفحة 224

الفرع الثاني: خصائص البنوك التجارية

تمثل البنوك التجارية النوع الثاني من أشخاص النظرية النقدية أي أنها تأتي في الدرجة الثانية بعد البنك المركزي ضمن الجهاز المصرفي في الدولة ما، وهي تتميز بعد خصائص منها القدرة على ترتيب ميزانيتها بشكل يمكنها من تأدية وظائفها بتقنية عالية ومجزية.

ويمكن تحديد خصائص البنوك التجارية بمايلي:

- 1 **هؤسسات مالية تقوم على الائتمان:** أي قبول ودائع من الأفراد المودعين ومنح القروض وهي إئتمان المقترض على أموال البنك وتحصل البنوك على فرق الفائدة مابين الإقراض والإقتراض.
 - 2 **هؤسسات مالية تتعامل بالنقود:** أي جميع عمليات البنوك تقوم على أساس إستخدام النقود فالقروض أخذ وعطاء والفوائد عليها كلها نقدية إضافة إلى أنها تتسلم ودائع من الأفراد بالنقود الأساسية وتقوم بإصدار نقود ودائع أكبر منها.
 - 3 **ظاهرة تركيز البنوك:** أي يركز أعمال البنوك في عدد قليل واضح من خلال عدد البنوك الصغيرة في معظم الدول.
 - 4 **تسعى البنوك التجارية إلى الربح بعكس البنك المركزي:** تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية، هدفه الأساسية تحقيق أكبر قدر من الربح بأقل نفقة ممكنة، وهي غالبا ما تكون مملوكة من الأفراد أو الشركات، وهذا الهدف مختلف عن أهداف البنك المركزي التي تتخلص في الإشراف والرقابة والتوجيه وإصدار النقود القانونية وتنفيذ السياسة النقدية.¹
- تتميز البنوك التجارية بمجموعة من الخصائص أهمها:
- تتمثل السمة الأساسية للبنوك التجارية في قدرتها على خلق الائتمان و إضافتها بذلك إلى كمية النقود، نقودا دفترية، أي نقود مصرفية
 - تتعدد البنوك التجارية وتتنوع تبعاً لحاجة السوق النقدي غير أن هذا التعدد لا يلقى إمكانية التركيز للبنوك التجارية في نظام الرأسمالي.
 - قبول الودائع الجارية (تحت الطلب) والتي يتم سحبها في أي وقت وبأي قدر كان في حدود مبلغ الوديعة، وحيث تعتبر الودائع الجارية هذه أحد أشكال النقود إذا أن عرض النقد في الإقتصاد يتضمن نقود ودائع الطلب حيث يتم سحب هذا النوع من الودائع بإستخدام الشيك.
 - تتأثر برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه، وذلك من خلال لجنة المراقبة على المصارف، إذا لا يكتفي بالرقابة التوجيهية فقط بل تفرض على البنوك التجارية أحكاما واجبة التنفيذ تحت طائلة العقوبات المدنية والجنائية.

¹ بيتر جمعة، يعقوب أمل، دور البنوك التجارية في تمويل النشاط الإقتصادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة أدرار، 2017، ص8

- يتمثل هدفها الأساسي في تحقيق الربح حيث أن البنوك التجارية غالبا ما تكون مملوكة من الأفراد أو الشركات إذا أنها تعتبر المؤسسات رأسمالية هدفها تحقيق أكبر قدر ربح ممكن بأقل تكلفة ممكنة¹

المطلب الثالث: أهمية وأهداف البنوك التجارية

- الفرع الأول: أهمية البنوك التجارية

تظهر أهمية البنوك التجارية في العصر الحديث بأدائها أرصدة ضخمة من الودائع الصغيرة على مستوى الوفورات المحققة من الحجم الكبير وذلك كمايلي:

- 1 بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال أن يجد المستثمر المطلوب والعكس بالشروط والمدة الملائمة للإثنين.
- 2 بدون البنوك تكون المخاطرة أكبر لإقتصار المشاركة على مشروع واحد
- 3 نظرا لتنوع استثمارات البنوك فإنما توزع المخاطر مما يجعل في الأماكن الدخول في المشاريع ذات مخاطرة عالية
- 4 يمكن للبنوك نظرا لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الأجل.
- 5 إن الوساطة المالية تزيد سيولة الإقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود تبرعات مما يقلل الطلب على النقود
- 6 بتقديم أصول مالية متنوعة المخاطر مختلفة وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها
- 7 تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفا من المخاطر.²

¹ نوبوة نور، دور البنوك التجارية في تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018، ص12

² عولمي عفان، دور البنوك التجارية في تمويل قطاع المقاولاتية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية، جامعة محمد

خيضر، بسكرة 2016، ص10-11

- الفرع الثاني: أهداف البنوك التجارية

المصرف التجاري إذا ما كان مؤسسة خاصة فإنه يقع على الإدارة تحقيق مجموعة من أهداف الأفراد والمجموعات المختلفة، ويقع في المقدمة تحقيق أهداف أملاك الشروع المتمثل في زيادة معدل الأرباح الموزعة للسهم السنوي وزيادة القيمة الفعلية لأسهم المصرف.

وتكون الفئة المستهدفة هي:

- 1 -الإدارة- الإستمرار، النجاح، تحقيق الذات
 - 2 -الملاك- زيادة قيمة المنشأة، زيادة الأرباح المحصلة.
 - 3 -العاملين- زيادة في الأجور، والمزيا المالية والعينية التي يحصلون عليها
 - 4 -الزبائن- تنوع الخدمات، جودة أعلى وتكلفة اقل
 - 5 -للمودعين- زيادة أسعار الفائدة، إسترداد أصل الوديعة وعوائدها في موعد الإستحقاق
 - 6 -للحكومة- الإلتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات، تحصيل الضرائب.
 - 7 -للمجتمع- رفع مستوى المعيشة، حسن إستغلال الموارد المتاحة
 - 8 -للمنظمات المالية- حماية البيئة من التلوث، التبرعات، مساهمات إجتماعية¹
- تتميز أهداف البنوك التجارية في النقاط التالية:

1-1 الأمان:

يتسم رأس مال البنوك التجارية بالصغر، وهذا يعين صغر حافة الأمان بالبنية للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر الإستثمار، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال فإن زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين والنتيجة تكون إعلان إفلاس البنك، لذلك يأتي عنصر الأمان من مدى ثقة إدارة البنك بأن التسهيلات المصرفية التي تمنحها لعملائها يتم تسديدها في الوقت المحدد ويستدعي التوصل إلى قرار بشأن مدى توفر الأمان للقرض ما يلي:

- أهلية المقترض للتعاقد على الإقتراض
- السمعة التجارية للمقترض ومدى إنتظامه في الوفاء بالتزاماته
- مدى نجاح المنشآت في أعمالها ومكانتها في السوق
- مدى القرض، فكلما قصرت المدة كلما ساعد ذلك في التقدير الأدق للمخاطر المحيطة بالقرروض

¹ محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة، طبعة الأولى، عمان، 2010 الصفحة 58

1-2 السيولة:

فيعتبر هدف السيولة من أهم أهداف البنك التجاري وذلك من خلال إحتفاظ البنك بالقدر المناسب من السيولة من العوامل الرئيسية في زيادة مقدرة البنك في الحصول على ودائع إضافية من العملاء و إستقطاب مزيد من المدخرات

1-3 الربحية:

تسعى إداري البنك دائما إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لأصحاب البنك إذ أن المعيار الأساسي لمدى كفاءة الإدارة هو حجم الأرباح التي تحققها وإذا حققت الإدارة أرباحا أكثر فإن ذلك يعني أنها أكثر كفاءة من غيرها إلا إن الاندفاع نحو تحقيق الربحية دون أخذ بعين الإعتبار المخاطر التي تنجم عنها قد يؤدي بالبنك إلى الوقوع في الأزمات السيولة التي تهدد مركزه المالي والثقة فيه¹.

المبحث الثاني: مقومات البنك التجاري**المطلب الأول: وظائف وأنواع البنوك التجارية****الفرع الأول: وظائف البنوك التجارية**

أما وظائف المصاريف التجارية والتي تطورت بتطور المجتمعات وحاجاتها الإقتصادية فتقسم إلى قسمين: وظائف تقليدية ووظائف حديثة.

1-الوظائف التقليدية:

وقد سميت كذلك بسبب تزامن هذه الوظائف مع التطور التاريخي لعمل المصارف وهذه الوظائف هي:
(أ) - **منح القروض:** تعد هذه الوظيفة الإستثمار الأول والرئيس للمصاريف التجارية، حيث كانت تمنح القروض المختلفة إلى جمهور المتعاملين معها رغم تفضيلها تاريخيا لمنح القروض قصيرة الأجل. وتعتبر القروض المصرفية أهم مصادر التمويل الخارجي لمؤسسات الأعمال في معظم دول العالم، لذلك بقيت هذه الوظيفة،جزءا رئيسيا من عمل المصاريف وحتى سنوات قليلة مضت، حيث بدأت المصارف تستخدم مفاهيم أوسع من مفهوم منح القروض إلى مفهوم أو وظيفة إستثمار موارد المصرف على شكل قروض و إستثمارات متنوعة.

(ب) - **قبول الودائع على إختلاف أنواعها :** تشكل الودائع الحجم الأكبر من مصادر الأموال المتاحة

للمصاريف التجارية أو تقريبا (75%) من هذه المصادر ورغم تنوع أشكال الودائع التجارية وظهور أشكال جديدة إلا ان الودائع تحت الطلب والودائع الزمنية تشكلان الجزء الرئيسي من هذه الودائع

2- الوظائف الحديثة:

وقد سميت كذلك بسبب السبق التاريخي لظهور الوظائف التقليدية، وكذلك بسبب إختلاف هذه الوظائف وتعبيرها مع التطورات الإقتصادية وبإختلاف المجتمعات التي نشأت بها وبإختلاف البيئة التشريعية التي ساعدت على ظهورها أو إلغائها.

¹ منصف نزار، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة أم البواقي، 2016، ص17-18

رغم أن معظم التشريعات تأتي بعد ظهور أو الأعمال الجديدة للمصارف والتي برزت هي بدورها وجود الحاجة لتشريع لتنظيم هذه الأعمال إلا أنه يمكن إجمال مجموعة من الخدمات (الوظائف) الجديدة للمصاريف التجارية غير التقليدية كالتالي:

- ممارسة نشاط تأخير الأصول.
- الإستثمار بالعملة الأجنبية.
- إصدار الأوراق المالية.
- إدارة إستثمارات لحساب العملاء
- تقديم الإستثمارات المالية لعملائها.¹

الفرع الثاني: أنواع البنوك التجارية

ويمكن تقسيم هذه النوع من البنوك إلى خمس أنواع وفقا لحجم نشاطها وتنظيمها الإداري وملكيته²

1/ البنوك ذات الفروع:

هي مثبت تتخذ غالبا شكل شركات المساهمة ولها فروع في كافة الأنحاء الهامة من البلاد، وتتبع اللامركزية في إدارتها حيث يترك للفرع تدبير شؤونه فلا يرجع للمركزية الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالمسائل الهامة التي تنص عليها في لائحة البنك، وخاصة فيما يتعلق برسم السياسات والمسائل الإدارية المركزية ويتضمن هذا النوع من البنوك، بأنه يعمل على النطاق الأهلي، ويخضع للقوانين العامة للدولة وليس للقوانين المحافظات أو الولايات التي تقام فيها الفروع وتقوم سياسات الإقراض في هذه البنوك على أساس التئمر بين آجال القروض، فهي تمنح قروضا قصيرة الأجل تتراوح فترة استحقاقها من ستة شهور إلى سنة كاملة، وبشروط أن تستخدم هذه في تمويل رأس المال العامل وحدة لضمان السرعة في استرداد القروض.

ومن الملاحظ أن البنوك التجارية في الولايات المتحدة الأمريكية لا تضع حدا فاصلا بين أقراض قصيرة الأجل وطويل الأجل، شأنها في ذلك شأن البنوك الألمانية، كما انها تقوم بتمويل كافة القطاعات الإنتاجية وعلى وجه الخاص قطاعات النقل والمواصلات ومشروعات البترول والتعدين والمنتجات الكيماوية والمطاط والفحم

2) بنوك السلاسل:

نشأت بنوك السلاسل مع نمو كبير حجم البنوك التجارية، ونمو حجم الأعمال التي تمويلها من أجل تقديم خدماتها إلى مختلف فئات المجتمع. وهذه البنوك تعد نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع، وعي عبارة عن عدة بنوك منفصلة عن بعضها إداريا، ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يتولى رسم السياسات

¹ د. أكرم حداد، مشهور هذلول، النقود والمصارف مدخل تحليلي ونظري، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، طبعة 2، 2008، ص 145-146

² علا نعيم عبد القادر، زياد محمد عثمان، عامر الخطيب، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية، الطبعة 2012، ص 51-54

العامّة التي تلتزم بها كافة وحدات السلسلة ، كما ينسق الأعمال والنشاطا بين الوحدات بعضها وبعض، ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية.

(3) بنوك المجموعات:

وهي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتمتلك معظم رأس مالها وتشرف على سياستها وتقوم بتوجيهها. ولهذا النوع من البنوك طابع إحتكاري، وأصبحت سمة من سمات العصر، وقد إنتشرت مثل هذه البنوك في الولايات المتحدة ودول غرب أوروبا

(4) البنوك الفردية:

وهي منشآت صغيرة يملكها أفراد أو شركات أو أشخاص، ويقترصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة أو تتميز عن باقي أنواع البنوك بأنها تقتصر توظيف موردها على أصول بالغة السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصوصة، وغير ذلك من الأصول القابلة للتحويل إلى نقود في وقت قصير وبدون خسائر، ويرجع السبب في ذلك إلى انها لا تستطيع تحصل مخاطر توظيف أموالها في قروض متوسطة أو طويلة الأجل لصغر حجم مواردها

- وتعتمد هذه البنوك في نشاطها على ما يتمتع به أصحابها أو مديروها من خبرات مصرفية وما بحوزته من ثقة المتعاملين وهي لا توجد إلا في الدول الرأسمالية وحدها.

وقد وجدت مثل هذه البنوك في مصر حتى عام 1960 مثل بنك موصيري وبنك سوارس وغيرها وهي السنة التي تم فيها تأميم البنوك في مصر

(5) البنوك العامة:

وهي تنشآت لتباشر نشاطها في منطقة جغرافية محددة قد تكون مقاطعة أو ولاية أو محافظة أو حتى مدينة محددة. وإذا كان نظام الحكم المحلي في الدولة تتفاوت فيه قوانين المناطق الجغرافية فإن البنك المحلي يخضع للقوانين المحلية والإشراف سلطات الرقابة على البنوك في منطقة عمله.

ففي الولايات المتحدة مثلا يحظر على البنوك المحلية أن تمتد نشاطها خارج نطاق الولاية بصفة عامة، غير أن قوانين الولايات تختلف في هذا الشأن فيما يتعلق بنشاط البنك داخل الولاية ذاتها، فمنها ما يسمح للبنك الواحد أن ينشئ فروعاً له داخلها، ومنها ما يسمح بذلك في المناطق الإدارية القريبة من المركز الرئيسي للبنك، ومنها ما يتيح له إنشاء وحدات في أي مكان في الولاية.¹

¹ نفس المرجع السابق علا نعيم عبد القادر، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، الصفحة 52-54

المطلب الثاني: أقطاب البنوك التجارية

إن التعدد والتنوع في الأنشطة والخدمات التي يقدمها البنك يكون في شكل إنشاء إدارات أو أقسام (مصالح) تقوم بإنجازها ، وبالتالي فإننا نجد البنك الذي تنوع الأنشطة وخدماته يزيد فيه عدد الأدوات والأقسام، فهو يختلف بناؤه وهيكله التنظيمي عن البنك محدود النشاط.

وقد تم تحديد أنشطة البنك من خلال عدة أقطاب : قطب الإداري ، قطب التطوير واللوجيستيك، قطب المراقبو والإستراتيجية وفي الأخير قطب الفروع.

1. القطب الإداري:

يحتل النشاط الإداري مكانة هامة في البنوك، حيث تلعب إدارة هذا الأخير دورا هاما في نجاحه والقيام بمهامه على أحسن وجه، وتوجيه مختلف الجهود نحو الإستغلال الأمثل للموارد، ومن هنا كان الإهتمام بدراسة هذه الوظيفة والعمل على ترقيتها من أبرز المسائل المطروحة لدى القائمين بأنشطة البنوك المختلفة

1) تعريف الإدارة والهيكل التنظيمي للبنك:

1 ± مفهوم الإدارة: أن الإدارة هي " السبيل الأمثل لتحقيق الأهداف التي أقيمت من أجلها المنظمات وذلك من خلال تحديد مراحل عملية الإنجاز ومعايير الأداء داخل المنظمة وتوفير النظام، رقابي يضمن المرونة بين الواقع والإطار التخطيطية وينظر إلى الإدارة بمعنى وظائف المدير المتمثلة في العملية الإدارية بمعنى وظائف المدير المتمثلة في العملية الإدارية من التخطيط تنظيم، توجيه، الرقابة."

على غرار التعاريف العديدة التي أعطية للإدارة، يمكن القول أنما عملية تنسيق جهود الأفراد والجماعات بغرض تحقيق الأهداف البنك

1 2) تعريف الهيكل التنظيمي للبنك: يقصد بالهيكل التنظيمي للبنك ذلك " الكيان أو الإطار الذي يعبر عن ترتيب أقسام أو أجزاء البنك وعلاقات السلطة السائدة بداخله درجة التعقيد والمركزية والرسمية التي يتصف بها، شبكة الإتصالات التي تربط أفراد وأقسامه ونمط تجميع أنشطة.

إن الهيكل التنظيمي ووفقا للتعريف يشير إلى الهيكل الرسمي للبنك أو التنظيم الرسمي، فالعلاقات هنا معروفة ومفنتة بين العاملين بالبنك من أجل تحقيق شئ منتج تتضمن الأهداف التنظيمية، كما يمكن التعبير عن هذا الهيكل بيانيا من خلال الخرائط التنظيمية .

2) الوظائف الأساسية للإدارة المعرفية:

تتطوي وظيفة الإدارة المعرفية على أربعة وظائف أساسية هي: التخطيط ، التنظيم، التوجيه، والرقابة وتشكل في مجموعها ما يسمى بالعملية الإدارية المعرفية

(أ) - **التخطيط:** يعتبر التخطيط من أهم الوظائف الإدارية، فهو عملية تنظيمية توافقية بعيدة عن التلقائية و الإرتجالية، وبواسطتها تحديد الخطوات التي توصلنا إلى تحقيق الأهداف، وكل هذا وفق الإمكانيات المتاحة والقائمة. كما يمكن إعتباره بأنه عملية الإستعداد لمواجهة المستقبل وما يحدث فيه من تغيرات قد تخل بالنشاط البنكي، كما أن التخطيط في البنك لا يجب أن يفهم على أساس انه محتكر على كبار المسؤولين في الإدارة العليا، ولكن يجب على كل المتسويات المشاركة ولو بنصيب معين في العملية التخطيطية (مثل وضع خطط متعلقة بالنشاط التسويقي البنكي).

(ب) - **التنظيم:** تنظيم الأنشطة المصرفية هو عملية ترتيب وتنسيق الموارد البشرية المعلوماتية والمادية المطلوبة لإنجاز مهام تحقيق هدفا أو أهداف عامة للبنك. ويعني ذلك أن التنظيم يشمل عملية تحديد المهام المطلوب أداؤها والسلطة الواجب منحها لأداء تلك المهام والمسؤولية التي سيتم محاسبة العاملين على أساسها. تقسيم العمل والتجميع الإداري للمهام داخل وحدات البنك نطاق الإدارة الواجب تطبيقه ودرجة المركزية أو اللامركزية المطلوبة في إتخاذ القرارات

(ج) - **القيادة والإشراف:** تلعب القيادة والوظائف الإشرافية الأخرى دورا هاما في مجال العمل الإداري المصرفي إلى درجة أن مدى فعالية البنك في تحقيق أهداف يتوقف إلى حد كبير على مدى توفير إطارا من المشرفية الكفاء بالبنك. ذلك أنهم يقومون بعملية أساسية داخل التنظيم كالتوزيع العاملين وتوجيههم إلى طرق العمل المناسبة، وكذلك التدخل في الوقت ، المناسب لتعديل سلوكهم وطرق أدائهم. وتختلف أدوات الإشراف وتعدد، فنجد من بينها المجتمعات الإشرافية الجماعية أو الفردية، بالإضافة إلى استخدام الملاحظة المباشرة أثناء أداء العمل والتوجيه المباشر

(د) - **الرقابة:** يهدف النشاط الرقابي إلى متابعة العاملين للتأكد من أنهم يقومون بإنجاز الأعمال وفقا للمواصفات أو التعليمات الصادرة إليهم، فالرقابة وسيلة للتأكد من أن البنك يسير نحو تحقيق أهدافه المسطرة بكفاءة وفعالية، وتختلف أساليب الرقابة تبعا لعدة متغيرات من أهمها : طبيعة النشاط الذي تمارسه الأقسام داخل التنظيم ، وأيضا حجم البنك ودرجة التشتت الجغرافي لفرعه، يضاف إلى ذلك أسلوب التنظيم الغداري الذي يتبعه البنك

II. قطب التطوير واللوجيستيك:

(1) - **خلية التطوير :** الوظيفة الأساسية لهذا القطب هو العمل على زيادة نشاط البنك، وذلك بالحرص على إحترام القواعد المتعلقة بمهنة المصرفي، وبالخصوص مفهوم الخطي وتندرج تحت هذا القطب مجموعة من الوظائف.

(1-1) **وظيفة التوزيع:** هذه الوظيفة موجهة للزبون، فالتوزيع يتضمن توصيل الخدمات المصرفية إلى العملاء في المكان والوقت المناسبين وبالجودة المطلوبة، ولقد تغيرت النظرة إلى نشاط التوزيع ولم يعد أداة تسويقية فحسب

وإنما إستراتيجية تمكن البنك من التحقيق سلسلة قيمة تجعله يكتسب ميزة تنافسية في ظل المنافسة المحتدمة التي تواجهها البنوك.

وتشمل هذه المصلحة التجارية ومصلحة شبكة التوزيع.

(أ) - **المصلحة التجارية:** تقع بين وظيفة التسويق والشبكة كما تجسد الأعمال التجارية للتسويق (الإستراتيجية أو التشغيلية) مهمتها الأساسية تتمثل في قيادة وتنشيط النشاط التسويقي انطلاقاً من توجيه العمل التسويقي للوكالات، وتقوم كذلك بـ:

- تحديد بالإتفاق مع مديرية الوكالات الأهداف التجارية التي ينبغي أن تحققها الوكالات والوسائل الضرورية لذلك

- المتابعة الدورية لمدى تحقيق الأهداف.

- دعم الوكالات ومساعدتها في احتياجاتها التجارية.

- المشاركة في التكوين التجاري ميدانياً للأطراف الفاعلة التجارية.

من أجل أداء أحسن لمهامها فإن المصلحة التجارية تعتمد على الوسائل التالية:

- الأفراد: المكلفون بالقيام بالعمليات التجارية المحددة من خلال الوظائف الإستراتيجية، ومن أجل فعالية أكثر لهؤلاء الأفراد لبادلهم من تأطير وتكوين.
- التكنولوجيا: تسمح التكنولوجيا بتعمق الصلة والتقرب من الزبائن كما تساعد على إتخاذ القرار
- صورة البنك: الوظيفة التجارية على تحسين صورة البنك من خلال تقديمها الخدمات جيدة إضافة إلى تهيئتها الوكالات وشبابيكها بغية زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة، ليظهر البنك كمؤسسة مالية تقديم الخدمات العامة وليس كمؤسسة فردية تهدف إلى الربح فقط.

(ب) - **مصلحة شبكة التوزيع:** تعتبر هذه القناة مفتاح النشاط البنكي ومردوديته، ووظائفها الأساسية هي:

- تطوير شهرة محل البنك من خلال زبائن جدد (الزيادة في رقم الأعمال وعدد المنتجات الموجهة إلى الزبائن)

- الحرص على التحسين النوعي لمجموع الخدمات المصرفية المقدمة

- الاستجابة بكل مهنية لطلبات واستعلامات الزبائن.

- التقديم وبسرعة ودون خطأ للخدمات المصرفية الكلاسيكية (دفع، خصم، تحصيل)

- المشاركة في إدارة المخاطر الناجمة عن عمليات دراسة منح القرض ومقدار منحه ومتابعة تحصيل هذه الالتزامات.

1-2) **وظيفة الالتزامات:** تضم هذه الوظيفة ثلاث مصالح وتنمو في مركز تطويرا البنك لأن الالتزامات تشكل الجوهر الأساسي للمنتج البنكي.

أ) - **مصلحة الاستقبال ودراسة ملفات القروض:** من المراحل الضرورية الأولى لوظيفة الالتزام ومن مهامها:

* ضمان تركيبية ملفات القروض مع صحة المعلومات المقدمة من طرف الزبائن.

* وضع منح القروض من خلال إنشاء عقود منح القروض لموجب الضمانات المقدمة

* الإعلام الدوري للمديرية العامة بتطور التزامات الزبائن تجاه البنك.

ب) - **مصلحة التسيير والمتابعة:** تتدخل في حالة عدم سداد القروض وذلك عند حلول تاريخ الاستحقاق.

ج) - **مصلحة التحصيل:** تتدخل في حالة عدم سداد القروض وذلك عند حلول تاريخ الاستحقاق.

1-3) - **وظيفة أسواق رأسمال:** مهمتها القيام بالعمليات المالية كالتوظيف، التغطية والمغاربة لحساب البنك أو لحساب الزبون باعتماد على الأدوات النقدية والمالية المتعلقة بكل سوق وتختلف هذه العمليات حسب طبيعة السوق (السوق النقدية بالعملة المحلية والأجنبية، سوق الصرف الفوري والأجل)، والأنشطة المتعلقة بهذه الوظيفة يتمثل في:

أ) - عمليات لحساب الزبائن: سواء كانوا طالبين أو عارضين لرؤوس الأموال، كما يقوم البنك محل الزبائن في شراء الأسهم، السندات، العملات الأجنبية و إدارة المحافظ الاستثمارية لهم.

ب) - عمليات لحساب البنك: عندما يكون البنك في حاجة إلى توظيفات مالية أو تغطية لبعض المخاطر فإنه يسعى إلى التسيير المائل لخزينته من خلال قيامه بعمليات المضاربة، التوظيف والتغطية.

هذه العمليات تتطلب معرفة واسعة ودراية عميقة بقواعد المالية الدولية وتقنياتها كما تتضمن هذه المعرفة على وجه الخصوص التحكم في ميكانيزمات الصرف وتطويرات الأسواق المالية الدولية والاتجاهات العامة لهذه التطورات. كذلك ضرورة هيكلة وتنظيم مجمل المكاتب الأمامية والخلفية.

* المكاتب الأمامية: مهما كان نوع العملية (عمليات متعلقة بالزبون أو البنك)، المكاتب الأمامية تتكفل بقبول الأوامر عن طريق الهاتف والفاكس وتنفيذها بسرعة مع الأخذ بعين الاعتبار للتقلبات في مختلف الأسواق الوطنية والدولية، وتنفيذ هذه الأوامر من قبل المكاتب الأمامية يتم من خلال عمليات الربط بأنظمة المعلومات الخارجية

*المكاتب الخلفية: بالنظر الأهمية المبالغ المتداولة في الأسواق المالية والمخاطر الناجمة عنها، فإن كان من الضروري تعويض المكاتب الأمامية بإنشاء مكاتب خلفية وفق صرامة تنظيمية مكلفة تسجيل ومراقبة العمليات وضمان المعالجة الآلية والمحاسبية للعمليات التي تقوم بها المكاتب الأمامية

1-4- الوظيفية الدولية: من خلال هذه الوظيفة، يمكن للعميل القيام بعملياته الخارجية كعمليات التجارة الخارجية وتحويلات الأموال، وذلك بالاعتماد على الشبكة المشتركة (المراسلون الأجانب) بين البنوك المراسلة والبنوك المراسلة والبنوك المحلية. ولدى اتفاق البنكي المحلي والمراسل على شروط التعامل، يتبادل البنكي الوثائق الخاصة بضبط التعامل الذي قد ينشأ بينهما، وتسمى هذه الوثائق بوثائق ضبط التعامل مع البنوك المراسلة، حيث تتكون هذه الأخيرة من:

*أسماء ونماذج توقيعات الموظفين المفوضين بالتوقيع عن كل من البنكيين

*الرموز البرقية المعتمدة

*المفاتيح السرية

*مفاتيح نظام سويفن

تسمى كذلك هذه الوظيفة بوظيفة العلاقات الخارجية المشرفة على نشاط البنك الخارجي

أ- التجارة الخارجية: العمليات التي تتم من خلالها تتمثل في عمليات التصدير و الاسترداد، وتسمى كذلك طرق تمويل التجارة الخارجية (التمويل قصير، متوسط وطويل الأجل للتجارة الخارجية) والعمل على تسوية هذه العمليات بالاعتماد على مختلف الوسائل مثل: القرض المستندي، الإعتامد المستندي...مع المراقبة والمتابعة لهذه العمليات

ب- العلاقات الدولية: وظيفتها حماية علاقة الشراكة مع مختلف مراسلينا من خلال:

*تمثيل البنك في مختلف المفاوضات المتعلقة بإنهاء اتفاقيات القروض وأخرى مع البلدان الخارجية

*إدارة وترويج العلاقة مع المراسلين الأجانب.

*معالجة مختلف الشكاوي للمراسلين الأجانب.

*تنظيم لقاء الأعمال والمشاركة في المعارض الدولية

*مساعدة المؤسسات في المناقصات الدولية

(2) - **الوظيفة اللوجيستكية:** هذه الوظيفة (القطب) يتم من خلالها تسيير التدفقات المادية والتدفقات المعلومات وهذا يعني أن القطب اللوجيستكي يزود الأقطاب الأخرى للمؤسسة البنكية بالوسائل الموافقة للسير الحسن

(1-2) - **وظيفة نظام المعلومات:** يعرف نظام المعلومات على أنه "مجموعة أو مجمل الوسائل البشرية والمادية والإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات في المنظمات. ويمكن لوظيفة نظام المعلومات أن تساعد على :

* مساعدة المديرين على تحليل محيط البنك (بنوك منافسة، ظروف وأوضاع اقتصادية)

* ضمان الوسائل الملائمة وبشكل دائم لمعالجة المعلومات التي تكون النشاط بحاجة إليها

* إقتراح وضمان تشغيل الحلول التقنية التي تسمح بتسيير جيد للبنك

* دعم العمل المصرفي ومتابعة تدفق المعالجات للتعاملات المصرفية داخل البنك، إضافة إلى تدعيم المستويات التنظيمية

* تطوير وتصميم وتحديث النماذج والإجراءات الضرورية لسيير مختلف الأنشطة البنكية ، وكذا القيام بعمليات الرقابة والمتابعة.

* تستخدم المنظمات نظام لتحسين كفاءة الأعمال من خلال ترتيب العملاء وحصصهم ، تطوير المنتجات وتقديم خدمات جديدة ومبتكرة معتمدة على المعلومات الإستراتيجية بشكل مستمر

(2-2) - **وظيفة الإنتاج البنكي:** إن المهمة الأساسية لهذه الوظيفة تتمثل في إدارة التدفقات FLUX المتولدة من خلال تسيير الأموال المالية للزبائن واخذ بعين الاعتبار لتعدد الدعائم والتدفقات ، وبالتالي يمكن أن نميز أربعة وظائف وأساسية

(أ) - وظيفة إدارة الودائع والادخار.

(ب) - وظيفة ادارة الأوراق المالية

(ج) - وظيفة نظام الدفع

(2-3) **وظيفة الوسائل العامة:** من مهامها ما يلي:

* تأمين احتياجات البنك من مختلف المشتريات من الوسائل المادية (التأثيث، البنايات) الضرورية الأنشطة وعمل فروعه.

* إدارة الذمة المالية للبنك والسهر على صيانته وحمايته

*ضمان امن الأفراد ، الأموال، الأثاث، المباني، الإعلام الآلي

*ضمان مسك محاسبة دقيقة لمجمل البنائيات والأثاث من اجل تسهيل العمليات الجبائية

2-4)- الوظيفة القانونية والتحصيل والمنازعات: تختص بتحرير الإشعارات والإخطارات وكافة أنواع المراسلات القانونية التي تترتب على ممارسة هذا النوع من الأنشطة مما يترتب عليه مسؤوليات معينة تجاه الغير كما هو الحال في التزاماته ومسؤولياته عن إصدار خطابات ضمان أو إتمادات مستندي

2-5)- وظيفة الموارد البشرية: مصطلح الموارد البشرية قد أصبح أكثر استخداما في الوقت الراهن ، ويشير الى القوة التي يمتلكها الأفراد في إدارة البنك والذي يؤخذ أن العنصر البشري هو مصدر أي طاقة فيه، وهو من أهم عناصر الإنتاج سواء كانت آلات أو تكنولوجيا أو أموالا ، من جهة ثانية فقد تجلت أهمية وظيفة الموارد البشرية اليوم من خلال الاختصاصات المتنوعة التي أسندت إلى هذه الوظيفة والتي تتمثل في تحليل العمل والاختيار والتعيين، تدريب الأفراد، الترقية، النقل وتصميم برامج الأجور والحوافز والاتصالات والمعلومات ، كذلك تحسين ظروف العمل والعلاقات الاجتماعية.

III. قطب المراقبة الإستراتيجية:

يمثل دور القطب في التنبؤ بالتطورات الحاصلة أو المتعلقة بالمحيط البنكي بالإضافة تحديد الأهداف الأساسية طويلة الأمد للبنك مع تنبني مجموعة من الأفعال وتخصيص الموارد الضرورية في سبيل تحقيق تلك الأهداف

1 - **وظيفة المراقبة:** يمارس النشاط الرقابي من خلال عدة مصالح هي:

أ -مصلحة التفتيش،ب)-مصلحة المراقبة الداخلية والأعلام الآلي،د) - مصلحة مراقبة التسيير،ج)-
مصلحة مراقبة الخطر،ح)- مصلحة الدراسات المالية و الإقتصادية و الإستراتيجية

2 - **الوظيفة المالية:** يعتقد الكثيرون أن الإدارة المالية والمحاسبية يؤديان نفس الدور وهذا الأمر غير صحيح وبداية يمكن القول بان هناك علاقة بين الوظيفتين حيث توفر الوظيفة المحاسبية المدخلات الرئيسية للإدارة المالية ،كما يلاحظ أن الوظيفة المحاسبية تخضع للمراقبة المالية الذي يتبع بدوره نائب الرئيس للتمويل من مهام الوظيفة المالية:

- ضمان نجاعة المعلومات المحاسبية المتاحة ومدى احترامها للتعليمات القانونية
- ضمان التوازن بين أصول وخصوم الميزانية
- المساهمة في إعداد الاستراتيجية المالية للبنك
- ضمان السير اليومي للخزينة والمبادلات اليومية للبنك مع الخارج

إن نشاط الوظيفة المالية مقترن بوظيفتين المحاسبة والخزينة

*مصلحة المحاسبة

*مصلحة الخزينة (الصندوق)

IV. قطب الفروع:

يجمع هذا القطب عدة نشاطات، أسباب مالية، قانونية، وضريبية، يتم تسييرها خارج ميزانية البنك هذه الأنشطة يمكن تجميعها في خمسة أنماط وهي: تسيير هيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة، القرض الإيجاري، عقد تحويل الفاتورة، رأسمال المخاطر والبنك المقدم للخدمات التأمينية.

1 تسيير هيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة : تتكون هيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة من الهيئات التالية:

-شركات الاستثمار ذات رأسمال المتغير.

-الصناديق المشتركة للتوظيف.

وبالتالي فان تسيير هيئات التوظيف الجماعي هو نشاط فرعي من اجل السماح للفروع بامتلاك استقلالية تامة في التسيير بالنسبة للبنك وكذلك استقلالية المالية

2 -القرض الإيجاري: ويلجأ هذا البنك إلى هذا النوع من القروض في حالة قصور على مستوى الموارد الذاتية المتاحة

3 رأسمال المخاطر: فرع رأسمال المخاطر يسمح باستثمار رأس مال من طرف وسيط مالي في شركات أو في مشاريع متميزة ذات طاقة نمو كامنة وعالية ، وهذا التعريف يتعلق في الواقع المؤسسات ذات التكنولوجيا العالية.

4 -عقد تحويل الفاتورة: تتطلب عملية تحويل عقد الفاكورتينغ وجود ثلاث أطراف تنشأ في ما بينها علاقة تجارية

- الطرف الأول: هو التاجر أو الموزع للسلعة،وهو الطرف الذي يكون في حوزته حسابات أوراق القبض التي يبيعها للمؤسسة التمويلية المختصة
- الطرف الثاني: هو عميل الطرف الأولى: أي الشخص الذي اشترى السلعة من الطرف الأول ولم يدفع ثمنها فوراً بل تعهد بتسديدها في اجل لاحق
- الطرف الثالث: هو عبارة عن مؤسسة مالية متخصصة،أو تلك الإدارة المتخصصة في البنك التجاري التي يعهد لها هذا النشاط وتسمى " الفاكورتور "

5- البنك المقدم للخدمات التأمينية : ففي اطوار تتنوع نشاطات البنوك، هذه الأخيرة انفتحت على خدمات مثل التأمينات (تأمين على الحياة، تأمين على الممتلكات...)¹

المطلب الثالث: مكونات القوائم المالية للبنوك التجارية

تشمل القوائم المالية للبنوك التجارية الميزانية العامة وميزانية الدخل :

1 الميزانية العامة:

تظهر الميزانية العامة جانب الخصوم وجانب الأصول، وإدارة كلا الجانبين من قبل الإدارة المصرفية يمثل أهمية كبيرة للحصول على موارد واستخدام هذه الموارد لتعظيم العائد وتقليل الكلفة.

(أ)- الأصول: تتضمن الأصول استخدامات موارد البنك التجارية، وهي تمثل أصول مختلفة تعتبر حق للبنك على الآخرين وأهم هذه الأصول هي:

- النقدية وأرصدة لدى البنك المركزي ولدى البنوك الأخرى والبنوك المراسلة.

- الأوراق المالية

- الأوراق التجارية المخصومة

- القرض والسلف

-أرصدة مدينة متنوعة

رصيد الخسائر إن وجدت وهو يمثل مدى الانخفاض في حقوق الملكية

وتشمل النقدية بنود متشابهة لكونها أصول سائلة فتشمل النقود والعملات الأجنبية في الصندوق والاحتياطي النقدية الإلزامي المفروض بنسبة من الودائع والاحتياطي الفائض لدى البنك المركزي وأرصدة جارية لدى بنوك محلية لمقابلة الالتزامات المتقابلة، وكذلك أرصدة لدى بنوك الأخرى والمراسلين بالخارج والشيكات والحوالات قيد التحصيل كما يدخل فمن هذا البند شهادة الإيداع الصادرة من البنك المركزي. أما الأوراق المالية والاستثمارات المالية فتتضمن الاستثمار في الأوراق المالية الحكومية في شكل سندات حكومية كالاستثمار في حوالات الخزينة وأذونات الخزينة، كما تتضمن السندات طويلة الأجل التي تصدرها البنوك العقارية وتكتب بها البنوك التجارية مصادر التمويل المناسب للبنوك العقارية.

¹ شايب محمد، أثر التكنولوجيا الاعلام والاتصال عل فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع اقتصاديات المالية، البنوك والنقود، جامعة فرحات عباس، سطيف 2007 ص 57-69

في حين أن التسهيلات والائتمانية تتضمن القروض الممنوحة من قبل المصارف الى القطاع الحكومي والعائلي وتتخذ الأشكال التالية:

- الأوراق التجارية المخصومة: وتشمل الأوراق التجارية التي تستحق الدفع في تاريخ الميزانية
- الحساب الجاري والمدين: وبموجبه يسمح للمقترض بالسحب عليه ضمن مبلغ معين
- القروض والسلف: وتشمل كافة القروض والاعتمادات الممنوحة للعملاء سواء المضمونة أو غير المضمونة، كما تشمل القروض الممنوحة للبنوك المتخصصة والسندات الأذنية التي تصدرها الهيئات والمؤسسات العامة بضمان وزارة الخزانة كما يدرج فيها الديون المشكوك في تحصيلها
- الأصول الأخرى: وتشمل القيود تحت التسوية والإيرادات المستحقة والمصرفات المدفوعة مقدما ومصروفات التأسيس والتأمينات والممتلكات التي تحولت ملكيتها للبنك وفاء لديونه على الآخرين
- الأصول الثابتة: وتتضمن ممتلكات البنك كالبنائية والآلات والمعدات الحاسوبية.

(ب) - الخصوم:

وتشتمل مصادر موارد البنك المختلفة التي يحصل عليها وتمثل التزاما على المصرف، وتشمل

* الموارد الخارجية: وتمثل أموال الغير يعتمد عليها المصرف في التمويل استثماراته المختلفة، وتشمل:

- الودائع: وتتضمن الودائع الجارية والتوفير والتي تمثل التزامات على البنك تجاه المودعين والتي تثبت بان للمودع مبلغ معين لدى البنك يستطيع ان يسحبه حين الطلب أو باشعار

- الأرصدة الدائنة للبنوك المحلية والمراسلة: وتشمل الأرصدة الدائنة للبنوك الوطنية والبنوك المراسلة بالخارج والناجمة عن التعامل المصرفي بين الطرفين

- القروض: وتشمل القروض قصيرة الأجل وطويلة الأجل سواء كانت من البنك المركزي أو من البنوك التجارية ومن البنوك الأجنبية التي حصل عليها المصرف

- الخصوم الأخرى: وتشمل القيود تحت التسوية الإيرادات المدفوعة مقدما والمصرفات المستحقة وأرصدة الأرباح الموزعة والتي لم تدافع بعد لمستحقيها

* الموارد الداخلية: وتشمل الموارد التي يساهم بها المالكون في المصرف، وتشمل:

- رأسمال المدفوع.

- الأحتياطات القانونية والإختيارية

- الأرباح غير الموزعة

- المخصصات: وتشمل على مخصصات الأملاك ومخصصات الديون المشكوك فيها والمخصصات الرأسمالية

2- ميزانية الدخل:

تتضمن ميزانية الدخل في البنوك التجارية على جانبيين الإيرادات والثاني جانب النفقات وعلى النحو التالي:

أ - جانب الإيرادات: يمثل جانب الإيرادات ما يلي:

- فوائد على القروض.

- عائد الإستثمارات المالية.

- عمولات الخدمات المصرفية.

- فرق أرباح بيع العملات.

- إيرادات أخرى.

ب للمصروفات: وتشمل على كافة النفقات التي يتحملها البنك سواء النفقات مقابل شراء الموارد المالية أو

النفقات الإدارية وتضم:

- الفوائد المدفوعة على الودائع

- الفوائد المدفوعة على الأموال المقترضة

- الأجور والرواتب

- المصروفات العامة

- الإيجارات المدفوعة

- اندثار الآلات والمعدات

- مخصصات الديون

- مصروفات أخرى.

- اجمالي المصروفات

ج- صافي الدخل قبل الضريبة: (إجمالي الإيرادات - اجمالي المصروفات).

د- صافي الدخل بعد الضريبة: (صافي الدخل قبل الضريبة - الضريبة)

وعند تصوير قائمة الدخل يجب أخذ المسائل التالية بنظر الإعتبار:

- التمييز بين مصادر الدخل حسب وظائف البنوك، حيث يتم التمييز بين الدخل المتأتي من عمليات منح القروض التي تمثل المصدر الرئيسي لإيرادات البنوك والعاقد من الاستثمارات المالية، وهذين المصدرين يأتيان من استخدام مصادر اموال البنك الظاهرة في جانب الخصوم

• أما باقي المصادر الايرادات فهي تلك الايرادات المتأتية من قيام البنك في بيع الخدمة المصرفية لعملاء ، مثل العمولات لقاء منح الاعتمادات وخطابات الضمان والقبولات المصرفية والقيام بادارة المحفظة نيابة عن العميل وتأخير الخزانات الحديدية وذلك لغرض التمييز بين الايرادات المتأتية من استثمار موارد البنك المالية وبين الإيرادات المتأتية من بيع الخدمات المصرفية ويوجد أسلوبين لتحليل المالي:

- أ - التحليل الأفقي: هو يدرس التغيرات في بنود الميزانية أو قائمة الدخل خلال فترة الزمنية معينة بهدفه التعرف على حجم التغيير الذي يطرأ على سلوك البنود الظاهرة فيها، ويتم المقارنة بين ميزانيتين عموميتين أو أكثر لسنتين او ثلاث سنوات
- ب - التحليل الرأسي: يتعلق التحليل الرأسي بدراسة العلاقة بين البنود الميزانية في تاريخ معين، ويتطلب هذا التحليل ايجاد النسب في كل بند من بنود الأصول نسبة الى إجمالي الأصول ونسبة كل بند من بنود الخصوم إلى إجمالي الخصوم.

ويستخدم التحليل الرأسي والأفقي كذلك في مقارنة الدخل لسنتين او أكثر لكشف التغيرات النسبية الحاصلة في الايرادات والنفقات، وذلك من خلال معرفة التغيرات أو الأهمية النسبية لكل بند من بنود الإيرادات والنفقات¹

¹ أ.د. هيكل عجمي جميل الجنائي، رمزي ياسين يسع أرسان مرجع سبق ذكره، ص 118، 112.

المبحث الثالث: أساسيات تقييم أداء البنوك التجارية

المطلب الأول: الأداء البنكي

الفرع الأول: مفهوم الأداء

يعرف على انه "النشاط الشمولي المستمر والذي يعكس نجاح المؤسسة واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة أو فشلها وفق أسس ومعايير محددة تضعها المؤسسة وفقا لمتطلبات نشاطها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمد".

ـ "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".¹

ـ كما يعرف على انه تنفيذ لنشاط البنك في ضوء الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة فعلا والظروف المحيطة بها ويتم مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات وأسبابها واتخاذ القرارات التصحيحية في الوقت المناسب.²

الفرع الثاني: طرق قياس ومعايير الأداء

• خطوات تحسين الأداء

الخطوة الأولى: تحليل الأداء: ويرتبط بعملية تحليل الأداء مفهومين في تحليل بيئة العمل وهما

*الوضع المرغوب: ويصف الإمكانيات والقدرات المتاحة في بيئة العمل واللائمة لتحقيق إستراتيجية وأهداف المؤسسة.

*الوضع الحالي الفعلي: يصف مستوى أداء العمل والإمكانيات والقدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا.

الخطوة الثانية: البحث عن جذور المسببات: يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب والواقعي وعادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء، لان الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأغراض الخارجية فقط لا المسببات الحقيقية للمشكلة ولكن عندما يتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل.

¹ جهاد غربي، دور تسويق المنتجات البنكية في تحسين أداء البنوك التجارية،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص مالية وبنوك ،جامعة العربي بن مهيدي،أم بواقي،2017،ص8-9

² منصف نزار ،دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الاداء في البنوك التجارية،مرجع سبق ذكره،ص 20

الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة، يمكن اختيار تصميم طريقة التي يمكنها معالجة الفجوة الحاصلة في الأداء والتركيز عليها مع الأخذ في الحسبان الأولوية والأهمية في اختيار الطريقة المناسبة و الحساب الدقيق لتكلفة والمنافع المتوقعة.

الخطوة الرابعة: تطبيق وسيلة أو طريقة المعالجة: بعد اختيار الطريقة الملائمة توضع حيز التنفيذ، يضم نظاما للمتابعة ويتم ضمان مفاهيم التغيير التي تتراد في الأعمال اليومية والاهتمام بتأثير الأمور المباشرة وغير المباشرة إلى تغيير لضمان تحقيق أهداف المؤسسة.

الخطوة الخامسة: مراقبة وتقييم الأداء: يجب أن تكون هذه العملية مستمرة لان بعض الأساليب والحلول لها آثار مباشرة في تحسين وتطوير الأداء، يجب أن تكون هناك وسائل تركز على قياس التغيير الحاصل لتوفير تغذية راجعة مبكرة لنتيجة هذه الوسائل ولتقييم التأثير الحاصل في محاولة سد الفجوة في الاداء.¹

الفرع الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

يخضع الأداء لتأثير العديد من العوامل منها ما هو ذو طبيعة داخلية يمكن لمسبب أن يتحكم فيها لزيادة أثارها الايجابية وتخفيض أثارها السلبية ومنها ما هو صادر عن المحيط الخارجي يصعب التحكم فيها وبالتالي فهي تقتضي التكيف معها أكثر، على قدرة كثرة العوامل التي قد تؤثر في الأداء وتفسيره تزداد أهمية عملية حصرها ولعل أهم هذه العوامل تلك التي أوردها domaldson وهي: الهيكل، العملية الإنتاجية، الإستراتيجية، الخيارات التقنية، المحيط الذي تنشط فيه المنظمة، الثقافة، أسلوب الإدارة.

أما waterman peters فيرى أن أداء المنظمة يتوقف على العوامل التالية:

الجاهزية للعمل، الاستماع لزيون، الاستقلالية وروح المبادرة، الإنتاجية لتحفيز العامل، القانون، القيم الجماعية، (ثقافية المنظمة والقيم المشتركة) التوفيق بين المردودية والمعرفة.

وعلى خلاف هذا المدخل لتحديد العوامل المؤثرة على الأداء، اتجه اغلب الباحثين نحو تصنيفها وفقا لمعايير مختلفة إلى مجموعات متجانسة، اعتمد أكثرهم على مصدر العوامل فقسموها إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية وفي ما يلي نوضح ذلك :

1 -العوامل الداخلية: تتمثل في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل عناصر المنظمة الداخلية والتي تؤثر

على أدائها، ويمكن للمسير أن يتحكم فيها ويحدث فيها تغيرات تسمح بزيادة أثارها الايجابية أو التقليل من أثارها السلبية. وتتميز هذه العوامل بكثرتها وبالتالي صعوبة حصرها من ابرز هذه العوامل أو المتغيرات هي:

¹ ولاء تاج جعفر كيسانوي، نظم المعلومات التسويقية ودورها في تطوير الأداء المصرفي، ماستر ، إدارة أعمال جامعة إفريقيا العالمية الخرطوم، 2018، ص71-72،

*العوامل التقنية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المنظمة وتضم على الخصوص ما يلي:

- نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات

- نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال

- تصميم المنظمة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات والآلات، الموقع الجغرافي للمنظمة

*الهيكل التنظيمي: الإطار الرسمي الذي يحدد درجة التخصص وتقسيم العمل بين الوحدات والأفراد، وعدد المجموعات الوظيفية، وكذا عدد المستويات الإدارية وللمن يتبع كل شخص ومن هم الأشخاص الذين يتبعون له، وما هي سلطات ومسؤوليات كل منهم وكيف يتم التنسيق بين وحداتهم وأقسامهم.

*الموارد البشرية: مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المنظمة وتضم على الخصوص:

- هيكل القوى العاملة

- نظام الاختيار والتعيين

- التدريب والتأهيل والتنمية

- نظام الأجور و المكافآت

- نظم تقييم الأداء

2- **العوامل الخارجية**: يقصد بها مجموعة التغيرات والقيود والمواقف التي هي بمنأى على رقابة المنظمة وبالتالي قد تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في أنشطة وقرارات المنظمة وتخرج عن نطاق سيطرتها ومن بين العوامل التي تؤثر بشكل غير مباشر على المنظمة التي تشكل الكلمة المختصرة

pestel فيما يلي:

*العوامل السياسية: إن علاقة المنظمة بالمتغيرات السياسية تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، التاميمات، الحضر على نشاط بعض المنظمات، الانقلابات، كلها عوامل تؤثر على أداء المنظمة.

*العوامل الاقتصادية: تشمل كل من معدلات الفائدة، معدلات التضخم، معدلات البطالة، اتجاهات

الأجور.... الخ

*العوامل الاجتماعية: تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي، الأنماط الاستهلاكية، مستوى التعليم... الخ

*العوامل التكنولوجية: تشمل معدلات الإنفاق على البحوث والتطوير، تطور وسائل الاتصالات وأنظمة المعلومات، الاختراعات الجديدة وغيرها من القوى التي تساهم في حل مشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.

*العوامل البيئية والتشريعية: منها القوانين الخاصة بتنظيم علاقة المنظمة بالعاملين، القوانين المرتبطة بالبيئة التي تعمل على حمايتها والمحافظة عليها من التلوث، القوانين الخاصة بالدافع عن حقوق المستهلكين¹

المطلب الثاني: تقييم الأداء

الفرع الأول: تعريف تقييم الأداء وعناصره

- تعريف تقييم الأداء: هو دراسة وتحليل جوانب القوة والضعف التي تكثف إنجازها لأنشطة على المستوى الكلي أو الحكم على الفرد أو المؤسسة أو أي جزء من أفرادها. ويعرف على أنه وسيلة لتحقق من أجل العمليات التي تم إنجازها في نهاية مدة معينة مطابقة للأعمال التي أريد إنجازها وفق الخطط البرامج المحددة والتعليمات الصادرة و المبادئ متعمدة لغرض اعطاء الجهات ذات العلاقة الصورة الواضحة من الانحرافات والاختلافات مع تشخيص أسبابها لغرض تقديم المقترحات العلمية والعملية لمعالجتها ومن ثم تلاقيها²

* ويعرف على انه التأكد من كفاية استخدام الموارد المتاحة أفضل وتحقيقه أهداف المخططة وذلك بتوجيه مسارات أنشطة على المؤسسة بما يحقق الأهداف المرجوة منها .

* كما أن تقييم الأداء هو جميع العمليات والدراسات التي ترمي إلى تحديد العلاقة بين الموارد المتاحة وكفاءة استخدامها في المؤسسة، مع دراسة تطور هذه العلاقة خلال فترات زمنية متباعدة أو فترات زمنية محددة، عن طريق إجراء المقارنات بين المستهدف والمتحقق من الأهداف، بالاستناد إلى مقاييس ومعايير معينة.³

¹ نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقسيم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتور، الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص بنوك مالية محاسبة، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2018، صفحة 10-12

² القالي سميرة، استخدام النسب المالية في تقييم الاداء المالي في البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص ادارة مالية جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، ص18،

³ فاطمة الزهراء طلحاوي، آثار التحرير المالي على اداء القطاع البنكي الجزائري، أطروحة دكتوراة نظام ل.م.د. غي العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دارية أدرار، الجزائر، 2018، صفحة 61

• عناصر تقييم الأداء:

من أهم عناصر تقييم الأداء نجد ما يلي:

- 1 **الكفاءة:** إن مفهوم الكفاءة يتصل بتوازن بين كمية الموارد المستخدمة والمؤسسات كمدخلات وبين كمية النتائج المحققة في المخرجات باعتبار أن المؤسسة ادات تحويل المدخلات إلى مخرجات. هنا نرى أن الكفاءة هي الحصول على ما هو كثير نظير ما هو اقل، أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى.
- 2 **الفعالية:** تتمثل في السبل الكفيلة باستخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية استخداما قادرا على تحقيق الأهداف والنمو والتطور. وتشير الفعالية هنا إلى مدى تحقيق الأهداف المسطرة من طرف المؤسسة.
- 3 **الإنتاجية:** وتتمثل في مدى جودة تجميع الموارد في المؤسسة، واستغلالها لتحقيق مجموعة من النتائج، وهي تسعى للوصول إلى أعلى مستوى للأداء بأقل قدر من إنفاق الموارد. - هنا الإنتاجية تشير إلى وجود علاقة نسبية بين مدخلات ومخرجات المؤسسة.
- 4 **الجودة:** هي قدرة المنتج على تلبية حاجات المستهلكين بأقل تكلفة، وهنا الجودة تشير إلى وجود علاقة بين المستهلك والمنتج.¹

الفرع الثاني: أهداف وأهمية تقييم الأداء

• أهداف تقييم الأداء:

تهدف عملية تقييم الأداء إلى تحقيق ما يلي:

- 1 تقييم مدى تحمل المسؤوليات المخولة لهم .
 - 2 تشخيص المجالات التي تكون بحاجة إلى إجراءات تصحيحية والعمل على معالجتها.
 - 3 التأكد من أن المسؤولين يتحفظون نحو تحقيق الأهداف المخطط لها من قبل .
 - 4 التمكن من إجراء المقارنات بين أداء مختلف الأقسام داخل المؤسسة لتحديد المجالات التي يجب أن تجرى فيها التحسينات.
 - 5 إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام لتحسين مستوى أدائها.
- عملية تقييم الأداء عملية هامة وضرورية من اجل معرفة مدى تحقيق المشروع الاقتصادي للخطط والأهداف.
- 6 كذلك إبراز مدى قدرة البنك على استيعاب الخسائر الناتجة عن الاستثمار في الأصول.²

¹ سناء سعودي، تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، علوم إقتصادية والتجارية وعلوم التسيير للبنوك، جامعة الشهيد حم هلخضر بالوادي، 2015، ص28

² سناء سعودي، تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص 28-29

• أهمية تقييم الأداء:

- 1 يعتبر تقييم الأداء أهم الركائز التي تبنى عليها عملية المراقبة.
- 2 يفيد تقييم الأداء بصورة مباشرة بتشخيص المشكلات وحلها ومعرفة مواطن والضعف في المنشأة.
- 3 يعتبر من أهم دائم رسم السياسات العامة سواء على مستوى المنشأة أو على مستوى الصناعة أو على مستوى الدولة.
- 4 اختبار مدى تحقيق المنشأة للأهداف الموضوعية باستخدام البيانات المالية والإحصائية.
- 5 معرفة مدى سلامة السياسات والاستراتيجيات خلال السنة المالية.¹

الفرع الثالث: القواعد الأساسية لتقييم الأداء

تتمثل في:

- 1 **تحديد الأهداف:** تعتبر هذه الخطوة أول خطوة في عملية تقييم الأداء لذا يجب المؤسسات تحديد أهدافها ودراستها قصد التعرف على مدى دقتها وواقعيتها، ولا يقتصر الأمر على الهدف العام للوحدة الاقتصادية، وإنما تتوسع لتشمل جميع لأهداف التفصيلية.

وضع الخطط التفصيلية لانجاز العمل: بعد تحديد الأهداف الواجب تحقيقها مستقبلا يتم وضع الخطط التفصيلية للعمل لكل مجال من مجالات النشاط، بحيث تعكس السياسات الخاصة بالموارد اللازمة وكيفية الحصول عليها.

- 2 - **تحديد مراكز المسؤولية:** حيث يتم وضع لكل قسم من أقسام المصرف مسؤولية خاصة من أجل الرقابة والإشراف في عملية تقييم الأداء.

وإيضاح اختصاصات كل من مركز المسؤولية وكذلك تبيان العلاقة التنظيمية التي تربط هذه المراكز ببعضها البعض.

- 3 **تحديد معايير ومؤشرات واضحة للأداء:** تتمثل في تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم أداء المؤسسات بأكملها أو على مستوى مراكز المسؤولية فيها وهي أكثر صعوبة في الوقت نفسه.²

¹تميسة سهام، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج كالمز مشروع مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي علوم إقتصادية مالية وبنوك، جامعة قاصري مرياح-ورقلة، 2014، صفحة 5

²الأحسن مفيدة، الرقابة المصرفية وفقا لمقررات لجنة بازل ودورها في تقييم الأداء المصارف التجارية، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إقتصاد

نقدي وبنكي، جامعة الجليلي بونعامة خميس مليانة، 2019ص12

المطلب الثالث: تقييم الأداء في البنوك التجارية

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء في البنوك التجارية

هو مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات محددة مسبقا للوقوف على الانحرافات، ثم يلي ذلك اتخاذ الخطوات اللازمة لتصحيحها وتكون المقارنة عادة بين ما هو متحقق وبين ما هو مستهدف في نهاية المدة الزمنية التي عادة ما تكون سنة.¹

الفرع الثاني: أهداف تقييم الأداء في البنوك التجارية

- 1 للوقوف على مستوى انجاز الوحدة الاقتصادية مقارنة بالأهداف المدرجة في خطتها الإنتاجية.
- 2 للكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط الوحدة الاقتصادية وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها، وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها.
- 3 للوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عائد أكبر بتكاليف أقل نوعية جيدة.
- 4 تخفيض معدل مخاطر الأخطاء عند وضع الخطط.
- 5 تحقيق التعاون بين الوحدات والأقسام التي تشارك في التنفيذ.²

الفرع الثالث: أهمية تقييم الأداء في البنوك التجارية

تحضى عملية تقويم الأداء في البنوك التجارية ، بأهمية بارزة وكبيرة في جوانب ومستويات مختلفة ومتعددة يمكن إجمالها بالاتي:

- يساعد تقويم الأداء المستمر للبنوك على كشف الاختلالات بصورة سريعة عند بدايتها ،يؤدي ذلك إلى لاتخاذ خطوات علاجية من اجل تحديد الانحرافات التي تحدث وتوجيه العمل نحو المسار الصحيح.
- متابعة تنفيذ أهداف المصرف المحددة مسبقا، الأمر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الأهداف المحددة كما ونوعا ،ضمن الخطة المرسومة والمدة المحددة لها، وكل ذلك يتم بالاستعانة بالبيانات والمعلومات المتوفرة عن الأداء المالي.
- يقدم تشخيصا للمشاكل التي يواجهها المصرف، مع تبيان نقاط القوة والضعف والحكم على كفاءته للقيام بأعماله.

¹ سهيلة شيوكي، كريمة بملهبول، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام معايير كانلز، مذكرة لنيل شهادة الماستر المركز الجامعي تخصص إقتصاد نقدي وبنكي عبد الحفيظ بالصوف، مسيلة، 2019، ص4

² سهيلة شيوكي، كريمة بملهبول، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام معايير كانلز ،نفس المرجع السابق، ص6-7

- الوقوف على العلاقات التي تربط بين الموارد المتاحة وبين كفاءة استخدامها من قبل البنك، و كيفية تطوير هذه العلاقات خلال مدة زمنية معينة من خلال مقارنة ما هو محقق مع ما تم التخطيط له مسبقا.
- قياس مدى نجاح المصرف من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه، وتوفر المعلومات لمختلف المستويات وللجهات الأخرى للمصرف.¹

¹ فاطمة زهراء شادي، أليات تقويم الأداء والمالي في البنوك التجارية، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014، صفحة 43

خلاصة الفصل الثاني:

يعتبر البنك التجاري أهم مكونات الجهاز المصرفي، ولقد كان تطوره نتيجة الاحتياجات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، إن تطور هذه البنوك أدى إلى تسهيل عمليات التمويل وخاصة أن منها القصيرة ذلك لان الدور الأول الذي تلعبه البنوك هو التمويل القصير.

حيث تسعى البنوك دائما إلى وصول لأداء متميز ذو كفاءة وفعالية عالية، لذا تعمل على دراسته ومحاولة تقييمه لتعرف على نقاط القوة والضعف، وذلك من اجل الوقوف على الاختلالات التي تتعرض لها البنوك ومن اجل الحفاظ على الاستقرار والصمود أمام المنافسين.

الجانب النظري

تمهيد:

بعد أن تم التطرق في الفصلين السابقين إلى الإطار النظري لموضوع دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية التي سنستفيد منها في الجانب التطبيقي وقد قمنا بتخصيص هذا الفصل لدراسة التطبيقية التي أجريناها في البنك الوطني الجزائري BAN وكالة مشرية ومن أجل ذلك قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث.

المبحث الأول: تقديم بنك الوطني الجزائري**المبحث الثاني: تقديم عام حول الدراسة الميدانية****المبحث الثالث: تحليل محاور الاستبيان**

المبحث الأول: تقديم بنك الوطني الجزائري

يعتبر البنك الوطني الجزائر أول بنك عمومي قامت الدولة الجزائرية بفتحه سنة 1966 وهذا بعد الاستغناء عن بنوك المستعمر التي تركها ويمكن تقديم البنك الوطني الجزائري من خلال التطرق إلى نشأته وبعض المعلومات المتعلقة به ومختلف النشاطات التي يقوم بها.

المطلب الأول: لمحة تاريخية للبنك الوطني الجزائري

الفرع الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري

- نشأة: تعريف البنك الوطني الجزائري

1966 أول بنك تجاري وطني، انشأ البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، حيث مارس كافة النشاطات المرخصة للبنوك التجارية ذات الشبكة، كما تخصص إلى جانب هذا في تمويل القطاع الزراعي.

1982 إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" مهمته الأولى والأساسية هي التكفل بالتمويل وتطوير المجال الفلاحي .

1988 القانون رقم 01-88، الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988، المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري منها:

- 1 خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمرکز توزيع الموارد من قبلها
- 2 حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك .
- 3 حرية البنك في اخذ قرارات تمويل المؤسسات

1990 القانون رقم 10-90 الصادر بتاريخ 14 افريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بصياغة جذرية لنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد هذا القانون وضع احكاما أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه إلى تسيير الذاتي .

على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدي كمنهنة اعتيادية كفاءة العمليات المتعلقة باستلام أموال الناس، عملية القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن.

1995 البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 5 سبتمبر 1995.

2009 في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري إلى 41600 مليار دينار جزائري.

2018 في شهر جوان 2018 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري من 41600 مليار دينار جزائري إلى 150000 مليار دينار جزائري.

- ثانيا: تعريف البنك الوطني الجزائري:

هو عبارة عن شركة اقتصادية مالية ذات اسهم ومؤسسة عمومية مقرها الاجتماعي تشي غيفارا بالعاصمة وذات رأس مال يقدر بـ 41.6 مليار دينار بعد رفع رأس ماله في جوان 2009 وذلك بعد عملية الاصدار للاسهم التي قدر حجمها بحوالي 27000 سهم بواقع مليون دينار لسهم، وذلك حسب الاحصائيات المعلنة على الموقع الرسمي للبنك، ويضم البنك حاليا 214 وكالة موزعة على 17 مديرية جهوية للاستغلال واكثر من 31 وكالة رئيسية ويعد البنك الوطني الجزائري اول بنك يمنح له الاعتماد من قبل البنك المركزي الجزائري وهذا بتاريخ 1995/09/05 .

بعد صدور قانون النقد والقرض عام 1990 تم وضع حد للمساهمات الخاصة في البنك ليصبح البنك ملكا لدولة بعد شراء هذه المساهمات من طرف الدولة.

حسب القانون الاساسي فان البنك يسير من قبل رئيس مدير عام ومجلس ادارة من مختلف الوزارات ويعمل كبنك الودائع طويلة وقصيرة الاجل ويقوم بتمويل مختلف حاجيات الاستغلال والاستثمارات لجميع اعوان الاقتصاد ولجميع القطاعات الاقتصادية، كما انه استخدم كاداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع قروض طويلة ومتوسطة الأجل .

الفرع الثاني: أهداف ووظائف البنك الوطني الجزائري

- أولا: أهداف البنك الوطني الجزائري:

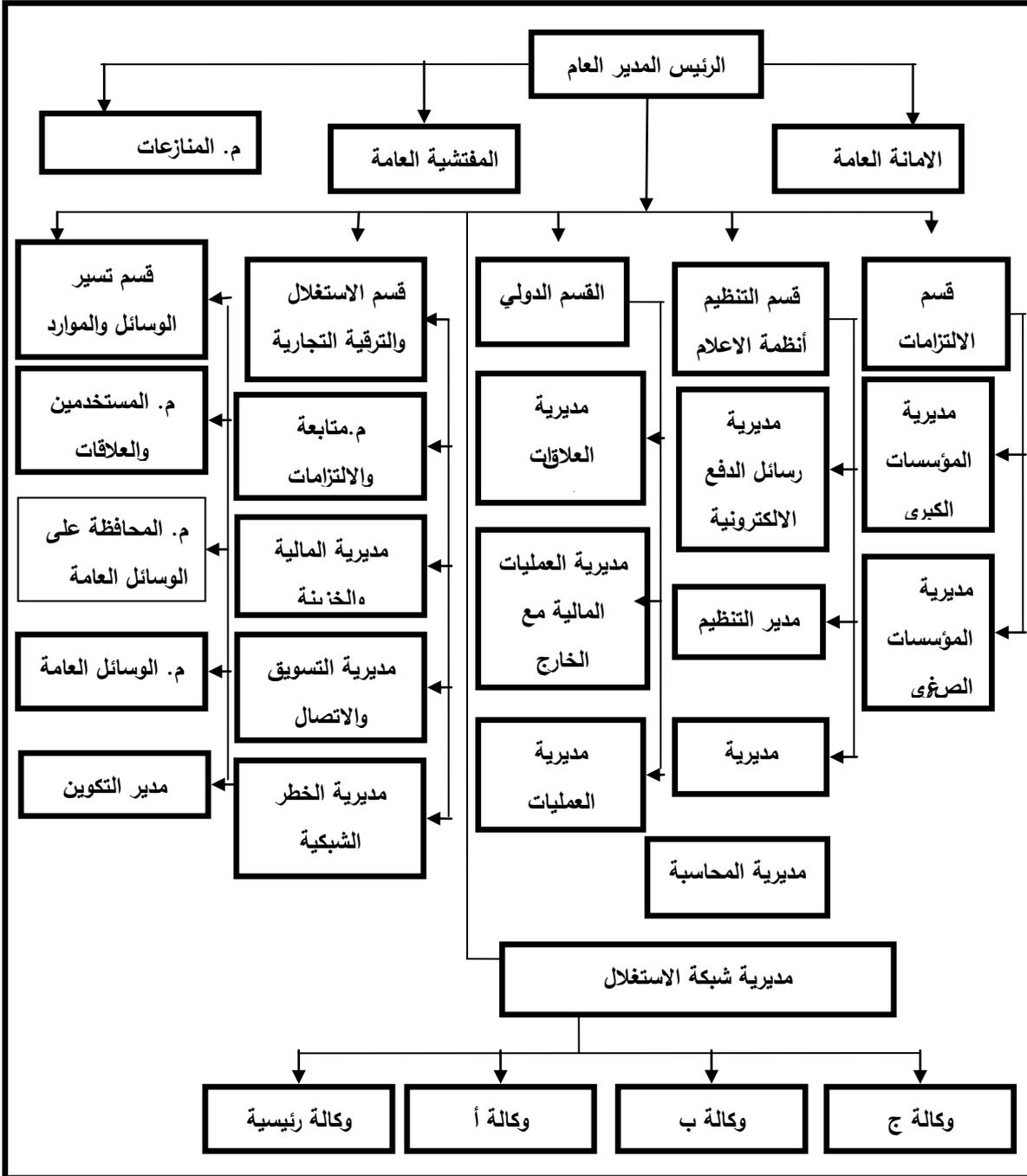
- محاولة التوسيع بفتح المزيد من الوكالات في كل المناطق من الجمهورية للاقتراب من الزبائن.
- ادخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي على غرار بطاقات السحب الالكتروني مابين البنوك cib.
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة، كمنح القروض وجذب الودائع.
- احتلال مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي .
- لعب دور فعال في التنمية الاقتصادية.
- تحسين التسيير وجعله اكثر فعالية.
- ضمان تمويل للمشاريع الاستثمارية.
- محاولة ابتكار في الخدمات في ظل المنافسة الكبيرة بين البنوك وكذا المؤسسات المالية.
- احترام قواعد الحذر المنصوص عليها في قانون النقد والقرض.

- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والاتصال كشبكة Swift.
- مضاعفة الرقابة على كل عمليات البنوك.

- ثانيا: وظائف البنك الوطني الجزائري :

- تتمثل الوظائف التي يقوم بها البنك الوطني الجزائري في ما يلي :
- تنفيذ برامج الدولة المتعلقة بالائتمان القصير و المتوسط الاجل وفقا للاسس المصرفية .
- اقراض المؤسسات الصناعية العامة والخاصة .
- خصم وتحصيل الاوراق التجارية لعملائه مع التزامه بعمليات الدفع .
- قبول الودائع من طرف الجمهور و مختلف المنشآت مع اعادة استثمارها .
- متابعة وتصفية كل المشاكل المالية .
- يلعب دور الوسيط في العمليات المالية بالبورصة .
- اعطاء ضمانات في مجال الصفقات العمومية .
- تمويل تجارة الخارجية .
- قبول الودائع بكل اشكالها .
- منح قروض و تسبيقات بدون او مع ضمانات و القيام بعمليات الصرف .
- التدخل في عمل الصرف الاتي او الاجل .
- العمل كمراسل لبنوك الخارجية.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري :



المصدر: الموقع الالكتروني للبنك الوطني الجزائري <http://www.ban.dz/art>

الشكل رقم (3-1) الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

المطلب الثاني : البنك الوطني الجزائري لوكالة المشرية .

الفرع الاول:نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري لوكالة مشرية :

- أولا:نشأة البنك الوطني الجزائري لوكالة المشرية :

البنك الوطني الجزائري لوكالة المشرية تاسس سنة 1985 في اطار سياسة البنك بتوسيع شبكة استغلاله ويحتوي اليوم على 10 عمال منهم المدير ، مساعد المدير ، الامانة ، المكلف بالدراسات ، المكلف المنازعات ، المكلف الزبائن ، رئيس مصلحة القروض ، امين الصندوق ، 2 موظفين مساعدين .

- ثانيا:تعريف البنك الوطني الجزائري لوكالة المشرية :

هو عبارة عن مؤسسة تجارية مؤسس عن طريق راسمال يقوم بالبحث عن الودائع و منها التمويل القروض من اجل الدفع بالاقتصاد و الربح عن طريق الفوائد .

الفرع الثاني : اهداف والوظائف البنك الوطني الجزائري لوكالة المشرية :

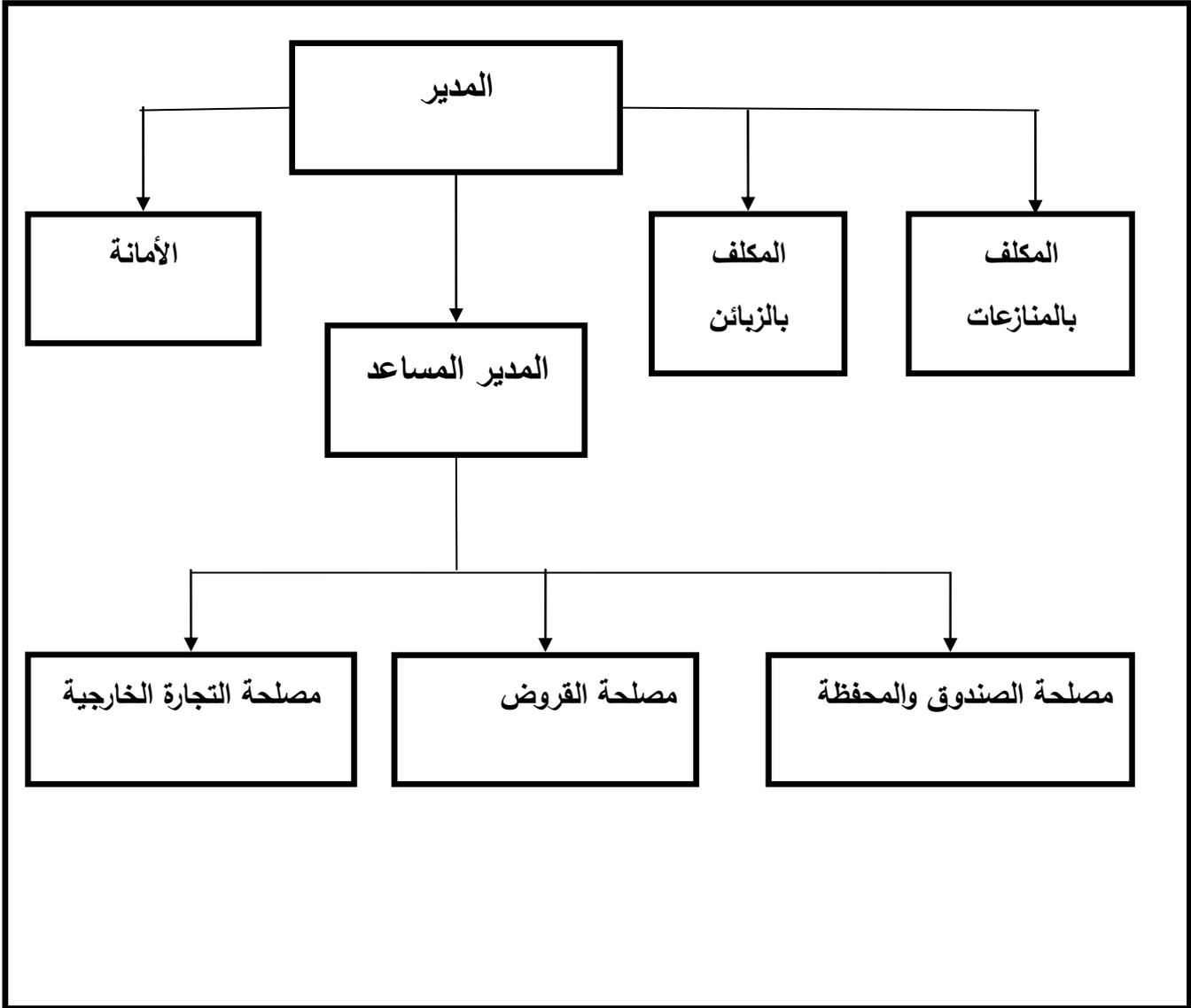
- أولا:اهداف البنك الوطني الجزائري لوكالة المشرية :

- جمع اكبر عدد ممكن من الودائع الخاصة بالاشخاص و الشركات من خلال البحث عن زبائن جدد و فتح حسابات بجميع انواعها .
- تقديم خدمة القروض بكل انواعها للزبائن .
- تنويع الخدمات المصرفية و جعلها اكثر سهولة وتداول من طرف الزبائن خاصة مع التطور التكنولوجي الحاصل .
- تسويق المنتجات الخاصة بالبنك في جميع وسائل الاعلام وبجميع الطرق .

- ثانيا:وظائف البنك الوطني الجزائري لوكالة مشرية :

- البحث عن الودائع (فتح اكبر عدد ممكن من الحسابات)
- تقديم القروض
- تسهيل العمليات المصرفية وتوفيرها (البطاقات البنكية ، الشيك ،
- مرافقة الشركات الخاصة والعامة وتطوير وتوسيعها من خلال التمويل بالقروض .
- التقرب من الزبائن عن طريق الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي .
- تمويل انشاء الشركات الصغيرة و المصغرة .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري لووكالة المشرية :



مصدر: البنك الوطني الجزائري وكالة المشرية

الشكل رقم (3-2) الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة مشرية

المبحث الثاني: تقديم عام حول الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية.

اعتمدا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي، والذي يعرف بأنه طريقة تتناول أحداث وظواهر موجودة متاحة للدراسة والقياس، وذلك من خلال توصيفه لمعطيات المشكلة، ومن ثم اكتشاف الحقائق المرتبطة بالدراسة وفق عدد من الخطوات للوصول إلى أهداف الدراسة، وتمثلت هذه الخطوات بما يلي:

1- جمع المعلومات اللازمة عن مشكلة الدراسة بالعودة للأدبيات التي تناولت أبعاد نظام المعلومات المصرفي والدراسات السابقة في المكتبات والمواقع الالكترونية للوقوف على آخر ما تم اكتشافه من حقائق ترتبط بالمشكلة العديد من بنوك.

2- تم إعداد استبانته في ضوء المعلومات السابقة وتحكيمها لدى الأساتذة المختصين وبعد الموافقة تم توزيعه على عينة الدراسة.

3- وأخيرا تم تحليل واختبار الاستبيانات التي تم جمعها وتقييم النتائج.

بيانات الدراسة:

والتي تتمثل في توزيع استبيان على عينة عمال البنك ، التي لها علاقة بمجال الموضوع، وجمع معلومات والبيانات اللازمة في موضوع البحث وتحليل باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية، وذلك للوصول إلى نتائج تدعم موضوع الدراسة.

مجتمع عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في وكالة "البنك الوطني الجزائري BAN" - مشرية - في حين أن الدراسة شملت كل عمال البنك المتواجدين على مستوى الوكالة، مع العلم قمنا بتوزيع 35 استبيان على كل من :

- المشرية:13 استبيان

- النعامة:12 استبيان

- عين الصفراء:10 استبيان

ولقد استرجعنا 35 استبيان من أصل 35 استبيان أي 30 صحيحة و 5 خاطئة نظرا لعدم إستكمال الاجابات.

وبالتالي العينة = 30 عامل في البنك.

حدود الدراسة:

تحددت هذه الدراسة بعدد من المحددات البشرية والزمنية والمكانية والموضوعية التالية:

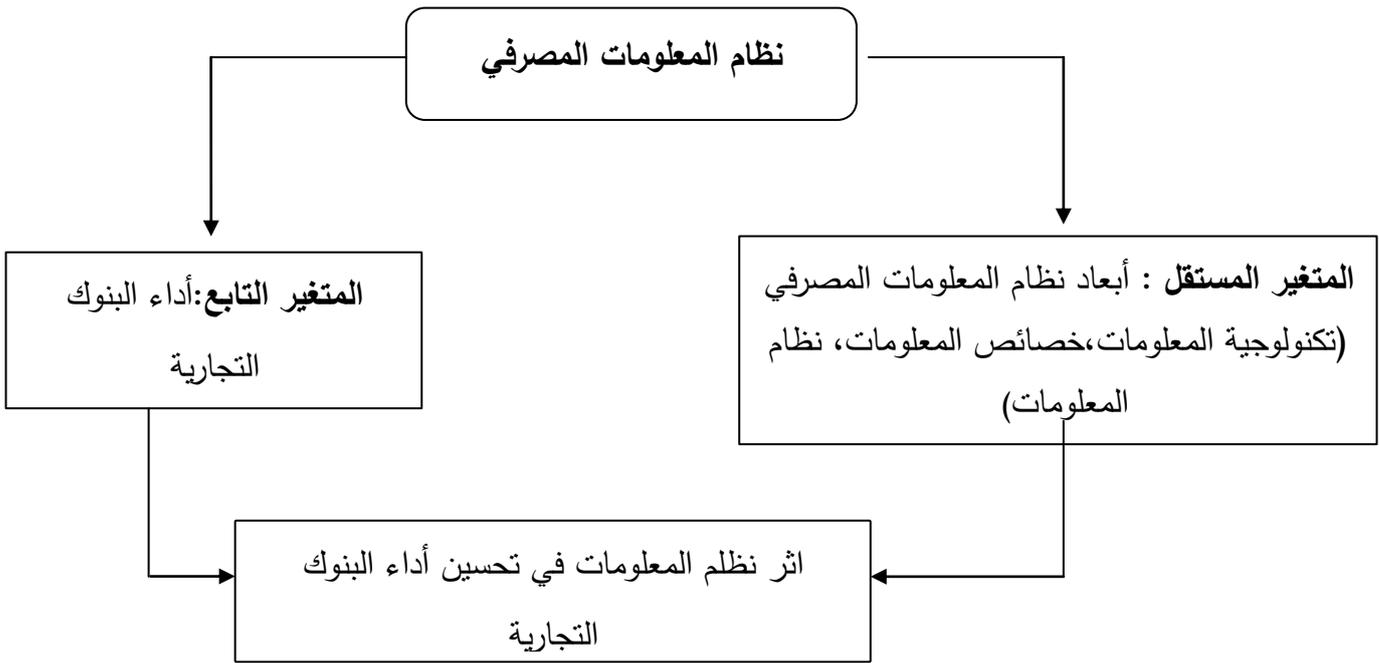
1-حدود مكانية: تمت الدراسة بوكالة البنك الوطني الجزائري BNA مشرية وكذلك وكالة عين الصفراء ووكالة النعامة.

2- حدود البشرية: اقتصرت الدراسة على عمال البنك .

3-حدود الزمنية: ابتدأت الدراسة الميدانية شهر ماي 2021 حيث قمنا بعملية التوزيع على موظفي البنك حيث استغرقت هذه العملية أكثر من أسبوعين، ومع بداية شهر جوان من نفس السنة، تم استرجاع الاستثمارات وتمت عملية تفريغ البيانات المحصل عليها وتحليلها.

4-الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على معالجة موضوع "دور نظام المعلومات في

تحسين أداء البنوك التجارية"،حيث تمحورت متغيرات الدراسة كما هي موضحة في الشكل التالي:



الشكل رقم (3-3) الحدود الموضوعية للدراسة

المطلب الثاني: الأدوات و البرامج المستخدمة في الدراسة.

1 أدوات الدراسة:

تمت معالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية، باستعمال حزمة تحليل البيانات الإحصائية في العلوم الإصدار 26 (SPSS IBM22)، حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

2 المتوسط الحسابي.

3 الانحراف المعياري.

4 اختبار بيرسون.

5 تحليل الانحدار

2- وصف متغيرات الدراسة:

بما أن السلم المعتمد في الدراسة هو سلم "ليكرت" الخماسي فإنه توجد أربعة مسافات بين كل درجة وأخرى، وتم تحديد طول الفترة من خلال قسمة أعلى بديل على عدد المسافات (5/4) فتحصلنا على مسافة تساوي 0.80 ويتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء رئيسية هي:

الجزء الأول: يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وهي: (الجنس، العمر، التخصص العلمي، الصفة، عدد سنوات الخبرة).

الجزء الثاني: ويتكون من محورين تعبر عن المتغيرات المستقلة، المحور الأول: نظام المعلومات 06 عبارات، المحور الثاني: أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية 06 عبارات.

الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع وهو المحور الثالث: البنوك التجارية ويتضمن 06 عبارات وقد استخدمنا مقياس ليكرت الخماسي لأداة الدراسة، حيث لتحديد نسبة الممارسة لكل المتغيرات اعتمدنا على الوزن المنوي للمتوسط الحسابي كما هو موضح في الجدول التالي:

المحور الأول: خاصة بالبيانات الشخصية

(1) الجنس:

ذكر أنثى

(2) العمر:

أقل من 25 سنة من 26-35 سنة أكثر من 36 سنة

(3) التخصص العلمي:

ثانوي جامعي

(4) الصفة:

عمال البنك

(5) عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: البنوك التجارية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البنوك التجارية
					1 - اعتماد البنوك التجارية على المعلومات يزيد من فاعلية عمل البنوك
					2 - يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق نظام المعلومات
					3 - يقدم البنك خدمات للعميل من خلال نظام معلومات يشعر الزبون برضا
					4 - يتوفر لدى البنك من خلال نظام المعلومات قاعدة بيانات عن العميل
					5 - يتوفر لدى البنك أجهزة تقنية متطورة

6 تقوم إدارة البنوك التجارية بتنفيذ الخدمات والأنشطة في كافة مراحل العمل بالإعتماد على المعلومات المصرفية

المحور الثالث: نظام المعلومات

نظام المعلومات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1 -المعلومات الركيز الأساسي التي يعتمد عليها البنك					
2 -المعلومات قسم مستقل داخل البنك					
3 -المعلومات المتداولة داخل البنك هي معلومات شمولية					
4 -يوفر نظام المعلومات المساعدة اللازمة تلبية متطلبات الزبون					
5 -المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات ملائمة تلبية متطلبات الزبون					
6 -يقوم نظام المعلومات بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد					

المحور الرابع: أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية
					1 يساعد نظام المعلومات المصرفية المستخدم في بنكمم على زيادة إردتها
					2 يساعد نظام المعلومات المصرفية في البنك على تحقيق الملائمة بين القرارات المتخذة من قبل الإدارة مع التغيرات التي تحدث في البيئة المصرفية
					3 تتبقي المعلومات تتمتع بالدقة برغم من تزايد حجم العمليات المصرفية
					4 يساهم نظام المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية أو هناك متغيرات أخرى
					5 يساعد نظام المعلومات في البنك على خفض تكاليف الخدمات المصرفية
					6 -يوفر نظام المعلومات المصرفية في البنك في التغذية الراجعة مما يضمن إعادة النظر إعادة النظر بالقرارات المتخذة لتحسين فاعليتها

3 برنامج وأسلوب الدراسة:

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها عن طريقة الاستبانة، تمت الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار السادس والعشرون (SPSS ibm26) حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية على النحو الآتي:

أ- عمل جداول تكرارية تشمل التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات الاستبيان التي هي تحتوي على أسئلة تخص من يملأ الاستبانة.

عمل جداول تكرارية تشمل التكرارات والنسب المئوية والرسومات البيانية لمتغيرات الاستبيان التي هي تحتوي على أسئلة تخص من يملأ الاستبانة.

ب- إجراء اختبار الثبات (Reliability) لأسئلة الاستبيان المستخدمة في جمع البيانات، وذلك باستخدام أحد معاملات الثبات وهو معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha).

ج- حساب المتوسط المرجح لإجابات العينة على الأسئلة الواردة في شكل مشابه لمقياس ليكارت بغرض معرفة اتجاه آراء المستجيبين.

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات.

المطلب الأول: اختبار ثبات الاستبيان.

يهدف اختبار ثبات الأداة إلى التحقق من إمكانية الحصول على نفس البيانات في حالة إعادة توزيعاً على نفس العينة وفي نفس الظروف، وهناك العديد من الاختبارات التي تسمح بقياس صدق والثبات منها تقنية التجزئة النصفية وتقنية الأشكال البديلة.

ويعد معامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ احد أهم وسائل قياس الثبات بحيث نقوم من خلاله بحساب معامل التميز كل سؤال ليتم حذف السؤال الذي معامله ضعيف أو سالب وكلما اقتربت قيمة معامل الثبات من الواحد كان الثبات مرتفعاً، وتمضي دراستنا حساب معامل ألفا كرونباخ باستخدام برنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية والجدول التالي يوضح ذلك:

1 اختبار الثبات

لقياس مدى ثبات الاستبيان، تم حساب معامل ألفا-كرونباخ (Cronbach's Alpha) باستخدام برنامج SPSS، وكانت النتائج كما هي موضحة:

الجدول رقم (1-3) يوضح ألفا- كرونباخ:

اسم المتغير	الأداة ككل
معامل الثبات ألفا-كرونباخ	0.955

المصدر: اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS ibm26

نلاحظ من الجدول (1-3) أن معاملات الكافة فقرات الاستبانة 0.955 وهي قيمة ثبات مقبولة ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

2 صدق أداة الدراسة (Validity)

اعتمدت الطالبة في الحصول على البيانات من عينة الدراسة على الاستبيان، لذا وجب التحقق من كون الأداة تقيس ما وضعت لقياسه ووضوح فقراتها، وقد تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال:

صدق الاتساق الداخلي للأداة درجة الارتباط بين كل محاور الاستبيان

يوضح الجدول (3-2) درجة الارتباط بين كل المحاور الاستبيان:

المحور الثاني: البنوك التجارية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	إعتماد البنوك التجارية على المعلومات يزيد من فاعلية عمل البنوك	0.797**	دال عند 0.01
2	يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق نظام المعلومات	0.878**	دال عند 0.01
3	يقدم البنك خدمات للعميل من خلال نظام معلومات يشعر الزبون برضا	0.942**	دال عند 0.01
4	يتوفر لدى البنك من خلال نظام المعلومات قاعدة بيانات عن العميل	0.861**	دال عند 0.01
5	يتوفر لدى البنك أجهزة تقنية متطورة	0.769**	دال عند 0.01
6	تقوم إدارة البنوك التجارية بتنفيذ الخدمات والأنشطة في كافة مراحل العمل بالإعتماد على المعلومات المصرفية	0.817**	دال عند 0.01
المحور الثالث نظام المعلومات			
01	المعلومات الركيزة الأساسي التي يعتمد عليها البنك	0.807**	دال عند 0.01
02	المعلومات قسم مستقل داخل البنك	0.595**	دال عند 0.01
03	المعلومات المتداولة داخل البنك هي معلومات شمولية	0.759**	دال عند 0.01
04	يوفر نظام المعلومات المساعدة اللازمة لتلبية متطلبات الزبون	0.913**	دال عند 0.01
05	المعلومات التي يقدموها نظام المعلومات ملائمة لمتطلبات الزبون	0.925**	دال عند 0.01
06	يقوم نظام المعلومات بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد	0.923**	دال عند 0.01

المحور الرابع: أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية

01	يساعد نظام المعلومات المصرفية المستخدم في بنكم على زيادة إيراداتها	0.738**	دال عند 0.01
02	يساعد نظام المعلومات المصرفية في البنك على تحقيق الملائمة بين القرارات المتخذة من قبل الإدارة مع التغيرات التي تحدث في البيئة المصرفية	0.890**	دال عند 0.01
03	تبقى المعلومات تتمتع بالدقة برغم من تزايد حجم العمليات المصرفية	0.716**	دال عند 0.01
04	يساهم نظام المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية أو هناك متغيرات أخرى	0.746**	دال عند 0.01
05	يساعد نظام المعلومات في البنك على خفض تكاليف الخدمات المصرفية	0.754**	دال عند 0.01
06	يوفر نظام المعلومات المصرفية في البنك في التغذية الراجعة مما يضمن إعادة النظر بإعادة النظر بالقرارات المتخذة لتحسين فاعليتها	0.749**	دال عند 0.01

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS ibm26

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل العبارات مع محورها موجبة ودالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) مما يدل على صدقها واتساقها مع محاورها.

3 البيانات الشخصية

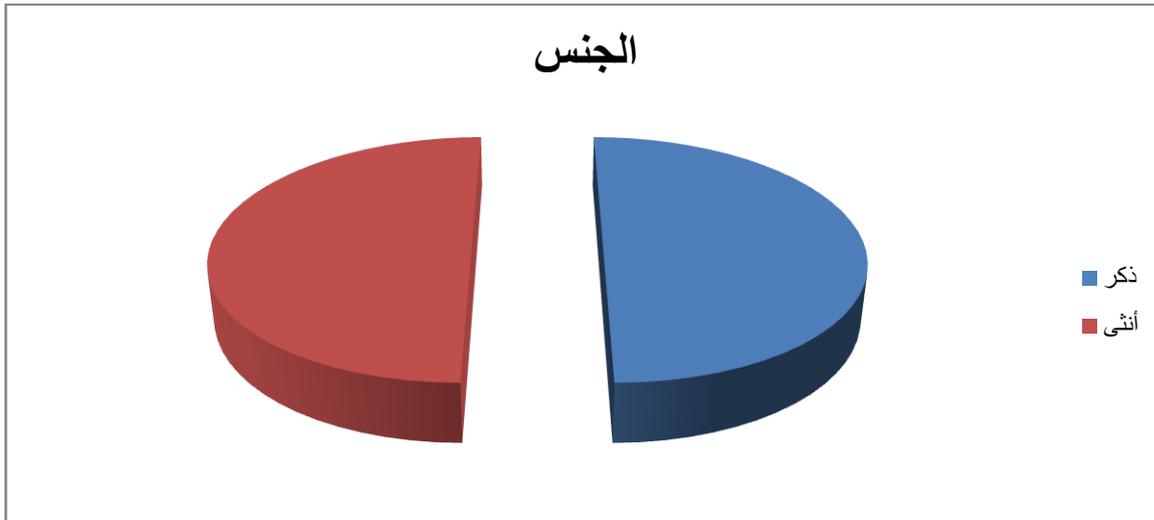
1- الجنس:

الجدول رقم (3-3) توزيع العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
50%	15	ذكر
50%	15	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من الجدول أن نسبة كل من الذكور والإناث جاءت متساوية حيث بلغت 50 %



الشكل رقم (3-4) توزيع العينة حسب الجنس

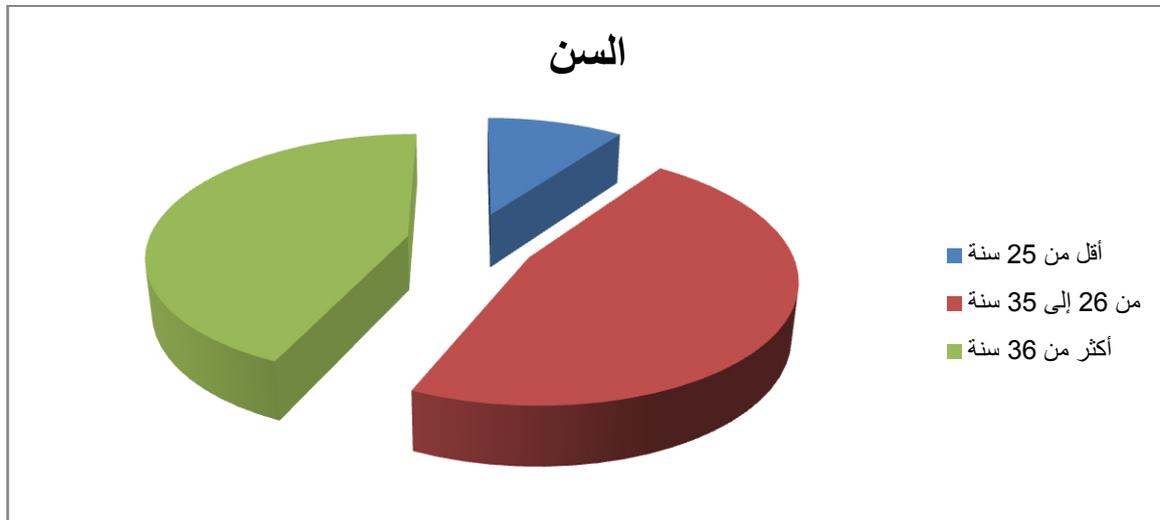
2- السن:

الجدول رقم (3-4) توزيع العينة حسب العمر

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	3	10%
من 26 إلى 35 سنة	14	46.7%
أكثر من 36 سنة	13	43.3%
المجموع	30	100%

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن 10% من العمال يبلغون من العمر أقل من 25 سنة، أما فئة العمال البالغين 26 إلى 35 سنة فكانت نسبتهم 46.7%، في حين نجد نسبة الذين يفوقون 36 سنة فكانت نسبتهم 43.3%



الشكل رقم (3-5) توزيع العينة حسب العمر

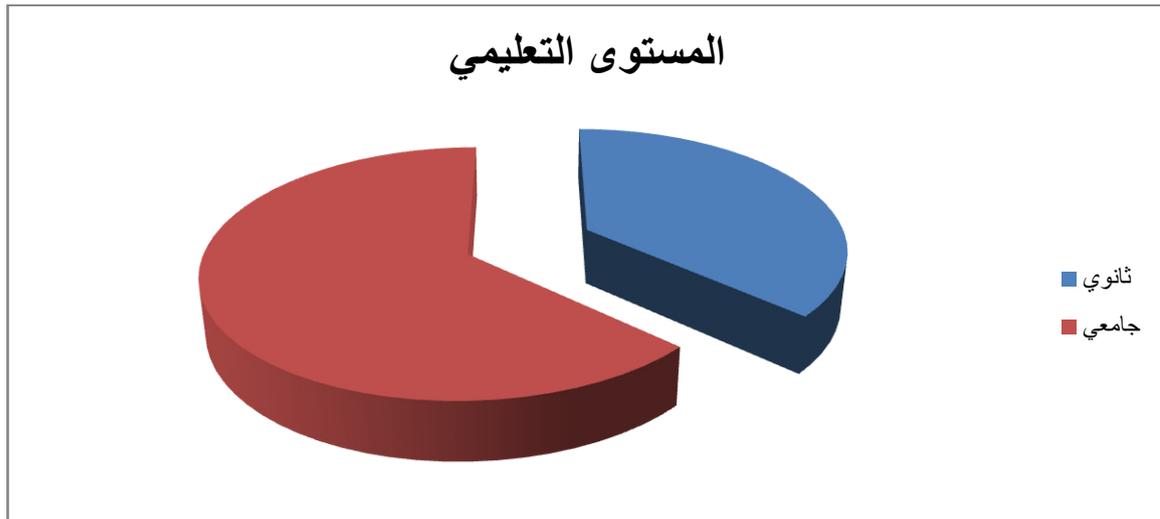
3- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (3-5) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
36.7%	11	ثانوي
63.3%	19	جامعي
100%	30	المجموع

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن ما نسبته 36.7% من العمال يمتلكون مستوى تعليم ثانوي، بينما 63.3% فهم جامعيين



الشكل رقم (3-6) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

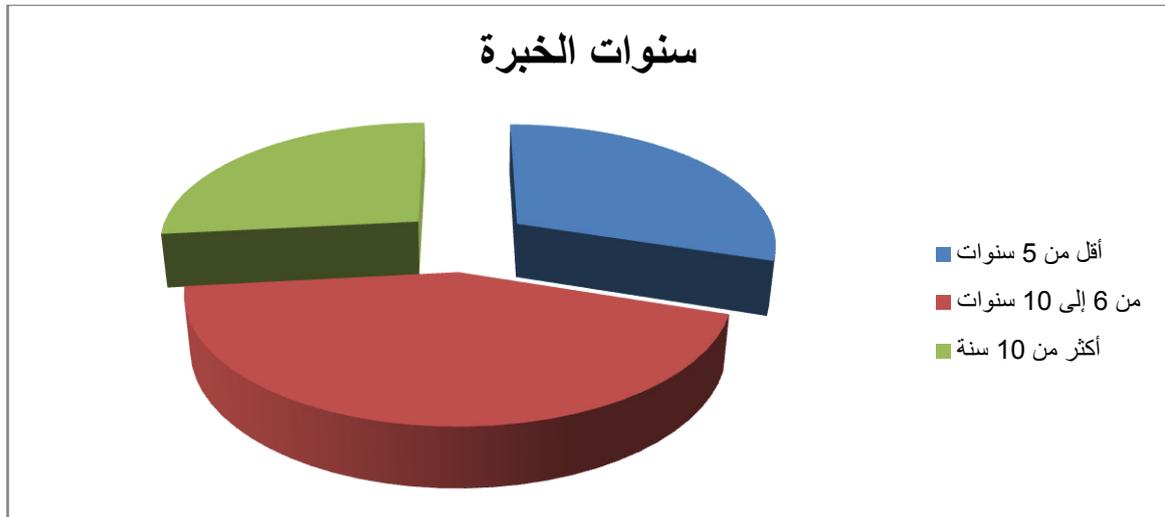
4- سنوات الخبرة:

الجدول رقم (3-6) توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	30%
من 6 إلى 10 سنوات	13	43.3%
أكثر من 10 سنة	8	26.7%
المجموع	30	100%

المصدر من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد العينة الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 كانت نسبتهم مقدرة بـ 30%، أما الأفراد الذين بلغت خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات فكانت نسبتهم 43.3%، ثم الأفراد يفوقون 10 سنوات فكانت نسبتهم 26.7%.



الشكل رقم (3-7) توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

المطلب الثاني: حساب المتوسطات المرجحة للمحاور

الجدول رقم (3-7) يوضح حساب المتوسطات المرجحة.

الدرجة	المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79
غير موافق	من 1.80 إلى 2.59
محايد	من 2.60 إلى 3.39
موافق	من 3.40 إلى 4.19
موافق بشدة	من 4.20 إلى 5

المحور الأول: البنوك التجارية

الجدول رقم (3-8) يوضح المتوسطات المرجحة لمحور البنوك التجارية

الرقم	البنوك التجارية	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	إعتماد البنوك التجارية على المعلومات يزيد من فاعلية عمل البنوك	3.90	0.845
2	يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق نظام المعلومات	3.83	0.791
3	يقدم البنك خدمات للعميل من خلال نظام معلومات يشعر الزبون برضا	4.00	1.050
4	يتوفر لدى البنك من خلال نظام المعلومات قاعدة بيانات عن العميل	4.07	0.980
5	يتوفر لدى البنك أجهزة تقنية متطورة	3.70	1.264
6	تقوم إدارة البنوك التجارية بتنفيذ الخدمات والأنشطة في كافة مراحل العمل بالإعتماد على المعلومات المصرفية	4.00	0.695
	المجموع الكلي للبعد	3.91	4.740

من خلال الجدول أعلاه بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لمحور البنوك التجارية (3.91) وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات محور البنوك التجارية كانت بدرجة "موافق"، حيث جاءت العبارة الرابعة " يتوفر لدى البنك من خلال نظام المعلومات قاعدة بيانات عن العميل " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.07)، وهو ما يقابل " موافق بشدة" في سلم ليكارت ، في حين المرتبة الأخيرة كانت للعبارة الخامسة " يتوفر لدى البنك أجهزة تقنية متطورة" بمتوسط حسابي قدره (3.70) وهو ما يقابل "موافق".

المحور الثاني:نظام المعلومات

الجدول رقم (3-9) يوضح المتوسطات المرجحة لمحور نظام المعلومات

الرقم	نظام المعلومات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	المعلومات الركيزة الأساسي التي يعتمد عليها البنك	3.97	0.890
2	المعلومات قسم مستقل داخل البنك	3.33	0.844
3	المعلومات المتداولة داخل البيتك هي معلومات شمولية	3.43	0.774
4	يوفر نظام المعلومات المساعدة اللازمة تلبي متطلبات الزبون	4.10	0.923
5	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات ملائمة لمتطلبات الزبون	3.93	1.112
6	يقوم نظام المعلومات بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد	4.07	1.048
	المجموع الكلي للبعد	3.80	4.647

من خلال الجدول أعلاه بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لمحور نظام المعلومات (3.80) وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات المحور كانت بدرجة "محايد"، حيث جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الأولى "المعلومات الركيزة الأساسي التي يعتمد عليها البنك " بمتوسط حسابي قدره (4.10)، وهو ما يقابل " موافق" في سلم ليكارت ، في حين المرتبة الأخيرة كانت للعبارة الثانية والتي هي "المعلومات قسم مستقل داخل البنك" بمتوسط حسابي (3.33) وهو يقابل (محايد).

المحور الثالث: أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية

الجدول رقم (3-10) يوضح المتوسطات المرجحة لمحور أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية

الرقم	أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يساعد نظام المعلومات المصرفية المستخدم في بنكمم على زيادة إرادتها	3.70	3.864
2	يساعد نظام المعلومات المصرفية في البنك على تحقيق الملائمة بين القرارات المتخذة من قبل الإدارة مع التغيرات التي تحدث في البيئة المصرفية	3.53	0.952
3	تبقى المعلومات تتمتع بالدقة برغم من تزايد حجم العمليات المصرفية	4.20	1.008
4	يساهم نظام المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية أو هناك متغيرات أخرى	4.03	0.551
5	يساعد نظام المعلومات في البنك على خفض تكاليف الخدمات المصرفية	3.93	0.850
6	يوفر نظام المعلومات المصرفية في البنك في التغذية الراجعة مما يضمن إعادة النظر وإعادة النظر بالقرارات المتخذة لتحسين فاعليتها	3.57	0.828
	المجموع الكلي للبعد	3.82	0.817

من خلال الجدول أعلاه بلغت القيمة الكلية للمتوسط الحسابي لمحور أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية (3.82) وهذا يعني أن درجة الموافقة الكلية لأفراد العينة على عبارات المحور كانت بدرجة " محايد"، حيث جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الأولى " تبقى المعلومات تتمتع بالدقة برغم من تزايد حجم العمليات المصرفية " بمتوسط حسابي قدره (4.20)، وهو ما يقابل "موافق بشدة" في سلم ليكارت ، في حين المرتبة الأخيرة كانت للعبارة الثانية والتي هي " يساعد نظام المعلومات المصرفية في البنك على تحقيق الملائمة بين القرارات المتخذة من

قبل الإدارة مع التغيرات التي تحدث في البيئة المصرفية " بمتوسط حسابي (3.53) وهو يقابل (موافق).

المطلب الثالث: تحليل واختبار الفرضيات

الجدول رقم (3-11) تأثير نظام المعلومات المصرفية على أداء البنوك التجارية

المتغير التابع: أداء البنوك التجارية				مقطع خط	ميل خط	المتغير المستقل: نظام المعلومات المصرفية
قبول أو رفض الفرضية	Sig	R ²	R	الانحدار b	الانحدار a	
	مستوى الدلالة	معامل التحديد	معامل الارتباط			
قبول	0.000	0.707	0.841	6.214	0.841 ^a	

المصدر من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

بين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي R بين نظام المعلومات المصرفية على أداء البنوك التجارية كانت 0.841 بنسبة 84% فهو ارتباط جيد، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.707$ أي أن 70% من التغيير في أداء البنوك التجارية يعود إلى التغيير في نظام المعلومات المصرفية كما نلاحظ أن مستوى الدلالة 0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات المصرفية وأداء البنوك التجارية، وعليه يتم قبول الفرض البديل القائل تأثر نظام المعلومات المصرفية على أداء البنك التجارية

$$X_1 841 + 0.6.214 Y =$$

الجدول رقم (3-12) تأثير نظم المعلومات على البنوك التجارية

المتغير التابع: البنوك التجارية				مقطع خط	ميل خط	المتغير المستقل: نظم المعلومات
قبول أو رفض الفرضية	Sig	R ²	R	الانحدار b	الانحدار a	
قبول	0.000	0.692	0.822	3.662	0.822 ^a	

المصدر من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول أعلاه أن قيمة الارتباط الثنائي R بين نظم المعلومات على البنوك التجارية كانت 0.822 بنسبة 82% فهو ارتباط جيد، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.692$ أي أن 69% من التغيير في البنوك التجارية يعود إلى التغيير في نظم المعلومات. كما نلاحظ أن مستوى الدلالة 0.000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0.05 وهذا يدل وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات المصرفية والبنوك التجارية، وعليه يتم قبول الفرض البديل القائل بتأثير نظم المعلومات على البنك التجارية

$$X_1 822 + 0.3.662Y =$$

خلاصة الفصل الثالث:

أثناء التريص الذي قمنأ به في البنك الوطنى الجزائرى BAN والذي من خلاله تم التعرف على دور نظام المعلومات فى تحسين أداء البنوك التجارىة، بالاستعانة بتصميم استبيان مكون من أربعة محاور، الذى قدر عدد عمال البنك 30 عامل وتم تحليل بيانات الاستبيان عن طريق برمجىة SPSS، حيث تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية والمتمثلة فى التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة المدروسة، المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى ومعامل الاختلاف لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة من خلال النتائج المتحصل عليها، فنجد أن نظام المعلومات المصرفى أصبح ضرورى لتحسين أداء البنوك التجارىة.



الخاتمة

خاتمة عامة

لقد تناولنا هذه الدراسة في ثلاثة فصول، حيث تم الإجابة على الأسئلة الفرعية واختبار مدى صحة الفرضيات التي صيغت في المقدمة، من أجل الإجابة على السؤال الرئيسي الذي تقوم عليه الدراسة الحالية.

ولتذكير بما ورد في هذه الدراسة، عالج الفصل الأول الإطار النظري لنظام المعلومات المصرفية من خلال تحليل مفاهيمه الأساسية بدراسة مختلف جوانبه مع إبراز دور تكنولوجيا المعلومات فيه وتطويره، أما الثاني فقد تم فيه التطرق إلى عموميات حول البنوك التجارية، وفي الفصل الأخير تمت دراسة ميدانية حول دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية باستخدام أسلوب الاستبيان على عينة البنك الوطني الجزائري BAN ووكالة المشرية.

1 نتائج الدراسة:

أبرز ما أمكن الوصول إليه من النتائج سواء في الجانب النظري لدراسة أو الجانب التطبيقي منها يمكن تلخيصه في النقاط التالية:

أ - الجانب النظري:

- نظام المعلومات يعمل على خلق ميزة تنافسية بين البنوك.
- نظام المعلومات المصرفية فعالة بدرجة جيدة وملائمة من المستويات الإدارية وتتمتع بحماية جيدة للمعلومات وتمكن المستخدم من الحصول على المعلومات بالسرعة اللازمة وفي الوقت المناسب.
- البنوك التجارية هي مؤسسات مالية تتعامل بالأموال وتقبل الودائع.
- عملية تقييم الأداء تمكن البنك من مقارنة الأهداف المسطرة مع المحققة، لكي يتمكن من تحديد سبب الانحرافات وتصحيحها.

ب - الجانب التطبيقي: تم إسقاط الدراسة على عينة من عمال البنك الوطني الجزائري

بالمشيرية ولاية النعامة ، بغرض قياس نظام المعلومات المصرفي المقدم لهم والمدركة لديهم بصفتهم عمالها، عبر استعمال أسلوب الاستبيان الموجه، حيث تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار بيرسون، تحليل الانحدار وقد تم إفراغ العبارات المقترحة في دور نظام المعلومات ضمن مقياس ليكرت الخماسي، مع الاستعانة في التحليل على الطرق الإحصائية المقدمة مسبقا كما تمت دراسة نظام معلومات وأثر نظام المعلومات المصرفي كمتغيرات مستقلة، والبنوك التجارية كمتغير تابع و استخدمنا النمذجة بالمعادلات الهيكلية.

2 توصيات:

على المصارف أن تواكب التطورات العلمية والتكنولوجيا الحديثة، وان لا تكون معزولة عن العالم الخارجي من اجل بناء علاقة قوية مع مختلف العملاء والقطاعات الأخرى.

توعية الموظفين بأهمية نظام المعلومات المصرفي ودوره في اتخاذ القرار من خلال إنشاء أقسام متخصصة لنظام المعلومات.

وضع آليات حديثة ومتطورة لتقييم الأداء البنكي.

العمل رفع مكونات نظم المعلومات المصرفية سواء "برمجيات، اتصالات، قواعد البيانات، أفراد، إجراءات" وتطويرها تبعا لتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات.

ضرورة تبني قواعد الإفصاح والشفافية داخل البنوك التجارية لأجل تقييم الأداء السليم.

3 أفاق البحث:

يمكن اقتراح بعض المواضيع التي لها صلة بموضوع البحث:

دور التكنولوجيا في تحسين أداء البنوك التجارية.

مدى فعالية نظام المعلومات لتطوير البنوك الالكترونية.

تحسين أداء البنوك التجارية باستخدام نظام المعلومات.



قائمة المصادر والمراجع

1- الكتب :

- 1) خري عبد الناصر ، نظم المعلومات التسويقية ، دار الخلدونية ، القبة القديمة ، الجزائر الطبعة 2011.
- 2) ثناء على القباني ، نظم المعلومات والتشغيل الالكتروني ، دار الصفاء، عمان الطبعة 2011.
- 3) زياد رمضان ، محفوظ جودة الاتجاهات المعاصرة في ادراة البنوك ، داروائل لنشر ، عمان ، الطبعة الثالثة ، 2006.
- 4) سعد غالب ياسين ، نظم مساندة القرارات ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة 2011.
- 5) سعيد سامي الحلاق ، محمد محمود العجلوني ، النقود و البنوك والمصارف المركزية ، دار اليازوري ، الطبعة العربية ، عمان ، الاردن ، 2010.
- 6) علاء السالمي ، عثمان الكيلاني ، هلال البياتي ، اساسيات نظم المعلومات الادارية ، الطبعة الرابعة ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان، ، 2012.
- 7) علاء عبد الرازق محمد السالمي ، نظم دعم القرارات ، دار وائل ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2005.
- 8) هيل عجمي جميل الجباني ، رمزي ياسين يسع ارسلان ، النقود و المصارف و النظرية النقدية ، دار وائل للنشر ، عمان ، الطبعة الاولى ، 2009.
- 9) رفيقة حروش، إقتصاد وتسيير المؤسسة، دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة 2013، الجزائر.
- 10) بسام أبو خيضر، علي رابعة، حسين بني هاني، نواف شطناوي، مدخل الى علم الاقتصاد، دار ومكتبة الكندي، الطبعة الأولى، عمان، 2016.
- 11) إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء، الطبعة الأولى ، عمان، 2016.
- 12) اكرم حداد ، مشهور هذلول ، النقود و المصارف مدخل تحليلي و نظري ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان طبعة الثانية ، 2008.
- 13) أيمن الشنطي ، عصام النداف ، عامر الشقر ، مقدمة في تحليل و تصميم نظم المعلومات ، الطبعة الأولى دار البداية ، عمان ، 2010.
- 14) حمدي أبو النور السيد عويس ، نظم المعلومات و دورها في صنع القرار الاداري ، الطبعة الاولى ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2011.
- 15) عبده اللاه ابراهيم الفقهي ، نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار، الطبعة الاولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، 2012.
- 16) عطا الله احمد الحسبان ، نظم المعلومات المحاسبية ، الطبعة العربية ، دار اليازوري ، عمان ، 2013.
- 17) مزهر شعبان العاني ، نظم المعلومات الادارية ، الطبعة الاولى ، دار وائل، عمان ، 2009.
- 18) مصطفى يوسف كافي ، التسويق المصرفي ، الناشر ، الطبعة الاولى ، قسنطينة ، 2017.
- 19) سامر بطرس جلدة ، النقود و البنوك ، دار البداية ، عمان ، طبعة 2008.
- 20) سعد غالب ياسين ، ادارة المعرفة ، الطبعة الاولى دار المناهج ، عمان، 2017.

- 21) سعد غالب ياسين ، ادره المعرفة ، الطبعة الاولى ، دار المناهج ، عمان ، 2007.
- 22) عبد العزيز المصطفى ابونبعه ، اصول التسويق ، الطبعة الاولى ، دار المسيرة ، عمان ، 2010.
- 23) علا نعيم عبد القادر ، زياد محمد عرمان ، عامر الخطيب ، مفاهيم حديثة في ادارة البنوك ، دار البداية ، الطبعة الاولى ، عمان ، 2012.
- 24) علي فلاح الزعبي ، ميدان التسويق ، الطبعة الاولى ، دار المسيرة ، 2010.
- 25) محمد الصيرفي ، ادره المصارف ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، الطبعة الاولى ، 2007.
- 26) محمد عبد الخالق ، الادارة المالية و المصرفية ، دار اسامة ، طبعة الاولى ، عمان ، 2010.

2- مذكرات :

- 1) الاحسن مفيدة ، الرقابة المصرفية وفقا للمقرارات لجنة بازل و دورها في تقييم اداء المصارف التجارية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة ، 2019.
- 2) بو علي فريدة ، فوضيل حكيمة ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة ، مذكرة لنيل ماستر ، جامعة اكلي محند او لحاج ، البويرة ، 2014.
- 3) بيتور جمعة ، يعقوب امال ، دور البنوك التجارية في تمويل النشاط الاقتصادي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر (Imd) ، جامعة ادرا ، 2017.
- 4) تمسية سهام ، تقييم اداء البنوك التجارية باستخدام نموذج camels مشروع مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي علوم اقتصادية ، مالية وبنوك ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، 2014.
- 5) جهاد غريبي ، دور تسويق المنتجات البنكية في تحسين اداء البنوك التجارية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي ، تخصص مالية وبنوك ، جامعة العربي بن مهدي ، ام البواقي ، 2017.
- 6) حمدوش امنة ، نظام المعلومات و دوره في تسير المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص تسير استراتيجي دولي ، جامعة عبدالحميد بن باديس ، مستغانم ، 2016.
- 7) حيواني نسرين ، دور نظام المعلومات في تسير المخاطر البنكية ، مذكرة نيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير ، جامعة ام البواقي ، 2015.
- 8) دلوم رزيقة ، بحري نادية ، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ، مذكرة نيل شهادة ماستر اكاديمي ، تخصص بنوك ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2017.
- 9) سناء سعودي ، تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية ، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي ، علوم اقتصادية و التجارية و علم التسيير ، بنوك ، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ، 2015.
- 10) سهيلة شيوكي ، كريمة بملهبول ، تقييم اداء البنوك التجارية باستخدام معيار camels ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوا لصوف ، ميلة ، 2019.

قائمة المصادر والمراجع

- 11) عولمي عفان ، دور البنوك التجارية في تمويل قطاع المقاولاتية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2016.
- 12) غراب حنان ، دور نظم المعلومات المحاسبية في المخاطر الائتمان في البنوك التجارية ، مذكرة لنيل ماستر ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2018.
- 13) فاطمة زهراء شادي ، اليات تقويم الاداء المالي في البنوك التجارية ، مذكرة مكملة ضمن متطلبات شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسير ، جامعة ام البواقي ، 2014.
- 14) قالي سميرة ، استخدام النسب المالية في تقييم الاداء المالي في البنوك التجارية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي ، تخصص ادارة مالية ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، 2018.
- 15) قليو حسنية ، دور ادارة المعرفة في تحسين الاداء المؤسسي ، مذكرة لنيل الماستر ، جامعة خيضر ، بسكرة ، 2015.
- 16) كمال بن زيتون ، دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات التجارية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة اعلي محند او لحاج ، البويرة ، 2018.
- 17) منصف نزار ، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الاداء في البنوك التجارية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة ام البواقي ، 2016.
- 18) منصور جوهري ، ساعد هوارية ، تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات الجامعية ، مذكرة لنيل ماستر ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2019.
- 19) نويوة نور ، دور البنوك التجارية في تمويل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2018.
- 20) وردة بن حيزية ، دور ادرة المعرفة في تطوير راسمال الفكري ، مذكرة لنيل الماستر ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، 2017.

3- ماجستير:

- 1) ادمون طارق ادمون جل ، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية ، مذكرة لنيل الماجستير ، جامعة الشرق الاوسط ، 2010.
- 2) اسلام اديب ابو حسنين ، اثر استخدام نظم المعلومات الادارية على ادارة علاقة العملاء في البنوك المرخصة في قطاع غزة مذكرة لنيل الماجستير ، جامعة الازهر ، غزة ، 2018.
- 3) بوزيد اوي محمد ، ادرة المعرفة كاساس لتحقيق اداء مستدام و متميز ، مذكرة لنيل الماجستير ، جامعة الجزائر ، 3 ، 2014.
- 4) حسين ذيب ، فعالية المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان ، مذكرة نيل شهادة الماجستير ، في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2012

قائمة المصادر والمراجع

- (5) شايب محمد ، اثر تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، فرع اقتصاديات المالية ،بنوك ونقود ، جامعة فرحان عباس ، سطيف ،2007.
- (6) صياد صباح ، انظمة المعلومات و تاثيراتها على تنافسية المؤسسة الجزائرية ، مذكرة للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،جامعة وهران 2، 2018.
- (7) عومار بوطيبة ، دراسة واقع نظم المعلومات بمديرية الشباب و الرياضة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الادارة و التسيير الرياضي، المركز الجامعي محمد الشريف مساعديه سوق اهراس ، 2012.
- (8) مرمي مراد ، اهمية نظم المعلومات الادارية كاداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية ، مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، جامعة فرحان ،عباس ، سطيف ، 2010.
- (9) ولاء تاج جعفر كسباوي ، نظم المعلومات التسويقية و دورها في تطوير الاداء المصرفي ، الماجستير ، جامعة افريقيا العالمية ، خرطوم ، 2018.

4 أطروحات :

- (1) زيد جابر ، دور ادارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق ميزة تنافسية ، اطروحة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ،2019.
- (2) عادل غزالي ، دوره ادارة المعرفة في الرفع من اداء التنظيم الصناعي الجزائري ، اطروحة لنيل دكتوراه ، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف،2016.
- (3) فاطمة الزهراء طلحاوي ، اثر التحرير المالي على اداء القطاع البنكي الجزائري ، اطروحة دكتوراه نظام ل م د في العلوم الاقتصادية ، جامعة احمد دراية ادرار ، الجزائر ،2018.
- (4) نادية سعودي ، مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في مقياس وتقييم اداء البنوك التجارية الجزائرية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية ، تخصص بنوك مالية و محاسبة ، جامعة محمد بوضياف مسيلة ، 2018.

5 مطبوعة :

- (1) عبد كريم زهوة ، مفاهيم حول نظم المعلومات ، مقياس المعالجة الالية للمعطيات ، جامعة منتوري قسنطينة ، 2011.

6 ورقة بحثية:

- (1) علي عبد عذاب ، نظم المعلومات المصرفية ، ورقة بحثية ، جامعة بغداد ، المعهد العالي للدراسات المحاسبية و المالية ، 2020.

7 موقع:

www.mozn.ws

www.thaqfya.com

cte.univ.setif2.dz

mawdoo.com

أكبر موقع عربي في العالم

8 شهادات:

(1) مالك ثامر نمر، دور نظم المعلومات في تطوير جودة الخدمة المصرفية ، بحث تطبيقي كجزء لنيل شهادة البكالوريوس ، جامعة القادسية ،العراق ، 2018.

9 المجلات:

(1) مدرس إبراهيم علي كردي حمود،مدرس جمال هداش محمد الحسين،المدرس المساعد نورا صباح بهاء الدين،دور نظم المعلومات المصرفية في الحد من القروض المتعثرة في المصاريف،جامعة النيلين،2017.



الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة الدكتور مولاي طاهر

قسم العلوم الاقتصادية

الإستبيان:

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان:

نور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية

دراسة تطبيقية بوكالة البنك الوطني الجزائري BNA (مشرية)

أرجو من سيادتكم الإجابة على قائمة العبارات الرققة وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لخدمة البحث العلمي أرجو أن تكون إجاباتكم موضوعية " البيانات الواردة في الإستمارة سرية ولا تستخدم إلا للأغراض العلمية للبحث "

ولكم منا فائق عبارات الشكر والاحترام

تحت إشراف:

د. عمر بلخير جواد

إعداد كل من

* كوارى زهرة

* تاج هوارية

السنة الجامعية: 2021/2020

المحور الأول: خاصة بالبيانات الشخصية

(1) الجنس:

ذكر أنثى

(2) العمر:

أقل من 25 سنة من 26-35 سنة أكثر من 36 سنة

(3) التخصص العلمي:

ثانوي جامعي

(4) الصفة:

عمال البنك

(5) عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: البنوك التجارية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	البنوك التجارية
					1- اعتماد البنوك التجارية على المعلومات يزيد من فاعلية عمل البنوك
					2- يسعى البنك لتطوير معارف العمال عن طريق نظام المعلومات
					3- يقدم البنك خدمات للعميل من خلال نظام معلومات يشعر الزبون برضا
					4- يتوفر لدى البنك من خلال نظام المعلومات قاعدة بيانات عن العميل
					5- يتوفر لدى البنك أجهزة تقنية متطورة
					6- تقوم إدارة البنوك التجارية بتنفيذ الخدمات والأنشطة في كافة مراحل العمل بالإعتماد على المعلومات المصرفية

المحور الثالث: نظام المعلومات

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	نظام المعلومات
					1 - المعلومات الركيز الأساسي التي يعتمد عليها البنك
					2 - المعلومات قسم مستقل داخل البنك
					3 - المعلومات المتداولة داخل البنك هي معلومات شمولية
					4 - يوفر نظام المعلومات المساعدة اللازمة تلبي متطلبات الزبون
					5 - المعلومات التي يقدموها نظام المعلومات ملائمة تلبي متطلبات الزبون
					6 - يقوم نظام المعلومات بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد

المحور الرابع: أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	أثر نظام المعلومات المصرفية على البنوك التجارية
					1 - يساعد نظام المعلومات المصرفية المستخدم في بنكم على زيادة إردتها
					2 - يساعد نظام المعلومات المصرفية في البنك على تحقيق الملائمة بين القرارات المتخذة من قبل الإدارة مع التغييرات التي تحدث في البيئة المصرفية
					3 - تبقي المعلومات تتمتع بالدقة برغم من تزايد حجم العمليات المصرفية
					4 - يساهم نظام المعلومات المصرفية في تحسين أداء البنوك التجارية أو هناك متغيرات أخرى
					5 - يساعد نظام المعلومات في البنك على خفض تكاليف الخدمات المصرفية
					6 - يوفر نظام المعلومات المصرفية في البنك في التغذية الراجعة مما يضمن إعادة النظر إعادة النظر بالقرارات المتخذة لتحسين فاعليتها

قسم علوم التسيير : 2021/011

إلى السيد : مدير البذخ الجزائر الوطني
B.NA - مَشْرِيَة -

الموضوع: طلب استقبال

يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة، بطلب استقبال و مساعدة الطالب(ة):

- الطالب(ة): تاج هوارية مسجل(ة): في السنة: الثانية ماستر تخصص: مالية و بنوك

- الطالب(ة): كوارى زهرة مسجل(ة): في السنة: الثانية ماستر تخصص: مالية و بنوك

بتسهيل عملية دخولهم إلى مؤسستكم التي تشرفون عليها، و تمكينهم من الإطلاع على كل ما

يساعدهم لإنجاز بحثهم، وذلك حسب القانون الداخلي المتبع لديكم، وهذا حتى يتسنى لهم التحضير الجيد لإعداد البحث.

و أخيرا تقبلوا مني فائق الاحترام و التقدير.

حرر بسعيدة في : 19 ماي 2021

رئيس قسم



DAHOU ABDERRAHMANE
Directeur D'Agence PII

