

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير



قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة بنكية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس

تحت عنوان:

تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR سعيدة 2022

تحت اشراف الأستاذ:

• د. بلعربي عبد القادر

من اعداد الطالبتين:

• خلفات شهيناز

• ثابتي سناء

لجنة المناقشة

رئيسا	أ. د بن حميدة محمد
مشرفا	أ. د بلعربي عبد القادر
ممتحنا	أ. د بوريش لحسن
	أ. د عمر بلخير جواد

ممتحنا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء:

أهدي هذا العمل المتواضع إلى الذي وهبني كل ما يملك
حتى أحقق له آماله
أبي الغالي على قلبي أطال الله في عمره
إلى من أفضلها عن نفسي التي رعتني حق الرعاية
أمي أعزملاك على قلبي جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين
كما أهدي عملي هذا إلى أخي وسندي القوي في الحياة " مصطفى " وجميع اخوتي وصغيرتي
" إيلين "
وإلى جميع الأساتذة والأحباب ومن ساعدنا على إنجاز
هذا المذكرة ولو بكلمة طيبة .

خلفات شهيناز

الإهداء:

أهدي هذا العمل بأسعى آيات الشكر والامتنان إلى من قال.
في شأنهما عز وجل
وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا
"أمي" و "أبي" أطال الله في عمرهما
إلى إخوتي الأعزاء وأختي حبيبتي يسرى وإلى صغيراتي "رفيف" و "جوري"
إلى زوجي سندي في الحياة "أشرف" و إبني "ليث"
وإلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل
وإلى كل أساتذتي بدون استثناء
وإلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي

ثابتي سناء

شكر وعرقان:

نتقدم بأرقى آيات الاحترام و التقدير وأسى عبارات الشكر والعرقان
إلى كل من ساعدنا على إنجاز هذا العمل المتواضع من بعيد أو من قريب
ونخص بالذكر الأستاذ المشرف "بلعربي عبد القادر" الذي ساعدنا بكل تواضع وكرم
ووجهنا توجيهها سليما لإتمام هذا العمل، فقد كان لنا نعم السند والمعين.
وكذلك عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية



خلفات شهيناز

ثابتي سناء

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك ، إذ أن وجود هذه التكنولوجيا في البنوك يعد شرط أساسي للرفع من مردوديتها لما تقدمه من الانجازات والأدوات الجديدة لتطوير أدائه خاصة مع تزايد الوعي لدى الزبون و سعيه للحصول على خدمات سريعة.

فمن خلال دراستنا حاولنا التعمق في مختلف جوانب تكنولوجيا المعلومات داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وذلك من خلال توزيع قائمة استبيان لمجموعة من العاملين داخل البنك ومن ثم تحليلها وتفسيرها و الخروج بأهم نتيجة لهذه الدراسة هي أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك له دور كبير في التأثير على مردوديته من جميع الجوانب (الهيكل التنظيمي للبنك ، فعالية وكفاءة أنشطة البنك وتأثيرها على العاملين في البنك) من الناحية الإيجابية.

Résumé d'études:

Le but de cette étude est connaitre l'impact des technologies de l'information sur la rentabilité des banques , la présence de cette technologie dans les banques est une condition sine pour augmenter leur rentabilité en raisons de ses réalisation et de nouveaux outils pour développer sa performance ,surtout avec la prise de conscience croissante de la clientèle et l'aspiration d'obtenir des services plus rapides.

A travers notre étude, nous avons tenté d'approfondir au différents aspects des technologies de l'information au sein de la Banque de l'agriculture et du développement rural externe par le biais de la liste de distribution d'un questionnaire à un groupe d'employés au sein de la banque et ont été analysées et interprétées ,le résultat le plus important de cette étude est que l'utilisation des technologies de l'information dans les banques a un rôle important en influençant sa rentabilité dans tous les aspects (la structure organisationnelle de la banque, l'efficacité et l'effcience des activités de la banque et leur impact sur les employés de la banque) sur le côté positif.

ص	الفهرس
-	الإهداء
-	شكر و عرفان
-	الملخص
-	الفهرس
أ-و	المقدمة العامة
الفصل الأول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات	
07	تمهيد
08	<u>المبحث الأول: "ماهية تكنولوجيا المعلومات"</u>
10	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
10	المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات.
10	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
14	المبحث الثاني: "ماهية نظام المعلومات"
14	المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات.
15	المطلب الثاني: مراحل تطور نظام المعلومات
17	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات
19	<u>المبحث الثالث: "توجهات البنوك نحو دمج تكنولوجيا المعلومات"</u> .
19	المطلب الأول: مراحل دمج تكنولوجيا المعلومات في البنوك
21	المطلب الثاني: أسباب اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك.
22	المطلب الثالث: الميزات الإستراتيجية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للبنوك
24	الخلاصة
الفصل الثاني: الخدمات البنكية في ظل تكنولوجيا المعلومات	
26	تمهيد

27	المبحث الأول: الخدمات البنكية في ظل تكنولوجيا المعلومات
27	المطلب الأول: ظهور البنوك الالكترونية.
28	المطلب الثاني: تاريخ البنوك الالكترونية وتعريفها.
29	المطلب الثالث: أنواع البنوك الالكترونية .
30	المطلب الرابع: مزايا و خدمات البنوك الالكترونية .
31	المبحث الثاني: مفاهيم حول المردودية
31	المطلب الأول: تعريف وأهمية دراسة المردودية
33	المطلب الثاني: مركبات المردودية
36	المطلب الثالث: أنواع المردوديات
37	المطلب الرابع: أثر الرافعة المالية وعلاقتها بالمردودية.
39	المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على البنوك
39	المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات على هياكل التنظيمية للبنوك .
40	المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على العاملين في البنوك
42	المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية وكفاءة أنشطة البنوك
44	الخلاصة
	الفصل الثالث دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
46	تمهيد
47	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفي
47	المطلب الأول: نشأته ومهامه
50	المطلب الثاني: التنظيم العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية و هياكل تسييره
55	المطلب الثالث: مديرية إدارة الموارد البشرية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
61	المحور الأول: عينة الدراسة
67	المحور الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك.
75	الخاتمة:
	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	الجدول	الرقم
12	ملخص عن الشبكات الثلاث	01
31	التقديرات الخاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة	02
60	قيمة معامل الثبات	03
61	توزيع العينة حسب الجنس	04
62	توزيع العينة حسب السن	05
63	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	06
64	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	07
65	متوسطات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك	08
67	متوسطات تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك	09
69	اختبار "ف" لتكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك	10
69	اختبار معاملات درجة التأثير	11
70	متوسط العام لمحور استخدام تكنولوجيا المعلومات	12
70	متوسط العام لمحور تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك	13

الصفحة	الأشكال	الرقم
14	مكونات نظام المعلومات	01
17	تطور تطبيقات نظم المعلومات في المؤسسات	02
19	الفرق بين نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات	03
35	المركبات المالية للمردودية	04
39	مخطط بسيط لتحليل المردودية	05
52	الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	06

62	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	07
63	توزيع العينة حسب السن	08
64	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	09
65	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	10





المقدمة العامة

المقدمة العامة

تعتبر البنوك شريان الحياة الاقتصادية للدول، حيث أنها تعمل على تعبئة المدخرات وحشدتها في شكل ائتمان وأدوات استثمارية لتضخمها في الاقتصاد من أجل إنعاش وتغطية احتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

غير أن تأدية البنوك لهذا الدور الهام والحيوي في الاقتصاد لم يعد بالأمر الهين، خاصة في ظل المتغيرات العالمية المعاصرة. فمع ظهور الثورة التقنية وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات البنكية عن بعد، وفي ظل هذه الطفرة الشاملة في مجال البرمجيات والتقنية الإلكترونية التي شملت المجالات الاقتصادية والمالية خاصة، وبقيّة المجالات الأخرى عامة كان لابد من قيام البنوك والمؤسسات المالية بالاهتمام بتطوير النشاط و الخدمات البنكية المختلفة.

ومما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت الآن أحد أهم القضايا الإستراتيجية في العمل البنكي لما توفره من فعالية وسرعة في الانجاز من خلال إزالة المعوقات المكانية والزمنية، وتوفير المعلومات التي تساعد الإدارة العليا في عمليات اتخاذ القرار، وترشيد الجهود والموارد في مختلف النشاطات، كما تتيح إمكانية الوصول إلى نتائج هامة من حيث التواجد في الأسواق الجديدة وتعزيز كجودتها وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن والرفع من مستوى أدائها وزيادة حجم الأعمال، و بالتالي تحقيق أكبر مردودية ممكنة.

إشكالية البحث:

إن من أهم المشاكل التي تواجه البنوك الجزائرية هو الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل تحسين خدماتها، خاصة في وقت تعتبر فيه البنوك الإلكترونية وجه من أوجه التقدم و التطور الإيجابي. من خلال ما سبق يمكننا طرح و صياغة الإشكالية الرئيسية للبحث كما يلي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك ؟

ولكي تتسنى لنا الإجابة عن الإشكالية الرئيسية يمكن تقسيم هذه الإشكالية إلى أسئلة فرعية يمكن حصرها فيما يلي :

1. كيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تمكن البنوك من الرفع من مردوديتها ؟
2. ما هي العوامل المساعدة على دمج تكنولوجيا المعلومات في البنوك ؟
3. ما هو وضع الجهاز البنكي الجزائري من استخدام تكنولوجيا المعلومات؟ وهل له تأثير على مردوديتها ؟

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية:

- يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك.
وتنبثق عن الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية ندرجها فيما يلي:
- تعتبر تكنولوجيا المعلومات عنصر من العناصر التي تساعد البنوك من القيام بأعمالها بكفاءة وفعالية وبالتالي تعزيز مردوديتها.
 - كل من البنية التحتية و الموارد المالية و كفاءة العمال تساهم في دمج تكنولوجيا المعلومات في البنوك.
 - تسعى البنوك الجزائرية لإدماج تكنولوجيا المعلومات في نشاطها لمواكبة التطورات و تعظيم مردوديتها.

دوافع اختيار الموضوع:

- إن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار ودراسة هذا الموضوع تمثلت فيما يلي:
- الأسباب الشخصية :
- ارتباط موضوع البحث بالتخصص .
- معرفة واقع اعتماد البنوك الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات في كافة نشاطاتها و الرغبة بالتهوض بها وبقائها ونجاحها.
- الأسباب الموضوعية:
- كشف النقص التي تعاني منها البنوك الجزائرية .
- التطورات الحاصلة في الساحة البنكية الدولية و تأثيرها على مردودية البنوك الجزائرية.
- أهمية الدراسة :
- تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:
1. تعتبر البنوك من أهم العوامل المحركة لأي اقتصاد متطور و بما أن الجزائر في طريق النمو استوجب علينا إلقاء نظرة حول تطور البنوك الجزائرية.
 2. تبيان أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك .
 3. تزداد أهمية البنوك الالكترونية من فكرة تمكين إجراء العمليات البنكية بسهولة و بأقل جهد.
 4. تغير الطابع التقليدي للبنوك من قبول الودائع و منح الائتمان إلى تقديم خدمات بنكية متطورة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات.

أهداف الدراسة:

الغرض من هذه الدراسة لا يعدوا عن كونه تجسيدا لهذه الأهداف:

1. الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالوكالات البنكية محل الدراسة .
2. إبراز دور تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت ضرورة حتمية في العمل البنكي و في تسهيل المعاملات البنكية.
3. الوقوف على أنواع أدوات ووسائل الدفع وآليات عملها .
4. تقييم اثر تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك .

المنهج المستخدم في البحث :

في هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي الذي تم اعتماده من اجل استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و مردودية البنوك .
أما الفصل التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي الذي يهدف إلى جمع البيانات الخاصة بالبنك، و تنظيمها وتبويبها و تفسيرها بهدف الوصول إلى النتائج و كل هذا بالاعتماد على الاستبيان .

صعوبات البحث :

ندرة الدراسات الخاصة بتأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك .
عدم الإفصاح عن المبالغ المستثمرة في تكنولوجيا المعلومات في البنوك بحجة سرية العمل .

الدراسات السابقة:

1. بحث ل: شايب محمد ، بعنوان أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية-مذكرة نيل شهادة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2006/2007
و كان الهدف من هذه الدراسة: قياس اثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على فعالية أنشطة البنوك التجارية الجزائرية .
وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة تفاعلية كبيرة بين التكنولوجيا و نشاط البنك خاصة في وظيفة الإنتاج و توزيع الخدمات المصرفية .
2. بحث ل: محمد يدو، بعنوان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية-مذكرة نيل شهادة ماجستير، جامعة البليدة، 2007 .

كان الهدف من هذه الدراسة: محاولة معرفة مدى استجابة المصارف الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال البنكي وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة .
خلصت الدراسة إلى درجة أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الاقتصاد و تسهيل المعاملات و التخلص من بعض المشاكل التي كان يعاني منها البنك نتيجة اعتماده على تقنيات تقليدية غير فعالة.

3. بحث ل: بن ختو فريد ، بعنوان قياس مردودية و كفاءة المؤسسات البنكية،دراسة حالة البنوك الجزائرية خلال الفترة 2011/2005

كان الهدف من هذه الدراسة: معرفة و اختبار قدرة البنوك العمومية على منافسة البنوك الخاصة في مجالي المردودية و الكفاءة .

خلصت الدراسة إلى أن معظم البنوك التي حققت مستويات مردودية مرتفعة حققت درجات كفاءة عالية ، وأن البنوك العمومية رغم اتساع شبكتها البنكية لم تستطع منافسة البنوك الخاصة في مجال المردودية و الكفاءة خلال فترة الدراسة.

4. بحث ل : موفق محمد ربابعة ، بعنوان أثر الاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء و ربحية المصارف-أطروحة الدكتوراة، حيث قام الباحث بدراسة 15 بنك أردني- 2006/2001

كان الهدف من هذه الدراسة: معرفة مدى تأثير الاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على كل من الأداء و الربحية.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- وجود تفاوت في دمج تكنولوجيا المعلومات من قبل المصارف الأردنية
- وجود تفاوت في عائد على الأصول و في العائد على حقوق الملكية و كذا الحصة السوقية مما يبين أن هناك مصارف مهيمنة على النشاط
- أظهرت النتائج أن تبني البطاقات البنكية ، الخدمات عبر الانترنت و الهاتف تؤثر إيجابا على العائد على حقوق الملكية، في المقابل كان لها أثرا سلبيا على العائد على الأصول و أثرا إيجابا على ربحية الموظف.

الدراسات السابقة الاجنبية:

1. بحث ل: Chmeilarz Wang، بعنوان Profitability Aspects of Electronic Banking

Application for Small Companies, Management of University of Warsaw, Gdansk,

Boland,2002

كان الهدف من هذه الدراسة تقييم أنظمة الاعمال البنكية الالكترونية من وجهة نظر البنوك الصغيرة شملت العينة على 6 بنوك في بولندا ، من خلال مقارنته لربحية الخدمات الالكترونية بالخدمات التقليدية .

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- تكلفة الخدمات التقليدية تساوي 4 أضعاف الخدمات الالكترونية،
- أن القنوات الالكترونية توفر الراحة بينما القنوات التقليدية توفر الثقة والامان وعلى العميل الاختيار بين الراحة والثقة.
- أن الخدمات الالكترونية تقلل في عدد الموظفين بالمقارنة مع التقليدية.

2. بحث ل: Mathew Joseph, Yasmin Sekhon et d'autres بعنوان: An exploratory study on

the use of banking technology in UK, International Journal of Bank Marketing, vol20, No,5,

2005

كان الهدف من هذه الدراسة محاولة استكشاف وتحديد مناطق عدم رضا عملاء البنوك فيما يتعلق بتكنولوجيا الخدمات البنكية من خلال دراسة احصائية على البنوك الالكترونية في بريطانيا. خلصت الدراسة الى ان درجة رضا العملاء تعتبر عالية فيما يتعلق بالدقة والامان والفعالية والثقة، كما ابدى العملاء عدم رضاهم عن فترة الانتظار الطويلة للحصول على الخدمة الالكترونية لذلك اوصى الباحثون بضرورة قيام المصارف بصرف مبالغ كبيرة لغرض تحديث خدماتها الالكترونية بشكل مستمر والتعرف على رغبات زبائنهم وتحقيقها قدر الامكان.

خطة البحث:

لمعالجة إشكالية بحثنا إرتئينا أن يشمل مخطط البحث جانبين، أحدهما نظري ممثل بفصلين الأول والثاني والآخر تطبيقي ممثل بفصل واحد وذلك بغرض الإجابة على إشكالية الدراسة والفرضيات الأساسية للبحث:

– الفصل الأول: تناولنا الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول لأهم مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى نظام المعلومات وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات، وفي الأخير يأتي المبحث الثالث حول توجهات البنوك نحو تكنولوجيا المعلومات.

– الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك ، وكان ذلك في ثلاثة مباحث. المبحث الأول يتمحور حول الخدمات البنكية في ظل تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني

جاء كمدخل حول مردودية البنك ، المبحث الثالث تناولنا فيه تأثير تكنولوجيا المعلومات على نشاط البنوك .

– الفصل الثالث: فهو بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في الرفع من مردودية البنوك الجزائرية. تم فيه إجراء دراسة تطبيقية في البنك العمومي هو بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وذلك من خلال توزيع الاستبيان على عملاء البنك، ويتضمن أسئلة حول تكنولوجيا المعلومات والخدمات البنكية الإلكترونية المستخدمة في البنك، وجاءت هذه الدراسة في مبحثين المبحث الأول واقع تكنولوجيا المعلومات في المنظومة البنكية الجزائرية وملحة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية والمبحث الثاني تم فيه سرد منهجية الدراسة وتحليل الاستبيان مع اختبار الفرضيات.



الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات



تمهيد:

أحدثت التطورات التقنية الحديثة التي يشهدها العالم ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مدى السنوات القليلة الماضية مما أدى إلى ظهور تغيرات نوعية في عدة أوجه الحياة وبتيرة عالية، حيث مهدت الطرق لعملية الانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات، لذا وجب دمج البنوك لتكنولوجيا المعلومات الذي يعتبر من القرارات الإستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق عامل التفوق والاستقرار في السوق، وكذا الرفع من مستوى أدائها التنظيمي الذي يعتبر أساس نجاح البنوك .

من خلال هذا الفصل سنحاول استعراض أهم المفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: ماهية نظام المعلومات

المبحث الثالث: توجهات البنوك نحو دمج تكنولوجيا المعلومات

المبحث الأول: "ماهية تكنولوجيا المعلومات"

تعتبر تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي الذي يعتمد عليه العالم الحالي في كل المجالات، نظرا للأهمية البالغة التي تحتلها تكنولوجيا المعلومات في هذا العصر.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

قبل التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات سنحاول وبإيجاز التعرف على هذه المصطلحات كل على حدى رغم ارتباطها ببعضهما، أي محاولة معرفة ماهية: التكنولوجيا، المعلومات ثم تكنولوجيا المعلومات.

تعريف التكنولوجيا:

-التكنولوجيا تتألف من مقطعين في اللغة اليونانية، وهما كلمة تكنو وتعني الفن أو الحرفة أو المهنة، ولوجيا التي تعني العلم أو الدراسة. أما على الصعيد الاصطلاحي فإنها تعني التطبيقات العلمية للعلم و المعرفة في جميع المجالات التي يعيشها المجتمع الحديث في الغرب. و بعبارة أخرى تدل التكنولوجيا على الطرق التي يستخدمها الناس في اختراعاتهم واكتشافاتهم لتلبية حاجاتهم وإشباع رغباتهم.¹

-كما يمكن أن نعرف التكنولوجيا على أنها الأدوات أو الوسائل التي يتم استخدامها لأغراض علمية وتطبيقية، والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذلك التاريخية.²

بالتالي نستنتج أن التكنولوجيا هي فن الاستغناء عن الإنسان من خلال استعمال أدوات بديلة تكون أسرع وأكثر فعالية وجودة. ولقد استخدمت التكنولوجيا في عديد مجالات الحياة منها الطب، الفيزياء، الصناعة...

-كما تعرف أيضا بأنها الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف المختلفة بعد ترتيبها وتنظيمها في نظام خاص بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية.³

-أما المعجم (webster) يعرف التكنولوجيا بأنها اللغة التقنية، و العلم التطبيقي، و الطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم.

تعريف المعلومات:

¹what is technology? , www.edu.pe.ca, Retrieved 282018-10-.Edited.Andy Lane 14-09-2006

² ليلي حسام الدين، "العلم والتكنولوجيا والتنمية"، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص137

³ محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، "المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة" دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2201، ص270

ان مصطلح المعلومات يستخدم لعدة معاني وذلك حسب سياق الحديث، وهو بشكل عام مرتبط بمصطلحات مثل: المعنى، المعرفة، التعليم، التواصل.

-المعلومات عبارة عن بيانات تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين يقود إلى اتخاذ القرار.¹
-المعلومات هي تلك البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأغراض اتخاذ القرارات، أي البيانات التي أصبح لها قيمة بعد تحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى والتي يمكن تداولها وتسجيلها ونشرها وتوزيعها في صورة رسمية وفي أي شكل.
-المعلومات هي النتائج التي تحصلنا عليها من عملية المعالجة، من التبويب، التحليل، والعرض في التقارير تناسب عرض الاستخدام الذي طلبت من أجله وفي الوقت المناسب وبذلك تتحول البيانات إلى معلومات.²

تعريف تكنولوجيا المعلومات:

اختلفت تعريفات تكنولوجيا المعلومات، حيث هناك من يعرفها على أنها:
-على أنها مجموعة من الأفراد و البيانات والإجراءات والمكونات المادية والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى هدف المنظمة، حيث يركز هذا التعريف على المكونات الأساسية وأهميتها في تحقيق الأهداف إدارة المعلومات.³
-عرفت منظمة اليونسكو Unesco تكنولوجيا المعلومات بأنها مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والأساليب الإدارية المستخدمة في تداول ومعالجة المعلومات والتطبيقات.⁴
-أما غالب ياسين فيعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: كل نظم والأدوات الحاسوب التي تتعامل مع الاتساق الرمزية المعقدة من المعرفة ومع القدرات الإدراكية الذهنية في حقول التعلم والذكاء وبمعنى أن تكنولوجيا المعلومات هي كل الأجهزة التي يمكن أن يستعين بها الأفراد في التعامل مع المعرفة.

¹ عامر قندجي و آخرون، "مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية"، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص62

² أحمد حلمي جمعة وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص6،7

³ رزيقة رحون، ، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، التسيير الاستراتيجي للمنظمات، 2010، ص49

⁴ عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

-حسب راولي Rowley هي عملية جمع وتخزين ومعالجة وبحث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية أو البرامج ولكن يتعدى ذلك إلى أهمية دور الإنسان وغايته التي يريها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجأ إليها لتحقيق خبراته.¹ من خلال هذه التعاريف نستخلص أنها: مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة

المطلب الثاني: وظائف تكنولوجيا المعلومات.

تؤدي تكنولوجيا المعلومات عدة وظائف منها ما يلي:²

1. الاستحصال: إن تجميع البيانات و المعطيات في شكل ملفات مرتبة ومحفوظة تكون مفيدة دائما للمستخدم في وقت الحاجة .
2. المعالجة: تقتضي تحويل البيانات والرموز إلى معلومات قابلة للاستهلاك .
3. التوليد: يتم خلق المعلومات من خلال معالجة و تنظيم البيانات في هيئة مفيدة أكثر على شكل أرقام، نصوص... و ذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات.
4. التخزين: يقوم الحاسوب بحفظ البيانات و المعلومات من خلال خزنها من أجل استحضار مستقبلي على أوسط التخزين مثل "CD" التي يستطيع الحاسوب قراءتها و يقوم بتحويل البيانات أو المعلومات، الخلاصة لا تتخذ بشكل أصوات كالتي نعرفها ولكن بصيغة مشفرة.
5. استرجاع: يعني وضع و استنساخ البيانات أو المعلومات من أجل المعالجة المستقبلية أو نقلها إلى مستخدم آخر.
6. النقل: هي عملية إرسال البيانات والمعلومات من موقع إلى آخر "النقل"، فشبكة الحاسوب تستطيع إرسال البيانات والمعلومات من خلال الأقمار الصناعية والألياف متجاوزة الحدود، أهم مثال الانترنت من نقل المعلومات هما: البريد الالكتروني ويعني قبول و خزن ونقل النصوص، والرسائل الصورية بين مستخدمين نظام الانترنت.

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

¹ حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الاساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا،

مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس، مصر، مارس 2005، ص3

² هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العبادي، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن،

لأي تكنولوجيا طبيعة اقتصادية، بمعنى أنها تقتحم المجتمعات سواء كانت مطلوبة أو غير مطلوبة، مرغوبة أو غير مرغوبة فيها، وذلك بما تقدمه من سلع وخدمات أو بما تولد من حاجة إلى السلع الجديدة أو الخدمات، لذلك علينا أن نتطرق إلى البنية التحتية لهذه التكنولوجيا التي تتمثل في مكونات مادية والمكونات البرمجية والخدمات التي تقدم عن طريقها.

مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات:

يمكن حصر مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:¹

✓ الأجهزة التقنية: وتمثل الكيان المادي الصلب (الحواسيب و ملحقاتها) و التي تتكون ثلاثة أجزاء رئيسية وهي: وحدات الإدخال، وحدات المعالجة، ووحدات الإخراج، حيث تقوم هذه الأجهزة بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المؤسسة.

✓ البرمجيات: أجهزة الحاسوب لا يمكنها القيام بمهامها دون وجود تعليمات محددة و متسلسلة، وبالتالي فإن البرمجيات تعتبر إحدى المكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات، التي تشغل و تدعم الأجهزة لتحقيق الأهداف المرجوة من استخدامها.

✓ قواعد البيانات: وتشكل الوعاء الذي يحتوي مجموعة من الملفات المخزنة على أجهزة الحاسوب بحيث تشمل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها و تحديثها و استرجاعها للوصول للمعلومات.

✓ مهارات الموارد البشرية: يعتبر المورد البشري من أهم مكونات تكنولوجيا المعلومات لتمييزه بمجموعة من المهارات و المعارف التي تساعد على سيطرة و إدارة باقي المكونات، و تزداد هذه المهارات و تتجدد عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة.²

✓ الإجراءات: تتمثل في مجموعة من التعليمات عن كيفية دمج المكونات الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لغرض معالجة البيانات وتوليد المخرجات.

✓ شبكات الاتصال: تعتبر العنصر المستخدم لإرسال البيانات و المعلومات و تلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة و مرتبطة مع بعضها البعض بوسائط تتيح للمستخدم إجراء عملية الإرسال و التلقي، و يجب أن تقرر المؤسسات نوع الشبكات المناسبة لعملها، مع ضرورة تطوير مهارات موظفيها في تقانة المعلومات باستمرار.

¹ بسام محمود المهيرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار المجلس للنشر و التوزيع، ط1، 2012، ص221.

² يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين أداء مستوى الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس وثمانون، 2010، ص329.

تتمثل أنواع الشبكات في:

1. شبكة الانترنت Internet Network :

هي شبكة الشبكات، وسط لتبادل كل أشكال البيانات الرقمية، من ضمنها النصوص، الرسوم، الصوت، الصور، البرامج و الفاكسات.

2. شبكة الانترنت Intranet Network :

و هي شبكة انترنيت داخلية محاطة بجدار عازل Fire Wall لأغراض أمنية، والتي تربط النظم الإلكترونية المختلفة للمنظمة¹.

3. شبكة الأكسترنات Extranet Network :

و هي شبكة انترانت خاصة يسمح لمجموعات خارجية بدخولها، إذ تسمح لأفراد و منظمات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الانترنت الخاصة بها مثل بعض المشترين للحصول على معلومات تخص الكلفة و مزايا منتجاتها.² و الجدول (1) يبين ملخص عن الشبكات الثلاث:

الجدول (1) : ملخص عن الشبكات الثلاث

الشبكة	المستخدمين	أهمية الموثوقية والأداء	هل هناك حاجة لتحويل المستخدم؟
الانترنت	أي شخص	واطي	لا
الانترانت	الموظفين	واطي	نعم
الاكسترنات	شركاء مختارين	عالي	نعم

Source: stair, Ralph M & Reynolds, George W. " Principles of information system "

4ed, course technology(USA),1999,318

دواعي استخدام تكنولوجيا المعلومات:

لقد أوضح Turban أن هناك مجموعة من الأسباب أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات هي:³

¹Krajewski J, Lee and P.Ritzman, Larry . " Operations Management:Processes and Value Chain" 7ed,2005,Prentice Hall

²LaudonC , Kenneth and P . Laudon , Jane "Management Information System" 6ed,2000, Prentice Hall IntInc

³ بن عمومة و أوشن ريمة، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التنمية في الجزائر، المؤتمر العربي الدولي السادس حول تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لمواكبة التطور و الإبداع . المنظمة العربية للتنمية الصناعية و التعدين، المملكة المغربية، 29 أكتوبر 2013، ص4-5

1. تعقد و تقلب بيانات الأعمال: باعتبار البيئة التي تعمل في ظلها المؤسسات أصبحت أكثر تقلبا وتعقيدا، يعود ذلك لتقدم الاتصال والتكنولوجيا الذي خلق العديد من التغيرات فضلا عن التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية، مما دفع المؤسسات للقيام بالأنشطة الهادفة وذلك لتحسين وحماية عملياتها كإعادة الهندسة، تحسين عملية التنبؤ وبناء تحالفات إستراتيجية مع المؤسسات الأخرى و كل هذا بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأداة مدعمة لكل هذه الأنشطة لضمان بقاء المؤسسة واستمرارها في بيئة تتميز بالتعدد وعدم الاستقرار.
2. المنافسة القوية والاقتصاد العلمي: إن الضغوط الممارسة من قبل كل من المنظمات الدولية و التكنولوجيا المتقدمة كذلك من الأسباب التي أدت لارتفاع حدة المنافسة العالمية، هذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على الجودة، مستوى الخدمة، سرعة التسليم و تقديم المنتجات حسب طلب العميل، وفي هذا المنبر تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات العالمية في الحصول على المزايا المتعددة كتحسين الإنتاجية، رفع مستوى الخدمة وزيادة الربحية.
3. المسؤولية الاجتماعية: كون التفاعل الذي يحدث بين المؤسسات والمجتمع لا ينقطع، أصبحت المؤسسات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكا و اهتماما بهذا التفاعل و أهميته، حيث تسعى إلى المساهمة في القيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية، الصحة و السلامة المهنية، تكافؤ الفرص و مراعاة حقوق المستهلك. وتكنولوجيا المعلومات يمكن أن تدعم الأنشطة المسؤولية الاجتماعية من خلال نظم دعم القرار لمراقبة برامج تكافؤ الفرص و النظم الخبيرة لتحسين الرقابة البيئية.
4. توقعات المستهلكين: أصبح المستهلك اليوم أكثر دراية و معرفة بالسلع و الخدمات المتاحة و جودتها مما جعله يطلب أفضلها، بالإضافة إلى المنتجات التي تنتج حسب طلبه من ناحية أخرى فإن المستهلك يطلب معلومات أكثر تفصيلا عن السلع التي يريدتها و هذا ما جعل المنظمات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات و حاجات المستهلك، ومن هنا ظهر دور تكنولوجيا المعلومات في تمكين المنظمات من تحقيق ذلك.
5. تغير هيكل الموارد: يرى Morris أن عامل المعلومات أدى إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات ففي عصر الصناعي ساد الاعتقاد أن هناك أربع موارد رئيسية للمنظمة هي (مادية، بشرية، المالية، المواد الخام)، أما الآن فيوجد عامل رئيسي خامس هو المعلومات من هنا ظهرت أهمية تكنولوجيا المعلومات للقيام بمعالجة المعلومات والاستفادة منها خاصة في ظل الانفجار المعلوماتي الحالي.
6. العولمة: من أهم العوامل المؤدية إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات هي العولمة، فهذه الأخيرة تعد المحرك الرئيسي للمؤسسات ذلك من خلال استخدام الحاسبات الآلية و تكنولوجيا الاتصالات

والثورة المعلوماتية كطاقة مولدة و محركة للعوامة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة و أساليب حديثة و ذلك عبر التجارة الإلكترونية و التعليم الإلكتروني.

المبحث الثاني: " ماهية نظام المعلومات "

يعتبر نظام المعلومات عنصر حيوي داخل المؤسسات بصفته منتجا للمعلومات، إذ على أساس المعلومات التي ينتجها يتم اتخاذ القرارات الفورية و الإستراتيجية.

المطلب الأول: مفهوم نظام المعلومات.

على الرغم من عدم وجود اتفاق مشترك حول تعريف مصطلح نظام المعلومات إلا أن هناك على الدوام فهما عاما لما يعنيه هذا المصطلح.

— يرى Robert Reix أن نظام المعلومات هو مجموعة من الموارد و الوسائل و البرامج و الأفراد و المعطيات و الإجراءات التي تسمح بجمع و معالجة و إيصال المعلومات على شكل نصوص، صور، رموز... في المؤسسة.¹

— أما أحمد رجب فقد عرف نظام المعلومات على أنه نشاط المشروع الذي ينطوي على التجميع و تصنيف و توزيع و تبويب البيانات.²

— كما يعرفه البعض على أنه مجموعة من العاملين و الإجراءات و الموارد التي تقوم بتجميع البيانات و معالجتها، و نقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، و إيصالها للمستخدمين بالشكل الملائم و في الوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم.³

من خلال التعاريف يتضح أن نظام المعلومات هو عبارة عن جهاز يتكون من مجموعة عناصر بشرية و تقنية و آلية، كما أنه يعمل على معالجة البيانات و تحويلها إلى مخرجات ذو فائدة لذوي الحاجة إليها في الوقت المناسب في شكل معلومات.

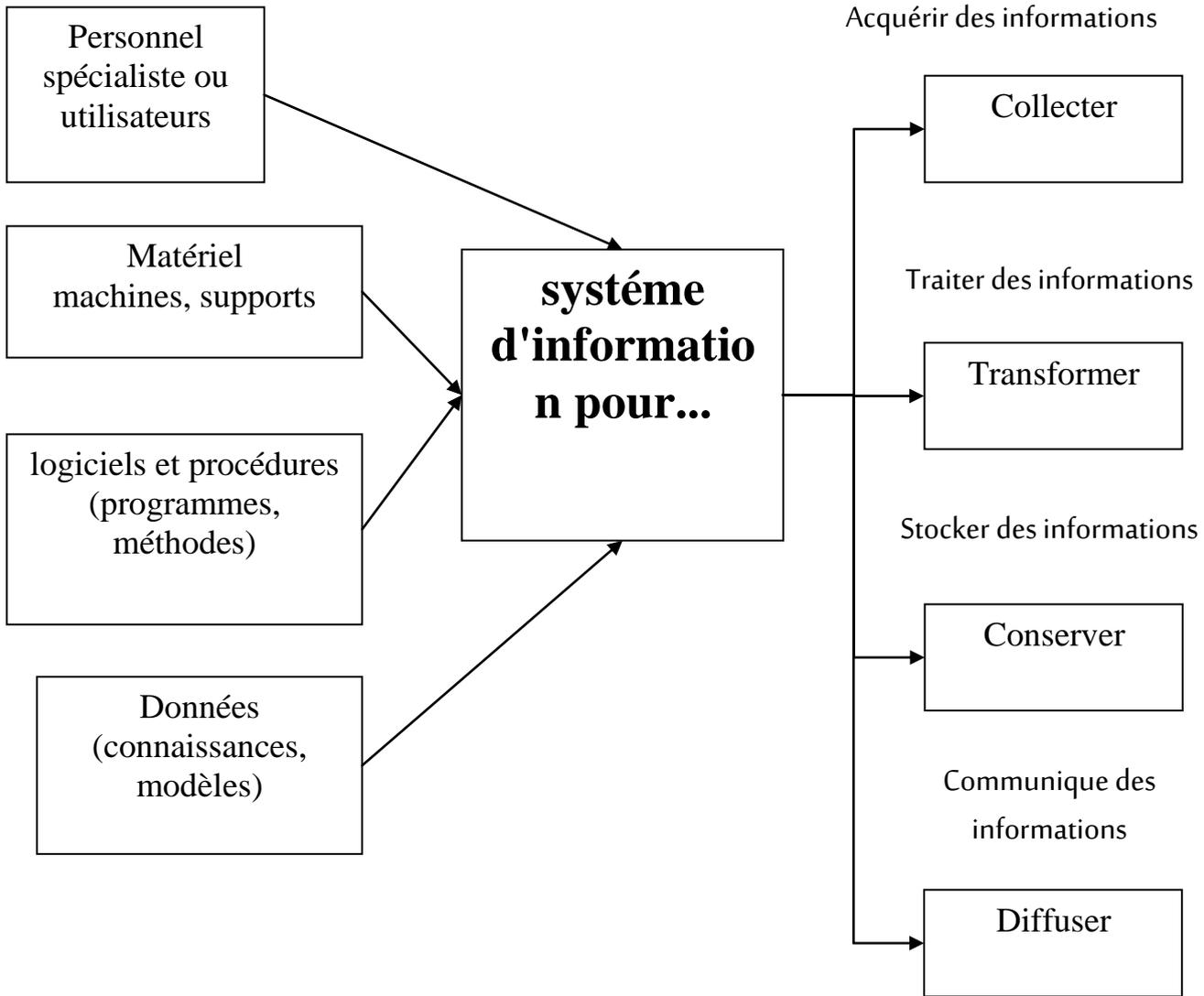
كما نوضح مكونات نظام المعلومات في الشكل الآتي:

شكل رقم (1): مكونات نظام المعلومات

¹Robert Reix, "Traitement des informations", edition Vubret , 2001,p165

² أحمد رجب عبد العالي، " المعاصرة في المحاسبة الادارية"، الدار الجامعية للطباعة و النشر، بيروت، 1992، ص13

³ عبد الرزاق محمد قاسم، تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع، الاردن، 2004، ص15



source: I.B.I.D

التفسير:

يظهر الشكل البياني أن نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الأدوات المتجانسة و المشكلة للإجابة والرد على شروط واحتياجات معروفة ومحددة، وهذا ما يتعلق بالاحتواء (الحصول على المعلومة) ثم معالجتها ومن ثم تخزينها ، إذا فنظام المعلومات مهياً للوصول إلى الأهداف.

المطلب الثاني: مراحل تطور نظام المعلومات

قد مرت نظم المعلومات في تطورها بالمرحل الزمنية التالية:¹

¹أ.بلعربي عبد القادر، محاضرة حول مفهوم ومراحل تطور نظام المعلومات، سنة أولى ماستر، تخصص إدارة بنكية، جامعة دكتور مولاي طاهر.سعيدة2021-2020,

- سنوات الخمسينات: (الخطوات الأولى لنظم المعلومات)

في سنة 1954 تم الاعتماد على أول كمبيوتر في تسيير المؤسسة خاصة في مجال معالجة الحسابات بالأخص فيما يتعلق بإدارة الأجور من قبل Electric General، وهي تعتبر بمثابة السنة الصفر لنظم المعلومات المعاصرة، والتي عرفت بعدها باسم المعالجة الالكترونية للبيانات Processing Data Electronic ويتعلق الأمر باستخدام التطورات الحاصلة في مجال الإعلام الآلي لأتمتة الإجراءات اليدوية في معالجة البيانات.

- سنوات الستينات (ظهور نظم المعلومات الإدارية)

إن متطلبات المسيرين بدعم قرارات القائمة على التطورات الأولى في مجال بحوث العمليات ثم على الإعلام الآلي مما أدى إلى ظهور نظم المعلومات الإدارية MIS في الستينات بهدف تزويد متخذي القرار بالمعلومات خلافا للمعالجة الآلية للبيانات، التي تركز على أتمتة الإجراءات الإدارية الموجودة.

- سنوات السبعينات (نظم المعلومات كتخصص مستقل)

خلال هذه الفترة لم تحدد بعض المفاهيم الخاصة بنظم المعلومات بشكل دقيق، ذلك لأنه وفي الكثير من الأحيان يتم تشبيه نظام المعلومات بنظام المعالجة الآلية للبيانات الذي كان أداة أساسية لأتمتة الإدارة، رغم أن الأمر لم يعد يتعلق بأتمتة الإجراءات الإدارية الموجودة فقط وإنما بلوغ هدف أسمى لهذا التخصص، ألا وهو مبدأ R³

The Right Information at the Right time to the Right person

و خلال هذه الفترة الزمنية ظهر الجيل الثالث من الكمبيوتر وارتفعت معه سرعة المعالجة و شرعت الجامعات في تدريس الإعلام الآلي ونظم المعلومات في التخصصات الإدارية، وفي سنة 1969 صدر أول كتاب حول البحث في نظم المعلومات بعنوان نظم المعلومات الإدارية: إطار للتخطيط والتطوير.

- سنوات الثمانينات (تأطير البحث في نظم المعلومات)

تزامنت هذه الفترة بفتح كليات خاصة بنظم المعلومات الإدارية واعتماد برامج تدرسه، كما حضي المورد المعلوماتي باهتمام خاص باعتباره موردا هاما يدعم عملية صنع القرار، وقد عرف M.S.Morton و G.A.Gorry نظم دعم القرار سنة 1971 على أنها نظم معلومات تساعد المسيرين على حل شتى المشكلات.

كما ظهر خلال هذه الفترة مفهوم نظم المعلومات من خلال مقال للكاتب Le Moigne في المجلة الفرنسية للتسيير سنة 1986 باعتباره بديلا لنظم المعلومات الإدارية. وتجدر الإشارة إلى أن هذه المحطات الحاسمة في تطور نظم المعلومات تلتها محطات أخرى تميزت بتسارع الأحداث في مجال تطوير تطبيقات وبرمجيات تخدم المؤسسة من زاوية تخطيطها لموردها وإدارة علاقاتها مع زبائنها والذكاء الاقتصادي كما يوضحه الشكل الموالي:



Source: James A. O'BRIEN, George M. MARAKAS, *Introduction to Information Systems*, Fifteenth Edition, McGraw-Hill, 2010, P10

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات

غالبا ما يستخدم مصطلحي نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات كمترادفين ومتلازمين لذا وجب التمييز بينهما، حيث يرى Alter أن نظام المعلومات ما هو إلا نظام للعمل يستخدم تكنولوجيا المعلومات للوصول إلى المعلومات أو نقلها أو تخزينها أو استرجاعها أو عرضها وهذه المعلومات تستخدمها

أنظمة العمل التي تدعمها نظم المعلومات و تتألف المنظمات من أنظمة العمل المترابطة والتي تتنافس في بيئة الأعمال¹

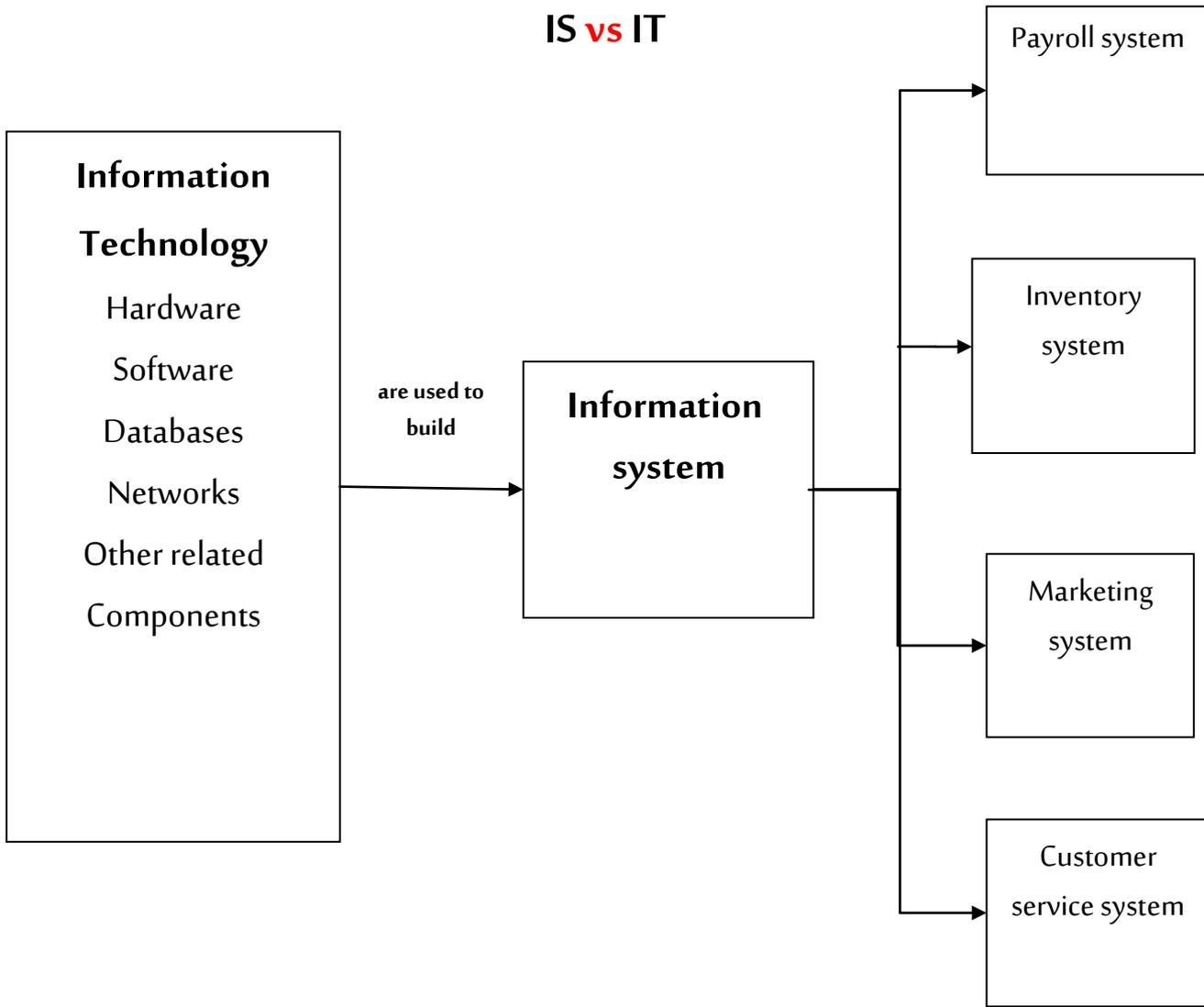
إذا فتكنولوجيا المعلومات تشير أساسا إلى التجهيزات والمعدات الملموسة مثل الحواسيب وكافة ملحقاتها وأيضا المكونات غير المادية مثل البرامج بكل أنواعها، والتي تعمل على تسهيل معالجة وتخزين البيانات وتيسير الحصول على المعلومات، ومن خلال هذا السياق يمكن القول بأن تكنولوجيا المعلومات هي أداة تمكين مباشرة لنظم المعلومات.²

وبالتالي نستنج أن هناك علاقة ترابطية وتكاملية بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، فكلما وظفنا تكنولوجيا المعلومات في عمل نظم المعلومات ساهم في الرفع من فعاليته وكفاءته.

شكل رقم (3): الفرق بين نظام المعلومات وتكنولوجيا المعلومات

¹Alter Steven, Information system: A Management Perspective, 3rd ed, Addison-Wesley, New York U.S.A , 1999,P43

²إسمهان خلفي ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص ادارة أعمال ، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حاج لخضر، باتنة ، 2008-2009، ص66.



source: <https://www.m-hamad.blogspot.com/IS vs IT.2018>

المبحث الثالث: "توجهات البنوك نحو دمج تكنولوجيا المعلومات".

يعتبر القطاع البنكي من أهم الركائز التي تستند عليها الأنظمة الاقتصادية و التي مرت بعدة تطورات عبر الزمن خاصة في ظل التغيرات البيئية المعاصرة ، إذ تأثر القطاع البنكي بثورة المعلومات و الاتصالات وهذا ما جعلها عاملا مساعدا لتنمية العمل البنكي، فقد أصبح تبني تكنولوجيا المعلومات أمرا ملازما لعدد من النشاطات البنكية نتيجة لما توفره من فعالية، سرعة، ووفرة في المعلومات عن العميل، البنك وكذا السوق.

المطلب الأول: مراحل دمج تكنولوجيا المعلومات في البنوك

تنقسم إلى مرحلتين أساسيتين هما:¹

1. المرحلة الممتدة من 1914 إلى 1970:

بالرغم من كون هذه المرحلة طويلة إلا أن البنوك لم تمر إلا بمرحلتين من التطورات التي مست نشاطها المتمثلة في:

– إدخال المحترفين إلى النشاط البنكي:

بدأت البنوك مع نهاية الحرب العالمية الأولى سنة 1914 بإدخال المحترفين في تقديم بعض الأنشطة البنكية، بالأخص تلك الأنشطة التي تتطلب نوعا من الحرفة والخبرة، وذلك لتحقيق الكفاءة العالية في إنجاز المهام المصرفية وبسرعة.

– الاهتمام بالنشاط التسويقي:

أثرت بنى البنوك للاستراتيجيات التسويقية على كل عناصر المزيج التسويقي والهدف من ذلك تصريف خدماتها بأكثر فعالية ممكنة.

2. المرحلة الممتدة من السبعينيات إلى يومنا هذا :

وهي مرحلة تنامي تكنولوجيا المعلومات في البنوك ، وقد مرت بست مراحل مهمة :

– الاعتماد الأولي لتكنولوجيا المعلومات في البنوك:

خلال هذه المرحلة بدأت البنوك بإدخال المختصون في مجال تكنولوجيا المعلومات وذلك لإيجاد الحلول لمشاكل المهام البنكية كالتأخر في إعداد التقارير المالية و المحاسبية مع عدم وجود تدخل للإدارات العليا والوسطى، التنفيذية في الحلول المقترحة أو في تكلفتها.

– تعميم استخدام التكنولوجيا:

هي مرحلة انتشار الوعي التكنولوجي على كافة العاملين في البنك من خلال برامج التدريب التي تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال، كما عرفت هذه المرحلة أيضا بعدم تدخل الإدارة الوسطى والعليا.

– إدخال الاتصالات وتوفير الخدمات الفورية للعملاء:

تميزت هذه المرحلة بالتكاليف العالية مما دفع الإدارة العليا للاهتمام بالتكنولوجيا.

¹ إبراهيم قنديلجي، عبد القادر الجناني علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، سنة 2005، ص30.

– التحكم في التكاليف:

تميزت هذه الفترة بضبط الاستثمارات في التكنولوجيا، مع استعانة الإدارة العليا بمتخصصين في تكنولوجيا المعلومات لمساعدتها في السيطرة على التكاليف.

– اعتبار تكنولوجيا المعلومات أصلاً كباقي أصول البنك:

نتيجة الاستثمارات الضخمة للبنوك في مجال تكنولوجيا المعلومات تم اعتبارها أصل من أصول البنك، وبدوره يحقق مردودية كباقي الأصول، ومن هنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

– اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال البنك:

من هنا بدأت الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات من خلال ارتكازها على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي والخارجي .

المطلب الثاني: أسباب اعتماد تكنولوجيا المعلومات في البنوك.

هناك العديد من الأسباب التي تدفع البنوك للاعتماد على تكنولوجيا المعلومات، يمكن ذكرها فيما يلي:

– التطورات الحاصلة في الأسواق:¹

إن التطورات التي تحصل في الأسواق تدفع الزبائن لتتأقلم مع منتجات جديدة وطريقة توزيعها مع الخدمات الممنوحة، مما يؤثر على المؤسسات بشكل كبير والتي تهدف لتلبية حاجيات و متطلبات عملائها والحفاظ عليهم سواء تعلق الأمر بالأفراد، مؤسسات و إدارات، كما أن تطورات في الطلب تفرض على المؤسسات إجراء تغييرات عميقة، فمع ظهور منتجات جديدة واختفاء منتجات أخرى طرأت تعديلات هامة في الأسواق مما جعل العملاء أكثر قدرة على تحديد المنتجات والخدمات ذات الفعالية خصوصاً على مستوى الجودة.

– الإبداع التكنولوجي:

يعتبر الإبداع التكنولوجي عامل آخر يقود للتغيير الهام و المتزايد، وذلك لوجود مستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية في مجال الصناعة و الإنتاج، فهذا الأخير يمنح للمؤسسات إمكانيات هامة تسمح بتطبيق العمل بطرق جديدة وتجعل المنتجات أحسن من التي كانت موجودة في الماضي. كتطور الحاسوب الذي أحدث ثورة في مجال العمل إذ استطاع الكمبيوتر المتطور أن يغير

¹ مغربي براهم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، بسكرة،

أسلوب تنظيم وإدارة العلاقات والاتصالات الداخلية والخارجية في المؤسسة، وحتى في كيفية أداء المهام وأساليب العمل وعقد الاتفاقيات.

وبالتالي يمكن القول بأن الإبداع التكنولوجي يعتبر من الركائز الحقيقية لنمو الاقتصاديات وازدهار المؤسسات الإنتاجية، الصناعية والخدماتية.

– النشاطات المنافسة:

إن النشاطات المنافسة هي سبب آخر يدفع المؤسسة للتغيير، فموقع المؤسسة بإمكانه أن يتأثر بحركات المنافسين، طرح منتجات جديدة، وضع تكنولوجيا جديدة... كلها عوامل تدفع المؤسسات الأخرى للتحرك إذا اعتقدت أن هذه الإجراءات تقوي من موقع المؤسسة، فلدَى العملاء اليوم القدرة على التسويق المباشر عبر شبكة الانترنت والحصول على كافة المعلومات مما يجبر المؤسسات على مواجهة المنافسة وتغيير الإستراتيجية التسويقية. حيث أن المنافسة التي كانت قائمة قبل سنوات التسعينات بين المؤسسات تختلف تماما عن تلك المنافسات القائمة حاليا عبر شبكة الاتصالات المتقدمة وعلى رأسها الانترنت.

– تطور التشريعات والتنظيمات:

يمكن أن يقود إلى إحداث تغييرات، فتأثيرها يظهر من خلال تغييرات المحيط التنافسي كما الشأن بالنسبة لخلق سوق مشتركة التي تسمح بالنفوذ إلى السوق وبالتالي تزايد التناقضات التي تقع على بعض المؤسسات، وكل هذه الإجراءات والتنظيمات يظهر تأثيرها مباشرة على المؤسسات ويدفعها إلى التغيير وإلغاء القواعد التي كانت موجودة من قبل.

المطلب الثالث: الميزات الإستراتيجية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات للبنوك

تهدف تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي لتوفير المخرجات المعلوماتية للمستفيد وبالخصائص المطلوبة إذ تعتبر المعلومات من الأولويات الأساسية للإدارة اليوم والأساس التي يبني عليها القرارات الإدارية نظرا لأهميتها الكبيرة، فالمعلومة هي عنصر لا يمكن الاستغناء عنه لكونها المادة الأولية اللازمة لعملية صنع القرار.¹

ومن أبرز الميزات التي تحققها البنوك من استخدام التكنولوجيا الحديثة :

¹ سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: بنوك و مالية جامعة تلمسان، 2015-2016، ص99.

- ✓ إمكانية البنوك من تطوير خدمات بنكية جديدة لأسواقها الحالية و المستقبلية من خلال تكنولوجيا المعلومات .
- ✓ تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات الحالية التي تقدمها لعملائها.
- ✓ تساهم التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمة البنكية.
- ✓ تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات البنكية الموجودة.
- ✓ تهدف التكنولوجيا لتحسين علاقات العميل بالبنك.
- ✓ تعمل التكنولوجيا الحديثة على تقليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات بنكية إضافية.
- ✓ تسمح التكنولوجيا للبنك بتنوع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة.

الخلاصة:

تطرقنا من خلال هذا الفصل حول الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات حيث توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من التقنيات التي يتم توظيفها لمعالجة المحتوى المعلوماتي، كما أدركنا الأهمية الكبيرة لهذه الأخيرة باعتبارها الحجر الاساسي لنشاط المؤسسة و ذلك لما لها من خصائص متميزة و توفيرها للميزات الإستراتيجية لمستخدميها وعلاقتها بنظام المعلومات الذي يعتبر شريان المؤسسة الذي يسمح بالتدفق المستمر للمعلومات مما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة بالسرعة و الكفاءة المطلوبة وكذا الدوافع التي جعلت الجهاز البنكي يتبنى تكنولوجيا المعلومات في أعمالها اليومية قصد الوصول إلى الريادة و التميز.



الفصل الثاني

الخدمات البنكية في ظل تكنولوجيا المعلومات



تمهيد

لقد أدى التقدم الكبير في نظم الاتصالات والمعلومات باستخدام الإعلام الآلي والانترنت إلى ظهور اقتصاد عالمي جديد يتطلب وجود جهات وأشخاص ليس لديهم هوس في الرقابة على المعلومات ومستعدين لاحتضان الثورة التكنولوجية.

ولما كان قطاع البنوك من أبرز القطاعات وأهمها في أي اقتصاد، فقد تأثر بتطورات الاقتصاد الجديد وثورة المعلوماتية والاتصالات التي شكلت عاملا مساعدا لتنمية العمل البنكي ولقد صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسب مع بعضها البعض لذا ننطلق من أحدث ما وصل إليه العمل البنكي في استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال وبروز ما يسمى بالبنوك الالكترونية، ويمكن تحديد مفهوم العمل البنكي للبنوك الالكترونية يضم كل العمليات التي يتم تنفيذها بواسطة الوسائل الالكترونية، وهذا يعني إمكانية تقديم خدمات بنكية ومالية جديدة، أما الوجه الآخر لهذه الفكرة التكنولوجية يتمثل في كون هذه المعاملات البنكية الالكترونية رغم أهميتها تؤدي إلى خلق العديد من المخاطر سواء القانونية أو التنظيمية أو ما يتعلق بالسمعة الإدارية.

من خلال هذا الفصل سنحاول استعراض تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك من خلال ثلاث مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: الخدمات البنكية في ظل تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مفاهيم حول المردودية

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على البنوك

المبحث الأول: الخدمات البنكية في ظل تكنولوجيا المعلومات

تعد البنوك الالكترونية من المصطلحات الجديدة على الاقتصاد و لفهم هذا المصطلح لابد من تشخيص هذا المصطلح على الطريقة الاقتصادية.

المطلب الأول: ظهور البنوك الالكترونية.

في ظل وجود شبكة الانترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات الحوسبة والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط، وترافق ذلك مع استثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الالكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، ومع ازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات التي أصبحت المحدد الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال والمال، في ظل ذلك كله تطور مفهوم الخدمات المالية على الخط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر الزبون إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه كافة البرمجيات الأزمة للأعمال المصرفية.

إن البنوك الالكترونية وتعرف أيضا بنوك الانترنت أو بنوك (الويب)

(Internet Banking أو Web banking)، برغم علاقتها بالكمبيوتر الشخصي فالبرمجيات التي تشغل البنك الالكتروني ليست موجودة في نظام كمبيوتر الزبون، والفائدة من ذلك كبيرة فالبنك أو مزود البرمجيات ليس ملزما بإرسال الإصدارات الجديدة والمتطورة من البرمجيات للزبون كلما تم تطويرها، ويمكن بفضل ذلك أيضا أن يدخل الزبون إلى حساباته وإلى موقع البنك وخدماته من أي نظام آخر في أي مكان أو أي وقت وليس فقط من خلال كمبيوتره الخاص كما هو الحال في فكرة البنك على الخط كما أن تعلم استخدام البرمجيات لم يعد متطلبا كالالتزام على البنك، فالموقع يتيح ذلك و العديد من مواقع البرمجيات الشبيهة تقدم مثل هذا التعريف.

إن البنوك الالكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية وحسب، بل موقعا ماليا تجاريا إداريا استشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط.

فإذا عجز البنك نفسه على أداء خدمة ما من بين هذه الخدمات كان الحل اللجوء إلى المواقع المرتبطة التي يتم عادة التعاقد معها للقيام بخدمات عبر نفس موقع البنك بل أن أحد أهم تحديات المنافسة في البنوك الالكترونية أنها مؤسسات مالية تقدم على الشبكة خدمات كانت حكرا على البنوك بمعناها التقليدي، وفي هذا الإطار نجد بعض المؤسسات التجارية تمارس أعمالا بنكية بحتة نتجت عن قدراتها المتميزة على إطار موقع مالي على الشبكة وأصبحت بنكا حقيقيا بالمعنى المعروف بعد أن كانت تعتمد - عبر خطوط مرتبطة بها - على البنوك القائمة، ووجدت هذه الشركات نفسها بعد حين تمتلك وسائل الدفع النقدي التقنية و تستطيع إنشاء قواعد حسابات بنكية خاصة بعملائها، وتمنحهم ضمن سياساتها التسويقية تسهيلات في الوفاء بالتزاماتهم نحوها، ومن تم أصبحت

مؤسسات تمارس أعمالا بنكية، فتح الحساب، ومنح الاعتماد، وإدارة الدفع النقدي، ونقل الأموال، وإصدار بطاقات الائتمان والوفاء الخاصة بزيائها وغيرها.

وعليه، ووفقا لما تقدم فإن البنك الإلكتروني يشير إلى النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات البنكية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى.

المطلب الثاني: تاريخ البنوك الإلكترونية وتعريفها.

تاريخ البنوك الإلكترونية: ظهرت في القطاع البنكي في السبعينات ونميز ثلاث مراحل من خلال العلاقة بين البنك والزبون: (1)

الفترة ما بين 1970-1980: ظهور الصراف الآلي وتوسع استخدامه في أوروبا وأمريكا الشمالية.

الفترة ما بين 1980 – 1990: ظهور البنوك المنزلية Banque à domicile يقوم الزبون من محل لإقامته (الهاتف لانجاز المعاملات المصرفية).¹

الفترة ما بعد 1990: ظهور البنوك الإلكترونية والافتراضية تلغي الاتصال المباشر بالبنك، وظهر أول بنك افتراضي هو www.Netbanque.Com.

في 1995: تقدر حصة سوق هذه البنوك ب 20% في أوروبا و 15% بالولايات المتحدة.

وما سهل ظهور هذه البنوك هو تكنولوجيا المعلومات والانترنت خاصة حيث أن مؤسسة الأبحاث الدولية ترى أن تطبيقات وبرامج تعاملات البنكية ساعدت البنوك لدخولها سوق البنوك الإلكترونية في أمريكا وحدها وقعت 1200 مؤسسة ائتمانية عام 1998 اتفاقيات توريد حلول برمجية الكترونية وزادت إلى 7200 عام 1999.

تعريف البنوك الإلكترونية:

تعتبر من أحدث المواضيع المصرفية التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع البنكي نظرا

لخدمتها للزبون والبنك والاقتصاد الوطني وتشمل عدة تعريفات:

هو كل العمليات البنكية التي تتم عن طريق الهاتف، الصراف الآلي وانتقلت مؤخرا إلى شبكة الانترنت لتقدم خدمات سريعة ومريحة للزبائن والبنوك في 24 ساعة.

يضم العمليات والنشاطات التي يتم عقدها وتنفيذها بواسطة وسائل إلكترونية وضوئية (الهاتف، الانترنت، الحاسوب) والعمليات التي يجريها و بطاقات الوفاء أو الدفع والتحويلات النقدية والشراء والبيع وسائر الخدمات الإلكترونية لأدوات المالية.

هو نظام يسمح للزبون بالتعامل مع حساباته من خلال مواقع البنوك والانترنت ويتم ذلك عن بعد.

هو العمل البنكي تكون فيه الانترنت وسيلة اتصال بين البنك والعميل.

¹ طي عائشة، ادارة مخاطر السيولة وتأثيرها على المردودية المالية والاقتصادية للبنوك، اطروحة دكتوراه تخصص دراسات مالية، غير منشورة، جامعة عرناية 2016/2017.

هذه البنوك تشهد نمو سريع خاصة بظهور الانترنت حيث غير من نشاط العمل البنكي و انتقل العمل الورقي إلى عمل إلكتروني و هذا ما سهل خليط العمليات وزيادة استخدام الانترنت و الوسائل الالكترونية أدى إلى خفض التكاليف و فرض تقديم الخدمات البنكية و المالية و الدخول إلى أسواق جديدة و كسر الحواجز الجغرافية و السياسية.

و هذه البنوك تعتبر موقع مالي و تجاري و إداري شامل وهو مستقل فإذا عجز البنك على أداء خدمة ما تلجأ إلى المواقع المرتبطة بها عبر نفس الموقع.

تعاني هذه البنوك من منافسة المؤسسات المالية التي تقدم خدمات عبر الشبكة لاحتكار البنوك حيث نجد مؤسسات تجارية و تسويقية تمارس أعمال بنكية بحثت عن قدراتها على إدارة موقع مالي في الشبكة وأصبحت بنك حقيقي بعد اعتمادها على البنوك القائمة.

وعليه فإن البنك الإلكتروني يتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم و الحصول على المعلومات و الخدمات من خلال شبكة المعلومات أو وسائل أخرى.

المطلب الثالث: أنواع البنوك الإلكترونية .

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونيا، وسيظل معيار تحديد البنك الإلكتروني مثير تساؤل في بيئتنا العربية إلى أن يتم تشريعا وتحديد معيار منضبط في هذا الحقل.

ووفقا لدراسات لجهات الإشراف و الرقابة الأمريكية والأوروبية فإن هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنت⁽¹⁾:

1. **الموقع المعلوماتي (Informational)** : وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ومن خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية.

2. **الموقع التفاعلي أو الاتصالي (Communicative)** : بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك و عملائه كالبريد الإلكتروني و تعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود و الحسابات.¹

3. **الموقع التبادلي (Transactional)** : و هذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته و أنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته و إدارتها إجراء الدفعات النقدية و الوفاء بقيمة الفواتير و إجراء كافة الخدمات الائتمالية و الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

لذا استعراض واقع العمل البنكي الإلكتروني ، يتبين أن غالبية البنوك في العالم أنشأت بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام

¹ محمد داود عثمان، أثر مخفضات مخاطر الإئتمان على قيمة البنك: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية باستخدام معادلة tobin's رسالة دكتوراه، تخصص مصارف، كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، 2008.

بعض وسائل الاتصال مع الزبون على عكس المواقع التبادلية، التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة، فهذه المواقع تعي قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة البنكية عن بعد و من خلال الإنترنت، وعليه إن البنوك الالكترونية إنما هي البنوك التي تقع نطاق الصنف الثالث. و الفهم الصحيح لكل مستوى من المستويات المتقدمة يتطلب الوقوف على الخدمات التي يباشرها البنك في كل مستوى.

المطلب الرابع: مزايا وخدمات البنوك الالكترونية .

إن البنوك غير الالكترونية، تقدم جزءا من الحلول لمشكلات الزبون لكنها لا تقدم حولا شاملة أو تقدم حولا جزئية بكلف عالية، فإذا علمنا أن التنافس على أشده في سوق العمل البنكي وعنوانه الخدمة الشاملة والأسرع بالكلفة الأقل، فإن البنوك الالكترونية فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة والبقاء في السوق ، وببساطة ، فإن الظن البنك الالكتروني مجرد إدارة لعمليات مصرفية وحسابات مالية ظن خاطئ لأن التقنية تتيح للزبون بذاته أن يدير مثل هذه الأعمال إن وجود البنك الالكتروني مرهون بقدرته على التحول إلى موقع للمعلومة و مكان للحل المبني على المعلومة الصحيحة، إنه مؤسسة للمشورة و لفتح آفاق العمل، إنه مكان لفرص الاستثمار وإدارتها مكان للخدمة المالية السريعة بأقل الكلف، مكان للإدارة المتميزة لاحتياجات الزبون مهما اختلفت.

كما أن الاتجاه نحو الدفع النقدي الالكتروني المصاحب لمواقع التجارة والأعمال الالكترونية يقدم مبررا لبناء البنوك الالكترونية فشركات تأمين النفط، الطيران، الفنادق ... الخ تتجه بخطى واثقة نحو عمليات الدفع عبر الخط أو الدفع الالكتروني و هي عمليات تستلزم -إن لم يكن موقع الشركة يوفر وسائل الدفع النقدي - وجود حسابات بنكية أو حسابات تحويل أو نحوها، و ترك الساحة دون تواجد يعني دفع القطاعات المشار إليها إلى ممارسة أعمال مالية على الخط لسد احتياجاتها التي لا توفرها جهات العمل البنكي المتخصصة.

إن اللجوء إلى البنوك الالكترونية هو لجوء لأحد وسائل المنافسة وهو أيضا لجوء إلى تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين ولقاء تكلفة أقل، باعتبار أن البنك الالكتروني يوفر في كلفة موجودات الوجود الفعلي للبنك (المقر و الموظفين و المصروفات و الفروع وغيرها) لكن علينا أن نعلم أن الوفرة في تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين أن تعود للبنك نفسه، فهذا لا يقيم فقا بينهما و بين الخدمات الغير الالكترونية لهذا تقوم البنوك الالكترونية على قاعدة رئيسية أخرى وهي أن الوفرة في كلفة الخدمة عائدة تشاركي بين البنك و العميل.

كما يقدم البنك الالكتروني خدمات بنكية متميزة عن بعد في جميع الأوقات و طوال أيام الاسبوع بلا انقطاع وذلك باستخدام الاتصال التليفوني أو الالكتروني عن طريق الانترنت، و مما لا شك فيه أن هذا النوع الجديد من البنوك الذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة له مزايا كثيرة للبنوك نفسها و للعملاء و تترخص أهم هذه المزايا فيما يلي:

المزايا التي تحققها للبنك : تتمثل أهم مزايا البنك الالكتروني في :

يوفر هذا النوع من البنوك الوقت و الجهد.

اتساع رفعة الخدمات المعروضة.

تخفيف العديد من التكاليف على عاتق البنك، إذ يقر العاملون في المجال البنكي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال البنوك العادية تكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال البنوك الالكترونية ومن تم فإن من أهداف البنك الالكتروني هو تقليل تكلفة الخدمة المقدمة للعميل و تحسين جولته.

يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي: (1).

الجدول (2):التقديرات الخاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة

تقديم التكلفة	قناة تقديم الخدمة
295 وحدة	خدمة عبر فرع الشيك.
56 وحدة	خدمة من خلال مراكز الاتصال الهاتفي.
04 وحدة	خدمة من خلال شبكات الانترنت.
01 وحدة	خدمة من خلال الصرافات الآلية.

المزايا التي تحققها للعملاء :

إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة. حصول العملاء على خدمات معنية للتعرف على أرصدهم، حساباتهم، وطلب الحصول على قروض. طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.¹

المبحث الثاني: مفاهيم حول المردودية

الاهتمام بالمردودية هو قديم النشأة بالنسبة للمفكرين الاقتصاديين وحسب المدارس الاقتصادية وذلك حسب نظرة كل مدرسة لمصدر خلق الثروة فابتداء بالفيزيوقراطيين (الطبيين) أو كما يراه فانسوا كيني أن الأرض هي مصدر الثروة بحجة أنه العنصر الوحيد الذي يعطينا أكثر مما نعطيه، ويفهم من ذلك أن مردود الأرض هو أكثر من قيمة الوسائل المسخرة للحصول على ذلك المردود، مروراً إلى المفكرين المعاصرين في علم المانجمنت كبيتر دروكر (PETER DRUKER) الذي يرى أن الإنسان هو المصدر الأساسي في خلق الثروة بدليل أن كل الآلات والمعدات وعوامل الإنتاج الأخرى مصدرها هو العقل البشري، ففي هذا الفصل سيتم التطرق إلى بعض التعاريف المتناولة للمردودية بالإضافة إلى أهمية دراستها، مركباتها، أنواعها ثم أثر الرافعة المالية وعلاقتها بالمردودية.

المطلب الأول: تعريف وأهمية دراسة المردودية

¹ حنان بوطغان، تحليل المردودية المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الشركة الوطنية للبيبتروكيميا EMIP، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات، قسم علوم التسيير، كلية علوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة (20 أوت 1955، سكيكدة، 2007، م 64.

في هذا المبحث سيتم إبراز تعريف المردودية من وجهة نظر عامة ومن وجهة نظر اقتصادية بالإضافة إلى الحديث عن أهمية دراسة المردودية وذلك حسب الحاجة لهذه الدراسة

تعريف المردودية:

المردودية هي ميزة كل ذي مردود، وبالمصطلح الاقتصادي يعبر عنها بالعلاقة بين الأرباح المحققة من طرف المؤسسة ورؤوس الأموال المستعملة لذلك.¹

وحسب بيار كونسو CONSO تعرف المردودية بالمقارنة ما بين النتيجة المحصل عليها والوسائل المستعملة.²

ويمكن القول، إن دراسة مردودية مؤسسة ما، عملية ما أو منتج معين هي مقارنة النتائج المحصل عليها على المستوى الاقتصادي مع الجهود المبذولة على نفس المستوى أثناء إنشاء المؤسسة، تحقيق العملية أو بيع المنتج.³

من خلال التعاريف السابقة، يمكن القول أن مردودية مشروع ما هي عبارة عن مقارنة بين النتائج المحصل عليها وعوامل الإنتاج المستعملة فعلا لتحقيق ذلك.

لكن لماذا تدرس المردودية؟ هو السؤال الذي سيتم الإجابة عليه في المطلب الموالي.

أهمية دراسة المردودية

تتجلى أهمية دراسة مردودية المؤسسات في مدى مساهمتها في تحديد مستوى أداء هذه المؤسسات. وذلك حسب الطرف المهتم بهذه الدراسة كأن تكون الدولة أو مسيري المؤسسة أو المساهمين فيها.

-الدولة من وجهة النظر الاقتصادية الكلية حيث تهتم الدولة قبل كل شيء بإنشاء الثروة عن طريق المؤسسات، هذه الثروة مقاسة بالقيمة المضافة التي تدخل في تركيب الناتج الداخلي الخام PIBPRODUIT INTERIEUR BRUT وهي ما قدمته المؤسسة للاقتصاد الوطني.

- فائض الاستغلال الخام ونتيجة الاستغلال حيث يعبر فائض الاستغلال الخام عن الأداء الصناعي والتجاري للمؤسسة، وهو مستوى من النتيجة التي تعبر عن مدى تكيف المؤسسة مع محيطها وشروط السوق، ومنه فهو يقيس الأداء الاقتصادي للمؤسسة.

- المسكرون حيث يهتم المسكرون في المؤسسة بالتدفق النقدي الخام والقدرة على التمويل الذاتي أي بالفائض النقدي الذي يضمن للمساهمين عائدا وللمؤسسة تمويلا داخليا متاحا من أجل استرجاع رأس المال بالموازاة مع تنميته.

¹Mohamed Cherchour, méthodes de mesure et d'optimisation de la rentabilité d'une agence bancaire, mémoire de fin d'étude, ESB, 2003 p04.

²P. CONSO, Farouk Hemicic, Gestion financière de l'entreprise, DUNOD, Paris, 10^{ème} EDITION, 2002, p :274.

³A. FRANQUET, la pratique de la rentabilité, ENTREPRISE MODERNE D'EDITION, Paris, 1966, p :21.

- المساهمون "الربح الصافي وتوزيعات الأرباح DIVIDENDES" وذلك باعتبار أن المؤسسة هي منظمة والمشاركين فيها يهتمون بالدرجة الأولى بتعظيم ثروتهم، فتعظيم هذه الثروة يتم قياسه من خلال الربح الصافي وتراكم فوائض القيمة الكامنة PLUS –VALUES POTENTIELLES، فجزء من هذه الأرباح يقسم على المساهمين والذي يسمى عائد رأس مال المساهمة¹

يتضح مما سبق أن لدراسة المردودية أهمية بالغة بدء من المستوى الاقتصادي الجزئي إلى المستوى الاقتصادي الكلي باعتبار أن كل مستوى هو بناء ومكمل للآخر.

المطلب الثاني: مركبات المردودية²

تبدو المردودية كمفهوم معقد من خلال مركباتها التقنية، الاقتصادية والمالية. لذلك سوف يتم استعراض هذه المركبات من خلال الحديث عن الإنتاجية، الفعالية والمركبات المالية الأخرى.

1- الإنتاجية

تعتبر الإنتاجية مؤشر الأداء لوظيفة الإنتاج والتحويل، ويتم قياسها بتلك النسبة بين كمية المواد المنتجة وكمية العوامل المستهلكة من أجل ذلك. ويمكن شرح الإنتاجية بالنسبة الموالية:

$$\frac{\text{القيمة المضافة}}{\text{أصول الاستغلال (بالقيمة الإجمالية)}}$$

تحدد الإنتاجية تطور وحركة التكاليف وهي تؤثر مباشرة في المردودية الاقتصادية للمؤسسة.

2- الفعالية

تقاس فعالية رأس المال الاقتصادي بمقاسة بسرعة دوران رأس المال المستعمل، وهناك عدة متغيرات يعتمد عليها أثناء التحليل لقياس هذا المؤشر:

- مجموع الأصول.

- الأصول الثابتة (الخامة أو الصافية).

- أصول الاستغلال (الخامة أو الصافية).

فحساب سرعة الدوران يمكن أن تطبق بأخذ كل عناصر الأصول أو الأصول الثابتة أو الأموال الخاصة. والنسبة الأكثر استعمالاً هي رقم الأعمال / مجموع الأصول. وهي توضح فعالية استخدام رأس المال من طرف المؤسسة وترجم الشروط التي من خلالها أستعملت الإمكانيات المتاحة من أجل ضمان الإنتاج والمبادلات. وبالتالي يمكن شرح الفعالية بالنسبة الموالية

¹P.conso. H .FAROUK , OP-CIT, 2002,pp.274 .275.

²Idem, p :275.

$$\frac{\text{رقم الأعمال}}{\text{إجمالي الأصول}} = \text{سرعة الدوران}$$

غير أنه من وجهة نظر مالية بحتة، تستعمل في الغالب سرعة دوران رأس المال المستثمر أي النسبة المئوية رقم الأعمال / الأموال الخاصة. هذه النسبة تتضمن النسبة السالفة الذكر جداء النسبة إجمالي الأصول/ الأموال الخاصة التي تشير إلى مستوى المديونية في المؤسسة، أي:

$$\frac{\text{رقم الأعمال}}{\text{إجمالي الأصول}} \times \frac{\text{إجمالي الأصول}}{\text{الأموال الخاصة}} = \frac{\text{رقم الأعمال}}{\text{الأموال الخاصة}}$$

ومنه يمكن استنتاج العلاقة الآتية:

$$\text{سرعة دوران رأس المال} = \text{سرعة دوران الأصول} \times \text{معامل المديونية}$$

هذا المفهوم لسرعة الدوران يتقارب مع ما يسمى بمعدل حدة رأس المال Taux d'intensité du capital

$$\frac{\text{الأصول الثابتة}}{\text{من الأصول الثابتة}} \cdot \frac{\text{الأصول الثابتة}}{\text{رقم الأعمال}} = \frac{\text{الأصول الثابتة}}{\text{رقم الأعمال}}$$

بمعامل رأس المال من جهة أخرى Coefficient du capital الممثل بالنسبة الذي يقيس التكلفة المتوسطة للاستثمار من أجل الحصول على وحدة واحدة من القيمة المضافة. هذه المفاهيم هي مستعملة على المستوى الوطني للأعوان الاقتصاديين باعتبار أن المؤسسة عون ناشئ للثروة.

3- المركبات المالية

يؤدي مستوى إنتاجية المؤسسة وفعاليتها في استعمال رأس المال إلى نتيجة ذات طبيعة اقتصادية عندما تباع منتجاتها، وهذه النتيجة يمكن قياسها بالفائض الخام للاستغلال. والشكل (1) يوضح كيف أن جزء فقط من هذه النتيجة الاقتصادية يبقى متاحا للمساهمين عندما يقيم رأس المال المستثمر بالأموال الخاصة وهذا راجع إلى الأخذ بعين الاعتبار العناصر المالية

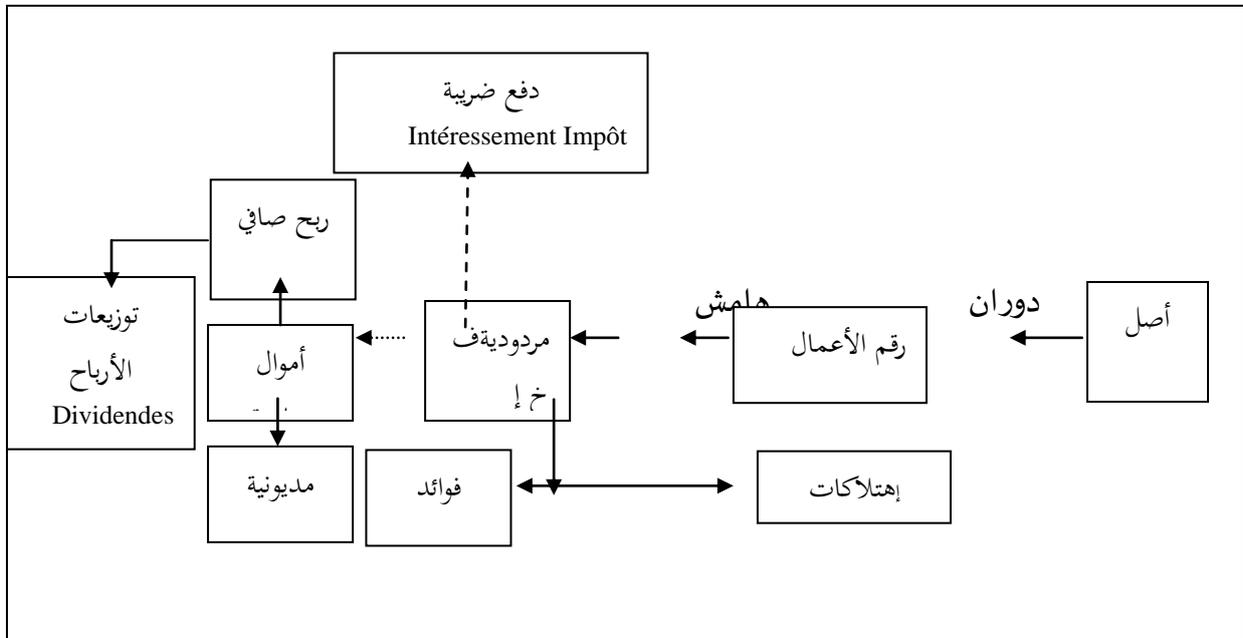
- الاهتلاكات.

- الاقتطاعات الإجبارية.

- دفع الفوائد للمقرضين.

تتأثر المردودية المالية للأموال الخاصة مباشرة بالمديونية، وذلك لأن الفوائد على القروض تعتبر أعباء مخفضة جبائيا للضريبة المدفوعة وهو ما يسمى باقتصاد الضريبة، وإذا تم وضع وجهة النظر المالية البحتة، ومن تقارب بالتدفقات *Approche par les flux*، فإن مردودية الأصول المالية تتركز على جانب الفائض النقدي الموزع، وهذه الملاحظة هي هامة جدا، فهي تضع بوضوح الفرق في وجهات النظر المتواجدة بين المسير الذي يستعمل التمويل الذاتي لضمان تطور ونمو المؤسسة وممارسة سلطته، والمساهم الذي يتلقى عائدا مقابل توظيف أمواله.

الشكل رقم (4): المركبات المالية للمردودية



Source: Hervé hutin, toute la fiance d'entreprise en pratique édition d'organisation paris

2022,p267

من هذا المبحث اتضح أن المردودية هي نظام معقد تكتنفه مجموعة من العوامل المتكاملة فيما بينها، التي تبين لنا تطور وحركة التكاليف والتي تؤثر مباشرة في المردودية الاقتصادية، والفعالية المقاسة بسرعة دوران رأس المال المستثمر التي تتأثر بمعامل المديونية والتي توفق ما بين حدة رأس المال ومعامل رأس المال، هذا بالإضافة إلى المركبات المالية التي تعتمد على الفائض النقدي الموزع وتفرق بين وجهات نظر المسير والمساهم وللفهم أكثر سيتم الحديث في المبحث الموالي عن أنواع المردوديات.¹

¹السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال والتحديات الراهنة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2000، ص59

المطلب الثالث: أنواع المردوديات

مثلما تم التطرق في المبحث الأول، قياس المردودية يعتمد على مؤشر الأداء، النتيجة أو رقم الأعمال بالنسبة للوسائل المستعملة لهدف معرفة قدرة المؤسسة على الخروج بنتيجة إيجابية، وعادة ما يميز بين ثلاثة أنواع من نسب المردودية وهي مردودية الاستغلال، المردودية الاقتصادية و المردودية المالية.¹

01-مردودية الاستغلال

هي نسب تسند مؤشرات النتيجة (المستخرجة من جدول الأرصدة الوسيطة للتسيير) إلى رقم الأعمال، وهي تعادل الربحية ، ويمكن وضع النسب أدناه

<u>الفائض الخام للاستغلال</u> رقم الأعمال خ ر	<u>القيمة المضافة</u> رقم الأعمال خ ر	<u>الهامش التجاري</u> رقم الأعمال الخارج الرسوم
	<u>نتيجة الاستغلال</u> رقم الأعمال خ ر	<u>النتيجة الجارية</u> رقم الأعمال خ ر

حركة هذه النسب ومقارنتها مع مؤسسات القطاع تسمح بمتابعة حركة وتطور إنتاجية المؤسسة وكذلك مكانتها بالنسبة لمنافسيها.

02- : المردودية الاقتصادية

المردودية الاقتصادية تنسب مؤشر النتيجة إلى رأس المال الاقتصادي المستعمل من طرف المؤسسة، فقياسها يعني فعالية الوسائل الاقتصادية من خلال النتائج المتحصل عليها وهو ما يعكس صورة تسيير المؤسسة ، قراراتها الإستراتيجية ، موضعها التنافسي والتعادل الجيد لأصولها مع نشاطها. من خلال المردودية الاقتصادية، يمكن الحكم ما إذا كانت المؤسسة في وضعية جيدة أم لا، فيجب قياس كل ما يتعلق بأداة الإنتاج من خلال النتيجة.² ولتكن النسب:

¹JEAN-LOUIS Amelon, L'essentiel à connaître en Gestion Financière, , MAXIMA, Paris, 3^{ème} EDITION, 2002,pp :98-99.

²Herve Hutin, Toute la finance d'entreprise en pratique, Edition d'organisation, Paris, 2002, pp :137-137.

$$\begin{aligned} & \text{فائض الاستغلال الخام} \\ & \text{المردودية الاقتصادية الإجمالية} = \\ & \text{إجمالي الأصول} + \text{احتياجات رأس المال العامل} \\ & \text{فائض الاستغلال الخام} \\ & = \\ & \text{رأس المال الاقتصادي الخام} \\ & \text{نتيجة الاستغلال} \\ & \text{المردودية الاقتصادية الصافية} = \end{aligned}$$

يساعد المؤشر الأول على المقارنة فيما بين المؤسسات، ويساعد الثاني على التحليل الداخلي.

ويمكن القول أن الحصول على مردودية إقتصادية كافية يعني:

- تسير جيد لمردودية الاستغلال (معدل هامش الاستغلال)، سياسة تسعير جيدة وتحكم في التكاليف.

- رشادة في معدل دوران رأس المال الاقتصادي وتلاؤم جيد في حجم النشاط.

وبالتالي لن يتأتى تحقيق مردودية اقتصادية جيدة إلا بتحقيق مردودية استغلال جيدة.

03- المردودية المالية

لا يسمح قياس المردوديات السابقة لوحده بالحكم على مردودية المؤسسة ككل، ولا معرفة مدى إنشائها للقيمة، حيث لا قيمة مضافة إلا إذا جلبت الأموال المستثمرة نتيجة أكبر من تكلفتها. فتحليل النتيجة لا يمكنه لوحده حل المشكل، من وجهة نظر المساهمين مثلا، حيث ينبغي أن تقارن النتيجة مع الأموال الخاصة، وهو ما يعرف بالمردودية المالية، والتي يمكن قياسها بالعلاقة الآتية

النتيجة

معدل مردودية الأموال الخاصة = -

الأموال الخاصة

ويتغير معدل مردودية الأموال الخاصة حسب مستوى المديونية، فمؤشر المديونية بالنسبة لمعدل المردودية للأموال الخاصة يظهر ما يسمى بأثر الرافعة المالية Effet de levier financier الذي يدخل ضمن مركبات المردودية، وهو ما سيتم التطرق إليه في المبحث الموالي.

المطلب الرابع: أثر الرافعة المالية وعلاقتها بالمردودية.

الرافعة المالية لها علاقة بالمردودية المالية للأموال الخاصة، وهو ما سيتم مناقشته في هذا المبحث بعد إيجاد صيغة أثر الرافعة المالية.

أولاً: صيغة أثر الرافعة المالية

ليكن: RN النتيجة الصافية، و CP القيمة المحاسبية للأموال الخاصة. و D القيمة المحاسبية للديون المالية، Ka معدل المردودية الاقتصادية بعد الضريبة، Kc معدل المردودية للأموال الخاصة بعد الضريبة، Kd تكلفة الديون بعد الضريبة (ت حسب بجداء تكلفة الديون قبل الضريبة بنسبة 1- معدل الضريبة)، AE مبلغ الأصول الاقتصادية وهو عبارة عن مجموع الأموال الخاصة CP والديون المالية D أي $AE = CP + D$ ، وبعمليات بسيطة يمكن استخلاص صيغة أخرى للمردودية المالية كما يلي:

$$\begin{aligned} Kc &= \frac{RN}{CP} \\ Kc &= (KaAE - KdD) / CP = [Ka(CP + D) - KdD] / CP \\ &= [KaCP + D(Ka - Kd)] / CP \\ &= Ka + (Ka - Kd)D / CP \\ Kc &= Ka + (Ka - Kd)D / CP \end{aligned}$$

من خلال علاقة أثر الرافعة المالية، معدل مردودية الأموال الخاصة Kc هو عبارة عن جداء معدل المردودية الاقتصادية Ka (المرتفع بقيمة الفرق بين Ka وتكلفة الديون Kd) مع نسبة المديونية أو ما يسمى برافعة المديونية D/CP Levier d'Endettement.

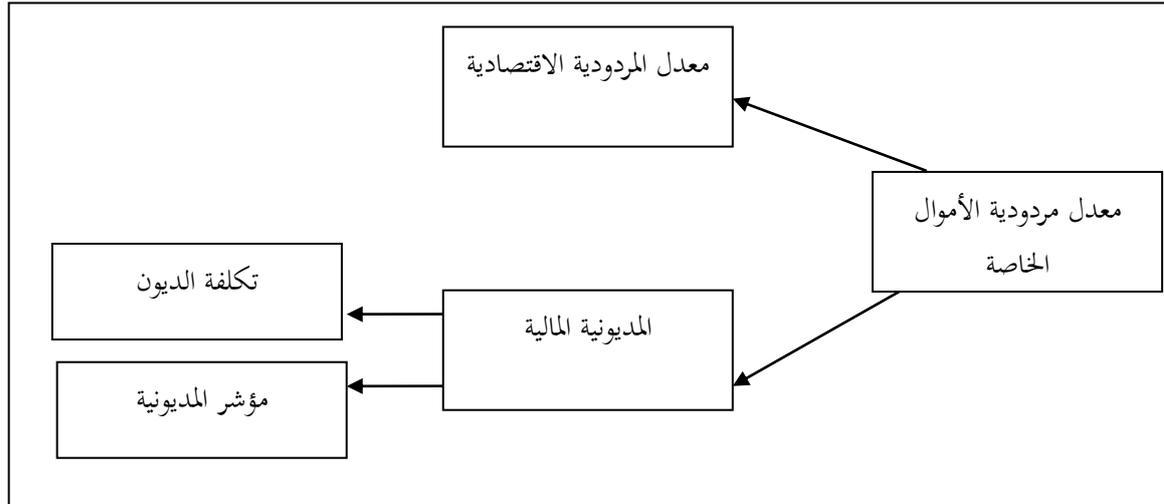
يعبر أثر الرافعة المالية عن الفرق بين المردودية المالية والمردودية الاقتصادية، فهو يقيس أثر المديونية في معدل مردودية الأموال الخاصة. والعلاقة السابقة للرافعة المالية تسمح بتحديد آلية رافعة المديونية:

1. تلعب دوراً إيجابياً إذا كان معدل المردودية الاقتصادية بعد الضريبة Ka أكبر من تكلفة الديون Kd بعد الضريبة والعكس بالعكس.
2. حدته هي دالة في الفرق بين المردودية الاقتصادية وتكلفة الديون.

ثانياً: العلاقة بين الرافعة المالية وتحليل المردودية

من خلال العلاقة المستنتجة سابقاً لأثر الرافعة المالية يمكن التمييز بين عاملين أساسيين قصد تحليل المردودية المحاسبية للأموال الخاصة، المردودية الاقتصادية والمديونية، وهذه الأخيرة هي في حد ذاتها تنقسم إلى متغيرين هما مؤشر المديونية وتكلفة الديون، ويمكن تلخيص ذلك في الشكل (2) الموالي:

الشكل رقم (5): مخطط بسيط لتحليل المردودية



la source: Hervé hutin toute la fiance d'entreprise en pratique édition d'organisation pari

2002,P276

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات على البنوك

المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات على هياكل التنظيمية للبنوك .

- تركيز المعلومات في قمة الهرم التنظيمي للبنك: إن تأثير تكنولوجيا المعلومات على هياكل المنظمات حسب ويلسرتتم من خلال زيادة العلاقات الأفقية للمعلومات التي أدت إلى تركيز كبير للمعلومات في قمة التدرج الهرمي ، كما يفترض ويلسرت أن هذا التأثير يعين فريق الإدارة العليا لاتخاذ قرارات أفضل حيث تربط أجهزة الحاسب وتدمج مجالات اتخاذ القرار والرقابة التي كانت في السابق مستقلة على بعضها البعض . لقد أدى كبر حجم العمل قبل ظهور الحاسبات الآلية إلى إجبار المنظمات إلى تقسيم المهمة العامة للتقييم والرقابة داخل الشركة إلى أنظمة إدارية فرعية وفي عصر الكمبيوتر فان الأنظمة المستندة على الحاسب الآلي يمكن لها أن تعالج وتراقب وتصحح وتعديل الإجراءات في أي مجال كان أكثر من أي مجموعة بشرية.

- تزويد البنك بالمرونة اللازمة للتعامل مع البيئة التي يعمل فيها: تعتبر بيئة الأعمال " جميع العناصر والشروط الخاصة بالمجتمع الواسع التي تؤثر على أنشطة وعمليات المنظمة " كما تعرف أيضا أنها كل العوامل والأطراف التي هي خارج سلطة أصحاب وإدارة البنك والمهمة لبقائه.¹

مما يستلزم على البنك أن يكون له القدرة على التعامل الفعال مع هذه من التغيرات التي غالبا ما تجري حوله بسرعة وبشكل غير متوقع وذلك من خلال الاستجابة السريعة والتكيف، واستغلال هذه التغيرات استغلالا امثل والتعامل معها على أنها فرص تمكن البنك أن يحقق من خلالها النمو والنجاح والازدهار، فكون عالم الأعمال يتحرك بسرعة تفوق قدرة البنك على الاستجابة له، مما يتوجب على

¹ محمد صالح الحناوي، محمد فريد الصحن مقدمة في الأعمال، المدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002 ، ص 126

البنك تعاملًا واعيًا ومنهجيًا من قبله ومن قبل إدارته للاستجابة والتفاعل بسرعة مع هذه التغيرات في بيئة لا تعرف السكون أبدًا. فالبنوك تختلف نشاطاتها عن تلك التي تمارس نشاط إنتاجية؛ فمن خلال ممارستها للعمليات تتولد لديها كميات هائلة من البيانات والمعلومات تتعلق بمختلف العمليات سواء (المحاسبية، التسويق، إدارة الأفراد، ... إلخ) وهذه المعلومات تحتاج إلى تجميع، ومعالجة، وتخزين، وكذلك تأمين تدفق هذه المعلومات داخل التنظيم وهذا من خلال أدوات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.

- تبني نماذج هياكل تنظيمية تناسب البنك : تساهم تكنولوجيا المعلومات في تبني المؤسسة لنماذج الهياكل التنظيمية التي تكون فيها المعلومات ذات اتجاه مميز، كما أنها تزيل المراقبات البيروقراطية من عائق المدراء ، وسيستمر دور تكنولوجيا المعلومات في التطور كأداة تدعم الهياكل التنظيمية إلى آلية تعمل كوسيط للهياكل التنظيمية على شكل هيكل الظل ، وبما أن هيكل الظل يتألف من تكنولوجيا المعلومات البديلة للهياكل التنظيمية التقليدي فإنه يعمل على توفير طاقة كبيرة لمعالجة المعلومات بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

- تساعد في اللامركزية التنظيم في البنك: بمساعدة تكنولوجيا المعلومات تقوم المؤسسات على تبني شبكة هيكل تنظيمي يتصف بانخفاض المركزية والرسمية.

- تساعد في تغيير طبيعة التنسيق التنظيمي : تغير تكنولوجيا المعلومات آليات وطبيعة التنسيق التنظيمي والرقابة و بذلك تؤثر بشكل مباشر على هيكل المنظمة ، وهذه الطريقة تعمل تكنولوجيا كبدائل للهياكل التنظيمي

- تزويد البنك بكافة المعلومات: تساعد تكنولوجيا المعلومات في التقليل من حدوث أزمات العمل البنكي بما توفره من قاعدة معلومات من خلال:

- القدرة على تتبع حركة الأموال من وإلى الزبون.

- إدارة المخاطر والتنبؤ بها.

- تخزين واسترجاع المعلومات في أي وقت.

- رؤية أوضح للمشاكل ووضع بدائل لها.

- تسمح تكنولوجيا المعلومات في إعداد التقارير والكشوفات الدورية .

- استخدام أكثر وأكبر وبشكل أفضل الأساليب المحاكاة.

- إرسال واستقبال التحويلات المالية.

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على العاملين في البنوك

- انخفاض الموارد البشرية على كافة المستويات في البنك: تؤثر تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير جدا على هيكل المنظمة من حيث تقليل عدد العاملين. كما أن هذا التخفيف لا يقتصر فقط على العاملين في الأعمال الكتابية بل يمتد إلى العاملين في الإدارة والإشراف، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات أتاحت الفرصة إلى عدد من المؤسسات لإعادة تنظيم مهام متعددة من خلال إتمام هذه المهام وقد أدى ذلك إلى تركيز أكبر للمعلومات - الرفع من مهارات الموظفين في البنك: تعتبر تكنولوجيا المعلومات سببا في انخفاض القوى البشرية على كافة المستويات البنك الأمر الذي يسمح باستغلال موارده بشكل أفضل وتقليل مستويات التنظيم كما تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين مما يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة. كما تسببت في التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمنظمة من خلال ما توفره من فرص للإطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

- مساعد الإدارة العليا في مراقبة العاملين: تسعى المؤسسات إلى حوسبة إدارتها ومكاتبها لتسهيل وتسريع الخدمات التي تقدمها، وهدفها العام هو جعل قاعدة معلوماتية عامة تسهل على متخذ القرار الحصول على المعلومات بالسرعة والوقت المطلوبين وبأقل الجهد المبذول. بعدها تطور استخدام الحاسوب ليعم جميع مناحي العملية الإدارية، فهو يستخدم كأداة مهمة للرقابة على الأعمال التي تمارسها الإدارة، ثم أداة تقيس فاعلية وكفاءة الوحدات الإدارية، ومن جهة أخرى كأداة فاعلة ومهمة في الاتصالات الرسمية في المؤسسة.

- تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات و تخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة و تساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها .

- إمكانية تكنولوجيا المعلومات على ربط العاملين و أنشطة العمل عبر الإدارات من خلال ما توفره شبكات

الاتصالات الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها و التي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق و تعطي الإدارة المزيد من السيطرة على الأنشطة في المستويات الإدارية المختلفة.

- تساعد المدراء على وضع استراتيجيات طويلة المدى: عملت تكنولوجيا المعلومات على زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة جودتها وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.

كما يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك إلى خلق القيمة للمؤسسة هذا بالإضافة إلى مساعدتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات

- تقليل عبء الأعمال الروتينية عن العاملين في البنك: يقوم عمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم، حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل و خارج البنك هذا إلى جانب مساعدته على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل وذلك من خلال :

- الاستغناء عن الكثير من العمليات البنكية ذات الطابع التكراري والروتيني.

- الابتعاد عن الازدواجية والتوازي في الأعمال.

- تحسين عمليات الاتصال ورفع مستواها العام .

- تحسين عمليات التوثيق.

- تحسين عمليات تدفق المعلومات ورفع كفاءتها.¹

المطلب الثالث: تأثير التكنولوجيا المعلومات على فعالية وكفاءة الأنشطة البنوك.

- زيادة تدفق المعلومات إلى جميع فروع البنوك : نتيجة لاستخدام الحاسبات وتكنولوجيا المعلومات في

البنك ، ظهرت عملية تدفق المعلومات بين موقعين أو أكثر بصورة مباشرة والتي لا تحتاج فيها إلى نقل المعلومات نظرا لقرب مصدرها من وحدة المعالجة المركزية، أو بصورة غير مباشرة، وهي نقل المعلومات إلى² مواقع أخرى نظرا لبعدها مصدر المعلومات عن وحدة المعالجة عبر الشبكات. مما ساعد وزاد من قدرة البنك على المشاركة في المعلومات بين جميع فروعها، وكذا المشاركة في استخدام هذه المعلومات وتطوير الاتصال عبر الشبكات دون انقطاع أو تشويه.

- توفير معلومات مؤكدة لصانعي القرار في البنك : أصبحت تكنولوجيا المعلومات مصدر يعتمد عليها

البنك في كافة أنشطته وعملياته الإدارية وفي مختلف مستويات هيكله التنظيمي كونها تعمل على زيادة توفير معلومات الدقيقة والملائمة و تدفقها في الوقت المناسب و التي يعتمد عليها صانعي القرار في عملية اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة و تقويم نتائج مختلف القرارات وصحة التوقعات هدي في تقليل

¹ - عبد الحميد عبد الفتاح المغربي " نظم المعلومات الإدارية : الأسس و المبادئ"، المكتبة العصرية، المنصورة - ميسر ، 2002، م 158

² عثمان الكيلاني وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 311

درجة عدم التأكد وتزويده بالمرونة اللازمة للتعامل مع البيئة التي يعمل فيها لتلبية حاجياته ، بهدف وضع استراتيجيات طويلة المدى وتنفيذها.

- مساعدة البنك في استغلال موارده بشكل أفضل: تعتبر تكنولوجيا المعلومات موردا ماليا هاما في مختلف النشاطات. كما أنها تسهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة الموثوقية الخ.

وهي تنعكس على كفاءة الأداء. مما تتيح للبنوك إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة وتعزيز جودها وإدارة أكثر فعالية للموارد البشرية والزبائن وتحسين الإنتاجية و التحكم في التكاليف وتعزيز المزايا التنافسية. كما تسببت في زيادة كفاءة البنك في استغلال موارده المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمته عملياته وأنشطته اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه الخدمات.¹

- إيجاد خدمات مصرفية جديدة: حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في دعم و خدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم.²

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي " نظم المعلومات الإدارية :الأسس و المبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة مصر ، 2002 ، ص 158.

² الصباغ عماد عبد الوهاب " علم المعلومات، الدار العلمية والمكتبية دار النفاة، للنشر والتوزيع عمان 2002 ص182.

خلاصة :

من خلال الفصل الثاني، تم التعرف على مفاهيم المردودية عموماً، حيث تم التوصل إلى أنها (المردودية) تعبر عن مقارنة النتائج المتحصل عليها مع عوامل الإنتاج المسببة لهذه النتائج، و تم إبراز أهمية دراسة المردودية التي تتجلى في تحديد مستوى أداء المؤسسة البنكية و كذا المقارنة بين المؤسسات، مع إعطاء معلومات هامة سواء للمسيرين، المساهمين أو الجهات الرسمية و ذلك حسب الحاجة، بعد ذلك تمت التفرقة بين بعض المفاهيم المشابهة للمردودية كالربحية، السيولة و الفعالية حيث تم التحكم في معانيها، علاقتها و اختلافها عن المردودية.

بعد الحديث عن المردودية بشكل عام، إنتقلنا إلى البحث في الجوانب و المحاور التي تساعد على قياس المردودية في الوسط البنكي كإطار خاص (موضوع الدراسة) و تم التوصل إلى القول بأن قياس المردودية في القطاع البنكي يقسم إلى (3) محاور هي مركز الربح ، العميل و المنتج.

حسب المحور الأول تستعمل عدة طرق للقياس كطريقة القطب المجمع لأموال الخزينة، قياس float و معدل التنازل الداخلي من أجل التوصل نهائياً إلى علاقة المردودية.

أما المحور الثاني فيساعد على إعطاء تصنيف للعملاء من أجل توجيه الاختبارات التجارية نحو الزبائن المستهدفين ذوي المردودية العالية.

يدرس المحوران السابقان المردودية دون الأخذ في الحسبان نوع المنتج البنكي، إلا أنه يمكن حسب المحور الثالث تقسيم مردودية البنك حسب المنتجات التي يقدمها البنك، حيث تكتسي أهمية تتجلى في معرفة المنتجات الأكثر مردودية، و اتخاذ القرارات في حقها.



الفصل الثالث: دراسة ميدانية في بنك الفلاحة و التنمية

الريفية BADR



تمهيد:

تعتبر البنوك من الدعائم الأساسية للتحويل إلى السوق، و البنك مؤسسة تتلقى ودائع الجمهور ، توضع في حسابهم، تمنح القروض، ولهذا عمدت الجزائر إلى إجراء العديد من الإصلاحات لتحسين مستوى أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية. وتهيئتها للعمل وفق آليات اقتصاد السوق، وفي سياق المتغيرات التي اجتاحت البيئة المالية الدولية إقليميا و عالميا، أصبح لزاما على البنوك زيادة العناية بأدائها و تكييفها مع تغيرات و تطورات المحيط، هذا التكيف يقتضي اتخاذ عدة إجراءات تعتمد أساسا على تفعيل المورد البشري و الارتقاء به، باعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفيصل ما بين المؤسسات ، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يضل المورد البشري وراءها.

من بين البنوك التجارية الموجودة في الساحة الاقتصادية الجزائرية، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، الذي يعتبر من بين البنوك التي تسعى دائما لتحسين أدائها للمحافظة على حصتها في السوق المصرفي المحلي، في مواجهة جملة من التحديات المختلفة الداخلية والخارجية، وقد أصبح شريك متميز لعدة متعاملين اقتصاديين بالخصوص المؤسسات الاقتصادية، وهذا ما يدفعه إلى المحافظة على بقاءه و استمراره وهذا ما يتطلب إدارة جيدة و أهداف محددة في قطاع تمثل فيه المنافسة والقوانين الخصائص الأساسية، وفي هذا الإطار ولكي يكون البنك قادر على مواجهة التحديات و المستجدات فإن عليه الاهتمام أكثر بالموارد البشرية و تفعيلهم كونهم المحرك الرئيس للعمليات المصرفية التي ترتبط بشكل أساسي مع المعارف و الخبرات والكفاءات التي تتواجد لديهم، فالبنوك التجارية التي تضم في هيكلها التنظيمي أفراد و كفاءات عالية هي البنوك التي يكتب لها التقدم و النجاح، لأن أدائها تحسن. ولتدعيم الفصلين النظريين السابقين، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى حالة تطبيقية من خلال بنك الفلاحة و التنمية الريفية كمؤسسة مالية تسعى لتحسين أدائها من خلال تفعيل مواردها البشرية .

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

بنك الفلاحة والتنمية الريفية واحد من اكبر البنوك الوطنية، الذي نتيجته لخبرته و تنافسيته استطاع أن يفرض مستواه في بيئة تنافسية لبنوك خاصة وطنية و أجنبية، وذلك بتبني تنظيم جديد، وتحويل أساليب العمل الخاصة به وهذا ما يضيف قيمة أعلى لموارده البشرية والمادية، بالإضافة إلى نظام الإدارة، كذلك تكييف استراتيجيات الإدارة مع الحقائق الجديدة الاقتصادية.

المطلب الأول: نشأته و مهامه

إن تزايد الأهمية الإستراتيجية لقطاع الفلاحة، واعتباره من بين الأقطاب التي يركز عليها اقتصاد الجزائر، توافق مع ركود للإنتاج الفلاحي و تراجع كتلة القروض الممنوحة له، بالإضافة إلى الدور المحدود الذي لعبه بنك الوطني الجزائري BNA لتفعيل الموارد في اتجاه قطاع الفلاحة، هذا ما دفع الدولة الجزائرية إلى إنشاء بنك قادر على تأمين قروض وتمويل حقيقي لقطاع الفلاحة، إنه بنك الفلاحة والتنمية الريفية Bank de L'agriculture et Développement Rural.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو مؤسسة مالية وطنية تأسست بموجب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 الذي صدر في الجريدة الرسمية رقم 11 في 16 مارس 1982، برأسمال يقدر ب1 مليار دينار جزائري، وقد حددت مدة حياة البنك ب99 سنة ابتداء من يوم تسجيله في السجل التجاري، ظهر نتيجة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري من أجل تخفيف الضغط عليه و المساهمة في تمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي وكذلك الصناعة الزراعية والموارد المائية والصيد.

قد عرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية عدة تطورات في مجال نشاطه، وهذا بغية تحسين نوعية الخدمات و العروض المقدمة للزبائن، يمكن إيجازها في ثلاث مراحل:

- على مدار الثمانية سنوات الأولى (1982-1990)، نشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية كانت محدودة هدفها اقتصر على النشاط الفلاحي، و إثبات حضوره في العالم الريفي، بفتح عدة وكالات في مناطق فلاحية، وهذا ما اكسبه خبرة و مكانة في تمويل الفلاحة، و الصناعة الميكانيكية الفلاحية، إن هذا التخصص كان في إطار اقتصاد مخطط، أين كان لكل بنك عمومي حقل نشاطه وتدخله.
- ما بعد التسعينات وبعد صدور قانون النقد القرض ، وسع بنك الفلاحة والتنمية الريفية من حقل نشاطه نحو قطاعات أخرى، بالأخص المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع بقاءه الشريك المتميز لقطاع الفلاحة.
- اليوم نتكلم عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي استرجع وعاد إلى نشاطه الرئيسي ألا وهو تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة الفلاحية المتعلقة به، وكذا الحرف التقليدية بالإضافة إلى قطاع الموارد المائية والصيد وكل ما يتعلق بهذا القطاع.

ستفاد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من مختلف الإصلاحات الاقتصادية التي عرفتها البلاد والتي أحدثت تغييرات على المستويين الإداري و الهيكلي، وحاليا يعرف إدخال تكنولوجيات و تقنيات حديثة(الإعلامية منها خاصة)، إضافة إلى تخفيض نسبة الفوائد مؤخرا وهذا من أجل ترقية و تنظيم الخدمات من جهة، و جلب الزبائن من جهة أخرى.

في البداية، كان البنك يضم 140 وكالة ورثها عن البنك الوطني الجزائري، شبكته تضم اليوم أكثر من 300 وكالة موزعة على 40 فرع محلي في مختلف ولايات التراب الوطني، ويضم أيضا 21 مديرية مركزية و 05 وكالات مركزية، عدد العمال والإطارات التي تعمل على مستوى هيكله المركزية والإقليمية والمحلية تتجاوز 7000 فرد.

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو شركة ذات أسهم (SPA)، يبلغ رأسماله حاليا 33 مليار دينار جزائري، وهذا ما يفسر تطوره، يتواجد مقره الاجتماعي في الجزائر العاصمة، 17 نهج العقيد عميروش، صندوق بريد 544، الجزائر.

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية كأى بنك له أدوار يقوم بها، يمكن تجميعها في النقاط الأساسية الآتية:

1- جمع الموارد:

إن البحث عن المقرضين لكسب زبائن أكثر يؤمن للمؤسسة البنكية أمان معتبر لأنه يحدد علاقته و استقلاليتها بالنسبة للسوق النقدي و البنك المركزي، من أجل ذلك يقوم البنك بتشجيع زبائنه بمنحهم مجموعة من الخدمات المتنوعة مثل قروض بفترات وشروط متغيرة.

2- توزيع القروض:

إن البنك يمنح أو يتعهد مؤقتا بأموال في متناول شخص معنوي أو فيزيائي أو عقد لحسابه مقابل رهن أو إمضاء، هذه العملية تتضمن ثلاث مراحل:

-مقدم نقدي؛

-رهن أو إمضاء من قبل المقرض؛

-تنظيم الأموال المقرضة.

3- العمليات المالية:

العمليات المعروفة التي يقوم بها البنك هي:

-إصدار سندات مالية والمفاوضات المتعلقة بها؛

-إصدار أسهم والمفاوضات المتعلقة بها؛

- عمليات الصرف بين مختلف العملات؛

-عمليات التوظيف...

هذه العمليات يمكن أن تنجز لحساب زبون البنك ، أو لحساب البنك نفسه.

4- عمليات الخزينة:

للبنك نشاط يرتكز أساسا على النقد في جميع تغيراته و مختلف اتجاهاته، نتيجة ذلك فإن مفهوم الخزينة هو أساس النشاط والإدارة في البنك.

نتيجة هذه الأدوار يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمهام الآتية:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية- " بنك تجاري"-:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية كسائر البنوك بإمكانه:

- معالجة جميع عمليات البنك (قرض، صرف، خزينة) ؛

-فتح الحسابات؛

-المشاركة في جمع التوفير والادخار؛

- فتح ودائع متوسطة وطويلة الأجل.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية- "بنك التنمية"-:

تكمّن مهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المشاركة في ترقية النشاطات الفلاحية والصناعية والحرفية، لهذا يجب اتخاذ الإجراءات للحصول على قروض الاستثمار لصالح هياكل النشاطات الفلاحية، الصناعية والحرفية وفق البرامج المالية وتنفيذ المخططات التنموية.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية – " وسيلة مراقبة"-:

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بمراقبة مطابقة التدفقات المالية للمؤسسات مع المخططات و البرامج المتعلقة بها، وهذا تحت وصاية السلطات المعنية، وكذلك تتدخل دوريا لتحديد وضعيتها و تسييرها المالي، وإن "المادة 4" من القانون الأساسي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تحدد مجالات تدخله، تنص على ما يلي:

"تتمثل مهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة في تنفيذ جميع العمليات المصرفية والإعتمادات المالية بمختلف أشكالها طبقا للقوانين و التنظيمات المعمول بها في منح القروض و المساهمة فيما يأتي طبقا للسياسة الحكومية:

- تنمية مجموع القطاع الفلاحي.

- تطوير الأعمال الفلاحية التقليدية والزراعية والصناعية.

كما يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى استخدام وسائله الخاصة، وكذلك الوسائل التي تزوده بها الدولة قصد ضمان تمويلها، ويمكن إدراج هذه الإستخدامات فيما يلي:

* تعبئة الإمكانيات البشرية و المادية و المالية الممنوحة من طرف الدولة الجزائرية لأجل قطاع الفلاحة، الري، الصيد و النشاطات الحرفية.

*القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة والتي تساهم في تنمية العالم الريفي.

*يعتبر أداة من الأدوات التخطيط المالي لأجل إنجاز المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنموية

*بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك واسع النطاق ، إنه يمول كل عملية بنكية للاستغلال، ويقوم كذلك بالاستثمار.

إضافة إلى ذلك يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالعمليات التالية:

منح قروض طويلة والمتوسطة الأجل.

تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.

التعامل مع المؤسسات العمومية الأخرى.

تقديم قروض ومساعدات لكل المؤسسات التي تساهم في تنمية المجال الريفي.

للتكيف مع مختلف ضغوطات الألفية الجديدة، والنتائج الجيدة التي حققها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، دفعه إلى رفع رأسماله من 220.000.000 دينار جزائري إلى 3.300.000.000 دينار جزائري، بالإضافة إلى رأسمالها التقني وعلاقتها المتنوعة.

المطلب الثاني:التنظيم العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وهياكل تسييره

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك في إطار تغير مستمر، وآخر تنظيم عام عرفه البنك كان في مارس 2001 الذي يقسم البنك إلى ثمانية وظائف.

1- وظيفة " الموارد، القروض، التحصيل"، هي مكلفة بجمع الموارد و منح القروض، متابعتهم،

تحصيل واسترداد القروض، تحت إدارة مدير عام مساعد، يراقب خمس مديريات مركزية.

2- وظيفة " المعلوماتية والمحاسبة، الخزينة"، مكلفة بتسيير شبكة الاستغلال، المحاسبة، تسيير رؤوس الأموال، و الموارد.

3- وظيفة" الإدارة و الوسائل"، مكلفة بالتسيير الإداري، وتقييم الأفراد والتكوين.

4- وظيفة" الدولية"، مكلفة بالعمليات البنكية مع الخارج، تمويل التجارة الخارجية، هي تحت إدارة مدير فرعي، الذي لديه السلطة على ثلاث مديريات مركزية.

5- وظيفة " الاستغلال"، هي مكلفة بالأساس من شبكة تتكون من وكالات، وكالات فرعية ومركزية.

6- وظيفة" المراقبة"، هي متصلة مباشرة بالرئيس المدير العام، متكونة من مفتش عام، ومديرية المراجعة الداخلية.

7- وظيفة"الاتصال"،مكلفة بقسم الاتصال وهي متصلة بالمدير العام.

8- وظيفة" الإدارة"، تضم مجموع مسيري البنك، حيث تدير مختلف المسؤوليات في مختلف

المستويات، بالإضافة إلى إدارة المشاورات لمعالجة أكبر ورشات البنك، الرئيس المدير العام

يشرف على لجان و السكرتاريات المديرية.

إن البنك من خلال تنظيمه الهيكلي يتوافق مع الإدارة الحديثة، وهذا ما يسمح له بتفعيل والحفاظ و رفع الكفاءات كل فرد، وهذا في خدمة العصرية ودفع البنك نحو الأفق الجديدة.

وعليه يمكن أن يضم الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي:

1-المديرية العامة:

.المفتشية العامة.

.مديرية المراجعة الداخلية.

.قسم الاتصال.

2-الموارد و القروض ، والتحصيل:

.مديرية تمويل المؤسسات الكبيرة.

.مديرية تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

.مديرية تمويل النشاطات الفلاحية.

.مديرية دراسات الأسواق والمنتجات.

.مديرية المتابعة والتحصيل.

3-الإعلام الآلي ، المحاسبة، الخزينة:

.مديرية الإعلام الآلي المركزي.

.مديرية الإعلام الآلي شبكة الاستغلال.

.مديرية وسائل الاتصال وصيانة الإعلام الآلي.

.مديرية المحاسبة العامة.

.مديرية الخزينة.

4-الإدارة والوسائل:

.مديرية المستخدمين.

.مديرية إعادة ترميم الموارد البشرية.

.مديرية الوسائل العامة.

.مديرية تنظيم الدراسات القانونية والنزاعات.

.مديرية التقدير ومراقبة التسيير.

5-القسم الدولي:

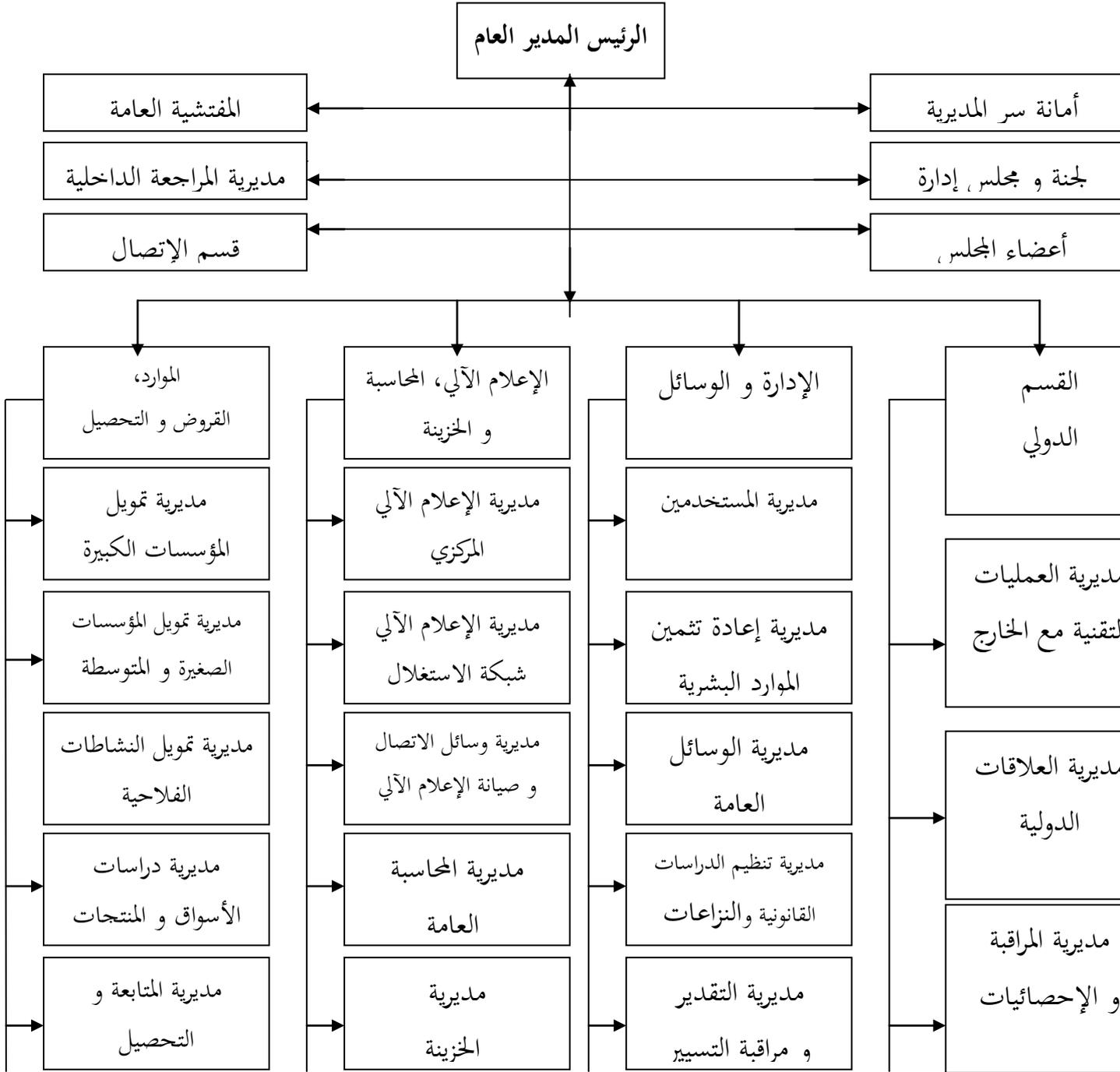
.مديرية العمليات التقنية مع الخارج.

.مديرية العلاقات الدولية.

.مديرية المراقبة والإحصائيات.

الشكل رقم 06: الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR.

الفصل الثالث دراسة ميدانية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

- هياكل التسيير لبنك الفلاحة و التنمية الريفية تتكون من المديرية العامة ، مدارة من طرف:
- الرئيس المدير العام، الذي له أكبر سلطة في البنك، صلاحياته محددة من النظام الأساسي للبنك، ولجنة الإدارة، له سلطة على مجموع هياكل و أفراد البنك.
 - ثلاثة مديرين عاميين مساعدين، كل واحد مسئول في حدود سلطاته.
 - رئيس فرعي، مسئول عن العمليات البنكية الدولية.

الفصل الثالث دراسة ميدانية

المديرين العامين المساعدين والرؤساء الفرعيين لهم علاقات متسلسلة:

*مباشرة مع مدراءه المركزيين، ومع المدراء الفرعيين والوكالات.

*غير مباشرة مع كل شبكات الاستغلال والتسيير للبنك.

- خمسة عشر مدير مركزي موزعين إلى خمسة لكل مديرية مساعدة، يوجد تحت إدارتهم

مدراء فرعيين،

المديرين المركزيين لهم علاقات مباشرة مع المديرين الفرعيين، ورؤساء القطاعات، وعلاقة وظيفية مع

باقي المديرات المركزية والفرعية في الميدان الذي يتخصص فيه.

ينشط ويسير المديرين الفرعيين الرئيسيين الهياكل المركزية الموجودة تحت سلطته، وكل واحد يرأس

على مستوى إدارته العامة لجنة تنسيق، التي تكون من طرف المدراء المركزيين والمجموعات الوظيفية،

هذه اللجنة لها مهمة تنسيق وتوفيق بين المهمات، هدفها إعطاء أفضل مردودية على مختلف

مستويات هياكل البنك، يرأس المسئول الفرعي كذلك لجنة تنسيق مسئولة عن كل العمليات البنكية

الدولية، ومساعدة عمليات التجارة الخارجية، يعمل على خلق علاقات و شركات مع المؤسسات

الأجنبية في إطار التنمية الوطنية.

نجد في هياكل التسيير هياكل استغلال تتمثل في :

-وكالات مركزية.

-وكالات.

-المكاتب الدائمة والمكاتب الدورية.

- الفروع.

إن هياكل الاستغلال لها دور:

- وضع في التطبيق السياسة العامة للبنك و مخططها الإستراتيجي، كما حددتها لجنة الإدارة

والمديرية العامة.

- جمع الموارد وتوزيع القروض الممنوحة للزبائن.

- تحسين دائم لنوعية الخدمة ، ومستوى العروض الممنوحة للزبائن، تعظيم مردودية الوكالة

بالخصوص و البنك بصفة عامة.

أما هياكل التسيير بصفة عامة لها مهمة تتمثل في:

- جمع الموارد و متابعة القروض، دراسة وتحليل، ومعالجة الملفات وأخذ القرارات.

- التحسين النوعي للخدمات المقدمة للزبائن.

- التمكن من دراسات السوق و المنتجات الخاصة في مجال الإدارة و التسويق.

- مراقبة المردودية في مختلف هياكل التنظيم.

الفصل الثالث دراسة ميدانية

- المساهمة في السياسة العامة المطبقة من طرف الحكومة، وتطبيق الإستراتيجية المتبناة من طرف لجنة الإدارة بالتعاون مع شبكة الاستغلال.
 - البحث عن أفضل العلاجات التي تسمح بربط الأهداف بالأنشطة.
 - المحافظة على صورة البنك، وإعطاءه بعد دولي.
- المهمة الموكلة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، يتطلب اقتناء أهم الموارد المالية التي تسمح بإشباع الاحتياجات المالية، وحسب الفقرة 25 من القرار 106/82 فإن موارد هذا البنك تتشكل من:
- رأسمالها الاجتماعي، الذي رفع في أكتوبر 1999، المؤونات.
 - الودائع الملموسة والمنظورة التي تتلقها من الجمهور.
 - المتاحات التي تعهد لها من طرف المؤسسات التي تمارس النشاط الفلاحي، الحرف الصناعية، و الفلاحة الصناعية.
 - القروض التي تمنحها.
 - تسبيقات على الخزينة من أجل تمويل برامج التنمية.
 - كل الأنواع الأخرى للمنتجات والوسائل المالية التي تنتج عن نشاطها.
- من أجل تحسين واستغلال الموارد المالية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم منتجات متنوعة تسمح بجذب وإشباع أقصى عدد ممكن من الزبائن، تتمثل هذه المنتجات في:
- 1- دفتر التوفير للبنك، يرتكز على الودائع التي تعطي ميزة المتاحات النقدية الدائمة، على كل مستوى التراب الوطني، مع فائدة محسوبة في نهاية كل فترة، تدفع آليا من أجل تقويمها و رسملتها وكذلك إمكانية متابعة حركة الحساب لهذا الدفتر، نسبته ثابتة تقدر ب 6%.
 - 2- دفتر التوفير الأصغر، هو مفتوح للشباب الأقل من 19 سنة عن طريق ممثلهم القانونيين، الوديعة الأولية الدنيا هي 500 دينار جزائري؛
 - * المدفوعات يمكن أن تكون عن طريق إيداعات عينية، أو الإيداعات الآلية المنتظمة؛
 - * نسبة الفائدة لدفتر التوفير الأصغر محدد ب 6.25% وهي ثابتة؛
 - * إمكانية الاستفادة من سلفية بنكية تصل 2 مليون دينار جزائري، إذا كان لهذا الدفتر خمسة سنوات أقدمية.
 - 3- الإيداعات المعنوية، هو حساب إيداع غير مادي، موجه إلى الأشخاص الفيزيائيين أو المعنويين، يفتح حصريا في شكل معين.
 - 4- بطاقة الصندوق، هو توظيف مأجور موجه إلى الأشخاص المعنويين أو الفيزيائيين، ويستطيع أن يكون بشكل معين لحاملها أو لمجهول.
 - 5- بطاقة ما بين البنوك لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، هي بطاقة سحب نقدي على مستوى الموزعات الآلية الموجودة على مستوى الشبكة النقدية ما بين البنوك على مستوى التراب الوطني،

بشرط سقف نقدي مسموح به، من خلاله يمكن الحصول على النقود في كل الأوقات، 24 ساعة على 24 ساعة.

إن إعادة هيكلة البنك في السنوات الأخيرة أدى إلى وضع وسائل جديدة وفعالة، يمكن الاعتماد عليها، وهذا ما يجعل المراقبة نوعية وعملية.

المطلب الثالث: مديرية إدارة الموارد البشرية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

مديرية المستخدمين في تنظيم بنك الفلاحة والتنمية الريفية هي مديرية مركزية مرتبطة بالمديرية العامة المساعدة للإدارة و الوسائل، مهمتها الأساسية السهر على التسيير الجيد للأفراد، وذلك منذ التحاق الفرد بالبنك وتعيينه على مستواه حتى خروجه،

إدارة المستخدمين في البنك تتكون من:

-إدارة الموارد البشرية؛

-إدارة فرعية للأعمال الإدارية و المحاسبة؛

- الإدارة الفرعية القانونية؛ الإدارة الفرعية للعمل الاجتماعي.

1-تدار إدارة الموارد البشرية من طرف مديرية فرعية التي هي مسئولة عن تسيير ثلاث مصالح.

*مصلحة السلطة و الإمضاءات:إدارة القرارات التي تعطي الصلاحية و سلطة الإمضاء للإطارات المسئولة (المدير العام المساعد، المدير المركزي، المدير الإقليمي، مدير الوكالة، ...).

*مصلحة التعيين والتوظيف: مهمتها التوظيف لتغطية العجز في الأفراد لما لا تستطيع تغطيته عن طريق التغيير و الحركة الداخلية، أخذا بعين الاعتبار بأن العنصر الموظف يستجيب للشروط المطلوبة، إن عملية التوظيف تتم بعد أن يحول مختلف هياكل البنك احتياجاتهم عن طريق رسالة إلى المديرية العامة لكي توافق على طلبها مصلحة التوظيف، تقوم هذه الأخيرة بإشعار المديرية المعنية ، بعد أن يتم اختيار على مستواها المرشحين التي ترى بأنهم أهل لشغل المنصب المقترح عن طريق اختبار يخضعون له ، ويتم تشكيل ملف يوضع على مستوى المصلحة المركزية للتوظيف من أجل ترقيم المراقبة.

*مصلحة تسيير المستخدمين : هي مصلحة وسيطة بين مختلف هياكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية) بين الوكالات والفروع، بين الوكالات فيما بينها، وبين مختلف المصالح في نفس القسم)، مهمتها تتمثل في إنشاء ملفات للعمال الجدد، معالجة وإدارة،

وتنظيم، ومتابعة، وتسجيل كافة التغييرات والحوادث التي تنتج خلال حياة العامل خلال خبرته المهنية، هذه المصلحة مكلفة كذلك بوضع رصيد لكل حساب في حالة الرواتب المعطلة لأجل: تقاعد، استقالة، نهاية تربية، أو تسريح...، كما تكلف بإعلام المصالح الاجتماعية والأجور بالتغييرات بفضل بطاقة تسمى CARDEX التي توجد على مستوى مصلحة التوظيف لكل فرد يعمل في البنك ، تتضمن كل المعطيات الشخصية، تنقسم إلى قسمين:

القسم الأول: "D1" هو الجزء الشخصي للعامل، يتضمن كل ما هو خاص به كفرد، اسم ، لقب، العنوان، رقم الحساب، عدد الأطفال، الوضعية العائلية...الخ.
القسم الثاني: "D2" هو الجزء الخاص بعناصر الأجر، يظهر فيه الأجر القاعدي، التعويضات المالية، الضمان الاجتماعي...الخ.

2- المديرية الفرعية للأعمال الإدارية والمحاسبية، مسئولة عن إدارة ثلاث مصالح:
*مصلحة الأجر: هي مصلحة مسئولة عن كل حسابات الأجر، لذا تسمى كذلك مصلحة التنفيذ، لأنها تقوم بحساب أجور العمال حسب المعطيات الموجودة في بطاقة CARDEX في الجزء الثاني بالإضافة إلى كافة التغييرات التي تعرفها مصلحة التسيير.

*مصلحة التحويل: مكلفة بمتابعة عمليات تحويل الأجر إلى العمال في حساباتهم الشخصية.
*المصلحة الاجتماعية: المصلحة التي تربط كل عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصندوق التقاعد، يغطي مجموع الأمراض، الحوادث، رأس مال الوفاة، السلفيات، وهذا بفضل رقم التسجيل الموجود في بطاقة CARDEX.

3- المديرية الفرعية القانونية، مكلفة بالمتابعة القانونية الرسمية والداخلية (القوانين الداخلية) التي تخص عقود العمل.

4- المديرية الفرعية للعمل الاجتماعي، تدير مع نقابة البنك رؤوس أموال (النقود) العمال. بالإضافة لإدارة الأفراد، يوجد إدارة أخرى تابعة للإدارة المركزية للوسائل هي إدارة ترمين الموارد البشرية، تعني كذلك بالموارد البشرية خاصة من جهة التكوين، مهمتها الأساسية تتمثل في:
-المساهمة في تعريف سياسة التكوين؛

- تقييم دوري للمعارف المهنية للأفراد لتثمين و تقدير نتائج التكوين المتبعة؛
-المشاركة عن طريق أعمال التكوين لتحسين المستمر لنوعية الخدمات المقدمة للزبائن و دعم صورة البنك؛

- المساهمة، في تحديد ، مع الهياكل المعنية للبنك، رسم (profit) كل منصب عمل؛
-إنشاء مخططات التكوين قصيرة ومتوسطة أو طويلة المدى بالنسبة للاحتياجات المعبرة من طرف هياكل البنك والشروط المهنية المرتبطة بمنصب العمل؛

- وضع ملف فردي بالنسبة للتكوين؛
-تأمين، مع الهياكل المعنية، تنفيذ مخططاته؛
-المشاركة في الهياكل اللامركزية للتسيير في البنك في إطار التكوين؛
-تحويل مفعول التكوين النوعي؛
-المحافظة وتنمية العلاقات مع التنظيمات ومعاهد التكوين؛

- الاستعلام، ووضع خطط للالتقاء، الندوات والاجتماعات، ومنابر في الجزائر أو الخارج، حول موضوع له علاقة بالتسيير البنكي المحاسبي والمالي؛
 - إنشاء إدارة ومركز للتزود بالوثائق يكون في متناول مختلف هياكل البنك؛
 - مراقبة إدارة النوعية؛
 - إنشاء مخطط العمل السنوي وكذلك الموازنة التقديرية وتأمين تحقيقها؛
 - تحقيق دراسات اقتصادية لحساب الإدارة العامة المساعدة؛
 - إعداد تقرير سنوي لنشاطات الهيكل.
- مديرية إعادة ترمين الموارد البشرية يتكون من ثلاثة إدارات فرعية التي تعمل على تحقيق بفعالية مهمات هذه المديرية:
- * المديرية الفرعية للهندسة الشاملة البيداغوجية والوسائل.
 - * المديرية الفرعية لتقييم الأداء والكفاءات.
 - * المديرية الفرعية للإدارة وتسيير رأسمال الوثائقي.
- كل مديرية فرعية من هذه المديريات لها مهمات خاصة بها، إذن أهداف لتحقيقها، التي تتلخص فيما يلي:

- 1- المديرية الفرعية للهندسة الشاملة البيداغوجية والوسائل:
- هذه المديرية تتكفل بكل ما له علاقة بتكوين عمال البنك، والتكوينات التي تقدمها هذه المديرية هي:
- * دبلوم تكوين (CAP,DP,DES) بنكي، هذه التكوينات تكون من طرف شركة ما بين البنوك للتكوينات (SIBF)، في نهايته العامل المكون يجري اختبار نهائي يسمح له بأخذ الدبلوم.
 - * تكوين نوعي (ما بين البنوك) المنظم من طرف SIBF كذلك التي هي عبارة عن ندوات قصيرة الأجل أو ندوات البطاقة (تكوين حسب الطلب).
 - * تكوين الإطارات المالية: هذا التكوين يكون بالاشتراك مع IFID، بنك الفلاحة والتنمية الريفية يتكفل بعمالة لكي يسمح لهم القيام بهذا التكوين.
 - * تكوين مع المدرسة العليا للبنوك: يتكفل البنك في هذا التكوين بعماله، عن طريقه يحصلون على دبلوم دراسات عليا في البنوك DESB الذي يدوم أربعة سنوات، أو شهادة النوعية البنكية BSB، يدوم سنتين.

* هذه المديرية تتكفل كذلك بالدراسات التطبيقية من أجل تحضير مذكرة نهاية الدراسة، أو ببساطة كل تمرين يسمح بالاندماج في الميدان العملي، هذه التمرينات تدوم من 15 يوم إلى 6 أشهر.

تمتلك المديرية الفرعية للهندسة الشاملة البيداغوجية والوسائل خلية من المكونات الذين يتكفلون القيام بندوات للإطارات أو لأعوان بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ولأجل إيصال المعلومات للعمال تقوم

هذه المديرية بنشر كشف للتسجيل على مستوى الفروع الإقليمية، يظهر فيها المعلومات الضرورية لأجل تسجيل محتمل يبين البرنامج ومدة التكوين، نتيجة هذه العملية يتم فرز على مستوى البنك لاختيار المستفيدين من التكوين.

2- المديرية الفرعية لتقييم الأداء و الكفاءات:

تتكفل هذه المديرية بما يسمى بالتكوينات المميزة التي تخدم إتقان العمل لعنصر من البنك الذي قد يكون إطار أو عون، و من أجل اختيار الأفراد الذين يحتاجون إلى هذا التكوين، هناك تقييم يجب القيام به، الذي يتم على مرحلتين، الأولى عبارة عن اختبار خطي والثانية شفهي، هذا التكوين يتكفل به كمعظم التكوينات التي يقوم بها البنك، شركة ما بين البنوك للتكوينات SIFB، وأفضل مثال على ذلك، في هذا الوقت، ومنذ سنتين، هناك تقييم للمكلفين بالقروض على كل شبكة البنك، ونفس الشيء بالنسبة لتحقيق مشروع المفهوم الجديد للبنك وهو بنك القاعدة banque assise، وعليه يقوم البنك بتكوين أعوان لاكتساب ميزة التكفل بالزبائن (charger de clientèle front office et back office).

3- المديرية الفرعية للإدارة و تسيير الرأسمال الوثائقي:

تعالج هذه المديرية جانبين، حسب مايدل عليه اسمها، الجانب الإداري، والجانب المحاسبي.

*الجانب الإداري: في هذا الجانب تعالج هذه المديرية الفرعية ما يلي:

- تأخذ في حسابها كل ما يتعلق بالتكوين الذي له علاقة مع الخارج، أي انجاز قاعات الدراسة، النقل، تكاليف التنقل في إطار مهمة... الخ

- إن هذه المديرية تتكفل بتسجيل كل غيا بات العمال (وضع العمال)؛

- التنقيط من أجل علاوة المردودية؛

- التموين بوسائل المكتب، أوراق، سيالات، حافظة أوراق؛

- تسيير الرأسمال الوثائقي، أي تتكفل بحمل وطبع، تخزين الوثائق؛

- وضع في متناول البنك رأسمال وثائقي من أجل تغذية الندوات.

*الجانب المحاسبي: من أجل تنفيذ عمليات المحاسبة، يستعمل البنك نظام معلوماتية، يسمى نظام

المعلوماتية البنكية الشامل SIBU، يوجد في متناولها موازنة ثابتة، تتعلق بموازنة العمل والاستغلال،

تتكفل بالمصروفات الخاصة بالمديرية فقط، أما الباقي فهي مجرد وسيط فيها، تتمثل وظائفها في:

- تتكفل بالاستثمارات، مثل شراء الأثاث، مستلزمات المكتب، تموين الوثائق...

- تسديد الفاتورات مثل تكاليف التكوين والنقل.

- إنجاز الموازنة الفصلية للمصاريف.

- حالة ووضع الاستثمارات و المشتريات.

- وضع وحالة التحقيق الموازني (réalisation budgétaire).

كل الموازنات التي يتم وضعها من طرف هذه المديرية يتم إرسالها إلى المديرية العامة للمحاسبة، التي تتحقق من أنها لم تتجاوز ما هو مخصص لها وكل شيء يسير حسب القواعد.
تحليل البيانات:

أولاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل تحقيق هدف الدراسة و تحليل البيانات التي قمنا بتجميعه قمنا باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS Statistics 22)، و حددت طول الفترة المستخدمة على مقياس ليكرت الثلاثي بـ 5/4 أي (0.80) حيث أنه تكون الإجابة على أحد خمسة اختيارات هي: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق و موافق بشدة وهكذا أصبح طول الخلايا كالتالي:

- المتوسط المرجح من 1 إلى 1.79 يقابله عبارة غير موافق بشدة.
- المتوسط المرجح من 1.80 إلى 2.59 يقابله عبارة غير موافق.
- المتوسط المرجح من 2.60 إلى 3.39 تقابله عبارة محايد.
- المتوسط المرجح من 3.40 إلى 4.19 يقابله عبارة موافق.
- المتوسط المرجح من 4.20 إلى 5.00 تقابله عبارة موافق بشدة.

وقد اعتمدنا كذلك على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة.
- التكرارات و النسب المئوية.
- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد العينة.
- معامل الانحدار.

ثانيا: ثبات أداة القياس:

قبل إجراء التحاليل فإنه لا بد من التأكد من صدق أداء القياس المستخدم ، لأن صدق (الموثوقية) تعكس درجة ثبات أداء القياس ويستعمل معامل الثبات (Cronbach's Alpha) لقياس مدى ثبات أداء القياس من ناحية الاتساق الداخلي لعبارات الأداء¹.

جدول رقم 03: يبين قيمة معامل الثبات:

عدد العبارات	الثبات	الصدق
24	0.92	0.95

بالنظر إلى جدول اختبار (كرونباخ ألفا) أعلاه المستخرج من البرنامج فقد بلغت قيمة $(\alpha = 0.92)$ وهي درجة جيدة جدا كونها أعلى من النسبة المقبولة (0.6) و بالتالي إذا ما أعيد استخدام الأداة تعطينا نفس النتائج، وبلغ معامل الصدق (0.95) وهذا دال على أن الأداة تقيس ما صممت لقياسه.

(دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن- الطبعة الأولى، 2008، ص: SPSS.298- محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام¹)

ثالثاً: التحليل الإحصائي للبيانات.

المحور الأول: عينة الدراسة.

جدول رقم 04: يبين توزيع العينة حسب الجنس.

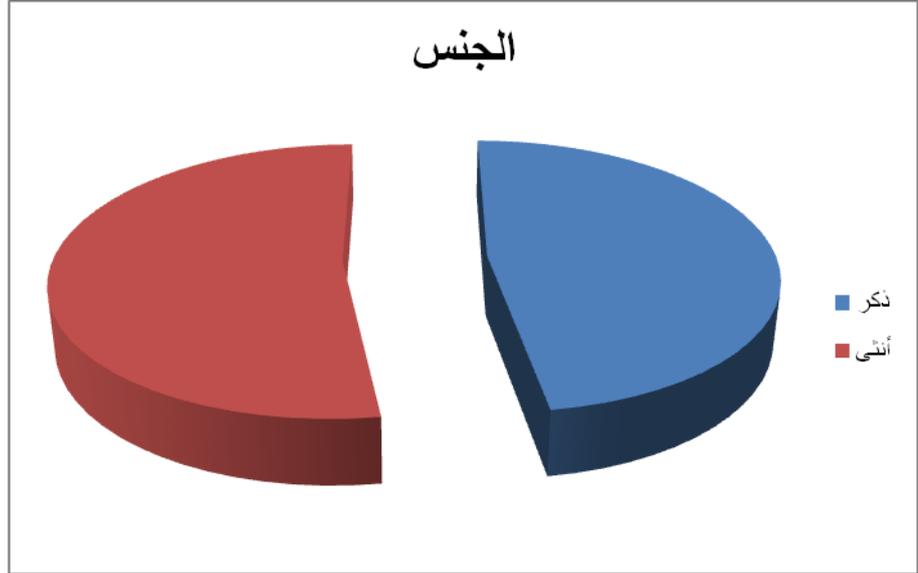
الجنس	ت	%
ذكر	10	47.6
أنثى	11	52.4
المجموع	21	100

كما هو موضح في الجدول (42) أعلاه أنغالبية أفراد عينة الدراسة مكونة من الإناث بنسبة

(52.4%)، أكثر من الذكور بنسبة (47.6%) ، فيما تكونت العينة من مجموع 21 مفردة بنسبة (100%)

، والشكل رقم (01) أدناه يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الشكل رقم (01): يبين توزيع العينة حسب الجنس.



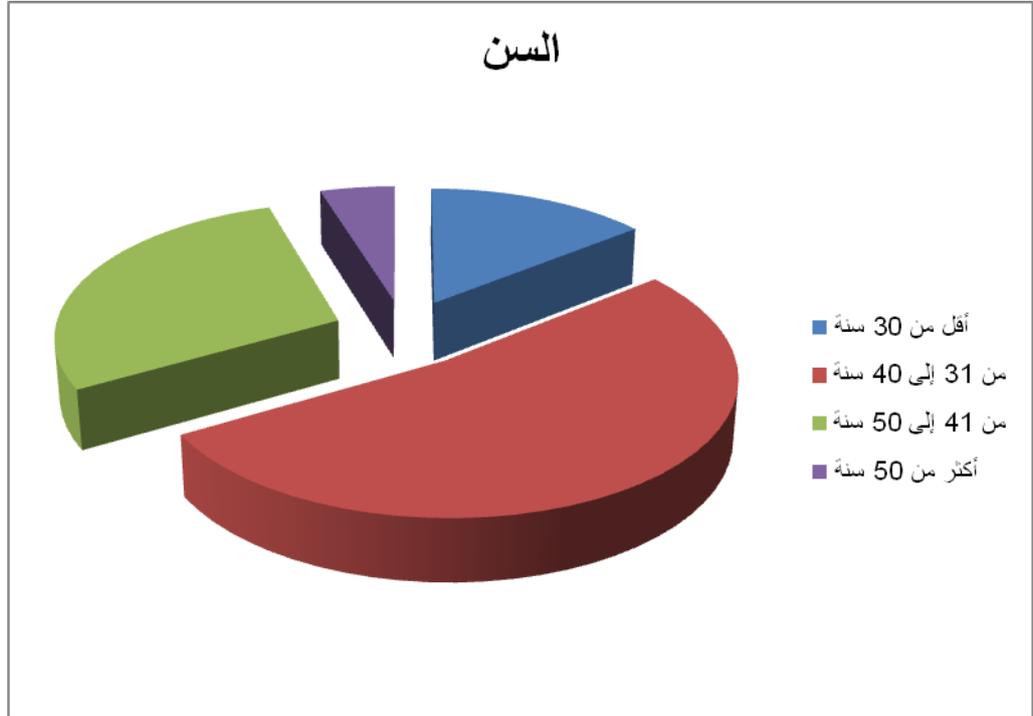
جدول رقم 05: يبين توزيع العينة حسب السن.

السن	ت	%
أقل من 30 سنة	03	14.3
من 31 إلى 40 سنة	11	52.4
من 41 إلى 50 سنة	06	28.6
أكثر من 50 سنة	01	4.8
المجموع	21	100

الفصل الثالث دراسة ميدانية

كما هو موضح في الجدول (05) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 31 و 40 سنة بنسبة (52.4%)، يليها الأفراد ما بين 41 و 50 سنة بنسبة (28.6%)، بينما جاءت نسبة الأفراد الذين لا تتجاوز أعمارهم الـ 30 سنة بـ (14.3%) و في الأخير عمال البنك الذين يفوق سنهم الـ 50 سنة بنسبة ضئيلة بلغت (4.8%).

الشكل رقم (02): يبين توزيع العينة حسب السن.



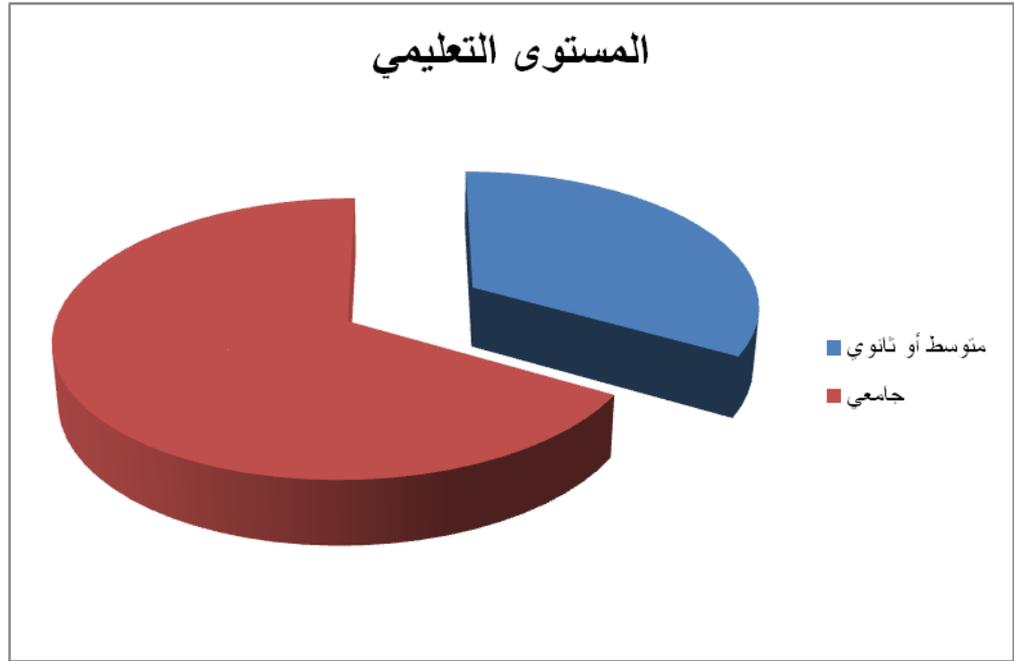
جدول رقم 06: يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	ت	%
متوسط أو ثانوي	07	33.3
جامعي	14	66.7

الفصل الثالث دراسة ميدانية

المجموع	21	100
---------	----	-----

كشفت النتائج الخاصة بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي كما هو مبين في الجدول (06) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة يمتلكون مستوى تعليمي جامعي بنسبة بلغت (66.7%)، فيما بلغت نسبة الموظفين الذين مؤهلهم العلمي متوسط أو ثانوي (33.3%).



الشكل رقم (09): يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

جدول رقم 07: يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.

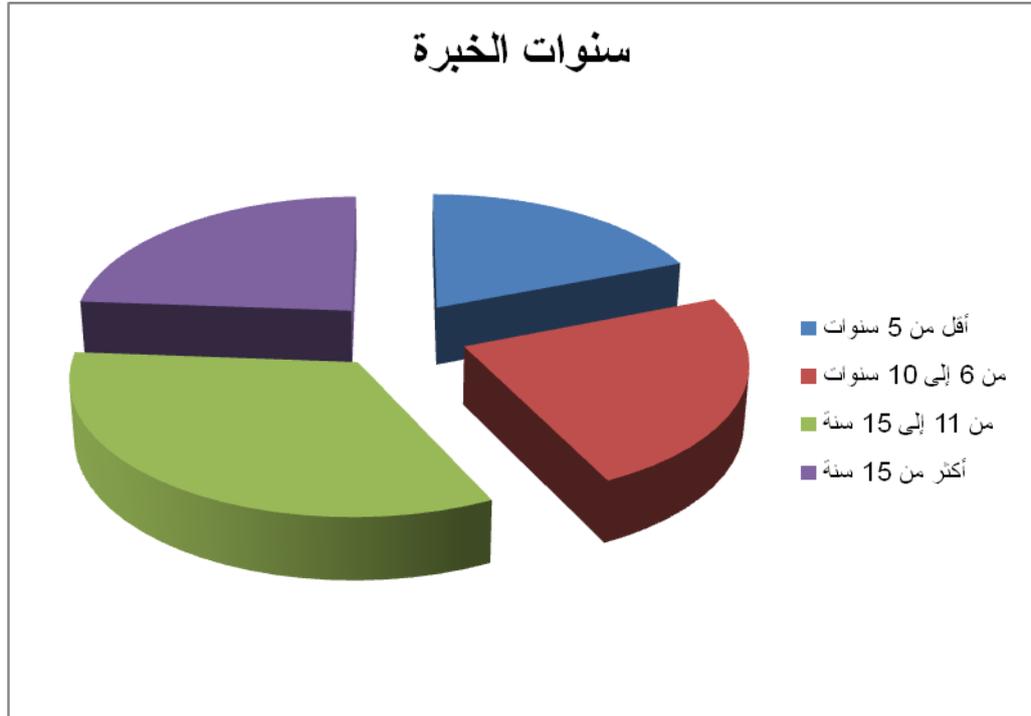
سنوات الخبرة	ت	%
أقل من 5 سنوات	04	19.0
من 6 إلى 10 سنوات	05	23.8
من 11 إلى 15 سنة	07	33.3
أكثر من 15 سنة	05	23.8

الفصل الثالث دراسة ميدانية

المجموع	21	100
---------	----	-----

كما هو مبين في الجدول (07) أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة يمتلكون خبرة مهنية ما بين 11 و 15 سنة بنسبة (33.3%). يليها الموظفون الذين تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 6 و 10 سنوات و العمال بخبرة مهنية لأكثر من 15 سنة بنسبة متساوية بلغت (23.8%)، و في الأخير عمال البنك الذين تقل خبرتهم عن الـ 5 سنوات بنسبة (19%).

الشكل رقم (04): يبين توزيع العينة حسب سنوات الخبرة.



المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك.

جدول رقم 08: يبين متوسطات تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0.79	3.85	يملك البنك أجهزة إلكترونية (أجهزة، وسائل..) حديثة متطورة

الفصل الثالث دراسة ميدانية

0.74	3.95	يتوفر في مكان عملك أجهزة حاسوب حديثة
0.66	3.95	يتوفر في البنك البرمجيات التي تؤدي إلى توفير قدرات كافية في العمل
1.10	3.28	يملك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبية حاجات العملاء
0.91	3.66	تعمل قواعد البيانات في البنك على التقليل من ازدواجية تكرار البيانات و المعلومات
0.73	3.66	توفر قواعد البيانات في البنك القدرة على ربط البيانات المتعلقة مع بعضها البعض أو المختلفة حسب الحاجة
0.97	3.38	يحرص البنك الذي تعمل به على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل
1.03	2.52	تدقق الأنترنت في البنك يكون بشكل سريع
1.02	3.61	يملك البنك موقع على الأنترنت
0.74	3.57	يحرص البنك الذي تعمل به على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل
0.62	3.90	يتم التعامل مع نظم المعلومات الإدارية بدرجة عالية من السرية
0.66	3.95	يتوفر في نظم المعلومات الموجود في البنك أجهزة الحماية والأمن مما يمنع الآخرين من التلاعب بالبيانات المخزنة

أظهرت النتائج الخاصة بتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك كما هو موضح من خلال النتائج على الجدول أعلاه أن أفراد العينة موافقون بخصوص امتلاك البنك أجهزة إلكترونية (أجهزة، وسائل..) حديثة متطورة، وهذا ما تبينه قيمة المتوسط الحسابي (3.85) بانحراف معياري مقداره (0.79) وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي والتي ترجح خيار موافق. وذلك ما ينطبق على توفر البنك لأجهزة حاسوب حديثة بالإضافة إلى توفر البرمجيات التي تؤدي إلى توفير قدرات كافية في العمل بمتوسط (3.95).

الفصل الثالث دراسة ميدانية

كما كشفت نفس النتائج أن قواعد البيانات في البنك توفر القدرة على ربط البيانات المتعلقة مع بعضها البعض أو المختلفة حسب الحاجة والتي جاءت بمتوسط (2.66)، و أن البنك يحرص على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل بمتوسط (3.57) كما يتم التعامل مع نظم المعلومات الإدارية بدرجة عالية من السرية بمتوسط (3.90) وتوفر أجهزة الحماية و الأمن مما يمنع الآخرين من التلاعب بالبيانات المخزنة في نظم المعلومات الموجود في البنك بمتوسط (0.95). وهي كلها متوسطات تشير إلى خيار موافق.

بينما نلاحظ أن أفراد العينة غير موافقون بخصوص سرعة تدفق الأنترنت في البنك بمتوسط (2.52) و هو المتوسط الذي يرجح خيار غير موافق.

أما فيما يخص امتلاك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلبية حاجات العملاء فقد أشارت النتائج أن عينة الدراسة عبر عن الحياد والتي جاءت إجابتهم بمتوسط (3.28) و ذلك ما ينطبق على حرص البنك على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل بمتوسط (3.38) و هما المتوسطان اللذان يرجحان خيار محايد.

المحور الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك.

جدول رقم 09: يبين متوسطات تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
حقق البنك ارتفاع في هامش الربح خلال الثلاث سنوات الأخيرة	3.42	1.16
يهدف البنك الذي تعمل فيه إلى تحسين أداء عامله باستمرار	3.57	0.67
البنك الذي تعمل فيه يتميز بفاعلية اتخاذ القرار و يتجنب الفشل المالي و الإداري	3.71	0.64
عدد الزبائن يعرف تطور في السنوات الأخيرة	3.61	0.74
تقديم الخدمة للزبون يتم بشكل سريع	3.61	0.92

الفصل الثالث دراسة ميدانية

0.87	3.42	قلة الاحتجاجات و الطعون من قبل الزبائن عند تسوية المعاملات البنكية
0.53	3.76	تساهم تكنولوجيا المعلومات في مرونة الهياكل التنظيمية
0.62	3.90	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة المصرفية
0.79	3.33	يعمل البنك على حل مشاكل المعاملات الإلكترونية بسرعة
0.58	3.61	انخفاض عبء الأعمال الروتينية في البنك
0.74	3.42	سهولة الحصول على المعلومات بالسرعة و الوقت المطلوبين و بأقل جهد
1.02	3.38	الزبائن راضون بالخدمة المقدمة لهم

كشفت النتائج كما هو مبين في الجدول أعلاه أن أفراد عينة الدراسة موافقون بخصوص تحقيق البنك ارتفاع في هامش الربح خلال الثلاث سنوات الأخيرة وذلك ما يتجلى من خلال قيمة المتوسط الحسابي (3.42) و هو المتوسط الذي يرجح خيار موافق، بينما أظهرت النتائج أن البنك يهدف إلى تحسين أداء عامله باستمرار و التي جاءت بمتوسط (3.57) و يتميز بفاعلية اتخاذ القرار و يتجنب الفشل المالي و الإداري بمتوسط (3.71) بالإضافة إلى تطور ملحوظ في عدد الزبائن خلال السنوات الأخيرة بمتوسط (3.61) و أن تقديم الخدمة للزبون يتم بشكل سريع (3.61) كما أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في مرونة الهياكل التنظيمية بمتوسط (3.76) و سهولة الحصول على المعلومات بالسرعة و الوقت المطلوبين و بأقل جهد بمتوسط (3.61) و هي كلها متوسطات تشير إلى خيار موافق. بينما نلاحظ من خلال نفس النتائج أن أفراد عينة الدراسة محايدون بخصوص عمل البنك على حل مشاكل المعاملات الإلكترونية بسرعة و التي جاءت بمتوسط (3.33) و أن الزبائن راضون بالخدمة المقدمة لهم بمتوسط (3.38) و هما المتوسطان اللذان يقعان في الفئة الثالثة من فئات المقياس و التي ترجح خيار محايد.

اختبار و مناقشة الفرضيات.

الفصل الثالث دراسة ميدانية

أولاً: الفرض العام.

يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك.

وتقسم هذه الفرضية إلى:

الفرضية الصفرية H_0 :

لا يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك.

الفرضية البديلة H_1 :

يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك.

جدول رقم 10: يبين اختبار "ف" لتكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك.

استخدام تكنولوجيا المعلومات	قيمة التباين	درجة الحرية	قيمة "ف"	الدلالة	مستوى المعنوية sig
مردودية البنوك	2.786	1	26.329	دال	0.00

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول أن قيمة التباين بلغت 2.786 وبلغت قيمة "ف" 26.329 عند درجة حرية 1 و مستوى معنوية $sig = 0.00$ و هو دال إحصائياً، لأن $(0.05 \geq \alpha)$ وبالتالي فإننا نقبل الفرض البديل، والذي نصلنا أنه: يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك.

ومعرفة درجة ومدى التأثير ومعادلة الانحدار سوف نستعين بجدول المعاملات وملخص النموذج كما هو مبين أدناه.

جدول رقم 11: يبين اختبار معاملات درجة التأثير.

استخدام تكنولوجيا المعلومات	المتوسط الحسابي	معامل التحديد	قيمة β	ثابت الانحدار	معامل الانحدار
مردودية البنوك	3.58	0.581	0.762	0.324	0.898

كما هو ملاحظ من خلال النتائج في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمحور تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك بلغ (3.58) وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس و الذي يرجح خيار موافق ما يقابله درجة عالية من التأثير و بالتالي نستنتج ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على مردودية البنك بدرجة عالية.

كما نلاحظ أن معامل التحديد بلغ (0.581) وهذا يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات قد فسر ما مقداره (58.1 %) من مردودية البنوك.

و تكتب المعادلة الرياضية كالتالي:

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$X898 + 0.324Y = 0.$$

وبالتالي نستنتج أن المتغير التابع و المتمثل في مردودية البنوك يساوي $0.898 + 0.324$ ضرب المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الفرضية الأولى:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات عنصر من العناصر التي تساعد البنوك من القيام بأعمالها و بكفاءة و فعالية.

جدول رقم12: يبين المتوسط العام لمحور استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
0.48	3.61	استخدام تكنولوجيا المعلومات

بلغ المتوسط العام لمحور استخدام تكنولوجيا المعلومات (3.61) بانحراف معياري مقداره (0.48)، و هو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس و التي ترجح خيار موافق و درجة عالية من الاستخدام، و بالتالي نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر عنصر من العناصر التي تساعد البنوك من القيام بأعمالها و بكفاءة و فعالية.

الفرضية الثانية:

تسعى البنوك الجزائرية لإدماج تكنولوجيا المعلومات في نشاطها لمواكبة التطورات و تعظيم مردوديتها.

جدول رقم13: يبين المتوسط العام لمحور تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك.

الفصل الثالث دراسة ميدانية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
0.57	3.56	تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك

بلغ المتوسط العام لمحور تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك (3.56) بانحراف معياري مقداره (0.57)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس والتي ترجح خيار موافق ودرجة عالية من تأثير الاستخدام على مردودية البنك، وبالتالي نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك يؤثر على تعظيم مردوديتها.

النتائج العامة للدراسة:

- توصلت الدراسة الحالية إلى جملة من النتائج يمكن تلخيصها في الآتي:
- ✓ أنالبنك يمتلك أجهزة إلكترونية (أجهزة، وسائل..) حديثة متطورة. كما تتوفر على أجهزة حاسوب حديثة بالإضافة إلى توفر البرمجيات التي تؤدي إلى توفير قدرات كافية في العمل.
 - ✓ أن قواعد البيانات في البنك توفر القدرة على ربط البيانات المتعلقة مع بعضها البعض أو المختلفة حسب الحاجة، وأن البنك يحرص على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل.
 - ✓ كما يتم التعامل مع نظم المعلومات الإدارية بدرجة عالية من السرية وتوفير أجهزة الحماية والأمن مما يمنع الآخرين من التلاعب بالبيانات المخزنة في نظم المعلومات الموجود في البنك.
 - ✓ أن سرعة تدفق الأنترنت في البنك ضعيفة.
 - ✓ أن البنك يمتلك عدد متوسط من الصرافات الآلية كما أنه يحرص على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل بدرجة متوسطة.
 - ✓ أن البنك قد حقق ارتفاع في هامش الربح خلال الثلاث سنوات الأخيرة كما أنه يهدف إلى تحسين أداء عامله باستمرار.

الفصل الثالث دراسة ميدانية

- ✓ يتميز البنك بفاعلية اتخاذ القرار ويتجنب الفشل المالي والإداري وقد حقق تطور ملحوظ في عدد الزبائن خلال السنوات الأخيرة.
- ✓ أن تقديم الخدمة للزبون يتم بشكل سريع كما أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في مرونة الهياكل التنظيمية.
- ✓ أن البنك يوفر سهولة الحصول على المعلومات بالسرعة والوقت المطلوبين وبأقل جهد.
- ✓ أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر على مردودية البنوك.
- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات عنصر من العناصر التي تساعد البنوك من القيام بأعمالها وبكفاءة وفعالية.
- ✓ تسعى البنوك الجزائرية لإدماج تكنولوجيا المعلومات في نشاطها لمواكبة التطورات و تعظيم مردوديتها.



الخاتمة



الخاتمة:

في ظل التغيرات التي يمر بها الاقتصاد العالمي لاسيما القطاع البنكي والتغير السريع لحاجات ورغبات الزبائن، أصبحت تكنولوجيا المعلومات أحد أهم مقومات هذه البيئة التي تتصف بالتعقيد وعدم الاستقرار لتعزيز فرص البقاء، النمو والاستمرار في ظل المنافسة الشديدة بين البنوك في الساحة العالمية، مما دفعها إلى إعادة التفكير في طريقة أدائها لأعمالها و محاولة ابتكار أدوات و وسائل جديدة وتحفيز الخدمات لمواكبة التطورات الحالية والمستقبلية، الأمر الذي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات من خلال إمكانية تبادل المعلومات بين الوحدات بأكثر سرعة ودقة ، مع ضمان الحماية والسرية في نقل وتخزين واستعمالها باستخدام التطبيقات والبرامج التي تعمل على إعداد و عرض التقارير المالية بالشكل الذي يضمن تحقيق الفائدة للمستخدمين وكذا الرفع من مردودية البنك. إلا أن نجاح هذه الأدوات في النشاط البنكي مرتبط بضرورة توفير مهارة ومعرفة الموظفين بها و المرونة في التعامل لتفعيل فكرة استخدامها في العمل البنكي .

ومن خلال ما تم التطرق إليه في الفصل التطبيقي أين تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بسعيدة لتجسيد الواقع النظري ميدانيا ، اتضح أن البنوك الجزائرية قد أدركت مدى أهمية التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات كضرورة فرضتها بيئة الجديدة للعمل البنكي، لذا هي تعمل جاهدة للارتقاء من العمل البنكي التقليدي للعمل البنكي الإلكتروني للرفع من كفاءة أدائها التجاري وبالتالي استقطاب عملاء جدد، الأمر الذي ينعكس على أدائها المالي الذي يساهم في تحقيق الهدف المنشود ألا وهو الرفع من مردوديتها.

نتائج الدراسة:

انطلاقا من هذه الدراسة ، تم التوصل إلى جملة من النتائج:

نتائج الجانب النظري:

- هناك علاقة ترابطية وتكاملية بين تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين علاقة الزبون مع البنك عن طريق تحسين نوعية الخدمة البنكية.
- أن المردودية هي الارتباط بين النتائج والوسائل التي ساهمت في تحقيقها.
- هناك ثلاث أنواع للمردودية: مردودية الاستغلال، المردودية الاقتصادية، المردودية المالية.
- تأثر تكنولوجيا المعلومات على الهياكل التنظيمية للبنوك.
- تأثر تكنولوجيا المعلومات على العاملين في البنوك.
- تأثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية وكفاءة الأنشطة في البنوك.

نتائج الجانب التطبيقي:

- يمتلك بنك الفلاحة و التنمية الريفية على أجهزة الكترونية حديثة و متطورة الامر الذي سهل في خدمة الزبون بشكل سريع.
- تساعد الخدمات البنكية الالكترونية
- حرص البنك على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل.
- يمتلك البنك شبكة انترنت لكنها غير مفعلة بشكل جيد.
- توجد علاقة تفاعلية بين تكنولوجيا المعلومات و مردودية بنك الفلاحة و التنمية الريفية، فكلما زاد استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة زادت كفاءة وفعالية العمل البنكي مما يساهم في تعظيم الربح لدى البنك، وبالتالي نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات لها اثر كبير في تعظيم مردودية البنك .

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع بالعربية:

1. أ.بلعربي عبد القادر، محاضرة حول مفهوم ومراحل تطور نظام المعلومات، سنة أولى ماستر، تخصص إدارة بنكية، جامعة دكتور مولاي طاهر.سعيدة2020-2021،
2. إبراهيم قنديلجي عامر، عبد القادر الجناني علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، سنة2005.
3. أحمد حلمي جمعة وآخرون، نظم المعلومات المحاسبية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003،
4. أحمد رجب عبد العالي، " المعاصرة في المحاسبة الادارية"، الدار الجامعية للطباعة والنشر، بيروت، 1992.
5. إسمهان خلفي ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص ادارة أعمال ، كلية علوم اقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حاج لخضر، باتنة ، 2008-2009.
6. بسام محمود المهيرات، إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات، دار الجليس للنشر و التوزيع، ط1، 2012
7. بن عمومة وأوشن ريمة، أثر تكنولوجيا المعلومات على تحقيق التنمية في الجزائر، المؤتمر العربي الدولي السادس حول تكنولوجيا المعلومات كوسيلة لمواكبة التطور والإبداع . المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين، المملكة المغربية، 29 أكتوبر2013.
8. حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الاساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالأنترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس، مصر، مارس2005.
9. حنان بوطغان، تحليل المردودية المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة الشركة الوطنية للبيتروكمياءEMIP، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، قسم علوم التسيير، كلية علوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة (20 أوت 1955، سكيكدة، 2007.
10. رزيقة رحمون، ، دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، التسيير الاستراتيجي للمنظمات، 2010.

قائمة المراجع

11. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: بنوك و مالية جامعة تلمسان، 2015-2016.
12. السعيد فرحات جمعة، الأداء المائي لمنظمات الأعمال والتحديات الراهنة، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2000.
13. الصباغ عماد عبد الوهاب " علم المعلومات، الدار العلمية والمكتبية دار الثقافة، للنشر والتوزيع عمان 2002
14. طبي عائشة، ادارة مخاطر السيولة وتأثيرها على المردودية المالية والاقتصادية للبنوك، اطروحة دكتة راه تخصص دراسات مالية، غير منشورة، جامعة عرداية 2016/2017 .
15. عامر قندجي و آخرون، "مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
16. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي" نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ"، المكتبة العصرية، المنصورة - ميسر، 2002 .
17. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي" نظم المعلومات الإدارية: الأسس والمبادئ، المكتبة العصرية، المنصورة مصر، 2002 .
18. عبد الرزاق محمد قاسم، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2004.
19. عثمان الكيلاني وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
20. عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
21. ليلي حسام الدين، "العلم والتكنولوجيا والتنمية" ، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.
22. محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام (SPSS)، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن- الطبعة الأولى، 2008.
23. محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، "المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة" دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2001.

قائمة المراجع

24. محمد داود عثمان، أثر مخفضات مخاطر الإئتمان على قيمة البنك: دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية الأردنية باستخدام معادلة tobin's رسالة دكتوراه، تخصص مصارف، كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، 2008.
25. محمد صالح الحناوي، محمد فريد الصحن مقدمة في الأعمال، المدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002 .
26. مغربي براهيم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، مذكرة نيل شهادة ليسانس في العلوم الإقتصادية، بسكرة، 2019/2018.
27. هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العبادي، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.
28. يسرى محمد حسين، تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها في تحسين أداء مستوى الخدمة الفندقية، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الخامس وثمانون، 2010.

المراجع بالفرنسية:

1. Mohamed Cherchour, méthodes de mesure et d'optimisation de la rentabilité d'une agence bancaire, mémoire de fin d'étude, ESB, 2003
2. P.CONSO, Farouk Hemici, Gestion financière de l'entreprise, ,DUNOD, Paris, 10^{ème} EDITION, 2002.
3. FRANQUET, la pratique de la rentabilité, ENTREPRISE MODERNE D'EDITION, Paris,1966.
4. P.conso. H .FAROUK ,OP-CIT, 2002,pp.274 .275.
5. JEAN-LOUIS Amelon, L'essentiel à connaître en Gestion Financière, , MAXIMA, Paris, 3^{ème} EDITION, 2002.
6. Herve Hutin, Toute la finance d'entreprise en pratique, Edition d'organisation, Paris, 2002.
7. Mohamed Cherchour, méthodes de mesure et d'optimisation de la rentabilité d'une agence bancaire, mémoire de fin d'étude, ESB, 2003
8. P.CONSO, Farouk Hemici, Gestion financière de l'entreprise, ,DUNOD, Paris, 10^{ème} EDITION, 2002.

9. FRANQUET, la pratique de la rentabilité, ENTREPRISE MODERNE D'EDITION, Paris,1966.
10. JEAN-LOUIS Amelon, L'essentiel à connaître en Gestion Financière, , MAXIMA, Paris, 3^{ème} EDITION, 2002.
11. Herve Hutin, Toute la finance d'entreprise en pratique, Edition d'organisation, Paris, 2002.
12. Alter Steven, Information system: A Management Perspective, 3rd ed, Addison-Wesley, New york U.S.A , 1999.
13. what is technology? , www.edu.pe.ca, Retrieved 282018-10-.Edited.Andy Lane 14-09-2006
14. Robert Reix, "**Traitement des informations**" ,editionVubret , 2001,p165

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير

تخصص

السنة الثانية ماستر

السيد/ السيدة:

تحية طيبة وبعد:

يرجى منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة التي تتفق مع رأيكم كمساعدة منكم لإنجاح هذه الدراسة المعنونة ب: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك .

كما نحيطكم علما بأن الغاية من إجراء هذه الدراسة ، غاية علمية بحثية وسيتم التعامل مع إجاباتكم وفقا لقواعد الأمانة والنزاهة العلمية والسرية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي . وفي الأخير لكم منا خالص الشكر على حسن تعاونكم معنا سلفا.

تحت إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبين:

-

-

أولا : البيانات الشخصية

الجنس : ذكرا أنثى

العمر: أقل من 0 سنة من 31 إلى سنة من 41 إلى 50 سنة من 50 سنة

المستوى التعليمي : متوسط / ثانوي ثانوي إيليا

سنوات الخبرة : من سنة إلى سنوات من 6 إلى 0 سنوات

من 11 إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المركز الوظيفي :

ثانيا: متغيرات الدراسة

المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في البنك

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1					يملك البنك أجهزة إلكترونية (أجهزة، وسائل..) حديثة متطورة
2					يتوفر في مكان عملك أجهزة حاسوب حديثة
3					يتوفر في البنك الذي تعمل به البرمجيات التي تؤدي إلى توفير قدرات كافية في العمل
4					يملك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية تلي حاجات العملاء
5					تعمل قواعد البيانات في البنك على التقليل من ازدواجية تكرار البيانات و المعلومات

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
6					توفر قواعد البيانات في البنك القدرة على ربط البيانات المتعلقة مع بعضها البعض أو المختلفة حسب الحاجة.
7					يحرص البنك الذي تعمل به على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل
8					تدفع الانترنت في البنك يكون بشكل سريع .
09					يملك البنك موقع على الانترنت .
10					يحرص البنك الذي تعمل به على تحديث البرمجيات باستمرار لخدمة أهداف العمل
11					يتم التعامل مع نظم المعلومات الإدارية بدرجة عالية من السرية .
12					يتوفر في نظم المعلومات الموجود في البنك أجهزة الحماية والأمن مما يمنع الآخرين من التلاعب

					بالبينات المخزنة .
--	--	--	--	--	--------------------

المحور الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنك

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1					حقق البنك ارتفاع في هامش الربح خلال الثلاث سنوات الأخيرة.
2					يهدف البنك الذي تعمل فيه إلى تحسين أداء عامله باستمرار
3					البنك الذي تعمل فيه يتميز بفاعلية اتخاذ القرار ويتجنب الفشل المالي والإداري
4					عدد الزبائن يعرف تطور في السنوات الأخيرة.
5					تقديم الخدمة للزبون يتم بشكل سريع

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
6					قلة الإحتجاجات والطعون من قبل الزبائن عند تسوية المعاملات البنكية
7					تساهم تكنولوجيا المعلومات في مرونة الهياكل التنظيمية .
8					تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة المصرفية.
9					يعمل البنك على حل مشاكل المعاملات الإلكترونية بسرعة.
10					انخفاض عبء الأعمال الروتينية في البنك.
11					سهولة الحصول على المعلومات بالسرعة و الوقت المطلوبين وبأقل جهد .

