

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة بنكية
بعضوان:

دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات البنكية
دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر - سعيدة - 2018

تحت إشراف الدكتور:

بلعربي عبد القادر

من إعداد الباحثان:

♦ دحماني سيد أحمد بن يوسف .

♦ مهداوي عابد .

أعضاء لجنة المناقشة :

الأستاذ:.....رئيسا

الأستاذ:.....مشرفا

الأستاذ:.....مساعد مشرف

السنة الجامعية: 2017-2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر

اللهم إنا نستعينك ونستهديك ونستغفرك ونتوب إليك ونؤمن بك
ونتوكل عليك، نشكرك ولا نكفرك، اللهم إياك نعبد ولك نصلي ونسجد
نرجوا رحمتك ونخشى عذابك. - نشكر الله على التوفيق -
بعد الحمد لله رب العالمين والذي وفقنا لهذا العمل ونحن على أهبة إنهاء
المشوار الجامعي لنا الشرف الكبير أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ
المشرف " بلعربي " وذلك بفضل توجيهاته ونصائحه القيمة.
كما لا يفوتنا التقدم بالشكر الجزيل إلى كل الأساتذة والدكاترة كل باسمه الذين
رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي إلى كل الزملاء والزميلات
- فرع إدارة بنكية -
كل باسمه وعمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى عمال المكتبة وخاصة قادة .

معكم للجميع ...



إهداء

الحمد لله البارئ المصور الخالق، الوهاب الفتاح الرزاق
المبتدئ بالنعم قبل الاستحقاق
وصلاته وسلامه على رسوله الذي بعثه ليتمم مكارم الأخلاق
وفضله على كافة المخلوقين على الإطلاق
حتى فاق جميع البرايا في الآفاق
وعلى آله الكرام الموصوفين بكثرة الإنفاق
وعلى أصحابه أهل الطاعة والوفاء
صلاة دائمة مستمرة بالعشي والإشراق .
مولانا صلي وسلم دائما أبدا على حببيك خير الخلق كلهم.
أما بعد: نهدى ثمرة الجهد إلى كل من كان له دور وقدم
لنا يد العون والمساعدة من أجل إنجاز هذا العمل المتواضع
نخص بالذكر الوالدين الكريمين ، حفظهما الله ورزقهما الصحة
والعافية إلى كل الأهل والأقارب كبيرا وصغيرا.

إلى كل أفراد عائلة مهداوي وعائلة دحماني على العموم ، إلى رفقاء دربنا
ومشوارنا الدراسي كل باسمه كما نهدى هذه الثمرة إلى طلبة السنة الثانية
ماستر دفعة 2018/2017 .

دحماني سيد أحمد

مهداوي عابد

ملخص:

يعتبر نظام المعلومات في الوقت الحالي من الضروريات و الحتميات الواجب تبنيها من طرف البنوك و الاعتماد عليها في الصناعة البنكية و ذلك من خلال ما تقدمه من خدمات تمتاز بالتنوع و الحداثة و الفعالية الذي يعكس السياسة المنتهجة من طرف البنك قصد كسب اكبر قدر ممكن من رضا العملاء و ضمان الاستمرارية في سوق تسوده المنافسة من خلال نظام معلوماتي مرن و قوي يضمن الحد الأقصى من الأمن و الحماية و قدرته على المعالجة الفورية و الصحيحة للمعلومة و مدى خلوها من الأخطاء و سهولة تداولها مما يضمن التميز في أداء الخدمة البنكية ، و العمل على تحسين كفاءة المورد البشري من خلال الاستثمار فيه عن طريق التحفيز و اعتماد برامج للتكوين و التدريب وذلك لتحقيق التوازن بين تطور المستمر لنظام المعلومات و المورد البشري و ذلك لتحقيق الأهداف المسطرة .

– الكلمات المفتاحية :

نظام المعلومات – البنوك – الصناعة البنكية – المعلومة – الأداء – المورد البشري – الكفاءة .

Résumé :

La banque est considéré comme responsable dans le secteur bancaire à travers ses services caractérisés par la divergence, la représentation, la modernité et l'efficacité qui renvoient la politique de la banque afin d'optimiser la satisfaction des clients et assurer la continuité dans un marché compétitif grâce à un système d'information maniable, souple puissant assurer une sécurité et une protection maximales ainsi sa capacité à un traitement rapide ; les informations correctes et la mesure où ils sont exempts d'erreurs ou des écarts.

La facilité de la circulation, ce qui garantit l'excellence dans l'exécution du service bancaire pour améliorer l'efficacité des ressources humaines en investissant dans ce grâce à la relance et l'adoption de programmes et de formation configurables de manière à atteindre un équilibre entre l'évolution continue pour le système d'information et la ressource humaine pour atteindre les objectifs souhaités ou prévus suivant une planification.

Mots clés :

Système d'information - Banques - Industrie bancaire - Information - Performance
- Ressources humaines – Efficacité ou compétence.

فهرس المحتويات

تشكرات.

إهداء.

ملخص الدراسة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

المقدمة العامة..... أ- هـ

الفصل الأول: نظام المعلومات البنكي .

01.....تمهيد

02.....المبحث الأول: نظام المعلومات

02.....المطلب الأول: البيانات والمعلومات

09.....المطلب الثاني: ماهية نظام المعلومات

13.....المطلب الثالث: مستويات نظم المعلومات و أنواعها و مميزاتها

19.....المبحث الثاني : نظام المعلومات البنكي

19.....المطلب الأول : ماهية نظام المعلومات البنكي

24.....المطلب الثاني : أنواع نظام المعلومات البنكي

28.....المطلب الثالث : كفاءة وفعالية و مخاطر نظم المعلومات البنكية

32.....خاتمة الفصل

الفصل الثاني : أداء الخدمات البنكية .

33.....تمهيد

33المبحث الأول: الخدمات البنكية

33.....المطلب الأول: تعريف الخدمة البنكية وأهم خصائصها

36.....المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية

38.....المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية

40.....المبحث الثاني: ماهية الأداء

40.....المطلب الأول: تعريف الأداء وتحسينه وخطواته

45	المطلب الثاني: دوافع تحسين الأداء.....
47	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في أداء الخدمة البنكية.....
50	خاتمة الفصل.....

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

51	تمهيد.....
51	المبحث الأول: واقع نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة.....
51	المطلب الأول: تقديم عام للبنوك محل الدراسة.....
66	المطلب الثاني: تشخيص نظام المعلومات في بنك التنمية المحلية.....
66	المطلب الثالث: تشخيص نظام المعلومات في بنك الخليج الجزائر.....
69	المبحث الثاني: أثر نظام المعلومات على الأداء الخدماتي للبنكين.....
70	المطلب الأول: تحليل نتائج عملية الاستبيان.....
116	المطلب الثاني: مقارنة نتائج الدراسة بين البنكين.....
118	المطلب الثالث: التوصيات والاقتراحات.....
119	خاتمة الفصل.....
120	الخاتمة العامة.....
121	قائمة المراجع.....

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الفرق بين البيانات و المعلومات.	08
02	توزيع أفراد العينة من حيث الجنس.	70
03	توزيع أفراد العينة من حيث العمر.	71
04	توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي.	72
05	توزيع أفراد العينة من حيث الرتبة.	73
06	توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة المهنية.	74
07	توزيع أفراد العينة من حيث التخصص العلمي.	75
08	نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات.	77
09	حدثة نظام المعلومات وصيانتة بشكل مستمر.	78
10	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة.	79
11	نظام المعلومات المتواجد في البنك جيد.	80
12	يحتوي نظام المعلومات على مميزات تعمل على حماية المعلومات.	81
13	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.	82
14	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.	83
15	قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.	84
16	يمكن لنظام المعلومات اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بها.	85

86	17	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري.
87	18	يمكن نظام المعلومات من الدخول إلى المواقع الالكترونية بسرعة.
88	19	توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع.
89	20	مساهمة نظم المعلومات في زيادة مرونة الخدمات البنكية.
90	21	مساهمة نظم المعلومات في جعل العمل البنكي أكثر سهولة.
91	22	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم.
92	23	نظام المعلومات يقوم بتبسيط الخدمات البنكية بشكل.
93	24	مساهمة نظام المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات المصرفية
94	25	نظام المعلومات يساهم في تسريع إنجاز المعلومات وربح الوقت.
95	26	يساعد نظام المعلومات على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بشكل
96	27	يقوم نظام المعلومات بتحسين أداء الخدمة البنكية بصفة
97	28	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية لتقديم وتحسين الخدمات مثل تحويل الأموال وسحب الأموال وغيرها
98	29	يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد العاملين في البنك
99	30	يساهم نظام المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع البنكية الأخرى
100	31	يوفر البنك للعملاء أنواع متعددة من البطاقات الالكترونية.
101	32	أنت راض عن نظام المعلومات الموجود في هذا البنك.
102	33	نظام المعلومات الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بؤادر تقديم القروض.
103	34	يتوفر البنك على نظام معلومات لقياس التغيرات في عائد مخاطر الائتمان الممنوح

104	نظام المعلومات الحالي مجهز بآليات تعمل على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها.	35
105	يساهم نظام المعلومات من زيادة الأرباح.	36
106	يسمح نظام المعلومات بتقديم خدمات متنوعة للعملاء	37
107	يمكن نظام المعلومات من تخفيض زمن الانتظار وإمكانية السحب من أي فرع من الفروع وتكامل الخدمة لدى محطة صرف واحد	38
108	يساهم نظام المعلومات من تخفيض عمليات تسجيل المعاملات واختصار الدورة المستندية	39
109	يمكن نظام المعلومات من مساعدة عملاء البنك في توظيف أموالهم عن طريق صناديق الاستثمار وضمان الاكتتابات	40
110	نظام المعلومات يقوم بتحسين معالجة البيانات	41
111	يتوفر البنك على خدمة التمويل بالإيجار المالي للمعدات	42
112	يقدم البنك خدمة التأمين و ضمان الأسفار.	43
113	نظام المعلومات يقوم بمعالجة طلبات القروض بسرعة.	44
114	يتم تقديم قروض استهلاكية.	45
115	يتم اعتماد أسلوب المربحة أو سعر الفائدة	46
117	يمثل مقارنة بين نتائج الدراسة في البنكين	47

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	معالجة نظام المعلومات	23
02	العوامل المؤثرة على الأداء	50
03	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL	61
04	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر	65
05	توزيع أفراد العينة من حيث الجنس.	70
06	توزيع أفراد العينة من حيث العمر.	71
07	توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي.	72
08	توزيع أفراد العينة من حيث الرتبة.	74
09	توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة المهنية.	75
10	توزيع أفراد العينة من حيث التخصص العلمي.	76
11	نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات.	77
12	حداثة نظام المعلومات وصيانتها بشكل مستمر.	78
13	نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة.	79
14	نظام المعلومات المتواجد في البنك جيد.	80
15	يحتوي نظام المعلومات على مميزات تعمل على حماية المعلومات.	81

82	المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.	16
83	يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.	17
84	قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة.	18
85	يمكن لنظام المعلومات اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بها.	19
86	صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري.	20
87	يمكن نظام المعلومات من الدخول إلى المواقع الالكترونية بسرعة.	21
88	توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع.	22
89	مساهمة نظم المعلومات في زيادة مرونة الخدمات البنكية.	23
90	مساهمة نظم المعلومات في جعل العمل البنكي أكثر سهولة.	24
91	نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم.	25
92	نظام المعلومات يقوم بتبسيط الخدمات البنكية بشكل.	26
93	مساهمة نظام المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات المصرفية	27
94	نظام المعلومات يساهم في تسريع إنجاز المعلومات وربح الوقت.	28
95	يساعد نظام المعلومات على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بشكل	29
96	يقوم نظام المعلومات بتحسين أداء الخدمة البنكية بصفة	30
97	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية لتقديم وتحسين الخدمات مثل تحويل الأموال وسحب الأموال وغيرها	31
98	يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد العاملين في البنك	32
99	يساهم نظام المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع البنكية الأخرى	33
100	يوفر البنك للعملاء أنواع متعددة من البطاقات الالكترونية.	34

101	أنت راض عن نظام المعلومات الموجود في هذا البنك.	35
102	نظام المعلومات الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بواذر تقديم القروض.	36
103	يتوفر البنك على نظام معلومات لقياس التغيرات في عائد مخاطر الائتمان الممنوح	37
104	نظام المعلومات الحالي مجهز بآليات تعمل على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها.	38
105	يساهم نظام المعلومات من زيادة الأرباح.	39
106	يسمح نظام المعلومات بتقديم خدمات متنوعة للعملاء	40
107	يمكن نظام المعلومات من تخفيض زمن الانتظار وإمكانية السحب من أي فرع من الفروع وتكامل الخدمة لدى محطة صرف واحد	41
108	يساهم نظام المعلومات من تخفيض عمليات تسجيل المعاملات واختصار الدورة المستندية	42
109	يمكن نظام المعلومات من مساعدة عملاء البنك في توظيف أموالهم عن طريق صناديق الاستثمار وضمان الاكتتابات	43
110	نظام المعلومات يقوم بتحسين معالجة البيانات	44
111	يتوفر البنك على خدمة التمويل بالإيجار المالي للمعدات	45
112	يقدم البنك خدمة التأمين و ضمان الأسفار.	46
113	نظام المعلومات يقوم بمعالجة طلبات القروض بسرعة.	47
114	يتم تقديم قروض استهلاكية.	48
115	يتم اعتماد أسلوب سعر الفائدة	49

المقدمة العامة

توطئة:

خلال أواخر القرن الماضي و بداية هذا القرن حدثت تغيرات و تحولات سريعة و كبيرة جدا، حيث ساهمت في بناء التحول الجديد من الاقتصاد الصناعي الكلاسيكي إلى اقتصاد رقمي و العمل على بناء مجتمع معلومات رقمي إلى جانب تحولات في مختلف المجالات الاقتصادية، المصرفية السياسية... الخ ، حيث رمت العولمة بشباكها على الاقتصاد العالمي مما أحدث ثورة رقمية في مختلف الميادين لا سيما النظام المصرفي.

و في ظل الازدهار المتنامي ازدادت حاجة البنوك و المؤسسات المصرفية من خلال استعمال أجهزة الحاسوب و الشبكة العنكبوتية، حيث أصبحت المعلومة سلاح بالنسبة للبنوك من خلال طريقة جمعها و معالجتها و مصادرها حيث أصبحت موردا استراتيجيا يعتمد عليه في صنع اتخاذ القرار مما ينعكس على تحسين الأداء و الخدمة البنكية. أين أصبح نظام المعلومات أحد المقومات الأساسية لنجاح المؤسسة البنكية الحديثة و ذلك قصد ضمان الاستمرارية و البقاء.

حيث تسعى المنظومة المصرفية العالمية و بما فيها البنوك الجزائرية جاهدة إلى الحصول على برمجيات نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة و الفعالية و العصرية، و كذا على مرونة عالية للتأقلم مع التغيرات الاقتصادية و الأزمات المالية و ذلك قصد تجديد و تفعيل أداء الخدمة البنكية وفقا لمعايير الأمن و السلامة.

أولا: إشكالية البحث:

و من خلال ما سبق ذكره تبرز الحاجة العامة لتسليط الضوء على مسألة دور نظام المعلومات البنكي في تحسين الخدمة البنكية و عليه يمكن صياغة إشكالية بحثنا وفقا للسؤال الرئيسي التالي:

• ما هي تداعيات نظام المعلومات البنكي على المؤسسة البنكية و تحسين الخدمة البنكية

المؤداة ؟

و من أجل الإجابة عن السؤال الرئيسي لإشكالية البحث يمكن الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما هي ركائز و أسس نظام المعلومات؟

✓ ما هو أثر نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمة البنكية ؟

✓ ما هو واقع اعتماد المؤسسات البنكية الجزائرية على نظام معلومات فعال كمحدد رئيسي نحو تطوير الأداء ؟

ثانيا: فرضيات البحث:

- إن ركائز و أسس نظام المعلومات تتفق على كونها المصدر الرئيسي لتزويد مدراء البنوك بالمعلومات الدقيقة التي يعتمدون عليها في اتخاذ القرار.
- يساهم نظام المعلومات في الرفع من مستوى الأداء و الخدمة البنكية من خلال توفير المعلومات و معالجتها و مدى مرونتها للتغيرات.
- إن عملية تطبيق نظام المعلومات الفعال المحقق لمستوى أداء عالي بالمؤسسات البنكية يعتمد على مدخلات بشرية و مادية رفيعة المستوى لها القدرة على الاستخدام الأمثل للمعلومات ووظيفتها إلا أن هذه المدخلات غير متوفرة بالقدر الكافي في الجزائر نظرا لضعف المنظومة المصرفية.

ثالثا: أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار الموضوع لمبررات موضوعية و أخرى ذاتية نذكر منها ما يلي:

■ المبررات الموضوعية:

- التحولات الجذرية التي يعرفها النظام المصرفي في الجزائر.
- الأهمية البالغة لدور المؤسسات البنكية في الاقتصاد الوطني.

■ المبررات الذاتية:

- بحكم التخصص في مجال "الإدارة البنكية".
- الرغبة في دراسة نظام المعلومات البنكي و كيفية سيره في البنوك.
- حب الاطلاع و الاكتشاف.

رابعاً: أهداف الدراسة:

- محاولة إبراز أساسيات نظم المعلومات و القطاع البنكي.
- محاولة إبراز ركائز الأداء.
- محاولة الوقوف على واقع انتهاج المؤسسات البنكية على نظام معلومات و مدى ارتباطه بعملية تحسين الأداء.

خامساً: أهمية الدراسة:

- هذا البحث يوضح أهمية توفر نظم المعلومات الذي تعتمد عليه المؤسسات البنكية في الجزائر بما يؤمن لها قاعدة معطيات قوية تستند إليها في عمليات تطوير الأداء.
- تسليط الضوء على بعض النقائص التي تعاني منها المؤسسة البنكية.
- بالمقابل يبين البحث المتطلبات و الشروط اللازمة لإرساء نظام معلومات قوي و فعال يمكن الاعتماد عليه لتطوير و تحسين أداء الخدمة البنكية.

سادساً: حدود الدراسة :

و قد تمت الدراسة وفق الإطار التالي:

- الإطار الزمني: خلال السنة الجامعية 2017/2018.
- الإطار المكاني: وقع الاختيار على عينة من البنوك و هي بنك الخليج الجزائر AGB، وبنك التنمية المحلية BDL كونه من ضمن البنوك العمومية المهيمنة على سوق الائتمان في الجزائر.

سابعاً: المنهج المتبع في الدراسة:

للإجابة على الإشكالية و توضيح الموضوع اخترنا المنهج الوصفي و ذلك بغرض تجلية المفاهيم العامة، كما اخترنا المنهج التحليلي و ذلك لتحليل المعطيات.

أما الجزء التطبيقي اخترنا منهج دراسة حالة لأنه يناسب هذا الجزء و اعتمدنا على عدة تقنيات نذكر منها: الملاحظة، الاستبيان، الزيارة الميدانية للبنوك التالية: (AGB، BDL).

ثامنا: محتويات الدراسة:

لمعالجة الإشكالية المطروحة و اختبار صحة الفرضيات المقدمة المتعلقة بموضوع بحثنا هذا تم تقسيمه إلى ثلاث فصول، فصلين نظريين و فصل تطبيقي على النحو التالي:

• الفصل الأول: تمت عنوانته بنظام المعلومات البنكي، حيث تضمن محتوى هذا النظام و مميزاته و كل حيثياته.

• الفصل الثاني: تم التطرق إلى كيفية أداء الخدمات البنكية و مراحل دور حياة الخدمة البنكية و دوافع تحسين الأداء، العوامل المؤثرة في أداء الخدمة البنكية.

• الفصل الثالث: خصصناه إلى دراسة تطبيقية من خلال تحليل استبيان موزع على عينة البحث و معالجته قصد استخراج النتائج الميدانية للبحث.

تاسعا: الدراسة السابقة:

الدراسات باللغة العربية:

دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمة البنكية دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص بنوك و أعمال من إعداد الطالبة باشا أسماء و زراقت ميرة ، سنة 2016/2015، حيث ركزت هذه الدراسة على:

توضيح الفوارق في نظام المعلومات البنكية في مؤسستين محل الدراسة و تبين أن بنك AGB لديه نظام معلوماتي فعال مقارنة بالبنوك الأخرى، مما ساهم في رفع مستوى الأداء و تحقيق أرباح بالإضافة إلى كسب رضا العديد من الزبائن و اكتساب مكانة بالرغم من خبرته القليلة.

رفصل الأول

الفصل الأول: نظام المعلومات البنكي :

المبحث الأول: نظام المعلومات.

المبحث الثاني: نظام المعلومات البنكي.

تمهيد:

النظام هو مجموعة منتظمة من الأجزاء أو الأنظمة الفرعية المترابطة و المتفاعلة فيما بينها لأداء أنشطة لتحقيق أهداف محددة و النظم هي محاولة لتكوين إطار شمولي لدراسة أي ظاهرة بهدف الكشف عن تكامل العناصر مع بعضها البعض ، أي أن هذه النظرية هي عبارة عن منهجية يمكن من خلالها معرفة طبيعة العلاقات و الترابط بين العناصر و الأجزاء المكونة للظاهرة المراد دراستها و أما عن تطبيق نظرية النظم العامة في مختلف المجالات تعتبر تكتيك و أساس نظري لكثير من مفاهيم و تطبيقات مثل المعلوماتية و بالأخص تحليل و تصميم نظم المعلومات و بناء النظم بشكل عام يتوفر على ثلاث عناصر هي:

1. تصميم النظام لتحقيق هدف معين.

2. وجود أجزاء أو عناصر للنظام تنظم بترتيب معين.

1. وجود علاقات اعتمادية تفاعلية بين أجزاء النظام¹.

كما يتكون النظام من عناصر متفاعلة لتحقيق أهداف مشتركة²:

1. المدخلات هي كل ما يدخل إلى النظام من خارجه أو من البيئة الداخلية للمنظمة.

2. العمليات (المعالجة) تجري فيها العمليات و الوظائف و الأنشطة الكفيلة بتحويل المدخلات إلى مخرجات.

3. المخرجات و تأتي كنتيجة لإجراء التحويلات اللازمة على المدخلات و الوصول إلى تحقيق الهدف.

4. حدود النظام أي لكل نظام محيطين داخلي و خارجي و من خلال الحدود يمكن التمييز بين المكونات التي

تنتمي إلى النظام و التي لا تنتمي و ذلك أثناء تصميم هذا النظام.

التغذية العكسية: يقصد بها قيام نظام التحكم و المراقبة بعمله لقياس أداء النظام بكل أجزائه و قياس المخرجات بالتحديد لمقارنتها مع المعايير و المواصفات و يكون قبول أو رفض أو تعديل للمخرجات بناء على ذلك.

¹ أمين الشنطي و آخرون، مقدمة في تحليل و تصميم نظم المعلومات، دار البداية، الطبعة الأولى، 2010م/1431هـ، عمان، الأردن، ص ص 11-12.

² نجم عبد الله الحميدي و آخرون، نظام المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص12.

المبحث الأول: نظام المعلومات

حتى نتمكن من فهم نظام المعلومات بدأنا أولاً بشرح معاني النظم أو النظام و علينا أن نفرق كل من المعلومة و البيانات، فالمعلومة هي منتج نظام المعلومات و البيانات هي حقائق خام قد تكون أرقام أو رموز و هي تمثل مدخلات النظام.

المطلب الأول: البيانات و المعلومات

تحتاج الإدارة إلى المعلومات و البيانات فنقوم بجمع البيانات ثم تصنيفها و تحليلها و معالجتها لاستخراج معلومات مفيدة تساعد على اتخاذ القرارات في المنظمة.

أولاً: مفهوم المعلومات

على الرغم من شيوع استخدام اصطلاح "المعلومات" و تعدد الكتابات عن المعلومات و أنظمتها إلا أنه مازال هناك اختلاف في الرأي حول المفهوم العلمي لهذا اللفظ و علاقته بمدخلات نظام المعلومات أي البيانات فمثلاً:

يعرف (ديمسكي Demeski) المعلومات على أنها البيانات التي يمكن أن تغير من تقديرات متخذ القرارات¹.

و يذكر (ماكدونوف Mc Donough) أن المعلومات هي مقياس لقيمة رسالة معينة لمتخذ قرار معين في موقف محدد².

أما (ستون) : فيرى أن المعلومات عبارة عن معرفة مشتقة من تنظيم و تحليل البيانات أي أنها بيانات ذات منفعة في تحقيق أهداف المنظمة³.

و يعرف (ديفز Davis) المعلومات من حيث علاقتها بعدم التأكد بأنها تخفض عدم التأكد فهي تغير الاحتمالات المتعلقة بالنواتج المتوقعة في موقف قراري معين و بالتالي فهي تؤثر على القيمة في عملية القرار⁴.

¹ Joel. S. Demeski, Information Analysis (London. Addison wesley pub. co. Inc (1972) p4

² Adrison M. Mc Donough, Information Economics and management Systems, (N.Y. Mc Graw-Hill Book co. Inc 1963, p72.

³ M. M Stone, Data Processing and Management Information Systems American Management Association Report N°461 (1960) p15.

⁴ Godon b. Davis, Management Information Systems, (N. Y Mc Graw-Hill book co 1974), p31.

من التعاريف السابقة يتضح لنا أن المعلومات هي عبارة عن بيانات خام تمت معالجتها من خلال نظام المعلومات لتحويلها إلى معلومات مفيدة تحمل قيمة مضافة لتصبح أكثر نفعاً لمستخدميها عن طريق زيادة المعرفة و تقليل درجة عدم الثقة بغرض اتخاذ القرار في كل الحالات.

ثانياً : أنواع المعلومات:

يمكن تصنيف المعلومات حسب المعايير التالية:

1. حسب مصدرها¹: تنقسم إلى مصادر داخلية و خارجية
تتمثل المصادر الداخلية في المصادر الموجودة داخل المؤسسة كمعلومات عن المحاسبة و ميزانية المؤسسة و معلومات الإنتاج أي كل ما يتم الحصول عليه من داخل المنظمة و المصادر الخارجية يكون مصدر هذه المعلومات من خارج المؤسسة أي أن المعلومات تم الحصول عليها من خارج المنظمة كالتقارير الرسمية مثلاً دراسة السوق.
2. حسب زمن المعلومة²: تنقسم المعلومات إلى معلومات تاريخية لمتابعة الأداء في المنظمة و معلومات مستقبلية و تستعمل لأهداف التنبؤ و الرقابة في المنظمة.
3. حسب درجة التغير: تنقسم المعلومات بناء على ما يلي:
 - معلومات ثابتة و هي المعلومات التي لا تتغير مثل أسماء العمال و تاريخ الميلاد.
 - معلومات متغيرة و نقصد بها المعلومات التي يطرأ عليها التغير مثل العناوين، المناصب.
4. حسب درجة الرسمية³: و تختلف درجة رسمية المعلومات حسب اختلاف مصادرها كما هو موضح فيما يلي:
 - المعلومات الرسمية إذا كانت من مصدر رسمي و من طرقها الصحيحة كوسائل الإعلام، الكتب الموثوقة، بنوك المعلومات ... الخ.
 - المعلومات غير الرسمية كالتى لا يعرف مصدرها كالإشاعات، المنافسين، الموردين للمنظمة و الآراء و الأحكام المسبقة التي تأتي من خارج المنظمة.

¹ وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لاستعمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مباح، ورقلة، 2013/2014، ص15

² نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، ص41.

³ Martinet (B) et Marti (Y) (M), l'intelligence Economique, comment donner de la valeur concurrentielle à l'information, Edition d'organisation, Paris, 2001, p31.

5. حسب شكل المعلومات¹: من خلال هذا المعيار يمكن أن نقسم المعلومات إلى ما يلي معلومات ملخصة و تكون في المستويات الإدارية العليا و معلومات تفصيلية و تكون في المستويات الدنيا أو التشغيلية.

ثالثا : خصائص المعلومات²:

1. الدقة Accurete: حيث المعلومات الدقيقة هي المعلومات الخالية من الأخطاء بأنواعها و المعلومات غير الدقيقة هي التي تنتج عن بيانات غير دقيقة، فالمعلومات غير الدقيقة عن تفضيلات الزبائن لطريقة استخدام المنتج و الحجم قد يؤدي إلى رفض الزبون للشراء إن لم يأتي المنتج متفقا مع تفضيلاتهم.
2. التامة Complet: قد تكون المعلومات الجزئية و غير المكتملة أسوأ من عدم وجودها بالمرة، فالمعلومات التامة هي التي تحتوي كل الحقائق المطلوبة، فقد يحصل أن تقود المعلومات عن متوسط الدخل للعائلة في مدينة ما إلى قرارات غير صحيحة إن لم تكن تلك المعلومات مصحوبة بمعلومات أساسية عن العادات الشرائية و الاستهلاكية للعائلات في تلك المدينة.
3. اقتصادية Economical: من المتفق عليه أن تكون تكلفة الحصول على المعلومات في ميدان الأعمال مناسبة لقيمة مثل تلك المعلومات في كل قرار ففي حالات معينة تكون تكلفة الحصول على المعلومات هي العنصر المحدد في التفكير بالحصول عليها أو عدم التفكير في الحصول عليها و البحث عن معلومات أخرى.
4. المرونة Flexible: يمكن أن تستخدم المعلومات ذات المرونة العالية في أكثر من غرض فالمعلومات عن المخزون تفيد إدارة المبيعات و إدارة الإنتاج فيجب أن تلي بمرونتها تلك المتطلبات³.
5. الاعتمادية Reliable: تتضمن الاعتمادية في المعلومات على طريقة جمع البيانات و على المصدر الذي جمعت منه، فالإشاعة و الأخبار عن ارتفاع الأسعار في سوق العملات ليس لها اعتمادية إن لم تكن من المصادر الموثوقة.
6. الشان Relevant: تكون فيه المعلومات أكثر كلما ارتبطت أكثر بالشان الذي نحن بصدده فإن لم تكن المعلومات تخص مشكلة متخذ القرار فهي ليست بقيمة تذكر عنده⁴.

¹ نجم عبد الله الحميدي، مرجع سابق، ص41.

² الأستاذ الدكتور فهمي فريد زيارة، المقدمة في تحليل و تصميم النظم، دار البازوري للنشر و التوزيع، الطبعة 2010، عمان، الأردن، ص23.

^{3, 2, 3} فريد فهمي زيارة، مرجع سابق، ص24.

7. **البساطة Simple**: المعلومات المعقدة بمضمونها و شكلها لا تخدم المدير متخذ القرار كما هي المعلومات البسيطة و سهلة الفهم و التي تعرض بالشكل الذي يساعد من يحتاج إليها في نطاق و مجال حاجته إليها¹.
8. **التوقيت Time**: هو العامل الحاسم في قمة المعلومات و هو يخص جانبين من المعلومات، الجانب الأول يخص مدى حداثة المعلومات، فقد تفقد المعلومات قيمتها إذ ما كانت متقدمة، فمعلومات أمس البعيد هي أقل قيمة عند متخذ القرار من المعلومات الحالية لليوم حول الأسعار التي يبيع بها المنافسون و العروض التي يقدمونها، أما الجانب الثاني فهو توقيت حاجة المدير لتلك المعلومات.
9. **الاستخدامية Accessible**: تشير هذه الخاصية في المعلومات القيمة إلى سهولة استخدام الأشخاص المخولين لها في الوقت الذي يريدونه و بالشكل الذي يريدون.
10. **الحماية Secure**: أن تكون المعلومات المهمة محمية ضد الاستخدام غير المخول لها.

رابعاً: البيانات

نستطيع أن نذكر عدداً من التعريفات لتتشكل عندنا صورة مفاهيمية في أذهاننا أولاً فهناك من نظر إلى البيانات بأنها قيم لحقائق خام مثل عدد الساعات التي نعملها في الأسبوع، عدد الزبائن الذين دخلوا البنك، رقم فاتورة الزبون و قيمتها، و تلك القيم الخام لا معنى بصورتها المجردة حتى تتم عملية معالجتها و تحويلها إلى معلومات مفيدة و لها معنى و هناك من عرف البيانات بأنها سلسلة من الرموز و الأرقام و القيم و التي هي بشكل خام، أو البيانات هي مجموعة الحقائق و الرموز غير المبررة و التي يتم الحصول عليها أو تسجيلها من بحث أو مشاهدة مقصودة أو استبيان أي أداة للقياس و التقدير و يمكن للبيانات أن تكون أرقاماً و حروفاً و رموزاً و كذلك يمكن لها أن تكون صوراً أو أصواتاً².

خامساً: معالجة البيانات: يعتمد الأمر كله على حسن معالجة و عمليات تحويل البيانات إلى الشكل المفيد و الذي يخدم الغرض المحدد لها و عمليات التحويل تتضمن ما يأتي³.

² الأستاذ الدكتور فريد فهمي زيارة، مرجع سابق، ص 18-19.

³ فريد فهمي زيارة، مرجع سابق، ص 20.

- **التصنيف Classification:** كما هو في تصنيف بيانات التكاليف إلى ثابتة و متغيرة.
- **الترتيب Sorting:** هو تنظيم البيانات أو ترتيبها بمجموعات مترابطة وفقا لقواعد مقصودة كما في تنظيم البيانات عن الموظفين بموجب الاسم أو بموجب مقدار الراتب.
- **التلخيص Aggregating:** تلخيص البيانات من خلال حساب المجاميع لها أو المتوسطات أو عرضها بمخططات إحصائية مفيدة.
- **الحساب Calculating:** إجراء العمليات الحسابية اللازمة للوصول إلى النتائج المطلوبة مثل حساب الأجر الإجمالي بضرب عدد الساعات التي نعملها بأجر الساعة الواحدة.
- **الاختيار Selecting:** اختيار أو استبعاد بعض مفردات البيانات بناء على معايير معينة مثل إيجاد قائمة بالزبائن الذين تزيد مشترياتهم أو مبالغ فواتيرهم عن مبلغ محدد.

سادسا : الفرق بين البيانات و المعلومات:

الجدول رقم 01

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

المصدر: محمد الصربي، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة دورس للنشر و التوزيع، مصر، 2005، ص129.

سابعاً : خطوات تحويل البيانات إلى معلومات:

إن عملية تحويل البيانات إلى معلومات تحتاج للمعالجة و تتمثل مراحلها في النقاط التالية¹:

1. الحصول على بيانات و تسجيلها.
2. مراجعة البيانات و هي المقارنة و مطابقة البيانات مع مصادرها.
3. التصنيف مثل: تصنيف الموردين، حسب الجنس.
4. الفرز يكون عن طريق ترتيب البيانات وفقاً للكيفية التي تستخدم بها.
5. التلخيص و هي دمج عناصر البيانات في مجموعة لكي تتوافق مع احتياجات مستعملها مثلاً (الميزانية العمومية تعتبر ملخصاً للعمليات الحسابية في سنة معينة)
6. العمليات الحسابية و المنطقية، و تكون بسيطة كالطرح، الجمع، القسمة، أسلوب الاقتصاد القياسي.
7. التخزين و هو الاحتفاظ بالبيانات إلى وقت طلبها.
8. الاسترجاع و تعني استدعاء البيانات و استرجاعها عند الحاجة.
9. إعادة الإنتاج و تعني (إعداد البيانات في شكل مفهوم لمن يستخدمها فقد تقدم في شكل تقارير أو رسومات أو عرضها مباشرة على الجهاز.
10. التوزيع و الاتصال و هو توصيل البيانات إلى مستعملها في الوقت المناسب.

المطلب الثاني: ماهية نظام المعلومات

ساعدت الثورة التكنولوجية على نشأة ما يعرف بنظام المعلومات و سارعت المنظمات في استخدامه و تطبيقه على جميع فروعها و أقسامها و ذلك نتيجة المنافسة القوية و ضغوط البيئة الخارجية و السعي نحو التميز في الأداء مما يضمن لها البقاء و تحقيق أهدافها الإستراتيجية.

أولاً: مراحل تطور نظام المعلومات²:

التطور في حقل نظم المعلومات هو تطور متسارع نتيجة التسارع في أنظمة الحاسوب ذات الفترات المتطورة باستمرار ففي الخمسينات و الستينات نظم المعلومات كانت لمعالجة و تشغيل البيانات بسبب محدودية تطبيقات الحاسوب و تكاليفه العالية و اقتصاد الكمبيوتر كان و لا زال غير معروف أي كان هناك عدد قليل من الخبراء و المبرمجين.

في أواخر الستينات ظهرت نظم التركيز على المعلومات و نظم المعلومات و التي ظهرت لزيادة تحسين الأداء الإداري.

¹ محمد عبد الحليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص، 37-38.

² أيمن الشنطي، مرجع سبق ذكره، ص 18-19.

في السبعينات أصبحت نظم المعلومات أداة لتحسين الإنتاج و تطوير النوعية و رفع مستوى الأداء من تخطيط و تنظيم علاقته و اتخاذ قرار و تحقيق الميزة التنافسية. في الثمانينات ظهرت بعد ذلك نظم دعم القرارات تدعم المدراء في اتخاذ دعم القرارات شبه الهيكلية و غير الهيكلية و نظم دعم القرارات الجماعية بإعتبارها نظم معلومات مصممة لمعالجة القرارات الجماعية التي يتخذها فريق الإدارة لحل مشكلة شبه هيكلية أو غير هيكلية بمعنى دراسة عناصر المشكلة و أسبابها و وضع الحلول البديلة لها.

و في نهاية الألفية الثانية ظهر التكامل بين نظم المعلومات نتيجة للتطورات النوعية و الفريدة في الحاسوب و البرمجيات و هندسة المعرفة و ثورة الاتصالات مما أدى إلى تحقيق الاندماج بين نظم دعم القرار الفردي و القرار الجماعي و نظم المعلومات .

ثانيا : تعريف نظام المعلومات¹

نظام المعلومات من المنظور التقني هو مجموعة العناصر المترابطة التي تجمع أو تسترجع و تعالج و تعامل و تحفظ و تنظم و تقدم أو توصل و تعرض المعلومات التي تستند و تقوم عليها قرارات المديرين في المنظمة اللازمة لأداء نشاطات الأعمال فيها.

إن المقصود بمجموعة العناصر المترابطة هي المكونات الأساسية لنظام المعلومات و التي تقع في الأفراد مستخدمي النظام و الأجهزة و المعدات و البرمجيات و شبكات الاتصال و الإجراءات المحددة في المنظمة.

أما نظام المعلومات من منظور إدارة الأعمال فهو: ذلك الحل التنظيمي الذي تتوجه إليه و تتخذه الإدارة في المنظمة مستخدمة و مستندة على تقنية و تكنولوجيا المعلومات فيها لما تعرضه معطيات البيئة و المحيط من وقائع و مشكلات.

نظام المعلومات هو مجموعة العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع و معالجة و تخزين و توزيع المعلومات المتوفرة عم موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار و لدعم التنظيم و التحكم و التحليل في المنظمة و بناء تصور حالي و مستقبلي واضح عن موضوع البحث².

¹ فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص14.

² د. عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2004، ص11.

ثالثا : عناصر نظام المعلومات¹:

لنظام المعلومات ستة مكونات رئيسية هي:

1. الأجهزة و المعدات Hardware: وهي كل العناصر المادية للأجهزة و المعدات من وسائل الإدخال و الإخراج و الحفظ و المعالجة و الاتصال (الحواسيب و لواحقها).
2. البرمجيات Software: وهي التي تضم البرمجيات للنظام و التي تتحكم و توجه أداء الأجهزة و كذلك برامج التطبيقات التي تلبي أغراض نظام المعلومات بما فيها واجهة المستخدم.
3. إجراءات الضبط Controle procedure: وهي التي تضمن تنفيذ القواعد العملية للنظام و مسؤوليات المستخدمين و خطط التعامل مع المشكلات التي تبرز في عمليات النظام.
4. البيانات Data: إن المقصود هنا هي قواعد البيانات Data bases و التي تشكل الملفات للبيانات و العلاقات بين جداولها و تدفقات البيانات فيما بينها.
5. شبكات الاتصال Communication networks: وهي التي تشمل جميع الوصلات و الترتيبات للشبكات بأنواعها و محطاتها و التي تستخدم لتنظيم تدفقات البيانات و المعلومات بين العناصر المكونة للنظام لتسهيل إيصال المعلومات و كذلك العمل عليها، مع ملاحظة أن هذه الشبكات يعتبرها بعض المختصين ضمن عنصر الأجهزة و المعدات.
6. الأفراد People: هذا العنصر يخص العنصر الإنساني في نظام المعلومات من مستخدمي و مبرمجين و مطورين و عاملين ببيانات و عاملين معرفيين.

رابعا : أهمية ووظائف نظام المعلومات²:

توفر نظم المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي و الخارجي للإدارة على كافة مستوياتها حتى يمكن اتخاذ القرارات الفعالة و الموفقة لكي يوفر القيام بعملية داخل منظمة ما، التنظيم و التخطيط و التوجيه و الرقابة و توفر كذلك مجموعة من نظم المعلومات الوظيفية بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرار.

وظائف نظام المعلومات: يمكن تحديد الوظائف التي تشترك جميع نظم المعلومات في المنظمة بأدائها و تنفيذها بكفاءة عالية من أجل تقديم المعلومات المطلوبة لمركز اتخاذ القرارات و بالسرعة و بالشكل المطلوب، هذه الوظائف هي¹:

¹ فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص 26-27.

² إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص 21.

1. جمع البيانات Collection data من المصادر الداخلية في المنظومة و كذلك من المصادر الخارجية مع مراعاة التكلفة و الدقة التامة.
2. حفظ البيانات Storing data بتنظيمها في قواعد بيانات تسهل معها عمليات الاسترجاع للبيانات و علاقتها ببعض مفرداتها.
3. تحديث البيانات Updating data لجعل المعلومات الناتجة عنها محدثة و تفيد مستخدمها أكثر.
4. معالجة البيانات Processing data معاملة البيانات بطرق المعالجة المناسبة للحصول منها على المعلومات المطلوبة.
5. تقديم و عرض المعلومات Presenting information بالشكل المناسب من جداول و مخططات.

المطلب الثالث: مستويات نظم المعلومات و أنواعها و مميزاتها:

أولا : تتشكل بنية نظم المعلومات من أربع مستويات و هي²:

1. المستوى الاستراتيجي ← الإدارة العليا:

و هو يقوم بمهام صياغة و تطبيق الإستراتيجية مما يتطلب من تحليل لنقاط القوة و الضعف من البيئة الداخلية و تحليل الفرص و التهديدات من البيئة الخارجية، إضافة إلى تحليل هيكل المنافسة حتى بالنهاية تختار إستراتيجية تحقق الميزة التنافسية و هنا هذه الإدارة الإستراتيجية بحاجة إلى نظم معلومات تنفيذية توفر لها تلك المعلومات عن البيئة الخارجية و البيئة الداخلية و تستخدم أيضا نظم ذات توجه داخلي و هي نظم المعلومات الإدارية و بالتالي تسعى نظم المعلومات التنفيذية و الإستراتيجية إلى دعم الإدارة العليا في صياغة و تطبيق إستراتيجيتها و إذا كانت المنظمة ذات أعمال دولية فهي بحاجة إلى نظم معلومات دولية تختص بأنشطة الإدارة الدولية.

2. المستوى التكتيكي ← مستوى الإدارة أو الإدارة الوسطى

و من وظائف الإنتاج و التسويق و التمويل و الحركة و النقل و الموارد البشرية و بالتالي يحتاج هذا المستوى إلى وجود نظم معلومات من خلال إدارة قواعد البيانات و المعلومات و تحقيق تكامل في المعلومات الإدارية ذات العلاقة بالوظائف المختلفة و بنفس الوقت تقدم ملخص عن نتائج أعمال الإدارة الإستراتيجية لمساعدتها في اتخاذ قراراتها الهيكلية و غير الهيكلية³.

¹ فريد فهمي زيارة، مرجع سابق، ص26.

² د. أيمن الشنطي، مرجع سبق ذكره، ص22.

³ د. أيمن الشنطي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص23-24.

3. مستوى العمل المعرفي ← العاملين في معالجة البيانات و المعلومات:

نظم المعلومات الإدارية تستفيد من العاملين في مجال معالجة البيانات و المعلومات و في مجال إنتاج المعرفة حيث أن هؤلاء الموظفين هم حلقة الوصل بين الإدارة الوظيفية و الإدارية العملية التي تحتاج إلى نظم معالجة الحدث¹.

4. المستوى العملياتي ← المستوى الفني أو التشغيلي²:

و التي تعتبر مصدر لمدخلات لنظم المعلومات و نظم معالجة الحدث تقدم معلومات عن الوقائع و الأحداث فور وقوعها و هي نظم تعالج البيانات إلكترونيا بحيث تجهز معلومات للإدارة التشغيلية و التي يحتاجها بصورة يومية و بنص الوقت تمد نظم المعلومات الإدارية بمعلومات عن الأحداث اليومية لتساعد الإدارة الوظيفية في أداء العمل و اتخاذ إدارتها.

ثانيا : أنواع نظم المعلومات:

1. نظم المعلومات لتصنيع و الإنتاج و العمليات³: تخصص نظم المعلومات هذه بتوفير المعلومات التي

تتعلق بكافة نشاطات وظيفية الإنتاج و العمليات في المنظمة ابتداء من التخطيط للإنتاج و عمليات الإمداد و التوريد و التوريد و تصنيع المنتج أو تقديم الخدمة.

2. نظم المعلومات للبيع و التسويق⁴: تلبي نظم المعلومات هذه كل المتطلبات من المعلومات لنشاطات

وظيفية التسويق في المنظمة بما يتضمن تحديد الزبون المستهدف و حاجته و الرغبات لديه، التخطيط للمنتجات التي تلبي مثل تلك الحاجات و الرغبات و كذلك كل عناصر المزيج التسويقي من التسعير و الترويج و التوزيع إضافة إلى عنصر المنتج أصلا.

3. نظم المعلومات المحاسبية و نظم المعلومات للتمويل⁵:

غالبا ما ينظر إلى وظيفة التمويل في المنظمة إلى أنها الوظيفة التي تضم كل نشاطات التمويل و نشاطات الاستثمار وكذلك كل إجراءات التسجيل المحاسبي و إعداد الحسابات و الكشوفات و التقارير المحاسبية في المنظمة و هنا توفر هذه النظم تلك المعلومات التي تقوم عليها القرارات المهمة لكل نشاطات التمويل و نشاطات الاستثمار و التي تصب في تحقيق الأهداف في رفع قيمة المنظمة و تعظيم العائد على الاستثمار فيها، و لا يمكن لذلك أن يتحقق

دون ما النظم المتخصصة للمعلومات المحاسبية حول حسابات الأصول و المطلوبات و التدفقات النقدية الداخلية إلى المنظمة و الخارجة منها.

¹ د. أمين الشنطي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص23-24

² د. أمين الشنطي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص23-24

³ د. فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص29.

⁴ د. فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص29.

⁵ د. فريد فهمي زيادة، مرجع سبق ذكره، ص30-31.

4. نظم المعلومات للموارد البشرية¹:

تقوم نظم المعلومات هذه في توفير متطلبات نشاطات إدارة الموارد البشرية في المنشأة من المعلومات و التي تشمل كافة مجال عمليات هذه الإدارة، إن ما يدخل في اهتمامات هذه النظم هي المعلومات عن العمل و العاملين فيبيانات تحليل العمل و توظيفه و متطلبات التوظيفات للعاملين في أعمالهم الحالية و التنبؤات عن مستويات العمل المطلوبة وفقا لخطط عمليات الأعمال في عموم نشاطات المنظمة، إن المعلومات من هذه النظم هي حول كل ما من شأنه أن يحافظ على توفير متطلبات العمل من الموارد البشرية لإتمام المهمات الأساسية في المنظمة.

5. نظام معالجة التعاملات²:

تحتاج الإدارة في المستوى التشغيلي إلى متابعة تفاصيل النشاط اليومي المتكرر للعمليات و التعاملات الروتينية الجارية في المنظمة و التي هي حقيقة ما وجدت المنظمة لأجل تنفيذه و تقديمه من منتج أو خدمة، فعمليات البيع و التجهيز و الخزن و المحاسبة هو جوهر تعاملات السوبر ماركت في السوق فمن هنا فنظم معالجة التعاملات هي التي تنهض بمثل تلك المهمات المعروفة لنظام المعلومات فيها. و عمليات تأجير السيارات و متابعة خدماتها و المحاسبة عليها هو ما تعمل عليه نظم معالجة التعاملات في مكتب أو شركة تأجير السيارات السياحية، إن الغرض الرئيسي لمثل هذه النظم هو الإجابة عن الأسئلة اليومية الروتينية المتكررة عن التفاصيل للتعاملات و متابعتها، كم وحدة قد سحبت من المخازن، ما هو رصيد النقدية الآن، كم طلبية تمت تليبيتها، كم زبونا تمت خدمته من قبل رجل البيع، ما هي مبيعاتنا اليوم ببطاقات الائتمان

6. نظم معلومات الإدارة³:

من المعلوم أن مستوى الإدارة الوسطى يتعامل مع الضبط و التحكم و المتابعة و اتخاذ القرارات المتخصصة بشأن ما عن عمليات الأعمال للمنظمة، إن هذه النظم توفر المعلومات بتقارير الأداء الحالي لنشاطات المنظمة و هي ما تفيد في تقدير الأداء للفترة القادمة معتمدين على البيانات التي تتوفر في نظم معالجة التعاملات و بشكل مبوب و دوري، كما و أن من هذه النظم ما هو يوفر الإجابات التحليلية من مثل التحليلات الإحصائية و المقارنات بين منتج و آخر أو بين فترة و أخرى و بناء التوقعات من البيانات التاريخية و ما هو لديها من معرفة و خبرات.

¹ د. فريد فهمي زيادة، مرجع سبق ذكره، ص30-31.

² د. فريد فهمي زيادة، مرجع سبق ذكره، ص33.

³ فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص34.

7. نظم مساندة القرارات¹:

هذه النظم هي التي تدعم قرارات الإدارة الوظيفية الوسطى غير المتكررة من خلال برمجيات متخصصة متفاعلة مع مستخدميها و التي تقوم على قاعدة للبيانات و قاعدة للنماذج التحليلية المتخصصة و الذكاء الاصطناعي و عن طريق واجهة مصممة لمثل تلك الأغراض التي تتعامل معها هذه النظم لتقدم معلوماتها بشكل مباشر للمدير الذي يتعامل معها.

8. نظم دعم الإدارة العليا:

إن مثل هذه النظم للمعلومات تخص الإدارة العليا في تعاملها مع المتطلبات و المشكلات الاستراتيجية و الشاملة لجميع شؤون المنشأة بعيدة الأمد، و هي تشمل أيضا ما يعرف بنظم معلومات المدير التنفيذي في الإدارة العليا، إن هذه النظم تتعامل مع التغييرات و التأثيرات من خارج المنظمة على كل عمليات الأعمال فيها و هي التي ترسم استجابة المنظمة لمثل تلك التأثيرات.

9. نظم تخطيط موارد المنظمة²:

هو نظام متكامل و بنطاق واسع لتنظيم عمليات المنظمة لخطوط المنتجات و الأقسام و المواقع الجغرافية و كذلك عمليات إدارة الموارد و تخطيط الإنتاج و إدارة الطلبات و التقارير المالية.

10. نظم إدارة سلسلة التجهيز³:

تساعد نظم إدارة سلسلة التجهيز في حسن أداء علاقات المنظمة بالمجهزين و الموردين للإمدادات و التجهيزات المتخصصة التي تتعامل بها المنشأة في عمليات الأعمال لها، إنها توفر الفرصة في التشارك بالمعلومات التي تخص الطلبات و الإنتاج و مستويات المخزون و النقل و الشحن و الخدمات لكل من المجهزين و أقسام و وحدات الشراء و التجهيز للمنظمة من أجل إتمام مثل تلك المهمات بأعلى مستويات الكفاءة.

11. نظم إدارة العلاقات مع الزبائن:

إن هذا النظام يساعد في المقام الأول في توفير المعلومات التي تتطلبها عمليات التفاعل بين مختلف أقسام عمليات الأعمال في المنظمة بشكل متكامل مع الزبائن، إن توحيد و تكامل مثل تلك النشاطات لعمليات الأعمال بنظم موحدة هي نظم إدارة العلاقات مع الزبائن التي تحافظ على صورة كلية تامة عن الزبون و متطلباته و تفاصيل تعاملاته مما يجعل المنظمة تتعرف أكثر على طبيعة كل من زبائنهم بالشكل الذي يحقق التواصل معه لينعكس بمزيد من المبيعات و الإيرادات.

¹ فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص 34.

²، ³ فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص 37.

12. نظم إدارة المعرفة¹:

هو مفهوم متخصص جديد ليصنف ذلك المجال الواسع من النشاطات المتعلقة بضمان الاستفادة القصوى من توليف مورد المعلومات و تلك الخبرات و المهارات في عمليات الأعمال للمنظمة حتى ظهرت الوظيفة العليا لمديري المعرفة التنفيذيين و كذلك لمديرين متخصصين بإدارة المعرفة و تم تصميم النظم التي تنتقي المعرفة من المتخصصين و تمل على حفظها و تحديثها و إدامتها و نشرها ضمن حدود استخدامات المنظمة و من المعلوم أن أهمية ذلك كله تتزايد لتؤكد أن مجمل عمليات إدارة المعرفة هي المفتاح للبقاء في مواجهة المنافسة.

ثالثا : مميزات نظام المعلومات:

فيما يلي بعض من الفوائد التي يمكن أن تتحقق لأنواع مختلفة من نظم المعلومات:

- إعطاء صورة عامة عن المؤسسة و القيام بدور الاتصال و أداة للتخطيط.
- توافر بيانات العملاء و ردود أفعال يمكن أن تساعد الشركة على مواءمة إجراءات الأعمال لديها وفقا لاحتياجات العملاء.
- يمكن للإدارة الفعالة للبيانات أن تساعد المؤسسة على أداء أنشطة التسويق و الترويج المباشر².
- مساعدة المؤسسة على اكتساب ميزة تنافسية و هي قدرة الشركة على القيام بشيء أفضل و أسرع و أرخص أو فريد بالمقارنة مع الشركات المنافسة في السوق.
- المواكبة المستمرة لتحديثات تكنولوجيا المعلومات.
- التميز في الأداء و تحسين أداء العمال من خلال التدريب المستمر لهم على استعمال نظام المعلومات و تقوية العلاقات المختلفة من كل الجهات سواء في الداخل أو الخارج³.

¹ د. فريد فهمي زيارة، مرجع سبق ذكره، ص40.

² إسماعيل مناصرة، دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية إنقاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم التجارية و علوم التسويق و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004، ص48.

³ سعيداني سعيد، نظام المعلومات التسويقية و دوره في ترشيد قرارات الميزج التسويقي، دراسة حالة مؤسسة مطاحن تيارت، مذكرة ماجستير في علوم التسويق تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب البلدية، 2005، ص84.

المبحث الثاني: نظام المعلومات البنكي:

يتمتع القطاع البنكي بأهمية بالغة نظرا لدوره التنموي في الاقتصاديات المعاصرة لذلك تسعى البنوك للوصول إلى آخر ما وصل إليه العلم الحديث في التكنولوجيا و نظم المعلومات و استغلالها في كل أقسام البنك و فروعه لتسهيل تبادل المعلومات و معالجتها لاتخاذ القرارات الفعالة و الصائبة.

المطلب الأول: ماهية نظام المعلومات البنكي:

أولا: تعريف نظم المعلومات البنكي

يعرف نظام المعلومات البنكي بأنه: "نظام فرعي من النظام الشامل للمصرف و مهامه الأساسية هي جمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أم من الخارجية و معالجة هذه البيانات آليا و تزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعد في حل المشكلات و صنع القرارات البنكية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية و الدقة و التوقيت المناسب¹، كما أن هناك من عرّفها بأنها مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع و معالجة و تخزين و نشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات و التنسيق و الرقابة و التحليل في المصرف"².

هذا و تعرف أيضا بأنها: "مجموعة مترابطة و منظمة من المكونات المادية للحاسبة الالكترونية و غير المادية و الأفراد و البيانات و الإجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع و تخزين ثم تحويل أي معالجة البيانات المصرفية المداخلة لها إلى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في المصارف المختلفة"³.

مما سبق من التعارف يمكن أن نستخلص ما يلي:⁴

نظام المعلومات البنكي يعتبر نظاما فرعيا ينتمي إلى النظام الكلي للبنك و نقصد بذلك أنه كيان مستقل يتمتع بالاستقلالية إلا أنه يتكامل مع الأقسام الأخرى للبنك (المحاسبة، التدريب، العلاقات العامة).

توجد ثلاث مهام أساسية للنظام و هي تجميع بيانات نشاط البنك من خلال مصادره الداخلية و الخارجية و نعي بذلك توفير مدخلات البنك ، و عملية تحويل البيانات إلى معلومات من خلال عملية المعالجة للبيانات المجمعة و نشر النتائج و هذا عن طريق توزيع المخرجات للاستفادة منها من قبل أقسام و أجزاء البنك حسب اختصاصات كل فرع إداري.

¹ ، وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات و مراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014/06/30، ص68.

² وليد مرتضى نوه المرجع نفسه ص 68

³ وليد مرتضى نوه مرجع سبق ذكره ص 68

⁴ وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص69.

ثانيا: خصائص نظام المعلومات المصرفي¹

- الدقة و الصدق عند تقديم المعلومات و المثال الواضح هنا هو تزويد العملاء بمعلومات دقيقة عن أسعار الفائدة و العمولات التي يحصلها البنك أو تقديم البيانات اللازمة لدائرة الضرائب.
- توفير المعلومة و تكون تامة و غير مجزأة أو متحيزة دون حذف أو إضافة غير مبررة.
- توقيت المعلومة أي أن تصل في الوقت المناسب للجهة الطالبة حيث عنصر الوقت مهم في كثير من العمليات و هذا لا يعني إيصالها قبل موعدها بوقت كبير قد يعرضها للإهمال و النسيان، كما أن وصولها في وقت متأخر قد يفقدها قيمتها.
- سهولة الوصول للمعلومة يمكن أن يكون مقدار الجهد المبذول مؤشرا على سهولة الوصول للمعلومات.
- سعة الانتشار و هو عدد الجهات أو الشرائح التي يمكن أن تصلها المعلومات و التقارير و كذلك تنوع قنوات إيصالها.
- التطوعية في تقديم المعلومة و يقصد بها استعداد المنظمة الذاتي لتقديم المعلومة بدون طلب من جهة خارجية أو بحكم القانون.
- أقل ما يمكن من السرية: تشكل السرية حجة رئيسية لدى معظم الإدارات في عدم إعطاء المعلومة للجهة الطالبة لها و لا نقصد هنا كذلك البوح بكل شيء بحيث تتعرض المنظمة لخطر تسرب المعلومات و استغلالها من قبل المنافسين و إنما المبالغة في حجب المعلومات بحجة السرية.
- تنوع التقارير: إن من أهم مزايا نظام المعلومات هو قدرتها على تقديم أنواع كثيرة من التقارير و قدرتها على الفرز و التلخيص لذلك فإن بإمكان المنظمات تقديم أنواع مختلفة من التقارير تخدم بها المستفيدين باختلاف أنواعهم.
- دورية التقارير و انتظامها: إن تقديم التقارير في مواعيدها المحددة رغم كل الظروف الاستثنائية تشكل حالة إيجابية جدا لنظم المعلومات تزيد من رضا المستفيدين.
- وجود موقع على الانترنت: لا تستغني منظمات الأعمال اليوم بأي حال من الأحوال عن بناء موقع لها على شبكة الانترنت لفوائده الكثيرة حيث أنه يغنيها عن فتح فروع كثيرة و يوفر لها تكاليف كبيرة فضلا عن إيصال خدماتها إلى عدد هائل من الجمهور و بدون حدود¹.

¹ حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/03/05، ص 80.

ثالثا: أهمية نظام المعلومات البنكي²

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلوماتية و يعود ذلك للأسباب التالية:

- انتشار المعلومات بشكل لم تشهده البشرية سابقا و تعدد الوسائل التقنية المستخدمة.
- تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة.
- تطور صناعة الحاسبات الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات و سهلت الحصول إليها بسرعة.
- إن مخرجات نظم المعلومات الإدارية التي ترد إلى المديرين في البنك تساعدهم في تحقيق الأهداف القصيرة و المتوسطة و الطويلة الأجل و في صنع القرارات الرشيدة و تجنب الوقوع في الأخطاء، و تعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية.

رابعا: وصف نظم المعلومات البنكية:

لا يختلف نظام المعلومات البنكي عن أي نظام في أجزاءه الثلاثة المدخلات العمليات و المخرجات يضاف إليه التنفيذ العكسية و هو ما سنبينه فيما يلي³:

1 - مدخلات النظام ويتكون من ما يلي :

• نظم معالجة البيانات:

و دور هذا النظام يتمثل في جمع البيانات و المعلومات للقيام بالأعمال المعتادة في البنك كعمليات الإيداع

و السحب، فتح و إغلاق الحسابات، دفع الفواتير و المحاسبة و الكفالات و الإعتمادات و غيرها من العمليات الروتينية و تعتبر هذه السجلات مهمة في توثيق الأنشطة التي يقوم بها البنك و تتم المعالجة وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (01)



المصدر: نجم عبد الله الحميدي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص316.

¹ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص81.

² حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص81.

³ وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص70.

- **نظم البحث البنكي:** و يعتبر نظاما فرعيا من أنظمة معلومات المصرف مهمته إعداد دراسات و بحوث عن عملاء البنك و هذه البحوث تعمل على تحقيق أهداف البنك و هو ما يستوجب إعداد فريق البحث و أدواته و كذلك عينة البحث و بعد المعالجة نتحصل على مدخلات نظام معلومات بنكي.
- **نظم مخبرات البنك:** و هو جزء من النظام الشامل للبنوك مهمته تجميع البيانات على البنوك المنافسة تتميز هذه البيانات بالسرية و تهتم بأهم جوانب البنوك المنافسة كالمركز المالي، الجودة التي تتمتع بها خدمات هذه البنوك، تسهيلات العملاء و حوافز الموظفين وغيرها من البيانات المهمة عن البنوك وطريقة جمع البيانات فيحصل عليها البنك إما بالبيانات التي قام البنك المنافس بنشرها أو تنشأها جهة أخرى عن دولية أو محلية أو في المعارض أو حتى الزيارات الميدانية و فتح حساب لدى البنوك المنافسة أو ربما القيام بمعاملات بنكية عن طريق البنك المنافس.
- **مدخلات إدارة البنك المركزية و الجهات الوصية:** و هو نظام فرعي للخطط و السياسات و تعليمات و توجيهات الإدارة المركزية و الجهات الوصية للبنك.
- **مدخلات البيئة المحيطة الخارجية للبنك:** و تجمع في هذا النظام كل البيانات الخاصة بالنشاط البنكي المباشرة و غير المباشرة كالعوامل الاقتصادية و الاجتماعية و النقدية و القانونية و كل ما هو سائد في بيئة البنك الخارجية.

2- عمليات نظام المعلومات البنكي:

و هي المعالجة للمدخلات للتحويل إلى مخرجات أو هي تحويل البيانات الخام لمعلومات يمكن الاستفادة منها عن طريق جمع، ترتيب، تصنيف، فرز، حساب و حفظ البيانات.

3- مخرجات نظام المعلومات البنكي:

تتمثل مخرجات النظام في المعلومات و التقارير و الرسومات البيانية و التوزيعات التكرارية و توزع هذه المخرجات على فروع البنك و تقسيماته الإدارية.

المطلب الثاني: أنواع نظام المعلومات البنكي:

أنواع نظام المعلومات البنكي:

نورد فيما يلي أهم نوعين من نظم المعلومات و التي تخدم المجالات الوظيفية و المستويات الإدارية في البنوك:

1. نظم المعلومات المصرفية الوظيفية: و تنقسم إلى:

1.1. نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية:

يعرف على أنه: "ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية و الإنتاجية المتنوعة و العلاقات بينه و بين البيئة الخارجية و معالجتها و نقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات و التوقيت المطلوب"¹.

2-1 نظام معلومات الموارد البشرية:

يعرف بأنه ذلك النظام الذي يتولى تزويد الإدارة بمعلومات شاملة و دقيقة عن إدارة الموارد البشرية، بما في ذلك تقديم تقارير معلومات تتضمن مؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك².

كما يمكن تعريفه على أنه "تركيبة من الأفراد و المعدات و الإجراءات المصممة بغرض تجميع و تحليل و تقييم و توزيع معلومات دقيقة و سريعة و اتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك"³.

3-1 نظام معلومات التسويق المصرفي:

إن التسويق المصرفي بمفهومه العام لا يختلف عن المفهوم المعروف للتسويق في الأدبيات الخاصة بهذا العلم لذا عرّف التسويق المصرفي بأنه: "الأنشطة المتكاملة التي تجري من أجل دراسة سوق الخدمة المصرفية و بخاصة عملاء البنك الحاليين و المرتقبين للتعرف على رغباتهم المتميزة و المتطورة و العمل على إشباع هذه الرغبات و الحاجات بأقصى كفاية ممكنة و ذلك من خلال تقديم أفضل مزيج من الخدمات المصرفية بأقل تكلفة ممكنة"⁴.

كما عرّف أيضا على أنه: "ذلك الهيكل المتكامل و المتفاعل من الأجهزة و الأفراد و الإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية و الخارجية و تخزين المعلومات و استرجاعها.

¹ عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 192-200.

² سعد غالب ياسين، أساسيات تم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، طبعة أولى، دار المناهج، عمان، 2005، ص 87.

³ سايغي فيصل، أنظمة المعلومات استخداماتها فوائدها و تأثيرها على تنافسية المؤسسة، دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة باتنة، 2008/2009، ص 56.

⁴ عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 197.

و إرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية و الرقابة عليها إذن فهو نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق، سلوك العملاء، بحوث الترويج و الإعلان و تحليل المنافسة في السوق¹.

4-1 نظام المعلومات الائتماني:

إن لنظم المعلومات الائتمانية مهام ووظائف وأنشطة لا تتعلق فقط بجمع المعلومات أو بتحليلها ولكنها تتسع وتتجاوز ذلك إلى نطاق المرشد لقرارات البنك والموجه لها والمتصدي لأي إنحراف يهدد مسيرته .

و يعرف الخضيرى² نظام المعلومات الائتماني بأنه ذلك النظام الفرعي بالبنك الذي تسند إليه عملية تحديد و تجميع و فرز و تصنيف و تشغيل و تحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها و استخراج المعلومات الفعالة منها و إرسالها إلى متخذ القرار بالشكل الذي يتفق مع احتياجاته و بالشمول و النوعية المطلوبة و بالتوقيت المناسب.

2. نظم المعلومات التي تخدم المستويات الإدارية:

1-2 نظم معالجة المعلومات:

تختص بتسجيل و معالجة البيانات التي تنتج عن الأنشطة اليومية و الأعمال الروتينية المتكررة مثل معاملات البيع، أو أمر الشراء، تسجيل النفقات و تستفيد الإدارة من نظم معالجة المعاملات عن طريق تنفيذها لهذه الأنشطة عبر المعالجة الالكترونية و التسجيل الفوري للبيانات من خلال ما توفره من دعم للقرارات الهيكلية كما تساعد هذه النظم في توثيق كل الأنشطة و عمليات المنظمة الداخلية و الخارجية من خلال شبكات الحاسوب المرتبطة بالانترنت و بذلك يمكن القول أن هذه النظم تقوم بتمهيد الطريق لعمل الإدارات العليا و الوسطى في المنظمة دون أن تكون لها صلة مباشرة بهذه الإدارات³.

2-2 نظم المكتب:

و تشمل هذه النظم كماليات المكتب و التقويم الالكتروني و فهارس البريد الالكتروني و نظم الجدولة و نظم إدارة المهام، توفر هذه النظم خدمات الدعم الفني تقوم على تقويم الحاسب الآلي للمديرين و غيرهم من ذوي المهن في

¹ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص80.

² محسن أحمد الخضيرى، الديون المتعثرة، الظاهرة، الأسباب، العلاج، مدخل متكامل التعامل مع العملاء، المتغيرين في سداد الديون، طبعة أولى، إيتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، 1997، ص237.

³ سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص61.

المكتب لمساعدتهم في تنظيم أعمالهم و تمكن برمجيات إدارة المكاتب من استخدام الحاسب بدلا من الأساليب اليدوية للتخطيط مثل التقويم الورقي و الفهارس و المذكرات و هذا يعني مكتب بدون ورق¹ .

3-2 نظم العمل المصرفي:

تعتبر المعرفة أساس الإبداع و البعض يراها مصدر ثروة في الاقتصاديات الحديثة و إدارة المعرفة هي محاولة تطوير المؤسسة لتكون قادرة على خلق و اكتساب و تخزين و مشاركة و استخدام المعرفة بين أفراد المؤسسة، لذلك فإن نظم العمل المصرفي هي نظم مبنية على المعرفة تدعم المنظمة بالابتكار و توزيع المعرفة لمساعدة المدراء في اتخاذ القرارات و تتعلق وظائفها بالمخططات الهندسية و معالجة البيانات و تصوير الوثائق و المفكرات اليومية الالكترونية التي تخدم مستوى العمل المعرفي و كذلك مستوى نظم المكتب².

4-2 نظم دعم القرار:

صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات بمساعدة المدراء في فصل أماكن و أجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم و حكمهم في حلها من خلال مكوناتها الأساسية و هي (نظم إدارة البيانات، النماذج، المعرفة و مواجهة المستخدمين) و نظم دعم القرار هو نظام تكنولوجيا المعلومات متفاعل و مرن مصمم لدعم عملية اتخاذ القرارات المعقدة حيث يحسن من فعالية اتخاذ القرار بتزويده بالمساعدة التي ترفع من أفق بصيرته و هذا الاتحاد بين معرفة متخذ القرار و تكنولوجيا المعلومات و يعطي متخذ القرار القوة للاستجابة للتقلبات في الأسواق³.

5-2 نظم المعلومات الإدارية:

يعتبر من أشهر المعلومات يعمل على تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لأداء وظائفها و عملياتها يستخدم تكنولوجيا المعلومات من أجل التقاط، نقل و تحويل و استرجاع و معالجة و عرض المعلومات و التي تدعم واحدا أو أكثر من أنظمة العمل كما يزود المنظمة بتقارير متكررة أو معدة مسبقا و تتكون من مجموعة من الموارد المترابطة التي تعمل معا بشكل متفاعل و تشمل الأجهزة و البرمجيات و الموارد البشرية و البيانات و الشبكات و الاتصالات⁴.

¹ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص88.

²، حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص88-89.

³ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص88-89.

⁴، حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص88-89.

6-2 نظم معلومات الإدارة التنفيذية:

هو نظام مبني على الحاسب الآلي مصمم لمساندة المدراء في المستوى الاستراتيجي لتدعيم القرارات غير الهيكلية من خلال استخدام الحاسوب و تعتمد هذه النظم على المعلومات الداخلية الملخصة و المستخدمة من طرف نظم المعلومات الإدارية و نظم دعم القرار كما يدعم المنافسة للمنظمة و يدعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية¹.

المطلب الثالث: كفاءة و فعالية و مخاطر نظم المعلومات البنكية:

أولاً: كفاءة و فعالية نظم المعلومات البنكية:

إدارة البنك مطالبة بالسعي نحو تحقيق الفعالية و الكفاءة معا لأن الموارد المتاحة للبنك ليست متوافرة بشكل مطلق فلا تغلب الاعتبارات المتعلقة بالفعالية على اعتبارات الكفاءة أو العكس و بمعنى آخر فإن إدارة البنك ينبغي لها إيجاد صيغة توازنية بينهما في ظل الأهداف التي يسعى إليها كل بنك لذلك يجب أن تصمم نظام معلومات الذي يلي الاحتياجات بكفاءة و فعالية و مقياس الكفاءة يجب على السؤال هل يعمل بطريقة صحيحة؟ بينما مقياس الفعالية يجب على السؤال هل يفعل الشيء الصحيح؟ لذلك تعبر الكفاءة عن العلاقة بين المخرجات و المدخلات في حين تعبر الفعالية عن تحقيق النظام لأهدافه².

و تعني كفاءة النظام مدى تحقيق هذا النظام للأهداف التي أنشأ من أجلها، أي الوصول إلى الواقعية لما تحقق و مقارنة ذلك مع ما هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية معينة من هنا و لما كان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي و الحاضر و المستقبل بالكمية و الدقة و الوقت و التكلفة المناسبة و لأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط و التحليل و اتخاذ القرارات و التحكم للوصول إلى معظم نمو المنظمة لذا فإن كفاءته تتحدى في إطار بالنتيجة³.

في عالم الأعمال الذي يسعى لتعظيم الفائدة يفترض أن يحقق نظام المعلومات قيما اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليه و هذا ما دفع إلى التركيز على فعالية هذا النظام كأولوية أساسية في عملية البحث في نظم المعلومات حيث عرفت فعالية نظام المعلومات بأنها⁴ "الدرجة التي تحقق بها المنظمة الأهداف التي وصفت هذه النظم من أجلها و عرفت كذلك بمدى مساهمة نظام المعلومات الفعال هو النظام الذي يعطي فوائد للمنظمة أكثر مما ينفق عليه من أموال و تبقى فعالية نظام المعلومات و أسباب عدم كفاءته و أحيانا فشله موضع تساؤل حيث تم تحديد أربعة مواضع قد تكون مجالا للخطأ تحد من فعاليته و هي"⁵:

حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص 88-89

² حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص 90.

³ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص 92.

⁴ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص 94.

⁵ حسين ذيب، مرجع سبق ذكره، ص 94.

- 1) التصميم: قد يفشل التصميم أحيانا أو لا يستطيع تلبية المتطلبات الأساسية لتطوير أداء المنظمة و تحقيق أهدافها حيث يتم تصميم النظام بطريقة لا تتيح سهولة تعامل المستخدم النهائي معه، مما يؤدي إلى عدم تحقيق الفعالية المطلوبة من النظام إذا صمم بطريقة لاكتساب مع هيكل و ثقافة البنك و أهدافه بشكل عام و المستخدم النهائي بشكل خاص.
 - 2) المعلومات: تتصف المعلومات التي يقدمها النظام أحيانا بعدم الدقة أو التجانس و أحيانا تكون خاطئة أو غامضة، الأمر الذي يحد من فعالية النظام و كفاءته و ثقة المستخدم النهائي في التعامل معه و الاعتماد عليه.
 - 3) التكلفة : قد تستطيع تحقيق الفعالية المطلوبة إداريا و فنيا و لكن تكاليف ذلك تكون أعلى من الفائدة المحصلة من النظام لذلك لا تسعى المنظمة للاستمرار بتطوير النظام.
 - 4) العمليات: قد لا يعمل النظام بشكل جيد لذلك لا يتم تزويده بالمعلومات في الوقت المحدد و بطريقة كفاءة وفعالة لفشل العمليات بأنظمة الحاسب في تحقيق ذلك و أحيانا لا يستدعي النظام معالجة العمليات في الوقت المحدد و يتم جدولتها لأوقات لا تناسب المستخدم النهائي.
- إن عملية بناء و تنفيذ نظام معلومات فعال داخل المنظمة لا تتم بشكل آني أو فوري، إذ يجب أن تتم بطريقة مدروسة و بمشاركة جميع المعنيين، فمشاركة المستخدمين بجميع مراحل بناء النظام ضرورية للتغلب على مقاومتهم له و ضمان تقبلهم و رغبتهم و استخدام للنظام بشكل كافي.

ثانيا: مخاطر نظم المعلومات البنكي¹

لقد قام الباحثان الدكتور عصام محمد البحيصي و حرية شعبان الشريف بتصنيف المخاطر التي تواجه نظم المعلومات البنكي بشكل عام إلى أربعة أصناف رئيسية:

1) مخاطر المدخلات:

هي المخاطر التي تتعلق بأول مرحلة من مراحل النظام و هي مرحلة إدخال البيانات إلى النظام الآلي و تتمثل تلك المخاطر في البنود التالية:

- الإدخال غير المتعمد (غير المقصود) لبيانات غير سليمة بواسطة الموظفين.
- الإدخال المتعمد (المقصود) لبيانات غير سليمة بواسطة الموظفين.
- التدمير غير المتعمد للبيانات بواسطة الموظفين.
- التدمير المتعمد (المقصود) للبيانات بواسطة الموظفين.

¹ د. عصام محمد البحيصي، حرية شعبان، مخاطر نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، جوان 2008، ص 903.

2) مخاطر تشغيل البيانات:

هي المخاطر التي تتعلق بالمرحلة الثانية من مراحل النظام و هي مرحلة تشغيل و معالجة البيانات المخزنة في ذاكرة الحاسب و تتمثل تلك المخاطر في البنود التالية¹:

- الوصول غير الشرعي (غير المرخص به) للبيانات و النظام بواسطة الموظفين.
- الوصول غير المرخص به للبيانات و النظام بواسطة أشخاص من خارج البنك.
- اشتراك العديد من الموظفين في نفس كلمة السر.
- إدخال فيروس الكمبيوتر للنظام و التأثير على عملية تشغيل بيانات النظام.
- اعتراض وصول البيانات من الأجهزة الثانوية إلى أجهزة المستخدمين.

3) مخاطر مخرجات الحاسب:

تتعلق تلك المخاطر بمرحلة مخرجات عمليات معالجة البيانات و ما يصدر عن هذه المرحلة من قوائم للحسابات أو تقارير و أشرطة ملفات ممغنطة و كيفية استلام تلك المخرجات و تتمثل تلك المخاطر في البنود التالية:

- طمس أو تدمير بنود معينة من المخرجات.
- خلق مخرجات زائفة غير صحيحة.
- سرقة البيانات أو المعلومات.
- عمل نسخ غير مصرح (مرخص) بها من المخرجات.
- الكشف غير المرخص به للبيانات عن طريق عرضها على شاشات العرض أو طبعها على الورق و طبع و توزيع المعلومات بواسطة أشخاص غير مصرح لهم بذلك.
- المطبوعات و المعلومات الموزعة يتم توجيهها خطأ إلى أشخاص غير مخولين باستلام نسخة منها.
- تسليم المستندات الحساسة إلى أشخاص لا تتوافر فيهم الناحية الأمنية بغرض تمزيقها أو التخلص منها.

4) مخاطر بيئية: هي المخاطر التي تحدث بسبب عوامل بيئية مثل: الزلازل، العواصف، الفيضانات

الأعاصير و المتعلقة بأعطال التيار الكهربائي و الحرائق و سواء كانت تلك الكوارث طبيعية أم غير طبيعية فإنها قد تؤثر على عمل النظام البنكي و قد تؤدي إلى تعطل عمل التجهيزات و توقفها لفترات طويلة مما يؤثر على أمن و سلامة نظم المعلومات الالكترونية البنكية.

¹ د. عصام محمد البحيصي، المرجع نفسه، ص904.

خلاصة الفصل :

بعدما استعرضنا المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات في هذا الفصل بدراسة مختلف جوانبها و العلاقات فيما بينها باعتبارها تمثل القاعدة الأساسية لإدراك المفهوم العام لنظم المعلومات حيث ركزنا على كل ما يتعلق بالبيانات و المعلومات من تعاريف، طرق الحصول على البيانات و تحويلها إلى معلومات ثم خصائص المعلومات و دورها في عملية اتخاذ القرار ثم تطرقنا إلى نظام المعلومات فجعلنا كل ما يرتبط به من تعاريف و أنواع و وظائف و من أنواعه نجد نظام المعلومات البنكي الذي يعد أحد أهم المصادر التي تعتمد عليها البنوك لتوفير المعلومات لذلك يستدعي ضرورة وجود نظام معلومات بنكي يتمتع بالفعالية اللازمة لتزويد الإدارة بالبيانات و المعلومات المتنوعة.

الفصل الثاني

-الفصل الثاني : أداء الخدمات البنكية:

المبحث الأول: الخدمات البنكية .

المبحث الثاني: ماهية الأداء .

المبحث الأول: الخدمات البنكية :**تمهيد:**

لقد أفرزت المتغيرات المصرفية و المالية حتميات و مسلمات لا بد للمؤسسات البنكية انتهاجها و التأقلم معها و ذلك من خلال تطوير الخدمات و المنتجات البنكية و مواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية، و ذلك بالاهتمام بجودة الخدمات المصرفية و تحقيق رغبات العميل الذي يعتبر أحد المداخل الرئيسية لزيادة القدرة التنافسية للبنوك قصد تقديم خدمات بنكية عالية الجودة و تلبية احتياجات العملاء و تحقيق رضاهم.

مما لا شك فيه أن جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي و بصفة أساسية تعتمد على الخدمات البنكية و الواقع أن هذه الخدمة المتنوعة التي يتيحها الجهاز المصرفي و التي أدت إلى تطوير الاقتصاديات الحديثة.

المطلب الأول: تعريف الخدمات البنكية و أهم خصائصها:**أولاً: تعريف الخدمات البنكية:**

يمكن تعريف الخدمات البنكية بأنها: "عبارة عن مجموعة من الأنشطة و العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة و المقدمة من طرف البنك و التي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظتها و قيمتها النفعية و التي تشكل مصدر إشباع حاجاتهم و رغباتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية أو في الوقت ذاته تشكل مصدر لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين"¹.

و يعتبر ناجي معلا: "أن الخدمة البنكية مصدرا للإشباع الذي يسعى في تحقيقه العميل لحاجته و رغباته ، أما من منظور البنك فإنها مصدرا للربح"².

و هناك تعاريف اشتمل قدمه عوض بدير الحداد: حيث عرف الخدمات البنكية من الناحية التسويقية بأنها: "عبارة عن تصرفات و أنشطة و أداءات تقدم من طرف إلى آخر و هذه الأنشطة غير ملموسة و لا يترتب عليها نقل ملكية شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولاً عن تقديمها بمنتج مادي ملموس"³.

¹ تيسير العجاردة: التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2005، ص32.

² ناجي معلا: أصول التسويق المصرفي، دار الصفاء للنشر، لبنان، 1994، ص51.

³ عوض بدير الحداد: تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطبع و النشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 1999، ص45.

و يشمل مفهوم الخدمة البنكية بعدين أساسيين هما:

1. البعد المنفعي: يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها من استخدامه للخدمة.
 2. البعد السماتي أو الخصائصي: يتمثل في مجموعة الخصائص و السمات التي تتصف بها الخدمة البنكية.
- و من هنا نجد بأن الخدمة البنكية تمثل:¹

- نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد و الأجهزة.
- تقديمها قد يرتبط أو لا يرتبط بسلعة فعلى سبيل المثال: حصول المستفيدين على المعلومات التي يحتاجها من خلال التقائه بالعاملين في البنك تجعل هذا النوع من الخدمة مرتبط بالشخص الذي يقدمها.
- عملية استقبال المستفيد و أسلوب المعاملة مرتبطة بالشخص الذي يقدمها.
- سحب المستفيد النقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف.
- ملئ استمارة السحب الإيداع يرتبط بالأفراد الذين يتعاملون مع المستفيد و خدمات مساعدة و هي مستندات السحب و الإيداع.
- مستوى إتباع المستفيد يرتبط بمدى كفاءة العاملين و مستوى تطور الآلات و الأجهزة المستخدمة و التي تساعد على سرعة إنجازها و تقديم الخدمة.

ثانيا : خصائص الخدمة البنكية:

نظر لخصوصية و حساسية الخدمات البنكية إذا ما قورنت بالخدمات الأخرى من حيث أنها متعددة و متنوعة و خاضعة لتغيرات مستمرة و التوسع في استخدام الوسائط التكنولوجية لتقديم الخدمات البنكية إذ اشار إليها العديد من المتخصصين في مجال التسويق البنكي و منهم:

إذ يرى محسن أحمد الخضري أن الخدمات البنكية تتميز بالخصائص التالية:²

- الخدمات البنكية ليست مادية ملموسة و بالتالي لا يمكن تخزينها.
 - الخدمات البنكية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها.
 - الخدمات البنكية ليست محمية ببراءة اختراع و كل خدمة جديدة يقدمها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها.
 - تعتمد الخدمة البنكية في تقديمها على التسويق الشخصي و على مهارة و كفاءة مقدم الخدمة.
- كما يعدد عوض بدير الحداد الخصائص التالية للخدمات البنكية.³

¹ محمود جاسم الصميدى: ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي، دار المنهج للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2005، ص59.

² محسن أحمد الخضري، التسويق المصرفي، المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأنجلومصرية، مصر، 1982، ص21-26.

³ عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص53-54.

- لا يمكن إنتاج الخدمة البنكية و تخزينها، فهي تنتج و تستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل لطلبه.
 - تقديم الخدمة البنكية لا يأخذ شكلا نمطيا محددًا حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة و درجة تفاعل موظف البنك من زبون لآخر.
 - جودة الخدمة البنكية غير قابلة للفحص قبل تقديمها من طرف موظف البنك إلى الزبون.
- بالإضافة إلى هذه الخصائص هناك خصائص أخرى نوجزها فيما يلي:¹

- الانتشار الجغرافي: حيث يمكن تقديم الخدمات البنكية داخل حدود الدولة عبر مختلف مناطقها و خارج حدود الدولة خاصة خدمات التحويلات المالية و إصدار البطاقات البنكية و الشبكات السياحية، حيث تقدم هذه الخدمات للزبون أين ما وجد.

• تساعد أهمية العنصر البشري:

- حيث أن طبيعة التعامل البنكي و ما يتطلب من السرعة في الأداء و السرية و الأمانة و يجب على البنوك تدريب الموظفين و الرفع من كفاءتهم.
- ارتباط الخدمات البنكية باسم البنك مقدم الخدمة و درجة الثقة فيه.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية:

من الصعب أن تقوم بمحصر جميع الخدمات البنكية التي أصبحت تقدمها البنوك نظرا للتعدد و تنوع الخدمات البنكية التي أصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات البنكية و عموما يمكن تقسيم أنواع الخدمات البنكية على النحو التالي:²

أولا: الخدمات الموجهة لقطاع الأفراد:³

1. التحويلات:

- ✓ شيكات عند الطلب و تحويلات سريعة بالتكس لمختلف العملات.
- ✓ شيكات سياحية بكل العملات (الدولار الأمريكي، الأورو...).

¹ بريس عبد القادر، التحليل المصرفي و متطلبات الخدمة المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع نقود و مالية، الجزائر، 2006، ص234.

² عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص95.

³ عوض بدير الحداد، مرجع سابق، ص95.

- ✓ بيع و شراء العملات الأجنبية نقدا.
- ✓ شراء و تحصيل الشيكات بالعملة الصعبة (الأجنبية).
- ✓ تقبل التعليمات الثابتة فيما يتعلق بالدفعات الدورية.
- ✓ تقبل الحوالات الواردة باسم الزبون من البنوك المرسلة من الخارج.

2. خدمات البطاقات:

- ✓ بطاقة الفيزا أي الائتمان في كافة أنحاء العالم.
- ✓ بطاقة البنك الآلي لأي سحب نقدي فوري و الاستفسار عن الرصيد و لطلب كشف الحساب و الدفتر.
- ✓ بطاقة البنك الآلي المميز التي تشمل الخدمات السابقة بطاقة الفيزا أو البنك الآلي الفوري.
- ✓ الودائع بالعملة المحلية أو الأجنبية.

3. القروض الشخصية:

متوفرة للزبائن أصحاب الوظائف الثابتة و بفوائد منخفضة.

4. صناديق إيداع الإعانات:

إيجار سنوي مقابل رسوم بسيطة.

5. الحسابات:

- ✓ الحسابات الجارية بالعملات الأجنبية أو المحلية.
- ✓ حسابات التوفير بالعملات الأجنبية أو المحلية.
- ✓ حسابات تحت الطلب بالعملات الأجنبية أو المحلية.

ثانيا : الخدمات المقدمة للتجار و الشركات:

1. الاعتماد المستندي: و هو تعهد خطي صادر عن البنك للبائع (المستفيد) لإجراء الدفع لغاية المبلغ المتفق عليه و ذلك مقابل تقديم المستندات و الشروط المنصوص عليها في كتاب الاعتماد.
2. التحصيل المستندي: و هو طلب البائع إلى البنك، القيام بتسليم مستندات للمشتري عند القبول أو الدفع بفضل التحصيل المستندي يحق للمشتري اختيار الدفع عند وصول المستندات أو البضاعة بموجب الاتفاق مع البائع.

3. خطابات الضمان: هو تعهد خطي صادر عن البنك للمستفيد ضمانا دفع مبالغ محددة عند المطالبة لها خلال فترة صلاحية الكفالة المتعلقة بإنجاز شيء معين.

المطلب الثالث: مراحل دورة حياة الخدمة البنكية:

إن دورة حياة الخدمة البنكية لا تختلف عند دورة حياة السلع و الخدمات الأخرى و لكن الاختلاف يكون في طبيعة الإستراتيجية التسويقية المتبعة في كل مرحلة من مراحل دورة حياة الخدمة البنكية. وفي ما يلي سنستعرض لأهم مراحل دورة حياة الخدمة البنكية :

1. مرحلة التقديم:

في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة البنكية ضعيف لعدم معرفة الأفراد بها لكونها جديدة و تطرح إلى السوق و لأول مرة لذلك يركز البنك على الأنشطة الإعلانية لهدف تعريف الأفراد بالخدمة المقدمة و فوائدها¹. و أهم ما يميز هذه المرحلة أيضا النمو البطيء للمبيعات فيها، هذا إلى جانب انخفاض معدل الربحية أو انعدامه بسبب ارتفاع التكاليف المترتبة عن طرح الخدمة في السوق (تكاليف البحث و التطوير، تكاليف التوزيع و الترويج).

2. مرحلة النمو:

تعتبر هذه المرحلة من أهم مراحل دورة حياة الخدمة البنكية و من أهم خصائصها إطلاع الزبون على الخدمة و زيادة معرفته بها ، مما يؤدي إلى زيادة التعامل بها ، و ارتفاع الأرباح، و أهم ما يميز هذه المرحلة هو زيادة المنافسة مما يتطلب إبراز الميزة التنافسية في الخدمة البنكية المقدمة مقارنة بالخدمة المقدمة من البنوك الأخرى و ذلك من خلال تحسين مستويات أداء الخدمة و تحسين وضعها في السوق²، عن طريق تحسين جودتها و تطوير خصائصها و تعزيز شبكة توزيعها بالإضافة إلى توسيع أسواقها بحيث يمكنها الوصول إلى قطاعات جديدة وبالتالي الوصول إلى زبائن جدد.

¹ محمود جاسم الصميدي، ردينة عثمان، مرجع سابق، ص245.

² سليم حيرش، واقع التسويق المصرفي في الجزائر، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مذكرة تخرج شهادة الماجستير، تخصص تسويق، جامعة البليدة، 2007، ص118.

3. مرحلة النضج:

في هذه المرحلة تصل على الأرباح و حجم المعاملات بالخدمة البنكية إلى أعلى مستوياتها بحيث تبقى في حالة ثبات و استقرار رغم الزيادة المستمرة في حجم المعاملات و هذا ما يؤدي بالضغط على الأسعار لتتجه إلى الانخفاض مما يؤدي إلى ارتفاع التكاليف مقارنة مع الإيرادات و هذا ما ينعكس سلباً على الأرباح، لذلك على البنك في هذه المرحلة تقديم خدماته بأسعار منخفضة و مغرية للجمهور لاستمالتهم بالإضافة إلى تكثيف الجهد الترويجي من أجل إبراز تميز خدمة البنك و تأكيد المكانة التنافسية له¹.

4. مرحلة الانحدار:

تعتبر هذه المرحلة من أطول مراحل حياة الخدمة البنكية بحيث يكون فيها مستوى كل من الأرباح و المبيعات في تناقص مستمر، و يعني ذلك تعثر الخدمة في المجال التنافسي و هذا يكون عادة ناتجاً عن ظهور خدمات بديلة، و ما يلاحظ في هذه المرحلة أن الإدارة عادة ما تتخذ قرارات بغية إسقاط هذه الخدمة من المزيج الخدمي البنكي، لكن هذا القرار قد يفقد البنك جزءاً هاماً من زبائنه (الذين يتعاملون لتعودهم على استعمال تلك الخدمة لمدة طويلة).

خلاصة : حتى تحقق الخدمة البنكية أهدافها المسطرة من طرف البنك والتي وضعت لأجلها لا بد أن تتبع المسار المخطط الذي يسمح لها بتوجيه الفرص واستغلالها فبعد التعرف على حاجات ورغبات الزبائن يقوم البنك بإعداد الأدوات والوسائل لتحقيق تلك الأهداف والتي يستطيع البنوك التحكم فيها والتأثير عليها من خلال الموائمة بين إمكانياتها وبين حاجات ورغبات المستفيدين من خدماتها .

المبحث الثاني: ماهية الأداء:

تمهيد:

يتسم المناخ المصرفي بتعدد و كبر حجم المؤسسات البنكية و تنوع نشاطها و امتداده مما يعكس ذلك على الأسواق و كذلك على الأطراف المتعاملين فيه، و ذلك لا بد على المؤسسات البنكية التكيف مع كافة المتغيرات المحيطة و توفرها على جانب كبير من المرونة من خلال تبنيها لإطار أداء فعال و العمل على تحسينه ليشمل الفرد و المؤسسة و الاقتصاد ككل و ذلك من خلال إتباع خطوات مدروسة و سليمة في تحسين الأداء قصد نجاحه.

¹ صفيح أحمد، يقور أحمد، التسويق المصرفي و سلوك المستهلك، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2010، 63-64.

المطلب الأول: مفهوم الأداء و تحسينه و خطواته:أولاً: مفهوم الأداء:

اشتقت كلمة الأداء « Performance »¹ و تعني الأداء من الفعل « Performe » بالإنجليزية و تعني يقوم أو ينفذ، و التي تم تداولها حوالي عام 1500 بعد الميلاد و كانت هذه الكلمة تعني إنجاز الشيء أو الشيء الذي تم إنجازه في السابق² و من اللغة الفرنسية « Performer » و تعني من يؤدي دوراً أمام الجمهور.

و قد اعتبر البعض أن الأداء مسألة سلوكية³ و هو ما يقوم به الفرد ضمن حدود و دور معين يتم تحديده من قبل المنظمة أو المؤسسة لتحقيق أهداف معينة.

تعريف الأداء حسب « DRUKER. P » يعتبر الأداء عند قدرة المؤسسة على الاستمرارية و البقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين و العمال⁴.

تعريف الأداء حسب « Hannabuss » هو القياس بشيء ما بطريقة معينة مع تحديد هدف معين لها⁵.

و يورد علماء الإدارة و الاقتصاديين التعاريف التالية للأداء نلخصها بالآتي⁶:

- الأداء هو العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه و استيعابه لمهامه و اختصاصاته و إحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلاً أثناء عمله و حسن إصغائه لتوجيهات المشرف عليه و تنفيذه للتعليمات و الأساليب المطلوبة.
- الأداء هو العمل الذي تتكفل به المنظمة عملاً معيناً، و عادة ما يحدد بكمية و ينجز بمستوى جودة أي نوعية محددة وفق مقاييس تناسبها المنظمة و يؤدي بأسلوب أو بطريقة و منهجية تضعها المنظمة كضوابط لنمطية الإنتاج و سلوكية العاملين.
- الأداء هو النشاطات المنظورة و الضمنية أي الحقيقية المحسوسة و غير المحسوسة التي يتركز عليها نشاط و عمل العامل و الذي يتحدد بعوامل ثلاثة: كمية العمل، نوعيته، نمطه.

¹ قاموس أكسفورد: إنجليزي - عربي لدراسة اللغة الإنجليزية، جامعة أكسفورد، الطبعة 98، ص 500.

² د. محمود إبراهيم أشكناني: تقويم الأداء الوظيفي، مفاهيم و تطبيقات، الكويت، الطبعة الأولى، 2006/2005، ص 23.

³ د. محمود إبراهيم أشكناني: المرجع السابق، ص 24.

⁴ د. مجيد الكرخي: مؤشرات الأداء الرئيسة، دار المناهج للنشر و التوزيع، طبعة 2015، ص 25.

⁵ د. محمد إبراهيم أشكناني، تقويم الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى 2006/2005، ص 24.

⁶ د. مجيد الكرخي: مرجع سابق، ص 27.

و استنادا للتعريف المشار إليها نستطيع أن نضع أسلوب رياضي معادلات لتوضح كيفية حساب الأداء وهي كما يلي :

✓ الإنتاجية = الأداء البشري X التكنولوجيا

✓ الأداء = القدرة X الرغبة

✓ القدرة = المعرفة X المهارة

✓ الرغبة = الاتجاهات X مناخ العمل X المناخ الأسري

✓ التكنولوجيا = المعدات X الأساليب

أما العناصر المكونة للأداء فتتلخص في ما يلي:

1. القدرة: ويراد بها استطاعة المشتغل أداء عمله بالشكل المطلوب و المتقن وفق معايير العمل الموضوعية، و ما القدرة بمختلف مستوياتها إلا حصيلة تفاعل عنصرين رئيسيين هما المعرفة و المهارة اللذان يعملان مشتركا لتحقيق ذلك.

المهارة: و يراد لها المعرفة التي يلم بها المشتغل و الخبرة التي يكتسبها و يقوم بتطبيقها في عمله مما تناح له فرصة التطوير و التحسين المستمر لهذه الخبرة خلال التطبيق.

المعرفة: و يقصد بها ما يمتلكه المشتغل من معلومات يقدمها عند قيامه بعمله.

2. الرغبة: و تمثل الجانب الآخر من معادلة الأداء و تتمثل في دوافع المشتغل في أكثر سعة في القدرة سواء من حيث المفردات أو المعالجات و تحتوي على ثلاث فقرات متداخلة في بعض البعض و هي:

الاتجاهات: تمثل الأفكار و الآراء التي تدور في ذهن المشتغل اتجاه النشاط الذي يؤديه و المتمثل بمجموعة الظواهر التي تدور حوله مثل: العملاء، الموظفين، المجتمع و ظروف العمل و غيرها.

مناخ العمل و المناخ الأسري: و يتمثل ذلك بتفاعل كلا من مناخ و بيئة العمل و مناخ الأسرة و اللذان ينعكس سلبا أو إيجابا على أداء المشتغل لواجباته و مسؤولياته.

3. التكنولوجيا: و هي الأفكار التي ترمي إلى وضع حل للمشكلات قبل نشوئها و من وضع الأفكار على شكل تصاميم و خرائط لتتحول فيما بعد إلى أجهزة و معدات تستخدم في العمليات التطبيقية.

1- مفهوم تحسين الأداء:

عرفت عملية تحسين الأداء بأنها "طريقة منظمة و شاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها مؤسسة ما، و هي عملية منظمة تبدأ بمقارنة الوضع الحالي و الوضع المرغوب فيه و محاولة تحديد الفجوة في الأداء"

و هنا يأتي تحليل المسببات و معرفة تأثير بيئة العمل على الأداء، طالما يتم معرفة تحديد الفجوة الحاصلة في الأداء و مسبباتها و يتم اتخاذ الإجراءات أي الخطوات المناسبة لتطوير الأداء، و هذا يمكن أن يتضمن قياسات و مراجعة النظام و وسائل و معدات جديدة، نظام المكافآت و تغيير واقع الموظفين و تدريبهم، و عند الاتفاق على إحدى هذه الخطوات أو أكثر يتم تطبيقها فعليا، و بعد التطبيق يتم التقييم¹

2- خطوات تحسين الأداء:

تمر عملية تحسين الأداء بخمس خطوات و هي:

✓ الخطوة الأولى: تحليل الأداء:

و يرتبط بعملية تحليل الأداء مفهومين في تحليل بيئة العمل و هما:

• **الوضع المرغوب فيه:** و يصف الإمكانيات و القدرات المتاحة في بيئة العمل و اللازمة لتحقيق إستراتيجية و أهداف المؤسسة.

• **الوضع الحالي (الفعلي):** يصف مستوى أداء العمل و الإمكانيات و القدرات المتاحة كما هي موجودة فعليا.

و ينتج عن هذين المفهومين إدراك الفجوة في الأداء و من خلالها يمكن إدراك المشاكل المتعلقة بالأداء و العمل على إيجاد الحلول لها و محاولة توقع المشاكل التي قد تحدث في المستقبل.

لذا فإن الهدف من تحليل الأداء هو محاولات إغلاق هذه الفجوة أو تقليصها إلى أدنى مستوى باستخدام أقل التكاليف و تحديد الأداء المرغوب بحيث يكون مشتقا من السياسة الرئيسة للمؤسسة و أولوياتها و من قواعد العمل المنظم.

¹ بختة هدار: دور معايير السلامة و الصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة مؤسسة ليندرغاز الجزائر وحدة ورقة مذكرة هذه متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2002، ص28.

✓ الخطوة الثانية: البحث عن جذور المسببات:

يتم تحليل المسببات في الفجوة بين الأداء المرغوب و الواقعي و عادة ما يتم الفشل في معالجة مشاكل الأداء لأن الحلول المقترحة تهدف إلى معالجة الأغراض الخارجية فقط للمسببات الحقيقية للمشكلة و لكن عندما تتم معالجة المشكلة من جذورها فذلك سيؤدي إلى نتائج أفضل لذا فإن تحليل المسببات رابط مهم بين الفجوة في الأداء و الإجراءات الملائمة لتحسين و تطوير الأداء.

✓ الخطوة الثالثة: اختيار وسيلة التدخل أو المعالجة:

توجد عدة طرق لمعالجة الفجوة الحاصلة في الأداء على ملاحظة أنه لا يمكن تطبيق أكثر من طريقة في الوقت نفسه بل يجب اختيار طريقة واحدة و التركيز عليها و الأخذ في الحسابات الأولية و الأهمية في اختيار الطريقة المناسبة و الحساب الدقيق للتكلفة و المنافع المتوقعة.

✓ الخطوة الرابعة: تطبيق وسيلة أو طريقة للمعالجة:

بعد اختيار الطريقة الملائمة نضعها حيز التنفيذ.

✓ الخطوة الخامسة: مراقبة و تقييم الأداء:

يجب أن تكون هذه العملية مستمرة لأن بعض الأساليب و الحلول لها آثار مباشرة في تحسين و تطوير الأداء و يجب أن يكون هناك وسائل تركز على قياس التغيير الحاصل لتوفيق تغذية الرجعية لهذه الوسائل و لتقييم التأثير الحاصل في محاولة سد الفجوة في الأداء و يجب المقارنة بشكل مستمر بالتقييم الرسمي بين الأداء الفعلي و المرغوب فيه و بهذا يتم الحصول على المعلومات من التقييم التي يمكن استخدامها و الاستفادة منها في عمليات تقييم جديدة.

المطلب الثاني: دوافع تحسين الأداء¹

يوجد العديد من العوامل التي تؤدي بالمؤسسات المصرفية إلى تحسين أدائها و نذكر من أبرزها دوافع التحسين المستمر و المسؤولية الاجتماعية و أبعاد التنمية المستدامة.

1. دوافع التحسين المستمر:

من أهم العوامل التي تدفع بالتحسين المستمر هي: معدلات التغيير السريعة، الحفاظ على المكانة و الاهتمام بالجودة و المنافسة و تتضمن:

¹ مؤمن شرف الدين: دور إدارة العمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، باتنة، مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص الإدارة الاستراتيجية، جامعة فرحلت عباس، سطيف، 2012، ص55.

أ) معدلات التغيير السريعة:

و هي تمثل مجموعة القوى الخارجية التي تؤثر على نشاط و قرارات المؤسسة و تتأثر بها و البيئة الخارجية في نقطة البداية و النهاية للمؤسسة، فمن حيث كونها نقطة البداية فهي المصدر الأساسي للحصول على المواد التنظيمية مثل رؤوس الأموال ، العمالة أما من حيث كونها نقطة النهاية فإن بيئة الأعمال هي المستهلك الأساسي لمنتجات و خدمات المؤسسة فكلما تميزت البيئة بعدم التأكد نتيجة لكثرة متغيرات البيئة و عدم استقرارها، كلما تعمل المؤسسات على تحسين أدائها لمواجهة ظروف الغموض البيئي و ذلك من خلال الابتكار.

ب) الحفاظ على المكانة:

تعكس المكانة الموقع التنافسي للمؤسسة بين بقية المؤسسات العاملة في نفس المجال و يمكن لها أن تحقق ميزة تنافسية عندما تقوم بتطبيق الإستراتيجية التي تخلق القيمة للمستهلك و التي لا يمكن للمنافسين الحاليين أو المرتقبين تطبيقها فإن المؤسسة يمكن أن تملك ميزة تنافسية دائمة من خلال المزج الدقيق بين المهارات البشرية و الأصول المادية بطريقة فريدة تؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية المنشودة.

ج) الاهتمام بالجودة:

إن المتغيرات السريعة التي تحيط بنشاط المؤسسات خاصة الهادفة للربح و اشتداد المنافسة، تحتم على هذه المؤسسات أن تجد نفسها الأسلوب الذي يمكنها من دمج معارفها و مواردها المختلفة لتحقيق مستوى عال من الأداء، و ذلك مع الحرص على التركيز على الجودة الشاملة و التي تعبر عن الأساس الذي ينطلق منه استهداف ذلك المستوى من الأداء، بالإضافة إلى ضرورة مراعاة شروط التنمية المستدامة.

د) المنافسة:

و هي تعبر عن حالة الصراع بين المؤسسات و محاولة كل منها كسب الزيادة في السوق و ذلك باعتماد عدة إستراتيجيات تمكنها من تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء لذلك على المؤسسة القيام بالتحديث المستمر لإستراتيجياتها و تتبع متغيرات البيئة الخارجية.

2. المسؤولية الاجتماعية :

تعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها "الإدماج الاختياري من طرف المؤسسات بالاهتمام بالمشاكل الاجتماعية و البيئية في أنشطتها التجارية، و علاقتها مع الأطراف ذات المصلحة".

و من بين الفوائد التي تحصل عليها المؤسسة المسؤولة اجتماعيا و تحسن من أدائها هي:

- ✓ تحسين صورة المؤسسة و الحفاظ على سمعتها في المجتمع.
- ✓ معرفة متطلبات الزبون بصفة إجمالية دائمة و هذا بتقديم منتجات بتكنولوجيات محافظة على البيئة و هذا ما يضمن الحصول على ميزة تنافسية.
- ✓ التحكم في المخاطر و أيضا في التكاليف البيئية والاجتماعية بدلا من التسبب في بعض المشاكل والكوارث البيئية.
- ✓ الاستجابة لمتطلبات الأطراف ذات المصلحة و هذا بتعامل المؤسسة مع عدة عوامل خارج النطاق الاقتصادي، مما يسمح بضمان سير العلاقة الجيدة بينها و بين جميع الأطراف ذات المصلحة.

3- التنمية المستدامة:

"فهي تلك التنمية التي تستجيب للحاجات الحالية بدون استنزاف الثروات التي تساعد على التنمية للأجيال القادمة".

فالتنمية المستدامة تربط بثلاث أهداف و هي:

- 1) الفعالية الاقتصادية.
- 2) المساواة الاجتماعية.
- 3) الحفاظ على البيئة.

إن التنمية المستدامة تتطلب التنمية الاقتصادية و لكن بشرطين هما: أن تكون الثروات المخلوقة موزعة توزيعا عادلا و الموارد العلمية تكون مسيرة بما يتوافق و التوازن البيئي، فهي تهتم بضمان الاستمرارية إلى الأفضل بأحسن الشروط للأجيال.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في أداء الخدمة البنكية:

تتأثر المؤسسة المصرفية بعوامل متشابكة، هناك عوامل تساهم في رفع و تحسين لأداء الخدمة البنكية و أخرى تؤدي إلى خفضه و يمكن حصرها في نوعين رئيسيين هما¹:

1. العوامل الداخلية: تتكون من مجموعة متعددة من العوامل نذكر منها:

1.1. العنصر البشري: يشكل أهم مورد في المؤسسة المصرفية فنمو التنافسية و تطور المؤسسة مرهون

بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها و معارفها و قدراتها على الانسجام في الجماعة

¹ عمر سرار: الرضا عن العمل و أثره في الأداء، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط، جامعة الجزائر، 2003، ص71.

و مدى العناية التي تعطيها للتنمية و تطوير ممتلكاتها و العمل على إيجاد و تنمية الدافع لديها لبذل جهد أكبر و أداء أفضل.

2-1 الإدارة: إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط و تنسيق و قيادة و رقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤوليتها و سيطرتها، فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة و منه فهي مسئولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء داخل المؤسسة المصرفية.

3-1 التنظيم: يشمل على توزيع و تحديد المهام و المسؤوليات وفقا للتخصصات على العمال داخل المؤسسة المصرفية أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم و إمكانياتهم الخاصة، إن درجة التنظيم و إحداث المتغيرات اللازمة وفقا للمستجدات في نظم و أساليب العمل و التوظيف و منظومة الحوافز و التنمية و التدريب من شأنه أن تؤثر على الأداء لذا وجب أن تكون لأي مؤسسة مرونة ديناميكية في أي تنظيم بشكل يجعله قابلة للتغيير وقت المستجدات الراهنة.

4-1 بيئة العمل: تشير على مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأديته لوظيفته، و أن عدم الانتظام في العمل و الانسحاب و الغيابات و الحوادث يعود سببه الرئيسي سلبية بيئة العمل.

5-1 طبيعة العمل: يشير إلى أهمية الوظيفة و المنصب الذي يشغله الفرد و مدى توفر فرص النمو و الترقية المتاحة أمامه حيث كلما زادت درجة توافق الفرد و وظيفته أدى ذلك إلى زيادة دافعيته و حبه للعمل و ولاءه للمؤسسة.

6-1 العوامل الفنية: إن العوامل التكنولوجية في آلات و معدات و وسائل اتصال و غيرها تؤثر تأثيرا كبيرا على الأداء الجيد و لا يكفي هذا بل يجب أن يكون الفرد على علم بكيفية عمل هذه الوسائل.

2. العوامل الخارجية: و تتكون من مجموعة من العوامل و هي:

2.1. البيئة الاجتماعية و الثقافية: العادات و التقليد الموروثة. العرف و أمور الدين.

✓ المستوى التعليمي و مدى تقدير الأفراد للتعليم و رغبتهم في الحصول عليه.

2.2. البيئة السياسية و القانونية:

✓ طبيعة النظام السياسي.

✓ مدى الاستقرار السياسي.

✓ مرونة القوانين و التشريعات.

✓ السياسات الخارجية المتبعة من قبل الدولة.

✓ العلاقات الدولية و نوعيتها.

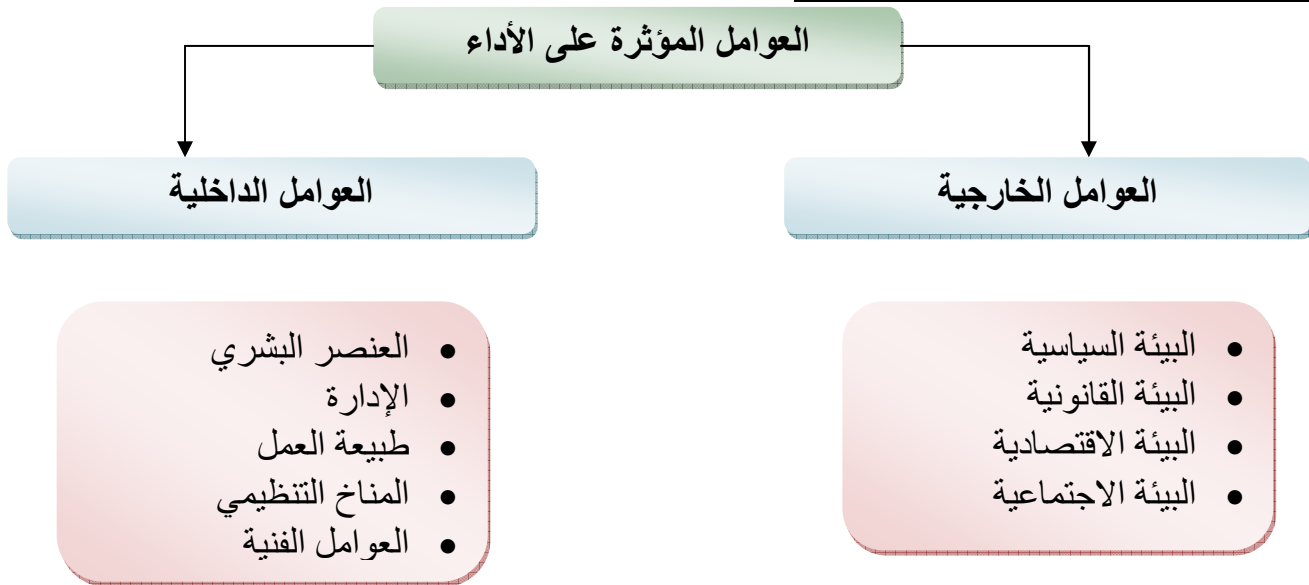
2-3 البيئة الاقتصادية:

✓ الاستقرار الاقتصادي.

✓ الأسواق المالية و مدى وجود أسواق للأسهم و السندات.

✓ السياسات المالية المتبعة من قبل الدولة.

العوامل المؤثرة على الأداء : الشكل رقم 02



المصدر: عمر سرار

خاتمة الفصل: إن تحسين الأداء هو حلم ومشروع المنظمة ويبقى تجسيده على أرض الواقع ممكناً إذا تم تبني خطوات صحيحة ومدروسة وذلك قصد تقديم الأفضل ومواجهة الأسوأ وذلك انطلاقاً من إشباع الحاجات ورغبات الزبون وذلك باعتباره الحلقة الأهم في عملية الأداء والعمل على ضمان استمرارية المؤسسات البنكية في ظل سوق تسوده المنافسة القوية لذلك لا بد لها من توفير وتبني أساليب علمية ومناهج وخبرات عالمية قصد تحقيق وضمان الاستمرارية والبقاء .

الفصل الثالث

-الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية وبنك الخليج الجزائر-

المبحث الأول: واقع نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة.

المبحث الثاني: اثر نظام المعلومات على الأداء الخدماتي للبنكين .

المبحث الأول: واقع نظام المعلومات في البنوك محل الدراسة:

تمهيد: في هذا المبحث سنتطرق لتعريف كل من وكالة بنك التنمية المحلية BDL ووكالة بنك الخليج الجزائر AGB والتي تمت فيها الدراسة الميدانية لتتمة هذا البحث وإسقاط ما تم الحصول عليه في الجانب النظري بميدان الواقع .

المطلب الأول: تقديم عام للبنوك محل الدراسة:

أولا : التعريف ببنك التنمية المحلية ¹ BDL

1- بنك التنمية المحلية باختصار BDL هو بنك عمومي برأس مال يصل إلى 36.800.000.000 مليون دينار جزائري. حيث يملك بنك التنمية المحلية شبكة مكونة من 155 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني ، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها و 06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو نشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية و يميزه عن باقي البنوك.

بنك التنمية المحلية هو أولا بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات.

يسعى بنك التنمية المحلية إلى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية [ANSEJ ، CNAC ، ANGEM ، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد.

من جهة أخرى لبنك التنمية المحلية دور رئيسي في تمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم و مرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن.

¹ <http://www.bdl.dz/Algerie/arabe/index.html>

2- الخدمات البنكية لدى بنك التنمية المحلية BDL¹:

1-2 الحساب و الإيداع:

- الحساب الداخلي لغير المقيمين:

حساب داخلي لغير المقيمين هو حساب يمنح لكل المؤسسات الأجنبية التي تملك عقد عمل محدد مع متعاملين اقتصاديين جزائريين.

- حساب أجنبي بالدينار: الحساب الأجنبي بالدينار الجزائري يتم فتحه باسم الأشخاص المعنويين من جنسية أجنبية.

- حساب المؤسسات الجاري بالدينار:

الحساب الجاري بالدينار هو حساب مفتوح للتجار أو الصناعيين أو المهن الحرة الشركات التجارية من أجل تلبية احتياجاتهم و هو حساب يسمح بإجراء عمليات الدفع و السحب من حساب عن طريق الشيك و يمكن له أيضا أن يسجل عمليات القروض البنكية.

- حساب بالعملة الصعبة:

حساب بالعملة الصعبة لشخص طبيعي، يسمح للمؤسسات أيضا بإيداع مبالغ مالية بالعملة الصعبة (أورو، دولار) . عن طريق إيداع أو سحب من الحساب إلى حساب آخر أو دفع من الخارج. حساب العملة الصعبة يعمل بعملة صعبة واحدة.

الودائع لأجل :

- الودائع لأجل هي توظيفات للأموال بالدينار و/ أو العملة الأجنبية تتم بأمر من الزبون (شخصا معنويا أو طبيعيا) لفترة محددة ، قابلية المعاملة : كل شخص معنوي أو طبيعي .
- المنتجات المصاحبة: الحساب البنكي و معدل الفائدة للودائع الآجلة بالدينار محددة بتعريف الأسعار المعتمدة على مستوى البنك لحظة إيداع طلب التمويل ، أما معدل الفائدة للودائع الآجلة بالعملة الأجنبية فهو محدد من طرف البنك المركزي.

2-2 سندات الصندوق :

هو توظيف له طابع حقوق يمكن أن يعقد من طرف شخص طبيعي أو معنوي في شكل أسمي أو لحامله. يتم إصداره بالدينار الجزائري والحساب المكتتب لدى البنك خلال مدة متفق عليها مسبقا ومقابل عائد. الأهلية: كل شخص طبيعي أو معنوي.

¹ <http://www.bdl.dz/Algerie/arabe/index.html>

المنتجات الملحقه: الحساب البنكي و العائد: حيث يتم تحديد عائد سندات الصندوق على أساس شروط معدل الفائدة الذي تتم مراجعته دوريا.

الصلاحيه: أقل فترة هي ثلاثة (03) أشهر.

2-3 التمويل:

قروض الاستثمار: قرض الاستثمار متوسط المدى: كل مشاريع الاستثمار، الإنشاء، خلق المشاريع، أو توسعتها يمكن أن تمول من طرف بنك التنمية المحلية عن طريق قرض متوسط المدى. و قروض الاستثمار طويلة المدى: هو قرض موجه لتمويل المشاريع الاستثمارية على المدى الطويل مثل المشاريع السياحية حيث تكون مدة القرض كما يلي : قرض متوسط المدى: يتم التسديد في فترة تتراوح ما بين ثلاثة إلى سبعة سنوات، فترة تأجيل التسديد التي يمكن الموافقة عليها تتراوح ما بين ستة أشهر إلى ثلاث سنوات. قرض طويل المدى: تكون مدة التسديد في فترة تفوق 7 سنوات. يتمثل مبلغ القرض يتم تحديد مبلغ القرض وفقا لقدرة السداد للمشروع والتدفقات النقدية المتولدة.

قروض الاستغلال: مع قروض الاستغلال، يرافق بنك التنمية المحلية المؤسسات و المستثمرين لمساعدتهم على تسيير الخزينة. تسهيلات في الدفع عن طريق تغطية مبلغ المعاملات التجارية، التكفل الجزئي بالقيمة المادية للسلعة المراد شرائها. قروض بالتوقيع: اعتماد مستندي خاص بالتجارة الخارجية، ضمانات جبائية . حيث تكون مدة القرض: المدة الزمنية القصوى لتسديد القرض هي 24 شهر.

مبلغ القروض: يتم تحديد مبلغ القرض بناء على احتياجات المؤسسة، و على حسب قدرة تسديد القرض و أيضا على حسب القدرات التجارية للمؤسسة.

2-4 عمليات التجارة الدولية :

تمويل الاستيراد و التصدير : يتعلق الأمر بالتزام البنك بالدفع لوارداتك و/أو صادراتك في حالة ما إذا كان رجل الأعمال مقيد بوقت ضيق لدفع مستحقات الممون أو كان مرتبط بمدة زمنية محددة، مع وجود كل الوثائق اللازمة يمكن البنك أن يدفع قيمة السلع المحجوزة في الميناء.

أنواع قروض الاستيراد و التصدير الموجودة هي:

- الحساب المفتوح.
- التحصيل المستندي.
- خطاب الاعتماد المؤكد غير القابل للإلغاء.
- خطاب الاعتماد غير المؤكد وغير القابل للإلغاء.
- ضمان المدفوعات.
- خطاب اعتماد إضافي.

مزاي:

- الأمان: يمكن للبنك أن يدفع في مدة زمنية قصيرة لتجنب صاحب السلعة الخسارة مع وجود مؤهلات علمية كبيرة للمتعاملين ببنك التنمية المحلية من أجل معالجة الملفات و تسيرها في الوقت المناسب.
- سرعة الدفع : عندما يتم التأكد من صحة الوثائق يتم تمكين البائع من الحصول على مستحقاته بسرعة كبيرة.
- الدقة في التعامل: القرض الوثائقي هي تقنية عالية الدقة بفضل الاعتماد على الوثائق و بالتالي تفادي أي مشكل.
- العالمية: هذه التقنية هي دولية ومناسبة تماما لتنظيم السلع أو الخدمات، الاستيراد والتصدير. وتقدم مجموعة واسعة من حلول الدفع نظرا لأنواع مختلفة من القروض المتاحة.

التوطين الالكتروني: هي أرضية الكترونية تسمح لكم بإجراء كل عمليات التوطين البنكي 24 على 24 ساعة و 7/7 أيام طوال السنة عن طريق الانترنت بكل أمان ، كل عملياتكم مضمونة حتى عن طريق الهاتف الجوال. كيفية العمل: اطلعوا على حسابكم و قوموا بطلباتكم للتوطين البنكي بكل سهولة ثم قوموا بتحميل السويقت.

مزاي:

- سهل الاستعمال.
- وفرة 7 على 7 أيام و 24 على 24 ساعة
- يسمح بتدعيم و تقوية إجراء المراقبة على الأرجح خاصة الإجراءات التي تقع تحت مسؤوليتنا.
- تقوية المراقبة ما يسمح القيام بعمليات التجارة الخارجية قبل كل توطين بنكي.

2-5 البطاقات وبنك عن بعد :

بطاقة الدفع الالكترونية CIB : موصولة مباشرة بحسابكم الشخصي، بطاقة الدفع الالكتروني CIB بطاقة

بنكية تسمح لكم القيام بالعمليات البنكية مع ضمان السرعة و الأمان.

يضع بنك التنمية المحلية تحت تصرفكم نوعين من بطاقات CIB :

- بطاقة CIB الكلاسيكية.
 - بطاقة CIB الذهبية.(Gold)
- يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة CIB بعد القيام بالطلب في وكالات بنك التنمية المحلية.

باختصار بطاقة CIB عبارة عن:

- بطاقة يمكن استعمالها 24/24 ساعة و 7/7 أيام.
- الدفع عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية.
- الدفع عن طريق الانترنت
- السحب و الدفع عن طريق موزعات الدفع الإلكتروني
- الاطلاع على الرصيد في موزعات الدفع الإلكتروني.
- مع إمكانية متابعة العمليات عن طريق الانترنت.

مزايا بطاقة: CIB

- الأمان: بإمكانكم القيام بعمليات السحب و الدفع بكل أمان.
- دفع مشترياتكم مباشرة من حسابكم بطريقة آنية.
- الاطلاع على حسابكم عبر كامل وكالات بنك التنمية المحلية دون عناء التنقل.
- متابعة عملياتكم عبر الانترنت عن طريق e-banking

مدة الصلاحية:

- 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية.

بطاقة فيزا: بطاقة (فيزا كارد) هي بطاقة دولية تسمح لكم القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الإلكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الإلكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم يضع بنك التنمية المحلية تحت تصرفكم نوعين من بطاقات فيزا VISA :

- بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية.

- بطاقة فيزا VISA الذهبية (Gold)

باختصار بطاقة فيزا VISA عبارة عن:

استعملوا بطاقتك فيزا كارد في الخارج في أكثر من 200 مع إمكانية القيام بالعمليات في 32 مليون تاجر في العالم على مدار الأسبوع 7/7 أيام و 24 على 24 ساعة من أجل القيام ب:

- الدفع عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية
- الدفع عن طريق الانترنت
- السحب و الدفع عن طريق موزعات الدفع الإلكتروني
- الاطلاع على الرصيد في موزعات الدفع الإلكتروني

مزايا بطاقة فيزا: VISA :

- سافروا بكل راحة مع ضمان الوفرة الآنية لكل أموالكم لقضاء كل حاجياتكم
- قوموا بعمليات شراء للخارج عن طريق الانترنت بكل أمان بفضل تكنولوجيا عالية الجودة.
- تابعوا كل عمليات الشراء التي تقومون بها عن طريق e-banking
- زيادة على هذا تمنحكم بطاقة فيزا VISA لبنك التنمية المحلية:

- تأمين على السفر متوفر في بطاقتكم من أجل ضمان تغطية عند السفر للخارج

مدة الصلاحية سنتين قابلة للتحديد بطريقة أوتوماتيكية

البنك الإلكتروني: e-BDL : هو الاشتراك الذي يسمح لكم بالاطلاع على حسابكم البنكي عن بعد عبر الانترنت أو عبر الهاتف الذكي على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع بكل أمان.

الوظائف:

- الإطلاع على حساباتكم البنكية.
- القيام بعمليات الدفع العادية أو الجماعية.
- تحميل كشف الرصيد الخاص بكم.
- طلب دفتر شيكات.

مزايا البنك الإلكتروني: e-BDL

- مضمون، سريع و امن ، بسيط الاستعمال .
- إمكانية الجمع بين الحسابات و متوفر على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع

أنواع الاشتراكات:

- زبائن خواص: باك e-BDL / e-BDL+ :
- الزبائن المهنيون: باك+ e-BDL pro / e-BDL pro pack
- زبائن المؤسسات: باك+. e-BDLcorporate / e-BDLcorporate pack

2-6 الترقية السياحية: هو قرض سياحي لتمويل:

- المشاريع السياحية الجديدة
- تحديث و إصلاح المشاريع.

الأهلية: كل شخص طبيعي يملك اعتماد موافقة لإنشاء مشروع سياحي.

قيمة القرض: استفيدوا من تمويل يمكن أن تصل قيمته إلى 70 % من القيمة الإجمالية للمشروع

مدة القرض: مدة تسديد القرض تصل من ثلاثة (03) إلى عشرة 10 سنوات

قرض الاستثمار السياحي: قرض السياحة هو قرض يهدف إلى تمويل كل المشاريع السياحية وإعادة تأهيلها.

مدة تسديد القرض تتراوح ما بين ثلاثة (03) إلى عشرة 10 سنوات.

قيمة القرض: تحدد قيمة القرض حسب قدرة صاحب المشروع على التسديد و حسب طلب المستثمر للمبلغ المالي لإنشاء المشروع.

الضمانات الخاصة بقروض الاستثمار التي يمكن لصاحب المشروع عرضها على البنك :

- رهن العقار، رهن الآلات و المعدات الصناعية، رهن العربات و المحركات.

- الوديعة المشتركة بين الشركاء

- الوديعة الثلاثية لشخص واحد معتمدة

- الاشتراك في صندوق ضمان المؤسسات و التأمين.

الترقية العقارية: تمويل الترقية العقارية: هو تمويل على المدى المتوسط و الطويل يهدف إلى تمويل مشاريع الترقية

العقارية الموجهة خصوصا للبيع و الإيجار و هو موجه لكل شخص مادي أو معنوي تتوفر فيه الشروط التالية:

- حيابة اعتماد و تسجيل على الجدول الوطني للمرقين العقاريين.

- طلب قرض موقعة من طرف المرقى العقاري.

مدة القرض: مدة القرض يمكن أن تصل إلى: قرض متوسط المدى: 05 سنوات على أقص تقدير

نسبة الفائدة: نسبة الفائدة محددة على أساس الشروط العامة المعمول بها على مستوى البنك.

القرض العقاري للخواص: هو وسيلة تمويل خاصة بالمرقنين العقاريين لإنجاز مشاريع الترقية العقارية الخاصة بهم و الموجهة للبيع أو الإيجار.

المشاريع الممولة:

- إنجاز سكنات أو محلات تجارية أو مهنية موجهة للبيع أو الإيجار.
- تمويل اقتناء أراضي موجهة لإنجاز مشاريع ترقية عقارية .

من يمكنه الاستفادة من تمويل الترقية العقارية:

- المرقنين العقاريين، أشخاص ماديين أو معنويين
- الاستحواذ على شهادة المطابقة و سجل تجاري خاص بالترقية العقارية
- امتلاك شهادة الملكية للقطعة الأرضية الموجهة لاحتضان مشروع بناء الترقية العقارية

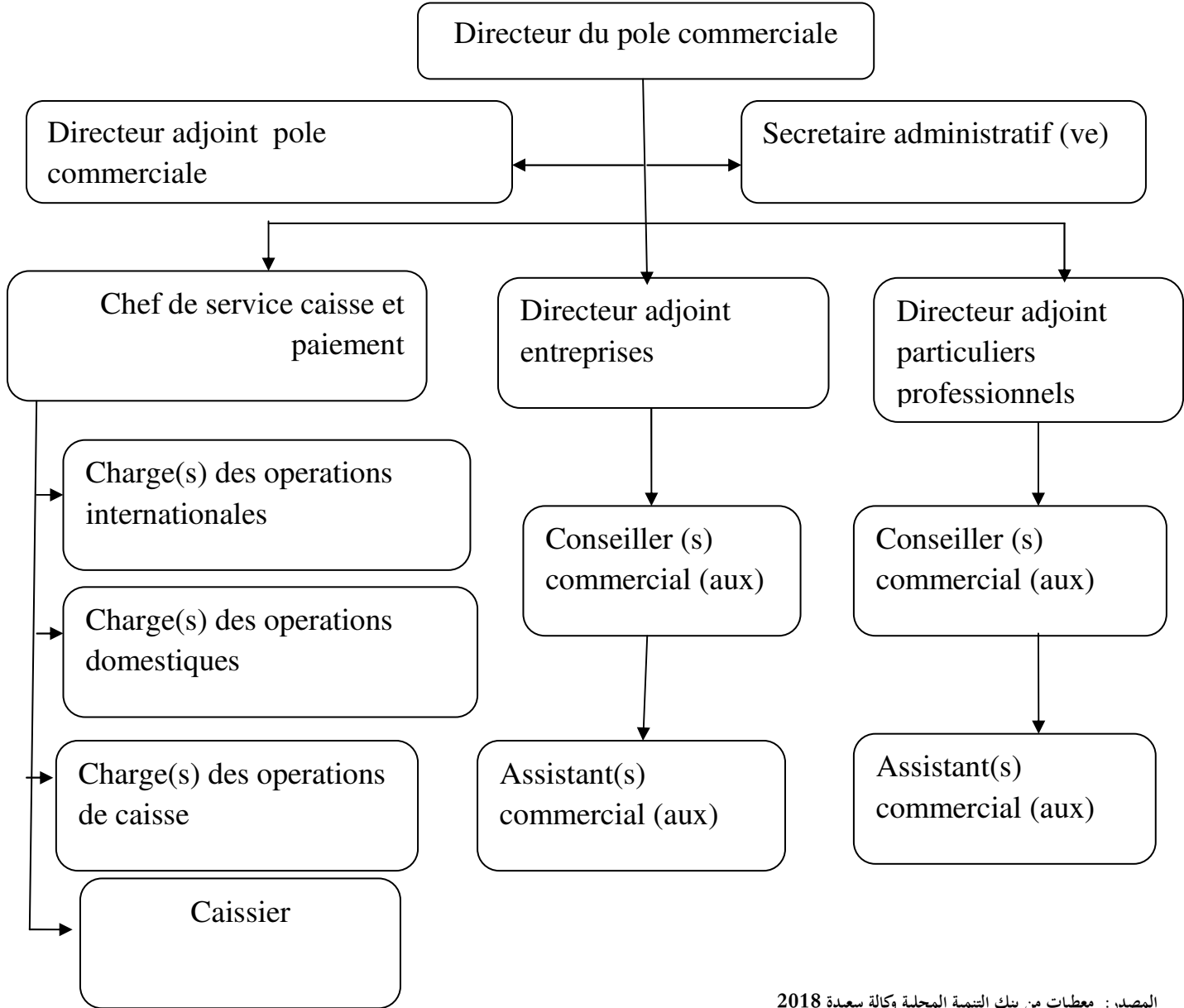
مبلغ القرض: استفيدوا من تمويل يصل إلى 70% من قيمة المشروع الإجمالي.

نسبة الفائدة: نسبة الفائدة محددة على أساس الشروط العامة المعمول بها على مستوى البنك خلال فترة وضع طلب التمويل.

مدة القرض: هذا القرض يسدد خلال مدة لا تتجاوز 05 سنوات كأقصى تقدير.

3- الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية BDL :

الشكل رقم/03



المصدر: معطيات من بنك التنمية المحلية وكالة سعيدة 2018

ثانيا: التعريف ببنك الخليج الجزائر¹: AGB

1- التعريف:

هو عبارة عن بنك تجاري رأس ماله 100.000.000.00 دج أنشئ هذا البنك بتاريخ 2003/12/15 وهو عبارة عن مشروع جماعي خاص في الكويت (KIPCO) حيث أنشئ هذا المشروع عام 1975 مهمته هي المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر وتقديم الخدمات والمنتجات التجارية والمهنية لتنويع الجودة ، الجمع بين التمويل المصرفي التقليدي وتقديم الحلول المالية بما يتفق مع الشرعية .

في 2007 تم توسيع النشاط والتركيز على جلب الزبون فقط والسهر على خدمته وراحته وفي 2008 حاول البنك الاقتراب أكثر من الزبون من خلال توسيع حجم وكالاته إلى 13 وكالة ، وفي نهاية 2009 حقق البنك عامه الخامس من النجاح بتحقيق ربح لأكثر من 20 مليون دولار .

مقره الرئيسي في الجزائر العاصمة، لديه الآن 55 فرعا تقليديا وفروع أخرى آلية، والتي سيتم توسيعها لتشمل 60 فرعا في عام 2016 الحالي لتكون أقرب لعملائها في جميع أنحاء البلاد.

من وظائفه ما يلي² :

- تمويل المؤسسات المتوسطة والصغيرة.
- تمويل نشاطات الاستغلال والاستثمار.
- تمويل المهن الحرة.
- منح القروض العقارية والمضمونة والقرض بالحيازة الخاصة.
- تمويل كل النشاطات المتعلقة بالاقتصاد والصناعة والتجارة.
- جمع المدخرات من مختلف المصادر.
- يلعب دور الوسيط لعمليات المالية لإصدار وتمويل القروض وتمويل المشتريات.

¹ <https://www.agb.dz/>

² <https://www.agb.dz/>

2- الخدمات البنكية لدى بنك الخليج الجزائر¹ :

1-2 البطاقات الإلكترونية:

أ : بطاقة الدفع اليومية (ساهلة) هي بطاقة سحب ودفع آمنة، مرنة وميسرة، أينما كنتم وفي جميع الأوقات، يمكن للعميل استعمال رصيد دون تحديد للسقف.

من مميزاتها أنها سهلة الاستعمال، متوفرة طول الأسبوع 24 ساعة / 24 ساعة، صالحة عبر كافة التراب الوطني

ب: بطاقة التوفير: هي بطاقة جديدة مبتكرة وسهلة الاستعمال، هي بطاقة مجانية للسحب الآلي، متصلة بحساب التوفير الكلاسيكي أو التساهمي، تسمح لكم بإجراء عمليات سحب من أي صراف آلي 7 أيام / 7 24 ساعة / 24 ، من مزاياها تسديد المشتريات على مستوى التجار والحرفيين المجهزين بمحطة الدفع الإلكتروني.

ت . بطاقة التوفير الثانية: يمكن الحصول على بطاقة ثانية، متصلة بحساب التوفير نفسه لتقديمها لأفراد عائلتكم، البطاقة مجانية ويمكن تحديد مبلغ أقصى لاستعمالها.

ث . بطاقة فيزا غولد وكلاسيك: هي وسيلة دفع ممتازة، سحب ودفع بمقدار العملة الصعبة المتوفرة في الحساب، التسوق عبر الانترنت.

ج . بطاقة فيزا بلاتينيوم: هي وسيلة مريحة، موثوقة، آمنة لعمليات الشراء في الخارج، من خلال محطة الدفع الإلكتروني، الانترنت أو من خلال السحب النقدي على أجهزة الصراف الآلي، البطاقة متاحة لكل من يملك حساب بالعملة الصعبة، مع حد أدنى للرصيد 10.000 يورو، بطاقة فيزا بلاتينيوم بطاقة سحب ترتبط بحسابكم بالعملة الصعبة، يمكن استخدام البطاقة حسب الرصيد المتوفر في الحساب.

ح. بطاقة ماستر كارد: هي بطاقة السحب والدفع بالعملة الأجنبية في الخارج، يمكن استعمالها على شبكة الانترنت محليا ودوليا.

خ. ماستر كارد مسبقة الدفع: بطاقة غير شخصية صالحة لمدة 3 أشهر. الشحن الأقصى للبطاقة هو 1.000 دولار أمريكي/الشهر.

2-2 خدمة SELF BANKING :

هي الأولى من نوعها في الجزائر تسمح للعميل من خلال أجهزة الصراف الآلي وهي من الفروع الجديدة التي تقدم في فضاء حديث وعصري، ومن الخدمات المصرفية التي يقدمها:

1 سحب الأموال.

3 إيداع الصكوك.

4 الإيداع النقدي و التحويلات من حساب لآخر.

¹ <https://www.agb.dz/>

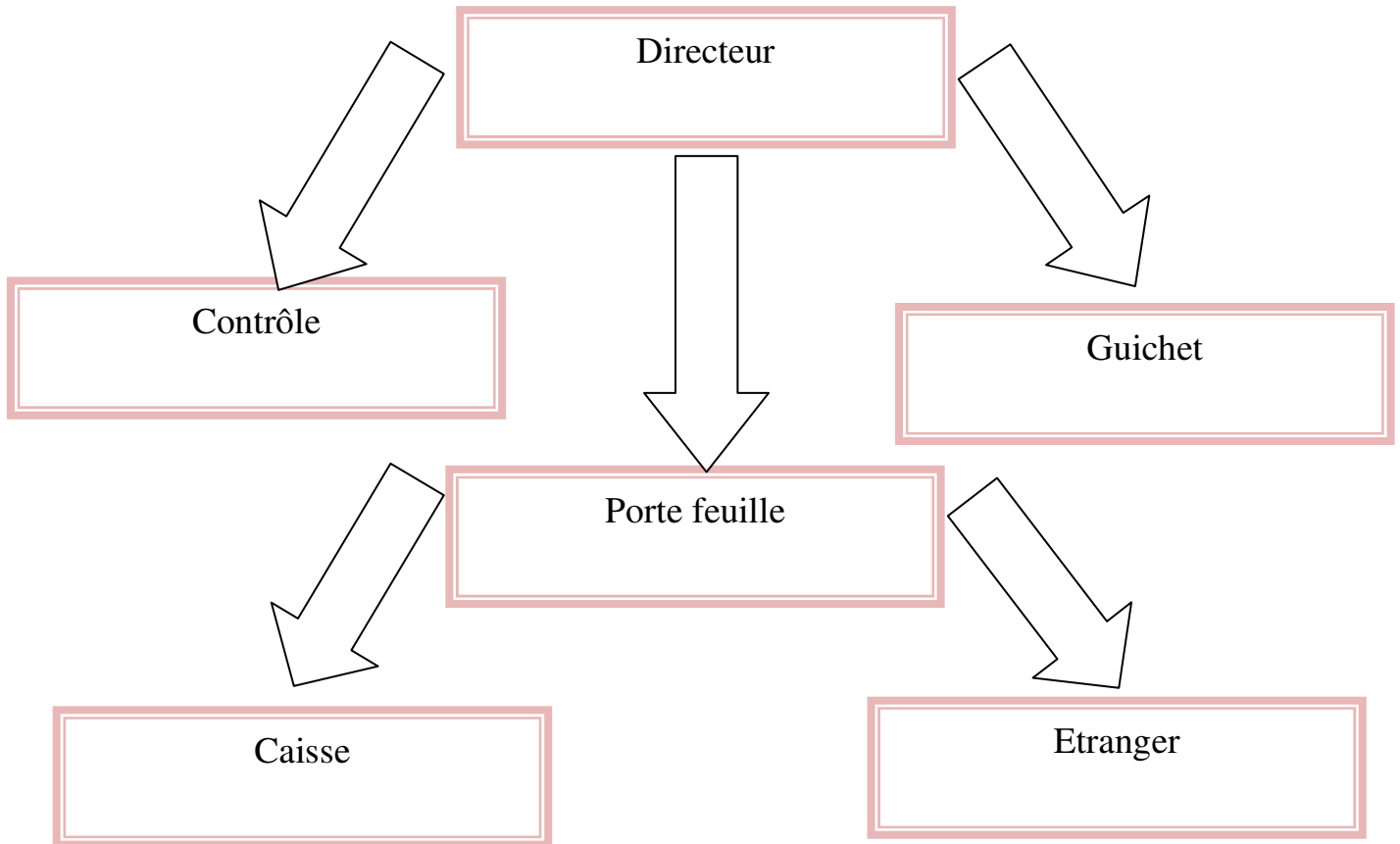
5 الإطلاع على وضعية الحسابات.

6 الحصول على الكشوف البنكية. وكل إجراءات هذه الخدمة تتم دون تدخل من قبل موظفي البنك وهذه الخدمة متوفرة 7 أيام/7 و 24 ساعة/24 .

2-3 خدمات AGB ONLINE : تمكن الزبون من الإطلاع على رصيده بمجرد نقرة عبر الإنترنت، متوفرة على مدار اليوم والأسبوع، ويمكن من خلالها القيام بما يلي: متابعة الحسابات عبر الإنترنت. نشر الوضعية الإجمالية للحساب. تحميل كشوف الحسابات. بالإضافة إلى ذلك توجد خدمات أخرى يقدمها بنك الخليج مثل : خدمات MAIL SMS و خدمات PUCH وخدمات RECHARGEMENT ONLINE خدمات إختيار الرمز السري وخدمات SWIFT .

3- الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر

الشكل رقم 04/



المصدر: معطيات من بنك الخليج وكالة سعيده 2018

المطلب الثاني: تشخيص نظام المعلومات في بنك التنمية المحلية:

استحداث نظام معلوماتي جديد يساهم في تسهيل الأداء البنكي من خلال تلبية مختلف حاجيات الزبائن من بينها تسريع عملية تحويل الأموال إلى أصحابها أو بنوك أخرى في ظرف 24 ساعة حيث أن النظام الجديد الذي تم إدراجه على مستوى مختلف وكالات بنك التنمية المحلية خلال السنوات الماضية سيستجيب للمعايير والمتطلبات الدولية في مجال معالجة وتبادل وتسيير المعلومات.

يتمثل هذا النظام الجديد في خدمة «أو. بي. دي. ال» E-BDL للجيل الثاني الذي مكن زبائن بنك التنمية المحلية من تسيير حساباتهم البنكية عبر الإنترنت، الذين يقومون من معاناة وتحميل الحساب البنكي بسهولة وفي أي ساعة دون التنقل إلى وكالات البنك .

تطبيق نظام swift لعمليات التجارة الخارجية .

وضع برمجيات (SYBU) système syllabus bancaire unitaire لتسيير عمليات القروض وتسيير عمليات الصندوق وتسيير المودعات والفحص عن بعد لحسابات الزبائن .

إدخال عملية الفحص السلبي Teletraitment : فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي .

المطلب الثالث: تشخيص نظام المعلومات في بنك الخليج الجزائر:

يعتمد هذا البنك على نظام المعلومات بدرجة عالية و مثالية حيث تم الاستغناء عن الورق نتيجة استخدام معدات تكنولوجية حديثة بالإضافة إلى احتوائه على عدد قليل من العاملين و ذلك لقلة الحاجة إليهم التي فرضها نظام المعلومات.

برمجيات نظم المعلومات المستعملة في بنك الخليج الجزائر:

1 – نظام تدفق العمل – workflow :

هو برنامج يقوم بالتعرف على البرامج القائمة و ربطها ببعضها في تسلسل منطقي و سهل يعكس آلية القيام بمهمة معينة أو عدد من المهام و العمليات الفرعية المرتبة بشكل متسلسل و مترابط في سبيل تحقيق الهدف الرئيسي للمهمة .

حيث يتم تطبيق هذا البرنامج من أجل توثيق العمل (تدفق العمل) لمهمة معينة، و عرضها بشكل واضح يجعل من السهل الرجوع إليها ، تحديد المسؤوليات و الصلاحيات، زيادة سرعة الانجاز و كذلك الربط بين الأنظمة و زيادة دقة المعلومات.

حيث يستخدم في عمليات قسم الموارد البشرية (إجراءات التوظيف، السلف، البصمات، الانتدابات، التدريب) ، عمليات قسم المالية (طلبات تصفيات العهد، وغيرها) ، عمليات قسم التقنية (ك نماذج طلبات الدعم الفني و غيرها) عمليات قسم المشتريات و طلبات العملاء (طلب عرض سعر، التقديم لمناقصة، طلب فتح حساب ائتمان) .

2- برنامج SGB : Système de gestion de base

و هو عبارة عن برنامج للتحكم في تصميم و إنشاء و صيانة و استخدام و تخزين قواعد البيانات، فهو يسمح بالتحكم في البيانات الضخمة بشكل سريع و أمن و حديث عن طريق تطوير قواعد البيانات وهو يساعد في استخدام مجموعة متكاملة من السجلات و الملفات التي تكون قاعدة البيانات، وهو يقوم بتحديد وظائف كل مستخدم على حدا حيث يقوم المستخدم بالدخول عن طريق رقم سري خاص به ، كما يساعد أيضا في تخزين و استعادة النسخ الاحتياطية المتخذة من قواعد البيانات.

3- برنامج التحويلات : système de transfert

وهو برنامج خاص بإجراء عمليات التحويلات و المدفوعات المالية حيث يشكل البنية الأساسية التي يعتمد عليها عدد من أنظمة المدفوعات و التسويات الآلية المتقدمة و تشمل هذه الأنظمة غرف المقاصة الآلية و هو نظام لمقاصة الشيكات أليا ، كما يشمل أيضا نظام تسوية الأوراق المالية، حيث يستطيع العملاء من خلال هذا النظام الاستفادة من 3 خدمات رئيسية : عملية تحويل في غضون 30 ثانية فقط من أي حساب بنكي إلى أي حساب بنكي آخر، تحويلات مالية مفردة أو مجموعة من أي حساب بنكي لأي حساب بنكي في غضون ساعات معدودة في أيام العمل الرسمية، نظام موحد يتيح للعميل خدمة الاستفسار و دفع الفواتير المستحقة له من أكثر من جهة بصورة مباشرة بضغطة زر واحدة.

4- برنامج Outlook

يستخدم هذا البنك هذا النظام للتواصل، حيث يتيح الاتصال بالعملاء الآخرين مباشرة بطريقة سهلة و سريعة حيث يمثل عصب الوكالة فهو يكون نظام كامل للموظفين و بريد الكتروني لكل موظف حتى يسهل عملية التواصل و المراسلات، و الأهم يعتبر أرشيف لكل المراسلات الداخلية والخارجية و ذلك لأنه يساعد على تنزيل كافة المراسلات الالكترونية على هارد الجهاز مما يساعد على الرجوع إليها في أي وقت.

المبحث الثاني: أثر نظام المعلومات على الأداء الخدماتي للبنكين :

متغيرات البحث:

المتغير المستقل: نظام المعلومات.

نظام المعلومات هو متغير مستقل باعتباره النتيجة المعينة والدراسة التي تؤثر على المتغير التابع .

المتغير التابع: تحسين أداء الخدمة البنكية حيث سمي تابعا لأنه المتغير الذي يتغير تبعا لتأثير نظم المعلومات .

مجالات البحث:

مجال مكاني: وزعنا الاستبيانات على عينة من موظفي البنوك التالية بنك الخليج الجزائر وبنك التنمية المحلية في ولاية سعيدة.

مجال زمني : قمنا بتوزيع الاستبيانات خلال الثلاثي الأول من سنة 2018

مجال بشري: مجموعة من موظفي البنوك محل الدراسة من كل الرتب. اخترنا هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة

أدوات البحث:

اعتمدنا في طريقة البحث على الاستبيان و لبناء الأسئلة قمنا بتقسيم الإشكاليتين إلى أبعاد محددة وهي:

نظام المعلومات البنكي في المؤسسة البنكية ودوره في تحسين الخدمة البنكية المؤداة و زيادة على ذلك قمنا بمقابلة العنصر البشري في البنوك محل الدراسة .

الدراسة الإحصائية :

اعتمدت هذه الدراسة للبيانات والمعطيات التي لدينا باستعمال SPSS إلى جانب ذلك تم الاعتماد على

برنامج الإكسل Excel في التمثيلات البيانية و هي الدوائر النسبية .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

المطلب الأول: تحليل نتائج عملية الاستبيان:

أولاً: تحليل محاور المعلومات الشخصية:

الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة من حيث الجنس

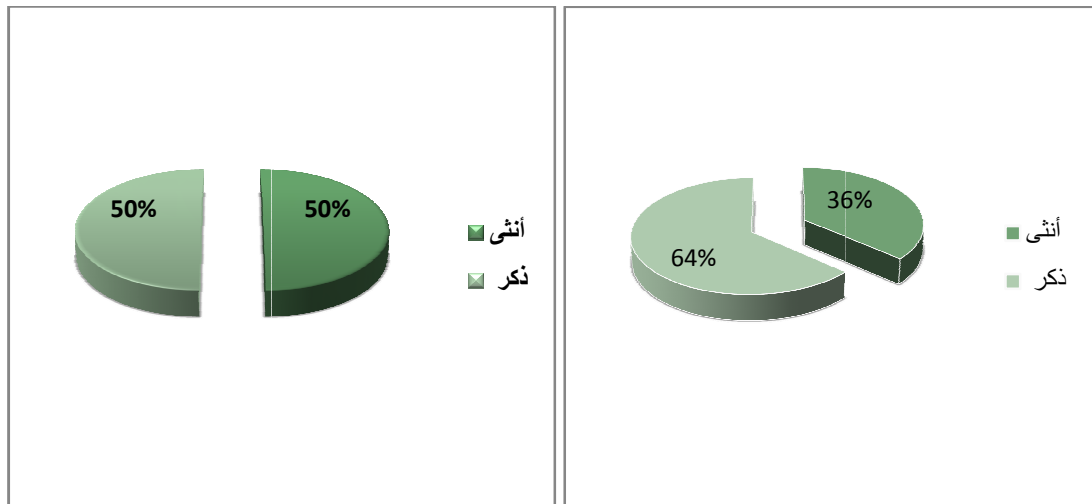
الأدوات الإحصائية		المجموع		AGB		BDL		البنوك الجنس
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
1.43	المتوسط الحسابي	57	12	50	05	64	07	ذكور
0.51	الانحراف المعياري	43	09	50	05	36	04	إناث
		100	21	100	10	100	11	<u>المجموع</u>

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 05: توزيع المشاركين في الاستبيان حسب الجنس في كل بنك

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن العمالة الأثوية أقل مقارنة مع العمالة الذكورية، مما يشير التمثيل البياني في بنك التنمية المحلية إلى استحواذ جنس الذكور على جنس الإناث مقارنة ببنك الخليج الجزائر الذي يتناصف فيه الجنسان.

الجدول رقم 03 توزيع أفراد العينة من حيث العمر

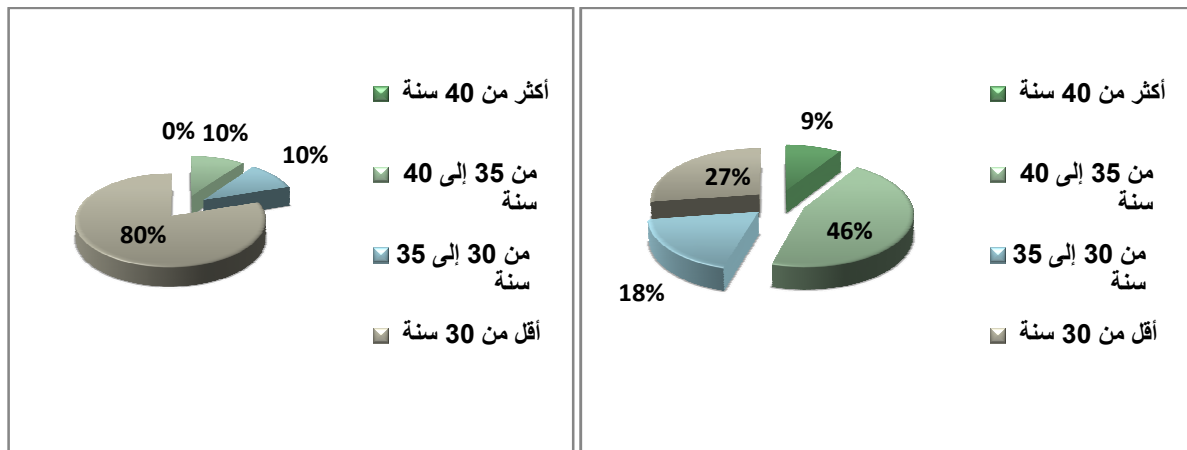
الأدوات الإحصائية	المجموع	AGB		BDL		البنوك العمر
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
1.83 المتوسط الحسابي		53.5	11	80	08	أقل من 30 سنة
0.84 الانحراف المعياري		14	03	10	01	من 30 إلى 35 سنة
		28	06	10	01	من 35 إلى 40 سنة
		4.5	01	00	00	من 40 سنة فأكثر
		100	21	100	10	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 06 توزيع المشاركين في الاستبيان حسب العمر في كل بنك

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

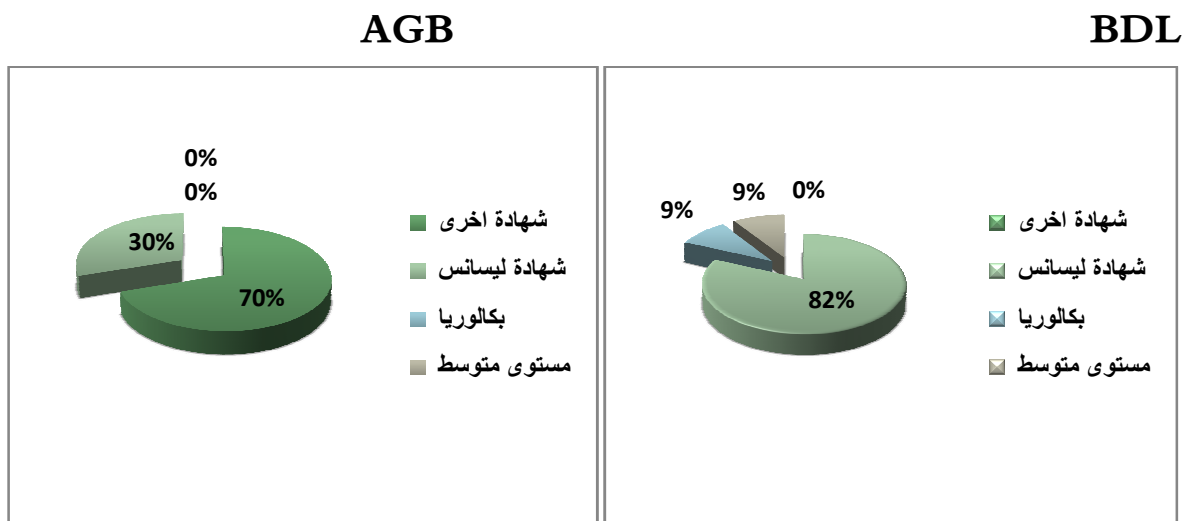
التحليل: بناء على المعطيات المشار إليها في الشكلين نلاحظ استحواذ الفئة الشبابية في بنك الخليج مقارنة مع بنك التنمية المحلية وذلك بناء على إستراتيجية البنك المعمول بها و هذا راجع لسياسة بنك الخليج الرامية في تشجيع الشباب.

الجدول رقم 04 : توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي

الأدوات الإحصائية		المجموع		AGB		BDL		البنوك المؤهل العلمي
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
3.21	المتوسط الحسابي	4.5	01	00	00	09	01	مستوى متوسط
0.56	الانحراف المعياري	4.5	01	00	00	09	01	بكالوريا
		56	12	30	03	82	09	شهادة الليسانس
		35	07	70	07	00	00	شهادة أخرى (ماستر)
		100	21	100	10	100	11	<u>المجموع</u>

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 07 توزيع المشاركين في الاستبيان حسب المؤهل العلمي في كل بنك



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل : نلاحظ أن نسبة حاملي شهادة الماستر بلغت 70 % في بنك الخليج الجزائر ، مقارنة مع شهادة

الليسانس التي بلغت 82 % في بنك التنمية المحلية و هذا راجع لكون هذه الشهادة أصبحت شرط من شروط

التوظيف ، مما ساهم في الترقية والرفع من التحدي في العمل .

الجدول رقم 05 توزيع أفراد العينة من حيث الرتبة

الأدوات الإحصائية		المجموع		AGB		BDL		البنوك
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	الرتبة
7.22	المتوسط الحسابي	05	01	10	01	00	00	مدير عام
2.11	الانحراف المعياري	00	00	00	00	00	00	مدير
		00	00	00	00	00	00	نائب مدير
		4.5	01	00	00	09	01	مدير فرعي
		09	02	00	00	18	02	رئيس مصلحة
		19	04	10	01	28	03	مكلف بالدراسات
		09	02	00	00	18	02	رئيس مكتب
		4.5	01	00	00	09	01	رئيس قسم
		49	10	80	08	18	02	موظف
		100	21	100	10	100	11	<u>المجموع</u>

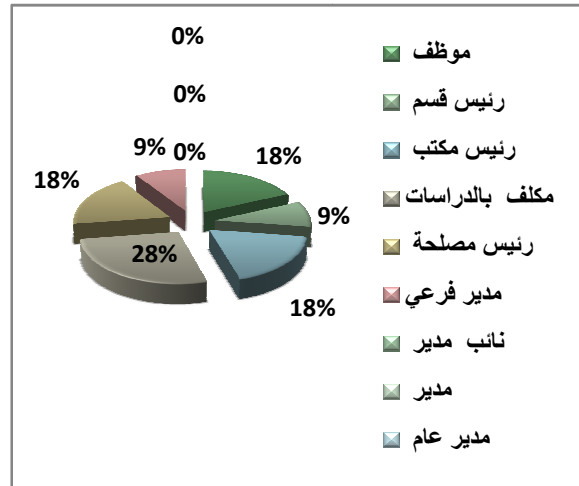
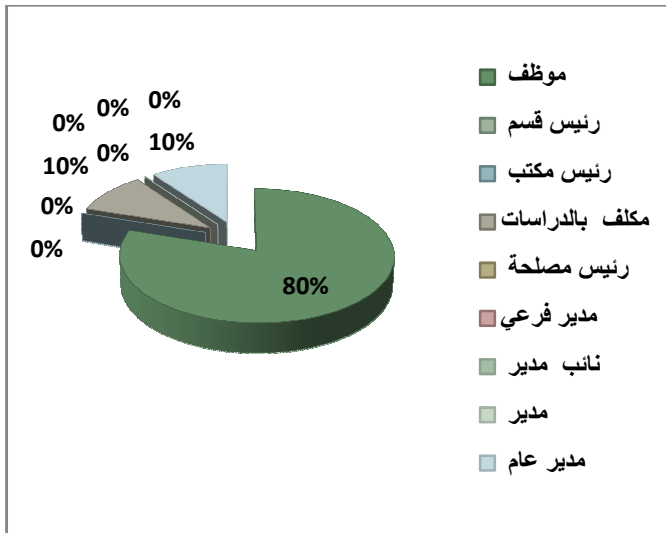
المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

الشكل رقم 08 توزيع المشاركين في الاستبيان حسب الرتبة في كل بنك

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن هناك اختلاف في الرتب وذلك راجع إلى الهيكل التنظيمي الخاص بكل مؤسسة بنكية واستراتيجياتها الخاصة.

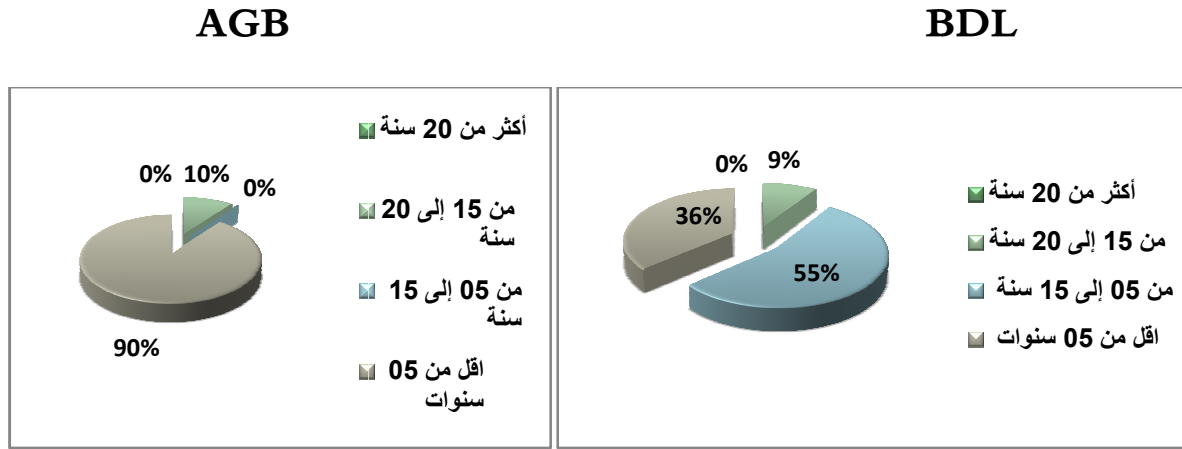
الجدول رقم 06 توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة المهنية

الأدوات الإحصائية		المجموع		AGB		BDL		البنوك / الخبرة المهنية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
1.46	المتوسط الحسابي	63	13	90	09	36	04	أقل من 05 سنوات
0.63	الانحراف المعياري	27.5	06	00	00	55	06	من 05 إلى 15 سنة
		9.5	02	10	01	09	01	من 15 إلى 20 سنة
		00	00	00	00	00	00	أكثر من 20 سنة
		100	21	100	10	100	11	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

الشكل رقم 09 توزيع المشاركين في الاستبيان حسب الخبرة المهنية في كل بنك



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

التحليل : نلاحظ من خلال نتائج الشكّلين المتحصل عليها أن الخبرة المهنية في بنك التنمية المحلية أكبر من الخبرة المهنية في بنك الخليج وذلك راجع إلى أقدمية بنك التنمية المحلية و هيمنة القطاع العام على القطاع الخاص مما أثر على نقص في نسبة الخبرة المهنية أقل من 05 سنوات في بنك الخليج التي كانت بنسبة 90%.

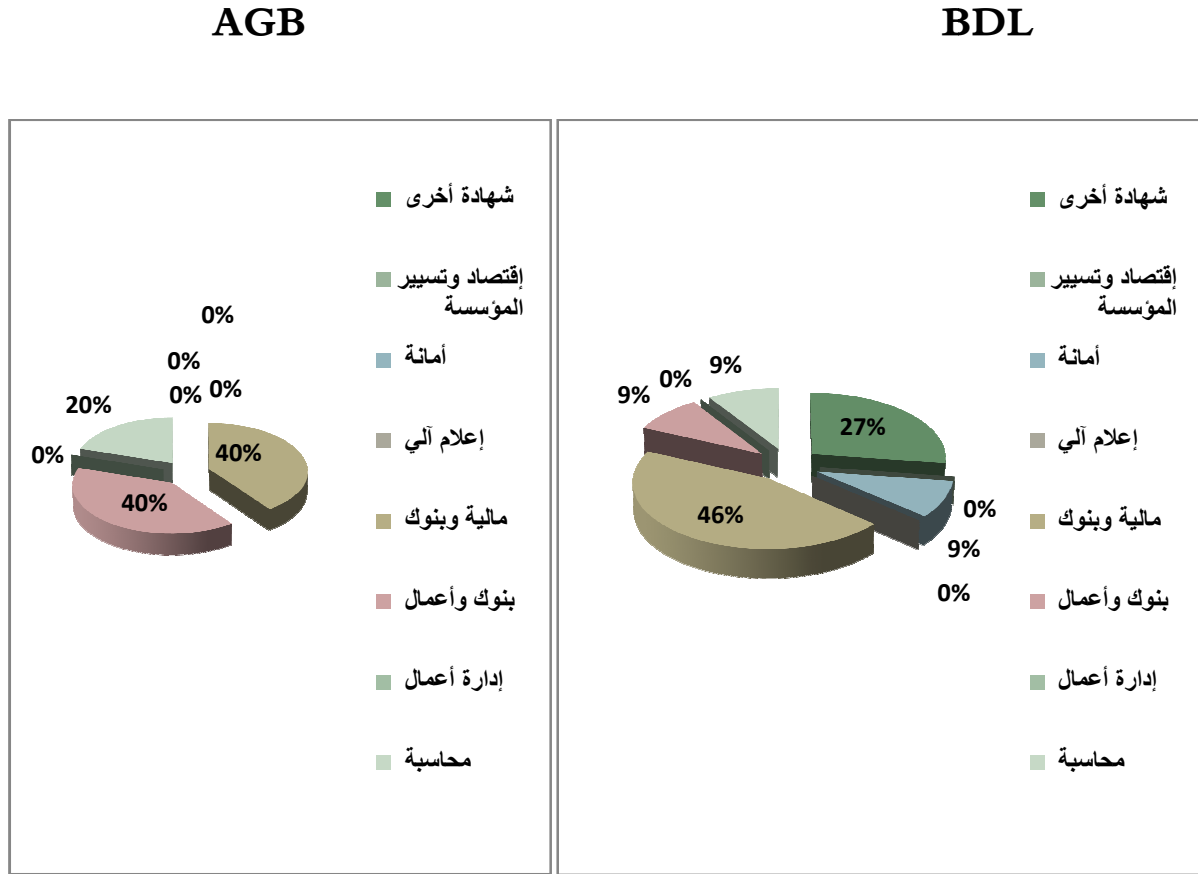
الجدول رقم 07 توزيع أفراد العينة من حيث التخصص العلمي

الأدوات الإحصائية		المجموع		AGB		BDL		البنوك التخصص العلمي
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
3.95	المتوسط الحسابي	14.5	03	20	02	09	01	محاسبة
1.72	الانحراف المعياري	00	00	00	00	00	00	إدارة أعمال
		24.5	05	40	04	09	01	بنوك وأعمال
		43	09	40	04	46	05	مالية وبنوك
		00	00	00	00	00	00	إعلام آلي
		4.5	01	00	00	09	01	أمانة
		00	00	00	00	00	00	اقتصاد وتسيير المؤسسة
		13.5	03	00	00	27	03	شهادة أخرى
		100	21	100	10	100	11	<u>المجموع</u>

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

الشكل رقم 10 توزيع المشاركين في الاستبيان حسب التخصص العلمي في كل بنك



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن هناك اختلاف في المؤهلات العلمية في كلا البنكين حيث أنهما في تخصص

مالية وبنوك وذلك راجع إلى طبيعة نشاطات البنكين المختلفة، مما انعكس على الأداء ونوعية الخدمة المقدمة .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

ثانيا : تحليل معلومات حول نظام المعلومات الموجود في البنك :

س1- هل نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات ؟

الجدول رقم 08 : نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات

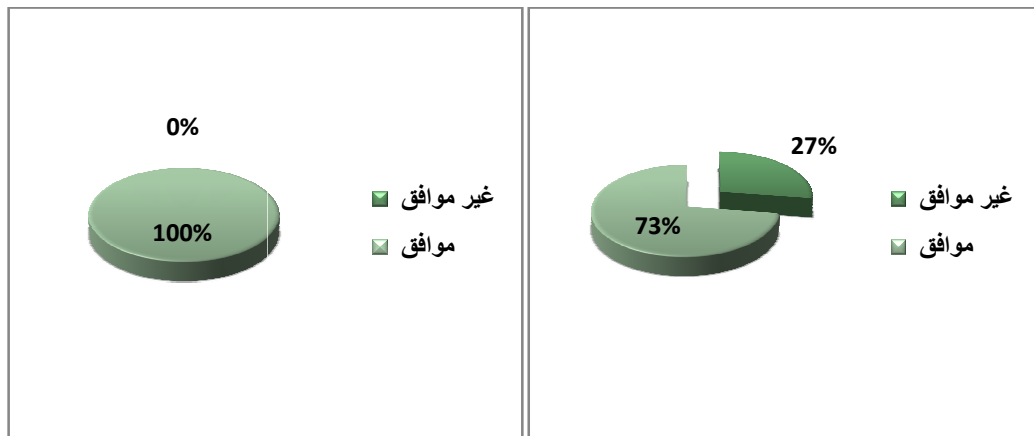
البنوك	الاجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غير موافق	03	27	00	00	03	13.5	03	المتوسط الحسابي 1.86
موافق	08	73	10	100	18	86.5	18	الانحراف المعياري 0.23
المجموع	11	100	10	100	21	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 11 نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن بنك الخليج يعتمد بدرجة 100 % على برمجيات وأنظمة معلوماتية حديثة ومتطورة مقارنة ببنك التنمية المحلية الذي لم تتجاوز نسبة اعتماده على البرمجيات بـ 73 % مما يدفعه إلى العمل أكثر.

س 2 - هل يتم تحديث نظام المعلومات وصيانتها بشكل مستمر ؟

الجدول رقم 09 يتم تحديث نظام المعلومات وصيانتها بشكل مستمر

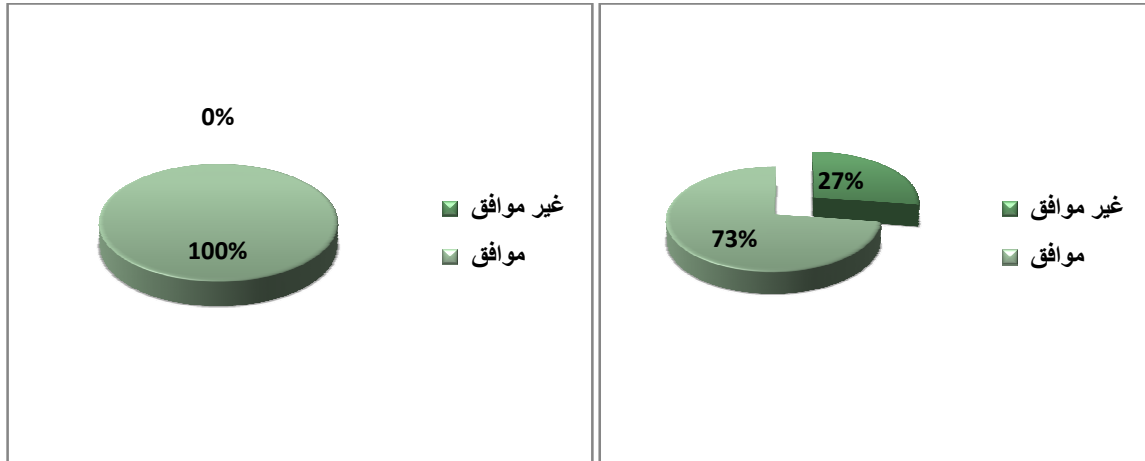
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غير موافق	03	27	00	00	03	13.5	03	المتوسط الحسابي 1.86
موافق	08	73	10	100	18	86.5	18	الانحراف المعياري 0.23
المجموع	11	100	10	100	21	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 12 يتم تحديث نظام المعلومات وصيانتها بشكل مستمر

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن بنك الخليج يعمل على صيانة وتحديث برمجيات والأنظمة المعلوماتية بدرجة 100 % وبصفة دورية مقارنة ببطء بنك التنمية المحلية في عملية الصيانة والمراجعة الدورية لنظام المعلومات و الذي بلغت نسبته 73 %.

س 3 – هل نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة ؟

الجدول رقم 10: نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة

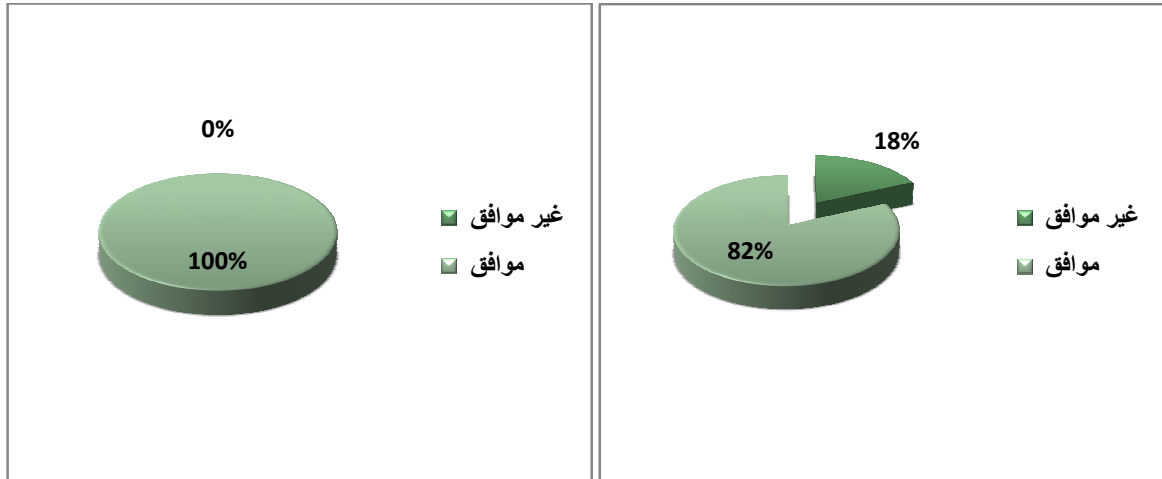
البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غير موافق	02	18	00	00	02	09	المتوسط الحسابي 1.91
موافق	09	82	10	100	19	91	الانحراف المعياري 0.20
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 13 نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات آمنة ودقيقة

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن بنك الخليج يعمل على توفير عنصر الأمن والحماية في معالجة المعلومات مما يساهم في صناعة معلومات تمتاز بالدقة والجودة بدرجة أمان 100 % مقارنة ببنك التنمية المحلية و الذي بلغت نسبته 82 %.

س4 - هل نظام المعلومات المتواجد في البنك جيد ؟

الجدول رقم 11 نظام المعلومات المتواجد في البنك جيد

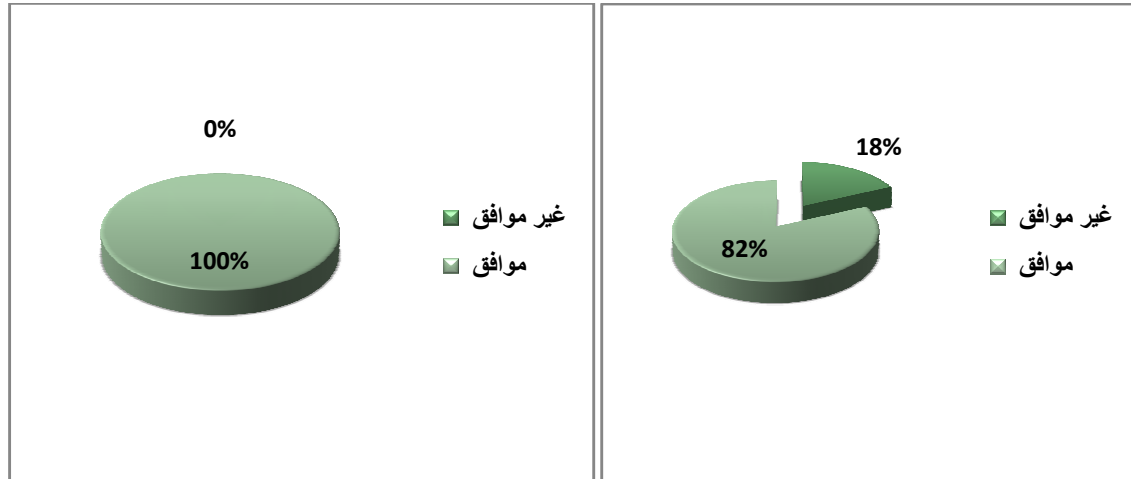
البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غير موافق	02	18	00	00	09	02	المتوسط الحسابي 1.91
موافق	09	82	10	100	91	19	الانحراف المعياري 0.20
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 14 نظام المعلومات المتواجد في البنك جيد

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن بنك الخليج ساهم في إعطاء جودة في نظام المعلومات و ذلك راجع للإستراتيجية المنتهجة و المبنية على عنصر الحداثة والعصرية والتي بلغت نسبته 100% مقارنة ببنك التنمية المحلية والذي ساهم بدوره في إعطاء الجودة ولكن في حدود 82 %.

س 5 – هل يحتوي نظام المعلومات على مميزات تعمل على حماية المعلومات ؟

الجدول رقم 12 يحتوي نظام المعلومات على مميزات تعمل على حماية المعلومات.

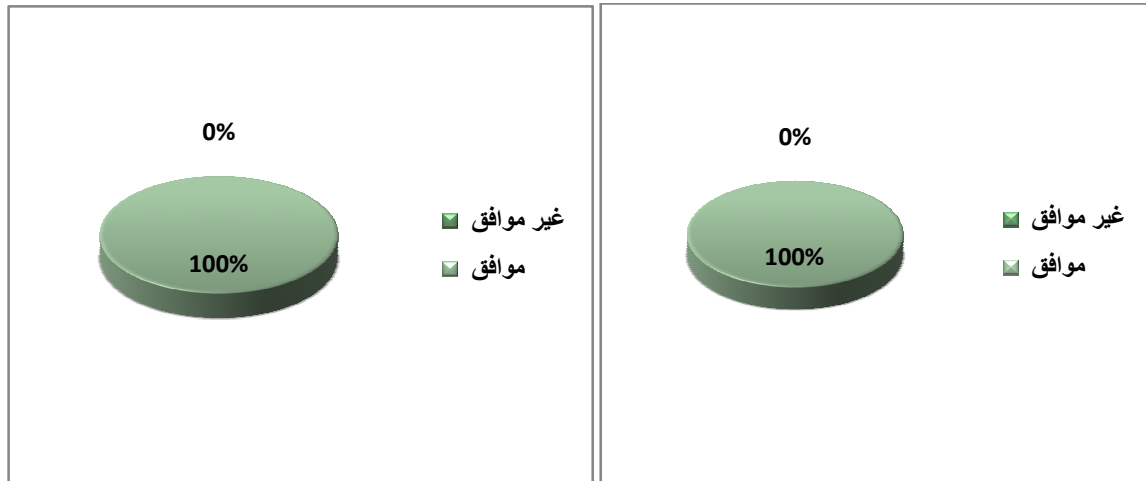
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
غير موافق	00	00	00	00	00	00	00	المتوسط الحسابي
موافق	11	100	10	100	21	100	100	الانحراف المعياري
المجموع	11	100	10	100	21	100	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 15 يحتوي نظام المعلومات على مميزات تعمل على حماية المعلومات

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن كلا البنكين تبني أنظمة امتازت بحماية للمعلومات والتي بلغت النسبة المئوية 100% لكلاهما.

س 6 – هل المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء ؟

الجدول رقم 13 : المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء

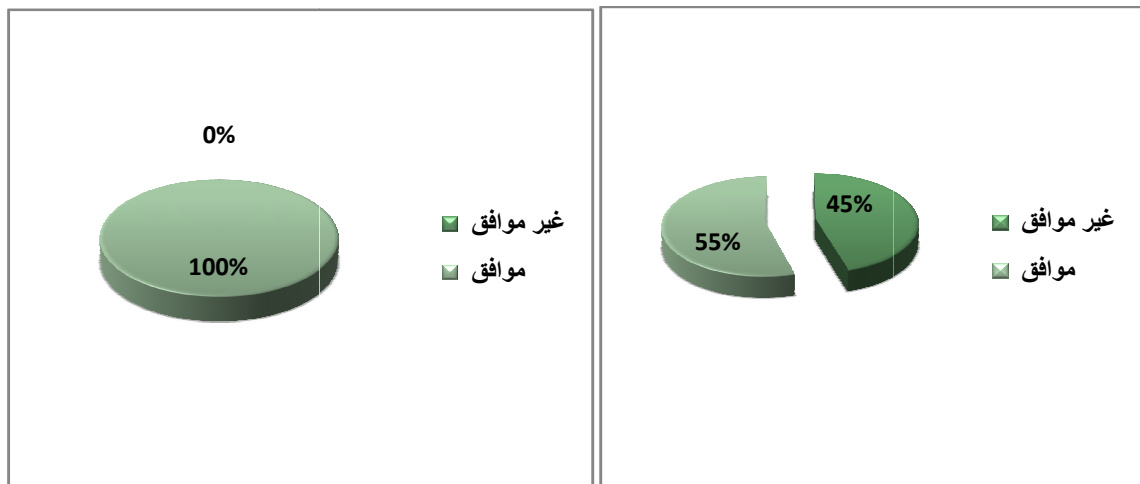
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
غير موافق	05	45	00	00	05	22.5	المتوسط الحسابي	1.77
موافق	06	55	10	100	16	77.5	الانحراف المعياري	0.26
المجموع	11	100	10	100	21	100		

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم 16 : المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن بنك الخليج يعتمد على نظام معلومات فعال مما يعكس خلوه من الأخطاء ويسمح بتقديم معلومات صحيحة والتي بلغت نسبة 100% مقارنة بنظيره حيث بلغت نسبة 55% مما يعكس ضعف فعالية نظام معلوماته في تقليل الخطأ والمعالجة الصحيحة للمعلومة .

س 7 - هل يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب ؟

الجدول رقم 14 يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب.

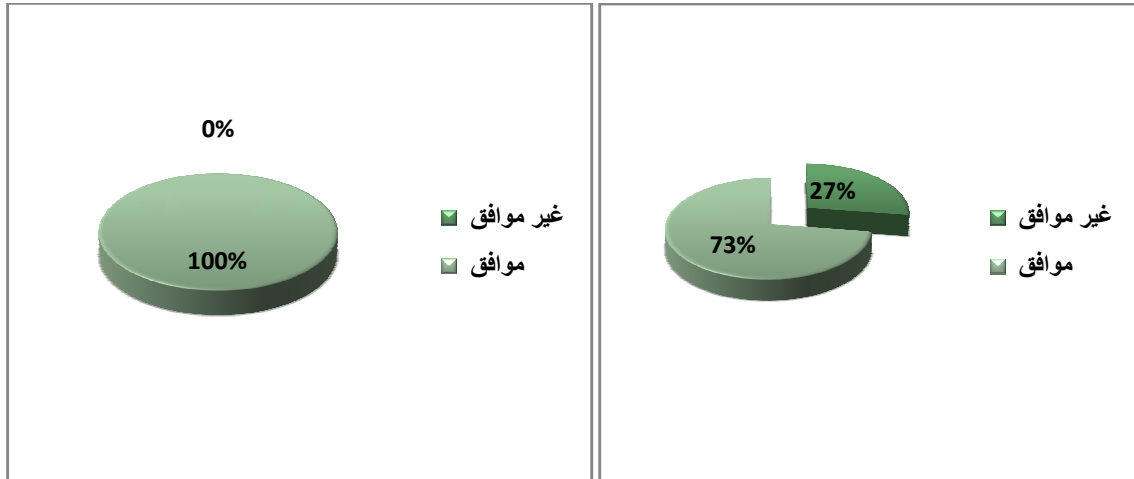
البنوك	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
غير موافق	03	27	00	00	03	13.5	المتوسط الحسابي 1.86
موافق	08	73	10	100	18	86.5	الانحراف المعياري 0.23
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 17 يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن عنصر الوقت والمعالجة الفورية هي أكثر اعتمادا في بنك الخليج والتي بلغت نسبة 100% مقارنة بنظيره حيث بلغت نسبة 73 % مما ينعكس على تحسين الأداء في الخدمات البنكية و جودتها .

س8 – هل قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة ؟

الجدول رقم 15: قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة

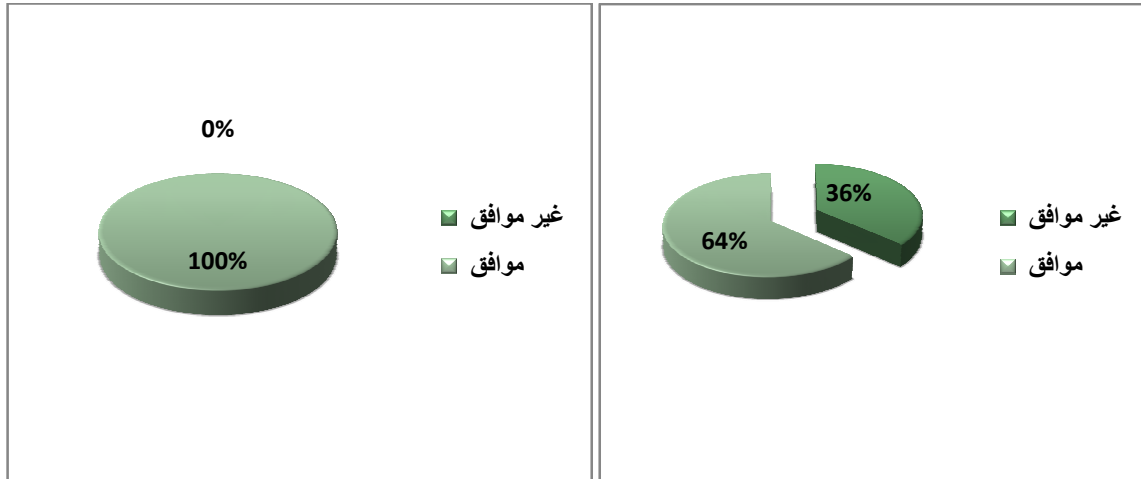
البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غير موافق	04	36	00	00	04	18	المتوسط الحسابي 1.82
موافق	07	64	10	100	17	82	الانحراف المعياري 0.25
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 18 قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن نسبة 100 % من أفراد العينة بالنسبة لبنك الخليج يرون أن قواعد البيانات المستخدمة حاليا لا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة بينما نلاحظ نسبة 64% من أفراد عينة بنك التنمية المحلية يرون أن قواعد البيانات المستخدمة حاليا لا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة .

س9 - هل يمكن لنظام المعلومات اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بها ؟

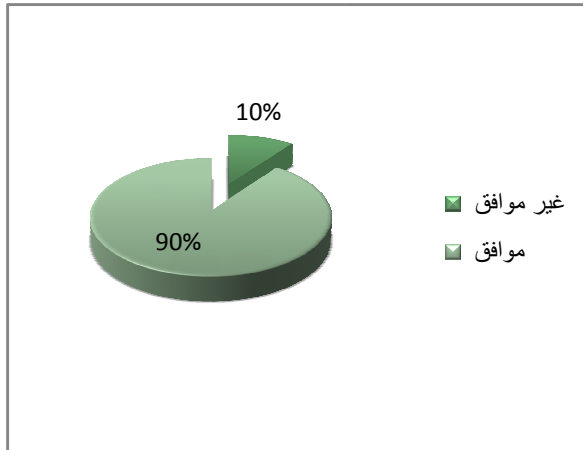
الجدول رقم 16 يمكن لنظام المعلومات اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بها.

البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غير موافق	04	36	01	10	05	23	المتوسط الحسابي 1.77
موافق	07	64	09	90	16	77	الانحراف المعياري 0.40
المجموع	11	100	10	100	21	100	

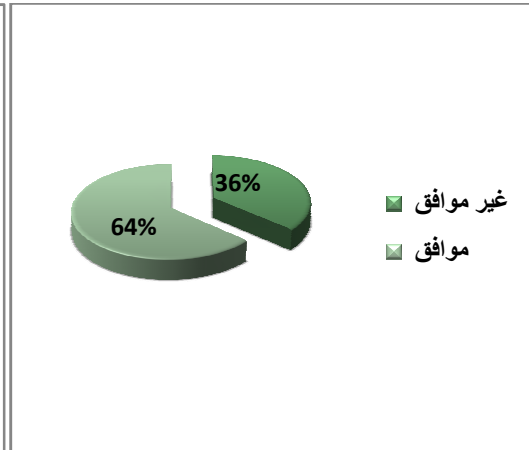
المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 19 يمكن لنظام المعلومات اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بها

AGB



BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال الشكلين أن نظام المعلومات هو أكثر فعالية في بنك الخليج حيث بلغت نسبته 90 % مقارنة ببنك التنمية المحلية التي بلغت نسبته 64% مما يدل أن نظام المعلومات في البنك الأول يترصد الأخطاء بكفاءة عالية و يعمل على معالجتها وتصحيحها مع مراعاة عنصر الزمن مقارنة بنظيره .

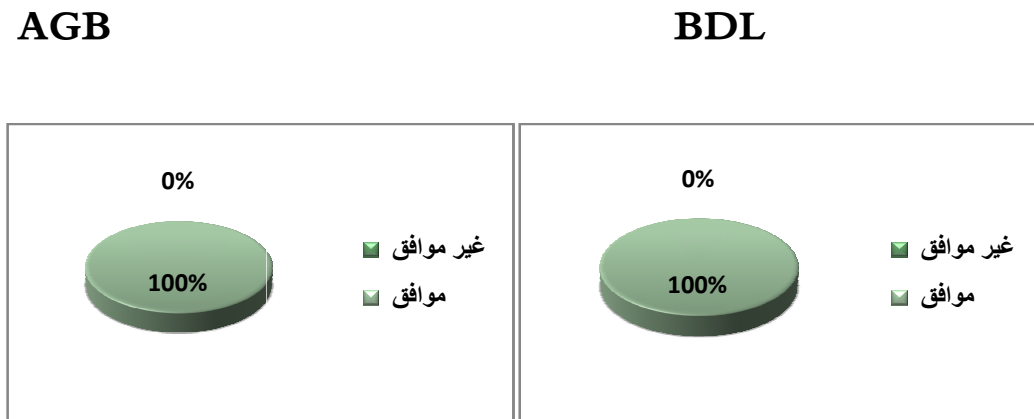
س10- هل صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري ؟

الجدول رقم 17: صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري

البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
غير موافق		00	00	00	00	00	00	المتوسط الحسابي 02
موافق		11	100	10	100	21	100	الانحراف المعياري 00
المجموع		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 20: صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال النتائج المتحصل عليها في هذا السؤال أتضح أن كلا البنكين اشتركا على ضرورة إعطاء الصلاحيات للدخول إلى نظام المعلومات حسب المستوى الإداري .

س 11- هل يمكن نظام المعلومات من الدخول إلى المواقع الالكترونية بسرعة ؟

الجدول رقم 18: يمكن نظام المعلومات من الدخول إلى المواقع الالكترونية بسرعة

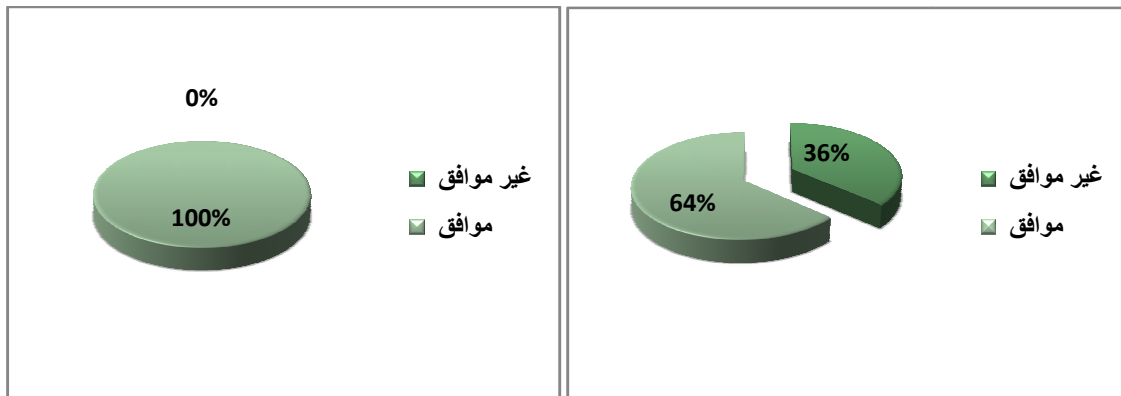
البنوك	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
غير موافق	04	36	00	00	04	18	المتوسط الحسابي 1.82
موافق	07	64	10	100	17	82	الانحراف المعياري 0.25
<u>المجموع</u>	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 21 يمكن نظام المعلومات من الدخول إلى المواقع الالكترونية بسرعة

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن نظام المعلومات في بنك الخليج هو أكثر فعالية وذلك لارتباطه مع وسائل الإعلام والتكنولوجيا بما فيها الانترنت مما يمكنه من الولوج إلى المواقع الالكترونية بسلاسة وبسرعة واتضح ذلك من خلال نسبة 100% مقارنة بنسبة 64 % في بنك التنمية المحلية .

س 12 - لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع ؟

الجدول رقم 19: توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع

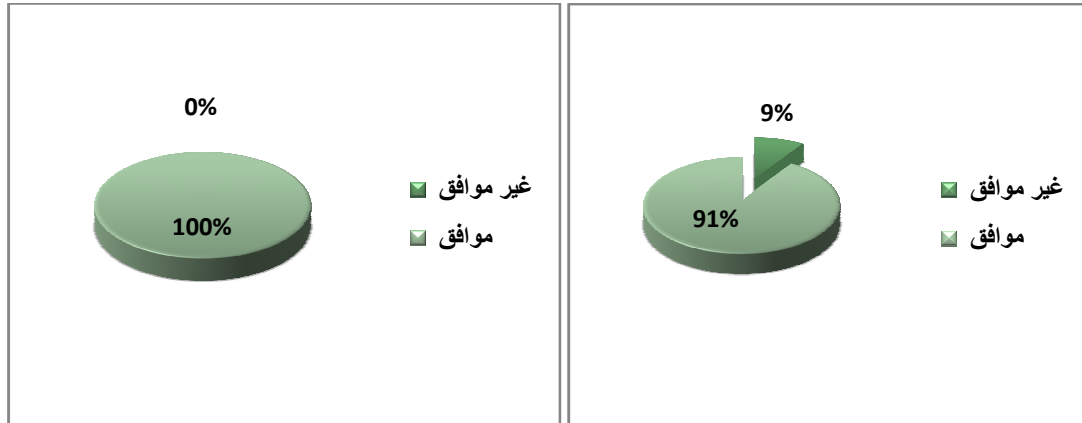
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غير موافق	01	09	00	00	01	4.5	01	المتوسط الحسابي 1.95
موافق	10	91	10	100	20	95.5	20	الانحراف المعياري 0.15
المجموع	11	100	10	100	21	100		

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 22: توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ تقارب كبير في النسب المئوية وذلك راجع إلى حرص كلا البنكين على ضمان الأمن والأمان للمعلومة والزبون عبر البوابة الالكترونية .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

ثالثا : تحليل معلومات حول دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات البنكية :

س1 : هل تساهم نظم المعلومات في زيادة مرونة الخدمات البنكية ؟

الجدول رقم 20: تساهم نظم المعلومات في زيادة مرونة الخدمات البنكية

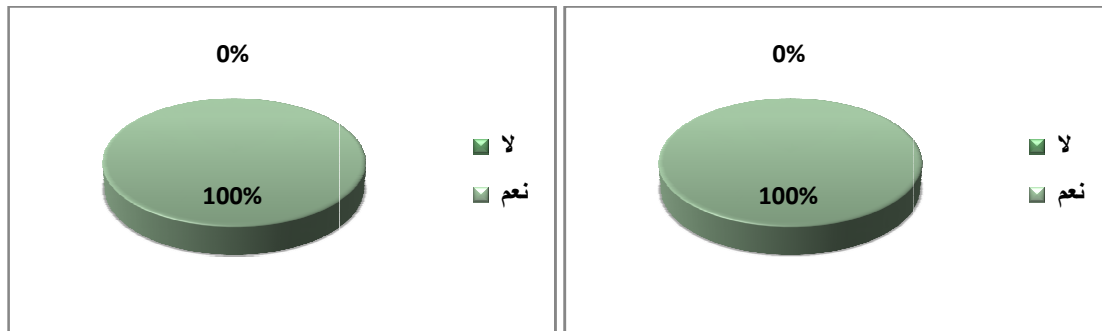
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي 01
لا		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري 00
<u>المجموع</u>		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 23: تساهم نظم المعلومات في زيادة مرونة الخدمات البنكية

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

س 2 - هل تساهم نظم المعلومات في جعل العمل البنكي أكثر سهولة ؟

التحليل: من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ تعادل في النسب المئوية 100 % لكلاهما مما يدل على

أن لديهما نظام معلومات يمتاز بالكفاءة والفعالية الذي يضمن حيز من المرونة للخدمة البنكية .

الجدول رقم 21: تساهم نظم المعلومات في جعل العمل البنكي أكثر سهولة .

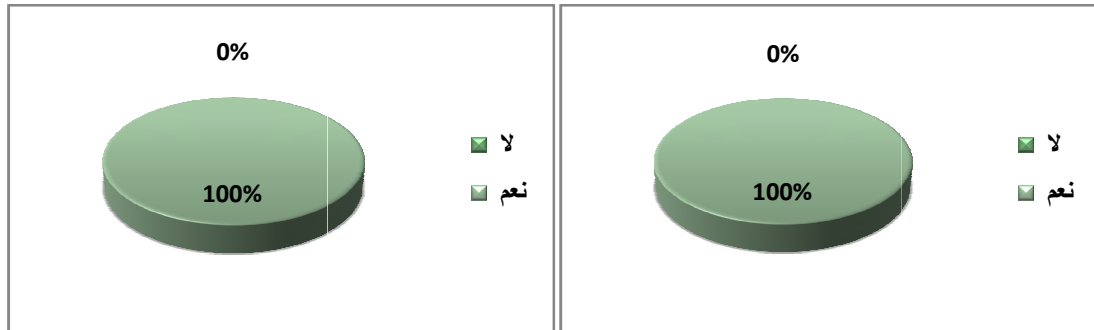
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي
لا		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري
<u>المجموع</u>		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 24: تساهم نظم المعلومات في جعل العمل البنكي أكثر سهولة

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ تعادل في النسب المئوية 100 % لكلاهما مما يدل على أن لديهما نظام معلومات يمتاز بالمرونة مما يساهم في تسهيل العمليات البنكية .

س3 - هل نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم ؟

الجدول رقم 22: نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم

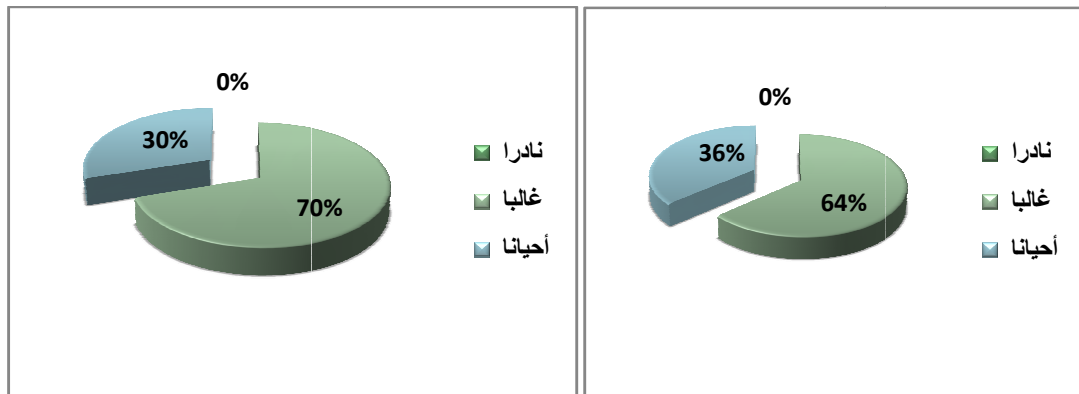
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غالباً		64	07	70	14	67	14	المتوسط الحسابي 1.33
أحياناً		36	04	30	07	33	07	الانحراف المعياري 0.49
نادراً		00	00	00	00	00	00	
<u>المجموع</u>		100	11	100	10	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 25: نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن هناك تقارب بين النسب المئوية للبنكين محل الدراسة حيث يشير إلى أن نظام المعلومات المتوفر لديهما يسمح بدرجة كبيرة للمستويات الإدارية على القدرة على التخطيط و التنبؤ والتنظيم وعمليات الرقابة والذي يعتبر من أسس نظام المعلومات الذي يتفق على كونه المصدر الرئيسي لتزويد مدراء البنوك بالمعلومات الدقيقة التي يعتمدون عليها في اتخاذ القرار .

س4 - هل نظام المعلومات يقوم بتبسيط الخدمات البنكية بشكل ؟

الجدول رقم 23: نظام المعلومات يقوم بتبسيط الخدمات البنكية بشكل

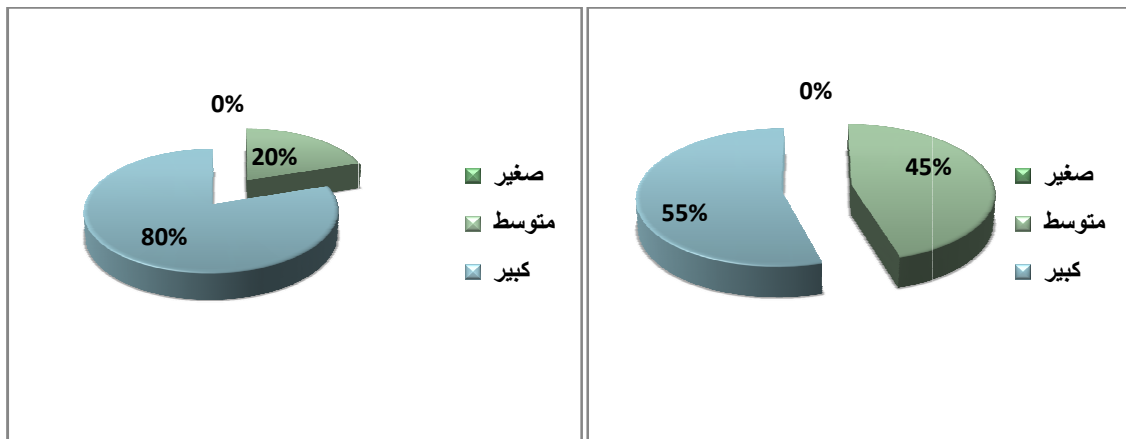
البنوك	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
كبيرة	55	06	80	08	67.5	14	المتوسط الحسابي 1.32
متوسطة	45	05	20	02	32.5	07	الانحراف المعياري 0.47
صغيرة	00	00	00	00	00	00	
المجموع	100	11	100	10	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 26: نظام المعلومات يقوم بتبسيط الخدمات البنكية بشكل

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن بنك الخليج يساهم بنسبة 80% في تبسيط الخدمات البنكية بشكل كبير وذلك لاعتماده على نظام معلومات غني بالأجهزة المتطورة الكبيرة والحديثة مقارنة بنظيره بنك التنمية المحلية الذي حاز على نسبة 55% في تبسيط الخدمات البنكية وفقا لطبيعة الأجهزة لديه.

س5 - هل يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات المصرفية ؟

الجدول رقم 24: يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات المصرفية

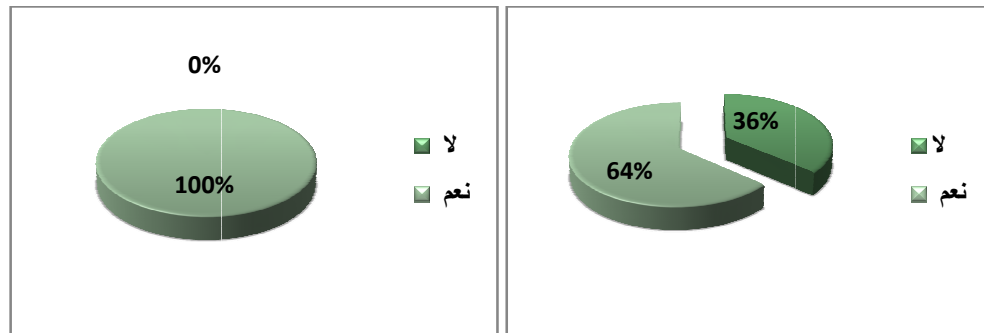
البنوك	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم	07	64	10	100	17	82	المتوسط الحسابي 0.82
لا	04	36	00	00	04	18	الانحراف المعياري 0.25
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 27: يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات المصرفية

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن بنك الخليج يساهم بنسبة 100% في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات المصرفية وذلك لحداثة هذا البنك و اعتماده على نظام معلومات بشكل كبير مقارنة بنظيره بنك التنمية المحلية الذي حاز على نسبة 64% وذلك لارتباطه بالأسلوب التقليدي .

س6 - هل نظام المعلومات يساهم في تسريع إنجاز المعلومات وريح الوقت ؟

الجدول رقم 25: نظام المعلومات يساهم في تسريع إنجاز المعلومات وريح الوقت

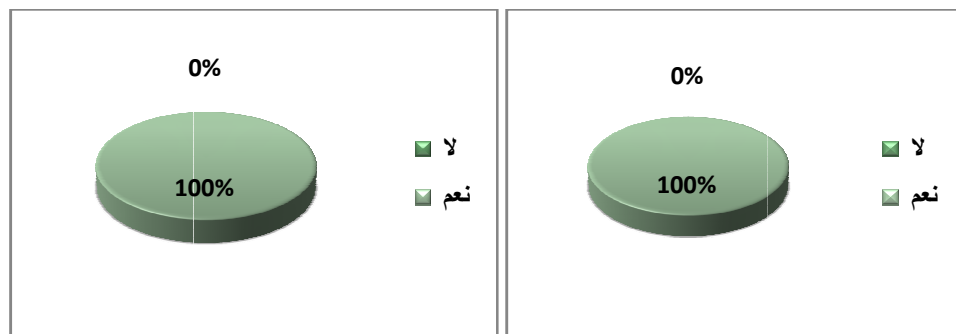
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي
لا		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري
المجموع		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 28: نظام المعلومات يساهم في تسريع إنجاز المعلومات وريح الوقت

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن كلا البنكين ساهما بفضل نظامهما المعلوماتي في تسهيل وتسريع معالجة المعلومة بأسرع وقت ممكن بنسبة 100 % .

س7 - هل يساعد نظام المعلومات على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بشكل ؟

الجدول رقم 26: يساعد نظام المعلومات على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بشكل

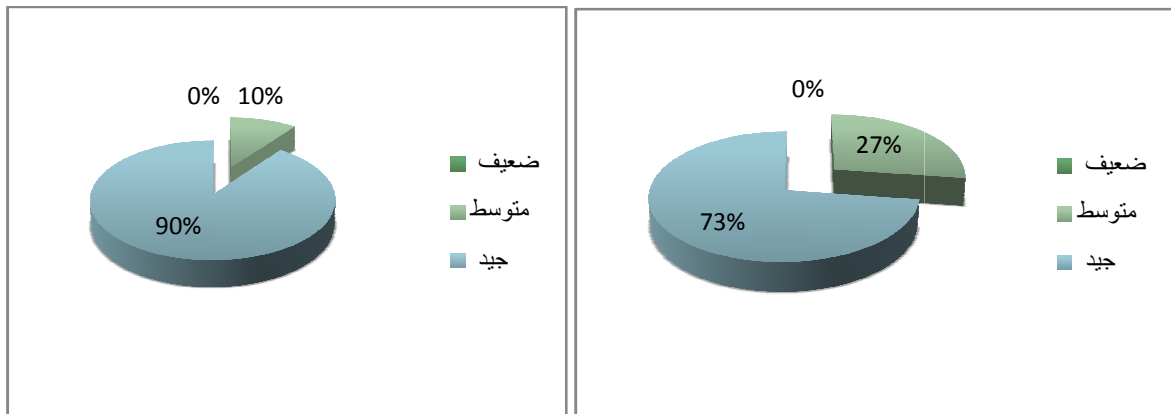
البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
جيد	73	08	90	09	81.5	17	المتوسط الحسابي 1.18
متوسط	27	03	10	01	18.5	04	الانحراف المعياري 0.38
ضعيف	00	00	00	00	00	00	
<u>المجموع</u>	100	11	100	10	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 29: يساعد نظام المعلومات على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بشكل

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن كلا البنكين ساهما في بناء المخرجات الخاصة بنظام المعلومات التي تمت معالجتها وهي إصدار التقارير الواضحة وجيدة وتراوحت النسبة إلى 90 % بالنسبة لبنك الخليج ونسبة 73 % بالنسبة للآخر.

س8- هل يقوم نظام المعلومات بتحسين أداء الخدمة البنكية بصفة ؟

الجدول رقم 27: يقوم نظام المعلومات بتحسين أداء الخدمة البنكية بصفة

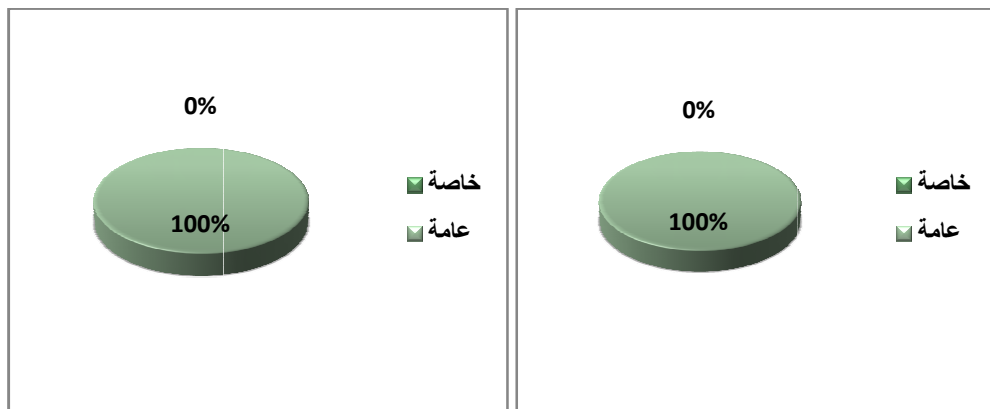
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
عامة		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي
خاصة		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري
المجموع		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 30: يقوم نظام المعلومات بتحسين أداء الخدمة البنكية بصفة

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن تعادل تام في النتائج المتعلقة بتحسين أداء الخدمة البنكية بشكل عام بالرغم من الاختلاف في طبيعة كل بنك وهذا ما يؤكد صحة الفرضية المتبناة وهي المساهمة في الرفع من مستوى الأداء و الخدمة البنكية من خلال توفير المعلومات و معالجتها و مدى مرونتها للتغيرات.

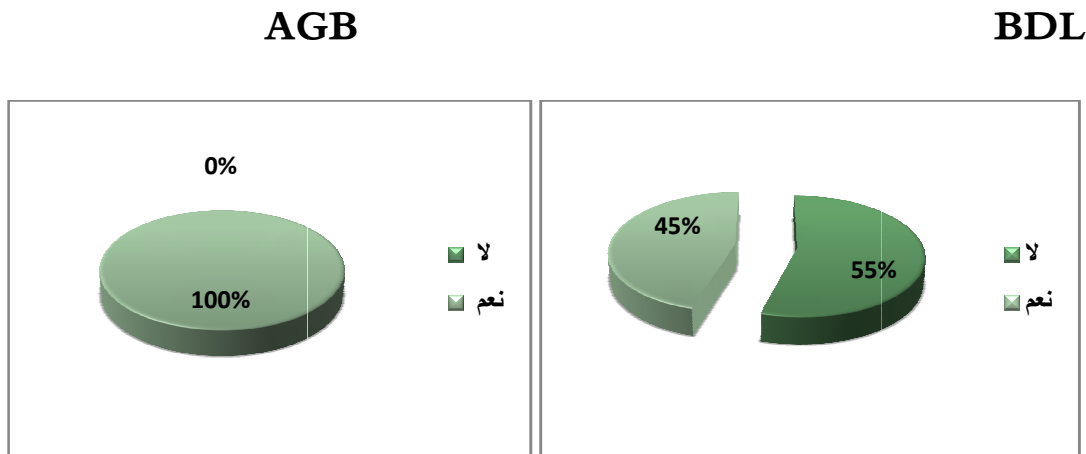
س9- هل يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية لتقديم وتحسين الخدمات مثل تحويل الأموال وسحب الأموال وغيرها ؟

الجدول رقم 28: يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية لتقديم وتحسين الخدمات مثل تحويل الأموال وسحب الأموال وغيرها.

البنوك	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم	05	45	10	100	15	72.5	المتوسط الحسابي 0.72
لا	06	55	00	00	06	27.5	الانحراف المعياري 0.26
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 31: يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية لتقديم وتحسين الخدمات مثل تحويل الأموال وسحب الأموال وغيرها.



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن بنك الخليج يعتمد بنسبة 100% على الوسائل التكنولوجية وعلى الصيرفة الالكترونية في تعاملاته والتي تظهر ملاحظتها في الصرافات الآلية المتوفرة بمختلف أنواعها في المقابل هذا العنصر تتراجع حدة استعماله في بنك التنمية المحلية التي قاربت نسبته إلى 45% .

س10 – هل يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد العاملين في البنك ؟

الجدول رقم 29: يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد العاملين في البنك

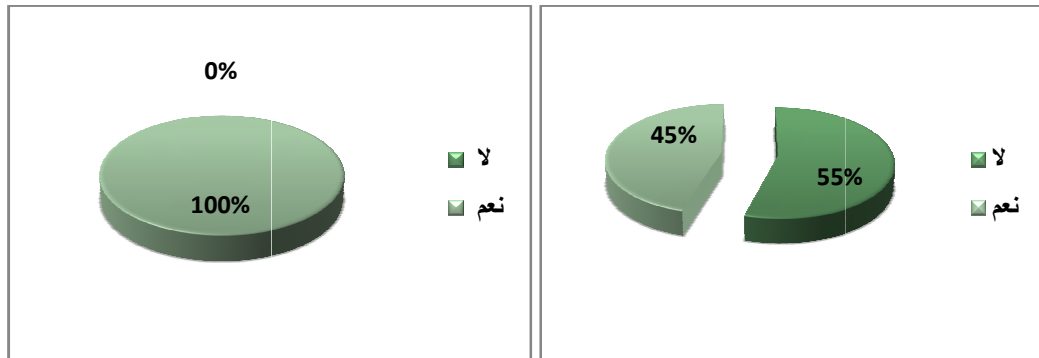
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم		05	45	10	100	15	72.5	المتوسط الحسابي 0.72
لا		06	55	00	00	06	27.5	الانحراف المعياري 0.26
المجموع		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 32: يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد العاملين في البنك .

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن بنك الخليج يعتمد في تسييره على برمجيات الإعلام الآلي وأنظمة معلومات حديثة ساهمت في التخفيف من حدة المورد البشري بنسبة 100 % وهذا قد لا نجده في بنك التنمية المحلية الذي مازال أسلوبه تقليدي واعتماده على العنصر البشري وهذا ما اتضح بنسبته 45%.

س 11 – هل يساهم نظام المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع البنكية الأخرى ؟

الجدول رقم 30: يساهم نظام المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع البنكية الأخرى

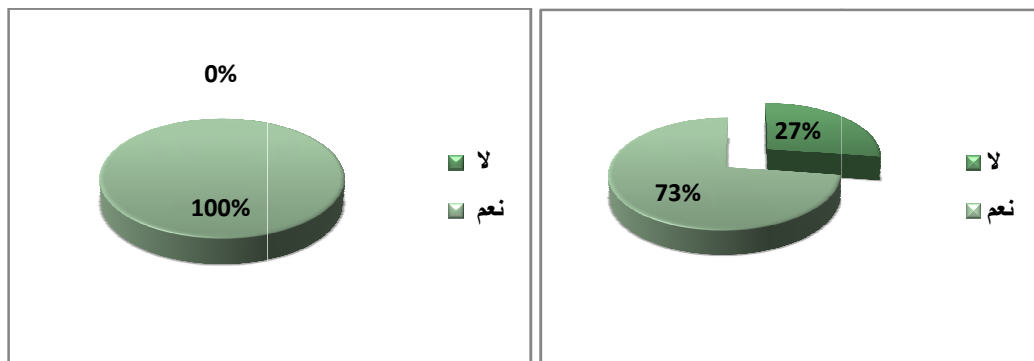
البنوك	BDL		AGB		المجموع		الإجابة
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم	73	08	100	10	86.5	18	المتوسط الحسابي 0.86
لا	27	03	00	00	13.5	03	الانحراف المعياري 0.23
المجموع	100	11	100	10	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 33: يساهم نظام المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع البنكية الأخرى.

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن إجابة بنك الخليج كانت بنسبة 100 % بفضل نظامه المعلوماتي المعتمد والمرتبطة بالتطور التكنولوجي ساعده في تخفيض تكاليف الاتصال مع الفروع والشركاء بفضل ما تقدمه خدمة الانترنت في حين انقسمت النسبة بين مؤيد ومعارض في بنك التنمية المحلية فمنهم من رأى أنها تساهم في تخفيض التكاليف وتقرب المسافات وريح الوقت والطرف الآخر رأى العكس .

س 12 – هل يوفر البنك للعملاء أنواع متعددة من البطاقات الالكترونية ؟

الجدول رقم 31: يوفر البنك للعملاء أنواع متعددة من البطاقات الالكترونية.

البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي
لا		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري
المجموع		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 34: يوفر البنك للعملاء أنواع متعددة من البطاقات الالكترونية.

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: نلاحظ من خلال هذه الدراسة أن كلا البنكين تعادلا في المساعي إلى خلق أنواع جديدة من البطاقات الالكترونية وذلك بغرض كسب عملاء جدد وضمان الاستمرارية والبقاء في سوق تسوده المنافسة.

س13 – هل أنت راض عن نظام المعلومات الموجود في هذا البنك ؟

الجدول رقم 32: أنت راض عن نظام المعلومات الموجود في هذا البنك.

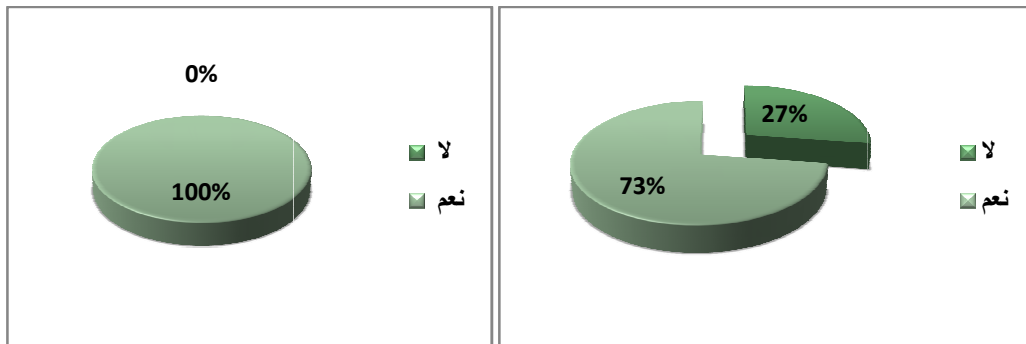
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم		73	10	100	18	86.5		المتوسط الحسابي 0.86
لا		27	00	00	03	13.5		الانحراف المعياري 0.23
<u>المجموع</u>		100	11	100	21	100		

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 35: أنت راض عن نظام المعلومات الموجود في هذا البنك.

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين لاحظنا أن هناك رضا تام للمورد البشري في بنك الخليج على نظام المعلومات المتبع وذلك لكسبهم خبرة في هذا المجال عند توظيفهم مما يعكس حب العمل وحرية الإبداع في حين انقسم الرضا إلى شقين في بنك التنمية المحلية فالشق الأول ازمع على رضاه التام بنسبة 73 % بينما الشق الآخر أبدى عدم رضاه بنسبة 27 % وذلك لغياب عنصر التحفيز والتكوين التدريب لديهم .

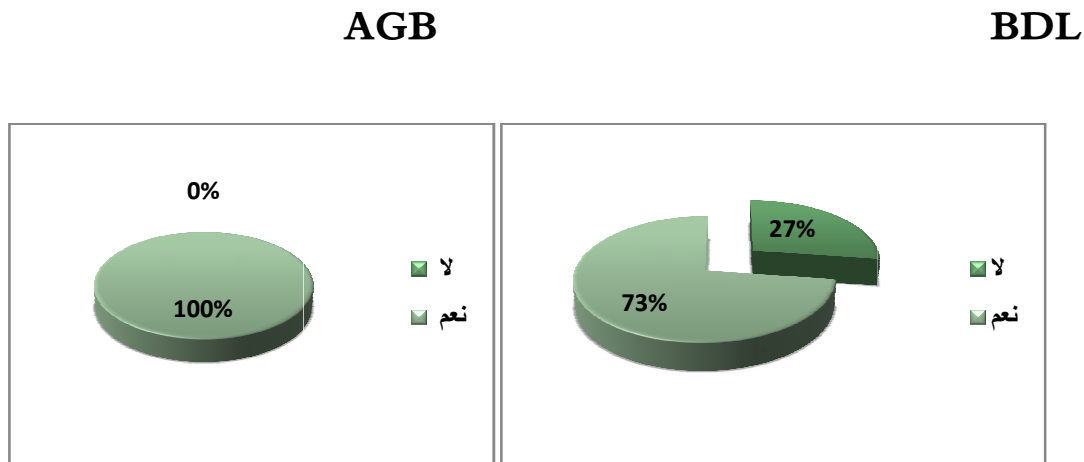
س14 - هل نظام المعلومات الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بؤادر تقديم القروض ؟

الجدول رقم 33: نظام المعلومات الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بؤادر تقديم القروض.

البنوك	BDL		AGB		المجموع		الإجابة
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم	73	08	100	10	86.5	18	المتوسط الحسابي 0.86
لا	27	03	00	00	13.5	03	الانحراف المعياري 0.23
المجموع	100	11	100	10	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 36: نظام المعلومات الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بؤادر تقديم القروض.



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن بنك الخليج لديه آليات حديثة ومتطورة لمعالجة ملفات القروض من خلال نظام الرقابة الداخلي المعتمد وكذلك نظام المعلومات البنكي الذي يعالج طلبات القروض بصفة آلية في حين مازال بنك التنمية المحلية بنسبة 73 % يتخبط بين التقليدي والحديث في معالجة ملفات الائتمان .

س15- هل يتوفر البنك على نظام معلومات لقياس التغيرات في عائد مخاطر الائتمان الممنوح ؟

الجدول رقم 34: يتوفر البنك على نظام معلومات لقياس التغيرات في عائد مخاطر الائتمان الممنوح

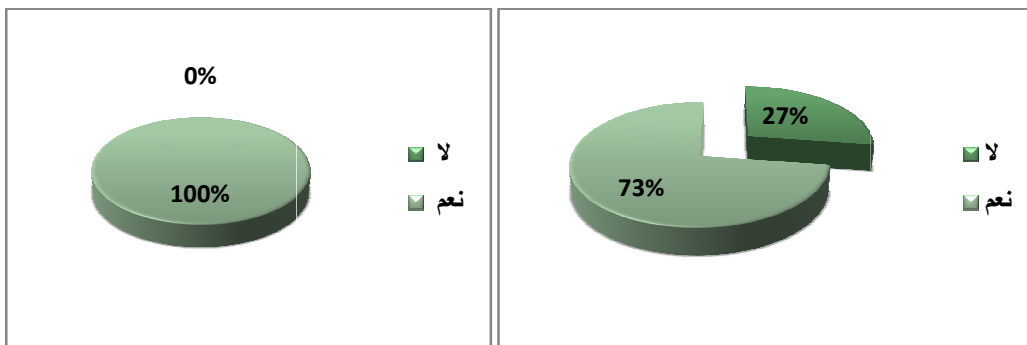
البنوك	BDL		AGB		المجموع		الإجابة
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم	73	10	100	18	86.5	0.86	المتوسط الحسابي
لا	27	03	00	03	13.5	0.23	الانحراف المعياري
المجموع	100	11	100	21	100		

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 37: يتوفر البنك على نظام معلومات لقياس التغيرات في عائد مخاطر الائتمان الممنوح

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن بنك الخليج يعتمد نظام معلوماته الحالي على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها مما يؤدي إلى قياس المخاطر وهذا ما أشارت إليه النسبة 100%، وهذا ما يسعى إليه بنك التنمية المحلية قصد كسب الرهان في قياس المخاطر والتقليل منها والتوسع في الائتمان من خلال نسيته المئوية 73 % .

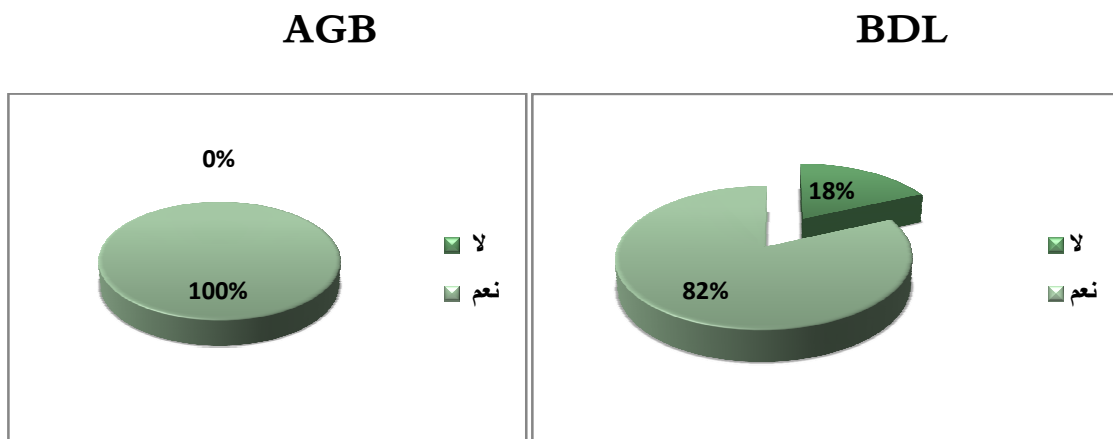
س 16 – هل نظام المعلومات الحالي مجهز بآليات تعمل على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها ؟

الجدول رقم 35: نظام المعلومات الحالي مجهز بآليات تعمل على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها.

البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم	09	82	10	100	19	91	المتوسط الحسابي 0.91
لا	02	18	00	00	02	09	الانحراف المعياري 0.20
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 38: نظام المعلومات الحالي مجهز بآليات تعمل على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها.



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن بنك الخليج يعتمد نظام معلوماته الحالي على آليات تعمل على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها وصلاحياتها وهذا ما أشارت إليه النسبة 100% ، وهذا ما يسعى إليه بنك التنمية المحلية قصد ضمان الاستمرارية من خلال نسيته المثوية 82 %.

س17 – هل يساهم نظام المعلومات من زيادة الأرباح ؟

الجدول رقم 36: يساهم نظام المعلومات من زيادة الأرباح.

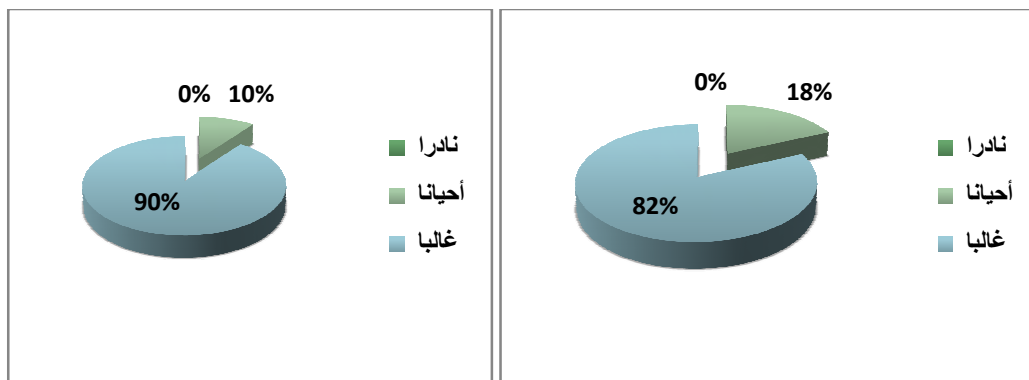
البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
غالباً	82	09	90	09	86	18	المتوسط الحسابي 1.14
أحياناً	18	02	10	01	14	03	الانحراف المعياري 0.35
نادراً	00	00	00	00	00	00	
المجموع	100	11	100	10	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 39: يساهم نظام المعلومات من زيادة الأرباح.

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: من خلال الشكلين نستنتج أن هناك تقارب كبير في النسب وهذا منطقياً راجع إلى مبادئ البنك المتبعة وهي تحقيق الربح والسيولة كل على حسب طبيعته وتخصصه.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

س 18 - هل يسمح نظام المعلومات بتقديم خدمات متنوعة للعملاء ؟

الجدول رقم 37: يسمح نظام المعلومات بتقديم خدمات متنوعة للعملاء

الإجابة	البنوك	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي 01
لا		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري 00
<u>المجموع</u>		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 40: يسمح نظام المعلومات بتقديم خدمات متنوعة للعملاء

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: من خلال الشكلين نستنتج أن هناك نسب 100% لكلا البنكين في تقديم خدمات متنوعة للعملاء وذلك راجع لاجتهاد البنكين من خلال خلق صناعة بنكية حديثة ومتطورة مفادها الإبداع والرفاهية .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

س19- هل يمكن نظام المعلومات من تخفيض زمن الانتظار وإمكانية السحب من أي فرع من الفروع وتكامل الخدمة لدى محطة صرف واحد ؟

الجدول رقم 38: يمكن نظام المعلومات من تخفيض زمن الانتظار وإمكانية السحب من أي فرع من الفروع وتكامل الخدمة لدى محطة صرف واحد.

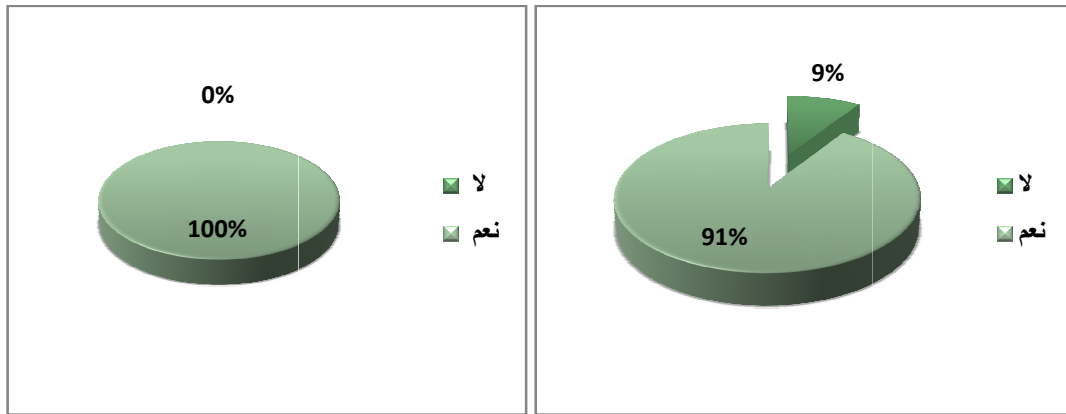
البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية	
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
نعم		91	10	100	10	95.5	20	المتوسط الحسابي	0.95
لا		09	01	00	00	4.5	01	الانحراف المعياري	0.15
المجموع		100	11	100	10	100	21		

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 41: يمكن نظام المعلومات من تخفيض زمن الانتظار وإمكانية السحب من أي فرع من الفروع وتكامل الخدمة لدى محطة صرف واحد.

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: من خلال الشكلين نستنتج أن هناك نسب 100% لبنك الخليج وذلك راجع إلى حداثة هذا البنك من خلال إتباعه لسياسة تسويقية إلكترونية أكسبته المزيد من المزايا في السوق المصرفية في حين انقسمت نتائج بنك التنمية المحلية إلى 91% بمؤيد و 9% نسبة المعارضين كونه بنك عمومي يحضاً بطبيعة القوانين والتشريعات الحكومية .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

س20 – هل يساهم نظام المعلومات من تخفيض عمليات تسجيل المعاملات واختصار الدورة المستندية ؟

الجدول رقم 39: يساهم نظام المعلومات من تخفيض عمليات تسجيل المعاملات واختصار الدورة المستندية .

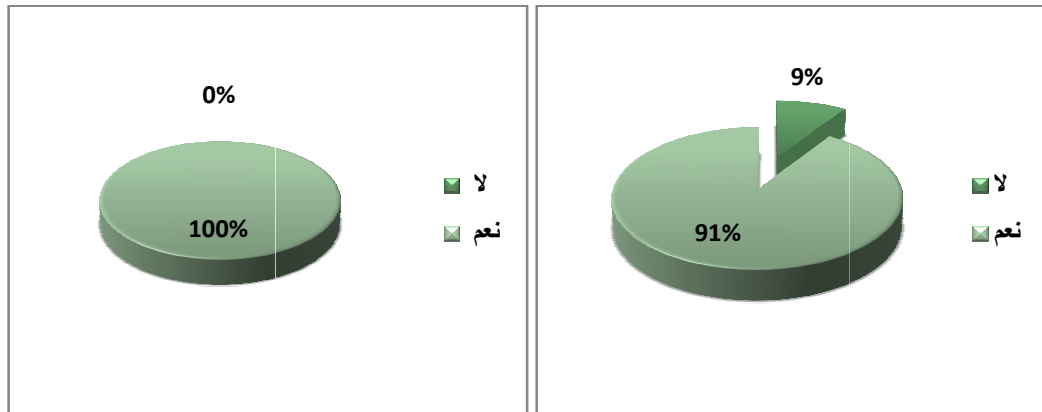
الإجابة	البنوك	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم		91	10	100	10	95.5	20	المتوسط الحسابي 0.95
لا		09	01	00	00	4.5	01	الانحراف المعياري 0.15
<u>المجموع</u>		100	11	100	10	100	21	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 42: يساهم نظام المعلومات من تخفيض عمليات تسجيل المعاملات واختصار الدورة المستندية.

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

التحليل: من خلال الشكلين نستنتج أن هناك نسب 100% لبنك الخليج وذلك راجع الى اعتماده على نظام معلومات يضم نظام الرقمنة التي ساهمت في تقليل عمليات تسجيل المعاملات في حين انقسمت نتائج بنك التنمية المحلية إلى 91 % بمؤيد و 9% نسبة المعارضين كونه يعتمد على أسلوب رقابة تقليدي.

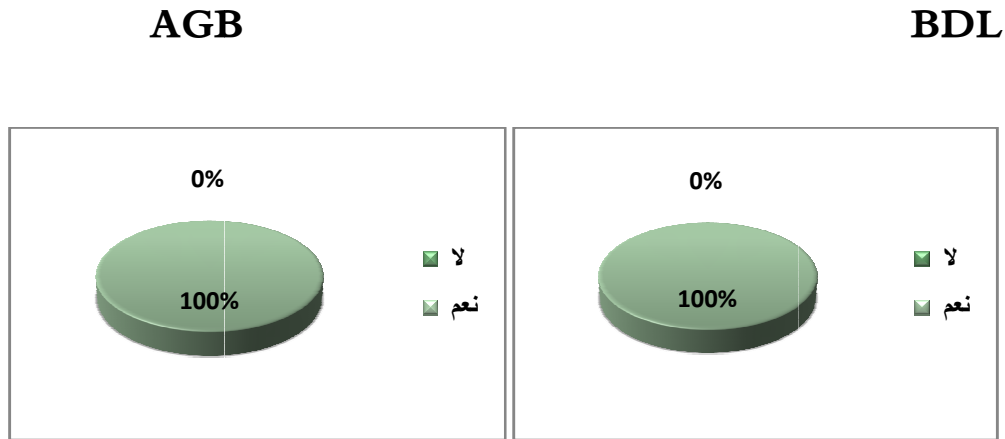
س 21- هل يمكن نظام المعلومات من مساعدة عملاء البنك في توظيف أموالهم عن طريق صناديق الاستثمار وضمن الاكتتابات ؟

الجدول رقم 40: يمكن نظام المعلومات من مساعدة عملاء البنك في توظيف أموالهم عن طريق صناديق الاستثمار وضمن الاكتتابات.

البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم	11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي 01
لا	00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري 00
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 43: يمكن نظام المعلومات من مساعدة عملاء البنك في توظيف أموالهم عن طريق صناديق الاستثمار وضمن الاكتتابات.



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: وفقا للنتائج المتحصل عليها اشترك كل من البنوك محل الدراسة بنسبة 100 % فيما يتعلق بإمكانية نظام المعلومات من مساعدة عملاء البنك في توظيف أموالهم عن طريق صناديق الاستثمار وضمن الاكتتابات كل حسب طبيعته واتجاهاته .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

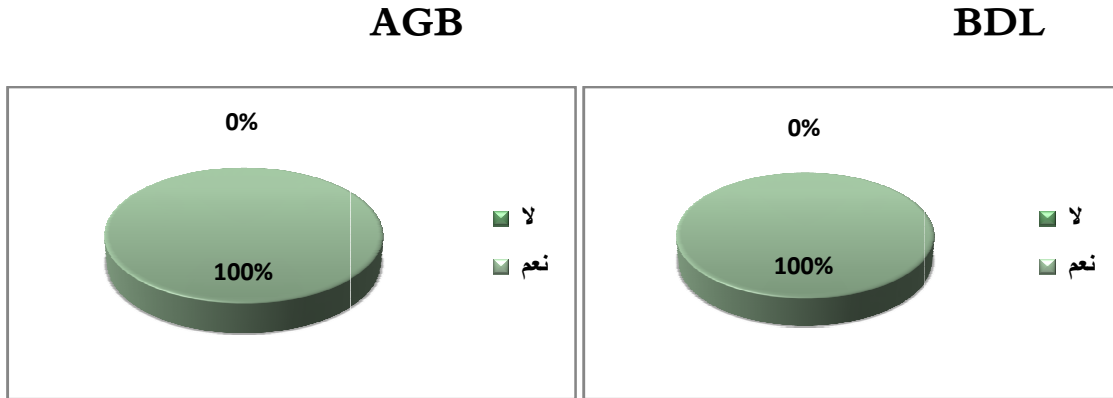
س22- هل نظام المعلومات يقوم بتحسين معالجة البيانات ؟

الجدول رقم 41 نظام المعلومات يقوم بتحسين معالجة البيانات .

البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم	11	100	10	100	21	100	01 المتوسط الحسابي
لا	00	00	00	00	00	00	00 الانحراف المعياري
<u>المجموع</u>	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 44: نظام المعلومات يقوم بتحسين معالجة البيانات .



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: وفقا للنتائج المتحصل عليها اشترك كل من البنوك محل الدراسة بنسبة 100 % فيما يخص نظام

المعلومات وقيامه بتحسين معالجة البيانات وذلك لما له من أثر في تحسين الخدمة البنكية المؤداة وضمن

الاستمرارية وجذب أكبر قدر ممكن من العملاء .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

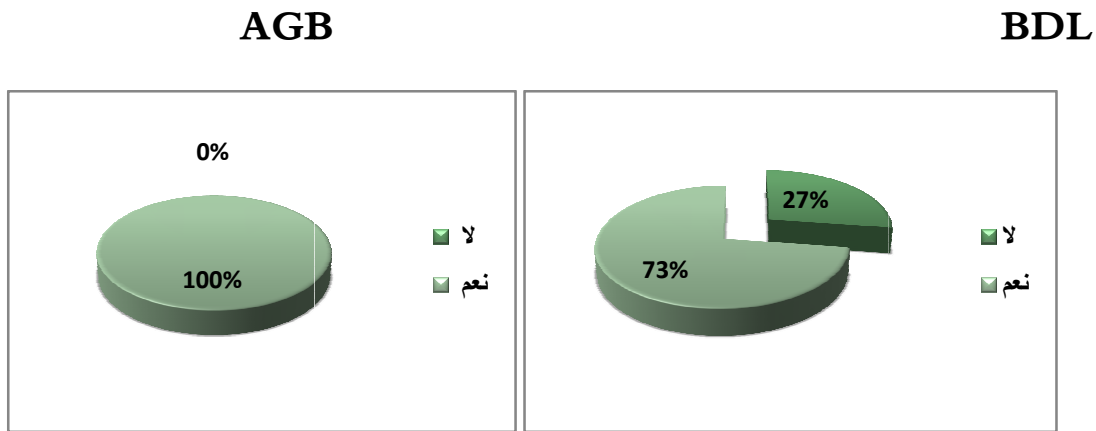
س23- هل يتوفر البنك على خدمة التمويل بالإيجار المالي للمعدات ؟

الجدول رقم 42: يتوفر البنك على خدمة التمويل بالإيجار المالي للمعدات .

البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم		08	73	10	100	18	86.5	المتوسط الحسابي 0.93
لا		03	27	00	00	03	13.5	الانحراف المعياري 0.11
المجموع		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 45: يتوفر البنك على خدمة التمويل بالإيجار المالي للمعدات



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

التحليل: وفقا للنتائج المتحصل عليها يتضح أن بنك الخليج يعتمد أسلوب حديث في التمويل عن طريق

المشاركة في التمويل في المعدات والأدوات من خلال الإيجار و ذلك بنسبة 100% إلا انه يختلف لدى بنك التنمية

المحلية بنسبة 73% وذلك بسبب عدم الاعتماد الكلي عليه من طرف الزبائن لعدم الدراية الكافية في سوق المال

و الأعمال .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

س24- هل يقدم البنك خدمة التأمين و ضمان الأسفار؟

الجدول رقم 43 يقدم البنك خدمة التأمين و ضمان الأسفار.

البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
نعم		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي 01
لا		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري 00
<u>المجموع</u>		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 46: يقدم البنك خدمة التأمين و ضمان الأسفار.

AGB

BDL



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: من خلال القراءة الإحصائية اتضح أن هناك تشابه بنسبة 100% في خدمات التأمين المقدمة من

طرف البنكين لزيائتهم مما فتح أسواق أخرى و التنوع في المنتجات و الخدمات التي تنتجها و تقدمها لتخفيض

المخاطر و التعامل مع الابتكارات المالية في هذا المجال .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

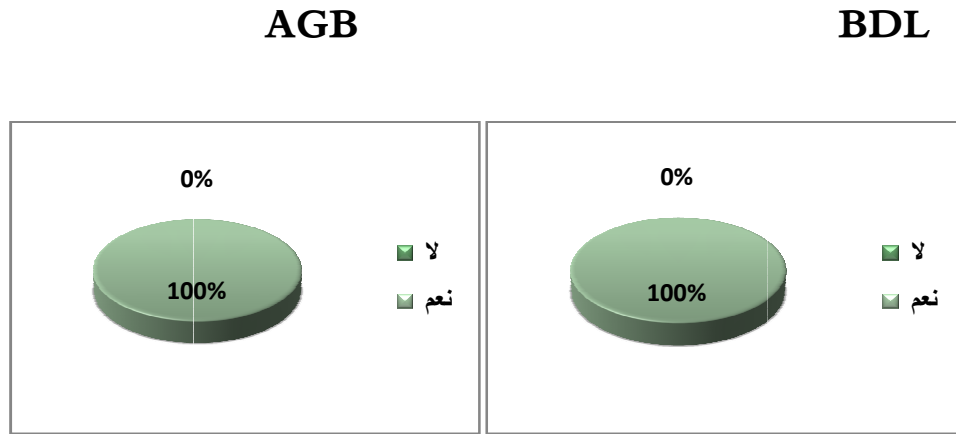
س25- هل نظام المعلومات يقوم بمعالجة طلبات القروض بسرعة ؟

الجدول رقم 44 نظام المعلومات يقوم بمعالجة طلبات القروض بسرعة.

البنوك الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم	11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي 01
لا	00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري 00
المجموع	11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 47: نظام المعلومات يقوم بمعالجة طلبات القروض بسرعة



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن بنك الخليج وبنك التنمية المحلية لديهما آليات حديثة ومتطورة لمعالجة

ملفات القروض من خلال نظام الرقابة الداخلي المعتمد وكذلك نظام المعلومات البنكي الذي يعالج طلبات

القروض مع السرعة في المعالجة وهذا ما بينته النسبة 100% .

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

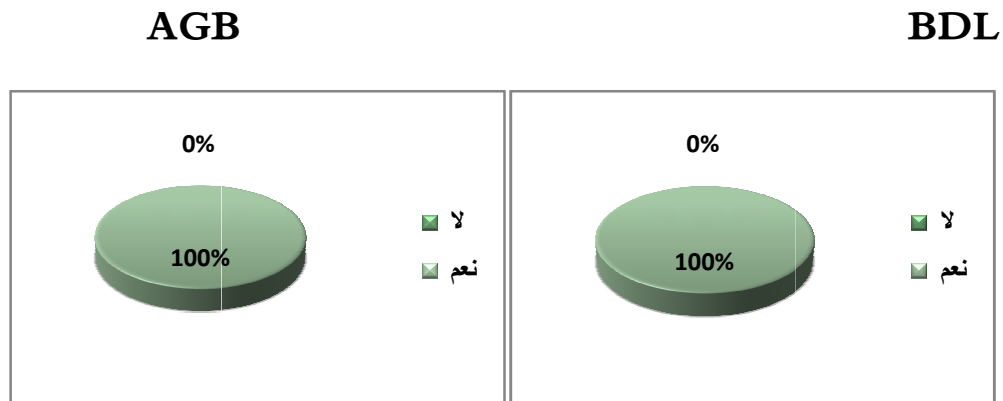
س26- هل يتم تقديم قروض استهلاكية ؟

الجدول رقم 45 يتم تقديم قروض استهلاكية.

البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي
لا		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري
<u>المجموع</u>		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 48: يتم تقديم قروض استهلاكية.



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن بنك الخليج وبنك التنمية المحلية لديهما تشابه في آليات تقديم

القروض الاستهلاكية وهذا ما قامت به سياسة الجزائر المالية مؤخرا لامتنصاص الكتلة النقدية المتواجدة في

الأسواق وتشجيع المنتج المحلي وهذا ما بينته النسبة 100%.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

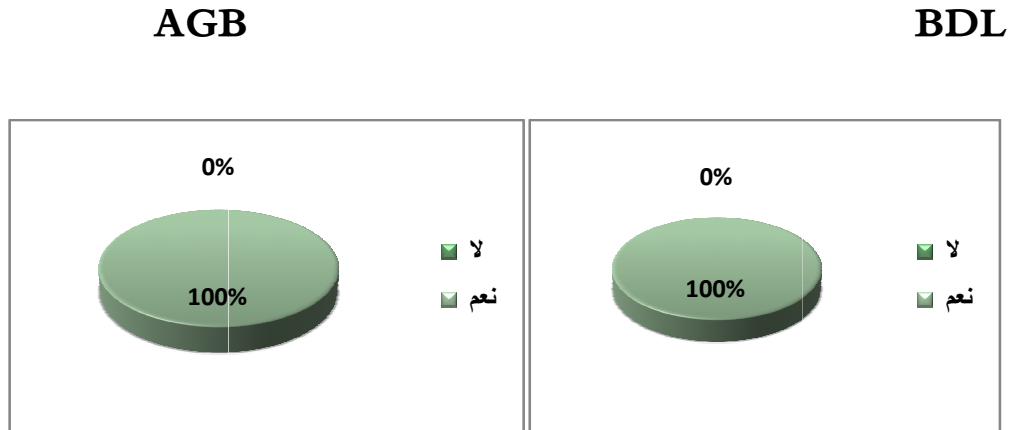
س27- هل يتم اعتماد أسلوب سعر الفائدة ؟

الجدول رقم 46 يتم اعتماد أسلوب سعر الفائدة

البنوك	الإجابة	BDL		AGB		المجموع		الأدوات الإحصائية
		التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	
نعم		11	100	10	100	21	100	المتوسط الحسابي
لا		00	00	00	00	00	00	الانحراف المعياري
المجموع		11	100	10	100	21	100	

المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

الشكل رقم 49: يتم اعتماد أسلوب سعر الفائدة



المصدر: من إعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

التحليل: من خلال الشكلين نلاحظ أن بنك الخليج وبنك التنمية المحلية لديهما تشابه في اعتمادهما على سعر

الفائدة كأسلوب ائتماني مصرفي وهذا راجع لطبيعة واختصاص كل بنك و إتباع توجيهات سياسة البنك

المركزي المنتهجة في هذا المجال الذي يتمثل في أسعار الفائدة المتداولة وهذا ما بينته النسبة 100%.

المطلب الثاني: مقارنة نتائج الدراسة بين البنكين

1. نتائج دراسة بنك التنمية المحلية (BDL):

أظهرت نتائج الدراسة أن بنك التنمية المحلية يعد من البنوك الوطنية العامة التي أظهرت نوعاً من التميز في الساحة المصرفية الوطنية حيث تبنت نظام معلومات بشكل جزئي و تدريجي مما ساهم في تسهيل العمليات و تحسين جودة الخدمات المؤداة حيث مازال يواكب المستجدات و يعمل على عصنة النظام و ذلك بهدف ضمان البقاء و الاستمرارية من خلال انتهاجه لبعض الاقتراحات من خلال برامج التدريب و التكوين و العمل على كسب رضا العملاء قصد تحقيق الأهداف المسطرة.

2. نتائج دراسة بنك الخليج الجزائر (AGB):

يتبنى بنك الخليج الجزائر نظام معلومات في جميع معاملاته، يمتاز بالفعالية و الكفاءة التي من أساسياتها الجودة قصد استقطاب الزبون و إرضاءه و ذلك من خلال سرعة معالجة المعلومات و مدى صحتها و خلوها من الأخطاء و ذلك راجع إلى مدى مرونة المورد البشري و جودة الخدمة المؤداة.

الفصل الثالث: دراسة مقارنة بين بنك التنمية المحلية BDL وبنك الخليج الجزائر AGB

3. المقارنة بين البنكية:

الجدول رقم: 47 يمثل مقارنة بين نتائج الدراسة في البنكين .

بنك التنمية المحلية (BDL)	بنك الخليج الجزائر (AGB)
نظام المعلومات يعتمد جزئيا على أحدث الأجهزة و البرمجيات.	نظام المعلومات يعتمد كليا على أحدث الأجهزة و البرمجيات.
الصيانة ليست دورية و مستمرة لنظام المعلومات.	الصيانة دورية و مستمرة لنظام المعلومات
نظام المعلومات لا بأس به	نظام المعلومات جيد
وجود بعض الأخطاء في نظام المعلومات.	خلو المعلومات من الأخطاء.
يوجد ارتباط إلا أنه لا يفعل كثيرا.	ارتباط المعلومات بالعنصر الزمني
اكتشاف متأخر للخطأ و التأخر في معالجته.	الاكتشاف المبكر للخطأ مع رصده و معالجته الفورية.
الموقع و الخدمات الالكترونية غير مفعلة جيدا أو مركبة نوعا ما.	الموقع الالكتروني و الخدمات الالكترونية فعالة و مبسطة.
يتيح نظام المعلومات بشكل لا بأس به للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط و التنظيم.	يتيح نظام المعلومات بشكل كلي للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط و التنظيم.
يعتمد كثير و نمطي بخصوص المستندات.	لا يعتمد كثيرا على المستندات اللازمة في العمليات المصرفية
كثرة التقارير مع بعض التعقيد	وضوح التقارير و خلوها من التعقيد
اعتماده على وسائل التكنولوجيا بشكل جزئي.	اعتماده على وسائل التكنولوجيا بشكل كبير.
المورد البشري كبير	المورد البشري قليل
بطئ في عملية الاتصال.	سهولة عملية الاتصال.
بطئ في معالجو القروض.	سرعة في معالجة القروض.
يعتمد على مقياس و ضمانات غير كافية في الحماية من المخاطر.	يعتمد على مقياس و ضمانات أكبر في حماية من المخاطر.
بطئ عملية المراجعة.	المراجعة الدورية للضمانات المقدمة.
خدمات مقدمة أقل و محددة.	خدمات مقدمة أوسع.

المصدر : من إعداد الطالبان حسب نتائج الدراسة .

المطلب الثالث: التوصيات والاقتراحات:

نظرا لما يقدمه عنصر الملاحظة من أهمية بالغة في التحسين ارتأينا تقديم بعض التوصيات و الاقتراحات لكلاهما و ذلك قصد بلوغ الأهداف المسطرة.

1. التوصيات و الاقتراحات لبنك التنمية المحلية (BDL):

✓ يجب على البنك امتلاك معلومات و برامج حديثة و متطورة قصد التحسين من جودة الخدمات المؤداة.

✓ العمل على تحسين عملية الاتصال داخل البنك و خاصة بين العنصر البشري.

✓ توفير برامج تأهيل و تكوين و تدريب العنصر البشري و ذلك قصد التحفيز و كذلك لرفع من مستوى الأداء و كذلك تحسين أداء العاملين.

✓ اعتماد على أساليب الرقمنة و التي بدورها تسهل العمليات المصرفية و تقوم بتحقيق رضا العملاء.

✓ إتباع أساليب الدعاية و الإشهار.

✓ الاعتماد على البوابة الالكترونية (الانترنت) و العمل على ولوج العالم الافتراضي من خلال تحسين الخدمات الالكترونية المقدمة.

✓ تفعيل موقع رسمي للبنك على شبكة الانترنت.

2. التوصيات و الاقتراحات المقدمة لبنك الخليج الجزائر (AGB):

✓ عليه تحقيق التوازن في المعادلة بين المورد البشري و الوسائل التكنولوجية الحديثة المستعملة.

✓ عليه أيضا تحقيق التوازن بين الشكل التقليدي و الحديث داخل البنك سواء في المستندات أو المراجع أو الملفات.

✓ عليه فتح أبواب البنك أكثر على الجمهور من خلال عمليات الإشهار و الإعلام عن الخدمات المقدمة.

خاتمة الفصل:

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية لاثنتان وكالات بنكية وهي بنك الخليج وبنك التنمية المحلية ومن خلال هذه الدراسة قدمنا معلومات عامة عن البنوك محل الدراسة ثم تطرقنا لنظام المعلومات المستخدم في هذه البنوك وذكرنا البرامج المستعملة في كل بنك في تحسين مستوى الخدمات البنكية، ثم قمنا بتحليل الاستبيان الذي تم توزيعه على العاملين في البنوك المختارة لاستطلاع آرائهم عن نظام المعلومات ومدى مساهمته في الأداء البنكي و اتضح أنه يوجد فروقات عديدة حول استعمال نظام المعلومات في البنكين و مدى تأثيره في تحسين الخدمة المؤداة حيث تفوق بنك الخليج الجزائر على بنك التنمية المحلية من خلال الآليات المنتهجة و كذلك على اعتماده على موارد و برامج ذات جودة رغم خبرته القليلة و اهتمامه بتنمية كفاءات الأفراد العاملين فيه و إعطاء فرص لتحقيق الذات و كذلك فرص للإبداع المهني، و كل هذا في ساحة تسودها التغيرات على تمكين بنك التنمية المحلية الذي تبنى نظام ناقص في عدة جوانب و ذلك لكون بنك عمومي مقيد بتوجهات حكومية بشكل كبير مما يؤكد على وجود فروقات بينهما حول درجة وجود الخدمات البنكية المقدمة من طرفهما.

الختمة

الخاتمة العامة:

إن لنظام المعلومات أهمية بالغة داخل أي منظومة و بالأخص المنظومة البنكية حيث يسمح هذا الأخير من الانتقال من النظم التقليدية النمطية إلى نظم جديدة متطورة تسمح بتجميع البيانات و معالجتها و تخزينها و من ثم تحديثها و استرجاعها يعد ضرورة حتمية و ذلك من اجل الوصول إلى الأهداف المنشودة من خلال تبني نظام معلومات قوي ومرن. حيث أصبح من الضروري و الحتمي على كل بنك تبني نظام معلومات يمتاز بالفعالية و الكفاءة و ذلك نظرا لأهميته و لعل في مقدمتها تزويد الإدارات بمختلف المعلومات الضرورية.

حيث أن هذا النظام يساهم في تقديم خدمات بنكية متنوعة و كسب رضا أكبر عدد ممكن من العملاء و مساعدة صناع القرار في الصناعة البنكية و ذلك بما يمتاز به من فعالية و مدى مرونته للتغيرات التي تحيط بالمؤسسة البنكية و مواكبته للتطورات التكنولوجية و مدى الاعتماد عليها .

و في ظل التغيرات التي تشهدها الساحة المصرفية في الجزائر و طبيعة التشريعات القانونية . تسعى البنوك الوطنية إلى العمل على استحداث و اكتساب نظم معلومات تعتمد على آليات و ميكانيزمات متطورة من خلال معدات و برامج متطورة و مورد بشري كفى .

و تأسيسا على ما سبق و من خلال دراستنا التطبيقية للبنكين اتضح أن كلاهما يتبنى نظام معلومات إلا أن الصدارة كانت لبنك الخليج الجزائر وذلك لاعتماده لنظام معلومات مبني على ركائز و أسس حديثة و ذلك حسب طبيعته و إستراتيجيته المنتهجة في صناعة و تحسين أداء الخدمة البنكية مقارنة بنظيره الذي يمتاز بطابعه العمومي الموجه و الذي مازال أمامه العديد من التحديات و الرهانات قصد مواكبة التطورات في الصناعة البنكية و العمل على تحسينها .

قائمة المراجع

أولا : الكتب باللغة العربية :

- أيمن الشنطي و آخرون، مقدمة في تحليل و تصميم نظم المعلومات، دار البداية، الطبعة الأولى، 2010م/1431هـ، عمان، الأردن.
- نجم عبد الله الحميدي و آخرون، نظام المعلومات الإدارية، مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004.
- الأستاذ الدكتور فهمي فريد زيارة، المقدمة في تحليل و تصميم النظم، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الطبعة 2010، عمان، الأردن.
- محمد الصرifi، نظام المعلومات الإدارية، مؤسسة دورس للنشر و التوزيع، مصر، 2005،
- محمد عبد الحليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007،
- عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2004،
- إبراهيم سلطان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.
- عبد الحميد عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000
- سعد غالب ياسين، أساسيات تم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، طبعة أولى، دار المناهج، عمان، 2005
- محسن أحمد الخضيرى، الديون المتعثرة، الظاهرة، الأسباب، العلاج، مدخل متكامل التعامل مع العملاء، المتغيرين في سداد الديون، طبعة أولى، إيتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، 1997
- تيسير العجارمة: التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2005
- ناجي معلا: أصول التسويق المصرفي، دار الصفاء للنشر، لبنان، 1994
- عوض بدير الحداد: تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطبع و النشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 1999
- محمود جاسم الصميدى: ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، مدخل استراتيجي، كمي، تحليلي، دار المنهج للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2005
- صفيح أحمد، يقور أحمد، التسويق المصرفي و سلوك المستهلك، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، 2010
- قاموس أكسفورد: انجليزي - عربي لدراسة اللغة الإنجليزية، جامعة أكسفورد، الطبعة 98
- محمود إبراهيم اشكنائي: تقويم الأداء الوظيفي، مفاهيم و تطبيقات، الكويت، الطبعة الأولى، 2006/2005
- مجيد الكرخي: مؤشرات الأداء الرئيسة، دار المناهج للنشر و التوزيع، طبعة 2015

- وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لاستعمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014 .
- عمر سرار: الرضا عن العمل و أثره في الأداء، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط، جامعة الجزائر، 2003
- مؤمن شرف الدين: دور إدارة العمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات، باتنة، مذكرة ضمن متطلبات لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص الإدارة الإستراتيجية، جامعة فرحلت عباس، سطيف، 2012
- بختة هدار: دور معايير السلامة و الصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسة مؤسسة ليندر غاز الجزائر وحدة ورقلة مذكرة هذه متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير مؤسسات صغيرة و متوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2002،
- سليم حيرش، واقع التسويق المصرفي في الجزائر، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مذكرة تخرج شهادة الماجستير، تخصص تسويق، جامعة البليدة، 2007
- سايعي فيصل، أنظمة المعلومات استخداماتها فوائدها و تأثيرها على تنافسية المؤسسة، دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة باتنة، 2008/2009
- حسين ذيب، فعالية نظم المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الائتمان، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012/03/05
- إسماعيل مناصرية، دور نظم المعلومات الإدارية في الرفع من فعالية عملية إنقاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم التجارية و علوم التسيير و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004
- سعيداني سعيد، نظام المعلومات التسويقية و دوره في ترشيد قرارات المزيج التسويقي، دراسة حالة مؤسسة مطاحن تيارت، مذكرة ماجستير في علوم التسيير تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة سعد دحلب البليدة، 2005
- بريس عبد القادر، التحليل المصرفي و متطلبات الخدمة المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع نقود و مالية، الجزائر، 2006.

- عصام محمد البحيصي، حرية شعبان، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، (سلسلة الدراسات الإنسانية)، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، جوان 2008

رابعا : الكتب باللغة الفرنسية :

- Joel. S. Demeski, Information Analysis (London. Addison wesley pub. co. Inc (1972).
- Adrison M. Mc Donough, Information Economics and management Systems, (N.Y. Mc Graw-Hill Book co. Inc 1963.
- M. M Stone, Data Processing and Management Information Systems American Management Association Report N°461 (1960) .
- Godon b. Davis, Management Information Systems, (N. Y Mc Graw-Hill book co 1974).
- Martinet (B) et Marti (Y) (M), l'intelligence Economique, comment donner de la valeur concurrentielle à l'information, Edition d'organisation, Paris, 2001.

خامسا : مواقع الانترنت

- <http://www.bdl.dz/Algerie/arabe/index.html>
- <https://www.agb.dz/>

الملاحق

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

سنة ثانية ماستر تخصص إدارة بنكية

استبيان موجه لموظفي البنوك التالية : AGB - BDL

موضوع البحث : دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمة البنكية
- دراسة مقارنة - .

الهدف من هذا الاستبيان هو معرفة ما دور نظام المعلومات في
تحسين أداء الخدمات البنكية لذلك يسرنا أن نضع بين أيديكم
مجموعة من الأسئلة للإجابة عليها وإتمام هذا العمل.

من إعداد الطالبان:

- دحماني سيد أحمد بن يوسف
- مهداوي عابد

السنة الجامعية 2017_2018

أجب بعلامة (X) :

أولا : المعلومات الشخصية :

الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

السن: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 35 سنة ☐

☐ من 35 إلى 40 سنة ☐ من 40 سنة فأكثر ☐

المؤهل العلمي:

☐ بكالوريا ☐ ليسانس ☐ مستوى متوسط ☐

☐ شهادة أخرى (تسميتها:)

الرتبة:

☐ مدير عام ☐ مدير ☐

☐ نائب مدير ☐ مدير فرع ☐

☐ رئيس مصلحة ☐ مكلف بالدراسات ☐

☐ رئيس مكتب ☐ رئيس قسم ☐ موظف ☐

الخبرة المهنية:

من 05 إلى 15 سنة

أقل من 05 سنوات

أكثر من 20 سنة

من 15 إلى 20 سنة

التخصص العلمي :

بنوك وأعمال

إدارة أعمال

محاسبة

أمانة

إعلام آلي

مالية وبنوك

(تسميتها)

غير ذلك

إقتصاد وتسيير المؤسسة

ثانيا : معلومات حول نظام المعلومات الموجود في البنك :

غير موافق	موافق	العبارة
		س1- نظام المعلومات الحالي يعتمد على أحدث الأجهزة والبرمجيات .
		س 2 - يتم تحديث نظام المعلومات وصيانيته بشكل مستمر .
		س 3 - نظام المعلومات الحالي يقدم معلومات أمانة ودقيقة.
		س4 - نظام المعلومات المتواجد في البنك جيد .
		س 5 - يحتوي نظام المعلومات على مميزات تعمل على حماية المعلومات.
		س 6 - المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات صحيحة وخالية من الأخطاء
		س 7 - يتم الحصول على المعلومات اللازمة في الوقت المناسب
		س8 - قواعد البيانات المستخدمة حاليا تعمل على عدم تكرار البيانات المخزنة
		س9 - يمكن لنظام المعلومات اكتشاف الأخطاء وإصدار رسائل خاصة بها
		س10- صلاحيات الدخول للمعلومات تعطى حسب المستوى الإداري
		س 11- يمكن نظام المعلومات من الدخول إلى المواقع الالكترونية بسرعة
		س 12 -لا توجد خطورة عند تقديم المعلومات الشخصية عبر بريد أو موقع

ثالثا : معلومات حول دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات البنكية

- س1 : هل تساهم نظم المعلومات في زيادة مرونة الخدمات البنكية : ☐ نعم ☐ لا
- س2 - هل تساهم نظم المعلومات في جعل العمل البنكي أكثر سهولة : ☐ نعم ☐ لا

س3 - نظام المعلومات الحالي يتيح للمستويات الإدارية القدرة على التخطيط والتنظيم :

☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا

س4 - نظام المعلومات يقوم بتبسيط الخدمات البنكية بشكل :

☐ كبير ☐ متوسط ☐ صغير

س5 - هل يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد المستندات اللازمة للعمليات المصرفية :

☐ نعم ☐ لا

س6 - هل نظام المعلومات يساهم في تسريع إنجاز المعلومات وريح الوقت :

☐ نعم ☐ لا

س7 - يساعد نظام المعلومات على إصدار تقارير واضحة يمكن استغلالها وفهمها بشكل

☐ جيد ☐ متوسط ☐ ضعيف

س8 - هل يقوم نظام المعلومات بتحسين أداء الخدمة البنكية بصفة :

عامة ☐ خاصة ☐ (اذكره)

س9 - هل يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية لتقديم وتحسين الخدمات مثل تحويل الأموال وسحب

الأموال وغيرها: ☐ نعم ☐ لا

س10 - هل يساهم نظام المعلومات في تخفيض عدد العاملين في البنك :

☐ نعم ☐ لا

س11 - هل يساهم نظام المعلومات في تخفيض تكلفة الاتصالات مع الفروع البنكية الأخرى :

☐ نعم ☐ لا

س12 - هل يوفر البنك للعملاء أنواع متعددة من البطاقات الالكترونية:

☐ نعم ☐ لا

س13 - هل أنت راض عن نظام المعلومات الموجود في هذا البنك:

☐ نعم ☐ لا

س14 - نظام المعلومات الحالي يوفر طرق فعالة لرصد بؤادر تقديم القروض

☐ نعم ☐ لا

س15- يتوفر البنك على نظام معلومات لقياس التغيرات في عائد مخاطر الائتمان الممنوح

☐ نعم ☐ لا

س 16 - نظام المعلومات الحالي مجهز بآليات تعمل على المراجعة الدورية للضمانات المقدمة وتقدير مدى قوتها

وصلاحيته: ☐ نعم ☐ لا

س 17 - هل يساهم نظام المعلومات من زيادة الأرباح :

☐ غالبا ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

س 18 - يسمح نظام المعلومات بتقديم خدمات متنوعة للعملاء : ☐ نعم ☐ لا

س 19 - هل يمكن نظام المعلومات من تخفيض زمن الانتظار وإمكانية السحب من أي فرع من الفروع وتكامل

الخدمة لدى محطة صرف واحدة: ☐ نعم ☐ لا

س 20 - هل يساهم نظام المعلومات من تخفيض عمليات تسجيل المعاملات واختصار الدورة المستندية :

☐ نعم ☐ لا

س 21 - هل يمكن نظام المعلومات من مساعدة عملاء البنك في توظيف أموالهم عن طريق صناديق الاستثمار

وضمان الاكتتابات: ☐ نعم ☐ لا

س 22 - هل نظام المعلومات يقوم بتحسين معالجة البيانات ☐ نعم ☐ لا

س 23 - هل يتوفر البنك على خدمة التمويل بالإيجار المالي للمعدات ☐ نعم ☐ لا

س 24 - هل يقدم البنك خدمة التأمين و ضمان الأسفار. ☐ نعم ☐ لا

س 25 - نظام المعلومات يقوم بمعالجة طلبات القروض بسرعة . ☐ نعم ☐ لا

س 26 - هل يتم تقديم قروض استهلاكية. ☐ نعم ☐ لا

س 27 - هل يتم اعتماد أسلوب سعر الفائدة . ☐ نعم ☐ لا