

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة د.مولاي الطاهر - سعيدة-
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



السنة الثانية ماستر

العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات البنكية

مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و
بنك الخليج الجزائر - سعيدة - 2016

تمت إشرافه الدكتور :

* بلعربي عبد القادر

من إعداد الباحثان :

- باشا أسماء

- ذراقتة ميرة

السنة الدراسية 2015-2016



كلمة شكر

لحمد لله حمدا يوافي ما تزايد من نعم، والشكر على ما أولانا من

الفضل والكرم، الصلاة والسلام على نبيه محمد سيد الخلق أجمعين
نسأل الله عز وجل أن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم وأن
يوفقنا لما يحبه ويرضاه.

لقد كتبنا هذه المذكرة بفضل أساتذتنا الكرام ونطلب من الله أن ندخل
وإياهم ومن قرأ هذا الكتاب في قوله صلى الله عليه وسلم " من صلى
علي في كتاب لم تزل الملائكة تستغفر له ما دام اسمي في ذلك الكتاب"
ونتقدم بأخلص تشكراتنا إلى: الدكتور بلعربي عبد القادر الذي ساعدنا
في عملنا هذا كما نشكر كل عمال بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك
الخليج الجزائر على كل بذلوه معنا من جهد و مساعدة و تقديم
التوجيهات. تشكراتنا الخاصة إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد
وإلى كل طلبة علوم التجارية سنة ثانية ماستر بنوك و أعمال
وبارك الله لنا ولمن ساهم في تعليمنا ولمن تطأ عينه مذكرتنا.

ميرة * اسماء

الإهداء



أهدي هذا العمل المتواضع :

- إلى كل فكر خالص تواق إلى العلم ومن أجل العلم وكفى
 - إلى كل نفس عظيمة تواق إلى الحكمة والمعرفة
 - إلى كل عقل حصين تواق إلى البحث عن الحقيقة فيما بدى وما خفى.
- إلى من قال فيهما ربي عز وجل:

" واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا "

إلى من حملتني ووضعتني وكانت سندي في الوجود وتولتني بالحب والرعاية إلى مفتاح الصبر على الشدائد والسراج المنير في حياتي الغالية " أمي " .

إلى أحلى كلمة يرددها لساني إلى أجمل كائن عرفته عيوني إلى أنقى وأقوى حب أحس به قلبي أبي حفظه الله أسأل الله سبحانه وتعالى أن يطيل في عمرهما على الطاعة وأن يتمتعهما بالصحة والعافية وأن يجعل عاقبتهم جنة عرضها السماوات والأرض وأن يكتب أجر هذا العمل في ميزان حسناتهما يوم العرض على رب العالمين.

إلى الشموع التي أضاءت لي مشواري أخواتي العزيزات حفظهم الله ووفقهم في طلب العلم إلى كل من وقف معي في لحظات الصعاب وساعدني ولو بكلمة طيبة إلى كل من أحب لي النجاح والخير في دراستي، إلى كل من أملك له مكانة في قلبي.

إلى التي قاسمتني عبء هذا العمل المتواضع ميرة.

إلى كل الأصدقاء والصديقات بدون استثناء.

* أسماء *

الإهداء



أهدي هذا العمل المتواضع
إلى من سهر الليالي وتعب على راحتي والدي الغاليين
اللذان لم يبخلا عني يوما بعطائهما، متعني الله بطول عمرهما
إلى كل إخوتي كل من : يوسف، مختار، أمال، وسيم
إلى من قاسمتني عبء إنجاز عملنا هذا أسماء
كما لا يفوتني أن أتقدم بالإهداء إلى كل من ساعدني
لإنجاز وإتمام هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد
مع جزيل الشكر والعرفان

*** ميرة ***

الفهرس:

١١١١ ١١١١

الاهداء

١-١١١١١ ١١١١

.....١١١١ ١١١١: ١١١١ ١١١١ ١١١١ ١١١١

08تمهيد

22-09.....١١١١ ١١١١: ١١١١ ١١١١ ١١١١

14-09١١١١ ١١١١:البيانات و المعلومات

21-14١١١١ ١١١١: ماهية نظام المعلومات

22١١١١ ١١١١: مميزات نظام المعلومات

35-22١١١١ ١١١١: ١١١١ ١١١١ ١١١١

31-23١١١١ ١١١١: ماهية ١١١١ ١١١١ ١١١١

31١١١١ ١١١١: ١١١١ ١١١١ ١١١١ ١١١١ ١١١١ ١١١١

35-31١١١١ ١١١١: مخاطر نظم المعلومات البنكية

36١١ ١١

.....١١١١ ١١١١: علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

38.....تمهيد

52-39١١١١ ١١١١: ١١١١ ١١١١ ١١١١

39١١١١ ١١١١: ماهية ١١١١ ١١١١ ١١١١

51-40١١١١ ١١١١: كيفية تقييم الاداء في البنوك

52-51	البنكية
59-52	مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء الخدمات البنكية
56-53	البنكية: و الفعال في المؤسسة البنكية
57-56	الصعوبات التي تواجه البنوك الغير معتمدة على نظام المعلومات
59-57	أثر وجود نظام المعلومات على أداء الخدمات البنكية
60	
	مقارنة بين الفلاحة و التنمية الريفية بنك الخليج الجزائر- بسعيدة
62	تمهيد
67-63	
65-63	تقديم عام
66	تشخيص نظام المعلومات في بنك الفلاحة و التنمية الريفية
67-66	تشخيص نظام المعلومات في بنك الخليج الجزائر
68	أثر نظام المعلومات على الأداء الخدماتي للبنكين
92-69	تحليل حاور الاستبيان
94-93	مقارنة نتائج الدراسة بين البنكين
94	التوصيات و الاقتراحات
95	
97	
	

● □ □ □ □ □ □ □

الرقم	الوصف	الترتيب
1	الفرق بين البيانات و المعلومات	12
2	الفرق بين البيانات و المعلومات	21
3	الفرق بين البيانات و المعلومات	43
4	المقارنات الثنائية	44
5	قائمة مراجعة التقييم	47
6	توزيع أفراد العينة من حيث	71
7	توزيع أفراد العينة من حيث	72
8	توزيع أفراد العينة من حيث	73
9	توزيع الخبرة المهنية لعينة	74
10	توزيع الخبرة المهنية لعينة	75
11	توزيع الخبرة المهنية لعينة	77
12	توزيع الخبرة المهنية لعينة	78
13	توفير التدريب على استخدام	79
14	وجود نظام للتشفير	80
15	توفير التدريب على استخدام	81
16	مساهمة نظام المعلومات في	82
17	مساهمة نظام المعلومات في	83
18	مساهمة نظام المعلومات في	84

85	مساهمة نظام المعلومات في تطوير العمل	19
86	تأثير نظام المعلومات على العمل	20
87	نظام المعلومات و تقليل التكاليف	21
88	نظام المعلومات و زيادة التنبؤ	22
89	نظام المعلومات و زيادة الأرباح	23
90	تأثير نظام المعلومات على العمل	24
91	تأثير نظام المعلومات على البنوك لفترة طويلة	25
92	الدقة و العناية في تعامل مع زبائنهم	26
93	تأثير نظام المعلومات على العمل	27
94	تأثير نظام المعلومات على العمل	28
95	امكانية اتمام تعاملات الزبائن الكثرونيا	29
97	المقارنة بين البنوك	30

[illegible]

الترتيب	الموضوع	الصفحة
1	14	تحويل البيانات من النظام القديم إلى النظام الجديد
2	16	تصور لمفردات التعريف بنظام البيانات
3	24	البيانات الشخصية البيانات المهنية البيانات الاجتماعية البيانات الاقتصادية
4	27	آلية عمل نظام معالجة البيانات
5	46	نموذج التدرج البياني
6	64	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة التنمية الريفية
7	66	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج البيانات
8	71	توزيع المشاركين حسب الجنس
9	71	حجم المشاركين في الاستبيان من البيانات
10	72	توزيع العينة حسب الجنس البنكين
11	73	توزيع العينة حسب العمر
12	74	توزيع العينة على حسب الشهادة المحصل عليها في البنكين
13	74	مؤهل العلمي للمستجوبين
14	75	توزيع الخبرة المهنية للعينة في البيانات
15	75	نبرة المهنية لعينة البحث
16	76	البيانات الشخصية البيانات المهنية البيانات الاجتماعية البيانات الاقتصادية
17	76	درجة اعتماد بنك الخليج على البيانات
18	77	البيانات الشخصية البيانات المهنية البيانات الاجتماعية البيانات الاقتصادية
19	77	سبب اتجاه بنك الخليج الى البيانات
20	78	البيانات الشخصية البيانات المهنية البيانات الاجتماعية البيانات الاقتصادية

	المساهمة في التنمية الريفية في بنك الخليج	
78	توفير التدريب على استخدام نظام المعلومات في بنك الخليج	21
79	توفير التدريب على استخدام نظام المعلومات في بنك الخليج	22
79	توفير التدريب على استخدام نظام المعلومات في بنك الخليج	23
80	وجود نظام للتشفير في بنك الفلاحة و التنمية الريفية	24
80	وجود نظام للتشفير في بنك الخليج الجزائر	25
81	أراء عينة البحث حول المساهمة في التنمية الريفية في بنك الخليج	26
81	أراء عينة البحث حول المساهمة في التنمية الريفية في بنك الخليج	27
82	درجة مساهمة نظام المعلومات في تحسين جودة العمليات المصرفية في بنك الفلاحة	28
82	درجة مساهمة نظام المعلومات في تحسين جودة العمليات المصرفية في بنك الخليج	29
83	مساهمة نظام المعلومات في تعزيز الثقة بينك الفلاحة	30
83	مساهمة نظام المعلومات في تعزيز الثقة بينك الخليج	31
84	مساهمة نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات المقترحة	32
84	مساهمة نظام المعلومات في تحسين أداء العمليات المصرفية قبل بنك الخليج	33
85	مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء العاملين في بنك الفلاحة و التنمية الريفية	34
85	مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء العاملين في بنك الخليج الجزائر	35
86	المساهمة في التنمية الريفية في بنك الخليج	36

	البنوك في دول مجلس التعاون الخليجي	
86	الزبون بينك الخليج	37
88	نظام المعلومات و تخفيض التكاليف بينك الفلاحة	38
88	نظام المعلومات و تخفيض التكاليف بينك الخليج	39
89	نظام المعلومات و زيادة التنبؤ بينك الفلاحة و التنمية الريفية	40
89	نظام المعلومات و زيادة التنبؤ بينك الخليج الجزائر	41
90	نظام المعلومات و زيادة الأرباح بينك الفلاحة و التنمية الريفية	42
90	نظام المعلومات و زيادة الأرباح بينك الخليج الجزائر	43
91	مدة تعامل عينة البحث مع البنوك	44
92	البنوك في دول مجلس التعاون الخليجي	45
92	البنوك في دول مجلس التعاون الخليجي	46
93	رأي الزبائن حول تعاملاتهم مع بنك الفلاحة و التنمية الريفية	47
93	رأي الزبائن حول تعاملاتهم مع بنك الخليج الجزائر	48
94	البنوك في دول مجلس التعاون الخليجي	49
94	الخدمات المقدمة من بنك الخليج	50
95	البنوك في دول مجلس التعاون الخليجي	51
95	تعاملات الزبائن في بنك الخليج	52
96	البنوك في دول مجلس التعاون الخليجي	53
96	اتمام تعاملات الزبائن الكترونيا عبر موقع بنك الخليج بشبكة	54

البنوك والمصارف

يشهد العالم في ظل العولمة عموماً عميقاً وسريعاً على المستوى الاقتصادي والسياسي
تتسابق فيما بينها لوضع إستراتيجياتها وخططها لتطوير تكنولوجيا المعلومات، وهذا ما صاحبه ظهور و
انتشار الحواسيب الآلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات؛ لميزتها القوية في
معالجة و تخزين كم هائل من المعلومات، بطريقة منظمة، سريعة، ودقيقة، بالإضافة إلى تطور أجهزة
ليستثمرها في أعماله وأبحاثه.

ومع ظهور مدخل النظم، أصبح يستخدم مصطلح "نظم المعلومات" لوصف "نظم المعلومات" التي تساهم في
الأساليب الإدارية الحديثة، التي تساعد في ترشيد العملية الإدارية واجهة التحديات في عصر يتسم
بالتغيير المستمر في تسيره المعلومة باعتبارها مورداً أساسياً، لذلك أضحت لهذا المفهوم دوراً جوهرياً
و حيويًا في الفكر الإداري و المعلوماتي المعاصر يجب أن يتعرف على سماته و تطوراتها.

المعلومات يلعبان دوراً كبيراً في مساندة عمليات التخطيط و التنظيم في
المؤسسات بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة، كذلك فإن التخطيط و الدراسات التحليلية أمور مطلوبة
لمشروعات بناء و تطوير نظم المعلومات حتى تتحقق الاستفادة المثلى منها و من تقنيات الحاسوب.
نجد أغلبية البنوك تعتمد على هذا النظام باعتباره عامل محفز لمواجهة المنافسة و الرقي بالعمل
تحسين أداء خدماتها المقدمة و بالتالي كسب رضا زبائنهم.

وعلى هذا فإن يعد نظام المعلومات من أهم محاور تطوير العمل إذ أنه كفيل بتزويد العاملين
بالمهارات اللازمة لتحسين أداء أعمالهم و الرقي بالمستوى العام للجهات التي يعملون فيها.

من هنا فإن الإشكالية التالية:

كيف يمكن لنظام المعلومات أن يساهم في تحسين أداء الخدمات البنكية؟

البنك على هذه الإشكالية في الفرعية التالية:

- من أجل تحليل هذه الإشكالية قمنا بوضع الفرضيات الآتية:
المناسب الذي يساهم في تحسين أداءها

- ما هو الدور الذي تلعبه الموارد البشرية في تحسين أداءها

- هل يمكن اعتبار أن من التقنيات التي تؤدي إلى تطوير و تنمية الموارد البشرية؟

فرضيات الدراسة:

من أجل تحليل هذه الإشكالية قمنا بوضع الفرضيات الآتية:

- من أجل تحليل هذه الإشكالية قمنا بوضع الفرضيات الآتية:

- لنظام المعلومات دور فعال في تحسين و تطوير الأداء الخدماتي للبنك.

- إن نظام المعلومات يساهم في إستراتيجية البنك في تنمية موارده البشرية.

أهمية الدراسة:

هناك جملة من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع ومن بينها:

- إيماننا بأهمية المعلومات في تحسين الأداء الخدماتي للبنك ، و فعالية المؤسسة البنكية، و بالتالي نموها و بقاءها.

- لبيعة في تحسين الأداء الخدماتي للبنك ، الذي يولي اهتماما بفعالية نظام المعلومات في تنمية

- من أجل تحليل هذه الإشكالية قمنا بوضع الفرضيات الآتية:

أهداف الدراسة:

من أجل تحليل هذه الإشكالية قمنا بوضع الفرضيات الآتية:

- من أجل تحليل هذه الإشكالية قمنا بوضع الفرضيات الآتية:

- لنظام المعلومات مع الاحتياجات الخدماتية للبنك .

- تسليط الضوء على أساليب و طرق إدارة نظام المعلومات الفعال و مدى فعاليته.

المنهجية المتبعة:

المنهجية المتبعة في صحة الفرضيات والإجابة عن التساؤلات الفرعية هي المنهج الوصفي الكفيل بفهم وإدراك طبيعة و حقيقة الموضوع، كما اعتمدنا على المنهج التحليلي الذي يتجلى في دراسة وتحليل بعض المعطيات الإحصائية المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية هذا بالإضافة إلى المنهج الاستقرائي من خلاله جمع الحقائق والبيانات.

المنهجية المتبعة:

المنهجية المتبعة:

إن الدراسات في مجال نظم المعلومات تعتبر من أحدثها وأقلها انتشاراً في البيئة العربية بشدّة تركيز الدراسات على ما يتعلق بالحاسوب ونظم المعلومات وعلاقته بالبنك، وبناءً عليه فقد عدداً لا بأس به من الدراسات في البيئة العربية حول استخدامات الحاسوب في الأعمال الإدارية، ونظم المعلومات ومنها:

1- أظهرت دراسة (الدهان والمخامرة، 1990) أهمية الحاسوب كعامل مهم وحيوي في العمليات الإدارية، وأظهرت بأن لعدد الفروع وحجم رأس المال في البنك وعمر البنك أثر رئيسي في إبراز أهمية الحاسوب. إضافة إلى أن هناك عدداً من المشاكل التي تواجه عمليات الحوسبة وهي الحماية والرقابة، والسلطة وغيرها من الأمور التي تؤثر على عمليات الحوسبة والأداء في البنوك الأردنية، وأظهرت دراستهما أن حوسبة نشاطات الأعمال تسرع عمليات اتخاذ القرار، وتحسن الرقابة وتحصل المعلومات الموثوقة والدقيقة، وتزيد من الخدمات المقدمة للمواطن، ولا تؤثر على الإبداع في بيئة العمل.

2- (عقيل، 1996) أهمية استخدام نظم المعلومات كأداة تنافسية في البنوك الأردنية حيث خلصت دراسته إلى أن المنافسة العالية بين البنوك، أعطت دوراً استراتيجياً لنظم المعلومات كأداة تنافسية تزود المدراء بالمعلومات الحديثة والمتجددة والأمانة والكافية لاتخاذ القرارات في وقت قصير. نظم المعلومات دوراً حيوياً في تحسين الأداء في قطاع البنوك الأردنية لما لها من إيجابيات عديدة، كما وضح الباحث بوجود تعاون بين الفروع المختلفة للبنوك خارج نطاق المقر الرئيسي مما يعني ترابط الفروع بشبكة معلوماتية محلية وهذا ما يحسن الأداء ويسهل تناول المعلومات وتداولها في جميع نشاطات الأعمال اليومية.

3- Doughman 1997.

الدراسة أجرت في الأردن في عام 1997. Doughman. أظهرت معلومات للموارد البشرية ومدى ترابطه مع نظام المعلومات المستخدم في الشركة، حيث أظهرت دراستها بأن النظام المستخدم لا يفي بحاجة الإدارة من المعلومات المطلوبة ولأنه لا يزود المعلومات الكافية لتحقيق الأهداف. أيضاً سرعة الحصول على المعلومات من النظام بطيئة جداً، وأن شبكة الحاسوب لا تستخدم بشكل فعال مما يضع مصداقية ودقة النظام تحت المساءلة.

4- Haddad 1999 .

أظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها وجود نظم معلومات حديثة و معلوماتية و ترتبط كلها بشبكة معلوماتية موحدة ومطورة يشوبها التعديل والتطوير من فترة لأخرى حسب طبيعة الأعمال. كذلك ترتبط فروع الشركة المختلفة في جميع أنحاء المملكة بشبكة معلوماتية داخلية. أنها لم تفعل بالشكل الصحيح الذي يحقق أهداف الشركة كاملة. وأظهرت دراسته أن هناك دعماً واضحاً من قبل مديري الدوائر والأقسام في الشركة لمثل هذه العمليات (العمليات) وربطها مع شبكة الإنترنت العالمية لمعرفة حجم المنافسة في سوق العمل وتحليل ومراقبة الأعمال ولقياس الأداء العام.

- الدراسات الأجنبية

المراجع والدوريات الأجنبية بالدراسات حول نظم المعلومات والحوسبة وتكنولوجيا المعلومات. بمراجعة العديد منها وعلى النحو التالي:

1- Bretschneider.(1990)

دراسة على عينة من شركات القطاع العام والخاص في الولايات المتحدة الأمريكية حول أهمية استخدام نظم المعلومات الإدارية، فظهرت دراسته اختلاف بيئة التخطيط لنظام المعلومات في القطاع الخاص عنها في القطاع العام، وأن الاستخدام التقليدي لنظم المعلومات الإدارية وعدم تطوير تلك النظم التي تشهده المنظمة والتقنية على حد سواء لم يحقق لها النجاح عازياً ذلك إلى أن البيئة المحيطة هي التي تؤثر على طبيعة سير العمليات الإدارية.

2- Forza.(1995)

اهتمت بالدراسة على نتائجها على نحو تفصيلي، حيث خلصت دراستها إلى أن لنظم المعلومات أثراً إيجابياً على جودة الأداء الإداري الذي يرتبط بعلاقة وثيقة بدعم عالٍ لتدفق

المعلومات ذات الجودة العالية والعكس صحيح. ترفد الممارسات الصحيحة في استخدام الحاسوب ومجالاته ومدلولاته متخذي القرار بمعلومات صحيحة ودقيقة مما يكون لها أثر إيجابي في جودة الأداء الفردي والمؤسسي وكله بفضل تكنولوجيا المعلومات وتوأمها مع الأعمال الإدارية.

3- Nord (1997) ٣٣ ٣٣

أظهرت ٣٣ ٣٣ ٣٣ ٣٣ (٣٣ ٣٣ ٣٣) والموظفين (٣٣ ٣٣ ٣٣) لديهم نفس الإحساس والإدراك بأهمية ٣٣ ٣٣ المهارات التي تحتاجها المنظمة والفرد وهي مهارات تقنية ومهارات تنظيمية ومهارات إدارية ومهارات تنظيمية. وأظهرت دراستهم بروز مهارات سلوكية بالإضافة إلى مهارات الاتصال والتي تعد من ضروريات الدعم الأساسي لوجود نظم معلومات وتفعيلها بغية الاستفادة منها في تحسين العمليات الإدارية وخصوصاً أداء المنظمة وإنتاجيتها.

4- Lau et.al (1999) ٣٣ ٣٣

٣٣ ٣٣ ٣٣ ٣٣ لتحديد أهمية مختلف التطورات التكنولوجية في خلق جو متكامل لبناء نظم معلومات وتطوير مهامها من خلال الخبراء في مجال نظم المعلومات أو تكنولوجيا المعلومات، أظهرت الدراسة التي تمت في الشركات السنغافورية وجود نقص في ربط النظم الفرعية في المنظمة كوحدة ٣٣ ٣٣ ٣٣ كوحدة مستقلة بشبكة اتصالات مرنة ومتطورة تسهل القيام بالعمليات الإدارية كذلك ابرزت وجود نقص شديد في وجود خبراء أو متخصصين في نظم المعلومات لتشغيل وصيانة مثل هذه النظم ومتابعتها وتطويرها حسب الاحتياجات وما تمليه عليها الظروف البيئية.

5- Helaiei, A(2007) ٣٣ ٣٣

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

هدفت هذه الدراسة لتبيين أثر نظام المعلومات على الإنتاجية وعلى الأعمال التجارية، التقارير وهيكل المنظمة من خلال أبعاد إتخاذ القرارات والتنسيق بين الإدارات وخدمة العملاء.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ٣٣ ٣٣ لنظام المعلومات أثر كبير على الإنتاجية ٣٣ ٣٣ العمل الإداري وذلك بتقليل مدة إتخاذ القرار وإسترجاع المعلومات في أقل زمن ممكن ٣٣ ٣٣ ٣٣ السابقة بعض أنواع نظام المعلومات لكنها لم تتناول دور نظام المعلومات في الأداء البنكي و ركزت هذه الدراسة على النظام المتكامل للمعلومات الذي يشمل جميع أنوا ٣٣ ٣٣ ٣٣ ٣٣.

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

وبعد استعراض الدراسات السابقة بشقيها العربي والأجنبي، فإننا قد استقينا منها فوائداً جمة ساعدتنا في بلورة أهداف وأهمية هذه الدراسة قيد التنفيذ، كذلك وضعنا أيدينا على الثغرات التي تعاني منها أو أغفلتها الدراسات السابقة في مجال نظم المعلومات، ومن ذلك أن كل الدراسات العربية لم تتطرق إلى دراسة دور نظم المعلومات ودرجة الأمان لتلك النظم، أيضاً لم تظهر نتائج الدراسات العربية أثر تلك الطفرات التكنولوجية التي غزت منظماتها على كفاءة وفعالية الأداء الفردي والمؤسسي في حين كانت الدراسات الأجنبية أقرب منها إلى التطرق والدخول مباشرة في عمق تلك التكنولوجيا وأثرها على فعالية وكفاءة النظم على الأداء بشقيه الفردي والمؤسسي وعوامل فشل ونجاح تطبيق مثل هذه النظم في المنظمات. وهنا جاء دورنا ببلور صياغات وأفكاراً جديدة لبيان دور نظم المعلومات وشبكتاتها في تحسين نوعية الخدمات والأداء. أيضاً بصياغة بعض المقترحات والبحوث المستقبلية ووضع مشكلة هذه الدراسة، بناءً على تلك الدراسات الأدبية، على نتائج هذه الدراسة.

: □ □ □ □ □ □ □ □

سنعتمد في هذا المبحث على ما ذكره المؤلفون في المبحث السابق من أن المبحث السابق هو المبحث السابق.

١٠٥٤٢٣٢١ : مفاهيم عامة حول نظام المعلومات في المؤسسات البنكية.

سنتطرق فيه إلى دور نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات البنكية.

أما الفصل الثالث و الأخير: والذي يعتبر بمثابة حالة تطبيقية لنظام المعلو ☐ ☐ ☐ "الفلاحة و التنمية الريفية" ☐ ☐ ☐ خليج الجزائر " بسعيدة.

تمهيد:

هناك العديد من التيارات الإدارية التي لا يمكن تجاهلها في القطاعين العام والخاص وغزت حياتنا العملية في مختلف الجوانب، هذه التيارات وَحَدَّتْ الأفكار وقَرَّبَتْ وجهات النظر مع اختلاف الأسلوب المطبق والكيفية، حيث لا يمكن تجاهل دور التكنولوجيا في تحديث الوحدات الإدارية العاملة. ومن أبرز هذه التيارات ثورة تكنولوجيا المعلومات والتي انبثقت عنها ما يسمى في عالم الإدارة بنظم المعلومات الإدارية، وتبنى هذا الاتجاه القطاع الخاص أولاً وأدخله لجميع نظمه قبل أن ترنو إليه دوائر القطاع العام. إن دور التكنولوجيا في تحقيق الأهداف الموضوعية.

ونظراً لأهمية القطاع البنكي في الجزائر خاصة بالنسبة لدوره في الاستقرار الاقتصادي وتمويل التنمية عن طريق تعبئة المدخرات في عمدة البنوك إلى التطوير واستعمال نظم المعلومات من أجل خدمة أهدافها مما يضمن استقرارها واستمراريتها، وهذا ما سوف نحاول التطرق له من خلال هذا الفصل والذي قسمناه إلى المباحث التالية:

1- مقدمة

2- دور التكنولوجيا في تحديث الوحدات الإدارية العاملة

المعلوماتية الإدارية : المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها مفردات ومصطلحات

قبل التطرق لنظام المعلومات يجب توضيح بعض المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها مفردات ومصطلحات المعلوماتية الإدارية. للمفاهيم عن البيانات والمعلومات لأنهما يمثلان مدخلات ومخرجات نظام المعلومات كما أن المعلومات تعتبر موردا رئيسيا في أي مؤسسة حديثة.¹

المفاهيم : البيانات و المعلومات

البيانات :

التعريف الأول : هي سلسلة غير مترابطة من الحقائق الموضوعية التي يمكن الحصول عليها عن طريق الملاحظة أو عن طريق البحث والتسجيل.

التعريف الثاني: هي مواد و حقائق خام أولية لا قيمة لها بشكلها الأولي ما لم تتحول الى معلومات مفهومة مفيدة.

وبشكل عام فالبيانات هي مجموعة من الحروف أو الرموز أو الأرقام أو الحروف أو الأرقام أو الحروف أو الأرقام (البيانات) المتعلقة بموضوع معين . البيانات الموظفين (الأرقام الوظيفية - المهن - الأرقام) بدون ترتيب ، وينتج عن هذه البيانات بعد المعالجة ما يطلق عليه مصطلح المعلوماتية²

و حتى تتصف البيانات بالفعالية يجب أن تتوفر فيها بعض الحقائق و منها أن تكون:

- على درجة عالية من الدقة و خالية من الأخطاء .

- ممثلة لواقع الأشياء حتى تعبر عن حقيقة الأمور .

- شاملة دون تفصيل زائد و ايجاز مخل بالمعنى .

- غير متضاربة أو متناقضة فيما بينها.³

¹ طارق طه، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية 1998 ، ص 19.

² نجم عبد الله الحميدي، نظم المعلومات الإدارية ، دار وائل للنشر 2004 ، ص 21.

³ سليم الحسنية ، نظام المعلومات الإدارية إدارة المعلومات في عصر المعلوماتية 3 ، ص 3 والتوزيع، الإسكندرية 2006 ، ص 1.

ثانياً: المفاهيم

1- تعريف المعلومات:

التعريف الأول : المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها بحيث أصبحت ذات معنى وباتت مرتبطة بسياق معين. المعلومات مصطلح واسع يستخدم لعدة معاني حسب سياق الحديث، وهو بشكل عام مرتبط بالمعرفة، المعلوماتية: العلم الذي يدرس المعرفة، التعليمات.¹

التعريف الثاني: وهي 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 الغموض.

التعريف الثالث: عملية توصيل حقائق و مفاهيم من أجل زيادة المعرفة.²

2- خصائص المعلومات:

- 1- خاصية التميز و السهولة، فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكيل (الصياغة)، فعلى سبيل المثال يمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو ...
- 2- قابلية نقلها عبر مسارات محددة (الانتقال الموجه) أو بثها على المشاع لمن يرغب في استقبالها.
- 3- قابلية الاندماج العالية للعناصر المعلوماتية فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخلاصها من نصوص سابقة.
- 4- سهولة النسخ، حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية و يشكل ذلك عقبة كبيرة أمام تشريعات الملكية الخاصة للمعلومات.
- 5- إمكانية استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة، و ذلك من خلال تتبع المعلوماتية و التعويض عن نقص المعلومات الغير مكتملة و تخليصها من الضوضاء.³

¹ طارق طه، المعلوماتية، ص 20.

² محمد الحميدي، نظم المعلوماتية، ص 21.

³ محمد الحليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية 2007، ص 35-36.

3- المعلوماتية :

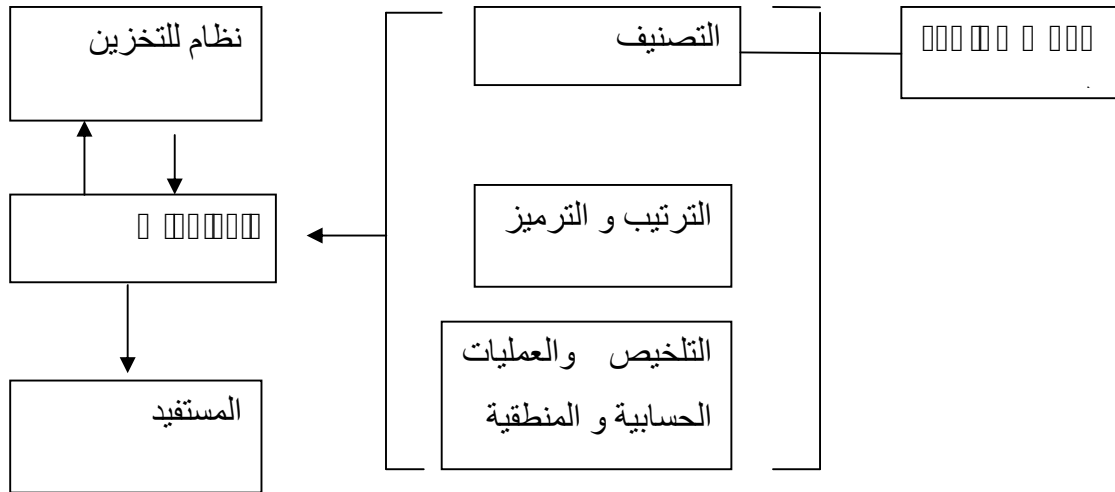
- 1- المعلومات التطويرية أو النمائية: معلومات تساعد في الحصول على مفاهيم وحقائق جديدة الغرض منها تحسين المستوى العلمي و الثقافي للمتعلمين.
- 2- المعلومات الإنجازية : وهي المعلومات التي يحصل الإنسان من خلالها على مفاهيم وحقائق تساعد على التعلم المستمر.
- 3- المعلومات التعليمية : وهذه تتمثل في قراءة الطلبة في مراحل حياتهم العملية للمقررات الدراسية والمواد التعليمية.
- 4- المعلومات الفكرية : وهي الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين تنوعات عناصر المشكلة.
- 5- المعلومات البحثية : وهي تشمل التجارب وإجراءات ونتائج الأبحاث وبياناتها التي يمكن الحصول عليها من تجارب المرء نفسه أو تجارب الآخرين ويمكن أن يكون ذلك حصيلة تجارب عملية أو حصيلة أبحاث أدبية.
- 6- المعلومات الأسلوبية النظامية : وتشمل الأساليب العلمية التي تمكن الباحث من القيام ببحثه بشكل أكثر دقة ويشمل هذا النوع من المعلومات الوسائل التي تستعمل للحصول على المعلومات والبيانات الصحيحة من الأبحاث والتي تختبر بموجبها صحة هذه البيانات ودقتها.
- 7- المعلومات الحافزة والمثيرة، أو ما يسمى بالمعلومات التوجيهية، تعتمد على النشاط الجماعي الذي لا يستطيع أن يعمل بدون تنسيق.
- 8- المعلومات السياسية وهذا النوع من المعلومات مركز قضية وعملية اتخاذ القرار.
- 9- المعلومات الفلسفية تعطي تفكير توجيهي للفرد في تركيب فكرة علمية أو أدبية.²

¹ محمد عبد الحليم صابر، المعلوماتية، ص 36.

² محمد عبد الحليم صابر، المعلوماتية، ص 22.

و الشكل التالي يبين مراحل معالجة و تحويل البيانات الى معلومات:

المرحلة الأولى (1) : مراحل معالجة و تحويل البيانات الى معلومات¹



المرحلة الأولى (1) : مراحل معالجة و تحويل البيانات الى معلومات¹ عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الادارية المبادئ و التطبيقات، مركز التنمية، 1994، 102.

المرحلة الثانية (2) : ماهية و أهداف نظم المعلومات الإدارية

المرحلة الثالثة (3) : أهداف نظم المعلومات الإدارية

يمكن تعريف النظم على أنها مجموعة من المكونات المرتبطة و التي تكون معا كيانا واحدا، و هناك العديد من أنواع النظم الموجودة في العالم مثلا: المجموعة الشمسية، جسم الإنسان، الخ.

أما مفهوم النظام من منظور نظم المعلومات فهو مجموعة من المكونات المرتبة و التي تعمل معا لتحقيق هدف واحد.²

¹ عبد الهادي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الادارية المبادئ و التطبيقات، مركز التنمية، مصر، 1994، 102.

² عبد العزيز بن عبد الله السنبلي وآخرون، نظام التعليم في المملكة العربية السعودية، ط5 2000، 11-23.

ثانياً: المعلوماتية في الإدارة

لقد بدأت نظم المعلومات قبل ادخال الكمبيوتر بفترة طويلة من الزمن، فقد نشأت في بادئ الأمر كوسيلة للحصول عليها والتعامل مع البيانات بكميات كبيرة.

1- تعريف نظام المعلومات

التعريف الأول: هو نظام يتكون من أشخاص وسجلات البيانات وعمليات يدوية وغير يدوية ويقوم هذا النظام بمعالجة البيانات والمعلومات في أي منظومة.

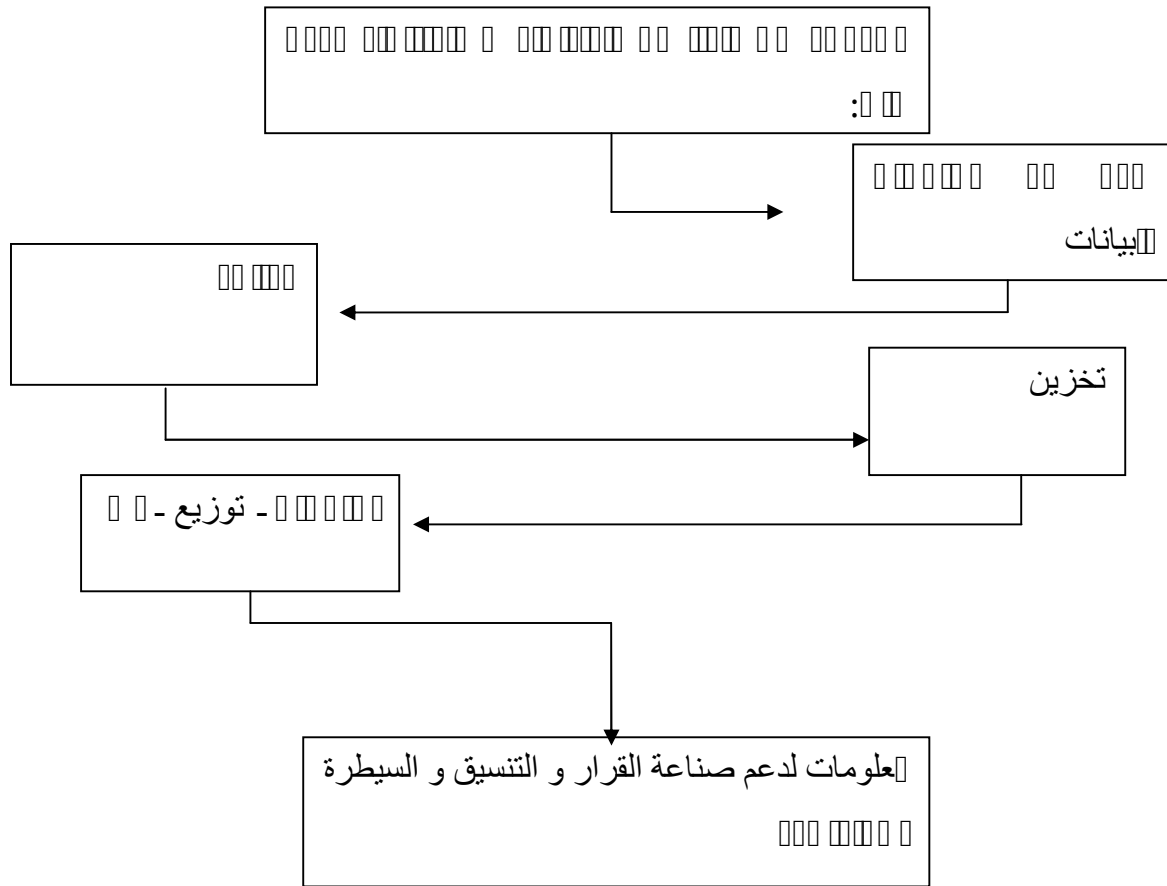
التعريف الثاني: مجموعة من العناصر المتداخلة التي تعمل مع بعضها البعض لجمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المتوفرة عن موضوع ما بشكل منهجي لدعم اتخاذ القرار ولدعم التنظيم والتحكم والتحليل في المنظمة وبناء تصور حل للمشاكل القائمة في المنظمة.¹

التعريف الثالث: هو أداة إدارية يتم من خلالها تجميع كل البيانات الداخلية والخارجية ذات الأهمية بالنسبة للإدارة في مجال عمل معين. ثم تنسيق هذه البيانات وتصنيفها وتحليلها وتبويبها بصفة منتظمة وفقاً لقواعد وأسس متفق عليها. وتتحول البيانات بذلك إلى معلومات تصلح للاستخدام بواسطة الإدارة المعنية. ويتم تخزين هذه المعلومات سواء بطرق يدوية أو باستخدام الحاسبات الإلكترونية بشكل يسمح بسهولة استرجاعها عند الحاجة إليها. كذلك يسمح النظام بسهولة تعديل المعلومات وإزالتها وتجديدها أولاً بأول ويتم تصميم طرق تداول هذه المعلومات بين الإدارات والأقسام الإدارية المختصة بحسب احتياجاتها الفعلية الأمر الذي يخفف من الوقت والجهد والتكلفة، وفي نفس الوقت يضمن سلامة ودقة القرارات التي يتم اتخاذها.²

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

² سليم الحسنية، المعلوماتية في الإدارة، ص 16-17.

المفاهيم (2): تصور لمفردات التعريف بنظام المعلومات¹



المفاهيم : عامر إبراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر بيان نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن، 2005 ، 2.

¹ عامر إبراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر بيان نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات ، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الأردن، 2005 ، 2.

2- مفهوم نظم المعلومات الإدارية :

لنظم المعلومات مجالات عمل مختلفة وهي :

- التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات.

- المعلومات الإدارية.

- تطوير نظم المعلومات.

و كل تخصص ينقسم إلى عدة تخصصات تتداخل مع غيرها من التخصصات والعلوم مثل العلوم الإدارية وعلوم الحاسوب والبرمجة والهندسة والعلوم البحتة والعلوم السلوكية والاجتماعية وإدارة الأعمال.¹

3- العناصر الأساسية لنظام المعلومات :

المكونات الأساسية لنظام المعلومات التي تحتاجها المنظمة هي نفسها بكفاءة وفعالية، وعادة ما تكون المكونات الأساسية المستخدمة في الإدارة هي : عناصر رئيسية وهي :

- الأجهزة، و البرمجيات.

- البيانات.

- الأشخاص الذين يستخدمون النظام.

4- أهمية نظم المعلومات :

المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي للإدارة على كافة مستوياتها، حتى يمكن اتخاذ القرارات الفعالة والمؤقتة لكي يوفر القيام بعملية المعلوماتية التنظيم والتخطيط والتوجيه والرقابة ، المعلوماتية الوظيفية، بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة في تحقيق الأهداف.²

¹ عماد عبد الوهاب الصباغ، المفاهيم والنظم، 13.

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

6- تصنيف أنواع نظم المعلومات:

نستطيع أن نصنف نظم المعلومات التي تخدم المنظمات وتنظيماتها المتسلسلة الهرمية في اتجاهين أساسيين، هما: النظم التي تخدم كل مستوى من المستويات التنظيمية الأربعة المتسلسلة إدارياً، ثم النظم الشمولية التي تتعامل مع هذه المستويات، وعددها ستة نظم. وسنوضح لكلاً من هذين التقسيمين بالآتي:

١. النظم الأربعة التي تخدم المستويات التنظيمية:

- بسبب وجود اهتمامات متباينة ومختلفة، وكذلك تخصصات ومستويات هي الأخرى متباينة ومختلفة، في المنظمة، فإن هنالك أنواعاً من النظم، هي الأخرى فيها نوع من التباين والاختلاف. ومن الجدير بالذكر هنا أنه لا يوجد نظام معلومات منفرد واحد يمكن أن يزود كل المعلومات التي تحتاجها المنظمة، بمستوياتها المتعددة.

- من الممكن تقسيم وتصنيف نظم المعلومات، وعلى أساس المستويات التنظيمية الأساسية التي تقدم الدعم لها، ابتداءً من المستوى الأدنى، وصعوداً إلى المستويات الأعلى، وهي:

1- مستوى العمليات level operational :

والذي يمثل القاعدة الأساسية لحركة المنظمة، ويشتمل على إدارة عملياتها.

2. level knowledge : المعرفة

والذي يشتمل على العاملين في مجالات البيانات والمعلومات والمعرفة.

3. level management : الإدارة

والذي يشتمل على إدارات المنظمة الوسطى.¹

¹ محمد عبد الحليم : المعلوماتية في المنظمات 35-36.

١١.١.١ مميزات نظام المعلومات

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

- توفير بيانات العملاء وردود أفعالهم على القيام بدور الاتصال وأداة للتخطيط.
- توافر بيانات العملاء وردود أفعالهم يمكن أن تساعد الشركة على موازنة إجراءات الأعمال لديها وفقا لاحتياجات العملاء. يمكن للإدارة الفعالة للبيانات أن تساعد الشركة على أداء أنشطة التسويق والترويج.
- توفير بيانات العملاء وردود أفعالهم يمكن أن تساعد الشركة على القيام بشيء أفضل وأسرع وأرخص، أو فريد، بالمقارنة مع الشركات المنافسة في السوق.
- المراقبة المستمرة لتحديثات تكنولوجيا المعلومات .
- التميز في الأداء و تحسين أداء العمال من خلال التدريب المستمر لهم على استعمال نظام المعلومات.
- تقوية العلاقات المختلفة بين كل الجهات سواء في الداخل أو الخارج.²

١١.١.٢ مميزات نظام المعلومات

يعتبر نظام المعلومات جزء من النظام الكلي للبنك يتكامل مع النظم الادارية و الوظيفية ومخرجاته تمثل الدعامه الأساسية لمخرجات النظم الادارية الخاصة بصنع القرار.³

¹ اسماعيل مناصرية، دور نظم المعلومات الادارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم التجارية و علوم التسيير و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004

² سعيداني سعيد، في المعلوماتية، 84.

³ الطيب ياسين، النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة المالية، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الإنسانية

البنك: هيئة تنظيمية

1- تعريف نظام المعلومات المصرفية:

التعريف الأول: يعرف نظام المعلومات المصرفية بأنه ذلك النظام الذي يجمع البيانات المتعلقة بنواحي النشاط المختلفة سواء من المصادر الداخلية أم من الخارجية. هذه البيانات آليا وتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات الناتجة عن المعالجة بحيث تساعد في حل المشكلات وصنع القرارات المصرفية مع ضرورة تمتع المعلومات بالخصائص الكمية والدقة والتوقيت.

التعريف الثاني: كما أن هناك من عرفها بأنها مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في البنك.¹

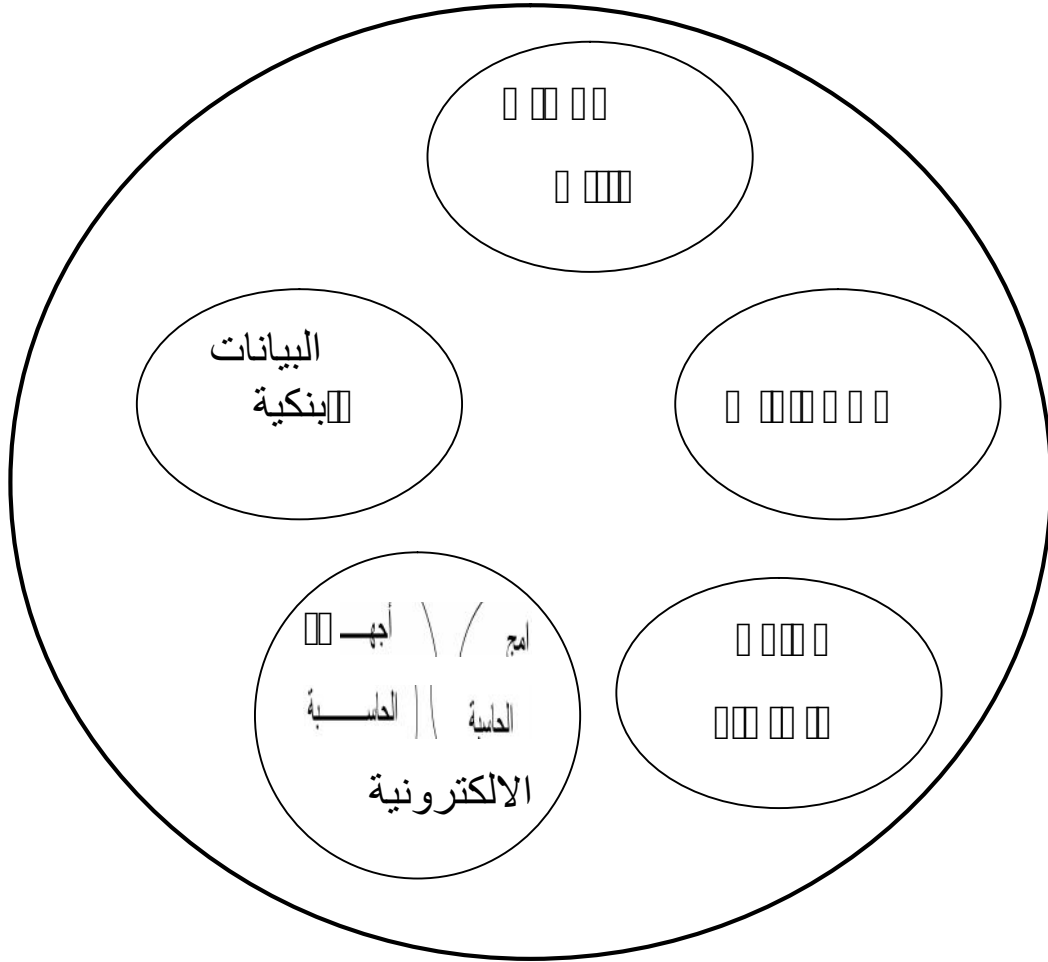
التعريف الثالث: تعرف نظم المعلومات البنكية المبنية على الحاسبة الإلكترونية بأنها عبارة عن مجموعة مترابطة ومنظمة من المكونات المادية للحاسبة الإلكترونية وغير المادية والافراد والبيانات والاجراءات التي تعمل بطريقة متكاملة في تجميع وتخزين ثم تحويل (معالجة) البيانات البنكية المدخلة لها الى معلومات قابلة للاستخدام تفيد عملية اتخاذ القرارات في البنك.

من المفاهيم السابقة، يتضح أن هناك خمس مكونات أو عناصر أساسية لتكوين نظام معلومات مصرفية هي: الحاسبة الإلكترونية، البيانات، تشغيل البيانات وتوفير معلومات مفيدة لمتخذي القرارات وهذه المكونات هي: الحاسبة الإلكترونية، البيانات البنكية، أجهزة الحاسبة الإلكترونية، برام الحاسبة الإلكترونية والاجراءات، والشكل (3) يبين ذلك.²

¹ كاظم محمد عاشور، تكنولوجيا المصارف، الرشيد المصرفي، العدد الأول، 2000، ص 36.

² محمد أبو النور، تحليل نظم المعلومات المصرفية باستخدام الكمبيوتر، دار الفرخان للنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص 15.

المبنى على الحاسبة الالكترونية¹



المبنى على الحاسبة الالكترونية¹. محمد أبو النور، تحليل نظم المعلومات المصرفية باستخدام الكمبيوتر، دار الفرسان للنشر والتوزيع، عمان، 1996، 16.

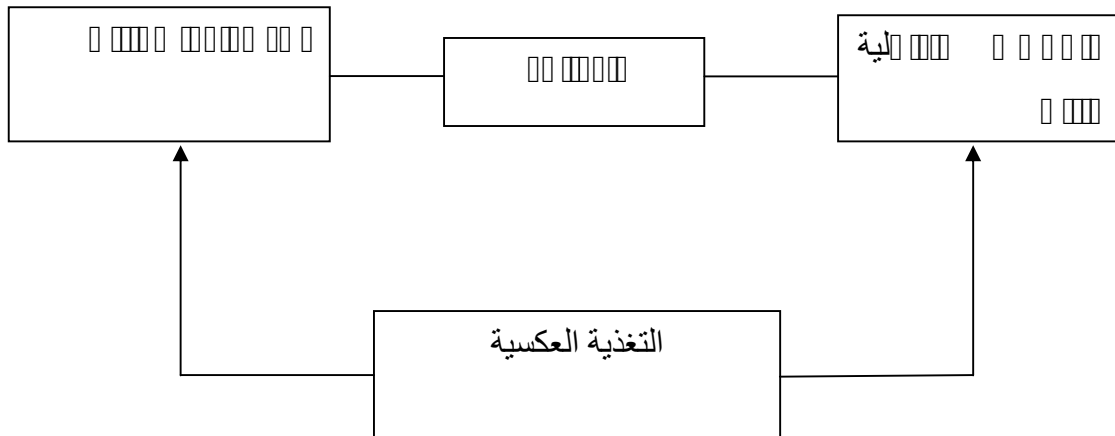
¹ المبنى على الحاسبة الالكترونية¹.

١- نظم معالجة البيانات: و يتكون من:

1- نظم معالجة البيانات (نظم معالجة العمليات):

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

نظم معالجة البيانات (4): آلية عمل نظام معالجة البيانات¹



نظم معالجة البيانات: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، 2005، 315.

2- نظم معالجة البيانات (نظم معالجة العمليات):

يعتبر نظاماً فرعياً من أنظمة معلومات البنك مهمته اعداد دراسات و بحوث عن عملاء البنك و هذا البحوث تعمل على تحقيق أهداف البنك و هو ما يستوجب اعداد فريق البحث و أدواته و كذلك عينة

نظم معالجة البيانات (4): آلية عمل نظام معالجة البيانات²

¹ نظم معالجة البيانات: نجم عبد الله الحميدي وآخرون، نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، 2005، 315.

² بخزار فريد، نظم معالجة البيانات، 2005، 2.

3- دور البنوك في المنافسة:

و هو جزء من النظام الشامل للبنوك مهمته تجميع البيانات على البنوك المنافسة، تتميز هذه البيانات بالسرية وتهتم بأهم جوانب البنوك المنافسة كالمركز المالي، الجودة التي تتمتع بها خدمات هذه البنوك، تسهيلات العملاء وحوافز الموظفين وغيرها من البيانات المهمة عن البنوك وطريقة جمع البيانات فيحصل عليها البنك اما بالبيانات التي قام البنك المنافس بنشرها أو تنشئها جهة أخرى عنه 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 وغيرها من الادوات الممكنة.¹

4- دور البنوك في المنافسة المركزية والجهات الوصية:

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

5- مدخلات البيئة المحيطة (الخارجية) للبنك:

تجمع في هذا النظام كل البيانات الخاصة بالنشاط البنكي المباشرة وغير المباشرة كالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والنقدية والقانونية وكل ما هو سائد في بيئة البنك الخارجية.²

١- عمليات النظام:

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.

٢- دور البنوك في المنافسة:

تتمثل مخرجات النظام في المعلومات والتقارير والرسومات البيانية والتوزيعات التكرارية وتوزع هذه المخرجات على فروع البنك وتقسيماته الإدارية.³

¹ البنوك والمنافسة: دور البنوك في الاقتصاد 39.

² البنوك والمنافسة: دور البنوك في الاقتصاد 316.

³ البنوك والمنافسة: دور البنوك في الاقتصاد 3.

4- أهمية المعلوماتية في البنوك الإسلامية :

1- أهمية المعلوماتية في البنوك الإسلامية:

وتتمثل مهمة هذا النظام في استقبال المعلومات المعالجة في ما يختص بمسألة المعلوماتية في البنوك الإسلامية ونذكر من هذه المستلزمات: البشري ، الآلات ، تقنية المعلومات والاتصال والموارد المالية . . إلخ ويستفاد من هذه المعلومات في الوصول إلى القرار الأمثل وتحسين أداء البنوك الإسلامية.

2- النظام الفرعي للتكاليف:

ويختص بمعلومات التكلفة المصاحبة لعملية إنتاج وتوزيع الخدمات البنكية مما يساعد في ترشيد وتحديد التكاليف و ينتج عنه انخفاض في التكلفة الإجمالية للخدمات البنكية بما يؤدي في النهاية لارتفاع عدد العملاء .

3- أهمية المعلوماتية في البنوك الإسلامية:

يهتم هذا النظام بمعلومات مواصفات جودة الخدمات البنكية والسعي نحو تحقيق أعلى قدر من الجودة وفقا لما هو مطلوب ومحدد وتحسين مستوى الخدمة شكلا ومضمونا.¹

4- أهمية المعلوماتية في البنوك الإسلامية:

وهو يهتم بالمعلومات المقدمة لكل قسم من أقسام البنك الإسلامية على كل قسم مثل قسم التسويات ، قسم الحسابات ، قسم الخزينة ، قسم الائحة ، قسم ... إلخ .

ثم تجمع هذه المعلومات في قواعد بيانات أكبر للإدارة الوسطى وتوزع على إدارة التخطيط والبحوث والمتابعة وإدارات أخرى كالإدارة المالية وإدارة العلاقات الخارجية ثم تربط كل قواعد البيانات بين مركزية واحدة للبيانات تربط بين جميع الأقسام.²

¹ مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي و السياسات النقدية، مطبعة مزوار، الوادي، 2007 ، 106.

² طيب ياسين، المعلوماتية في البنوك الإسلامية، 52.

9- الإطار التبادلي للمعلومات في البيئة الخارجية:

يرتبط البنك بالبيئة المحلية له بعلاقة وثيقة ونذكر منها الهيئات والمؤسسات وأفراد وجهات حكومية وجهات ذات مصالح مشتركة وغيرها، لذلك يجب على البنك التعرف على بيئته الخارجية والحصول على معلومات مفيدة له وهذا في إطار تبادل التعاون وكسب ثقة الجهات للبنك.¹

البنك الدولي للإنشاء والتعمير :مركز المعلومات

لكي يتم وضع نظام للمعلومات في البنك يجب المرور بمرحلتين أساسيتين وهما:

المرحلة الأولى : وهي عملية مسح شاملة للمعلومات في البنك ، وكذلك لمركز اتخاذ القرار ويشار لهذه المرحلة عادة بمرحلة تحديد قطاعات الطلب.

المرحلة الثانية : وتشمل التصميم ثم التنفيذ التدريجي للنظام بإنشاء قواعد بيانات فرعية لكل أقسام البنك ثم القيام بربط جميع قواعد البيانات في نظام واحد وشامل.²

البنك الدولي للإنشاء والتعمير :مخاطر نظم المعلومات البنكية

تعتبر نظم المعلومات البنكية من النظم التي تواجه العديد من المخاطر التي قد تؤثر على تحقيق أهداف تلك النظم وذلك نظرا لاعتمادها على الحاسوب، حيث تزامن التطور الكبير للحاسبات وأنظمة المعلومات مع التطور في تكنولوجيا المعلومات وسرعة انتشار هذه المعلومات واستخدامها إلكترونيا، ولقد صاحب هذا التطور في استخدام المعلومات الإلكترونية العديد من المخاطر والمشاكل التي تؤثر على أمن المعلومات سواء كانت تلك المخاطر مقصودة أو غير مقصودة.³

¹ البنك الدولي للإنشاء والتعمير :مركز المعلومات، 2004.

² الطيب ياسين، 53.

³ محسن عبد النبي عبد المحسن، تأثير نظم المعلومات المصرفية و البيئية على القدرة التنافسية للبنوك، دكتوراه، جامعة عين شمس
معهد الدراسات والبحوث البيئية، العلوم الاقتصادية والقانونية و الادارية البيئية، 2004. 23.

و تصنف هذه المخاطر من وجهات نظر مختلفة الى عدة أنواع:

1- من حيث مصدرها:

أ- مخاطر داخلية:

حيث يعتبر موظفي البنوك هم المصدر الرئيسي للمخاطر الداخلية التي تتعرض لها نظم المعلومات البنكية وذلك لأن موظفي المنشآت على علم ومعرفة بمعلومات النظام وأكثر دراية من غيرهم بالنظام الرقابي المطبق لدى البنك، ومعرفة نقاط القوة والضعف ونقاط القصور لهذا النظام ويكون لديهم القدرة على إلقاء القبض على المخالفين وإلحاق الضرر بهم، وإلحاق الضرر بالنظام، ولذلك فإن موظفي البنوك الغير أمناء يستطيعون الوصول للبيانات و إمكانية تدميرها أو تحريفها أو تغييرها.¹

ب- مخاطر خارجية:

وتتمثل في أشخاص خارج البنك ليس لهم علاقة مباشرة بالبنك مثل قرصنة المعلومات والمنافسين الذين يحاولون اختراق الضوابط الرقابية والأمنية للنظام بهدف الحصول على معلومات سرية عن النظام أو قد تتمثل في كوارث طبيعية مثل الزلازل والبراكين والفيضانات والتي قد تحدث تدمير جزئي أو كلي للنظام.²

¹ المخاطر التشغيلية: المخاطر القانونية والمخاطر الائتمانية، ص 24.

² المخاطر التشغيلية: المخاطر القانونية والمخاطر الائتمانية، ص 24.

2- من حيث المتسبب لها:

أ- الأخطاء الناتجة عن الجهل أو السهو أو الخطأ:

تلك الأخطاء قد تحدث من قبل أشخاص بشكل مقصود وبهدف الغش والتلاعب أو بشكل غير مقصود نتيجة الجهل أو السهو أو الخطأ.

ب- مخاطر ناتجة عن العنصر الغير البشري:

هي تلك المخاطر التي قد تحدث بسبب كوارث طبيعية ليس للإنسان علاقة بها مثل الزلازل والبراكين والفيضانات والتي قد تؤدي إلى تلف النظام ككل أو جزء منه.

3- من حيث العمدية:

أ- الأخطاء الناتجة عن الإهمال أو النسيان (الخطأ البشري):

تتمثل في تصرفات يقوم بها الشخص مثل ادخال بيانات خاطئة وهو يعلم ذلك، أو قيامه بتدمير بعض البيانات متعمداً ذلك بهدف الغش والتلاعب والسرقة، وتعتبر هذه المخاطر من المخاطر المؤثرة جداً.

ب- مخاطر ناتجة عن القيام بتصرفات غير متعمدة:

تتمثل في تصرفات يقوم بها الأشخاص نتيجة الجهل وعدم الخبرة الكافية كإدخالهم لبيانات بطريقة خاطئة بسبب عدم معرفتهم بطرق ادخالها أو السهو في عملية التسجيل وتعتبر هذه المخاطر أقل ضرراً من المخاطر المقصودة وذلك لإمكانية إصلاحها.

4- من حيث النتائج الناتجة عنها:

أ- مخاطر تنتج عنها أضرار مادية:

هي المخاطر التي تؤدي إلى حدوث أضرار للنظام وأجهزة الكمبيوتر أو تدمير لوسائل تخزين البيانات والتي قد يكون سببها كوارث طبيعية مثل الزلازل والبراكين أو قد تكون بسبب البشر بطريقة متعمدة أو عفوية.¹

¹ المخاطر الناتجة عن الأخطاء البشرية: أنواعها وأسبابها، ص 24.

١- مخاطر فنية و منطقية:

هي المخاطر الناتجة عن أحداث قد تؤثر على البيانات وإمكانية الحصول عليها للأشخاص المخول لهم بذلك عند الحاجة لها أو إفشاء بيانات سرية لأشخاص غير مصرح لهم بمعرفتها^١ تعطيل في ذاكرة الكمبيوتر إدخال فيروسات للكمبيوتر قد تفسد البيانات أو جزء منها و تلك المخاطر

5- من حيث علاقتها بمراحل النظام:

١- مخاطر التشغيل:

هي المخاطر الناتجة عن عدم تسجيل البيانات في الوقت المناسب وبشكلها الصحيح أو عدم نقل البيانات

٢- مخاطر تشغيل البيانات:

يقصد بها المخاطر المتعلقة بالبيانات المخزنة في أجهزة التخزين التي تقوم بتشغيل تلك البيانات وتتمثل مخاطر تشغيل البيانات في الاستخدام غير المصرح به لنظام وبرامج التشغيل وتحريف وتعديل البرامج بطريقة غير قانونية أو عمل نسخ غير قانونية أو سرقة البيانات الموجودة على الحاسب على ذلك قيام الموظف بإعطاء أوامر للبرنامج بأن لا يسجل أي قيود في السجلات المالية تتعلق بعمليات خاصة بعميل معين من أجل الاستفادة من مبلغ العملية لصالح المحرف نفسه.²

¹ المخاطر الناتجة عن أخطاء التشغيل: المخاطر الناتجة عن أخطاء التشغيل

² المخاطر الناتجة عن أخطاء التشغيل: المخاطر الناتجة عن أخطاء التشغيل

- المخاطر المتعلقة بالمعلومات والتقارير التي يتم الحصول عليها بعد عملية تشغيل ومعالجة

يقصد بها المخاطر المتعلقة بالمعلومات والتقارير التي يتم الحصول عليها بعد عملية تشغيل ومعالجة البيانات، وقد تحدث تلك المخاطر من خلال طمس أو تدمير بنود معينة من المخرجات أو خلق مخرجات زائفة وغير صحيحة أو سرقة مخرجات الحاسب أو إساءة استخدامها أو عمل نسخ غير مصرح بها من المخرجات أو الكشف الغير مسموح به للبيانات عن طريق عرضها على شاشات العرض أو طبعها على أوراق مطبوعة وتوزيع المعلومات بواسطة أشخاص غير مسموح لهم بذلك، كذلك توجيه تلك المطبوعات والمعلومات خطأ إلى أشخاص ليس لهم الحق في الاطلاع على تلك المعلومات أو تسليم المعلومات الحساسة إلى أشخاص لا تتوافر فيهم الناحية الأمنية بغرض تمزيقها أو التخلص منها مما يؤدي إلى إتلاف المعلومات وتدميرها أو إتلافها بطريقة أخرى وتضرر بمصالحه.

6- من حيث الغرض:

تتعرض نظم المعلومات البنكية إلى العديد من الأخطار والمهددات التي قد تهدد أمن نظم معلوماتها، وقد تتنوع مصادر تلك المهددات بحسب الأغراض التي تقوم بها تلك النظم ويمكن تصنيف أنواع التهديدات والأخطار بحسب مصادرها إلى أربعة أنواع رئيسية:

1- المخاطر المتعلقة بالأمن: تهدف إلى الوصول إلى معلومات شخصية أو أمنية المخاطر المتعلقة بالأمن: تهدف إلى الوصول إلى معلومات شخصية أو أمنية

2- خرق النظم بهدف التزوير أو الاحتيال (التلاعب بالحسابات في البنوك، التلاعب بفاتورة الهاتف، التلاعب بالضرائب، تغيير بيانات شخصية من سجلات الموظفين، إلخ).

3- خرق النظم بهدف تعطيل هذه النظم عن العمل لأغراض تخريبية باستخدام ما يسمى البرامج الخبيثة (مثل الفيروسات، الدودة، حصان طروادة، أو القنابل الإلكترونية) المخاطر المتعلقة بالأمن: تهدف إلى الوصول إلى معلومات شخصية أو أمنية

4- أخطار ناتجة عن فشل التجهيزات في العمل، أعطال كهربائية، حريق، كوارث طبيعية (فيضانات، زلازل، إلخ).

¹ المخاطر المتعلقة بالأمن: تهدف إلى الوصول إلى معلومات شخصية أو أمنية

● □ □ □

من خلال ما تقدم تبين لنا ان نظام المعلومات يعتبر دعامة من الدعامات الاساسية التي تقوم عليها اية مؤسسة مالية. فالتكنولوجيا المعلوماتية أصبحت من أهم الركائز التي تقوم عليها المؤسسات المالية الحديثة. ولتحقيق أهداف البنك باتخاذ قرارات سليمة، فإننا نولي اهتماماً كبيراً بالبحث والتطوير في تحقيق أهداف البنك باتخاذ قرارات سليمة، إلى تعظيم الفائدة ولتحقيق ذلك لا بد من اتباع المعايير و الأسس المسطرة لنجاح هذا النظام .

تمهيد:

ان تحقيق كفاءة تسيير نظام المعلومات يتوقف على مدى ادراك أهمية التغيير و حدوثه و الحاجة الى توجيهه بطريقة منظمة و التغييرات الكبيرة تحتاج لخبراء هذا النظام, و بالتالي فان المؤسسة المصرفية معنية بتحديد طرق و متطلبات التكيف مع هذه التحولات و هذا ما زاد التركيز على تدريب الموارد البشرية و تطوير ثقافة التعامل بهذا النظام .

يحتل نظام المعلومات مكانة هامة بين الانشطة الادارية الهادفة لتحقيق كفاءة اقتصادية و تحسين أداء الخدمات البنكية من خلال تزويد الافراد بالمعلومات و المعارف الوظيفية المتخصصة واللازمة في الوقت المناسب، و أساليب الأداء الأمثل لها و بالكفاءة اللازمة فعلا من اجل اتاحة الفرص و المزيد من التحسين و التطوير في العمل الانتاجي و تأمين الوصول الى الأهداف الانتاجية المتصاعدة.

و هذا ما سنحاول التطرق له بالتفصيل من خلال مبحثين:

المبحث الأول: الأداء البنكي

المبحث الثاني: مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء الخدمات البنكية

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

المقدمة: الأهداف العامة

ان عملية تقييم الأداء في البنوك هي جزء من عملية الرقابة فهي تعمل على قياس نتائج البنك باستخدام مجموعة من مؤشرات الكفاءة و الفعالية، و مقارنتها بالمعايير المحددة سلفا في عملية التخطيط و من ثمة اصدار أحكام تقييمية تساعد على اتخاذ القرار.

المقدمة: الأهداف الخاصة

تعريف الأداء

و هو ما يقابل الكلمة اللاتينية "To perfrom" ان الأصل اللغوي لمصطلح الأداء يعود الى المصطلح الانجليزي

Performer و التي تعني إنجاز أو اتمام شيء ما، عمل، نشاط، تنفيذ، مهمة، أما من الناحية الاصطلاحية

يعرف الأداء على أنه عملية يعتمد عليها تقييم نشاط المؤسسة من جهة التكاليف، و التي تعبر عن الكفاءة عن طريق النسبة بين الوسائل المستخدمة و النتائج المحققة، و من جهة أخرى القيمة المضافة و التي تعبر عن الفعالية و الكفاءة.¹

ثانيا: تعريف الأداء البنكي

اتفقت معظم التعريفات لتقييم الأداء في البنوك على أنه الوظيفة الإدارية التي تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، حيث تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من النتائج أنها تتحقق على النحو المرسوم، وبأعلى درجة من الكفاءة.²

¹ خالد منة، العلاقة بين المؤسسة و البنك، محاولة تقييم الأداء في ظل اصلاحات المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، ديسمبر، 2014، ص210.

² ابراهيم بختي، صناعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و علاقتها بتنمية و تطوير الأداء، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2005، ص313.

□ □ □ □ □ □ : كيفية تقييم الأداء في البنوك

1- تقييم الأداء:

ان تقييم الأداء أو ما يعرف بمراجعة الأداء، هي الوظيفة التي يتم من خلالها تقييم أداء الموظف، و هو عملية منهجية دورية لتقييم الأداء الوظيفي و الانتاجي لموظف ما، بالرجوع لمعايير موضوعة سلفا و أهداف المنظمة.¹

2- مستويات التقييم:

يختلف تقييم الأداء في البنوك التجارية بحسب المستوى الذي يتم فيه التقييم بأدائها وتتمثل هذه المستويات أساسا فيما يلي:

أ- المستوى القومي: و في هذا المستوى يظهر دور البنوك في توفير الموارد التمويلية اللازمة للاقتصاد القومي، باعتبارها عصب الحياة الاقتصادية في المجتمع.

ب- المستوى القطاعي: يتضمن هذا المستوى الجهاز البنكي بأكمله و على رأسه البنك المركزي، و يتم تقييم أداء البنوك في هذا المستوى من ناحية تناسق قرارات السلطات النقدية القائمة على أمور هذه البنوك و السياسات النقدية و الائتمانية المستهدفة لتحقيق الاستقرار النقدي.

ج- مستوى البنك في حد ذاته: و فيه تركز الإدارة البنكية على تحقيق الاهداف المخططة و المرسومة لها، من تنظيم للربحية و تحقيق التحسن و الرشد في أداء الخدمة، حيث تضع البنوك عدة مؤشرات او نسب مالية تكون صالحة لتقييم أدائها، و تمكن هذه المؤشرات الى حد كبير من التعبير على المستويات الثلاثة السابقة.²

¹ ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص313.

² د. طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة "، مصر، 2005، ص113.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

و الأغراض المرجوة من عملية تقييم الأداء كثيرة نذكر منها:

- التحقق من تنفيذ الاهداف الرقمية القياسية التي تضمنها الخطط الموضوعية من طرف البنك في الوقت المحدد لها.

- الرقابة على كفاءة الأداء من تنفيذ البنك لأهدافه، و ممارسة أعماله المختلفة بكفاءة مختلفة، و ذلك باستخدام موارده المتاحة أفضل استخدام ممكن.

- تقييم النتائج و يعني ذلك الكشف عن التطورات و الاتجاهات التي أسفر عنها أداء البنك الفعلي، و مدى انسجامها مع الاتجاهات المستهدفة، مع التعرف على نواحي القصور في الأداء و بيان أسبابه و تحديد المسؤولين عنه، بما يمكن من تصحيح هذه الأخطاء مستقبلاً.¹

3- طرق تقييم الأداء البنكي:

تتوفر أمام ادارة البنك و بالتحديد الأشخاص المكلفين بتقييم أداء الأفراد العاملين، مجموعة من الطرق لتقييم الأداء، و على الجهة المقيمة أن تختار الطريقة التي تعتقد بأنها أكثر تناسبا مع طبيعة الأعمال التي ينفذها الأفراد و مع حجم البنك و طبيعة نوعية نشاطه و غيرها من المتغيرات و العوامل الأخرى. و سنتناول فيما يلي أبرز هذه الطرق و سنصنفها الى مجموعتين هما:

□□□ الطرق التقليدية

و هي الطرق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للرؤساء على أداء مرؤوسيهم، حيث أنها لا تعتمد على العوامل الموضوعية، و تختلف عن بعضها البعض في تحديد أحكام مختلفة.²

¹ ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص314.

² خالد منة، مرجع سابق، ص211.

1- الترتيب الرقمي أو الرمزي:

طبقا لهذه الطريقة فان المقيم يقوم بترتيب العاملين طبقا لبعض الصفات التي يتفق عليها كأساس للتقييم، هذه الصفات قد تكون: التعاون مع الزملاء، المعرفة بالواجبات و المهام، و القدرة على اتخاذ القرارات، و الدقة في العمل و تقبل الأفكار الجديدة، و القدرة على حل المشكلات، و العلاقة مع العملاء.

و يستخدم في عملية الترتيب مدى يتراوح ما بين الواحد الى العشرة في حالة الترتيب الرقمي للصفة المعينة، بينما في حالة الترتيب الرمزي يستخدم من (أ) الى (ر).

و تعتبر هذه الطريقة سهلة التطبيق و سريعة الفهم من جانب الأفراد القائمة بالتقييم و كذلك الأفراد الذين سيتم تقييمهم كما أنها تمكن من سرعة التقييم بالنسبة للمقيم حيث يستطيع الاجابة عليها بسرعة، كما أن هذه الطريقة تساعد الرؤساء على القيام بتطوير القدرات و بالتالي مستويات أداء مرؤوسيههم.

2- طريقة قائمة الصفات و التقديرات:

تعتبر هذه الطريقة من الطرق الشائعة أيضا و وفق هذه الطريقة تحدد قائمة تتضمن مجموعة من الصفات الضرورية لأداء العمل مع عدد من التقديرات لكل صفة من هذه الصفات و التقديرات قد تكون رقمية أو نوعية.

و في حالات أخرى قد يتم تحديد وصف تفصيلي لكل تقدير عن كل صفة من الصفات المعتمدة في التقييم بقصد توحيد المعايير المستخدمة في التقدير، و من عيوب هذه الطريقة:

- نقيس السلوك أكثر مما نقيس الأداء.

- نقوم بتقييم عام غير مفصل.¹

¹ خالد منة، مرجع سابق، ص211.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

3- طريقة التوزيع الالزامي:

وفقا لهذه الطريقة يتم تقييم الأفراد العاملين حسب المنحنى الطبيعي، و الذي بدوره يشير الى أن أعداد كبيرة من الأفراد تكون قريبة من الوسط الحسابي أو المتوسطي، الكفاءة، و نسبة قليلة من الأفراد المتفوقين، و نسبة قليلة من الأفراد منخفضي الكفاءة، و بموجب هذه الطريقة و استنادا الى الدراسات الاحصائية للتوزيع العادي (الطبيعي) فان مجموعة الأفراد العادية تتفاوت كفاءتها وفق النسب الموضحة في الجدول التالي، مع التقدير الذي تستحقه.¹

الجدول رقم (3): مستوى الكفاءة للأفراد و التقدير الذي يستحقونه²

النسبة المئوية من مجموع الأفراد الخاضعين للتقييم	مستوى الكفاءة التي يتمتعون بها	التقدير الذي يستحقونه
10%	كفاءتهم عالية جدا	امتياز
20%	كفاءتهم عالية	جيد جدا
40%	كفاءتهم متوسطة	جيد
20%	كفاءتهم أقل من المتوسط	مقبول
10%	كفاءتهم منخفضة	ضعيف
100%	-----	-----

المصدر: د. طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة "، مصر، 2005، ص113.

¹ خالد منة، مرجع سابق، ص212.

² د. طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص113.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

و من مزايا هذه الطريقة أنها تضع أسسا محددة لعملية تقييم الأداء بدلا من اعتمادها على التقييم، و من عيوبها:

قد لا يتوفر عدد كبير من الأفراد المطلوب تقييمهم بحيث يمكن تقسيمهم الى هذه المجموعات السابقة الذكر ضمن الجدول. كما قد تتوفر نفس نسب التوزيع بين ممتاز و ضعيف في مجاميع الافراد المختلفة.¹

4- طريقة المقارنة المزدوجة:

وفقا لهذه الطريقة يعطى لكل فرد الفرصة لكي يتم مقارنته بباقي الأفراد في نفس القسم أو الإدارة و يتكون وفقا لذلك ثنائيات (زوجيات) من المقارنات و يتحدد في كل منهما أي فرد أفضل، و بتجميع يمكن التعرف على ترتيب العاملين تنازليا، فإذا كان هناك أربعة أفراد في القسم هم: أحمد- محمد- عادل- ابراهيم.

و عند اجراء المقارنة يقوم الرئيس المباشر بتحديد أي فرد أفضل في كل مقارنة من المقارنات السابقة، ولقد تمت الاشارة الى الشخص الأفضل، و ذلك بوضع خط تحته. و بناءا عليه يمكن التوصل الى الجدول في الأسفل و الذي يبين نتيجة المقارنات الثنائية، و يظهر من هذا الجدول أن عادل قد حصل على أكبر عدد مرات التفضيل و بالتالي يعتبر ذو المرتبة الأولى و أحمد الثاني، محمد الثالث، و ابراهيم الرابع.

الجدول رقم (4): المقارنات الثنائية²

الفرد	عدد المرات	الترتيب
أحمد	2	2
محمد	1	3
<u>عادل</u>	3	1
ابراهيم	-	4

المصدر: د. طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة "، مصر، 2005، ص114.

¹ خالد منة، مرجع سابق، ص212.

² د. طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص114.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

مع بساطة و سهولة هذه الطريقة إلا أنه يصعب استخدامها في الأقسام التي تحتوي عدد العاملين كبير، حيث سيكون عدد المقارنات كبير جدا.

□□□□:

عدد المقارنات = عدد المجموعات الثنائية الممكنة

فهل تعرف عدد المقارنات في قسم به 25 فرد، ان عدد القارنات يصل الى 300 مقارنة و هو أمر يجعل عملية المقارنة صعبة و بالتالي ان أهمية هذه الطريقة تظهر في الأقسام التي يعمل بها عدد قليل من الأفراد.

5- طريقة التدرج البياني:

تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات أو الخصائص التي تتعلق بالعمل و الأداء، حيث تكون لكل صفة أو خاصية درجة مختلفة مرقمة أو مصنفة بشكل متسلسل، و بناء على ذلك يتم تقييم كل فرد وفقا لدرجة امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص من قبل المقيم الذي يضع علامة تناسب مع ما يراه من مستوى أداء الموظف، والنموذج الأكثر استخداما لهذه الطريقة هو على النحو التالي:¹

¹ د. طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص114.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

الشكل رقم (5): نموذج التدرج البياني¹

اسم الفرد.....القسم.....					
التاريخ.....					
الصفات أو الخصائص المرقمة	10	8	6	4	2
المعدل	متميز	جيد	مرضي	متوسط	غير مرضي
1- كمية العمل وفقا لما هو محدد /	10				
2- نوعية العمل (الجودة، الدقة)	/	8			
3- المعرفة بالعمل (الخبرة، المهارة)	/	6			
4- مواصفات الأفراد المتفرقة (الشخصية، المظهر، التفاعل)	/	4			
5- التعاون	/	2			
6- علاقة الرؤساء	/	8			
7- الحرص على الالتزام	/	6			
8- اقتراح الأفكار	/	6			
اسم المشرف أو المقيم	ملاحظات	التوقيع			

المصدر: د. طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة "، مصر، 2005، ص115.

تعتمد هذه الطريقة على تحديد عدد من الصفات أو الخصائص التي تتعلق بالعمل و الأداء، حيث تكون لكل صفة أو خاصية درجة مختلفة مرقمة².

¹ د. طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص115.

² خالد منة، مرجع سابق، ص213.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

ان أهمية و فائدة هذه الطريقة في تقييم الأداء تعتمد على الدقة في تحديد الصفة و الخصائص المرتبطة بالأداء الفعال، و من عيوب هذه الطريقة مايلي:

- 1- أنه لا يرتبط بسلوك الأفراد موضع التقييم، حيث أن الفرد العامل يقيم وفقا لأحكام المشرفين فيما يتعلق بكمية و نوعية العمل مما يؤدي الى التحفيز في عملية التقييم.
- 2- وفقا لهذا النوع من الصعب على الفرد العامل تحديد كيفية تغيير سلوكه للحصول على تقييم عالي.
- 3- من الصعب تصميم برامج تدريبية للأفراد العاملين الذين يكون تقييمهم منخفض، حيث لا بد من تحديد نقاط الضعف بدقة ليتسنى تعديل السلوك.¹

6- طريقة قوائم المراجعة:

وفقا لهذه الطريقة يستخدم المقيم قوائم خاصة بالأوصاف السلوكية المحددة من قبل ادارة الأفراد، و على المقيم أن يختار العبارة التي تصف أداء العاملين، و يكون تأشير المقيم نعم أو لا، و عند اتمام قوائم المراجعة تذهب الى ادارة الأفراد لتحليلها و تحديد الدرجات لكل عامل من العوامل المحددة في القائمة حسب درجة أهميتها، وفقا لهذه الطريقة فان المقيم لا يتدخل و لا يعرف الدرجات المحدد مسبقا، و بالتالي فان هذه الطريقة تقلل من التحيزات.²

جدول رقم (5): نمزج قائمة مراجعة التقييم³

لا	نعم	
		هل يتبع تعليمات المشرف ؟
		هل يقترح أفكار جديدة ؟
		هل يتطوع بمساعدة زملائه ؟
		هل يرتكب أخطاء في عمله ؟

المصدر: د.طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة "، مصر، 2005، ص115.

¹ د.طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص115.

² خالد منة، مرجع سابق، ص213.

³ د.طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص115.

ثانيا: الطرق الحديثة

ان الطرق التقليدية المذكورة سابقا كلها تعتمد على الحكم الشخصي القائم بالتقييم فهو يبدو واضحا و ملموسا في تطبيق هذه الطرق و لمعالجة جوانب المحلل في هذه الطرق التقليدية اتجهت الادارات الحديثة في البحث طريقة أفضل لتقييم أداء الأفراد.

1- طريقة الإدارة بالأهداف و النتائج:

انتشر في الآونة الأخيرة أسلوب تقييم الأداء المبني على مقارنة نتائج الأداء بالأهداف المخططة كوسيلة للتغلب على معظم عيوب الطرق التقليدية لتقييم الأداء.

و يقوم هذا الأسلوب على العناصر الرئيسية التالية:

1- تحديد أهداف كمية يمكن قياسها.

2- اشتراك كل من الرئيس و المرؤوسين في تحديد الأهداف.

3- وضع خطة عمل لبلوغ الأهداف.

4- تحديد المعايير التي سيتم بناءا عليها قياس نتائج الأهداف.¹

و وفقا لهذه الطريقة يطلب كل واحد من المرؤوسين أن يحدد لنفسه مجموعة من الأهداف التشغيلية قصيرة المدى، و مجموعة من الأساليب التي يستطيع عن طريقها تحسين أدائه، فعلى سبيل المثال قد تكون هذه الأهداف هي تخفيض الوقت الضائع للآلة بنسبة أربعة بالمئة أو تخفيض نسبة التلف في الانتاج الى اثنان في المئة، و يقوم الرئيس بمقابلة المرؤوسين لبحثوا معا عن أفضل الأساليب لتحقيق هذه الأهداف، و يحق للرئيس الاعتراض على الأهداف التي يحددها المرؤوسين و يجوز له التعديل فيها اذا كان ضروريا، و بعد مرور فترة معينة متفق عليها (سنة أشهر مثلا) يتقابل الرئيس مع المرؤوسين مرة أخرى لتقييم مدى كفاءة انجاز هذه الأهداف، واقترح طرق و أساليب أفضل للأداء المستقبلي، و تتمتع طريقة تقييم الأداء طبقا للأهداف و النتائج بمزايا عديدة من أهمها:²

¹ سعيدة بورديمية، تحليل و تقييم الأداء المالي، المستقبل للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2000، ص253.
² أحلام بو عبدلي، خليل عبد الرزاق، تقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية من حيث العائد و المخاطرة، ملتقى وطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية " واقع و تحديات "، جامعة الشلف، 2004، ص100.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

- 1- توفر لكل المرؤوسين مقياسا خاصا و محددا مبنيا على خصائص وظيفته و طبيعتها و أهدافها.
- 2- تركيز على الأداء المستقبلي للفرد و كيفية الارتقاء به و تحسينه بدلا من التركيز على الماضي.
- 3- تعطي الفرصة لكل مرؤوس لكي يقيم نفسه عن طريق قياس النتائج التي يحققها.
- 4- توضح مسؤوليات و واجبات كل من الرئيس و المرؤوسين و تنظم العمل و تنسق الجهود.
- 5- تحول تركيز الرئيس من نقد المرؤوس و المرؤوسين و تنظم العمل و تنسق الجهود.
- 6- تتماشى مع المبدأ النفسي الذي ينادي بأن الأفراد يزدوا من انتاجهم عندما توضع لهم أهداف محددة بدقة لفترة زمنية معينة.
- 7- تقوي و تنمي القدرة التعليمية للفرد، حيث تمدّه بالمعلومات اللازمة للتعليم من خلال التغذية المرتدة .
- 8- تقضي على العديد من الشكاوي الغير موضوعية التي يثيرها العاملون عند اتباع الطرق التقليدية التي تعتمد على الصفات و التقدير الشخصي.¹
- 9- لا تسمح بقيام الرئيس بالتقييم بالاعتماد على نظامه و أسلوبه و ترتيبه كما هو الحال في الطرق التقليدية، و انما يتم التقييم طبقا للأهداف التي شارك في وضعها المرؤوس.
- 10- تعطي دورا هاما للمرؤوس في عملية التقييم يزيد من درجة تحكمه في البيئة المحيطة و يقلل من درجة اعتماده على رئيسه.²

¹ أحلام بوعبدلي، خليل عبد الرزاق، مرجع سابق، ص100.

² سعيدة بورديمة، مرجع سابق، ص253.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

و على الرغم من المزايا العديدة لهذه الطريقة إلا أنها تعاني من العديد من العيوب أهمها ما يلي:

- 1- قد تتحول عملية تحديد المرؤوس للأهداف بنفسه أو بمشاركته لرئيسه في تحديدها الى مجرد عملية مظهرية تسير في شكل مضمون حقيقي .
- 2- ان حرية المرؤوسين في التحديد ليست مطلقة، حيث يتطلب الأمر أن يكون هناك نوعان من الانسجام والتوازن و المواجهة بين أهداف الفرد و أهداف القسم أو الوحدة التي يعمل بها.
- 3- ان هذه الطريقة في تقييم أداء العاملين تعتمد بصفة خاصة على أنواع الأداء الممكن اخضاعها للقياس الكمي، و هذا في حد ذاته يثير الكثير من المشاكل، حيث يكون التركيز على العناصر الكمية في التقييم عن العناصر الوصفية التي يصعب قياسها، كالروح المعنوية مثلا.
- 4- ان التركيز في هذه الطريقة على العوامل الممكن اخضاعها للقياس الكمي قد تشجع على تغطية بعض أزواج التصور في الأداء أو تحديد الأهداف عند مستوى منخفض لا يمثل الحقيقة.
- 5- ان هذه الطريقة تقيس أداء الفرد في وظيفته الحالية فقط، و لا يستطيع أن يتحكم بدقة و شكل سليم على نجاحه في وظائف أخرى مستقبلا.
- 6- أثبت التطبيق العملي لهذه الطريقة أنها تركز على النتائج التي حققها الفرد بينما تعطي اهتماما قليلا للأسباب التي من شأنها تحسين أداء الفرد و نتائجه في المستقبل.¹

¹ سعيدة بورديمة، مرجع سابق، ص254.

2- طريقة الاختيار الاجباري:

تعتمد هذه الطريقة على وجود معايير موضوعية ذات علاقة مباشرة بالعمل و ليست بالصفات الشخصية للفرد أي أن التركيز على النواحي المختلفة المتعلقة بأداء العمل و ليس بالصفات الفردية، و يمكن أن تتم بالتقييم عن طريق وضع مجموعة من العبارات التي تصف أداء العمل في شكل مجموعات ثنائية، و على الفرد القائم بالتقييم أن يختار من كل مجموعة العبارة التي يراها تنطبق على أداء الفرد الذي يقوم بتقييمه.

و في هذه الحالة فإن التقدير الكمي (الرقمي) لهذه العبارات جميعا لن يتم عن طريق الفرد المقيم و لكن عن طريق جهة أخرى محايدة، لأنها الشفرة السرية الخاصة بتقييم العبارات المختلفة المستخدمة في التقييم، لذلك فإن احتمالات حدوث تحيز من جانب المقيم تقل نتيجة لذلك، غير أن استخدام هذه الطريقة تواجه بعض الصعوبات نذكر منها:¹

- صعوبة الاحتفاظ بسرية القيم الرقمية المحددة لكل عبارة من العبارات المستخدمة في التقييم.
- صعوبة تصميم العبارات المستخدمة كمعايير للأداء، حيث تحتاج الى كثير من الخبرات في تصميمها.
- لا تساعد الفرد الذي تم تقييمه على اكتشاف نواحي القصور في الأداء الخاص به ان وجدت.
- لا تساعد الرؤساء على القيام بتطوير قدرات و بالتالي مستويات أداء مرؤوسيه.

3- طريقة المواقف الحرجة:

بموجب هذه الطريقة يركز المقيم على السلوكيات الأساسية المساهمة في أداء العمل بفعالية أو أدائه بمستوى منخفض من الفعالية، و هذه السلوكيات يتم تسجيلها من قبل المقيم خلال فترة معينة لكل فرد عامل حيث يتضمن التسجيل خلاصة توضح ما حدث، و هذه الطريقة أيضا تقلل من عنصر التمييز من قبل المقيم حيث أنه يلاحظ سلوك الفعل الخاص، و ما يعاب على هذه الطريقة أنها تكلف جهدا كبيرا و مستمرا من قبل المقيم في متابعة وملاحظة الأداء للعاملين، بالإضافة الى انخفاض الموضوعية في عملية التقييم، حيث قد تكون المواقف السلبية مؤقتة، ثم تلقىها من قبل العامل، و مع ذلك سجلت في قائمة التقييم.²

¹ أحلام بو عبدلي، خليل عبد الرزاق، مرجع سابق، ص100-101.

² سعيدة بورديمة، مرجع سابق، ص255.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

□ □ □ □ □ □ : جودة أداء الخدمات البنكية

يحرص البنك على الاستفادة من كل الفرص المتاحة لتعزيز علاقته بعملائه، كما يؤمن باكتساب ثقة عملاء دائمين على أساس من الالتزام و الوفاء من خلال فهم و تلبية متطلبات الأفراد بما يفوق توقعاتهم من خلال خدمات عالية الجودة تتفوق على منافسيها، و ذلك من خلال:

- المحافظة على المثل العليا و الأخلاقية في أعماله.
- المحافظة على سمعته من حيث الكفاءة و الالتزام بالدقة .
- الاجابة عن الأسئلة و الاستفسارات بصدق و بطريقة مباشرة .
- ادراج الرسوم المصرفية بطريقة واضحة و شفافة ضمن هيكلية تفصيلية.
- معالجة كل قضية كفرصة للتعلم و التطوير الى جانب السعي لتحويل كل ما هو سلبي الى تجربة ايجابية يستفيد منها عملاؤه.

و يحقق البنك ذلك من خلال:

- وضع أعلى معايير الخدمات و الاستمرار في محاولة تخطيها.
- توفير التدريب المستمر حتى يتمكن موظفو البنك من فهم معنى الجودة من خلال الخدمة (طريقة الحصول عليها).
- تقييم الأداء على المستوى الفردي و الجماعي وفق معايير محددة و تقديم الكفاءات لمن يقوم بعمله على أكمل وجه.
- بناء منظومة خدمات تتميز بالكفاءة و الفعالية يؤدي الى الحصول على رضا و ثقة العميل.
- ادراك أن نجاح البنك يعتمد بالدرجة الأولى على رضا و ثقة العميل.¹

¹ ابتهاج مصطفى عبد الرحمان، ادارة البنوك التجارية، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الثانية، 2000-2001، ص251.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

المقدمة: مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء الخدمات البنكية

لنظم المعلومات دور حيوي في جميع مجالات العمل البنكي، فهي التي تضمن تطوير و دفع عجلة التنمية الخدماتية من خلال توفير المعلومات للمديرين و متخذي القرار في الوقت و المكان المناسب، لذلك تركز البنوك على تطوير البنية الأساسية الذكية للاتصالات و المعلومات لبناء أداء خدماتي يعتمد على التكنولوجيا المتقدمة مع اعداد أجيال جديدة من القادة و المديرين القادرين على التعامل أكثر مع التقنيات الحديثة و تطويعها لخدمة كافة المجالات.¹

المقدمة: العلاقة بين الفعالية و الكفاءة في المؤسسة البنكية

1- تعريف نظام المعلومات و الكفاءة في المؤسسة البنكية:

التعريف الأول: في عالم الأعمال الذي يسعى الى تعظيم الفائدة يفترض أن يحقق نظام المعلومات قيم اقتصادية بتطور التكاليف التي تدفع عليه، و هذا ما دفع الى التركيز على فعالية هذا النظام كأولية أساسية في عملية البحث في نظم المعلومات، حيث يمثل ميدان الفعالية المفهوم الأوسع و الأشمل لأداء الأعمال و الذي يدخل في طياته أسس كل من الأداء المالي و العملياتي.

التعريف الثاني: يرى (Cameron and whetten) أنه من المناسب الاعتماد على هذا الميدان بمفاهيمه و محاوره عند دراسة الأداء في مختلف المجالات الإدارية و خاصة في مجال بحوث الادارة الاستراتيجية ونظرية المنظمة، نظرا لما تتطلبه الطبيعة المتشابكة للأهداف التنظيمية و حاجات الأطراف المرتبطة بها من اهتمام، اذ يغطي ميدان الفعالية أهداف أصحاب المصالح في المنظمة.

التعريف الثالث: كما عرفت فعالية نظام المعلومات بأنها الدرجة التي يحقق بها البنك الأهداف التي وضعت من أجلها هذه النظم.

التعريف الرابع: و يرى آخرون أن نظام المعلومات الفعال هو النظام الذي يعطي فوائد للبنك أكثر مما ينفق عليه من أموال، و لديه القدرة على حل المشكلات التي وضع من أجلها.²

¹ محمد محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص23.

² فالح عبد القادر الحوري و آخرون، معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات و أثرها في مستوى جودة الخدمات، دراسة ميدانية في قطاع البنوك الأردنية، المجلة العربية للإدارة، تصدر عن المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، مجلد 32، العدد1، يونيو 2011، ص121-122.

2- العوامل المؤثرة على جودة وفعالية نظام المعلومات البنكي:

يتوقف تحقيق نظام المعلومات في البنوك لأهدافها بكفاءة وفعالية على مجموعة من العوامل و المتغيرات البيئية التي تحيط بالبنك، و تعرف المتغيرات البيئية بأنها مجموعة من المتغيرات التي تحيط بالبنك و التي تمكنه من تحويل المدخلات الى مخرجات، أي أنها تمثل كافة العوامل التي تؤثر على مدى نجاح النشاطات التي تحقق الأهداف المحددة لها و يتوقف مستوى كفاءة وفعالية المعلومات على نوعين من العوامل.¹

1- العوامل الداخلية:

مفهوم عوامل البيئة الداخلية للبنوك و مخاطرها:

هي عموماً تتضمن العوامل المؤثرة على البيئة الداخلية للبنك (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة)، و تتمثل في كافة الامكانيات و الموارد المادية و البرمجية و البشرية المتوفرة في النظام بالإضافة الى البيانات المتاحة

و الاجراءات المستخدمة في تشغيل النظام و هي عوامل تتصف بإمكانية التحكم بها و السيطرة عليها كونها تنتج عن القرارات الصادرة عن الادارة لذا يطلق عليها متغيرات القرار.²

مخاطر البيئة الداخلية للبنوك:

أ- مخاطر التشغيل: و هي المخاطر الخاصة بالعمال.

ب- مخاطر الأعمال: مخاطر تغيرات استراتيجيات خطط البنك و مدى توافقها مع البيئة، مخاطر كمية قابلة للقياس، غير قابلة للقياس (الميزة التنافسية) ، التطور التكنولوجي.

ج- مخاطر تقلبات الأسعار (نزولا و صعودا).³

¹ طارق طه، ادارة البنوك في بيئة العولمة و الإنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص31.

² زياد رمضان، محفوط جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، ص157-160.

³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات و معوقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص28.

2- العوامل الخارجية:

مفهوم العوامل الخارجية للبنوك و مخاطرها:

هي عوامل يصعب التحكم بها و السيطرة عليها و تنتج عن البيئة الخارجية التي تحيط بالنظام البنكي و التي يتم في اطارها ممارسة الأنشطة و العمليات البنكية.

على الرغم من صعوبة وضع حد فاصل بين العوامل الداخلية و الخارجية التي تؤثر على مستوى كفاءة و فعالية نظم المعلومات حيث أنها عوامل متداخلة فيما بينها في كثير من المجالات، إلا أنه يمكن قياس درجة تأثير البيئة من خلال العوامل التالية:¹

أ- العوامل السياسية: المتعلقة بأمور الدولة و تأثير السياسات المطبقة عليها.

ب- العوامل القانونية و التشريعات المهنية: يؤثر في شكل و نوعية المعلومات فهناك قوانين تجبر على الافصاح المالي .

ج- العوامل الاقتصادية: مؤشرات الاستقرار، نمو اقتصاد الأسواق التي يتعامل معها، كيف يتعامل مع الأسواق العالمية .

د- العوامل الثقافية و الاجتماعية: ثقافة المستخدم و محول البيانات الى معلومة.

هـ- العوامل التقنية و تكنولوجيا المعلومات: مدى الاستعمال الكفاء لتكنولوجيا المعلومات لبناء نظام المعلومات.²

¹ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، مرجع سابق، ص28.

² زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص161.

3- العلاقة بين جودة النظام وجودة مخرجاته:

قد تناول عدد من الكتاب و الباحثين عوامل نجاح نظم المعلومات فوجدوا أن أهم هذه العوامل هي:

- جودة النظام و جودة مخرجاته.

- رضا المستخدم و استجابته لاستخدام مخرجات نظام المعلومات.

- أثر المعلومات على السلوك المتلقي .

- أثر المعلومات على الأداء التنظيمي .

ان عوامل النجاح السابقة تتطلب دعم الادارة العليا بتوفير تكنولوجيا معلومات متطورة و مستوى تطور و حجم أنشطة نظم المعلومات و جودة التقارير و معدات الحاسب بالإضافة الى مشاركة المستخدمين في النظام.¹

و في دراسة عن كفاءة نظم المعلومات في الوحدات الاقتصادية تم تحديد عوامل نجاح نظم المعلومات في شقين هما:

العوامل الخارجية: و تشمل التشريعات الحكومية، الوحدة الاقتصادية و تكنولوجيا المعلومات.

العوامل الداخلية: تتضمن دعم و مساندة الادارة العليا، مسؤولية العمل اليومي لنظام المعلومات، التنظيم والجوانب السلوكية للعاملين.²

3.1.1. الصعوبات التي تواجه البنوك الغير معتمدة على نظام المعلومات

تلعب نظم المعلومات دورا هاما في دعم الاهداف الاستراتيجية للبنك، و يشمل هذا الدور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير المنتجات و الخدمات، و القابليات و القدرات التي تعطيها هذه التكنولوجيا للبنك في تحقيق ميزة استراتيجية لمواجهة القوى التنافسية عبر السوق المحلي و الخارجي. و بدون هذا النظام فان البنك سيواجه الكثير من الصعوبات لتحقيق ميزة مثالية.³

¹ محمد محمود أبو فروة، مرجع سابق، ص25.

² طارق طه، مرجع سابق، ص32.

³ زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص161.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

من بين هذه الصعوبات:

- نقص في الكفاءة الاقتصادية و في جودة الخدمات.

- صعوبة في تحقيق الأهداف المسطرة.

- تكثيف الجهود على العاملين.

- الحاجة الى وقت كبير لانجاز العمليات يدويا.

- التغلب على البنك من قبل المنافسين.

- مواجهة مخاطر أكثر صعوبة نتيجة التنبؤ المسبق.¹

البنك في ظل المنافسة الشديدة: دور نظام المعلومات البنكية

يساعد نظام المعلومات البنك في تحقيق ميزة تنافسية، من خلال:

1- تحسين الكفاءة الانتاجية: حيث يساهم نظام المعلومات في زيادة الكفاءة الانتاجية عن طريق تقليل تكاليف هذه العمليات و تسمى مستوى الجودة، كما يساعد في تقديم المنتجات و الخدمات. و من أمثلة ذلك استخدام تكنولوجيا العمليات التصنيعية المعتمدة على الحاسوب.

2- المساهمة في تحقيق الابداع في العمل: حيث يساهم نظام المعلومات في تطوير منتجات جديدة، خدمات جديدة، و طرق و أساليب ذات كفاءة عالية في جميع العمليات، بدءا بمرحلة التصميم و انتهاءا بخدمات ما بعد البيع. و هذا يعمل على استحداث فرص متعددة للمؤسسة في توسيع أسواقها من خلال دخول أسواق جديدة أو في تعزيز أسواقها الحالية.²

¹ زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص162.

² معطى الله خير الدين، بجهوم محمد، المعلوماتية و الجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، ديسمبر 2004، ص197.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

3- بناء موارد تكنولوجيا معلومات إستراتيجية: و ذلك لأن تكنولوجيا المعلومات تساعد المؤسسة في بناء موارد معلومات إستراتيجية، تجعلها تحصل على المزايا المعتمدة باستخدام الفرص الاستراتيجية كنتيجة لاستخدام نظم المعلومات المتطورة، المعتمدة على الحاسوب، في تحسين الكفاءة للعمليات الانتاجية من خلال توفير الأجهزة والبرامج المختلفة، والعمل على تطوير الاتصالات، وتعيين الافراد المختصين في مجالات نظم المعلومات وتدريب المستخدمين.¹

و يتبين أثر نظام المعلومات على أداء العاملين فيما يلي:

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

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

3- ويساعد نظم المعلومات على العمل الجماعي داخل المنظمة أي أن هناك بعض البرامج تمكن من العمل الجماعي وفي نفس الوقت مع عدم الحضور الجسدي وهو ما يحقق للأشخاص المنظمين لنفس العمل أو نفس الوظيفة العمل بأعلى كفاءة ، و يستعمل في الإشراف على الموارد البشرية في المهام الموكلة إليهم ، خاصة تلك الأعمال التي تستوجب العمل الجماعي كالبحت والتطوير، كما تعمل نظم المعلومات على إقامة الاجتماعات والمؤتمرات عن بعد وزيادة عملية الاتصال مما يساهم في خفض تكاليف التنقل والإيواء وغيرها من التكاليف الإضافية، وهو ما يساهم في الأثر الإيجابي وفي زيادة القيمة المضافة.²

¹ معطى الله خير الدين، مرجع سابق، ص197.

² يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة الشلف، ديسمبر 2004، ص229.

علاقة نظام المعلومات بأداء الخدمات البنكية

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

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

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

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

- امكانية استفادة العمال أينما كانوا.

- امكانية متابعة العملية التكوينية في الأوقات المناسبة.

- اختيار المواضيع الهامة لدى العمال.

و من هنا تظهر أهمية نظم المعلومات في تكوين العمال لدى المنظمة مما يساهم في رفع مردودية العمل و زيادة فعاليته.¹

¹ يوسف مسعداوي، مرجع سابق، ص229-230.

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

تمهيد:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت المعلومات تلعب دوراً محورياً في تحقيق أهداف المؤسسات و الوصول الى قمة
النجاح. أن نظام المعلومات الفعال يحتاج الى موارد مادية و بشرية كافية.

و يعتبر الأداء عاملاً مهماً، يجب على ادارة البنك متابعته و اعطائه الأهمية اللازمة من خلال قياسه
السعي الى تطويره، و ربطه مع نظام المعلومات المعتمد من أجل تحسين هذا الأداء الخدماتي، و قد قمنا
بدراسة حالة مقارنة ما بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر. حيث قمنا بتقسيم هذا
الفصل الى مبحثين:

المبحث الأول: دور نظام المعلومات في تحسين الأداء الخدماتي للبنكين.

المبحث الثاني: دور نظام المعلومات على الأداء الخدماتي للبنكين.

البنك الجزائري للتأمين والتأمينات: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البنك الجزائري للتأمين والتأمينات: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البنك الجزائري للتأمين والتأمينات: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

1- التعريف ببنك الفلاحة و التنمية الريفية:

هو عبارة عن مؤسسة مالية وطنية، تأسست بتاريخ 13 مارس 1982 في الجزائر، بهدف تطوير قطاع الزراعة و تشجيع العالم الريفي، تشكلت في البداية من 140 وكالة، أما حاليا فتتبع بشبكة لأكثر من 300 مديونية إقليمية حيث يوجد 7000 اطار يشتغلون في الهياكل المركزية، اقليميا و محليا، ان كثافة شبكتها هاته و أهمية عدد عمالها يجعل من هذا البنك أول بنك بشبكة على صعيد الجزائر.

و يقدّم هذا البنك العديد من الخدمات، و من أولوياته تركيز الجهود على تطبيق صيغ مناسبة للتمويل و توجيهها نحو الأنشطة التالية:

- القطاع الصيد البحري و المواد المائية.

- تمويل برامج التنمية الريفية.

- تمويل التنمية نحو انجاز المشاريع التي تدعمها السلطات العمومية و من بينها:

- القروض الموجهة نحو تشغيل الشباب في القطاعات الاستراتيجية للبنك.

- القروض للخواص الهادفة الى خلق نشاطات في المناطق الريفية.

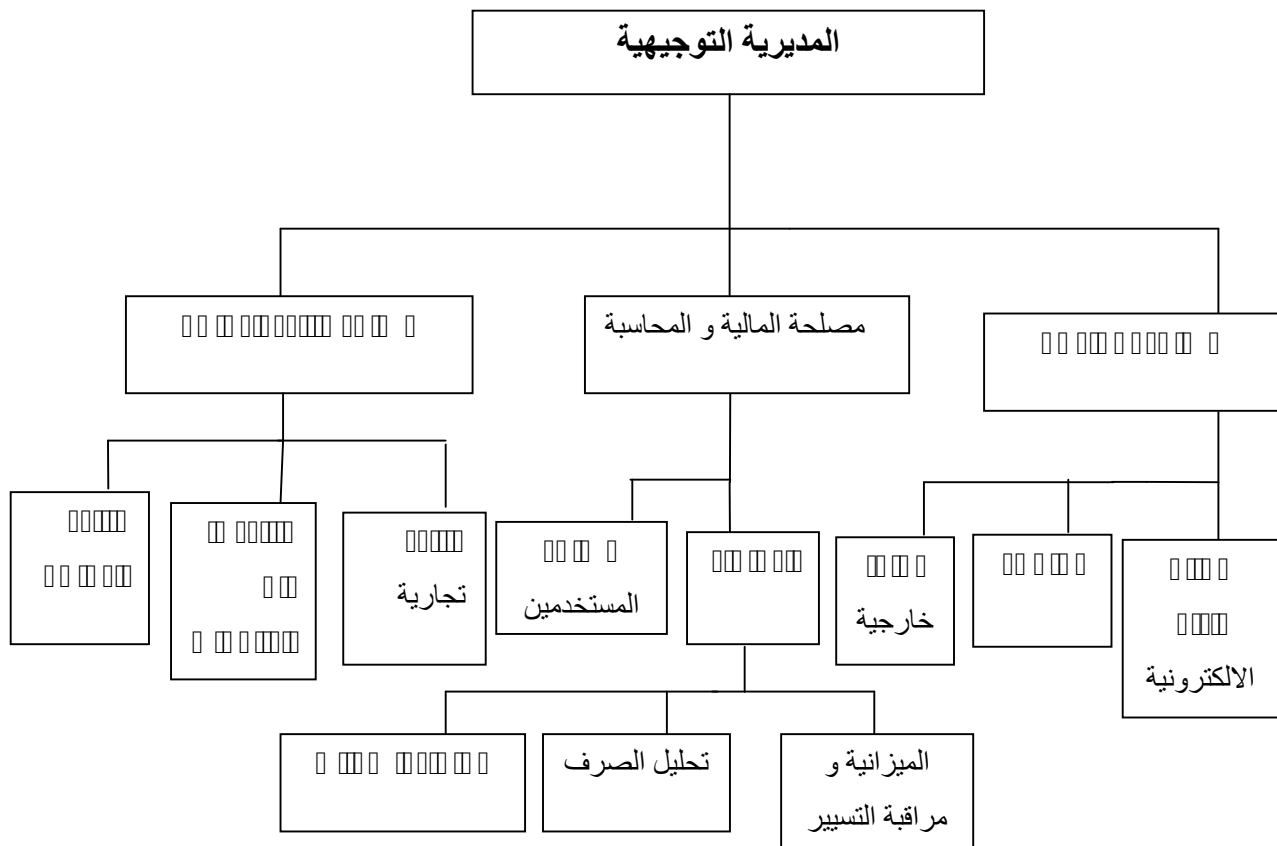
- القروض لبناء المساكن الريفية في اطار طلب قابل للتسديد و مدعم من طرف الهيئة الوطنية للسكن

و القروض للمهن الحرة (الشباب الحاصل على شهادات في الطب) في المناطق الريفية.

حيث يقدم هذا البنك العديد من الخدمات المتنوعة لمختلف الشرائح كحساب الشيك بالدينار و حساب
 التوفير LEB LEJ (للمبتدئين)، حسابات الودائع و القسائم النقدية و هي وديعة
 لأجل في شكل ورقة قد تكون اسمية أو مجهولة الاسم، إلى الخزائن لتخزين أغراض شخصية
 (بضائع، وثائق و مستندات، مجوهرات....) إلى تقديم البطاقات الإلكترونية، CIB وهي
 بطاقة وطنية متوفرة فقط في الجزائر، تشغل ما بين البنوك، فهناك بطاقة CBR والتي تكون موجهة للزبائن
 العاديين، و بطاقة GOLD موجهة للزبائن الغير مشكوك فيهم اي الموثوق فيهم، TPE
 و هو عبارة عن أتماتيكية تتوفر في نقاط البيع الخاصة بالزبائن، و هو خدمة تجارية تسمح باستقبال
 و معالجة المدفوعات بطريقة آمنة و سهلة.

2- الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية (6):



بناء على معطيات بنك الفلاحة و التنمية الريفية 2016

3- التعريف ببنك الخليج الجزائر:

هو عبارة عن بنك تجاري رأس ماله DZD10000000000، أنشئ هذا البنك بتاريخ 15 ديسمبر 2003 و هو عبارة عن مشروع جماعي خاص في الكويت (KIPCO)، أنشئ هذا المشروع عام 1975، مهمته هي المساهمة في التنمية الاقتصادية و المالية للجزائر، تقديم الخدمات و المنتجات التجارية و المهنية لتنوع الجودة، الجمع بين التمويل المصرفي التقليدي و تقديم الحلول المالية بما يتفق مع الشرعية.

2007 تم توسيع النشاط و التركيز على جلب الزبون فقط و السهر على خدمته و راحته، و في 2008 اقتراب أكثر من الزبون من خلال توسيع حجم وكالاته 13 في نهاية 2009 البنك عامه الخامس من النجاح بتحقيق ربح لأكثر من 20 مليون دولار.

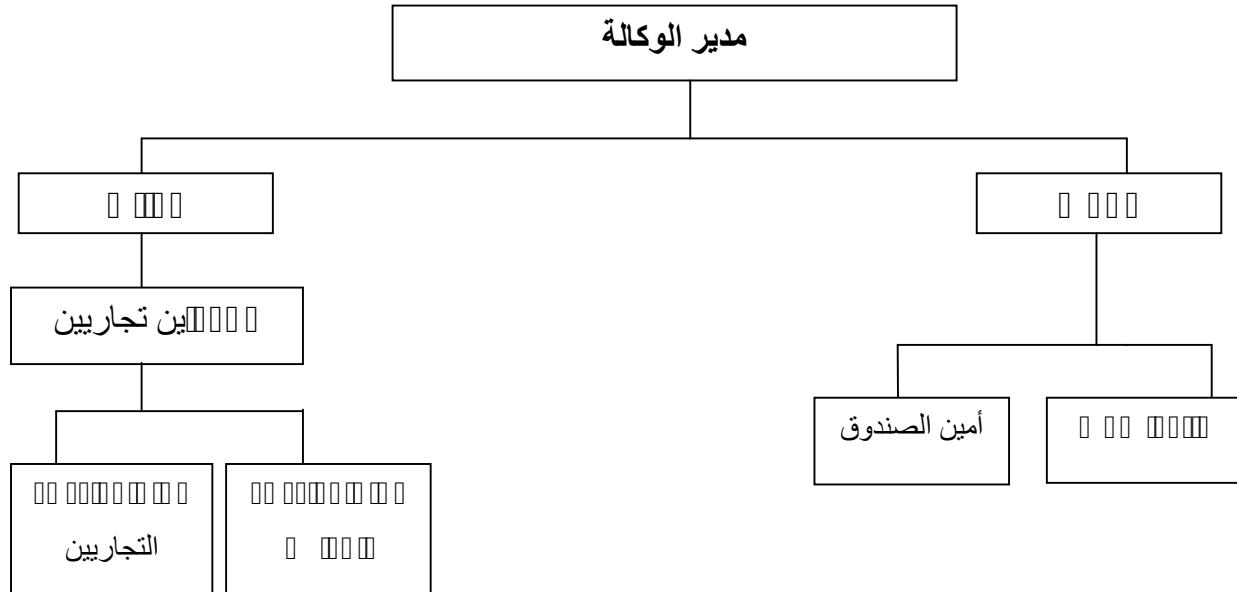
يقدم هذا البنك العديد من الخدمات، منها الخدمات الكلاسيكية كفتح الحسابات البنكية و تسييرها بالعملة المحلية و الصعبة، تقديم القروض، توطين الفواتير الخاصة بالتجارة الخارجية، تقديم الضمانات البنكية ... هذه الخدمات يمكن الاضطلاع عليها من 6 إلى 10 ساعات يوميا.

يضاف لها خدمات جديدة و حصرية خاصة ببطاقات ائتمانية يسلمها البنك للزبون المحلي و وطنيا و حتى عالميا . هي بطاقة ائتمانية 6 سنوات صالحة لكل الخليج تقدم للزبون بطاقة ائتمانية و هي بطاقة ثابتة "بريبي" تقوم مقام الشيك الورقي، صالحة لكل التعاملات التجارية و التحويلات المالية، اضافيا "بلاينيوم" بالدولار خاصة بكبار التجار المتعاملين ماليا بمبالغ لا تقل عن 10 مليون دينار. كما يمنح CIB و هي بطاقة خاصة بالمخالصات

المالية مع المحلات التجارية، كما يسلم البنك بطاقتي "كارت فيزا" و "العمليتين"، صالحتين للتعاملات التجارية و المالية على شبكة الانترنت عالميا، كما يوفر البنك لزملائه خدمة ادخار الأموال عن طريق "دفتر التوفير التساهمي" و هي طريقة ادخار سهلة و آمنة و لينة تمنح للزبائن فرصة لاستثمار أموالهم و في نفس الوقت امكانية التصرف بها بكل حرية و في أي وقت و لمبادئ الشريعة الاسلامية.

4- الهيكل التنظيمي لـ بنك الخليج الجزائر:

الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الخليج الجزائر (7):



بناء على معطيات بنك الخليج الجزائر 2016

1-1 : تشخيص نظام المعلومات في بنك الفلاحة و التنمية الريفية

بينت الزيارة الميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية اعتمادهم على نظام المعلومات بدرجة كبيرة، و ظهر ذلك من خلال مجموعة من البرمجيات المستعملة على مستوى هذا البنك.

برمجيات نظام المعلومات المستعملة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

1-1 : Logiciel de paiement

و هو برنامج يسمح للمصارف بجميع عمليات الدفع بطريقة آمنة و خالية من الأخطاء و سهلة، و هو يسمح

للمصارف بالتعامل بالمعلومات الاجتماعية، تحرير عقود العمل، العمليات المتعلقة بأجور العاملين، الرسوم، الاجازات مدفوعة الأجر.....

2- Proiciel système sybu

Sybu : système syllabus bancaire unitaire

و هو نظام بنكي متكامل للقيام بمختلف المهام و الأعمال البنكية و من خلاله أصبحت جميع الأعمال البنكية محسوبة، و اعتمد بنك الفلاحة و التنمية الريفية عليه في جميع أعماله. بحيث يتميز هذا النظام بأنه سهل و يقدم مجموعة واسعة من التطبيقات من أجل تسريع العمليات المصرفية و بالتالي زيادة رضا العاملين في البنك و نفس الوقت زيادة رضا عملاء البنك، كما يعمل هذا النظام على السيطرة على التكاليف و تخفيضها و تحصيل الأموال الخاصة بالقرروض و القيام بعمليات المحاسبية و العمل على الحد من المخاطر المختلفة و هو قادر على العمل على أنظمة التشغيل الحديثة.

1-1 : 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 إلى احتوائه على عدد قليل من العاملين و ذلك لقلّة الحاجة اليهم التي فرضها نظام المعلومات.

برمجيات نظم المعلومات المستعملة في بنك الخليج الجزائر:

1- 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 (العملية) 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 أتمتة عمليات قسم الموارد البشرية (إجراءات التوظيف، السلف، البصمات، الانتدابات، التدريب...)، عمليات قسم المالية (طلبات تصفيات العهد، و غيرها)، أتمتة عمليات قسم التقنية (ك نماذج طلبات الدعم الفني و غيرها) أتمتة عمليات قسم المشتريات و طلبات العملاء (العملاء) سعر، التقديم لمناقصة، (الطلبات).

2- SGB : Système de gestion de base

و هو عبارة عن برنامج للتحكم في تصميم و انشاء و صيانة و استخدام و تخزين قواعد البيانات، فهو يساعد في التحكم في البيانات الضخمة بشكل سريع و آمن و حديث عن طريق تطوير قواعد البيانات و هو يساعد في استخدام مجموعة متكاملة من السجلات و الملفات التي تكون قاعدة البيانات، و هو يقوم بتحديد على مدى حيث يقوم المستخدم بالدخول عن طريق رقم سري خاص به، كما يساعد أيضا في تخزين و استعادة النسخ الاحتياطية المتخذة من قواعد البيانات.

3- SYSTEME DE TRANSFERT التحويلات :

و هو برنامج خاص بالتحويلات 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 حساب بنكي إلى حساب بنكي أو تحويلات مالية مفردة أو مجموعة من أي حساب بنكي إلى حساب بنكي في غضون ساعات معدودة في أيام العمل الرسمية، نظام موحد يتيح للعميل دفع الفواتير المستحقة له من أكثر من جهة بصورة مباشرة بضغطة زر واحدة.

4- Outlook :

يستخدم هذا البنك نظام OUTLOOK ، حيث يتيح الاتصال بالعملاء الآخرين 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.

الآثار النظامية للمعلومات على الأداء الخدماتي للبنكين :

نتطرق في هذا المبحث للتعرف على الأثر الذي يولده نظام المعلومات على الأداء الخدماتي للبنوك محل الدراسة و المقارنة بين البنكين من خلال التعرف على مجتمع الدراسة و الذي يتكون من وكالتين بنكيتين و هما وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و وكالة بنك الخليج الجزائر. و من ثم التطرق الى عينة الدراسة التي تم توزيع 40 استبانة، استرجع منها 36 استبانة، أي ما نسبته 90% و هي نسبة جيدة للدراسة. توزعت العينة كما يلي:

- 24 استبانة ، منها 15 استبانة من الموظفين و 9 استبانة من الإدارة الريفية.

- 12 استبانة، منها 5 استبانة من موظفي وكالة بنك الخليج الجزائر و 7 استبانة من الإدارة العامة.

أدوات جمع و تحليل البيانات:

الاستبيان: هو أداة تعتمد على الملاحظة بشكل كبير خاصة في تفسير نتائج الاستبيان و فهمها.

ثانيا: الاستبيان: تم تصميم الاستمارة و قد عملنا على تغطية جميع محاور الدراسة لاختبار الفرضيات، فقد

تمت صياغة الأسئلة و تم توزيعها على المشاركين في الدراسة.

محور البيانات الشخصية، وتتعلق بأسئلة البيانات الشخصية كالجنس و العمر والمؤهل...

واقع نظام المعلومات في البنوك، و تتعلق أسئلة هذا المحور بأساسيات نظام المعلومات في البنك و التدريب عليها و على أمن نظام المعلومات البنكي.

المعلومات و دوره في الأداء البنكي، و يتعلق بكفاءة نظام المعلومات و أهميته في

نظام العمل البنكي.

متغيرات الدراسة:

تتكون الدراسة من متغيرين، المتغير المستقل و هو يمثل نظام المعلومات بكل ما يعنيه (المتغير التابع فهو الأداء البنكي بكل ما يعنيه (فعالية، كفاءة و انتاجية).

و لتحليل و شرح نتائج الاستبيان تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، معامل الاختلاف .

و لرسم الأشكال البيانية تم الاعتماد على برنامج Microsoft office excel 2007 .

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

تحليل محاور الاستبيان

تحليل محاور البيانات الشخصية

1- تحليل البيانات الشخصية من حيث الجنس:

البيانات الشخصية من حيث الجنس (6): توزيع أفراد العينة من حيث الجنس

البيانات الشخصية		AGB		BADR		البيانات الشخصية
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
60%	12	60%	3	60%	9	الذكور
40%	8	40%	2	40%	6	الإناث
100%	20	100%	5	100%	15	إجمالي العينة

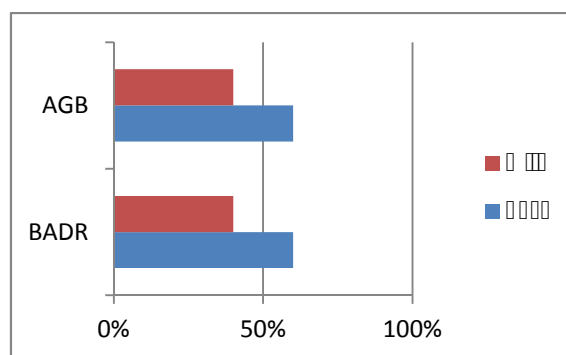
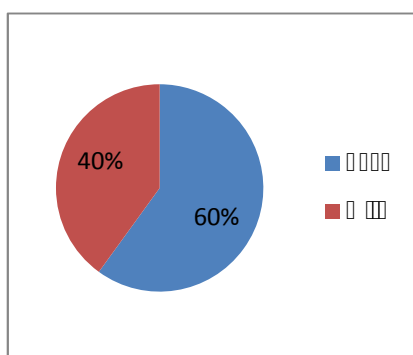
البيانات الشخصية من حيث الجنس (6): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

البيانات الشخصية من حيث الجنس (9): حجم المشاركين في الاستبيان

البيانات الشخصية من حيث الجنس (8): توزيع المشاركين في الاستبيان

البيانات الشخصية من حيث الجنس (9): حجم المشاركين في الاستبيان

البيانات الشخصية من حيث الجنس (8): توزيع المشاركين في الاستبيان



البيانات الشخصية من حيث الجنس (8): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

يشير الشكلين البيانيين رقم (8) و (9) أن نسبة الذكور العاملة في كلا البنكين تفوق نسبة الاناث، مما يشير

الى هيمنة الذكور على سوق العمل في كلا البنكين. حيث أن نسبة الذكور العاملة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية هي 60% و في بنك الخليج هي 40%.

ما يعادل 9 ذكور و 6 إناث في بنك الفلاحة و التنمية الريفية و 3 إناث و 2 ذكور في بنك الخليج. في حين أن نتائج الاستبيان تؤكد معادلة سيطرة العمالة الذكورية على العمالة الأنثوية.

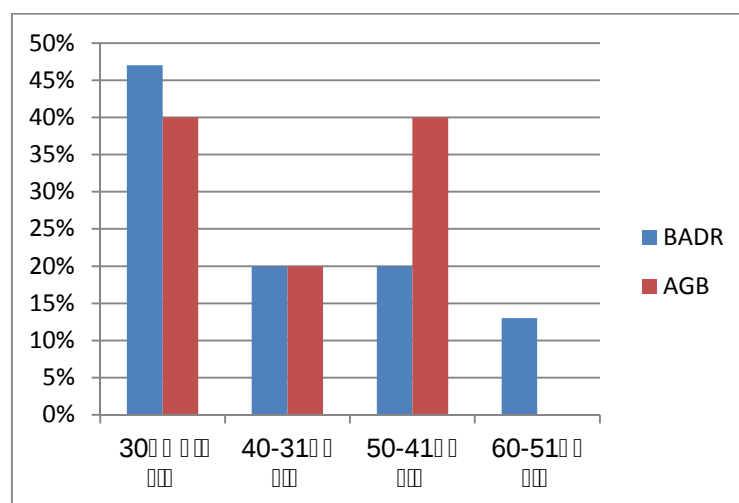
2- تحليل البيانات من حيث العمر:

البيانات (7): توزيع أفراد العينة من حيث العمر

البيانات		AGB		BADR		العمر
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
45%	9	40%	2	46,67%	7	أقل من 30 سنة
20%	4	20%	1	20%	3	31-40 سنة
25%	5	40%	2	20%	3	41-50 سنة
10%	2	0%	0	13,33%	2	51-60 سنة
100%	20	100%	5	100%	15	إجمالي

البيانات (7): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

البيانات (10): توزيع العينة حسب العمر في البنكين



البيانات (10): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تؤكد نتائج الدراسة الميدانية على أن معدل عمر الفئة العاملة داخل بنك الفلاحة و التنمية الريفية هي فئة شبابية أقل من 30 سنة بمعدل يقارب نصف العينة، أي ما يفوق 46%، بينما تشير نتائج

التحليل الى التساوي الموجود بين فئتي 31-40 سنة و 41-50 سنة بمعدل 20% بينما الفئة التي يتراوح

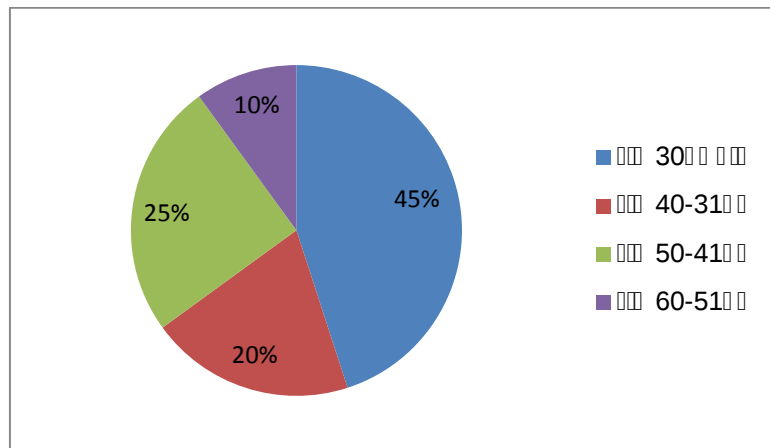
متوسط عمرها بين 51-60 سنة بمعدل 13.33%. اختلف الأمر بالنسبة لبنك الخليج الجزائر حيث تمحورت

البيانات (10): الفترتين أقل من 30 سنة و 41-50 سنة، بينما تبقى نسبة 20%

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البنك الجزائري للتمويل الشبابي هو عمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40.

البنك الجزائري للتمويل الشبابي هو عمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40.



البنك الجزائري للتمويل الشبابي هو عمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40.

3- تحليل العينة في حيث المؤهل العلمي:

البنك الجزائري للتمويل الشبابي هو عمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40.

المؤهل		AGB		BADR		المؤهل
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	المؤهل
80%	16	80%	4	80%	12	المؤهل
20%	4	20%	1	20%	3	المؤهل
100%	20	100%	5	100%	15	المؤهل

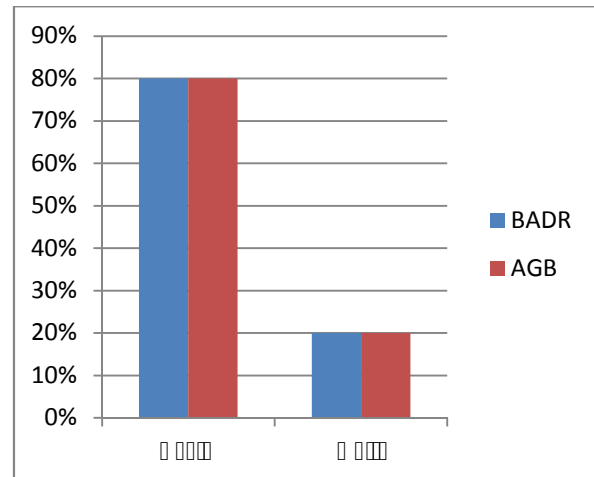
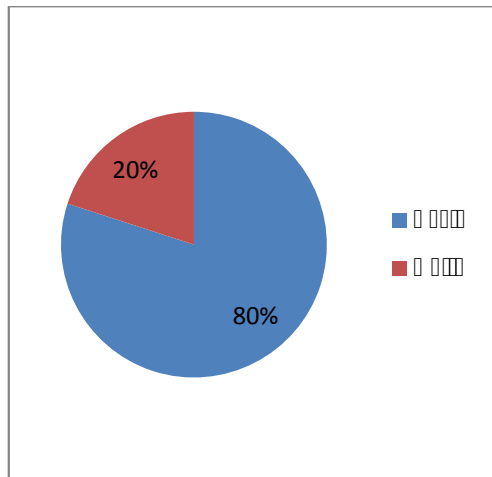
البنك الجزائري للتمويل الشبابي هو عمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40، مما يؤكد على أن العمالة داخل البنوك هي عمالة شبابية 31-40.

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البيانات (13): المؤهل العلمي للمستجوبين

البيانات (12): توزيع العينة على حسب الشهادة

الحاصل عليها في البنكين



البيانات (12): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تشير نتائج الاستقصاء الميداني الى أن نسبة الأفراد العاملين داخل البنكين هي ذات كفاءة و مستوى عالي متحصل في أغلب الأحيان على شهادات عليا، و تقدر النسبة في ذلك نحو 80%، ما يؤكد على أن استراتيجية البنك تصب في محور الديمومة و الاستقرار.

4- تحليل العينة من حيث

البيانات (9): توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة

البيانات (9)		AGB		BADR		البيانات (9)
النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
50%	10	100%	5	33,33%	5	3-1 سنوات
10%	2	0%	0	13,33%	2	4-6 سنوات
20%	4	0%	0	26,67%	4	7-9 سنوات
20%	4	0%	0	26,67%	4	10 سنوات وما فوق
100%	20	100%	5	100%	15	المجموع

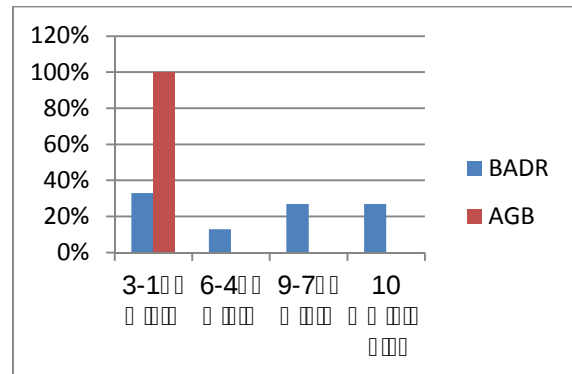
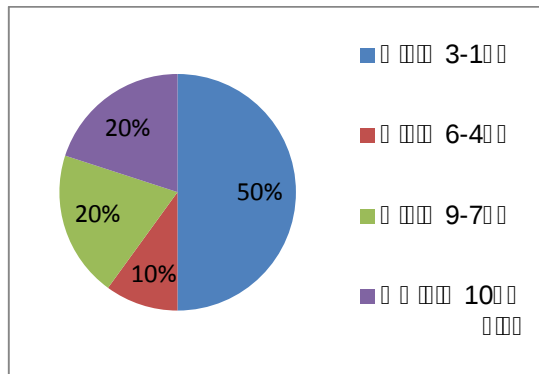
البيانات (9): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البنك (14): توزيع الخبرة المهنية للعينة

البنك (15): الخبرة المهنية لعينة البحث

البنك (14)



البنك (14): من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

بالاضافة الى العمالة النوعية فان العينة المدروسة تبقى ذات خبرة مهنية تتأرجح في الغالب بين السنة 3-10. بالترتيب حسب سنوات العمل في المؤسسة البنكية مما يؤكد سعي البنوك وراء تحديد العمالة و المحافظة على الشبابية.

ثانيا: تحليل محور واقع نظام المعلومات في البنك

1- ما هي درجة اعتمادك على المعلومات في البنك

البنك (10): من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

البنك	البنك	البنك		AGB		BADR		البنك
		البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	
1,25	البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	البنك
0,44	البنك المعيارى	25%	5	60%	3	13,33%	2	البنك -2
35%	البنك	75%	15	40%	2	86,67%	13	البنك 1

البنك (10): من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

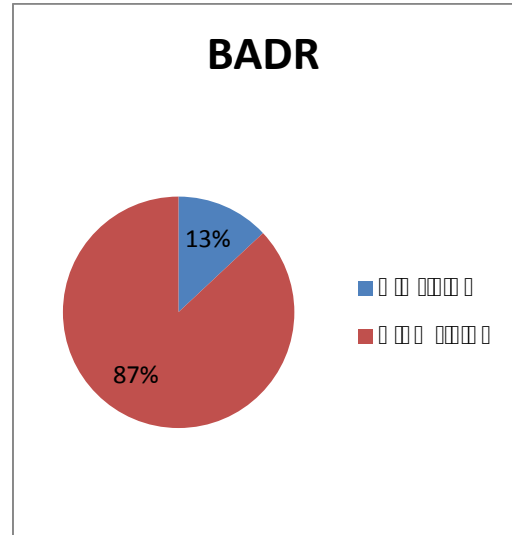
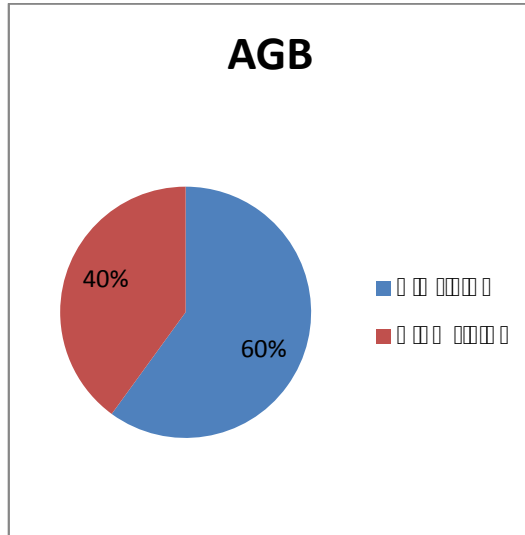
تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

الشكل (17): اعتماد بنك الخليج على

البنوك التقليدية

الشكل (16): اعتماد بنك الفلاحة و التنمية الريفية على

البنوك التقليدية



من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ من الشكلين (16) و (17) أنه رغم الدور الفعال الذي يلعبه نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التقليدية لا زالت متحفظة في استخدام هذا النظام، و يظهر ذلك من خلال استخدامهما الطرق التقليدية بنسب متفاوتة، حيث اعتمد بنك الفلاحة و التنمية الريفية على نظام المعلومات بنسبة 87% ماد جزئي بينما اعتمده بنك الخليج الجزائر اعتمادا جزئيا بنسبة 40%.

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

2- ما هو السبب الرئيسي في اتجاه البنك الى استعمال نظام المعلومات حسب رأيك

الطالبان حسب نتائج الاستبيان (11):

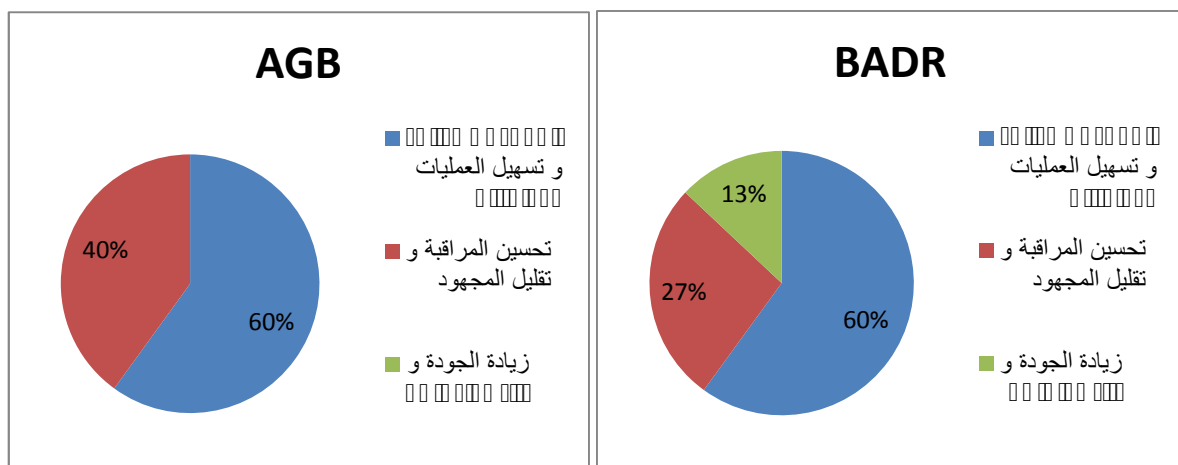
		الطالبان		AGB		BADR		السبب
		الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	
2,5	الطالبان الطالبان	60%	12	60%	3	60%	9	العمليات و تسهيل العمليات و تسهيل - الطالبان -3
0,69	الطالبان المعياري	30%	6	40%	2	26.67%	4	تحسين المراقبة و تأبعة و تقليل المجهود- -2
28%	الطالبان الطالبان	10%	2	0%	0	13.33%	2	زيادة جودة العمليات و -1- الطالبان

الطالبان: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الطالبان (18): بينك الفلاحة و التنمية الشكل رقم(19): سبب اتجاه بنك الخليج الجزائر

الطالبان حسب نتائج الاستبيان

الريفية حسب نتائج الاستبيان



الطالبان: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

نلاحظ من الشكلين السابقين أن البنوك تستخدم نظام المعلومات و الذي تمحور في السرعة في معالجة و تسهيل العمليات الذي دفع البنكين الى استخدام نظام المعلومات و الذي تمحور في السرعة في معالجة و تسهيل العمليات 60% يليها بالترتيب السبب الثاني و المتعلق في تحسين المراقبة و تقليل المجهود، هنا يتضح أن البنوك تعتمد على نظام المعلومات الذي يساعدها في تحسين معاملاتها مع زبائنها و بالتالي تحسين جودة خدماتها.

3- هل المعدات و البرامج اللازمة لنظام المعطى

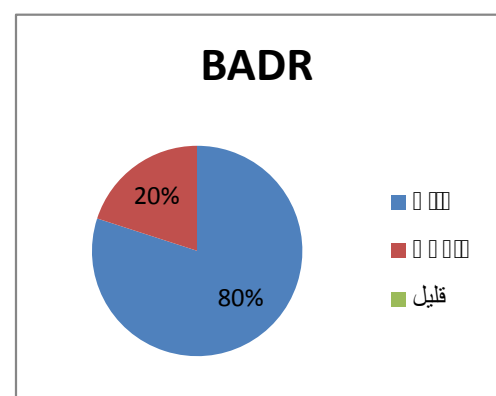
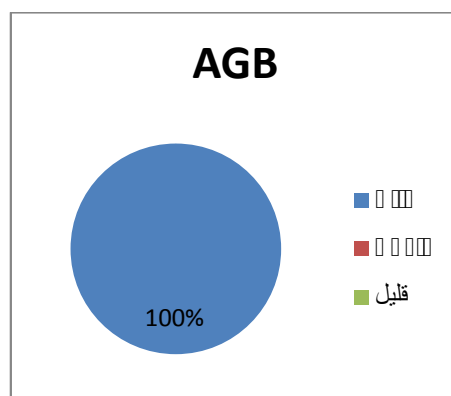
المتوفر في بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر (12):

		البنك		AGB		BADR		النتيجة
		البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	
2,85	البنك	85%	17	100%	5	80%	12	-3
0,37	البنك المعيارى	15%	3	0%	0	20%	3	-2
13%	البنك	0%	0	0%	0	0%	0	قليل-1

النتائج: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

البنك (20): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان (21):

البنك الفلاحة و التنمية المتوفرة في بنك الخليج الجزائر



النتائج: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

ناهيك عن العمالة النوعية و الشبابية، إلى الخبرة التي تبقى متوسطة كما أشرنا إليه سابقا، فإن الشكليات السابقين يؤكدان على أن البنكين دائما السعي وراء تحسين الخبرة و التوعية من خلال ضمان التدريب الأحسن بنسبة 80% إلى التنمية الريفية، و 100% لبنك الخليج الجزائر.

5- هل يوجد في نظام المعلومات نظام تشفير أو كلمة مرور للدخول للمعلومات؟

الطالبان (14): وجود نظام للتشفير

الطالبان	البنك	الطالبان		AGB		BADR		الطالبان
		الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	
2	البنك	100%	20	100%	5	100%	15	الطالبان
0	البنك	100%	20	100%	5	100%	15	الطالبان
0%	البنك	0%	0	0%	0	0%	0	الطالبان

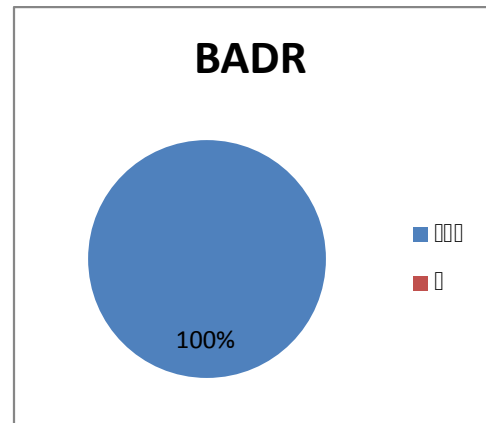
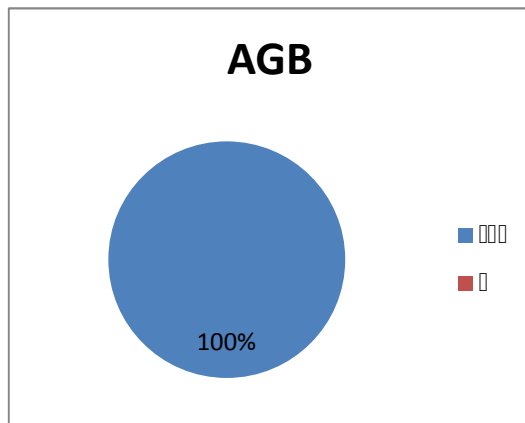
الطالبان: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

البنك (25): وجود نظام للتشفير في بنك

البنك (24): وجود نظام للتشفير

البنك

البنك الفلاحة و التنمية الريفية



الطالبان: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

يتوفر للبنكين الأمان و السرية الكافية لاستعمال النظم و ذلك يتضح حسب الأجوبة المقدمة من قبل المستجوبين، حيث يعتمد البنكين على أنظمة للتشفير، الكفيلة بضمان الأمن من المخاطر المختلفة التي قد يتعرض لها النظام. حيث تمثل ذلك بنسبة 100% لكلا البنكين.

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

النتائج: تحليل محور نظام المعلومات

الأسئلة الموجهة الى العاملين في البنك:

1- هل يوفر نظام المعلومات معلومات دقيقة و في الوقت المناسب؟

النتائج (15): آراء عينة البحث

العدد	البيان	البيان		AGB		BADR		البيان
		البيان	البيان	البيان	البيان	البيان	البيان	
1,85	البيان	البيان	البيان	البيان	البيان	البيان	البيان	البيان
0,37	البيان المعيارى	85%	17	100%	5	80%	12	-2-
20%	البيان	15%	3	0%	0	20%	3	-1-

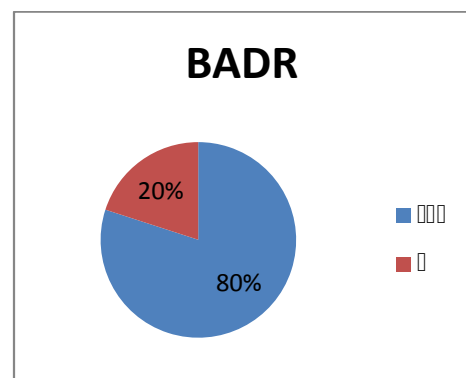
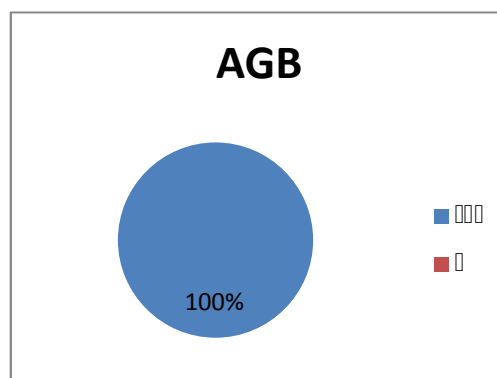
النتائج: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

النتائج (26): آراء عينة البحث

النتائج (27): آراء عينة البحث حول المعلومات

النتائج: من نظام المعلومات المعتمد في بنك الخليج

النتائج: والتنمية الريفية



النتائج: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

تؤكد نتائج الدراسة الميدانية على أن نظام المعلومات يوفر المعلومات الملائمة و في الوقت المناسب بنسبة

80% في بنك الفلاحة و التنمية و الريفية، و النسبة الباقية تشير الى عكس ذلك نتيجة بطئ النظام أو عدم

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

توفر الثقافة التامة للعاملين على استعمال هذا النظام 100 % في بنك الخليج الجزائر، و يتضح من خلال هذا الازدواجية في التعامل و ديمومة البقاء و الاستمرارية للبنك.

2- هل يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية بشكل؟

الطالبان (16): آراء أفراد العينة حول درجة مساهمة نظام المعلومات في زيادة جودة العمليات المصرفية

		الطالبان		AGB		BADR		الطالبان
		الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	
2,75	الطالبان الطالبان	75%	15	100%	5	66,67%	10	كبير-3-
0,44	الطالبان المعياري	25%	5	0%	0	33,33%	5	الطالبان-2-
16%	الطالبان الطالبان	0%	0	0%	0	0%	0	قليل-1-

الطالبان: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

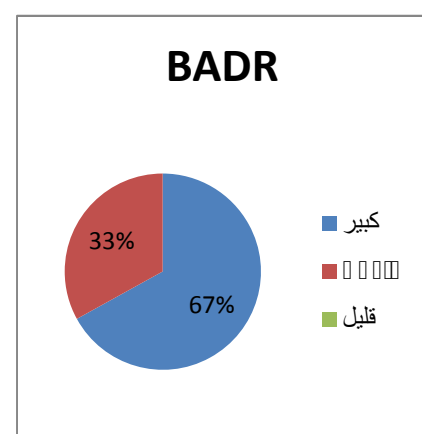
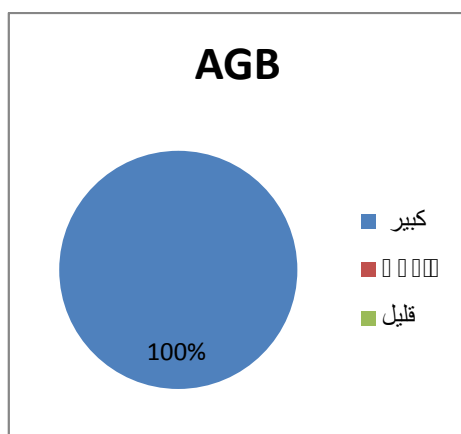
الطالبان (28): آراء أفراد العينة حول درجة مساهمة

نظام المعلومات في زيادة جودة العمليات المصرفية

مساهمة نظام المعلومات في زيادة جودة

العمليات المصرفية في بنك الخليج

في بنك الفلاحة و التنمية الريفية



الطالبان: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

يتضح من خلال آراء العينة في بنك التنمية أن نسبة 33% من العينة ترى أن جودة العمليات المصرفية بصفة عامة جيدة و ذلك حسب رأيهم يعود لعدم وجود الحرص الكافي على استعمال هذا النظام

نتيجة عدم العلم بفوائده العائدة على جودة العمليات الخاصة بهذا البنك. بينما النسبة الأكبر ترى أنه يزيد من جودة العمليات بدرجة كبيرة ، أما في بنك الخليج فجميع أفراد العينة يتفقون على أن نظام المعلومات يساهم في زيادة جودة العمليات المصرفية بدرجة كبيرة جدا. حيث يتم الاعتماد عليه في جميع العمليات.

3- هل يساهم نظام المعلومات في تعزيز الثقة بالبنك

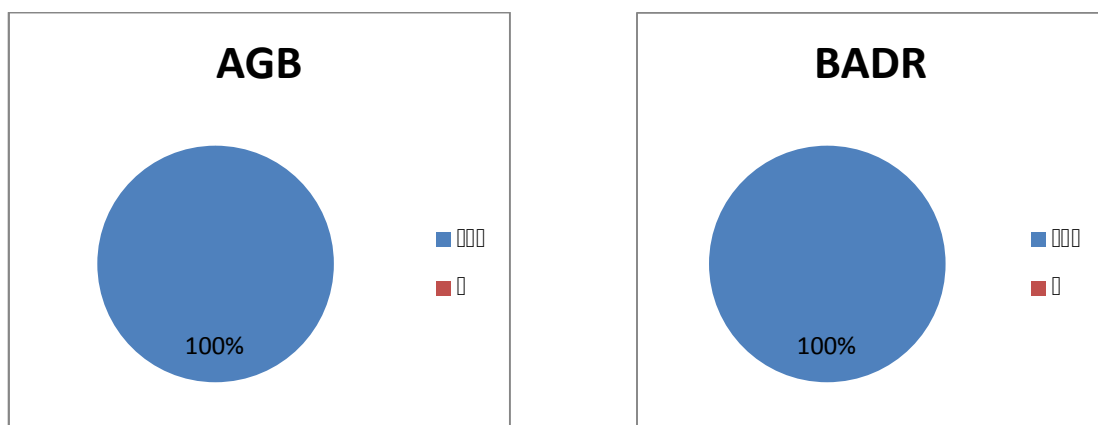
البنك (17): درجة مساهمة نظام المعلومات في تعزيز الثقة بالبنك

2	البنك	البنك		AGB		BADR		البنك
		البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	البنك	
0	البنك المعياري	100%	20	100%	5	100%	15	-2-
0%	البنك	0%	0	0%	0	0%	0	-1-

البنك: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

البنك (30): درجة مساهمة نظام المعلومات في تعزيز الثقة بالبنك (31): درجة مساهمة نظام المعلومات في

البنك تعزيز الثقة بالبنك و التنمية الريفية تعزيز الثقة ببنك الخليج الجزائر



البنك: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

نلاحظ من الشكليات السابقين عدم وجود فرق بين البنكين فجميع العاملين اتفقوا على أن هذا النظام يساهم في تعزيز الثقة بالبنك 100%. و ذلك يوضح دور نظام المعلومات الفعال في الرفع من مستوى أداء

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

هذا البنك و بالتالي تعزيز علاقته مع زبائنه مما يؤكد فرضية دور نظام المعلومات في ضمان بقاء البنك و مساعدته في الرفع من مستوى أداء خدماته.

4- هل يساهم نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات المقترحة من قبل البنك؟

الطالبان: (18) ساهم المعلومات في تحسين أداء الخدمات

2	الطالبان	الطالبان		AGB		BADR		الطالبان
		الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	
0	المعيار	100%	20	100%	5	100%	15	-2
0%	الطالبان	0%	0	0%	0	0%	0	-1

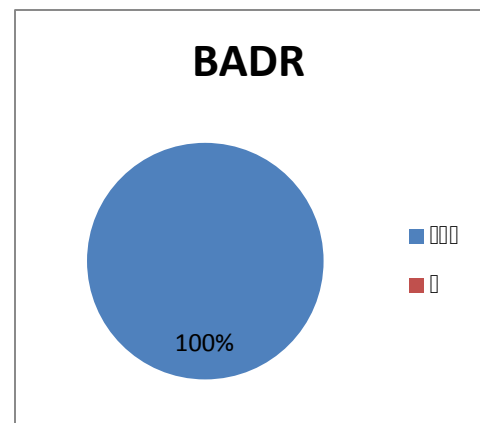
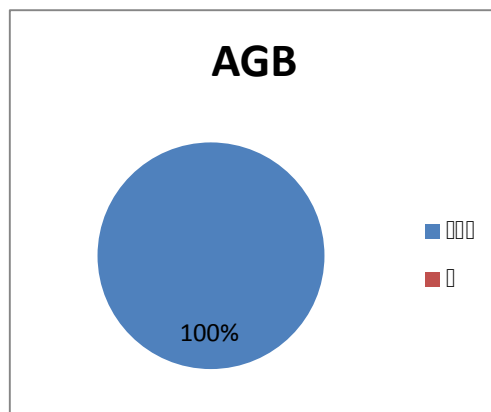
الطالبان: (18) ساهم المعلومات في تحسين أداء الخدمات

الطالبان: (32) درجة مساهمة نظام المعلومات

في تحسين أداء الخدمات المقترحة من قبل بنك

الخليج الجزائر

الفلاحة و التنمية الريفية



الطالبان: (32) من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

يتضح من الدراسة ان المعلومات يساهم في تحسين أداء الخدمات

100%. و بالتالي تحقيق النتائج المرجوة خاصة ما تعلق منها بالديمومة و ضمان الاستمرارية و البقاء،

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

مما يؤكد صحة الفرضية المتمثلة في أن نظام المعلومات له دور فعال في تحسين و تطوير الخدمات البنكية.

5- هل توفر نظام المعلومات يرفع من مستوى أدائك؟

الطالبان (19): مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء العاملين

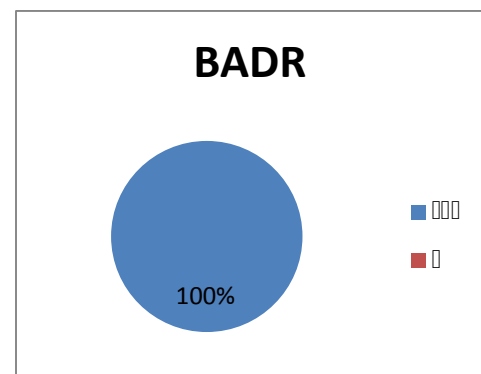
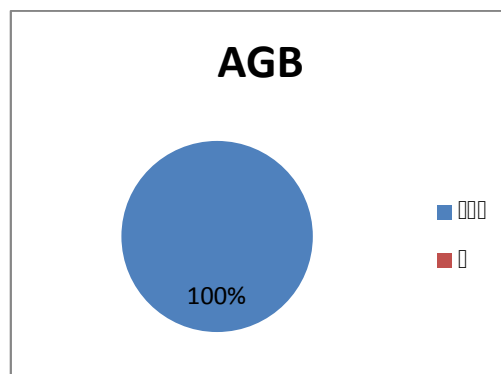
2	الطالبان	الطالبان		AGB		BADR		الطالبان
		الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	
0	الطالبان العياري	100%	20	100%	5	100%	15	-2-الطالبان
0%	الطالبان	0%	0	0%	0	0%	0	-1-الطالبان

الطالبان: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

الطالبان (34): مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء العاملين

الطالبان (35): مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى أداء العاملين

الرفع من مستوى أداء العاملين



الطالبان: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

يرى المستجوبون أن النظام يساهم بصفة مباشرة في الرفع من مستوى أدائهم بنسبة 100%.

البنكين، و هذا ما يؤكد أن نظام المعلومات يساهم بدرجة أولية في تحسين أداء الموارد البشرية و الرفع من مستواهم، و بالتالي تقديم خدمات أفضل للعملاء.

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

6- ما هي علاقة نظام المعلومات برضا الزبون؟

البيانات: (20) طالب

		البيانات		AGB		BADR		النتائج
		النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	
2,15	مستوى الرضا	20%	4	40%	2	13,33%	2	يساهم في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها البنك -3-
0,49	المعيار المعيار	75%	15	60%	3	80%	12	زيادة سرعة تقديم الخدمات -2-
23%	الرضا العام	5%	1	0%	0	6,67%	1	الرضا العام -1-

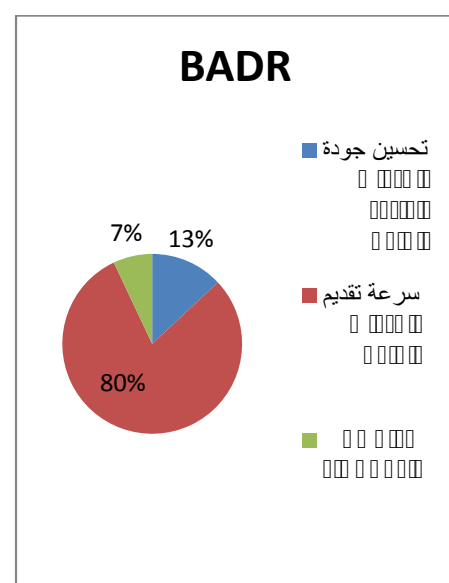
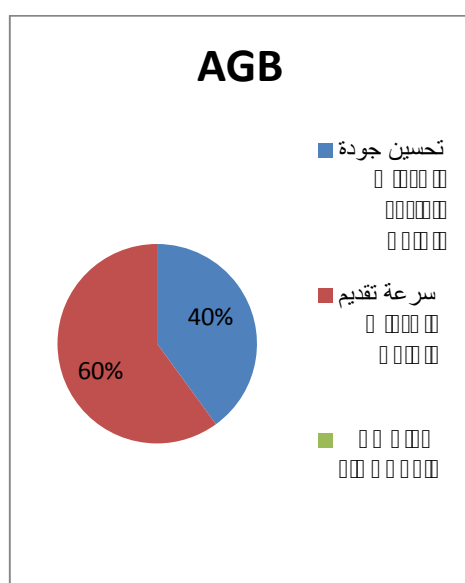
البيانات: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

البيانات: (37) طالب

البيانات: (36) طالب

الزبون ببنك الخليج

البيانات: (36) طالب



البيانات: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

يتضح من الجدول و الشكليات السابقين أن البنك يستخدم نظام المعلومات للربط بينه و بين الزبون عن طريق السرعة في تقديم الخدمات له بدرجة أولى بنسبة 80% بالنسبة لبنك الفلاحة و التنمية الريفية

بنك الخليج، تليها علاقة تحسين جودة الخدمات المقدمة بنسبة 13% بنك الفلاحة و التنمية الريفية

بنك الخليج، ثم ضمان من خلو الأخطاء لبنك الفلاحة و التنمية الريفية كل هذا دليل على أن النظام يجمع

بين البنك و الزبون بـ وثيقة لا غنا عنها.

يتضح أن كلا البنكين تعتمد على هذا النظام بدرجة كبيرة في زيادة سرعة تقديم الخدمات للزبون من خلال التركيز على راحة الزبون و الذي هو العنصر الأساسي في تحسين أداء خدمات هذه البنوك.

7- هل يساهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف؟

بنك الفلاحة و التنمية الريفية (21): نظام المعلومات و تخفيض التكاليف

		بنك الفلاحة و التنمية الريفية		AGB		BADR		النتيجة
		الوقت	القيمة	الوقت	القيمة	الوقت	القيمة	
1,6	الوقت							
0,5	الوقت المعياري	60%	12	100%	5	46,67%	7	-2-
31%	الوقت المعياري	40%	8	0%	0	53,33%	8	-1-

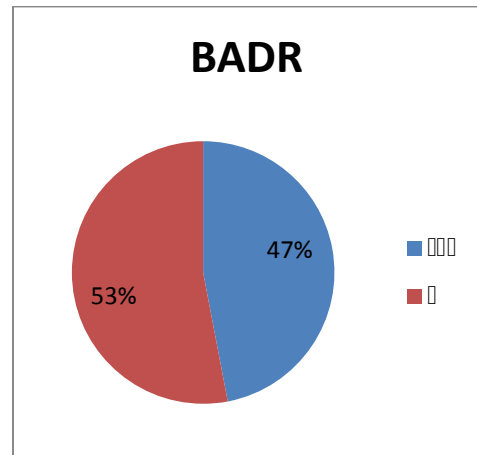
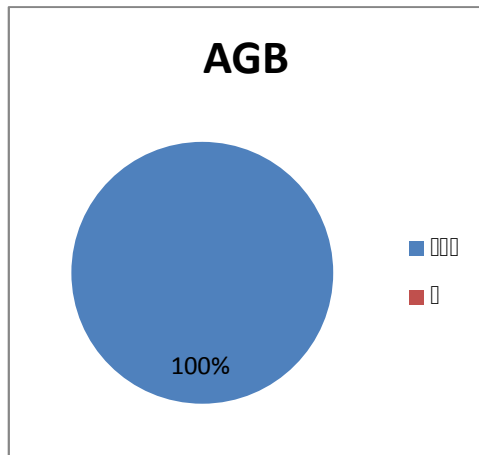
بنك الخليج: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البيانات (38): نظام المعلومات و تخفيض التكاليف البيانات (39): نظام المعلومات و تخفيض

التكاليف بينك الخليج

في بنك الفلاحة



البيانات (38): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

البيانات (39): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

يرون أن يساهم في تقليل التكاليف، بينما يرى الباقيون أنه لا يوجد علاقة بين النظام و التكاليف بل قد يزيد استخدام هذا الأخير من التكاليف، و ذلك من خلال الحاجة الى استعمال أجهزة و برامج باهظة التكاليف الى تكاليف التدريب اللازمة للعاملين للتأقلم على استعمال هذا النظام. أما في بنك الخليج فقد اتفق جميع الأعضاء على أن النظام يساهم بدرجة كبيرة في تقليل التكاليف، فحسب رأيهم أن النظام يوفر تشغيل العديد من العاملين و بالتالي التقليل من دفع الأجور و هذا يساعد بدرجة كبيرة في تقليل التكاليف مما يساعد البنك على الرقي و التفوق المالي على المنافسين.

8- هل يعمل نظام المعلومات على زيادة التنبؤ المبكر بالأخطار؟

البيانات (22): نظام المعلومات و زيادة التنبؤ

البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)		AGB		BADR		البيانات (22)
		البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	
1,75	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)	البيانات (22)
0,44	البيانات (22)	75%	15	100%	5	66,67%	10	-2-البيانات (22)
25%	البيانات (22)	25%	5	0%	0	33,33%	5	-1-البيانات (22)

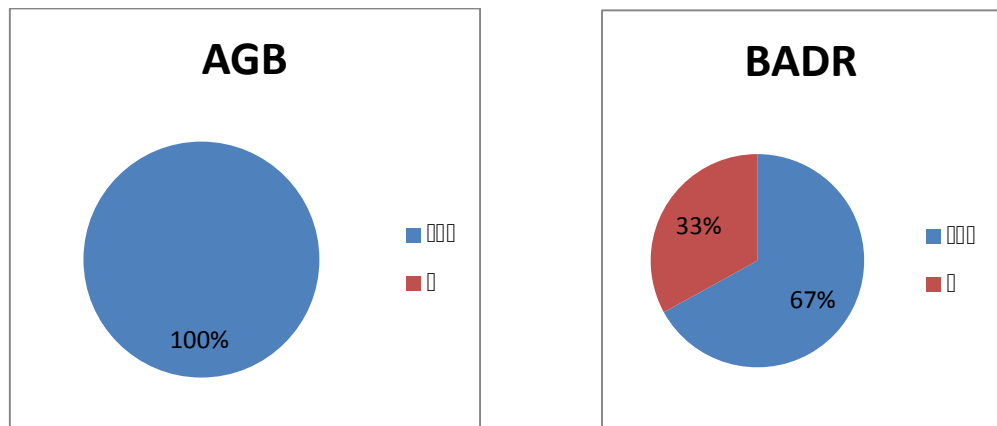
البيانات (22): من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

الطالب: (40): نظام المعلومات و زيادة الطالب: (41): نظام المعلومات و زيادة التنبؤ في بنك

الخليج الجزائر

الطالب: (40): نظام المعلومات و زيادة



الطالب: (40): نظام المعلومات و زيادة التنبؤ في بنك

يرى 67% من أفراد عينة بنك الفلاحة أن النظام يساعد في زيادة التنبؤ بينما يرى 33%

أنه لا يوجد علاقة بين النظام و زيادة التنبؤ، فالنظام لا يحتوي على برنامج للتنبؤ بالأخطار مسبقا، في بنك الخليج فقد اتفق جميع الأعضاء على أن النظام يساهم بالضرورة في زيادة التنبؤ المبكر بالأخطار حيث يحتوي النظام على العديد من التعليمات التي تقوم بالتحقق على إمكانية الوقوع في خطر قبل حدوثه بأسبوع على الأقل مثلا: الإشعار بعدم دفع الزبون للقرض عند اقتراب تاريخ الاستحقاق.....

9- هل يساهم نظام المعلومات في زيادة الأرباح؟

الطالب: (23): نظام المعلومات و زيادة الأرباح

2	الانحراف المعياري	الطالب: (23): نظام المعلومات و زيادة الأرباح		AGB		BADR		الطالب: (23): نظام المعلومات و زيادة الأرباح
		نعم (Yes)	لا (No)	نعم (Yes)	لا (No)	نعم (Yes)	لا (No)	
0	الانحراف المعياري	100%	20	100%	5	100%	15	-2-0
0%	الانحراف المعياري	0%	0	0%	0	0%	0	-1-

الطالب: (23): نظام المعلومات و زيادة الأرباح

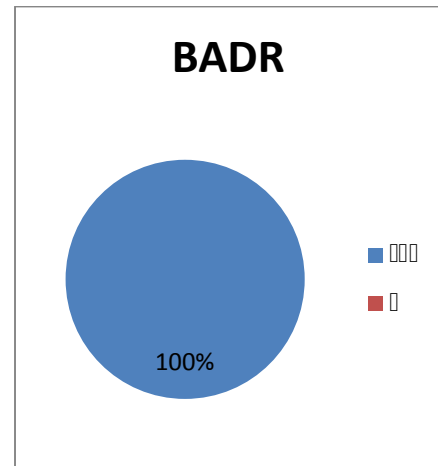
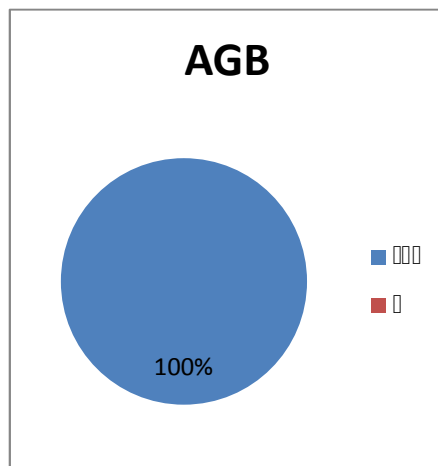
تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البيانات (43): مساهمة نظام المعلومات في

البيانات (42): مساهمة نظام المعلومات

زيادة الأرباح بينك الخليج

في زيادة الأرباح بينك الفلاحة



البيانات (43): من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

حسب الجدول و الشكليات السابقين فان نظام المعلومات حتما يزيد من الأرباح المرتقبة للبنك بنسبة 100%.

هذا ما يوضح تأكيد جميع الفرضيات الثلاث، فالنظام يضمن بقاء البنك، يحسن من أداء خدماته و يرفع من مستوى عملائه، و هي عوامل ثلاثة تساعد البنك للوصول الى الأهداف المرجوة و المتمثلة في تحقيق الربح.

الأسئلة الموجهة الى الزبائن:

1- ما هي مدة تعاملك مع هذا البنك

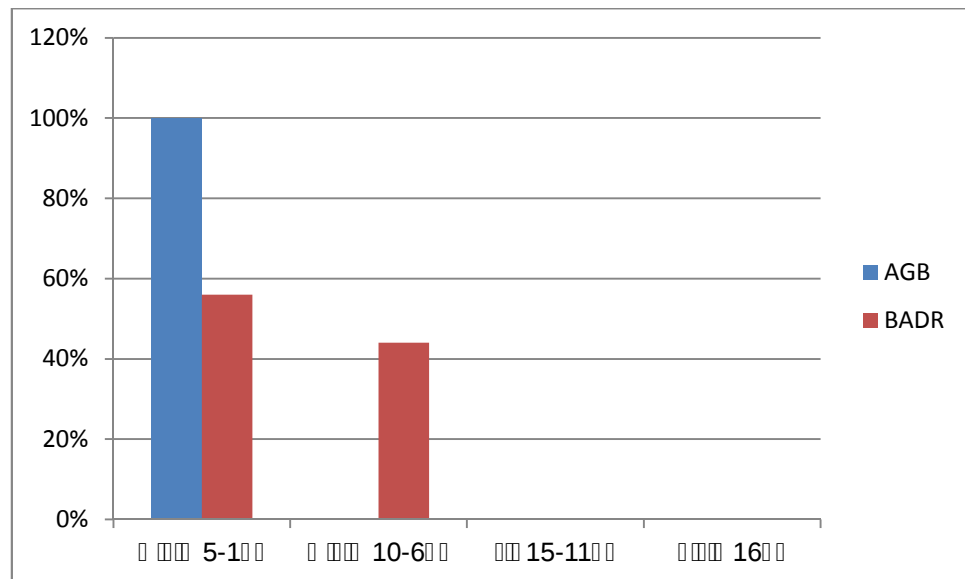
البيانات (24): من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

البيانات (24)		AGB		BADR		البيانات (24)
البيانات (24)	البيانات (24)	البيانات (24)	البيانات (24)	البيانات (24)	البيانات (24)	
75%	12	100%	7	55%	5	5-10 سنوات
25%	4	0%	0	44%	4	10-15 سنوات
0%	0	0%	0	0%	0	15-16 سنوات
0%	0	0%	0	0%	0	16 سنوات وما فوق

البيانات (24): من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

الطالبان: (44) مدة تعامل عينة البحث مع البنوك محل الدراسة



الطالبان: حسب نتائج الاستبيان

حسب أجوبة الزبائن فان مدة التعامل مع بنك الفلاحة و التنمية الريفية كانت بنسبة 56% 5-1

10-6 سنوات، كانت نسبة العينة 44%، أما في بنك الخليج فجميع أفراد العينة كانت نسبة تعاملهم

5-1 3

2- هل لديك بنك أو بنك آخر هذا البنك لفترة طويلة؟

الطالبان (25): درجة رغبة الزبائن في التعامل مع البنوك لفترة طويلة

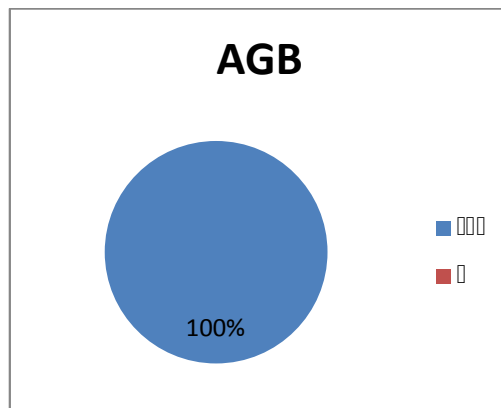
الطالبان	الطالبان	الطالبان		AGB		BADR		الطالبان
		الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	
1081	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان	الطالبان
0,42	الطالبان المعيارى	8125%	13	100%	7	6667%	6	الطالبان -2
23%	الطالبان	1875%	3	0%	0	3333%	3	الطالبان -1

الطالبان: الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

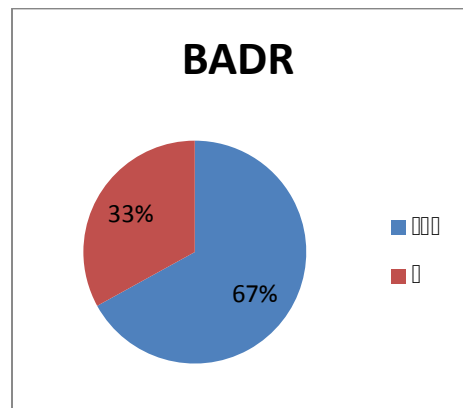
البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية (46):

البيانات الخاصة بـ بنك الخليج



البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية (45):

البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية



البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية (45):

يتضح وجود تردد طفيف من قبل زبائن بنك الفلاحة فيما يتعلق برغبتهم في التعامل مع هذا البنك لفترة
 نتيجة بعض القصور في الخدمات المقدمة من قبل هذا البنك حسب رأيهم، كالبطء في التعامل

البنك و رغبتهم في اكمال التعامل معه لفترة طويلة. و من هنا يتضح دور نظام المعلومات في كسب رضا
 الزبائن و جلبهم باستمرار.

3- هل تلقى جميع تعلمي بنك الفلاحة و التنمية الريفية و الدقة التي تنشدها

البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية (26): درجة الدقة و العناية الخاصة بتعامل البنوك مع زبائنها

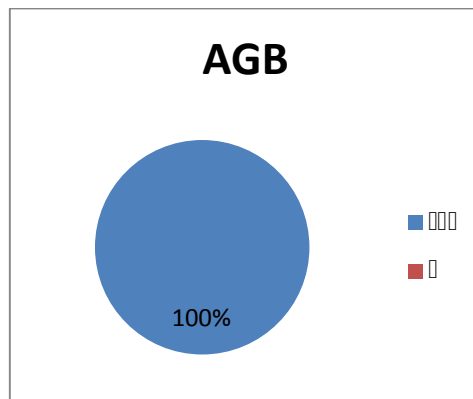
الرقم	البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية	البيانات الخاصة بـ بنك الخليج		AGB		BADR		البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية
		نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	
169	البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية	68	75%	11	100%	7	44	44%
048	البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية	31	25%	5	0%	0	55	56%
28%	البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية	31	25%	5	0%	0	55	56%

البيانات الخاصة بـ بنك الفلاحة و التنمية الريفية (26): من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان.

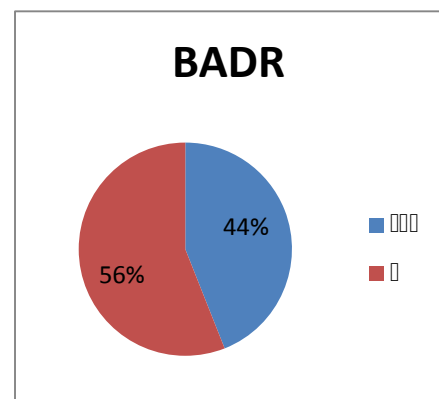
تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

الشكل رقم (48): رأي الزبائن حول تعاملاتهم مع بنك

الخليج الجزائر



مع بنك الفلاحة و التنمية الريفية



من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

اتضح من أجوبة الزبائن الخاصين ببنك الفلاحة و التنمية الريفية أن نسبة 44% يلقون العناية و الدقة في

تعاملاتهم مع هذا بينما الباقي لا يوافقون الرأي حيث يرون أن هذا البنك لا يوفر كل متطلباتهم بالتالي نقص في العناية الخاصة بالخدمات المقدمة لهم، على عكس بنك الخليج الذي يرون جميع أفراد عينة زبائنه أن البنك يعطي العناية التامة و الضرورية لتعامله مع زبائنه دون أي تقصير 100%

و بالتالي تؤكد النتائج وجود علاقة بين النظام و الزبون و المتمثلة في كسب رضاه و العمل على تلبية متطلباته و اتمام جميع تعاملاته دون أي تقصير.

4- ما هي درجة سرعة حصولك على الخدمات؟

الشكل رقم (27): رأي الزبائن حول سرعة حصولهم على الخدمات

		البيانات		AGB		BADR		النتيجة
		السرعة	الوقت	السرعة	الوقت	السرعة	الوقت	
2031	البيانات	50%	8	100%	7	11%11%	1	كبيرة-3
0079	المعياري	31%25%	5	0%	0	55%56%	5	متوسطة-2
34%	البيانات	18%75%	3	0%	0	33%33%	3	قليلة-1

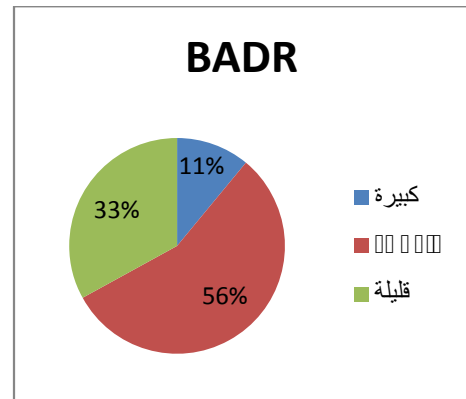
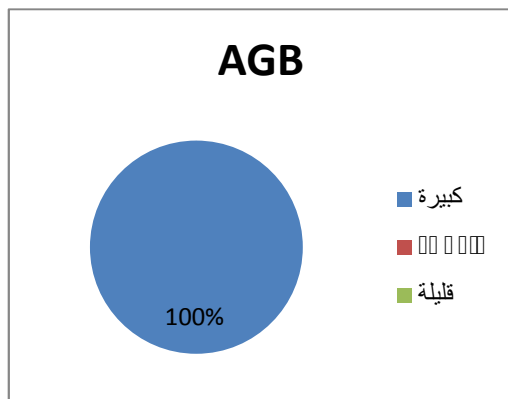
من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان.

تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البيانات الخاصة بـ (49) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (50) طالباً من جامعة الجزائر 2:

الخدمات المقدمة من بنك الخليج

البيانات الخاصة بـ (49) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (50) طالباً من جامعة الجزائر 2:



البيانات الخاصة بـ (49) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (50) طالباً من جامعة الجزائر 2:

البيانات الخاصة بـ (49) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (50) طالباً من جامعة الجزائر 2:

56% يرون أنها متوسطة، و 11% يرون أنها كبيرة. أما في بنك الخليج فجاءت الزبائن اتفقوا على أن سرعة حصولهم على الخدمات من هذا البنك هي بدرجة كبيرة و مثالية. و يكمن هذا الاختلاف في مدى الاستخدام الجيد للبنك لهذا النظام و توفير كل متطلباته من تدريب و توفير الأجهزة اللازمة.

5- هل يتجاوب النظام المعتمد في أجهزة الصراف الآلي مع احتياجات العملاء؟

البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:

الرقم	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:		AGB		BADR		البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:
		البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	
1087	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:
0034	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	87%5%	14	100%	7	77%78%	7	-2
18%	البيانات الخاصة بـ (28) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (28) طالباً من جامعة الجزائر 2:	12%5%	2	0%	0	22%22%	2	-1

البيانات الخاصة بـ (49) طالباً من جامعة الجزائر 1 و (50) طالباً من جامعة الجزائر 2:

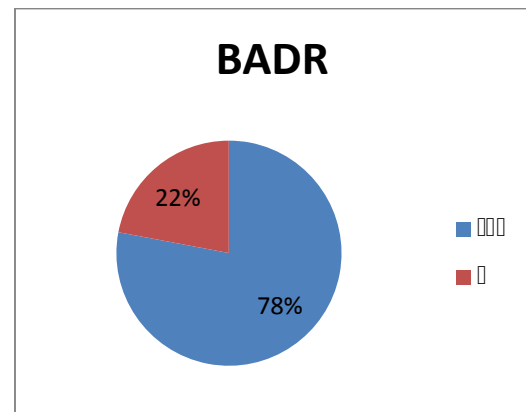
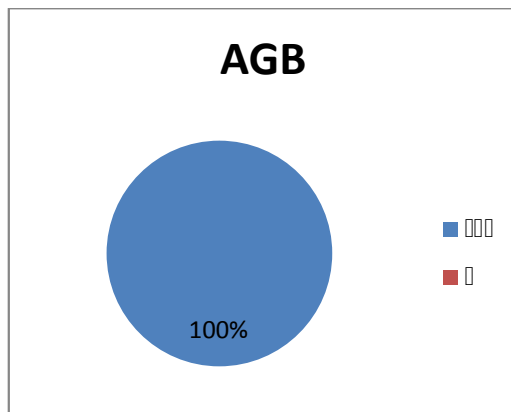
تطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر

البيانات الخاصة بـ (52) من استبيان

البيانات الخاصة بـ (51) من استبيان

تعاملات الزبائن في بنك الخليج

البيانات الخاصة بـ (51) من استبيان



البيانات الخاصة بـ (51) من استبيان

78% من أفراد عينة زبائن بنك الفلاحة أن النظام المعتمد في أجهزة الصرافات يتجاوب جيدا

مع تعاملاتهم، بينما 22% يرون أن النظام لا يتجاوب مع تعاملاتهم جيدا نظرا لبطئه عادة في

الخليج فجميع الزبائن اتفقوا على أن النظام يتجاوب جيدا مع تعاملاتهم بدون أي تعقيد.

يتضح من النتائج أن البنكين يستعملان نظام جيد للصراف الآلي و بالتالي الاستخدام الجيد لنظام المعلومات

وتحقيق رضا الزبون من حيث سرعة المعاملة و جودة الخدمة المقدمة.

6- هل يمكنك اتمام جميع تعاملاتك الكترونيا عبر الهاتف المحمول أو الكمبيوتر؟

البيانات الخاصة بـ (29) من استبيان

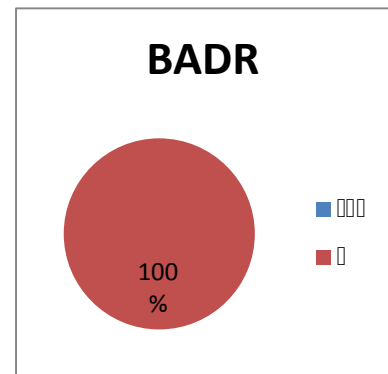
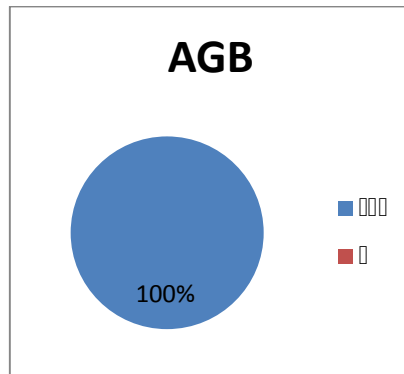
الرقم	البيان	الإجابة		AGB		BADR		النتيجة
		نعم	لا	نعم	لا	نعم	لا	
144	هل يمكنك اتمام جميع تعاملاتك الكترونيا عبر الهاتف المحمول أو الكمبيوتر؟	43	75%	7	100%	0	0%	-2
0,51	المعياري	56	25%	9	0%	9	100%	-1

البيانات الخاصة بـ (29) من استبيان

الشكل رقم(54): اتمام تعاملات الزبائن الكترونيا

موقع بنك الخليج بشبكة الانترنت

البنك



من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

اتضح في بنك الفلاحة و التنمية الريفية و حسب نتائج أجوبة العينة المدروسة، أنه لا يتوفر للزبائن موقع البنك بشبكة الانترنت حيث لا يمكنهم اتمام تعاملاتهم عن طريق الانترنت فقط بل يضطرون للانتقال الى البنك في كل مرة، على عكس بنك الخليج فجميع الزبائن أجابوا أنهم يستطيعون اتمام أغلبية تعاملاتهم عن طريق موقع البنك بشبكة الانترنت فقط دون اضطرارهم الى اللجوء الى البنك في كل مرة.

مقارنة نتائج الدراسة بين البنكين

1- نتائج الدراسة ببنك الفلاحة و التنمية الريفية:

بينت نتائج الدراسة أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية، يعتمد على نظام المعلومات اعتمادا جزئيا ، بحيث يلعب هذا النظام دور كبير في تسهيل العمليات و تحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل هذا البنك، يزال البنك يعمل على تطوير استخدامه لهذا النظام و ذلك لزيادة شموليته من خلال العمل على زيادة فترات التدريب ، أو انشاء نظام للتواصل بين العاملين، و رغم ذلك فالبنك استطاع تحقيق نتائج مرتقبة من خلال استخدامه للنظام الذي يساعده في تحقيق الأرباح و الرفع من مستوى العاملين بالاضافة الى كسب رضا العديد من الزبائن.

2- نتائج الدراسة ببنك الخليج الجزائر:

يعتمد بنك الخليج الجزائر على نظام المعلومات في جميع تعاملاته، و بدرجة كبيرة، حيث يتوفر على برامج و معدات كافية و اللازمة لتحقيق الجودة المطلوبة و التي تركز بصفة أولية حسب هذا البنك على رضا الزبون، و ذلك من خلال السرعة في تقديم الخدمات التي تتصف بالجودة .
 إلى تركيز البنك على تدريب العاملين على استخدام هذه النظم و البرامج بالمدة الكافية حسب كل عميل، حيث لاحظنا من خلال نتائج الاستبيان أن هذا البنك يتمتع برضا كبير من الزبائن .

3- المقارنة بين البنكين:

المقارنة بين البنكين (30):

AGB	BADR
- توفير برامج و معدات كافية و احتياطية.	- تقديم خدمات جيدة .
- وجود نظام للتواصل بين العاملين.	- تدريب غير كافي
- يوجد تدريب لاستعمال النظم و البرامج و بالمدة	- تحقيق رضا الزبون
- وجود عدد قليل جدا	- وجود عدد كبير من العملاء.

من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان.

نلاحظ من الجدول السابق أن البنكين يعتمدان على نظام المعلومات اعتمادا جزئيا .
 إمكانية البنوك الاستغناء عن الطرق التقليدية، و لكن ذلك لا يمنع من الاستفادة من مزايا هذا النظام الذي يمكنهم من تقديم خدمات جيدة و ذات جودة .
 ريقة مثلى تمكنه من الاستفادة الجيدة منه. هذا بالضبط ما يتميز به بنك الخليج عن نظيره بنك الفلاحة الذي لا يزال يفتقر الى نوع من الثقافة حول هذا النظام و هذا ما يفسره نقص التواصل بين العاملين و نقص التدريب كذلك، غير أن البنك يحقق رضا الزبائن و لكن بدرجة . أما بنك الخليج فاستطاع تحقيق رضا تام

جدا مقارنة ببنك الفلاحة الذي يتمتع بعدد كبير من العملاء و هذا أمر جيد يساعد البنك على الرفع من مستوى الأداء و تقديم الخدمات للعملاء.

البنك الجزائري : التوصيات و الاقتراحات

البنك الجزائري القصور الملاحظة على مستوى كلا البنكين، لا بد من تقديم بعض التوصيات و الاقتراحات اللازم عليهما اتباعها لتحقيق الأهداف المرسومة للبنك الجزائري.

1- التوصيات و الاقتراحات لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:

- يجب على البنك توفير معدات و برامج أكثر تطوراً من تحسين جودة أداء الخدمات المقدمة، و بالتالي تحسين مستوى خدمة العملاء.

- يجب تعزيز التواصل بين العاملين، و ذلك من خلال العديد من أنظمة التواصل أو استخدام ما يعرف بالبريد الإلكتروني.

- يجب تدريب العاملين على استخدام هذه النظم من خلال تخصيص فترة تدريب تحدد مدتها حسب كل عميل أو برنامج، فالتدريب يعتبر عنصر مهم لا يمكن الاستغناء عنه و ذلك لتحسين مستوى أداء العاملين في البنك، و بالتالي تقديم خدمات أفضل.

- إيجاد دليل عمل مكتوب يوضح المتبعة عن كيفية استخدام النظام الحالي، يتصف بالسهولة و الوضوح في آليات العمل و يتم تحديثه بشكل دوري.

- توعية الموظفين بأهمية نظام المعلومات و دوره في صناعة الميزة التنافسية للبنك.

2- التوصيات و الاقتراحات المقدمة لبنك الخليج الجزائر:

- يجب زيادة عدد العاملين في هذا البنك، فعلى الرغم من أن التكنولوجيا تحل محل العمل البشري أنه لا يمكن الاستغناء عن الجهد و الذهن العقلي الذي يمثل عنصر مهم في زيادة العمل و تكثيفه، فكلما زاد عدد العملاء كلاً زادت كمية الخدمات و بجودة أحسن .

- كما أنه لا يمكن الاستغناء عن الورق أيضاً، فهذه النظم رغم أنها مهمة و تساعد في تقليل الوقت و الجهد إلا أنها معرضة للتلف، و هنا يأتي دور الورق الذي يعتبر ضمان مكتوب من أي ضياع أو تلف يمكن الرجوع إليه وقت الحاجة.

النتائج:

الدراسة الميدانية للبنكين، و التي تآثرت في دراسة مقارنة بينهما، تبين لنا أنه يوجد فرق شاسع حول استخدام نظام المعلومات بين البنكين و قد تأثر على أداء الخدمات المقدمة منهما، حيث أن بنك الخليج الجزائر تفوق بدرجة كبيرة على بنك الفلاحة و التنمية الريفية في استخدام نظام المعلومات للاستفادة منه لتقديم خدمات ذات جودة عالية رغم قلة خبرته و كل هذا من أجل كسب رضا الزبون للاستفادة من هذا البنك اهتماما كبيرا بتنمية كفاءات الافراد العاملين به و ذلك عن طريق وضع برامج تدريبية داخل البنك و خارجه لرفع مستوى الحصول على كفاءات قادرة خاصة على استيعاب تقنيات الحاسوب و تطبيق برامج حتى يستطيع ضمان نموه و استمراريته. على عكس بنك الفلاحة الذي يعتمد على نظام ناقص من عدة جوانب، كعدم تركيزه على رضا الزبون، و الى نقص في تدريب و توعية العاملين على استخدام هذا النظام، و هنا يظهر الفرق الشاسع بين البنكين في درجة جودة الأداء الخدماتي ل كليهما.

البنوك والمعلومات

يلعب نظام المعلومات دورا هاما و حساسا داخل أي مؤسسة. بصفته هو المنتج للمعلومات التي يستعملها الحيوي لها، لذا لا يمكن أن نتجاهل بأنه هو تكامل العنصر البشري و الوسائل المادية التي يستعملها المعلومات و الحواسيب، التي تسهر على اعداد المعلومات المناسبة و النافعة في الأوقات التي تتطلبها و يجب تحديد نظام معلومات كلما تطلبت الظروف ذلك.

يتدخل نظام المعلومات في مختلف الوظائف و المستويات الادارية في المنظمة بصفة عامة و البنوك بصفة خاصة، اذ نلمس تدخله في وظيفة جد هامة و هي تحسين أداء الخدمات المقدمة من قبل هذه الأخيرة، فهو يضمن تحقيق النتائج المرغوبة و تصحيح مسار الوصول الى الهدف ، كما أنه يقدم خدمات لمتخذي القرارات سواء كانت القرارات فورية أو استراتيجية. أن هذه البنوك تتأثر بدرجة كبيرة بحيط الذي تعيش فيه، كما أن التغيرات البيئية تؤدي الى تغيرات في الاحتياجات المعلوماتية التي يجب أن تكون نتيجة لكون البنوك تنشأ في بيئة ديناميكية يجعلها عرضة لصرف أموال معتبرة تكون دون جدوى اذ حدثت تغيرات في بيئتها، كما أن أصعب تحدي يواجه أنظمة المعلومات في البنوك هو التطور السريع في علم تكنولوجيا الحاسبات الآلية و يؤدي هذا التطور الى تقادم نظم المعلومات المبنية على الحاسب و بعد فترة قصيرة، هذا ما يجعل المؤسسة البنكية أمام خيارين، اما تغيير النظام و هذا يترتب عنه أعباء مالية تضطر المؤسسة تحملها، و اما أن تبقى على الأنظمة كما هي، وهو ما يؤدي الى استخدام نظم المعلومات القديمة و التي لا تتماشى مع التطورات الحديثة.

و في ظل التطورات المتلاحقة التي يشهدها النظام البنكي في الجزائر، تسعى البنوك لاكتساب أحدث نظم المعلومات و التي تتميز بالمتانة و المرونة و من هنا يجب أن يتوفر للبنك تجهيزات و برامج متطورة و يد عاملة مدربة، كما يجب أن تتميز نظم المعلومات بالأمن و البساطة.

و تبين من خلال دراستنا التطبيقية أن البنكين يستخدمان برامج لإدارة و معالجة المعلومات البنكية، و يتم استيراد و تحديث هاته البرامج باستمرار ، كما أن لنظام المعلومات أثر مباشر في تحسين عناصر الأداء اذا كان نظام المعلومات يتمتع بالكفاءة و الفعالية اللازمة.

لقد حاولنا من خلال هذا البحث، الحديث عن التطورات الحديثة في نظام المعلومات و التي لا تزال في المجال الكمبيوتر، و ادراج مختلف أنظمتها باختصار، لكننا نود في الأخير الإشارة الى أنه لا يزال هذا المجال مفتوح على تحديات أخرى لا بد من تجاوزها، فبالرغم من كل التطور الذي تحدثنا عنه و أن هناك بعض

المعلومات الهامة لا يمكن ادخالها في النظام، و يتعلق الأمر بالمعلومات التي يصعب التعبير عنها مثل:
بشأن تقديم منتجات جديدة، آراء الزبائن اتجاه خدمة معينة...إلى غير ذلك، لا يمكن إلقاء قيمة
المعلومات في حد ذاتها تتناقص مع مرور الزمن لذلك يعتبر توقيت ظهور المعلومة عامل أساسي في
تحديد امكانية الاعتداد عليها في النظام.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته: استبيان: أداء الخدمات البنكية

□□□□□□□□ : محور المعلومات الشخصية

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

A number line from 0 to 100 with a dot at 95, a vertical bar at 100, and a box containing the number 5.

$$\begin{array}{|c|} \hline \square \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|c|c|} \hline \square & \square & \square \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|} \hline \square \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|c|c|} \hline \square & \square & \square \\ \hline \end{array} : \begin{array}{|c|} \hline \square \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|c|} \hline \square & \square \\ \hline \end{array} \begin{array}{|c|c|} \hline \square & \square \\ \hline \end{array}$$

60-51 ☐ 50-41 ☐ 40-31 ☐ 30 ☐ : ☐

المؤهل العلمي:.....

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ 10 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ 9-7 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ 6-4 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ 3-1 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ : □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

[illegible]

1- ما هي درجة اعتمادك على نظام المعلومات؟

2- ما هو السبب الرئيسي لاتجاه البنك الى استعمال نظام المعلومات ؟

☐ في معالجة العمليات و تسهيل المعاملات مع الزبائن ☐ تحسين المراقبة و المتابعة و تقليل
المجهود ☐ زيادة جودة العمليات و تفادي المخاطر

3- هل المعدات و البرامج اللازمة لنظام المعلومات متوفرة في البنك بشكل؟ ☐ كافي ☐ متوسط ☐ قليل

4- هل يوفر البنك التدريب على استخدام نظام المعلومات؟ ☐ نعم ☐ لا

5- هل يوجد في نظام المعلومات نظام تشفير أو كلمة مرور للدخول للمعلومات؟ ☐ نعم ☐ لا

البنك الذي تخدمه في الوقت الحاضر

الأسئلة الخاصة بالعميل في

- 1- هل يوفر نظام المعلومات معلومات دقيقة و في الوقت المناسب؟ نعم ☐ لا ☐
- 2- هل يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية بشكل؟ كبير ☐ قليل ☐
- 3- هل يساهم نظام المعلومات في تعزيز الثقة بالبنك؟ نعم ☐ لا ☐
- 4- هل يساهم نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات المقترحة من قبل البنك؟ ☐
- 5- هل توفر نظام المعلومات يرفع من مستوى أدائك؟ نعم ☐ لا ☐
- 6- ما هي علاقة نظام المعلومات برضا الزبون؟ يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبون ☐

زيادة سرعة تقديم الخدمات للزبون ☐

- 7- هل يساهم نظام المعلومات في تقليل التكاليف؟ نعم ☐ لا ☐
- 8- هل يعمل نظام المعلومات على زيادة التنبؤ المبكر بالأخطار؟ ☐
- 9- هل يساهم نظام المعلومات في زيادة الأرباح؟ ☐

البنك الذي تخدمه في الوقت الحاضر

- 1- ما هي مدة تعاملك مع هذا البنك؟ من 1-5 ☐ 6-10 ☐ 11-15 ☐

16 ☐

- 2- هل لديك الرغبة في الاستمرار بالتعامل مع هذا البنك لفترة طويلة؟ نعم ☐ لا ☐
- 3- هل تلقى جميع تعاملاتك مع البنك العناية و الدقة التي تنشدها؟ نعم ☐ لا ☐
- 4- ما هي درجة سرعة حصولك على الخدمات؟ كبيرة ☐ متوسطة ☐ قليلة ☐
- 5- هل يتجاوب نظام الصراف ☐ ☐
- 6- هل يمكنك اتمام جميع تعاملاتك الكترونيا عبر موقع البنك بشبكة ☐

لقد أصبح نظام المعلومات يلعب دورا فعالا في تحسين أداء الخدمات البنكية خاصة في زمن العولمة () أين أصبحت المنافسة تمثل الحد الفاصل بين النجاح و الفشل و عليه:

1. يعد نظام المعلومات ذو أهمية بالغة في ضمان بقاء البنك و استمراريته.

2. المعلومات دور فعال في تحسين و تطوير أداء الخدمات المقدمة من قبل البنوك.

3. يعتبر نظام المعلومات استراتيجية بنكية تساعد في تنمية و تطوير الكفاءات البشرية للبنك.

□ □□□ □□□□ □□ □□□□□□□□ □ : □□□□ □ □□□□

[illegible]

□□□: مراجع اللغة الوطنية:

11

1. ابراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفائس للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
2. أحمد حسين علي حسن، تحليل و تصميم النظام، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
3. اياد محمد محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في ادارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.
4. السالي علاء عبد الرزاق، خالد ابراهيم السليط، الادارة الإلكترونية، دار وائل للنشر، عمان، 2008.
5. هشام جبر، ادارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريد، القاهرة، 2008.
6. وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن نصور الغالين، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن، 2009.
7. وصفي الكساسبية، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان، 2011.
8. حاكم محسن الربيعي، حمد بن الحسين راضي، حوكمة البنوك و أثرها في الأداء و المخاطر، دار اليازورب العلمية للنشر و التوزيع، عمان، 2011.
9. حسن الشرقي، نظرية القرارات الإدارية- مدخل كمي في الإدارة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، 1997.
10. طارق طاه، ادارة البنوك في بيئة العولمة و الأنترنت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
11. محمد سمير أحمد، الادارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، 2009.
12. محمد عبد الحليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر للنشر، الإسكندرية، 2007.

13. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة و الادارة الالكترونية و تطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2011.
14. مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية المحاسبية و الاستثمار و تحليل القوائم المالية، المصروفية، مصر، 2008.
15. معالي فهمي حيدر، نظام المعلومات الادارية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
16. مفيد عبد اللاوي، محاضرات في الاقتصاد النقدي و السياسات النقدية، مطبعة مزوار، الوادي، 2007.
17. التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
18. نجم الحميدي، وآخرون، نظام المعلومات الادارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.
19. بسليم الحسنية، نظام المعلومات الإدارية، ط3 الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006.
20. عماد عبد الوهاب الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
21. سعد غالب ياسين، تحليل و تصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2000.
22. هيم قندلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، عمان، الأردن، 2005.
23. عبد الرزاق محمد القاسم، نظم المعلومات المحاسبية، الدار العالمية الدولية للنشر و التوزيع، عمان، 2003.
24. فايز النجار، نظم المعلومات الادارية دار الحامد، عمان، الأردن، 2005.
25. فليح حسن خلف، النقود و البنوك، جدار للكتاب العالمي، عالم الكتاب الحديث، عمان، الأردن، 2006.

26. فريدة بخزاز، تقنيات و سياسات التسيير المصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000.
27. رضا أبو حامد، فائق قدوري، ادارة المصارف، دار ابن الأثير للطباعة و النشر، العراق، 2005.
28. شوقي ناجي جواد، المرجع المتكامل في ادارة الأعمال منظور كلي، دار الحامد للنشر و التوزيع، 2010.
29. دكتور محمد عبد الله إدريس، إدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، 2005.
30. خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2004.
31. خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، ادارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006.
32. خضر مصباح الطيطي، التجارة الالكترونية و الأعمال الالكترونية من منظور تقني و تجاري و إداري، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2008.

الأطروحات و المذكرات الجامعية

1. ابراهيم بختي، دور الانترنت و تطبيقاتها في مجال التسويق- عمان - الاردن 2000.
(غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص قياس اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،
الجامعة الأردنية 2000.
2. أحمد بن عيشاوي، ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات الفندقية في الجزائر، أطروحة دكتوراة (غير
منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة
الجزائر 2008.
3. العيد فراحتيه، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي و الرقابة عليه، مذكرة
ماجستير(غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير
و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006.

4. اسماعيل مناصريه، دور نظم المعلومات الادارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الإدارية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم التجارية، تخصص ادارة أعمال، كلية العلوم التجارية و علوم التسيير و العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2004.
5. جومانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في ادارة المعرفة التنظيمية مع دراسة تطبيقية على بعض الوزارات الأردنية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الاقتصاد و العلوم السياسية، جامعة القاهرة، مصر، 2010.
6. هلال درحمون، المحاسبة التحليلية نظام معلومات للتسيير مساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2004.
7. حورية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة و تمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006.
8. يزن خلف سالم العطيات، تحول المصارف التقليدية للعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص المصارف الإسلامية، كلية العلوم المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، عمان، 2007.
9. محمد الجموعي قرشي، قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسة المصرفية دراسة نظرية و ميدانية للبنوك الجزائرية خلال فترة 1994-2003، أطروحة دكتوراه (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود و مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.
10. محمد جمال أكرم، مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين الفلسطينيين في غزة الاقليمي و دورها في تحسين ادارة العمليات، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية و التجارية، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
11. محمد سليمان، الابتكار التسويقي و أثره على تحسين أداء المؤسسة دراسة حالة مؤسسة ملينة الحضنة بالمسيلة، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص تسويق كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2007.
12. مراد رايس، أثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة- دراسة حالة مديرية

السياسة DML2005/2004 مذكرة ماجستير في علوم التفسير، تخصص ادارة

أعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.

13. ناصر محمد علي المجهلي، خصائص المعلومات المحاسبية و أثرها في اتخاذ القرارات دراسة حالة مؤسسة اقتصادية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

14. سعيد سعيداني، نظام المعلومات التسويقية و دوره في ترشيد قرارات المزيج التسويقي، دراسة حالة مؤسسة مطاحن تيارت، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسويق، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية و التسويق، جامعة سعد دحلب، البلدة، 2005.

15. سعيد فتحي مقداد، أثر مشاركة المحاسبين في تطور نظم المعلومات المحاسبية على تحسين الأداء المالي دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة بسوق فلسطين للأوراق المالية، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص محاسبة و تمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010.

16. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، قياس و تقييم، دراسة حالة مـمـمـم

الكوابل، بسكرة، مذكرة ماجستير(غير منشورة) في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة حمد حيزر، بسكرة، 2002

١7. عبد الحكيم عبد الله المنور، الأداء التنافسي لشركات صناعة الأدوية البدنية في ظل الانفتاح
العلمي والتقني، (غير منشورة)، تخصص اقتصاد و تخطيط، كلية الاقتصاد، جامعة
تشرين، سوريا، 2009.

18. عماد أحمد اسماعيل، خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الادارتين العليا و الوسطى، دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العالمية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص ادارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.

19. فضيلة بوطورة، دراسة و تقييم فعالية نظام الرقابة الوطنية للتعاون الفلاحي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علوم التسيير، تخصص استراتيجيات السوق في ظل اقتصاد تنافسي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2007.

المنشورات العلمية

ملتقيات العلمية

2. أحمد جيل، محمد سليم، التميز في الأداء ماهيته و كيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مداخله تقدم بها للملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22 و 23 أفريل 2011.

3. السعيد بريش، نعيمة يحيائي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات و زيادة فعاليتها، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات و الحكومات، الطبعة الثانية نمو المؤسسات الاقتصادية بين تحقيق الأداء المالي و تحديات الأداء البيئي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22 - 23 أكتوبر 2011.

4. هدى بدروني، ادارة المعرفة كأحد المرتكزات الأساسية في بقاء منظمات الأعمال و الرفع من كفاءة أدائها، مداخلة تقدم بها للملتقى الدولي حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاد الحديث، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، 13-14 ديسمبر 2011.

5. لحسن تركي، محذوفي عبد السلام، معوقات النظام البنكي في الجزائر، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني للدراسات الاقتصادية، في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 24-25 أبريل 2006.

6. معطى الله خير الدين، المعلوماتية و الجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني للدراسات الاقتصادية، في ظل التحولات الاقتصادية واقع و تحديات، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، 14 - 15 ديسمبر 2004.

7. عيسى أمال حاج، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية و تحديات المناخ الاقتصادي الجديد، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22-23 أبريل 2003.

8. شيرين بدر البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية، مداخلة تقدم بها للملتقى الوطني للدراسات الاقتصادية، في تطوير الخدمات الإلكترونية، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة الزيتونة، الأردن، 25-27، نيسان، 2005.

- 1 . Armstrong.M.Performance management key strategies and practical guidelines.3nd ed. london and philadelphia : kogan page limited. 2006.
2. Bressy , G. ,& Konkut C. Economie d'entreprise. Paris :Edition DALLOZ. 1995.
3. Gerbier, J. Organisation & Fonctionnement de l'entreprise. Paris : Edition tec doc lavaiseri. 1993.
4. Martinet, B,. & Marti, Y,M. l'intelligence economique. Comment donner de la valeur concurentielle a l'information. Paris : Edition d'organisation. 2001.
5. Stephen,H ; Cumming ,M ;& Mocubbrey , D,J. Systems for the information age.3nd ed. New York :Mc Graw-Hill. 2002.

□□نشرات العلمية

1. David,N., Management Information Systems and Strategic Performance : The role of Top Team Composition. International Journal of Information Management, Vol, 29, 2009.
2. Helaiel,A. Information Systems and Productivity in Kuwaiti Public Organizations : looking inside the Black Box. International journal of Public Administration, vol, 30, 2007.
3. Ho,S J,& Mallick,S K. The impact of information tecgnology on the banking industry. Theory and Empiries. Nov, 7. 2006.
4. Umag,& Collins W. T he impact of information systems on the efficiency of banks : an empirica investigation. Industrial Management & Data Systems.97,1. 1997.

1. Sylviem, Michel. Contribution a l’Evaluation du Système d’information Bancaire. Theses de doctorat inedites . Bordeaux IV : Universite Montesquieu, 2001.

1. <http://www.delta-informatique.com/about-us-htm>
2. <http://www.badr-bank.dz/index.php>
3. <http://www.agb-bank.online>





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية علوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير

قسم علوم التجارية

السنة الثانية ماستر

من اعداد الباحثين :

زراقت ميرة

■ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

■ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

*السنة الجامعية: 2015-2016



كيف يمكن لنظام المعلومات أن يساهم في
تحسين أداء الخدمات البنكية؟



وكمحاولة منا للإجابة على هذه الإشكالية تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بنظام المعلومات البنكي و هل هذا الأخير كفيل بالتأثير على أداء الخدمات البنكية بالشكل المناسب الذي يساهم في تحسن أداءها ؟
- ما هو الدور المنوط بنظام المعلومات البنكي؟

فرضيات الدراسة:

من اجل تحليل هذه الاشكالية قمنا بوضع الفرضيات الاتية:

- لنظام المعلومات دور فعال في تحسين و تطوير الأداء الخدماتي للبنك.
- من شان نظام المعلومات ضمان الديمومة و بقاء البنك.

أهمية الدراسة:

يتجلى لنا أن نظام المعلومات مهم في تحسين أداء الخدمات داخل البنوك، فهو المورد التي تتوقف عليه الكفاءة، و فعالية المؤسسة البنكية و بالتالي نموها و بقائها.

أهداف الدراسة:

نطمح من خلال موضوعنا هذا الى ابراز أهمية نظام المعلومات، و الدور الذي يلعبه في ضمان ديمومة البنك و اسمراريته، و معرفة مدى توافقه مع الاحتياجات الخدماتية للبنك.



- عد تأقلم العاملين مع مستجدات نظام المعلومات.

- وجود اختلاف بين النظام الموجود في البنوك المحلية و بين النظام الموجود في البنوك الأجنبية.

المنهج المتبع:

لا ثبات صحة الفرضيات استندنا في دراستنا الى المنهج الوصفي الذي يبرز من خلال تعاريف و مفاهيم المقدمة،

١٠٠٠ أما المنهج التحليلي يظهر في الدراسة الميدانية المعتمدة على مستوى البنكين، بنك

الفلاحة و التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر من خلال تحليل المعطيات و البيانات المتحصل عليها من خلال

الدراسة التي تتضمن اعتماد أسلوب الاستثمار الموجهة الى العاملين و الزبائن بطرح أسئلة نوعية و كمية، بغية فهم

و ادراك الدور الذي يلعبه نظام المعلومات في تحسين أداء الخدمات البنكية.

النتائج المتوصل اليها:

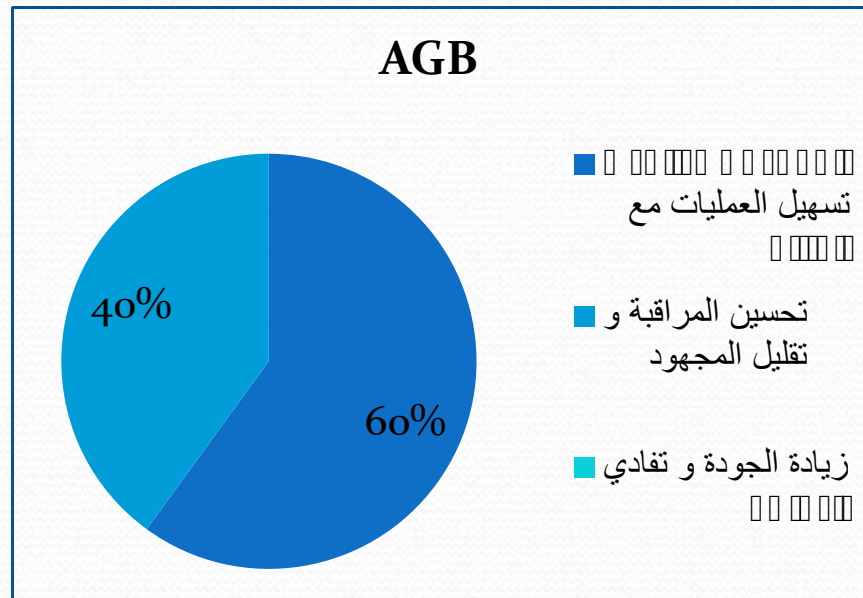
-يعتبر نظام المعلومات عنصر فعال في ضمان بقاء البنك و استمراريته و مساعدته على النمو المستمر.

- لنظام المعلومات دور فعال في تحسين أداء الخدمات المقدمة من قبل البنك.

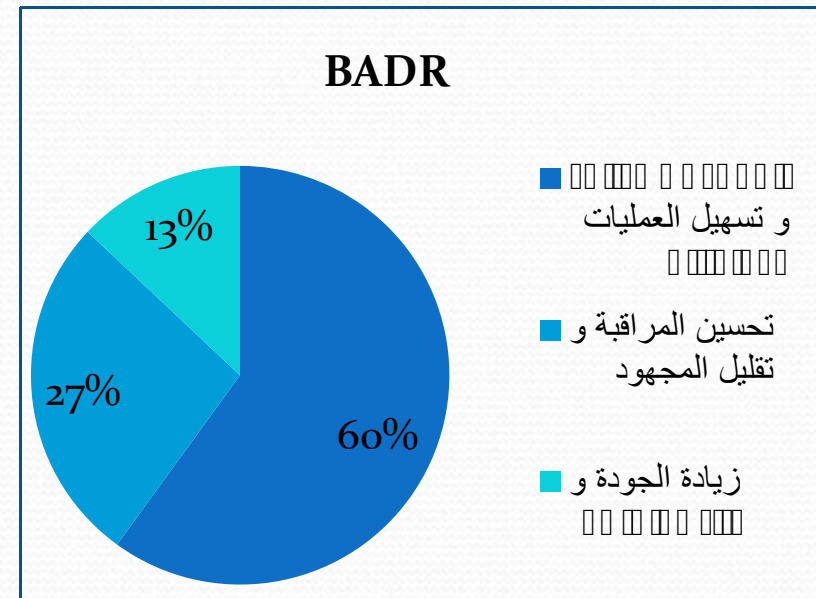


ما هو السبب الرئيسي في اتجاه البنك الى استعمال نظام المعلومات حسب رأيك؟

السبب الرئيسي في اتجاه بنك الخليج الجزائر الى استعمال نظام المعلومات (2):



السبب الرئيسي في اتجاه بنك البحرين الى استعمال نظام المعلومات (1):



هل يوفر نظام المعلومات معلومات دقيقة و في الوقت المناسب؟

١١١١ ١١١١ ١١١١ (1): آراء عينة البحث حول المعلومات المقدمة من نظام المعلومات

1,85	١١١١١١١ ١١١١١١١	١١١١١١١		AGB		BADR		١١١١١
		١١١١١١	١١١١١١١	١١١١١١	١١١١١١١	١١١١١١	١١١١١١١	
0,37	١١١١١١١ المعياري	85%	17	%	5 100	80%	12	-2-١١١١
20%	١١١١١١١ ١١١١١١١١	15%	3	0%	0	20%	3	-1-١١

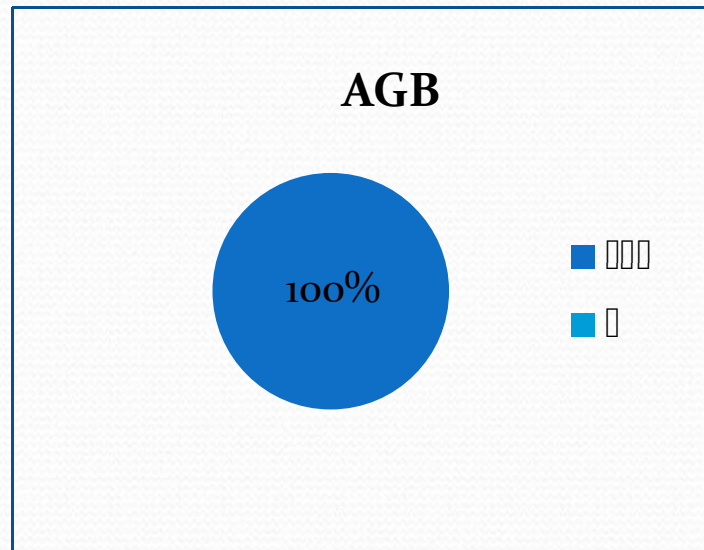
هل يزيد نظام المعلومات من جودة العمليات المصرفية بشكل؟

البيان (2): آراء أفراد العينة حول درجة مساهمة نظام المعلومات في زيادة جودة العمليات المصرفية

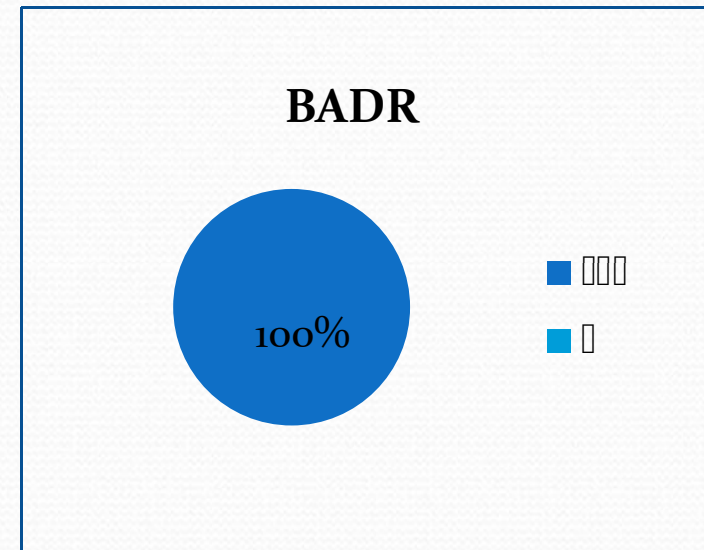
		البيان (2)		AGB		BADR		البيان (1)
		البيان (2)	البيان (1)	البيان (2)	البيان (1)	البيان (2)	البيان (1)	
2,75	البيان (2) البيان (1)	15	%75	5	%100	66,67	10	كبير-3-
0,44	البيان (2) المعياري	5	%25	%0	0	%33,33	5	متوسط-2-
%16	البيان (2) البيان (1)	%0	0	%0	0	%0	0	قليل-1-

هل يساهم نظام المعلومات في تعزيز الثقة بالبنك؟

الشكل رقم (4): درجة مساهمة نظام المعلومات في تعزيز الثقة ببنك الخليج الجزائر

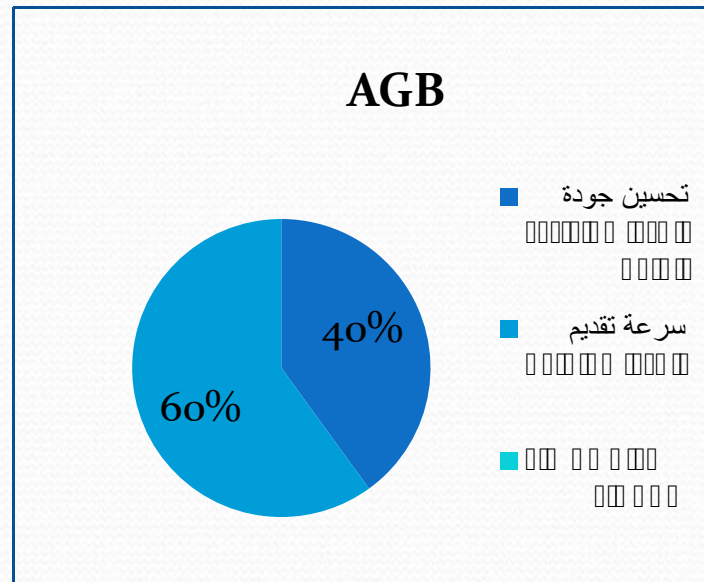


الشكل رقم (3): درجة مساهمة نظام المعلومات في تعزيز الثقة ببنك الفلاحة و التنمية الريفية

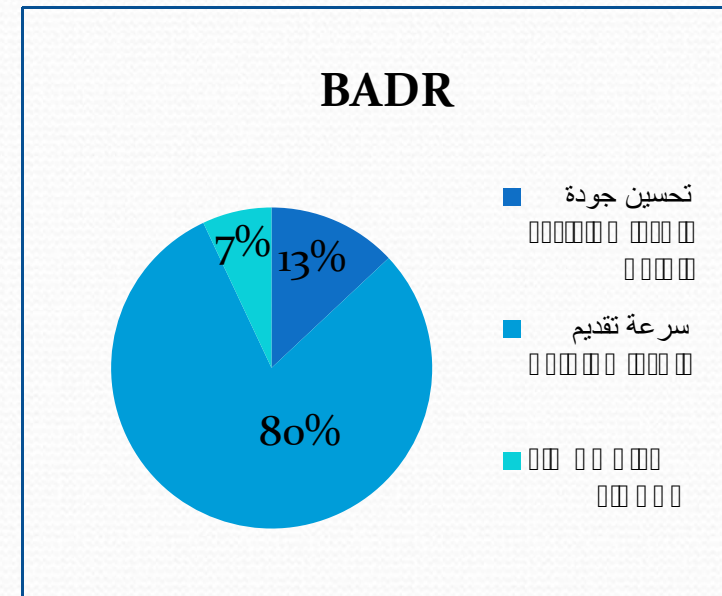


ما هي علاقة نظام المعلومات برضا الزبون؟

الزبون يبينك الخليج (6):



الزبون يبينك الفلاحة (5):



المقارنة بين نتائج البنكين (3):

AGB	BADR
- تقديم خدمات جيدة و ملائمة و ذات تقدير .	- تقديم خدمات جيدة .
- تحقيق رضا الزبون بدرجة متوسطة .	- تحقيق رضا الزبون بدرجة متوسطة .
- وجود عدد قليل جدا من العملاء .	- وجود عدد كبير من العملاء .

من خلال دراستنا الميدانية للبنكين، و التي تمثلت في دراسة مقارنة بينهما، تبين لنا أنه يوجد فرق حول استخدام نظام المعلومات بين البنكين و مدى تأثيره على أداء الخدمات المقدمة منهما، حيث أن بنك الخليج الجزائر استطاع الاستفادة من النظام لتقديم خدمات ذات جودة عالية رغم قلة خبرته، و كل هذا من أجل □□□□□□□□. أما بنك الفلاحة فلا يزال يعمل على تطوير استخدامه لهذا النظام و رغم ذلك فالبنك استطاع تحقيق نتائج مرتقبة من خلال استخدامه للنظام الذي يساعده في تحقيق الأرباح و الرفع من مستوى العاملين، بالإضافة الى كسب رضا العديد من الزبائن.