

لجمهورية
لتعليق
ية بمقابلة لشعبية
كلية ية ية لتسييد
اه - سعيد -



لثانية ماستر

دور نظام المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية
دراسة حالة - مقارنة بين بنكي
بنك الخليج الجزائري **AGB** سعيدة
وبنك الفلاحة و التنمية الريفية **BADR** سعيدة 2016 2017

د. عمر بلخير جواد

من اعداد الطالبتين :
ياسمين
عامر عينونة

رئيسا

بلعربي عبد القادر

عمر بلخير جواد

ممتحن

بوريش لحسن

2017 2016:

نتقدم بجزيل الشكر الاستاذ المشرف عمر بالخير جواد على التوجيهات و
نصائحه القيمة لانجاز هذا العمل و تقديم خالص احترامنا الى كل من ساهم في
اتمام هذا البحث من اساتذة و زملاء و أقارب

اهداء

الى روح والدي رحمه الله وفاء و تقديرا
الى والدتي اعرافا لها بالفضل
الى سندي في الحياة أخي الأكبر وباقي اخوتي
الى اختي الوحيدة و العزيزة مختارية

الفهرس

.....	
.....	الاهداء
.....	
-	
.....	:
.....	
18 01	:
09 02.....	:البيانات والمعلومات
17 10.....	:ماهية نظام المعلومات
18.....	:مميزات نظم المعلومات
32 19	:
26 19.....	:ماهية نظم المعلومات البنكي
27.....	:تحديات نظام المعلومات في البنوك
31 28.....	:مخاطر نظم المعلومات البنكية
32	
.....	:
33	
46 34	: مفهومه اهميته اهدافه و محدداته
34.....	: مفهوم الاداء
37 35.....	:
41 38.....	: أهداف تقييم الأداء واهميته
46 42.....	: الأداء مزاياه و عيوبه

67 47..... : :

47..... : ماهية الأداء البنكي

58 48..... : كيفية تقييم الأداء في البنوك

61 59..... : أهمية وأهداف تقييم

67 62..... : تقييم

مساهمة :

74 68..... : البنكية

70 69... : العوامل المؤثرة على جودة وفعالية نظام المعلومات البنك

72 70..... :

73... : الصعوبات التي تواجه البنوك الغير معتمدة على نظام المعلومات

74.....

نة بين بنك : لتنمية لريفية لخليج

بسعيد

81 75 : تقديم شامل للبنوك محل الدراسة

80 76..... : تقديم عام للبنوك

82 81..... :

84 83..... : البيانات وعينة وتحليل الاستبيان

83 : البيانات

84..... : متغيرات وعينة

110 85..... : تحليل محاور الاستبيان

93 85..... : تحليل البيانات الشخصية الاستبيان

110 94..... : تحليل

111.....

.....

14	تصور لمفردات التعريف بنظام المعلومات	01
25	نظام معالجة البيانات	02
37		03
41	أهداف الاداء	04
52	نموذج التدرج البياني	05
78	الهيكل التنظيمي التنمية الريفية	06
80	الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الخليج الجزائر	07
85	المشاركين في الاستبيان على حسب الجنس في	08
86	توزيع المشاركين في الاستبيان على حسب الجنس في البنكين	09
86	المشاركين في الاستبيان على حسب الجنسين في البنكين	10
87	توزيع العينة حسب البنكين محل الدراسة	11
88	النسبة المئوية لعمر عمال بنك الفلاحة	12
88	النسبة المئوية لعمر عمال بنك الخليج	13
90	توزيع العينة على حسب الشهادة المحصل عليها في	14
90	المؤهل العلمي للعمال بنك الخليج	15
91	المؤهل العلمي لبنك الفلاحة	16
92	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	17
93	نسبة الخبرة المهنية لبنك الخليج	18
93	نسبة الخبرة المهنية لبنك ا	19
95	تواجد نظام المعلومات في كل من البنكين	20
96	نسبة اعتماد البنكين على نظام المعلومات	21
97		22
98	تميز نظام المعلومات بالتعقيد	23
99	توفير التدريب على استعمال نظام المعلومات	24
100	ان كان يحتاج نظام المعلومات الى فترة طويلة من التدريب	25
101		26

102	استعمال كلمة التشفير او كلمة السر	27
103	قابلية نظام المعلومات في رفع اداء العاملين	28
105	علاقة نظام المعلومات في رفع من مردودية	29
106	الغاية من وجود نظام	30
107	مساهمة نظام المعلومات في التقليل من التكاليف	31
108	زيادة التنبؤ المبكر للأخطار	32
109	مساهمة نظام المعلومات في زيادة الارباح	33

08	الفرق بين البيانات و المعلومات	01
50	مستوى كفاءة الافراد و التقدير الذي يستحقونه	02
51	مقارنة ثنائية	03
53	نموذج قائمة مراجعة التقييم	04
85	توزيع أفراد العينة من حيث الجنس	05
87	توزيع أفراد العينة من حيث العمر	06
89	توزيع أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي	07
92	توزيع أفراد العينة من حيث سنوات الخبرة	08
94	تواجد نظام المعلومات في بنكين محل الدراسة	09
95		10
97	بساطة وتعقيد نظام المعلومات	11
99	حجم توفير التدريب على نظام المعلومات	12
100	التدريب على نظام المعلومات	13
101	نظام المعلومات و علاقاته بتوقف اعطاب العمل	14
102	استعمال كلمة التشفير في نظام المعلومات	15
103		16
104	بالتقليل من الجهد البشري	17
104	الغاية من وجود نظام المعلومات	18
106	مساهمة نظام المعلومات في التقليل من التكاليف	19
107	زيادة التنبؤ المبكر للأخطار	20
108	عمل نظام المعلومات في زيادة ارباح البنك	21
		22

:

تعد البنوك هي المكونات الأساسية للأسواق المالية و الركيزة الأساسية من ركائز الاقتصاد و لهذا تلعب دورا هاما في جميع الاسواق الاخرى المكملة للاقتصاد و عليها المحافظة على مكانتها . بحيث يشهد هذا هائلة

تشغيل البيانات

الكبيرة منها وتطويره يلائم احتياجات
ويلائم البيانات.

سارعت المؤسسات البنكية في استعمال نظم المعلومات للاستفادة منها في جميع عملياتها فأدخلت تكنولوجيا المعلومات ومفاهيم الادارة الالكترونية وعملت كذلك على تكوين موظفيها لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات مما يضمن زيادة فعالية وكفاءة العمل البنكي وهذا لما يمثله الاداء وعناصره من اهمية في تحقيق اهداف البنك على المدى القصير و الطويل من اجل استمراره وتطويره وسط البيئة التنافسية الحالية و المستقبلية، وفي سبيل ذلك عمدت البنوك الى استعمال مختلف انواع نظم المعلومات سعيا وراء السرعة في اداء العمليات وتخفيض الجهد البشري والعمل على رفع من اداء الموظفين .

ومن هنا تبرز اشكالية هذه الدراسة في :

ما هو نظام المعلومات في تحسين و تجارية

و يندرج تحت هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية

- ماهي مميزات نظام المعلومات

- هو الهدف الاساسي من وجود نظام المعلومات في البنوك

- البنوك الجزائرية على نظام المعلومات

: فرضيات الدراسة : على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث و

محاولة منا للإجابة على هذه الأسئلة ومعالجة إشكالية البحث فقد قمنا بصياغة الفرضيات

التالية:

- 1 يعطي نظام المعلومات صورة جيدة عن المؤسسة المالية .
- 2 يساهم نظام المعلومات بشكل رئيسي في الرفع من مستوى أداء المؤسسات البنكية.
- 3 عملية تطبيق يعتمد بشرية ومادية رفيعة

(1) الموضوعية:

- نظرا لأهمية القطاع البنكي و حساسيته فهو من اكثر القطا الى تقييم تطوير أدائها .

(2) الذاتية :

- تساؤلنا حول أهمية و دور نظام المعلومات في رفع اداء البنوك

-الميل م المعلومات في البنوك الجزائرية

: الهدف من الدراسة

تهدف الدراسة الى ما يلي :

التعرف على انواع نظام المعلومات في البنوك العامة و الخاصة ووضع مقارنة بينهما.

التعرف على عوامل نجاح نظام المعلومات في البنوك الجزائرية .

التعرف على الصعوبات التي تواجه البنوك الغير معتمدة على نظام المعلومات .

: اهمية الدراسة

يبين لنا هذا البحث ضرورة تواجد نظام المعلومات في البنوك الجزائرية و دوره في تسهيل

عملياتها البنكية. بحيث لا يكون لديها صعوبات في التعامل مع زبائنها مما يساعدها في

كسب رضاهم و ثقتهم .

:

:

- الزمنية (2017-2018) :
- الاختيار عينة بنك خاص المتمثل في بنك الخليج الجزائري :
- BADR AGB

: المنهج

- الإشكالية وتوضيح المنهج تجلية
- المفاهيم المنهج التحليلي لتحليل المعطيات، التطبيقية
- منهج لأنه يناسب هذا تقنيات منها
- الاستبيان الزيارة الميدانية لتتين AGB BADR .

:

- البنكية
- البنكية عينة لمتخصصين المعلوماتية
- المستهدفة والدقيقة.

:

بالعربية:

- نية تنافسية في نية (عقيل 1996) أهمية
- حيث خلصت ستة لعالية بين تيجياً لنظم
- تنافسية لحدثة لكافية
- قت قصير. حيويماً في تحسين
- نية لمالها من يجابيا عديد
- بين لرئيسي مما يعني تر

بشبكة معلوماتية محلية وهـ ما يحسّن يسهل تنّا لها في جميع

1999 . Haddad -2

هر أهمها حديثة

نية ترتبط كلها بشبكة معلوماتية موحد يشوبها لتعديل

لتطوير من فتر بيعة

لمختلفة في جميع لمملكة بشبكة معلوماتية خلية نها لم تفعل بالشكل

لصحيح يحقق أهـ . هر سته أن هـ

قبل مدير هـ لعمليا () بطها مع

لعالمية لمعرفة حجم تحليل

لقيا

بالغة الاجنبية لأجنبية :

Bretschneider.(1990)

على عينة من شركا لولايا

لأمريكية حول أهمية ية هر سته بيئة

لتخطيط لنظا عنها في

لتقليد ية تطوير تلّ لتي تشهد

لتقنية على حدّ سو لم يحقق لها ياً لبيئة لمحيطه هـ

بيعة سير لعمليا ية.

.Lau et.al (1999)

سلة لتحديد أهمية مختلف

لتكنولوجية في خلق جو متكامل لـ

تطوير مهامها من خلا

تكنولوجيا

هر

ية

لفرعية في

تسهل لقيام عمليا

ية كذلك

نقص شديد في

متخصصين في نظم

لتشغيل صيانة مثل هـ

متابعتها

تطويره

لاحتياجا

ما تمليه عليها

لبيئية

:

:

تواجه الإدارة في العصر الحديث صعوبات كثيرة منها تعقد مهامها و متطلبات أداء وظيفتها و ذلك نتيجة ظهور الثورة العلمية وهذا ما يدعو إلى تحسين و تطوير أساليبها في العمل و التسيير و ذلك بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة

ومنه فإن تطور عامل التقدم التكنولوجي في الإدارة أدى إلى تطوير أساليب الاتصال ونقل المعلومات وتوفرها بالتقدم الملائم ليتمكن مدير المؤسسة من تسييرها ولتحقيق هذا الغرض عليه القيام بتصميم نظام معلومات يتكفل بجمع و معالجة ونشر المعلومات عند الضرورة إلى مختلف المستويات الإدارية

همية

تمويل لتنمية عن ريق تعبئة

لتطوير

أه فها مما يضمن اره يتها

له من خلال ه

وه

لتالية:

:

:

عند التطرق لنظام المعلومات يستوجب توضيح المفاهيم الأساسية التي تقوم عليها مفردات نظام المعلومات ومن خلال ذلك سنتطرق لمفاهيم عن البيانات و المعلومات التي مدخلات و مخرجات نظام المعلومات التي تعتبر موردا رئيسيا لكل مؤسسة حديثة .

:البيانات و المعلومات

:البيانات

التعريف الأول: "يمكن تعريف البيانات بأنها مجموعة من الحقائق أو المشاهدات أو التقديرات غير المنظمة ، فقد تكون كلمات ، رموز ،¹ "ليس لها معنى واضح إذا لم توضح في سياق معرفي ما"² بأنها الخرائط و الكلمات و الاشارات التي تعبر عن فكرة و التي يمكن ترجمتها و معالجتها أو الاجهزة الالكترونية لتتحول إلى نتائج يمكن الاستفادة منها"³

التعريف الثاني : هي سلسلة غير متر عليها عن ريق ريق لتسجيل. لموضوعية لتي يمكن

- لييانا بالفعالية يجب تتوفر فيها بعض منها⁴:
- جة عالية من خالية من
- لأشيا حتى تعبر عن حقيقة
- تفصيل يجا
- غير متضا ضة فيما بينها

¹نجم عبد الله الحميدي واخرون، نظام المعلومات الادارية، دار الحامد ، عمان ، 2005 ، 35
² سليم الحسنية ، نظام المعلومات الادارية ، الطبعة 3 ، دار الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2006 ، 24
³ حسن المشرفي ، نظرية القرارات الادارية ، مدخل كمي في الادارة ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 1997 ، 49
⁴ سليم الحسنية، نفس المرجع ص1

ثانيا:

التعريف الأول: يمكن تعريف المعلومات على أنها مصنعة الجاهزة للاستخدام فالمعلومات هي بيانات مستخلصة ، أو البيانات التي خضعت للمعالجة و التحليل و التفسير بهدف استخراج المقارنات ، و المؤشرات و العلاقات التي تربط الحقائق و الأفكار و الظواهر بعضها مع بعض¹

التعريف الثاني: وتعرف على أنها "بيانات تم تصنيفها و تنظيمها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها أي أنها بيانات معالجة"² و بالتالي فالمعلومات لها معنى و تأثير في ردود أفعال و سلوك من يستقبلها³

التعريف الثالث: عملية توصيل حقائق هيم من يا 4

2

أوضحت المناقشة فيما سبق ذكره حول التفرقة بين مفهوم كل من مصطلحي (البيانات (مفيد) لمستخدم هذه المخرجات، ولا شك أن درجة الفائدة أو الإفادة التي ستعود على متخذ القرار من استخدامه للمعلومات، ستتوقف على مقدار الإضافة إلى معرفته بالأسلوب والوقت الملائمين، بما يؤثر على سلوكه ويساعده في اتخاذ القرار. وحتى يمكن تضاف المعلومات إلى معرفة مستخدميها بالأسلوب والوقت الملائمين، لا بد وأن تتوافر فيها بعض الخصائص نناقشها باختصار فيما يلي:

المعيار الأصلي لقيمة : - حيث تتلاءم المعلومات
اجله ويمكن الحكم على مدى
بكيفية تأثير هذه الأخيرة على سلوك مستخدميها، وهناك عوامل أخرى تؤثر
حيث أن تقرير مستوى يتوقف في جانب آخر على
(cognitive limites)

فالمعلومات الملائمة هي تلك التي ستؤثر على سلوك متخذ وتجعله يعطي قرارا
يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه :
المعلومات التي تساعد في اتخاذ قرار لشراء سيارة فرنسية لن تكون ملائمة إذا كان
المطلوب شراء سيارة يابانية.

¹سليم الحسنية 24

² نجم عبد الله الحميدي و اخرون ، نفس المرجع ، ص 35

³ محمد عبد الحليم صابر ، نظم المعلومات الادارية ، دار الفكر للنشر الاسكندرية، مصر، 2007 36

⁴نجم عبد الله الحميدي و اخرون ، مرجع سابق ،ص21

– **الموضوعية** : وهو أن تتصف المعلومات بعدم التحيز وإمكانية التحقق من سلامتها وصحتها وسلامة مضمونها، ويتطلب الأمر للوصول إلى الموضوعية، توافر ثلاث خصائص هي:

1 – **إمكانية التحقق (verifiability)** : ويقصد بذلك توفر مستندات دالة على صحة المعلومات وإمكانية الرجوع لهذه المستندات بشكل للتحقق من صحة هذه المعلومات

2 – **صدق التعبير (representational fair fullness)** : ويقصد بذلك أن المعلومات يجب أن تعتبر بشكل صادق على مضمونها كما هو الحال في :
فإن تقييم الأصول الثابتة قد يقاس باستخدام طريقة القسط الثابت لمدة 20 (عشرين) دون تحديد قيمة النفاية، فهذه الحالة تتوفر بها إمكانية إلا أنها لا تعبر بصدق عن القيمة الحقيقية للأصول الثابتة لصعوبة التصديق أن القيمة الاقتصادية لمثل هذه الأصول (0)

3 – **الحياد (neutrality)** : محايد وليس بغرض إظهارها بشكل يتلاءم مع أحد الأطراف المستخدمة للمعلومات¹.

– **الوقتية**: بمعنى تقديم المعلومات في الو
الحاجة إليها حتى تكون مفيدة ، وبطبيعة
القرارات متأخرة جدا عن موعدها، أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها، وحيويتها لهذا القرار، فمثلا المعلومات الملائمة جدا على السيارات اليابانية لن تكون مفيدة إذا قدمت بعد أن تكون عملية الشراء قد تمت بالفعل.

– **السهولة والوضوح** : بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدمها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ، أو مصطلحات، أو تعبيرات رياضية، أو معادلات غير معروفة، فلا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها.

فالمعلومات الغامضة غير مفهومة لن تكون لها أي قيمة، حتى ولو كانت ملائمة، وتم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ فمثلا تقديم معلومات عن سيارات باستخدام مصطلحات فنية لأجزاء السيارة ونوع الصلب المستخدم في صناعة جسم السيارة، ونوع المطاط المستخدم في صناعة إطارات السيارة، لن تكون معلومات مفهومة للمستهلك العادي

هـ – : يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة، بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج، وتجميع وتقرير عن هذه

¹ نواف كنعان، اتخاذ القرارات الادارية بين النظرية و التطبيق، دار الثقافة الجامعة الاردنية، عمان 1998 87

فمثلا في حالة التقرير عن قيم المبيعات لكل منفذ من منافذ التوزيع، يجب أن (صحيحة)، بمعنى أن تكون قد حدثت بالفعل عمليات بيع بالقدر الذي يتم التقرير عنه، كما يجب أن تكون المعلومات (دقيقة) الية من أي أخطاء في العمليات الحسابية أو وضع مبيعات منفذ توزيع معين أمام منفذ توزيع آخر. فالمعلومات غير الصحيحة، وغير الدقيقة ستعطي نتائج عكسية أي ستكون معلومات ضارة غير مفيدة، حتى ولو كانت ملائمة، ووقئية ومفهومة لمستخدمها.

-

اهتمامات مستخدمها، أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها قرار، كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات التشغيل الإضافية حتى يحصل على معلومات مطلوبة، فمثلا: قد لا يتضمن التقرير المقدم لمدير المبيعات عن الرقم الإجمالي لمبيعات الأسبوع: رقم المبيعات الخاص بمنفذ أو أكثر من منافذ التوزيع، مما يضطره للسؤال عن أرقام بيع هذه المنافذ التي لم تظهر في التقرير نفسه، وفي بعض الحالات يتضمن التقرير أرقام المبيعات لكل منافذ التوزيع، ولكن غير مصنفة وغير متجمعة في رقم إجمالي واحد، مما يضطر مدير المبيعات إلى تصنيفها ثم تجميع الأرقام للحصول على المعلومة المطلوبة.

ولا شك أن المعلومات غير الكاملة، من حيث المضمون ومن حيث التشغيل، ستؤثر سلبا على مدى الاستفادة لمتخذ القرار من هذه

- : بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة، أو بالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات، من حيث الشكل ومن حيث المضمون، فمن حيث الشكل، يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة، أو في شكل جداول، أو إحصائيات، أو رسومات بيانية، وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون مختصرة في أكثر من اللازم، مما قد يفقدها معناها، ولا تكون مفصلة بأكثر من اللازم، مما قد يؤدي إلى سرعة ملل المستخدم، وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.¹

فالمعلومات المفيدة، هي تلك التي تتصف ، والموضوعية، والوقئية والوضوح، والصحة، والدقة، والشمول، والقبول، في طريقة العرض ووسيلة التوصيل.

فإذا توافرت هذه الخصائص في مخرجات نظام تصبح هذه المخرجات () () عن شيء لم يكن معلوما من ذي يتم إرسالها، واستقبالها، والتعرف عليها، وقبولها، من قبل المرسل إليه، هذه " "

ليس من السهل حصر أنواع المعلومات وتصنيفها لكن سنحاول تصنيفها حسب معايير

يمكن أن تقسم المعلومات الى مايلي¹

1- مصادر داخلية :

المحاسبة ، و ميزانية المؤسسة ، ومعلومات الانتاج أي كل ما يتم الحصول عليه من داخل

2- مصادر خارجية :ويكون مصدر هذه المعلومات من خارج المؤس
الحصول عليها من خارج المنظمة كالتقارير الرسمية و تحتوي على معلومات عن
خارج المنظمة كتقارير دراسة السوق و يتعلق بالعملاء ، الموردين و غيرهم

يمكن تقسيم المعلومة كما يلي²

1 معلومات تاريخية :

2- معلومات مستقبلية :وتستعمل لأهداف التنبؤ و الرقابة في المنظمة

ج - حسب درجة التغير : سم المعلومات بناء على مايلي:³

1 وهي المعلومات التي لا تتغير ونذكر من أمثلة ذلك أسماء العمال
وتاريخ الميلاد

2- معلومات متغيرة :ونقصد بها المعلومات التي يطرأ عليها التغيير مثل العناوين
المناصب ، الحالة الاجتماعية ...

د- حسب درجة الرسمية:وتختلف درجة رسمية المعلومات حسب اختلاف مصادرها كما
هو موضح في ما يلي⁴

1- المعلومات الرسمية:وتكون المعلومات رسمية اذا كانت من مصدر رسمي ومن طرقها
الصحيحة كوسائل الاعلام ، الكتب الموثوقة، وبنوك المعلومات التقارير الرسمية المواقع
الرسمية في الانترنت

¹ Bressy(g) et konkut © economie d'entreprise edition dalloz .paris .1995. p92

² نجم عبد الله الحميدي و اخرون ، نفس المرجع، ص41
اسماعيل مناصرية ، دور نظام المعلومات الادارية في الرفع من فعالية عملية اتخاذ القرارات الادارية ، مذكرة ماجستير (غير منشورة)
³التجارية تخصص إدارة أعمال كلية العلوم التجارية و التسيير والعلوم الاقتصادية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة 2004 48

⁴ Maretinet (b) et marti (y) (m) l'intelligence economique comment donner de la valeur concurrentielle a
l'information .editins d'organisation .paris.2001.p31

2 معومات غير رسمية: التي لا يعرف مصدرها كالإشاعات الموردين للمنظمة والآراء و الاحكام المسبقة التي تأتي من خارج المنظمة وتلجأ اليها في حالة عدم وجود معلومات رسمية

هـ - حسب شكل المعلومات : 1 :

1 وتكون في المستويات الإدارية العليا

2- معلومات تفصيلية: كون في المستويات الدنيا أو التشغيلية

و- حسب الوظيفة: وتنقسم المعلومات هنا حسب الوظائف الموجودة في المنشأة الانتاج و التسويق و التمويل و معلومات الموارد البشرية²

لزيا توضيح لمعنيين نبرز أه بين لبيان

:

(1): بين لبيان 1

¹نجم عيد الله الحميدي ، نفس المرجع ،ص 41
²اسماعيل مناصرية ، نفس المرجع ، ص26

:

	لبياننا	
هيكمل تنظيمي لقيمة بالضبط لصعديين لغير عالية بشكل صغير جد	غير منظمة في هيكمل تنظيمي غير محد لقيمة لصعيد بشكل كبير جد	لترتيب لقيمة

بع

ية

:

.129 2005

:

4 تحويل لبياننا

:

هو مجموعة من العناصر المترابطة أو المتداخلة التي تكون كلها متكاملة¹

وهناك أيضا من يعرفه على أنه : من المكونات المتداخلة التي تنشئ كيانا كاملا بأهداف مشتركة²

ويعرف أيضا : هو إطار عام متكامل يحقق عدة أهداف فهو يقوم بتنسيق الموارد اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات و هذه الموارد الطاقة الانتاجية وذلك حسب نوع النظام³

: يتكون متفاعلة لتحقيق أهداف⁴:

: هي كل ما يدخل للنظام من خارجه أو من البيئة الداخلية للمنظمة

ب - العمليات () : تجري فيها العمليات و الوظائف و الانشطة الكفيلة بتحويل المدخلات الى مخرجات أو بعبارة اخرى هي طريقة لتحويل المدخلات الى مخرجات
: المخرجات كنتيجة التحويلات اللازمة على المدخلات و الوصول الى تحقيق الهدف

: لكل نظام محيطين داخلي وخارجي و من خلال الحدود يمكن التمييز بين المكونات التي تنتمي الى النظام و التي لا تنتمي و ذلك أثناء تصميم هذا النظام

ي : تعمل على التحكم و الرقابة على العمليات داخل النظام
هذه العملية من أخطر العمليات و تؤثر كفاءته
فعاليتها

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

ثانيا : : مما تقدم يمكن استخلاص مجموعة من خصائص النظام⁵

1 (ماهيتها مكوناتها) مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان الاردن ، 2000 ، 13

2 محمد محمد الهادي ، التطورات الحديثة لنظم المعلومات المبنية على الكمبيوتر ، دار الشروق ، لبنان ، 1993 ، 51

3 الدهراوي كمال الدين مصطفى ، محمد سمير كامل ، نظم المعلومات المحاسبية ، دار الجامعة للنشر ، مصر ، 2000 ، 15

العبد فراحية ، دور نظام المعلومات التسويقية في التخطيط للنشاط التسويقي و الرقابة عليه مذكره ماجستير في علوم التسويق ، تخصص التسويق

5 العبد فراحية ، مرجع سابق ، ص 16

1- هدف النظام : يمثل نقطة البداية في تصميم النظام و هي تحديد الهدف الذي يريد النظام الوصول اليه و مع تعاملنا مع النظام تواجهنا حالتين الاولى وجود نظام قائم و بالتالي يجب التعامل معه ، أو ايجاد نظام جديد في أي حال من الاحوال السابقة يجب البدء بتحديد أهداف النظام و الا فلا مبرر لوجود نظام بدون هدف ومن هنا يجب تحديد الهدف العام للنظام ثم تحديد الاهداف الفرعية لأجزاء النظام التي تعمل وفق انسجام و تناسق تام و التي بدورها تساهم في تحقيق الهد

2 - شمولية النظام : عن طريق تجميع عناصر النظام بطرق مختلفة لتحقيق هدف النظام من خلال وحدة شاملة تصل الى هدف نهائي و يتصف النظام بطبيعته بالشمولية لتحقيق هدف معين لا تستطيع عناصر النظام تحقيقه منفردة

3- شكل المكونات الرئيسية: يأخذ شكل أي نظا (ادخال ،تشغيل ، اخراج)فيعمل النظام من خلال المدخلات وتتم عملية التشغيل و التحويل للمدخلات لتتحول الى مخرجات

4- الية عمل النظام : يجب أن يعمل النظام وفق الية منسقة لتحقيق أهدافه ،فوجود عناصر النظام و تكاملها لا يكفي إذا لم تكن هناك الية عمل تحكم علاقاتها و تكاملها

5 :

الاحيان

6- مستويات النظام : يحتوي كل نظام احيانا على أنظمة فرعية و هذا النظام كذلك هو في نظام أكبر منه و لكل نظام بيئته تحيط به ينبغي التمييز بينهما وبين بيئة النظام الاكبر التي تحيط به

7 : هو عملية نقل رسالة تتضمن تبادل آراء اتجاهات و اشارات و بيانات و معلومات ، و يمكن تبادلها بطرق مختلفة بين مرسل الرسالة و مستقبلها و تمكن عملية الاتصال أجزاء النظام من التفاعل و هذا ينطبق أيضا على النظم الفرعية داخل النظم

: يمكن تصنيفها وفق معايير عديدة نذكر منها مايلي¹ :

أ - حسب طبيعة النظام :وتنقسم الى مايلي

1- النظم الطبيعية : و هي نظم موجودة أصلا في الطبيعة و لا تدخل للانسان في وجودها

2- النظم الاصطناعية :وهي

¹ سليم الحسنية ، مرجع سابق ،ص 12

1 : وهو النظام الذي ينحصر عمله داخل بيئة المؤسسة لا يتصل و لا يتأثر بالبيئة الخارجية

2 : وهو نظام يؤثر و يتأثر بالبيئة المحيطة به النظام واستمراره يجب أن يتصف بالمرونة للتأقلم مع المتغيرات البيئية المحيطة التي تؤثر بشكل مباشر في مدخلات و مخرجات هذا النظام و مثال ذلك تغيير السلع المنتجة وفقا لتغير رغبات الزبائن

3 () :

لصعوبة تحديد نلجأ الى النظم النصف مفتوحة فهذا النظام يحدد مسبقا المدخلات ومن هنا لا يكون النظام معرضا للاضطرابات التي تأتي من بيئة النظام الخارجي و هكذا يصمم ال نظام الان لا يتأثر بالبيئة بما يحدده النظام مسبقا

ج حسب درجة التجريد: يمكن أن تصنف النظم تحت هذا العنوان على الشكل التالي

1 (مادية) :تتكون من عناصر مادية يمكن لمسها و رؤيتها مثل المنظمة ، و تقع مهمة ادارتها على الانسان

2 :ويمثل النظام الافتراضي التخيلي الذي لا يمكن التعامل معه باللمس و بالتصور و التخيل مثل المعادلات الجبرية

د- حسب درجة التغير : ويمكن أن تفرق بين النظم في هذه الحالة كما يلي :

1 : و هو النظام الذي يعمل وفق الية محددة سابقا و التنبؤ للمستقبل

2 النظام المتغير :وهو النظام الذي لا يعمل وفق الية موضوعة مسبقا كما لا يمكن التنبؤ بسلوكه بشكل حتمي في المستقبل

ثانيا :

1 تعريف نظام المعلومات

لتعريف : لتي تعمل مع بعضها

تخزين يع ما بشكل منه

لتنظيم

لتحليل في

1.

التعريف : ويعرف أيضا على أنه أي تركيبة منظمة من الأفراد ، عتاد الحاسوب البرامج التي يتم جمعها وتحويلها إلى معلومات و بالتالي توزيعها إلى المستخدمين في

2

التعريف الثالث: هو عبارة عن الية أو اجراءات منظمة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها ، ومن ثم تحويلها إلى معلومات يستعملها الانسان عند الحاجة ليتمكن من انجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأية وظيفة تفيد حركة المجتمع ، عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام ، وقد يتم استرجاع المعلومات في نظام المعلومات يدويا أو ميكانيكيا أو الكترونيا وهو أي هذا الأخير هو الغالب في نظام

3

11

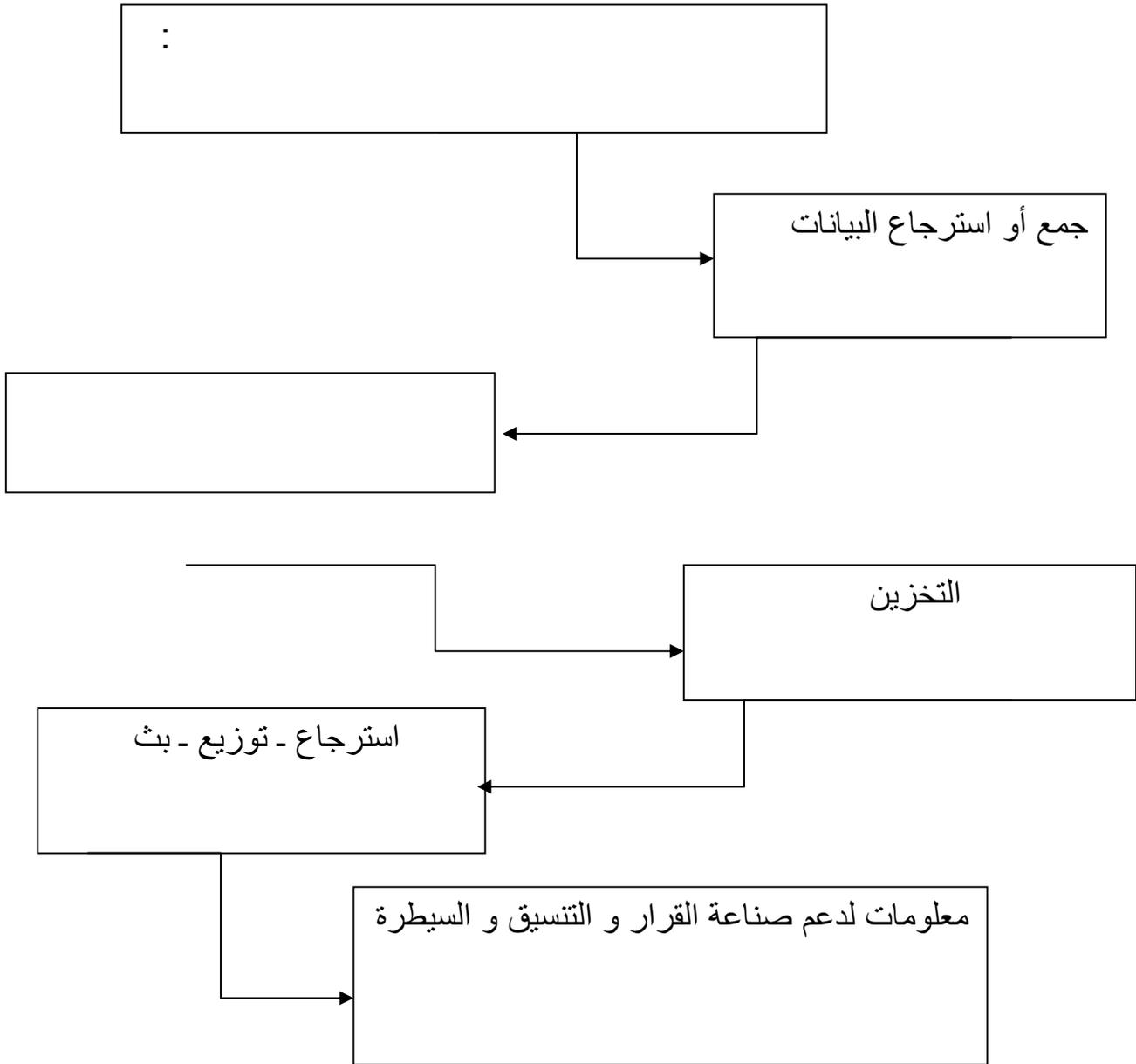
1

²سعد غالب ياسين، نفس المرجع ، ص18 19

3 عامر ابراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، نظم المعلومات الادارية و تكنولوجيا المعلومات ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و

24 23 2005

(1): يمثل تصور لمفردات التعريف بنظام المعلومات



: عامر ابراهيم قندلجي ، علاء الدين عبد القادر بيان نظم المعلومات الادارية و
تكنولوجيا المعلومات ، دار المسيرة لنشر و التوزيع و الطباعة ، 2005

لنظام المعلومات ثلاثة مكونات رئيسية وهي :

- هي الأجهزة و الآلات المكونة لنظام المعلومات أي كل من الحواسيب ولواحقها أي مختلف الآلات الالكترونية و الاوتوماتيكية لمعالجة المعلومات و الذي يقوم

- يتكون من البرامج و الملفات :
يمتد التي تنظم و تدير عمل الحاسوب لاستغلالها وفقا لإجراءات التسيير داخل المؤسسة بما يوافق احتياجات استعمال المعلومات ، اما الملفات فهي التي تكون قاعدة البيانات التي تعتبر خزان للمعطيات المتداولة لتوفير المعلومات لدعم وظائف الادارة و تتم عملية الاستغلال باستد برامج متخصصة كبرنامج تنظيم المبيعات و المخازن و فواتير المحاسبة¹

- ونعني به مختلف العاملين بأقسام النظام وهم كذلك أساس النظام و يكون نجاح النظام مرتبط بكفاية العاملين فيه و ينقسم المكون البشري الى مايلي² :

1- الأخصائيون : وهم من يقومون بتحليل وتصميم وتشغيل بالمحللين من يصممون النظام بالنظر الى احتياجات المستخدمين النهائيين للمعلومات للمعلوماتية و بناء على المواصفات التي يقدمها محلي النظام من خلال الاحتياجات يأتي اصفات محلي النظم أما مشغلو الحاسب فمهمتهم

تشغيل مختلف أنواع الحواسيب

2- المستخدمون النهائيين : هم مستخدمو نظام المعلومات مهما كانت صفتهم مديرين بائعين زبائن

3- أهداف نظام المعلومات :

يعد نظام المعلومات من الموارد الاساسية بالمؤسسة وسلاحها الاستراتيجي البيئة التي تتصف بعدم التأكد واشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات ومن خلالها يمكن للمؤسسة تحقيق عدة أهداف هي :

1 ابراهيم بخني ، دور الانترنت و تطبيقاتها في مجال التسويق - دراسة حالة الجزائر ، اطروحة دكتوراة (غير منشورة) في العلوم الاقتصادية تخصص قياس اقتصادي كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر 2002 19
2 مراد رابيس ، اثار تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية سوناطراك بالاغواط 2004 2005 (غير
(في علوم التسيير تخصص ادارة أعمال كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر 2006 78

1- **تحقيق الكفاءة**: تشير الكفاءة الى أداء المهام بسرعة و بأقل تكلفة مثل ذلك تخفيف تكاليف التخزين من خلال ربط الموردين بشبكة اتصالات خاصة وإعطاء أوامر الشراء عند

2- **الوصول الى الفعالية**: أي مدى تحقق أهداف المؤسسة وتحقق الفعالية بمساعدة نظام المعلومات للمديرين في اتخاذ القرارات السليمة

3- **تحسين أداء الخدمة**: تهدف نظم المعلومات الى تحقيق خدمات ذات مستوى أفضل لعملاء المؤسسة و أفضل مثال على ذلك استخدام آلات الصرف السريع في المصارف حيث يمكن للعملاء السحب من أرصدها على مدار اليوم .

4- **تطوير المنتجات**: تلعب المعلومات دورا رئيسيا في خلق و تطوير المنتجات خاصة في بعض المجالات كمؤسسات التأمين و الوكالات السياحية .

5- **التعرف على الفرص و استغلالها**: تعمل المؤسسات اليوم في مناخ سريع التغيير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذا التغيير و ليس هناك وسيلة أفضل من نظام يد المستجبات البيئية ، و مساعدة المؤسسة في اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص و تجنب التهديدات .

6- **يمكن للمؤسسة جعل عملائها أكثر قربا و ارتباطا بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم ومن ثم كسب رضاهم ، وهذا ما يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول الى المؤسسات المنافسة¹ .**

-4

:

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 خمسة نظم. وسنوضح كلا من هذين التقسيمين بالآتي:

- **النظم الأربعة التي تخدم المستويات التنظيمية:**

1- **مستوى العمليات**: والذي يمثل القاعدة الأساسية للمنظمة يشتمل على إدارة عملياتها.

2- **والذي يشتمل على العاملين في مجالات البيانات والمعلومات**

¹ معالي فهمي حيدر ، نظم المعلومات (مدخل لتحقيق الميزة التنافسية) الدار الجامعة ، الاسكندرية - مصر 2002 37 36

3- والذي يشتمل على إدارات المنظمة الوسطى¹.

4- المستوى الإستراتيجي : والذي يشتمل على الإدارات العليا.

- تتعامل مع المستويات التنظيمية:

1-

مثل متابعة الطلبات ومعالجتها متابعة ما يتعلق بالأجور ، وكذلك السيطرة على المكائن ، ومتابعة التعويضات. وكلها تخدم مستوى العمليات والتعاملات التجارية في ، التي تتابع انسيابية العمل اليومي الروتيني للتعاملات التي هي ضرورية لأداء ، ومن أهم النظم المستعملة فيها نظام معلومات المبيعات والتسويق معلومات المحاسبة والمالية ، نظام معلومات الموارد البشرية .

2- تم تطوير أنظمة مدعمة للمعلومات ، هدفها

الرئيسي يسير ولو جزئياً أنشطة المكاتب

ومن أمثلة هذه الأنظمة المدعمة نذكر منها أنظمة معالجة النصوص والمناشير تسيير المذكرات الفردية والجماعية تصوير الوثائق ، أنظمة الرسائل الالكترونية الداخلية والخارجية ، تبادل الرسائل عن طريق شبكة حواسيب ; Audio-conference; Video-conference; Tele- conference، أنظمة التبادل الآلي للمعطيات وهي (طلبيات ، فواتير

...).

3- هي أنظمة هدفها الرئيسي مساعدة المقررين عند اتخاذ القرار سواء

ناحية البحث وجمع المعلومات ، أو اختيار النماذج الملائمة لاتخاذ القرار أو اختيار ويمكن إيجادها في محطات من خلال ما يعرف بالتحاور إنسان وآلة معطيات ونماذج للمعالجة المساعدة لاتخاذ القرارات ومن أمثلة تطبيقاتها تحليل مبيعات الإقليم الذي تقدم خدماتها ومنتجاتها له ، إضافة إلى تكاليف العقو² ،

4- نظم المعلومات الإدارية : في معظم المنظمات والمؤسسات يتم إيصال المعلومات

الضرورية بمساعدة تقارير دورية كجداول المبيعات في الأسبوع تبعاً للأقسام أو تبعاً لطبيعة الزبائن ، وتحليل التكاليف ، والموازنات الشهرية والسنوية مع الانحرافات أغلب الأحيان يشكل النظام المحاسبي الركيزة لمثل هذه التقارير ، ويمكن أن توضح بطريقة نظامية تبعاً لفترة دورية محددة سابقاً أو بناء على طلب المستعملين

¹ محمد عبد الحليم صابر، نظم المعلومات الادارية دار الفكر للنشر الاسكندرية مصر 2007 36 35

² عماد عبد الوهاب الصباغ ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها دار الفكر للنشر و التوزيع عمان الاردن 2004 14

5- نظم الدعم التنفيذي : ومن أمثلة ذلك نظم دعم الإدارات العليا وهي تخدم المستوى الإستراتيجي ، و هي مصممة من أجل التعامل مع عملية صنع القرار غير المقننة من خلا تقديم أشكال بيانية و اتصالات ، ومن أمثلة تطبيقاتها تنبؤات اتجاهات المبيعات ، تطوير خطة العمليات

: مميز

فيما يلي بعض من التي يمكن : 1 :

- فر بيانا
لديها فقا لاحتياجا
لتسويق
- لقيبا
يمكن
يمكن للإ
لفاعلة للبيانا
- لقيبا
مميز تنافسية. وه
- فريد
لتحديثا
تكنولوجيا
- لتمييز في
تحسين
- تقوية
لجها
- يب لمستمر لهم على

مفهوم نظام المعلومات البنكي

1 تعريف نظا :

:

لبنكي بأنه نظا

لتعريف : يعر

مهامه لأساسية ه لبيانا

خاية جية ه لبيانا ليا يد لمصرفية بالمعلوما

لمعالجة بحيث تساعده لمصرفية

لكمية لتوقيت¹.

لتعريف : أن ه من عرفها بأنها مكونا بطة تعمل مع بعضها

تخزين يق

لتحليل في²

لتعريف : لبنكية لمبنية على نية بأنها عبا

ية للحاسبة نية غير ية

لبيانا لتي تعمل بطريقة متكاملة في جميع تخزين ثم تحويل ()

لبيانا بنكية لمدخلة لها تفيد عملية

لتعريف يتضح أن ه ساسية لتكوين نظا

نية بالبنك يستطيع تشغيل لبيانا توفير

مفيد وه ت ه لبيانا لبنكية

نوية نية³ جهاز

¹كاظم محمد عاشور ، تكنولوجيا المصارف الرشيد المصرفي ، العدد الاول 2000 36

²رعد حسن الصرن ، عولمة جودة الخدمات المصرفية ، دار الوراق للنشر و التوزيع ، عمان الاردن ، 2007 132

³ عوض منصور ، محمد أبو النور ، تحليل نظم المعلومات المصرفية باستخدام الكمبيوتر، دار الفرخان للنشر و التوزيع ، عمان الاردن 1996

2 مها

توجد خمس مها ساسية للنظا :

- 1- تجميع بيانا (حتى يتم لمطلوبة عليها مثلا يقو خلية جية (توفير
ليبيانا م حسابه قيمة ليبيانا لبنكية جريت مع يخ لايد
يخ يخ
2 عملية تحويل ليبيانا عملية لمعالجة للبيانا
ه يفة خمسة وه¹:

- (Creating) : ها يتم تكوين ملفا جديد تخزين ليبيانا فيها.
- تبويب ليبيانا (Sorting): ها يتم ترتيب ليبيانا بتتابع معين لأغر لسريعة فالبيانا سجلاتها.
بحيث يأخذ كل سجل قم معين يمكن من خلاله بيانات ه يقو بتغيير لترتيب
- فهرسة (Indexing) : منها ترتيب ليبيانا لحاجة لعملية لتبويب بتغيير مو حيث يتم ملف صغير (فهر) لترتيب عن حقلين يتضمن لثاني يتضمن عليه.
- تحديث (Updating) : تعني تعديل حديثا من بيانا بيا .
- تلخيص تشغيل ليبيانا (Summarizing) : ليبيانا ضعها في ملفا تستخدمها غالبا لعليا بالبنك لتعامل مع بيانا ليست تفصيلية
3 يفة تخزين ليبيانا :

ه يفة تخزين ليبيانا لتي تم معالجتها في شكل ملفا . يستخد ما يتم تخزين معين مع بعضها لتكوين ما يعر ليبيانا .

¹الطيب ياسين ، مرجع سابق ص49

:

4- **يفة توليد** ير :
يرتكز عمل ه يفة في توليد ير
يستدعي ضر اده فقا لاحتياجا
ير في صو
لنهائي غالبا ما يتم
نية.

5 **يفة تقديم** ه :
يفة في تقديم
يمكن
نية فمثلا يمكن لمدير لتسويق
يد عاتهم حركة حساباتهم لشهرية ليومية لتسهيلا لائتمانية
لممنوحة لهم¹.

¹ الطيب ياسين ، نفس المرجع ص 50

- **بيبة :** يبي لأساليب يب.

لسابقة يصبح للإ معرفة بالاحتياجا بيبة
تيجية مستقبلية للتد يب .

-6 **لبنكي للتسويق :**

يعمل ه لبنكية في ما يخص لتسويق
لمزيج لتسويق " - - - - - يج "

-7 **لعليا في :**

يد مما يساه
لعليا في لتخطيط لتنظيم لعليا لبنكية.

-8 **لمركزية لجها لوصية:**

يزود ه لمركزية بالمعلوما عن مستويا لتنفيذ
لاحتياجا لبنكية لمشاكل غير تينية
تطوير تيجية لبديل تيجي
تيجي¹

9 **لجها لبيئة لجية للبنك:**

يرتبط لبنك بالبيئة لمحلية له بعلا ثقة نذكر منها لهيئا
حكومية جها غيره لذلك يجب على
جية مفيد له وه
لجها².

-4 **مراحل استعمال الحاسب في الانشطة البنكية و يمكن تقسيمها على ثلاث مراحل رئيسية :**

:استعمال الحاسب في الاعمال اليومية

1 تقدم بها للملتقى الوطني الثاني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية و الاقتصادية ، كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية المركز الجامعي ببشار 24 25 افريل 2006 1

بداية في الاغراض و الاعمال اليومية كحاسب الفوائد البنكية أو القيود اليومية و الحسابات الجارية واستعملت كذلك في تداول المعلومات و الغرض منه السرعة في انجاز الاعمال مما يوفر الوقت و الجهد إلا أن هذه المرحلة تميزت بالاستخدام الجزئي للحاسب في بعض العمليات و بشكل محدود ، و عموما كان ينظر للحاسب بأنه آلة تساعد في العمل المحاسبي داخل المصرف ، وهو ما يمكن أن تقول بأنه تغيير الدفاتر الرئيسية الى سجلات الكترونية ، وكان سائدا في هذه المرحلة أن العمل بالحاسوب ليس ذا جدوى إلا في البنوك كبيرة الحجم كما أن هذه المرحلة تميزت كوسيلة اتصال مما يظهر تغيرات ملموسة في أداء العمل البنكي

المرحلة الثانية : استخدام الحاسب في ترشيد القرارات المصرفية

أدت التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي الى سعي البنوك الى زيادة الارتباط بعملائه ، ولن يتحقق هذا الا من خلال وجود

هذا ما يضمن تحليلا أفضل للمركز المالي للعملاء ، كما تم الاعتماد على الحاسب في الرقابة على الخطط و ادارة محفظة الاوراق المالية و هكذا فان هذه المرحلة تميزت بتحسين عملية صناعة القرارات المصرفية و هذا من خلال :

أ- زيادة مساهمة التطبيق الالكتروني لتشغيل البيانات في البنك

ب -الربط بين أنظمة المعلومات الفرعية بما يسمى سجلات قاعدة المعلومات الاساسية

ج - اعداد التقارير الدورية بجهد و تكلفة أقل

:استخدام الحاسب في نظم المعلومات المصرفية

تميزت هذه المرحلة بتحويلات كبيرة في العمل المصرفي فقد استخدمت نظم المعلومات في جميع فروع العمل المصرفي و هذا التحول نتيجة¹ :

أ- التقدم في تكنولوجيا المعلومات مما مكن من تطوير أجهزة جديدة للحاسبات تتميز بأدائها المتميز و انخفاض تكلفتها مما أثر ايجابيا في زيادة الطاقة الانتاجية للوحدات المصرفية اضافة الى تخفيض العمل المصرفي .

ب - تنوع الخدمات المصرفية و زيادة الطلب عليها و ذلك لنمو الثروات و زيادة الموارد و

لا يختلف نظا
يضا ليها لتغذية لاسترجاعية وهو ما سنبينه في ما يلي: لعمليا نه

- : يتكو :

1- لبيانا (لعمليا):

ودور ه يتمثل في جمع لبيانا لللقيا

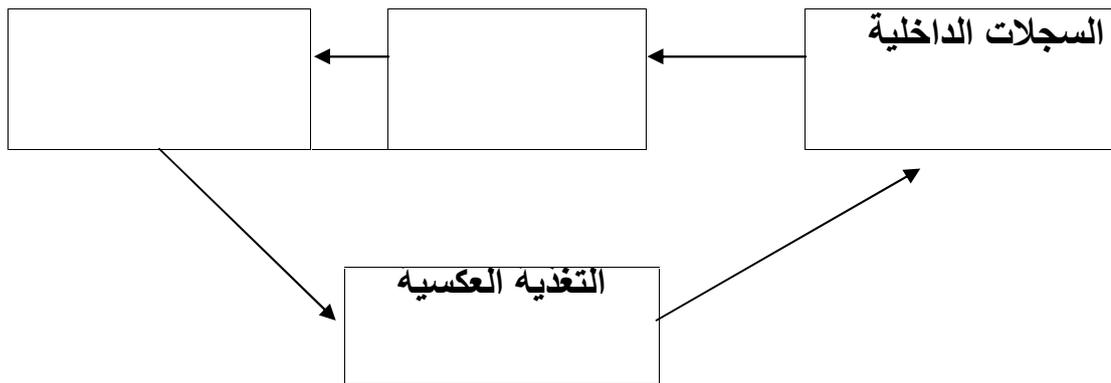
كعمليا لايد تير

غيره لعمليا تينية ه مهمة في توثيق

لتي يقو بها أن ه يجب تحليلها تبسيطها تلخيصها لتسهيل

فهمها من قبل لنهائي للنظا 1:

(02): يمثل نظم معالجة البيانات²



: نجم عبد الله الحميدي و اخرون ،نظم المعلومات الادارية مدخل

وائل للطباعة و النشر و التوزيع ، الاردن ، 2005 315

¹ نجم عبد الله الحميدي ، و اخرون ، نفس المرجع ص315

1 نجم عبد الله الحميدي و اخرون ،نظم المعلومات الادارية مدخل معاصر ، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع ، الاردن ، 2005 315

-2

:

يعتبر نظاما فرعيا من لبنك مهمته
، و ه تعمل على تحقيق أه ، و هو ما يستوجب فريق
ته لك عينة
1

3

:

و ه مهمته تجميع لبيانا تتميز ه
لبيانا بالسرية تهتم بأه لتي تتمتع بها
ت ه تسهلا فين غيره لبيد لمهمة عن
ريقة جمع لبيانا فيحصل عليها ما بالبيانا
ه تنشئها جهة عنه لية محلية لزياء
لميدنية لبقيا . لبقيا عن ريق
غيره
2 .

-4

لمركزية لجها لوصية:

ه لسياسا تعليما توجيهها لمركزية لجها لوصية

-5

: لبيئة لمحيطه (جية)

ه لبيانا لبيانا
ية لاجتماعية لنقدية لقانونية هو سائد في بيئة
جيه³

- عمليا :

ه ت، أو هي تحويل لبيانا يمكن
منها عن ريق جمع ترتيب تصنيف ... لبيانا .

¹ بخزار فريدة ، نفس المرجع ، ص 2

² 39

³ نجم عبد الله الحميدي ، و اخرون ، نفس المرجع ص 316

ية... زع ه ير يانية يعا
تقسيماته ية¹

تحديات نظام المعلومات في البنوك:

- هناك العديد من التحديات التي تواجه نظم المعلومات في البنوك و نذكر منها ما يلي² :
- يجب أن يعمل نظام المعلومات في البنك بشكل متكامل لذلك تسعى مختلف البنوك لتأسيس نظام معلومات موحد في مختلف شيكات البنك
 - تعتبر الأتممة من التحديات التي يجب وضعها في عين الاعتبار حيث يجب توزيع أحدث تكنولوجيا المعلومات في مختلف فروع البنك و ادخال الأتممة في مختلف الاعمال البنكية
 - يعتبر تحدي تصنيع و انجاز نظام معلومات ملائم للبنك من التحديات التي يجب دراستها جيدا .
 - يعتبر تعدد القنوات من أهم التحديات التي تواجه نظام المعلومات البنكي و ذلك لتعدد الوكالات البنكية فلا بد أن يعمل نظام المعلومات على التكامل بين الوحدات البنكية و هو ما يسمى بتوفير الوقت و الجهد .

¹ بخزاز فريدة، نفس المرجع، ص3

² sylvien .michel contribution a l'évaluation au system d'information bancaire .théses de doctora inédites .bordeaux iv :université montesquien .2001.pp28/31

هـ بيعة ليس للإنسا علاقة بها
كين لفيضانا منه.

3- من حيث لعمدية:

- () :

يقو بها قيامه بتدمير بعض لبيانا
بيانا وهو يعط لك بهد هـ

- لقا غير متعمد :

يقو بها نتيجة لجهل لقايف خالهم لبيانا
بطريقة خا معرفتهم بطر خالها لسهو في عملية سجيل هـ
لك لإمكانية صلاحها

4- من حيث لنتيجة عنها:

- ر تنتج عنها ية:

هـ زين لبيانا لتي قد يكو سببها كو
جهاز لكمبيوتر بيعة
تدمير لوسائل بها
شر بطريقة متعمد عفوية¹

- ر فنية منطقية:

هـ لهم بذلك عند ل حاجة لها
بيانا سرية لأشخا غير مصر له
بمعرفته تعطيل في لكمبيوتر
لبيانا منها
عليه
فير للكمبيوتر قد²

5 من حيث علاقتها بمر :

- :

هـ تسجيل لبيانا
بشكلها لصحيح
لبيانا

- تشغيل لبيانا :

يقصد بها شغل تلك لبيانا لمتعلقة بالبيانا
 تشغيل تلك لبيانا تشغيل لبيانا
 لتشغيل تحريف تعديل مج بطريقة غير قانونية عمل نسخ غير قانوني
 لبيانا لبيانا لك قيا
 لا يسجل قيو لمالية تتعلق بعمليا خاصة بعمد
 ين م لعملية لصالح نفسه¹

- :

يقصد بها يل البيانات ير لتي يتم عليها بعد عملي
 تدمير بنو معينة من
 غير صحيحة
 لها عمل نسخ غير مصر بها من لغير مسمو به
 للبيانا ريق عرضها على شاشا بعها على يع
 غي لهم بذلك كذلك توجيه تلك
 ليس لهم تسليم
 بهم لناعية لأمنية بعر تمزيقها

لتخلص منها مما يؤ
 بمصالحه.

-6 من حيث :

لبنكية لعدد من لمهد لتي قد تهد
 معلوماتها لمهد بها تلك
 يمكن تصنيف لتهديد دره ئيسية²:
 1- لنظم بهد لمخزنة فيها
 شخصية منية

سرية.

المعلومات في الرفع من عناصر الأداء البنكي

يحظى موضوع رفع الأداء للمؤسسة البنكية باهتمام العديد من المفكرين و المسيرين من أجل تحديد مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الرئيسية و إدارة مواردها بكفاءة و فعالية ، الأمر الذي يستدعي تحليلا شاملا لمختلف أنشطتها لتقييم أدائها الكلي فاستعملت نظام المعلومات للاستفادة منها في جميع عملياتها فأدخلت تكنولوجيا المعلومات ومفاهيم الإدارة الالكترونية و عملت كذلك على تكوين موظفيها لتسهيل التعامل مع نظم المعلومات مما يضمن زيادة فعالية وكفاءة العمل البنكي وهذا لما يمثله الاداء وعناصره من اهمية في تحقيق اهداف البنك على المدى القصير و الطويل من اجل استمراره وتطويره وسط البيئة التنافسية الحالية و المستقبلية ، وفي سبيل ذلك عمدت البنوك الى نظم المعلومات سعيا وراء السرعة في اداء العمليات وتخفيض الجهد البشري والعمل على رفع من اداء الموظفين .

ولمناقشة كذلك لحاولنا تقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية:

: الأداء، مفهومه اهميته اهدافه و محدداته.

: مساهمة نظام المعلومات في الرفع من مستوى الاداء في المؤسسات البنكية

: مفهوم الاداء

¹لقد اختلفت تعاريف حول تقييم الأداء بين الباحثين ومن بين تعريفها مايلي:

— لقد عرف على أنه "التأكد من كفاية استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام لتحقيق الأهداف المخططة من خلال دراسة مدى جودة الأداء ، واتخاذ القرارات التصحيحية لإعادة توجيه المسارات الأنشطة بالمؤسسة. بما يحقق الأهداف المرجوة منها" كما يمكن تعريفه بأنه

"العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشملا لمنجزات وحدات المخرجات من سلو خدمات الجهد في مثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات"²

كما أن تقييم الأداء هو " جميع العمليات و الدراسات التي ترمي إلى تحديد العلاقة بين الموارد المتاحة و كفاءة استخدامها في المؤسسة مع دراسة تطور هذه العلاقة خلال فترات زمنية متباعدة أو فترات زمنية محددة عن طريق إجراء المقارنات بين المستهدف و المتحقق من الأهداف ، بالاستناد إلى مقاييس و معايير معينة³.

1تعريف الأداء لغة إن مصطلح الأداء يقابل الكلمة اللاتينية "Performare"

ية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها الكلمة الإنجليزية "Performance" والتي تعني إنجاز الأعمال، أو كيفية التي تبلغ المؤسسة أهدافها

2تعريف الأداء اصطلاحا: يعد الأداء مفهوما جوهريا بالنسبة للشركات بشكل عام، وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة، وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي فإن أغلب الباحثين يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تحققه الشركة من خلال تحقيق أهدافها، وفي هذا السياق نجد أنه تتعدد تعاريف الأداء و تختلف معايير ومقاييس التي تعتمد عليها الشركات في دراسته.⁴

¹ تمیسة سهام تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج camel BNA 2012/2008 شهادة ماستر اكاديمي جامعة قاصدي مرباح ورقة تخصص مالية و بنوك سنة 2014/2013 18

² وليد مرتضى نوه نحو تفعيل دور نضام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى ادائها دراسة حالة فرض الشعبي الجزائري (CPA) لتنمية الريفية (BADR) (BNA) مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص انظمة المعلومات و مراقبة التسيير 2013/2012 47 48

³ - نور الدين بن عمارة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة ليند غاز الجزائر- الجزائر - وحدة ورقة 2005 2009 (مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، جامعة قاصدي مرباح ، ورقة، الجزائر، ص 13 14.

⁴ صباح ترغيني، دور إدارة المعرفة في تحسين أداء العاملين، رسالة دكتوراه في العلوم التسيير، فرع اقتصاد تطبيق 2011- 2010 46 47

كما ذكر سابقا أن الأداء الوظيفي هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة ، و هو ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تآثر على هذا الأداء سلبا أو إجابا ، يطلق على هذه العناصر محددات الأداء ، تتمثل هذه

:

- الجهد : وهو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم ()
إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.

- تعنيا الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.

- **الدور أو المهمة :**

تعنيا الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهود هدفيا لعمل من خلاله ، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها فإداء مهامه بتعريفه كالدور .

بينما هنا كمضي في الإبداع كالدور أو المهمة () والجهد المبذول نوعية هذا الجهد الم بذولو التي تعني مستو بالدقة والجودة ، ودرجة مطابقة الجهد المبذول للمواصفات .
نوعية معينة ¹ .

والملاحظ من التعريفين السابقين أنهما يحصران عناصر الأداء في عناصر تتعلق بالموظف شاغلا ووظيفة فقط)

الجهد ، القدرات والمهارات ، نمط الأداء) وهي عناصر تخضع لسيطرة الموظف ، بينما أنفيا لواقهنا كعناصر أو محددات تتخرج عن سيطرة الموظف ، أهمها المحددات :

- الوظيفة () :

وما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف ، إضافة إلى الظروف والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة ² .

- **(بيئة التنظيم الداخلية) :** أو ما تنصفها البيئة التنظيمية حيث تؤدب الوظيفة والتي تتضمن :

مناخ العمل ، الإشراف ، وفرة الموارد ، الأنظمة الإدارية ، الهيكل التنظيمي ، نظام الاتصال ، السلطة ، أسد لوبالقيادة ، نظام الحوافز ، الثواب والعقاب .

¹ - راوي حسن ، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية ، دار الجامعية للنشر و التوزيع ، الإسكندرية ، مصر ، السنة

2000 210

² أدوات البحث التطبيقي ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر

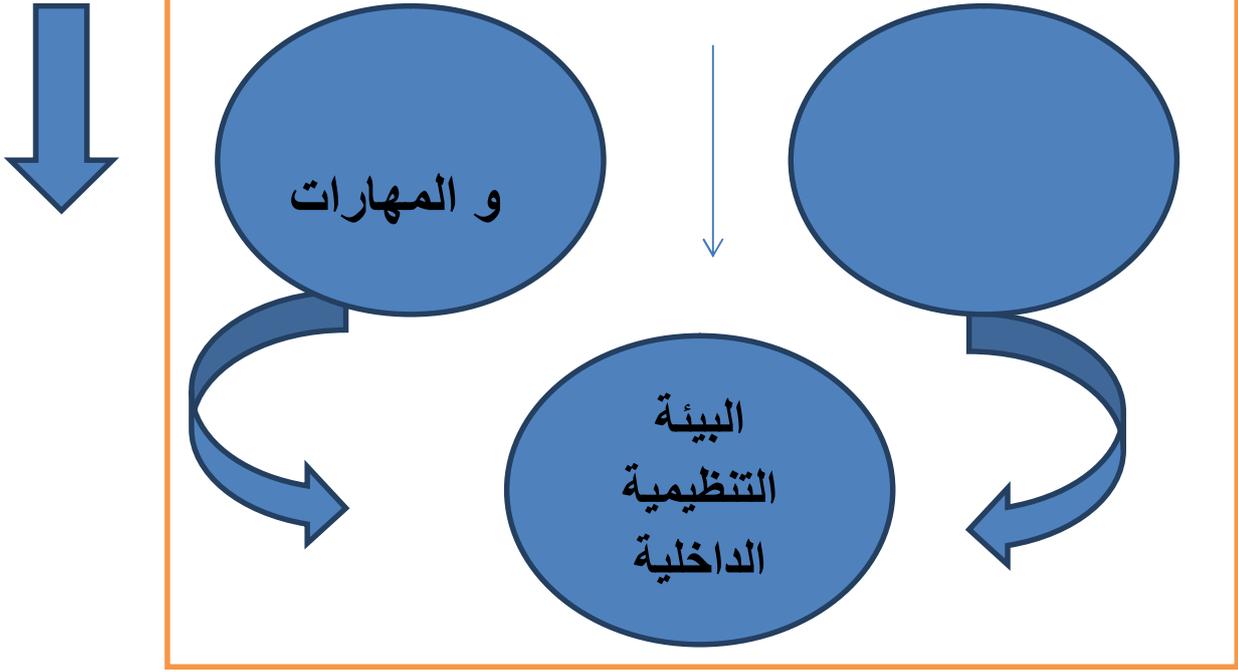
1986 50 .

إضافة إلى العناصر السابقة قد تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل بها الموظفون على أدائهم مثلًا في المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية .

فالنتائج التي تحققها متعاملات تجاريًا مثلًا هي نتيجة المهارات (المعارف والوظيفية) التي يملكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي يبذلها، والمنطقة التجارية التي يعمل بها أو المنتجات التي يشرع عليها (التنظيم)، زيادة على المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها من محيطه الخارجي . ويمكن تلخيص العناصر السابقة في الشكل التالي لبيان وضع عناصر نموذج الأداء الفعال:

:3

البيئة الخارجية



: عبد الباري إبراهيم مرجع سابق ، ص 50 .

: أهداف تقييم الأداء وأهميته

1) أهداف الاداء:¹

تحقق عملية الأداء أهدافا عديدة وذلك وفق ثلاث مستويات هي :

المنظمة، المديرينو المرؤوسينو هيكمائلي

1- علمستوبالمنظمة :

- إيجاد مناخا ملائما للثقة والتعامل لأخلاقيا الذي يبعدا احتمالات تعددشكاويالعاملين تجاهالمنظمة .

- مستوبأداءالعاملينواستثمارقدراتهم وإمكانياتهم بمايساعدهمعلالتقدموالتطور .

- تقييمبرامجوسياساتإدارةالمواردالبشريةكوننتائجالعمليةيمكنأنتستخدمكمؤشرا للحكمعلدقةهذهالسياسات .

- المنظمةفيوضعمدلاتأداءمعياريةدقيقة .

2- علمستوبالمديرين :

إن مواجهة المدير أو المشرف للفرد العامل للحكم على أدائه لا تعتبر عملية سهلة وإنما تعتبر عملية تتميز بطابع التحدي الذي يدفع المديرين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقييم سليم

وموضوعيأداءتابعيهم

، وهذايدفعباتجاهتطويرالعلاقاتالجيدةمعالعاملينوالتفرباليهمللتعرفعلممشاكلهموصعوباتهم .

3- علمستوبالفرد:

إنزيادةشعورالعاملينبالعدالتوبأنجميعجهودهمالمبذولةتؤخذبعينالاعتبارمنقبلالمنظمةيجعلهمأكثرشعورا بالمسؤوليةويدفعهمإلىالعملباجتهادوجدية وإخلاصليترقبوا فوزهمباحتراموتقديرمسؤوليهممعنوياومكافأتهمماليا .

إضافةإلىأن للأداءمزاياعدةمنها :

- الروحالمعنويةللعاملينوخلقجوناالتفاهموالعلاقاتالحسنة .

- العاملينبمسؤوليتهمتجاهوظائفهم .

¹ زهير ثابت ، كيفية تقييم الاداء الشركات و العاملين ، دار قباء للطباعة و التوزيع ، القاهرة ، السنة 2001 22

-وسيلة لضمان العدالة معاملة المسؤولينموظفيهم .

-تقييم سياسات الاختيار والتدريب .

-وسيلة لتطوير الأداء الفردي للعاملو تخطيط المسار الوظيفي للأفراد .

(2) أهمية تقييم الاداء:

- (1) يعتبر تقييم الأداء أهم الركائز التي تبنى عليها عملية المراقبة؛
 - (2) يفيد تقييم الأداء بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات و حلها و معرفة مواطن القوة و
 - (3) يعتبر من أهم دعائم رسم السياسات العامة سواء على مستوى المنشأة أو على مستوى
 - (4) - اختبار مدى تحقيق المنشأة للأهداف الموضوعه باستخدام البيانات المالية و الإحصائية ؛
 - (5)- معرفة مدى سلامات السياسات و الإستراتيجيات خلال السنة المالية
 - (6) المساعدة في اتخاذ القرار اتمنخالاتوفير المعلومات الهامة للإدارة .
 - إماللتطوير أو الاستثمار أو تغيير المنتجات أو غزو.
 - (7) توصيل كل مستوىات الإدارة بالأهداف والاسر اتيجية التي تريد المنظمة الوصول إليها.
 - (8) التحول من التقييم القصير الأجل إلى التقييم طويل الأجل وذلك من خلال الانتقال من التقييم المالي إلى التقييم الشامل.
- (أهمية تقييم أداء العاملين : ¹

تبديكلالمنظمةتقريباً أهمية قصو بلعملية أداء ، فمنخلالها يمكن للمنظمة:

- منالعاملة العادلة لجميعالموظفين ،وأنالمستندات المتعلقة بذلكستكونعنصر اهامافيتأبيدسلامتم وبقالمنظمة فيحالةتظلمأحدالموظفينحولالقرار ااتالتيتمسترقيتهاوتعويضهاوإنهاءخدمته.

¹ مؤيد سعيد السالم وعادل حرحوش صالح ، إدارة الموارد البشرية " الاستراتيجية " ، علم الكتب الحديث ، الاردن ،

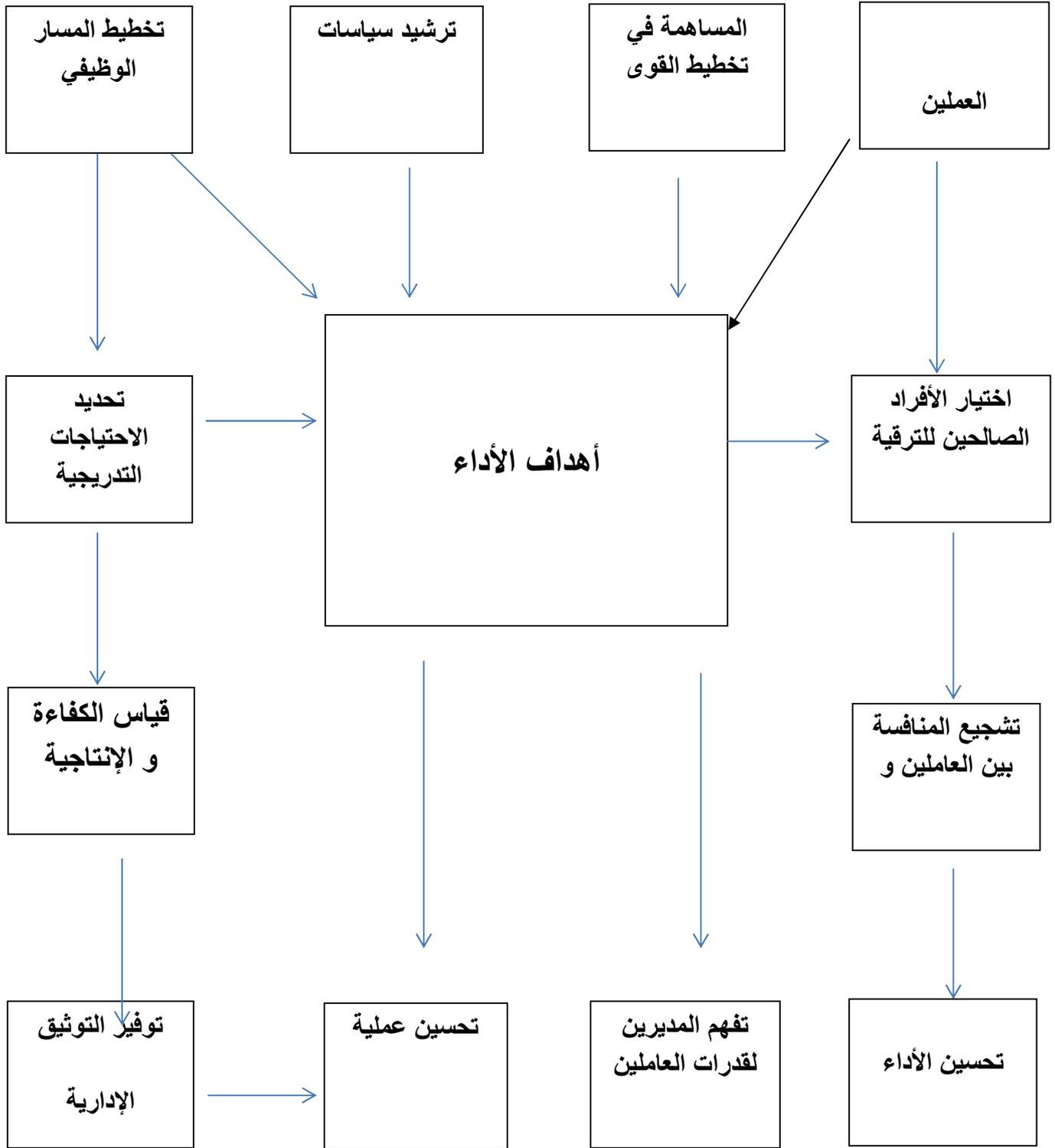
- تحديد الأفراد المتميزين ووضعهم في الصورة أمام المسؤولين لتمهيد الترقية لهم وترتيبهم بالمراتب وظيفية

- مستو بأداء العامل تمهدها لظروفه وتدريبه وتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته وذلك بالاتفاق مع رئيسه

- من شأن الحوار بين العامل ورئيسه المباشر حول نتائج تقييم الأداء أن يظهر جوانب النقص في سياسات المنظمة وأنظمتها إذ قد يترتب على إعادة النظر في هذه الأمور اكتشاف أخطاء قد تكون هي السبب في ضعف نتائج تقييم أداء الأفراد

- إضافة إلى أن نظام الأداء يمكن أن يساعد العاملين على تعريفهم بنواحي القصور في أدائهم فيعطي لهم الفرصة لتلافيها في المستقبل ، وأيضا التعرف على نواحي السلوك غير المقبولة والتي تقلل من كفاءة العاملين من وجهة نظر الإدارة وبالتالي العمل على تجنبها إضافة إلى أنه يساعد على احترام نظام العمل وقواعده لأن شعور الشخص بأن هناك من يقيم سلوكه وتصرفاته سوف يجعله أكثر التزاما بنظام وقواعد العمل الموضوعية لمديري تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقييم سليم

4: أهداف الأداء¹



: أنواع الأداء مزاياه و عيوبه¹

: زهير ثابت ، مرجع سابق ، ص 90 .

1

: هنا كعدة أنواع من الأداء نصنفها حسب المعايير التالية :

- معيار المصدر : ومن خلال هذا المعيار نقسم الأداء إلى " داخلي وخارجي".

(1) : وهو مكون من عدة أداءات تفرع عنها داخل المنظمة وهي تتعلق بأداء

الموارد البشرية والأداء التقني وكذلك الأداء المالي

2. : وينتج هذا الأداء عن المتغير ات في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة

وبالتالي لا يمكن السيطرة عليه هذا النوع من الأداء لذا قد ينعكس هذا الأداء إيجابا على

المؤسسة كزيادة مبيعات الأنا أو ضاعا لاقترابها من جودة لوصول المؤسسة على أمان من

لر فالدولة وكذلك قد يكون انعكاسا لأداء الخارج جيعل المنظمة سلبية لذلك عليها أن

تعتبر هذا الأداء لا يمكن السيطرة عليه، فيجب على المؤسسة قياسه وتحليله.

- معيار الشمولية:

: وهو الأداء الذي تساهم فيه كل وظائفه وعالم المنظمة، فلا يحقق هذا

الأداء جزء أو عنصر فقط من المنظمة بل هو نتاج جهود جميع الأقسام . ومن خلال هذا

النوع من الأداء يمكن التعرف على إمكانية وصول المؤسسة لأهدافها العامة المسطرة

مثلا لاستمرارية النمو وكذلك الربحية.

2. الأداء الجزئي : وهو أداء الأنظمة الفرعية في المنظمة والأداء الكلي هو تفاعل الأداءات

الفرعية.

- المعيار الوظيفي: وفي هذا المعيار يُقسم الأداء على حسب وظائف المنظمة الأساسية

: إلى

(1) أداء الوظيفة المالية: يترجم هذا الأداء إمكانية تحقيق المنظمة للتوازن المالي وتقوية

¹ وليد مرتضى مرجع سابق ص 49 50

الهيكل المالي للمنظمة ومن خلال هذا النوع من الأداء للمنظمة ككل يتحقق من خلاله تعظيم المردودية. مما أبرز فكرة منح مكافآت لمسيري المنظمات مقابل حجم المردودية المحققة، فيكون هنا كتنا سطر دي بينا المردودية والمكافأة وهذا ما يوحى للمسيرين بأنهم مستثمرون وليسوا فقط مسيرين، مما يشجعهم على زيادة المردودية أكثر.

(2) أداء وظيفة التسويق: يمكن تحديد هذا النوع من الأداء من خلال مؤشر اتمتعلقة

بالتسويق كمقدار المبيعات، حصة المنظمة من السوق، رضا المستهلكين، شهرة العلامة التجارية ... إلخ

(3) أداء وظيفة الإنتاج: وهذا النوع من الأداء يكون متحققا إذا كانت العملية الإنتاجية مقارنة

مع المنظمات الأخرى يوفق من خلال الجودة العالية للمنتج وتقليل التكاليف مما يساعدها على المنافسة إضافة للتقليل لتأخير في تلبية الطلبات أو تعطل الآلات.

أداء وظيفة الموارد البشرية: بما أن المورد البشري يعتبر أهم مورد داخل المنظمة وهو كذلك المحرك للموارد الأخرى، بما يخدم أهداف المنظمة ويجعل لقاء المؤسسة واستمراريتها مقرونا بمستوى أداء العاملين فيها، من خلال كفاء مومهار مويكون هناك فعالية في الأداء البشري إذا كانا لشخصو المكانو الوقت المناسب.
معيار الطبيعة: من خلال هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى ما يلي:

(1) يعتبر هذا النوع من الأداء المهمة الرئيسية للمنظمة وذلك للوصول إلى

فائضا اقتصاديا يتعظم من خلاله نواتجها مثل (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، المبيعات، الحصة السوقية، المردودية والتقليل من استنزاف موارد دهار أسال مال العاملات لتكنولوجي

(2) : إنالأهداف الاجتماعية تفرضاها شرط العاملون في المنظمة وكذلك

بيئة المنظمة الخارجية إلا أن تحقيق الأهداف الاجتماعية يجب أن يفتقر نعم تحقيق أهداف

المنظمة الاقتصادية وكذلك في بعض الحالات لا يمكن تحقيق الأداء الاقتصادي بالتحقيق

الأداء الاجتماعي.

(3) : يصبح المؤسسة في حالة ما إذا حددت أهدافاً تكنولوجية في مرحلة

التخطيط أداءً تكنولوجياً، و عموماً في أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية ذات طابع استراتيجي.

(4) الأداء السياسي: يتمثل الأداء السياسي في تحقيق أهداف المنظمة السياسية ومن خلال ذلك

مكّن المنظمة الحصول على مزايا التحقيق أهدافاً أخرى بكمثال عند ذلك الحملات الإعلامية

لبعض المرشحين لاستغلالهم في حالة فوزهم لصالح المنظمة.

عيوب و مزايا الاداء:1

1 عيوب : لاتخلو عملية قياس الأداء من عيوب بنذكر منها مايلي:

- صعوبة تحديد أسباب و نتائج القياس : قد تكشف مخرجات القياس انعكاسات برامجالمنظمة لكن

فقدان المعلومات يساهم في صعوبة التحقق من أثر برامجالمنظمة.

- النتائج الضعيفة لاتعني دائماً ضعف التنفيذ : في حالة عدم تحقق أهداف الأداء فهذا يشير إلى

وقوع خطأ لكن المشكلة في

كون المعلومات الأداء عاجزة عن التبرير فيعتمد عليها المعلومات في البحث والاستقصاء.

- الأرقام والنسب الإحصائية لاتقوم بمعالجة عيوب العمليات : عندما تصبح أهداف المنظمة

أرقاماً ونسباً إحصائية فهناك خطر عليها أن لاتعكس لنا التحسينات الفعلية في عملياتها فيعدم

لاكتفاء بالأرقام والتوجه نحو التعرف على التحديات والتغيير في العمليات لتلزمنا الأداء والوصول إلى النتائج المطلوبة .

- تعبير المقاييس عن صورة تقريبية للنظام الفعلي : أيعتبر قياس الأداء من الأدوات الجيدة لتحسين الأداء لأنه باستطاعة الأفراد داخل المنظمة التلاعب بنظامها لجعلها تبدو جيدة فيؤثر ذلك على جودة البيانات التي تستعملها لاتخاذ القرارات.

¹ وليد مرتضى مرجع سابق ص 50 51

-مقاييس الأداء لتحقيق الالتزام بالقوانين واللوائح، مقاييس الأداء تساهم في إرساء أسس سليمة للأداء لأنها توجدهم في مقاييس الأداء الالتزام بالقوانين واللوائح وتفعيل وسائل الرقابة الداخلية فعدم العمل بالرقابة الداخلية والقوانين واللوائح يساهم في تسريع العمليات لأنها ليست من الضروريات تحقيقاً للأداء المرغوب كما أن ذلك يستطيع التسريع في بناء منزل لحساب معايير الأمان والسلامة من خلال هذا المثال يتبين أهمية وسائل الرقابة الداخلية على الأداء في المنظمة.

: **مزايا تقييم الأداء** : إلا أنها كمزايا عديدة لتقييم الأداء نذكرها فيما يلي:

-يساهم قياس الأداء في معرفة مدى تحقق احتياجات العمل
-يساهم قياس الأداء في استيعاب العمليات التي تقوم بالمنظمة التأكيد على المعروف وتعريف المجهول.
تحديد القرار المتأخذة على أساس، إما على الحقائق أو على أساس الآراء الشخصية والعواطف.
التعرف على الفرق والأقسام في المنظمة التي تحتاج أكثر للتطوير.

-يساهم قياس الأداء في معرفة مدى تنبؤ التطبيق والتطوير والخطط الموضوعية.

-تحديد هلال عمل متبصرة صحيحة، لا يمكن تحديد ذلك إلا من خلال قياس الأداء معال بعد
عنا لوظائف والآراء.

-يبين قياس الأداء مدى التزام المورد دينماتحتاجها المنظمة.

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 على¹ . يعتبر جهاز البنك من الناحية الاقتصادية الوطنيو هو أكثر تعرضاً للتقلبات والمنافسة القوية التي تفرز عليه².

: ماهية الأداء البنكي

تعريف الأداء البنكي:

اتفقت معظم التعريفات لتقييم الأداء في البنوك التجارية على أنه الوظيفة الإدارية ا 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 درجة³ وكذلك تقدير فها بعضهما بأنها التي يمكن استخدامها لقياس الأداء البنكي، ويمكن القول بأنها عملية شاملة تستعمل فيها كالاتي البيانات المحاسبية و المعلومات الأخرى للتعرف على حالة المصرف المالية و التعرف على الطريقة التي تم بها أداء البنك كما إستراتيجيا فنقيما لأداء هو تحديد كل من نقاط لقوة و الضعف مما يساعد على وضع مخطط للقرارات المتعلقة بعملية إدارة اصول و خصوم المصرف

: كيفية تقييم الأداء في البنوك

1- تقييم الأداء:

¹ خالد منة، العلاقة بين المؤسسة و البنك، محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاحات 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، 210.

² وليد مرتضى مرجع سابق ص 58
³ محمد الجموع عيقرشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال الفترة 2000 1994، مقال مقدم لة الباحث للعلوم الانسانية، جامعة 2004، ص 90، قاصديميرباح، ورقة، عدد 3

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 للموظف ما، بالرجوع لمعايير موضوعة سلفا و أهداف المنظ¹.

2- مستويات التقييم:

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

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

- مستوى البنك في حد ذاته: و فيه تركز الادارة 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 و الأغراض المرجوة من عملية تقييم الأداء كثيرة نذكر منها:²

و الأغراض المرجوة من عملية تقييم الأداء كثيرة نذكر منها:

- التحقق من تنفيذ الاهداف الرقمية القياسية التي تضمنها الخطط الموضوعة البنك في الوقت المحدد لها.
- الرقابة على كفاءة الأداء من تنفيذ البنك لأهدافه، و ممارسة أعماله المختلفة بكفاءة

¹ ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص313.

² طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة " 2005 113.

- 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 فيمايلي أبرز هذه الطرق و سنصنفها الى مجموعتين هما:

: الطرق التقليدية

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

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

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 () () .

و تعتبر هذه الطريقة سهلة التطبيق و سريعة الفهم من جانب الأفراد القائمة بالتقييم و كذلك 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 مرؤوسيه.

2- طريقة قائمة الصفات و التقديرات:

¹ ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص314.
² 211.

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

3- طريقة التوزيع الانزامي:

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) العادية تتفاوت كفاءتها وفق النسب الموضحة في الجدول التالي، مع التقدير الذي تستحقه.²

.211

1

.212

2

(2): مستوى الكفاءة للأفراد و التقدير الذي يستحقونه¹

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	
10%	كفاءتهم منخفضة	ضعيف
100%	-----	-----

: طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة " 2005 113.

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 . كما قد تتوفر نفس نسب التوزيع بين ممتاز و ضعيف في مجاميع الافراد المختلفة.²

4- طريقة المقارنة المزدوجة:

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

و عند اجراء المقارنة يقوم الرئيس المباشر بتحديد أي فرد أفضل في كل مقارنة من

1. 113.

2. 212.

. 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 ذا المرتبة الأولى و أحمد الثاني، و محمد الثالث، و ابراهيم الرابع.

(3): الثنائية¹

الترتيب		
2	2	
3	1	
1	3	
4	-	ابراهيم

: طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة " 2005 114.

مع بساطة و سهولة هذه الطريقة الا أنه يصعب استخدامها
العاملين كبير، حيث سيكون عدد المقارنات كبير جدا.

:

= عدد المجموعات الثنائية الممكنة

فهل تعرف عدد المقارنات في القسم به 25 فرد، ان عدد القارنات يصل الى 300 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 بناءا يتم تقييم كل فرد وفقا لدرجة امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص من قبل المقيم

- 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 الطرق 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 السلوك¹.

6- ريقة 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 التحيزات².

(4): نمزج قائمة مراجعة التقييم¹

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

: طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية " تحليل العائد و المخاطرة " 2005 115.

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

1- طريقة الادارة بالأهداف و النتائج:

انتشر في الأونة 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.

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 للألة بنسبة أربعة بالمئة أو تخفيض نسبة التلف في الإنتاج 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 شهور مثلا) يتقابل الرئيس مع المرؤوسين مرة أخرى لتقييم مدى كفاءة انجاز هذه الأهداف، و اقتراح طرق و أساليب أفضل للأداء المستقبلي، و لتحديد أهداف الفترة التالية توفر لكل المرؤوسين، و تتمتع طريقة تقييم الأداء طبقا للأهداف و النتائج بمزايا عديدة من أهمها:²

1- توفر لكل المرؤوسين مقياسا خاصا و محددا مبنيا على خصائص وظيفته و طبيعتها و أهدافها.

¹سعيدة بورديمية، تحليل و تقييم الأداء المالي، المستقبل للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الثانية، 2000 253.

²أحلام 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 " 2004 100.

2- لي للفرد و كيفية الارتقاء به و تحسينه بدلا من التركيز على

3- تعطي الفرصة لكل مرؤوس لكي يقيم نفسه عن طريق قياس النتائج التي يحققها.¹

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 تمده 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.

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.

و على الرغم من المزايا العديدة لهذه الطريقة الا أنها تعاني من العديد من العيوب أهمها مايلي:

1- تحول عملية تحديد المرؤوس للأهداف بنفسه أو بمشاركته لرئيسه في تحديدها الى مجرد عملية مظهرية تسير في شكل مضمون حقيقي.²

2- ان حرية المرؤوسين في التحديد ليست مطلقة، حيث يتطلب الأمر أن يكون هناك نوعان من الانسجام و التوازن 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 الاداءات 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 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

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 فان التقدير الكمي () 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 فان احتمالات حدوث تحيز من جانب المقيم تقل نتيجة لذلك، غير أن استخدام هذه الطريقة تواجه بعض الصعوبات نذكر منها:²

¹سعيدة بورديمة، مرجع سابق،ص254.

²أحلام بو عبدلي، خليل عبد الرزاق، مرجع سابق،ص100-101.

- صعوبة الاحتفاظ بسرية القيم الرقمية المحددة لكل 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
- لا تساعد الرؤساء على القيام بتطوير قدرات و بالتالي مستويات أداء مرؤوسيهم.

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 و ملاحظة الأداء للعاملين،
ية في عملية التقييم، حيث قد تكون المواقف السلبية مؤقتة، ثم تلقيها من قبل العامل، و مع ذلك سجلت في قادة التقييم.¹

¹أحلام بوعدلي، خليل عبد الرزاق، مرجع سابق، ص101.

: أهمية أهداف تقييم الأداء في البنوك¹

(أهمية تقييم الأداء في البنوك: لتقييم الأداء في البنوك كأهمية بالغه تذكر من بينها:

- 1) توضيح عملية تقييم الأداء في البنوك كمقدرة البنك على تحقيق ما كان مخطط لهم أهداف، وذلك بالمقارنة بين الأهداف المتحققه وبين الأهداف الموضوعة واستخراج الانحرافات و معالجتها مما يزيد من فرص البنك على البقاء و الاستمرارية .
- 2) يساهم تقييم الأداء في تبين مدى التطور الذي يشهده البنك أيًا كان هذا التطور للأفضل أو للأسوأ، ويتم التعرف على ذلك إما عن طريق مقارنة البنك من مدة الى اخرى أو مقارنة مع معصر فأخر .
- 3) يبين تقييم الأداء موقع البنك الاستراتيجي ضمن الإطار الذي يعمل فيه و منه يتم تحسين مركزها الاستراتيجي وتحديد أولويات التغيير في البنك .
- 4) تظهر عملية تقييم الأداء مدى الانسجام بين الأهداف الموضوعة و الاستراتيجيات المعتمدة لتحقيق هذه الأهداف معى التوضيح العلاقة بين البيئة التنافسية للبنك .
- 5) يبين تقييم الأداء مدى كفاءة استخدام موارد البنك .
- 6) يعطي تقييم الأداء نظرة شاملة لمختلف المستويات الإدارية في البنك .
- 7) يعمل تقييم الأداء على تحقيق الأهداف الموضوعة في الخطط و السعي لبناء نظام سليم و فعال للاتصالات. و الحوافز.
- 8) - يساهم تقييم الأداء في زيادة ورواح المنافسة بين أقسام البنوك المختلفة ممايرفع من مستوى الأداء.

1- نصر محمد مزيانفهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار النشر والتوزيع، عمان، 2009، صص 28 29

(9) حدد تقييم الأداء مدد مساهمة البنك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك بتحقيقاً عظم عوائدنا لتكاليفو العمل لعدم هدر الوقت والجهد والمال مما يعكس ايجابيا علنا لاقتصاد المجتمع .

(10) يوضح تقييم الأداء للعاملين كيفية القيام بمهامهم ويساهم في توجيه الجهود نحو الأداء الناجحما .

- أهداف تقييم الأداء في البنوك: لتقييم الأداء في المصارف عدة أهداف نذكر منها ما

يلي:¹

- المتابعة المستمرة للأهداف المحددة مسبقاً ضمن الخطة المرسومة ومتابعة تنفيذ هذه

لخطة كما ونوعاً، وذلك من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات المتاحة

عن سير الاداء

- التحقق من اماكن الخلل في البنوك و البحث عن اسبابها لوضع الحلول المناسبة

وتصحيحها و محاولة عدم الوقوع في الخطأ مستقبلاً .

- تحديد مدى كفاءة المصرف في استعمال موارده بالضرورة المثلى مع العمل على تحقيق

اكبر عائد ممكن مع اقل تكلفة مستنزفة من موارد متاحة .

- تحديد مدى كفاءة المصرف باستعمال موارده بصفة مثلى مع العمل على تحقيق اكبر عائد

ممكن مع اقل تكلفة مستنزفة من الموارد المتاحة .

- تحديد المسؤوليات وتفويضها للبنك والخلو الضعف وذلك من خلال لقياس انجاز اكل

قسمو البحث في قدره على تحقيق الأهداف مما يوجبنا المنافسة بيننا كالأقسام

ويساهم في فعاداء البنك.

- الحصول على البيانات والمعلومات الإحصائية من خلال عملية تقييم الأداء في البنك

وتقييمها للاستفادة منها لصالح الأجهزة.

2 - 1. إبراهيم عبد الحليم عبادة، مؤشرات الأداء في البنوك الإسلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، صص 177 178

الرقابية مما يسهل عملها ويمكنها من المتابعة الشاملة والمستمر ة ويضمن الأداء الأفضل.
- إيجاد قاعدة للبيانات خاصة بأداء البنك وكفاءته.

ومن المعلوم كذلك أن أهداف تقييم الأداء المصرفي تختلف حسب اختلاف المستفيدين فهي
عند المودعين مديقي إدارة السيولة بضمان ودائعهم أما اهتمام المساهمين فينبغي
مؤشر اتالربحية أما إدارة البنك فتهم بتقديم الخدمات للمودعين دون تحميلهم للاخطار .

:
: طرقتقييما لأداء البنكي¹:

: تقييما لأداء منح حيث العائد والمخاطر : هنا كاتجاه عام لدالبنو كفيز زيادة تحسين

: ناءها وذلك من خلال تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد وأقل قدر من المخاطر أو حتتعلى

الأقل الموازنه بينهما إلا أن هذا الأمر صعبا لتحقيق نظر الما يميز به هذا العنصر ان

من التداخل، حيثير تبطن علاقة طردية فكلما ارتفع العائد ترفع المخاطر وارتفاع

تستوجب زيادة في عائد المساهمين. ومن خلال ما ليس نبينا هما العوائد والمخاطر البنكية:

العوائد البنكية ونذكر هذا العوائد في ما يلي :

يوضح (نظام ديبون Dupont System) أثر الكفاءة الإنتاجية على ربحية الأصول أو

مؤشر العائد على الأصول (ROA) إلى المستوى يفوق العائد على الأصول و يمكن تحديد

مؤش العائد على الأصول (ROA) بمؤشرين هما :

- هامش الربح (PM) الذي يبين كفاءة ادارة و مراقبة التكاليف و يحسب كما يلي :

هامش الربح (PM) = الدخل الصافي ÷ اجمالي الإيرادات

- (AU) و يشير إلى الاستغلال الامثل لاصول و يمكن حسابه كما يلي :

(AU) : اجمالي الإيرادات ÷ اجمالي الأصول

(AU) : اجمالي الإيرادات ÷ اجمالي الأصول

ومنه فان العائد على الأصول = (ROA) هامش الربح (PM) × (PM)

تبين هذا الصيغة مصدر الأداء الجيد أو السيئ مثال ذلك إذا حققت شركة ما عائدا مرتفع
 علنا أصول فذلك اما لكفاءة التحكم من اقبه التكاليفو هو ما يوضحهمؤشر هامش الربح
 المرتفعأو إستخدام أفضل للأصولو هو ما يعكسهمؤشر منفعة الأصول " إنتاجية الأصول"
 أو عن طريقالإرتفاع في كلا المؤشرينو كذلك فإن الأداء الضعيف أحد المؤشرين أو
 كلاهما.

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

$$\text{العائد على حقوق الملكية (ROE)} = (\text{AU}) \times \text{هامش الربح (PM)} \\ \times \text{في مضاعف حقوق الملكية}$$

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

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

منخفض فتاليير جعهذا الار تفاعأوالانخفاضاإما علبالعائد علبالأصولأومضاعف
حقوقالملكفةأوكلاهما.

إذاكانسببار تفاعالعائد علحقوقالملكفةفعودإللمضاعفحقوقالملكفةفإنالمحللن
والمساهمن يكونونعلعلم بمستوالخطر الذلبلتطلبههذاالعائدوالأداء.

بالمقابل فإنار تفاعالعائد علحقوقالملكفةمنخلالإدارةالأصولالجفة) محصلة
للکفاءةوالإنجابفة (فستكونبمثابة رسالةأخر بللمحللنوالسها مفنعتسفر وإدارة
المؤسسة.

فتمفر هذاالنمو ذبمر ونةأكبر ففئأنهقابللأحوالهل مؤشراآجزئفةآعكسماجالالقرار.

- **المخاطر البنكفة** : نفةآة قفامالبنوكبوظائفهاالمختلفةوالجههاالعفدمنالمخاطر

آاصةمعالظر وفالاآصاففةالآففة ونذكر منبنفهاالمخاطر ماقلل¹:

:فسعكالبنكالبنقفر آامالمخاطر المآعلقةبالأقراراضوفعلمعلل

الآقوالآكونهذالمخاطر مننوعفنو هما: لفلمنأثار هالآففةآآآاوز العائدمآوقعمن
القرضبالآساراةأصالالقرض.

والآكونهذالمخاطر مننوعفنو هما:

مخاطر للعمفلو للبنكفور ففها ففآعلقةبآففةنشاطالعمفلأوقآرآرآبالبنكالمانآ
للآآمان.

مخاطر عامةفللسالبنكأوالعملاءفور ففها : ونقصامخاطر آارآةعناراةالبنك
وعملائهممخاطر آفر أسعارالفائفة،

الآضآموكذلكالآساد،مخاطر السوقوالآفر الففبالأنظمةالاآصاففةوالسفاصفة.

¹-فضفلةبوظورة،دراسةوقفقفمفعالةنظامالرقابةالوطنفةفبالبنوكدارسةآالةالصندوقالوطني

، مذكرفةماآسفر (فر منشورة)

ففعلموالآسفر،آصصاآسآر آفآفةالسوقففظلالآصافآناسف،كلفةالعلموالاآصاففةوالعلم
الآسفروالعلممالآآارفة،آامعةمآمذبوضفبالمسفلة،2007 صص64 66.

ويمكن حسابها بالنسبة التالية = مخصصات القروض المشكوك في تحصيلها ÷

و يمكن قياسها بالنسبة التالية مخاطر السيولة = ÷

يظهر هذا الخطر عند التغير غير المرغوب في سعر الفائدة حيث

يؤثر على الميزانية وعوائده .

و تحسب بالنسبة التالية = الأصول ذات التاثر باي تقلب في سعر الفائدة حيث ياتر على

ميزانية و عوائدها

و تحسب بالنسبة التالية = ÷

مخاطر التشغيل: تظهر مخاطر التشغيل عند زيادة أعباء التشغيل بشكل كبير مقارنة بما

كان متوقعا وترتب على ذلك مصاريف التشغيل بعدد الأقسام والفروع والموظفين.

و تحسب بالنسبة التالية = إجمالي الصاريف ÷

ويظهر هذا الخطر عند عدم وجود رأس المال كافي لمواجهة الخسائر

لممكنة وهو ما يؤثر على المودعين والدائنين ويستوجب اهتمام البنك المركزي ببيكفاية رأس

مال البنك كما يضمن حقوق المودعين والدائنين بالبنك .

و يمكن حسابها بالنسبة التالية = + ÷

تعاملا لئلا ينكمعدو لأجنيبية يزيدي إمكانية تحمل مخاطر إضافية كمخطر

اتخاذ البلاد المقتر ضقرار بعدم تسديد القروض أو عدم التزويد بالعملة الصعبة وكذلك عند وقوع عروب أو كوارث طبيعية ونذكر كذلك مخاطر الصرف والمخاطر القانونية ... إلخ

ثانياً : تقييم الأداء من حيث القيمة الاقتصادية المضافة

معتطور القطر عالمصر فيأصبح منا ضرورياستعمال طريقة جديدة لقياس الأداء لذلك نماللجوء إلى النموذج الجديد وهو يتمثل في القيمة الاقتصادية المضافة "EVA" وهو ما يطلق عليه بطريقة البدء من القيمة الباقية بعد إدارة المخاطر، يمكن قياس القيمة الاقتصادية المضافة بالمعادلة التالية¹:

القيمة الاقتصادية "EVA" = الربح العامل الصافي بعد الضريبة

(NOPAT) - (×)

حيث : الربح العامل الصافي بعد الضريبة

[NOPAT Net operational profit after Tax] يعتبر المعيار للأرباح الاقتصادية

رأس المال : ويتكون من القيمة الدفترية لكل عنصر رأس المال وهي كما يلي:

* حقوق الملكية.

* مخصصات خسائر القروض

* الأرصدة الضريبة المؤجلة الأخرى

* الشهرة المستهلكة.

¹ محمد الجموع عيقر يشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة موعمة منالبنوك خلال الفترة 2000 1994، مرجع سابق، ص 93

تكلفة رأس المال : تستعمل طريقة تأشير الموجود في الرأسمالية وذلك باستعمال " بيتا
" الفعلية " التاريخية " أو المتوقعة.

الخدمات البنكية¹

التحسين

:

يتمتع القطاع البنكي بأهمية بالغة نظر الدور هالتنمو يفيا لاقتصاديات المعاصرة لذلك

تسعى البنوك ككل لوصول الأخر ما وصل إليها العلم الحديث في التكنولوجيا ونظم

المعلومات واستغلالها في أقسام البنوك فر وعهلتسهيل تبادلال لمعلوماتومعالجتها

لاتخاذ القرار اتالفعالة والصائبية.

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 الاساسية الذكية للاتصالات و ء 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

2.

إلأنه وبالرغم من كنهذه الميزات التي تتوفر هانظم المعلومات داخل البنوك كيو جد أخطار

أمنية تتعلق بنظم المعلومات خاصة مع عدم وجود احتياطات أمنية فعالة وقوية يتم تحديثها

شكلا دور يلضمان جودة عملها وكذلك تو جد أخطار عدم تأقلم الموظفين على العمل

بالطرق الحديثة مما يقلل من قيمتها المضافة.

¹ ليدير تضمنوه نحو تفعيل دور نضام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى ادائها خلال فترة 2012/2013 مرجع سابق ص68

² محمد محمود أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2009، 23.

: 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 إلى مخرجات، أي أنها تمثل ل التي تؤثر على مدى نجاح النشاطات التي تحقق الأهداف المحددة لها و يتوقف مستوى كفاءة وفعالية المعلومات على نوعين من العوامل¹

1- العوامل الداخلية:

مفهوم عوامل البيئة الداخلية للبنوك و مخاطرها:

هي عموماً تتضمن العوامل المؤثرة على البيئة الداخلية للبنك (طيط، التنظيم، التوجيه،)، و تتمثل في كافة الامكانيات و الموارد المادية و البرمجية و البشرية المتوفرة في النظام بالاضافة 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 متغيرات².

مخاطر البيئة الداخلية للبنوك:

- مخاطر التشغيل: و هي المخاطر الخاصة بالعمال.

- : مخاطر تغيرات استراتيجية كخطط البنك و مدى توافقها مع البيئة،
مخاطر كمية قابلة للقياس، غير قابلة للقياس (لميزة التنافسية)

- ()³.

2- العوامل الخارجية:

مفهوم العوامل الخارجية للبنوك و مخاطرها:

¹ طارق طاه، إدارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2007، 31.
² زياد رمضان، محفوط جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2006، 157-160.
³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، الصيرفة الالكترونية: الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، 28.

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

- العوامل السياسية: المتعلقة بأمور الدولة و تأثير السياسات المطبقة فيها عليها.
- العوامل القانونية و التشريعات المهنية: يؤثر في شكل و نوعية المعلومات فهناك قوانين

- العوامل الاقتصادية: سواق التي يتعامل معها، كيف يتعامل مع الأسواق العالمية .

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

- العوامل التقنية و تكنولوجيا المعلومات: مدى الاستعمال الكفاء لتكنولوجيا المعلومات

2

-3

:

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.

- 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 بالاضافة

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

²زياد رمضان، محفوظ

الى مشاركة المستخدمين في النظام.¹
الاقتصادية تم تحديد عوامل نجاح نظم المعلومات في شقين هما:
العوامل الخارجية: وتشمل التشريعات الحكومية، الوحدة الاقتصادية و تكنولوجيا

العوامل الداخلية: تتضمن دعم و مساندة الإدارة العليا، مسؤولية العمل اليومي لنظام المعلومات، التنظيم و الجوانب السلوكية للعاملين

: أمن نظم المعلومات في البنوك

أولاً مفهومه: ويعني توفير حماية للمعلومات من المخاطر التي يمكن أن تؤثر سلباً على المعلومات، أمامنا الجانب التقني فهيتعنيالوسائلو الأدوات والإجراءات التي يوجد لها تشكل حماية للمعلومات من الأخطار الداخلية والخارجية.

كما أنها كمنيعر فأمن المعلومات بناءً على نهج دراسة النظريات والاستراتيجيات والقوانين وذلك لإيجاد حماية أمنية للمعلومات من المخاطر الممكنة الوقوع . لذلك تطبق الوسائل والأساليب والإجراءات المطلوبة لحماية المعلومات من المخاطر والتغلب عليها وسن القوانين الكفيلة بوقف أو التقليل من تلك المخاطر في المستقبل²

¹ حرية شعبان محمد الشريف، مخاطر نظم المعلومات الحاسوبية الإلكترونية "، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة"، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص حاسوبية وتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2006، ص 66

كما يمكن أن تتعرض فبا أكلا لسياساتو الإجراءات أو اتو الأذو اتو الترقية التيتسا هم في حماية النظام من الأعمال الغير شرعية كالسرقة أو التغير أو التعديل للمعلوما ت مما يسبب الإضرار بالمعلوما ت أو قو اعد البيانات أو الأجهزة . و من الملاحظ أن كالاتعار يفالسابقة تشير إلى الحاجة الملحة في استخدام وسائل تحفظ سلامة الحاسوبو الشبكاتو اللواز مو تقنيات المعلوما ت من المخاطر التي قد تهددها¹ . و ملخصا لقول أن " أمن النظامو المعلوما ت يشمل تحققا لأمن عند إدخال المعلوما ت و انتقالها داخل المنظمة و تخزينها و استخدامها"²

ثانيا : :

السرية: و تعني التحقق من أن المعلوما ت ليس لأحد الإطلاع عليها ما لم يكن مصرح له بذلك . و تلجأ المؤسسة إلى استعمال وسائل حماية كالتشفير و حجب التعر فعلا للمعلوما ت **بالتحقق من الهوية:** و هنا كعدة طرق للتحقق من الهوية تذكر منها ما يلي³ :

كلمة السر : Password و هي تستعمل كقو صو للمعلوما ت أي أن كلمة السر لا يملكها إلا المستخدم و يستفيد منها للو صو لالمعلوما ت المحمية فتعطى كالمستخدم كلمة سر واحدة لذلك تتميز هذا الطريقة بسهولة لتوها إلا أنه يجب استخدام كلمة سر يصعب توقعها، و من عيوب هذا الطريقة السرقة أو الكشف عنها للآخرين .

Acces Card: في بعض الحالات التي تحتاج المعلوما ت إلى الحماية أكبر

تستعمل بطاقات الو صو لو ذلك للو لوج للمعلوما ت و للاحتياط من سرقتها يستعمل إضافة لهذا البطاقات كلمة مرور كما هو معمول به في الصر فالأليلد البنوك .

¹ محمد جمال أكرم، مدبا م كانية تطبيق الإدارة الإلكترونية و نية بو كالة غو ثو تشغيل لاجنوب م كتبغزة الإقليمي دور هافيتحسين إداره العمليات، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إداره أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، صص 54 55

² فايز جمعة صالح النجار، مرجع سابق، ص 64

³ عماد أحمد إسماعيل، نضما للمعلوما ت و أثر هافيت تحديد خيار المنافسة الإستراتيجية في الإداره تينا العليا و الوسطى " راسة تطبيقية على المصار فالتجارة العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، تخصص إداره أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2011، ص 25

معلومات بيولوجية Bio Data : وتستخدم في حالة التحقق لأفضل للمعلومات الشخصية مستخدم كما استخدم بصمة الأصبع وصور العين والوجه حتى استخدم بصمة الحمض النووي. ويعتقد أنالوسيلتينا الأخيرتينهما الأفضل للحماية المعلومات إلا ما أكثر تكلفة من الأول. منها يجب توفير الحماية على قدر أهمية المعلوماتو على قدر الجهد والتكلفة.

ويعمل على حفظ المعلومات من التغير من قبل الأشخاص

غير المسموح لهم بتغييرها أي يمكن اعتبارها الضامن لعدم تغير المعلومات المخزنة أو المنقولة وتشمل سلامة المعلومات عدم تغييرها بقصد أو بدو ونقص ذلك سلامة المصدر أي الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي وملخص القول أن سلامة المعلومات تتحقق بالإجراء التالي: حفظ المعلومات أثناء مراد إدخالها أو نقلها مما يحفظ سريتها وسلامتها.

دائمة وجود المعلومات : وتعني العمل لضمان استمرارية عمل نظام المعلومات مهما كانت الظروف وضمان استمرارية الاستفادة من المعلومات وذلك من خلال حماية النظام من الاختراق والعبث كإرسال رسائل بحجم كبير وعبثاً بالشبكة بغرض إيقافها أو تعطيلها.

هدم الإنكار: والهدف من هذا الخدمة هو تحملاً ليشخص نتيجة أعماله في نظام المعلومات من قبله إنكار أي عمل قام به ويستفاد منه في حالة وقوع عنزاع

: الصعوبات التي تواجه البنوك الغير معتمدة على نظام المعلومات

تلعب نظم المعلومات دورا هاما في دعم الاهداف الاستراتيجية للبنك، و يشمل هذا الدور تكنولوجيا المعلومات في تطوير المنتجات و الخدمات، و القابليات و القدرات التي تعطيها هذه التكنولوجيا للبنك في تحقيق ميزة استراتيجية لمواجهة القوى التنافسية عبر . و بدون هذا النظام فان البنك سيواجه الكثير من الصعوبات لتحقيق ميزة مثالية. ومن بين هذه الصعوبات¹:

- 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 الـ

¹زياد رمضان، محفوظ جودة، مرجع سابق، ص161.



:

ان معظم البنوك الجزائرية تسعى الى استخدام نظام معلومات جيد و فعال, يساعدها في زيادة مردودية البنك و عدم بدل الجهد البدني لموظفيها يحسن من ادائهم لكن يحتاج الى الكثير من المال و الوقت. الا انه يساعد البنك في خلق ميزة تنافسية بحيث تساعد البنك في منافسة البنوك الاخرى الأكثر تطورا . ويعتبر الأداء عاملا مهما, يجب على ادارة البنوك متابعتها اعطائها الأهمية اللازمة من خلال قياسه و السعي بالتطوير هو منهج سنقوم بدراسة مقارنة بين بنكين الذي يتمثل في بنك الخليج الجزائري AGB و الثاني الخاص بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR و سنتطرق في هذا الفصل الى العناصر التالية :

: تقديم شامل للبنوك محل الدراسة

: المستخدم في البنوك محل الدراسة.

: أدوات جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة وتحليل الاستبيان.

:

من اجل اسقاط ما تم التحصل عليه في الجانب النظري بميدان الواقع تم اختيارنا لبنك التنمية الريفية و بنك الخليج الجزائر في سعيده كحقل دراسة لعدة اسباب كانت اهمها السمعة الطيبة و المكانة الهامة التي تعطيها هاته البنوك .

: تقديم عام للبنوك

1- التعريف ببنك الفلاحة و التنمية الريفية:

هو عبارة عن مؤسسة مالية وطنية، تأسست بتاريخ 13 1982 مالها DA3000000000 ، مهمتها الرئيسية هي تطوير قطاع الزراعة و تشجيع العالم الريفي، تشكلت في البداية من 140 وكالة، أما حاليا فتنتمتع بشبكة لأكثر من 300 39 مديرية اقليمية، 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 يقدم هذا البنك العديد من الخدمات، و من أولويته تركيز الجهود على تطبيق صيغ مناسبة للتمويل و توجيهها نحو الأنشطة التالية:

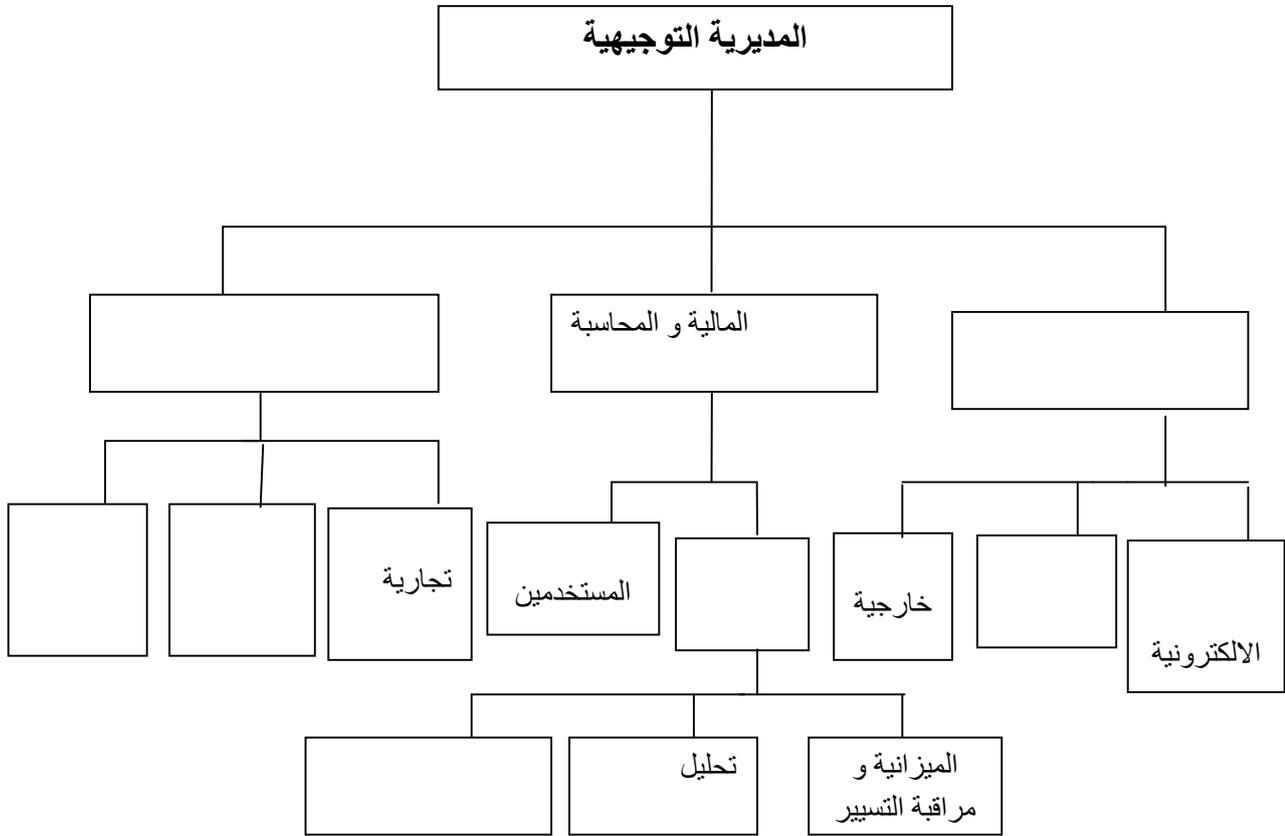
- قطاع الصيد البحري و المواد المائية.
- تمويل برامج التنمية الريفية.
- تمويل التنمية نحو انجاز المشاريع التي تدعمها السلطات العمومية و من بينها:
- القروض الموجهة نحو تشغيل الشباب في القطاعات الاستراتيجية للبنك.
- القروض للخواص الهادفة الى خلق نشاطات في المناطق الريفية

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

.....

2- الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

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



من اعداد الطالبتين استنادا الى وثائق المؤسسة

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 (KIPCO)، أنشئ هذا المشروع عام 1975، مهمته في الكويتي المساهمة في التنمية الاقتصادية و المالية للجزائر، تقديم الخدمات و

التجارية و المهنية لتنويع 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

2008 حاول البنك الاقتراب أكثر من الزبون من خلال توسيع حجم وكالاته الى 13

15 أخرى في طريق النمو، و في نهاية 2009 حقق 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 للمقاولات و التجار.... هذه الخدمات يمكن الاضط

عليها من طرف الزبائن من حساباتهم مجانا عبر موقع البنك على شبكة الانترنت .

يضاف لها خدمات جديدة و حصرية خاصة ببطاقات ائتمانية يسلمها البنك، صالحة

للمخالصات الألية محليا و وطنيا و حتى عالميا و عبر شبكة الانترنت. وهي عبارة عن 6

دى بنك الخليج تقدم للزبون بطاقة ائتمانية و هي بطاقة ثابتة

"بريبي" تقوم مقام الشيك الورقي، صالحة لكل التعاملات التجارية و التحويلات المالية،

"بلاتنيوم" بالدولار خاصة بكبار التجار المتعاملين و هي بطاقة خاصة

ماليا بمبالغ لا تقل عن 10 . كما يمنح البنك بطاقة CIB

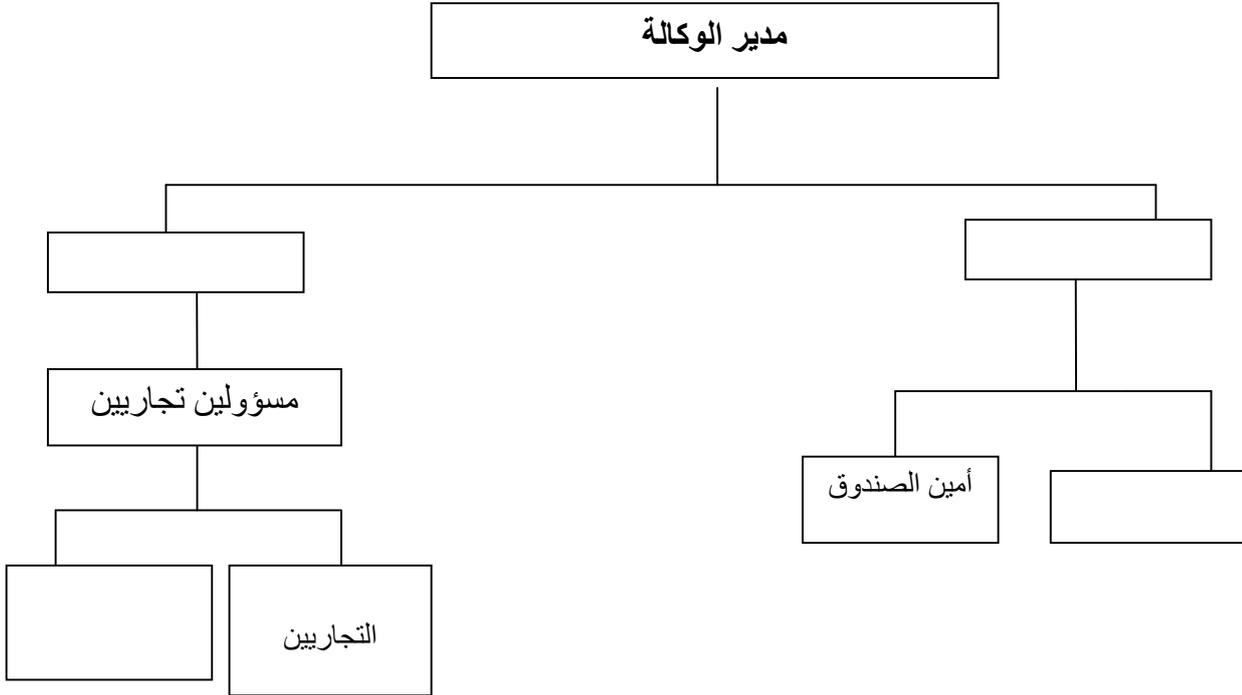
المالية مع المحلات التجارية، كما يسلم البنك بطاقتي "كارت فيزا" "

العالميتين، صالحتين للتعاملات التجارية و المالية على شبكة الانترنت عالميا، كما يوفر

البنك لزيائنه خدمة ادخار الأموال عن طريق " دفتر التوفير التساهمي" و هي طريقة ادخار سهلة و أمنة و أينة تمنح للزبائن فرصة لاستثمار أموالهم و في نفس الوقت امكانية التصرف بها بكل حرية و في أي وقت في اطار مطابق لمبادئ الشريعة الاسلامية

4- الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر:

(7): الهيكل التنظيمي لوکالة بنك الخليج الجزائر



برمجيات:

بينت لنا الزيارة الميدانية لكل من بنك الخليج الجزائري AGB وبنك الفلاحة و التنمية

الريفية BADR نظام معلوماتي خاص به بحيث اعتمد بنك الاول على 4

عليه سنقوم (SGB ,SDT, OUTLOOK ,WORKFLOW)

بتشخيص كل برنامج.

برمجيات نظم المعلومات المستعملة في بنك الخليج الجزائر:

: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 (مهمة معينة، و عرضها

بشكل واضح يجعل من السهل الرجوع اليها، تحديد المسؤوليات و الصلاحيات، زيادة سرعة

الانجاز و كذلك الربط بين الأنظمة و زيادة دقة المعلومات.

حيث يستخدم في عمليات قسم الموارد البشرية(اجراءات التوظيف، السلف، البصمات،

الانتدابات، التدريب...)، أتمة عمليات قسم المالية(طلبات تصفيات العهد، و غيرها) أتمته

عمليات قسم التقنية (ك نماذج طلبات الدعم الفني و غيرها) أتمة عمليات قسم المشتريات و

(طلب عرض سعر، التقديم لمناقصة، طلب فتح حساب ائتمان).

: SGB

و هو عبارة عن برنامج للتحكم في تصميم و انشاء و صيانة و استخدام و تخزين قواعد

البيانات، فهو يسمح بالتحكم في البيانات الضخمة بشكل سريع و أمن و حديث عن طريق

تطوير قواعد البيانات و هو يساعد في استخدام مجموعة متكاملة من السجلات و الملفات

التي تكون قاعدة البيانات، و هو يقوم بتحديد وظائف كل مستخدم على حدى حيث يقوم

المستخدم بالدخول عن طريق رقم سري خاص به، كما يساعد أيضا في تخزين و استعادة النسخ الاحتياطية المتخذة من قواعد البيانات.

برنامج التحويلات **SYSTEME DE TRANSFERT** :

و هو برنامج خاص باجراء عمليات التحويلات و المدفوعات المالية حيث يشكل البنية ساسية التي يعتمد عليها عدد من أنظمة المدفوعات و التسويات الالية 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 رئيسية: ملية تحويل في غضون 30 ثانية فقط من أي حساب بنكي الى أي حساب بنكي آخر، تحويلات مالية مفردة أو مجموعة من أي حساب بنكي لأي حساب بنكي في غضون ساعات معدودة في أيام العمل الرسمية، نظام موحد يتيح للعميل خدمة الاستفسار و دفع الفواتير المستحقة له من أكثر من جهة بصورة مباشرة بضغطة زر واحدة.

:Outlook

يستخدم هذا النظام للتواصل، حيث يتيح الاتصال بالعملاء الآخرين مباشرة بطريقة سهلة و سريعة حيث يمثل عصب الوكالة فهو يكون نظام كامل للموظفين و بريد الكتروني لكل 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 اليها في أي وقت
برمجيات نظام المعلومات المستعملة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

-1 Logiciel de pais

و هو برنامج يسمح باجراء جميع عمليات الدفع بطريقة أمنة و خالية من الأخطاء و سهلة، و هو يسمح قسائم الدفع، التعامل بالمعلومات الاجتماعية، تحرير عقود العمل، العمليات المتعلقة بأجور العاملين، ا
.....

:Progiciel système sybu -2

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 كنظام معلوماتي . بحيث يتميز هذا النظام بأنه موحد و يقدم مجموعة واسعة من التطبيقات من أجل تسريع العمليات المصرفية و بالتالي زيادة رضا العاملين في البنك وفي نفس الوقت زيادة رضا عملاء البنك، كما يعمل هذا النظام على السيطرة على التكاليف و تخفيضها و تحصيل الأموال الخاصة بالقروض و القيام بجميع العمليات المحاسبية و العمل على الحد من المخاطر المختلفة و هو قادر على ربط مختلف الوكالات التابعة للبنك في شبكة واحدة الا أن هذا النظام يعتمد على نظام التشغيل "DOS" و لا يعتمد على أنظمة التشغيل الحديثة.

: دواتجعالبيانات،مجتمعوعينةالدراسة و تحليل الاستبيان

:أدواتجعالبيانات

: وهي اهم خطوة يقوم بها الباحث في القراءة الجيدة للاستبيان و فهمه

بطريقة صحيحة

ثانيا تصميم الاستبيان :الاستبيان مجموعة من الأسئلة المتنوعة والتي ترتبط فبعضها البعض بشكل يحقق الهدف الذي يسعى إليه الباحث من خلال المشكلة التي يطرحها بحثه في التعرف على النظام المعلومات المستعمل في البنكين ووضع مقارنة بين هاذين النظامين و التعامل مع المعلومات المعطاة بسرية تامة .بحيث سنقسمها الى 3 :

:يتمثل

.....

.حيث يحتوي هذا المحور على

:كل ما يتعلق

اسئلة خاصة بنظام المعلومات المتواجد في البنك و مدى فعاليته و درجة اعتماد العمال عليه

التكنولوجيا في ذلك وتوفير السرية التامة في التعامل مع الزبائن.

:اهمية استعمال نظام المعلومات في البنوك ووظيفته في تحسين الاداء

بحيث يتمثلي كفاءته و الغاية من استعماله وتحليلوشرحتناجالاستبيان

تمالاعتمادعلالأساليبالإحصائيةالتالية:

وية Microsoft Office Excel2010

: متغير اتومجتمعوعينةالدراسة

تتكونالدراسةمنمتغيرين،المتغير المستقلوهو يمثلنظامالمعلوماتبكلمايعنيه)

(أمالمتغير التابعفهوالأداءالبنكيبكلمايعنيهم(فعالية،كفاءةوإنتاجية)

مجتمعوعينةالدراسة :

يتكونمجتمعالدراسةمن وكالتين بنكيتين في ولاية سعيدة و هما بنك الخليج الجزائري

AGB و بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR بحيث تم توزيع 27 استبيان كالاتي :

7 يانات من موظفي وكالة الخليج الجزائري .

20 يانات من موظفي وكالة الفلاحة و التنمية الريفية .

: ليل محاور الاستبيان

بينهذاالمبحثأراءالمستجوبينمنموظفياالبنوكعينةالبحثعلمختلفمحاور

يان بدايةبمحور البياناتالشخصيةالذيتتناولمكوناتالعينةمنحيثالجنس

والعمر والمؤهلالعلميوغيرهاوكذلكمحور يتعلق

و محور وظيفة نظام المعلومات ودوره في تحسين اداء البنوك .

: تحليل محور البيانات الشخصية في الاستبيان

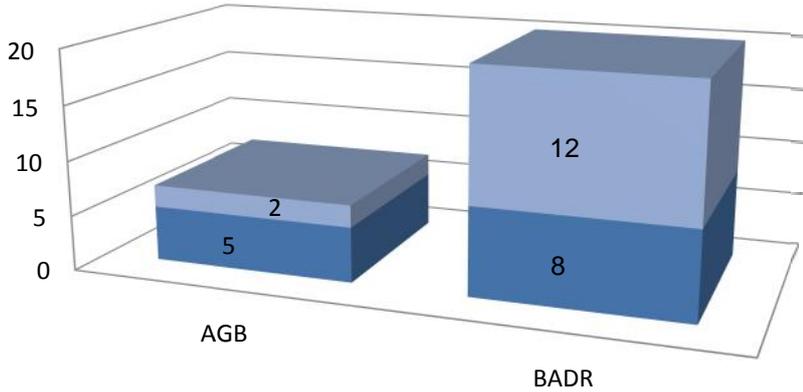
(1) تحليل البيانات الشخصية من حيث الجنس

5 توزيع أفراد العينة من حيث الجنس.

BADR		AGB	
13	40%	8	71%
14	60%	12	29%
27	100%	20	100%

: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

8 المشاركين في الاستبيان على حسب الجنس



عدد الذكور والإناث المشاركة في الاستبيان

الاستبيان

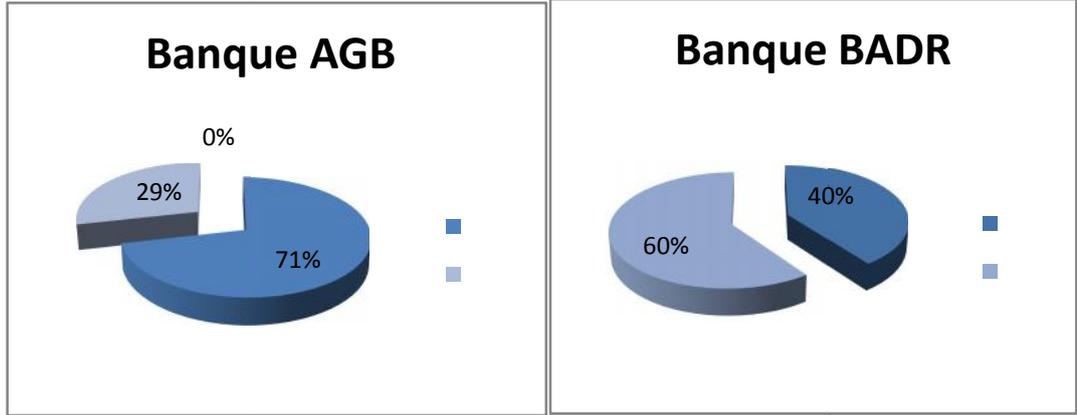
:

10 نسبة المشاركين في

الاستبيان على حسب الجنسين في البنكين

9 توزيع المشاركين في

الاستبيان على حسب الجنس في البنكين



: من اعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

تحليل الاستبيان من (حيث الجنس):

: AGB

بعد القراءة الجيدة لنتائج الاستبيان اتضح لنا 5 ما نسبته 71%

2 ما نسبته 29%. فهنا نلاحظ ان عدد الذكور يفوق عدد الاناث. كما بينت لنا

الدراسة ان عدد العمال المتواجدين في بنك الخليج الجزائري المتواجد بمدينة سعيدة قليل

جدا بالمقارنة مع البنوك الولايات الخرى .

: BADR

بعد القراءة الجيدة لنتائج الاستبيان 8 اي ما نسبته 40%

12 اي ما نسبته 60% و هنا نلاحظ ان عدد الاناث يفوق من عدد الذكور و هذا

عكس بنك الخليج .

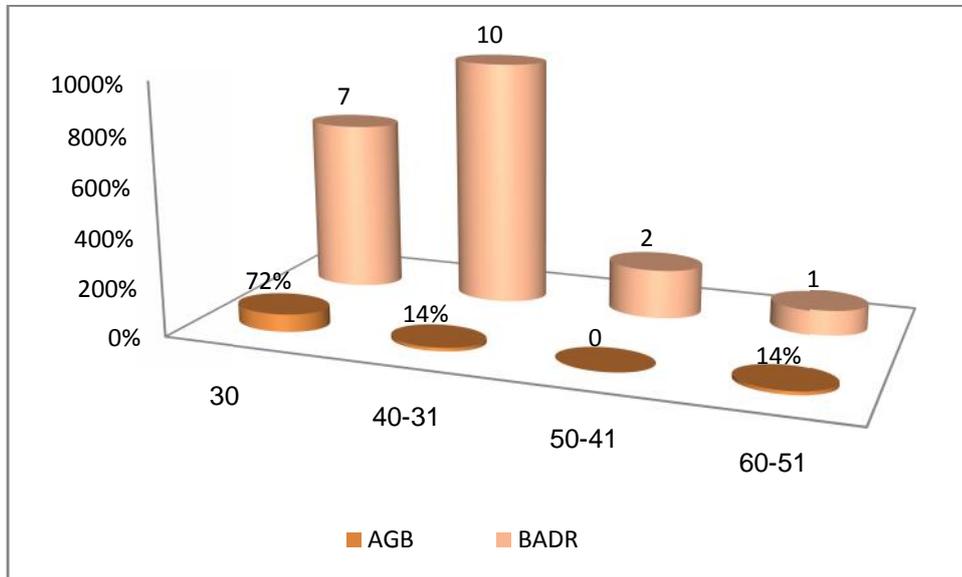
(2) تحليلا لبيانات من حيث العمر:

(6) توزيع أفراد العينة من حيث العمر

BADR		AGB		
45 %	12	35 %	7	
41 %	11	50 %	10	14 % 1
7 %	2	10 %	2	0 0
7 %	2	5 %	1	14 % 1
100%	27	100%	20	100% 7

تينحسبتناجالاستبيان :

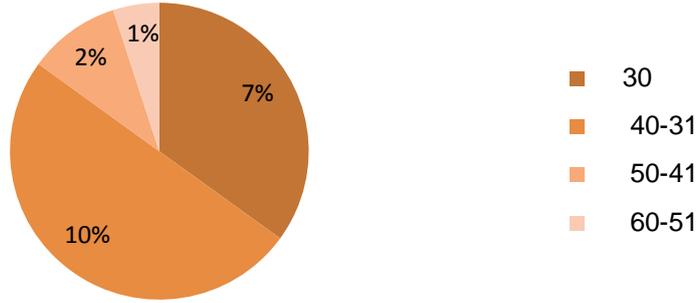
11 توزيع العينة حسب البنكين محل الدراسة



تينحسبتناجالاستبيان :

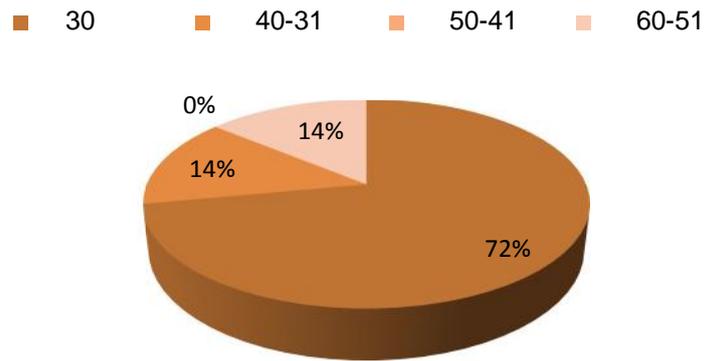
12 النسبة المئوية لعمر عمال بنك

النسبة المئوية لعمر عمال بنك BADR



13 النسبة المئوية لعمر عمال بنك الخليج

النسبة المئوية لعمر عمال بنك AGB



: من اعداد الطالبتين حسب نتائج الاستبيان

تحليل الاستبيان حسب العمر :

:AGB

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية

مما سبق نلاحظ ان كبر فئة عمرية متواجدة على مستوى البنك هي الفئة اقل من

30 72% وهذه النسبة مشجعة لعنصر الشبابي تليه في المرتبة

الثانية و الاخيرة كل من الفئتين [40-31] [60-51] بحيث بلغت نسبتها

17% [50-41] غير متواجدة على مستوى البنك هذا يدل ان البنك

: BADR

مما سبق نلاحظ ان اكبر فئة عمرية متواجدة على مستوى البنك هي الفئة من

[40-31] 50% تليه في المرتبة الثانية 30 سنة هذا يعني ان البنك

يشجع العنصر الشبابي اما في المرتبة الثالثة كانت لفئة من [50-41] و هي نسبة قليلة و

اخيرا الفئة [60-51] فهي مرحلة انتهاء المسار المهني والخروج للتقاعد .

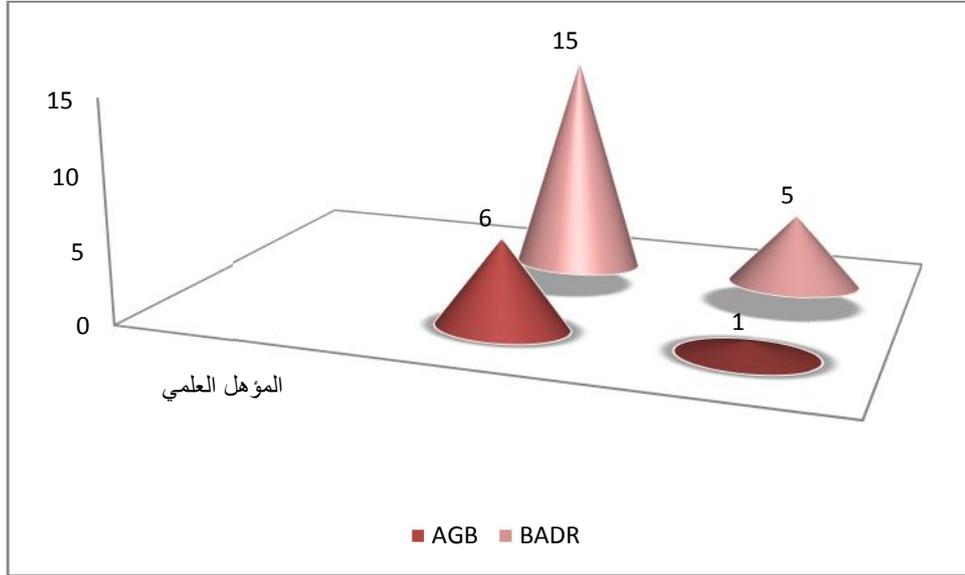
(3) تحليل العينة منحيا للمؤهل العلمي:

7 توزيع أفراد العينة منحيا للمؤهل العلمي

	BADR	AGB	المؤهل
78% 21	75 %	15 86 %	6
22% 6	25 %	5 14 %	1
100% 7	100 %	20 100%	7

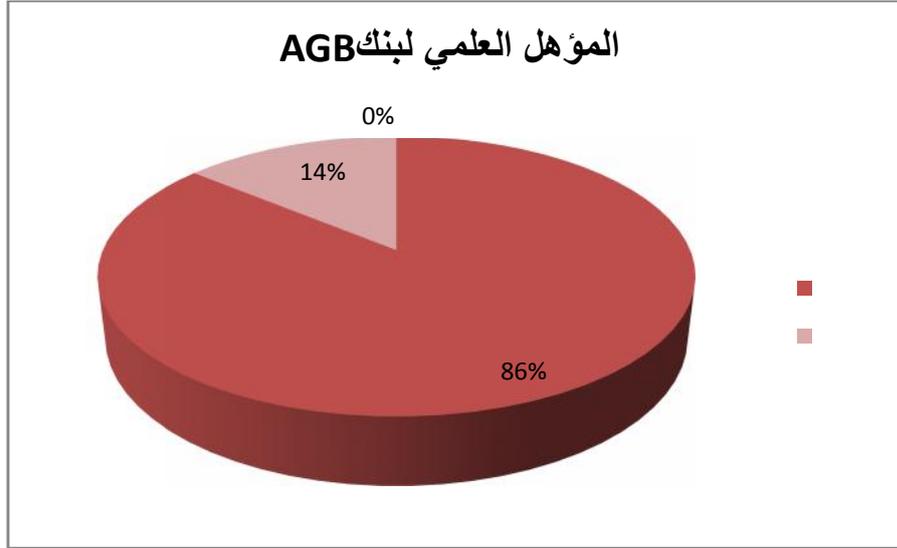
: من إعداد الطالبتين حسبتنا جالاستبيان

14 توزيع العينة على حسب الشهادة المحصل عليها في البنوك محل الدراسة

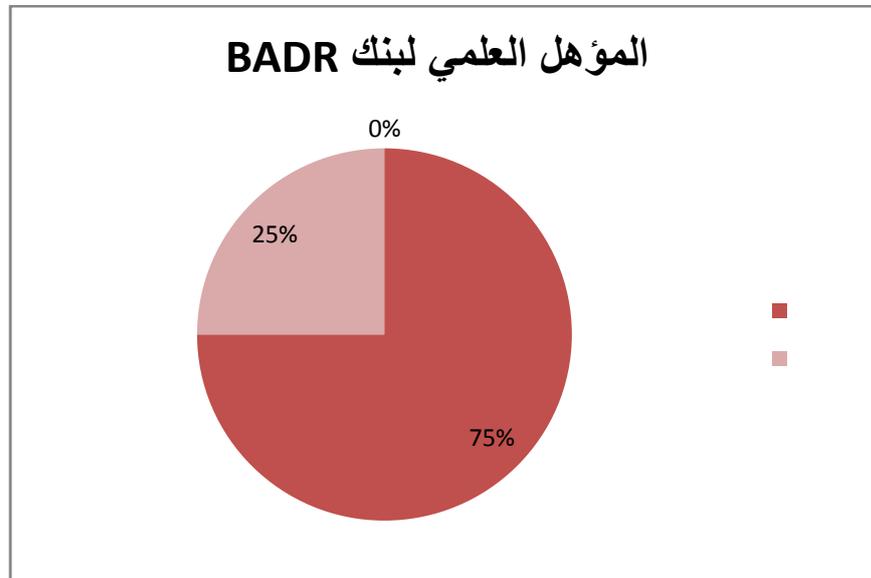


: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

15 المؤهل العلمي للعمال بنك الخليج



16 المؤهل العلمي لبنك الفلاحة



من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تحليل نتائج الاستبيان :

في بنك الخليج: نلاحظ مما سبق ان اغلبية العاملين في هذا البنك دو مستوى جامعي
6 7 عمال اي ما نسبته 86% وهذه نسبة جيدة , هذا دلالة على ان معظم موظفيها دو

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية

شهادات جامعية مما يزيد من مردودية البنك و يحسن سمعتها .

اما في ما يخص المستجوبين منمستوبالثانويكانت 1 فقط من بين 7

نسبته 15% و هذه نسبة شبه معدمة .

:نلاحظ مما سبق ان اغلبية العاملين في هذا البنك دو مستوى جامعي

15 من بين 20 عامل أي ما نسبته 75% , هذا دلالة على ان اغلبية عمالها دو مؤهل جامعي .

اما في ما يخص المستجوبين منمستوبالثانويكانت 5 من بين 20 عاملاي ما نسبته

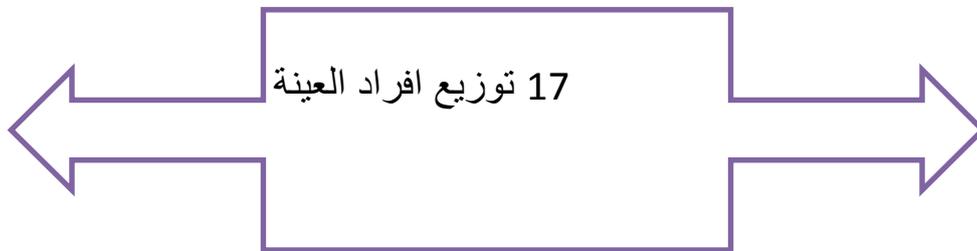
25 % وهذه نسبة قليلة .

4) تحليل العينة من حيث سنوات الخبرة :

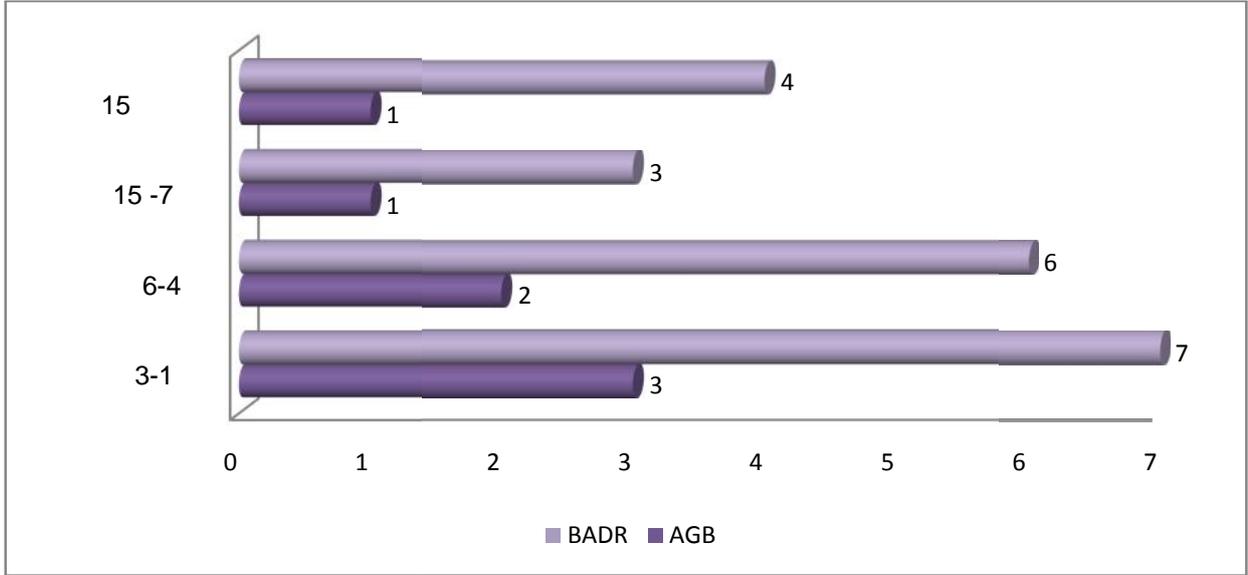
8 توزيع افراد العينة من حيث سنوات الخبرة

BADR		AGB				
37%	10	35%	7	43 %	3	3-1
30 %	8	30%	6	29%	2	6-4
15 %	4	15%	3	14 %	1	15 -7
18 %	5	20 %	4	14 %	1	15
100 %	27	100 %	20	100 %	7	

: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

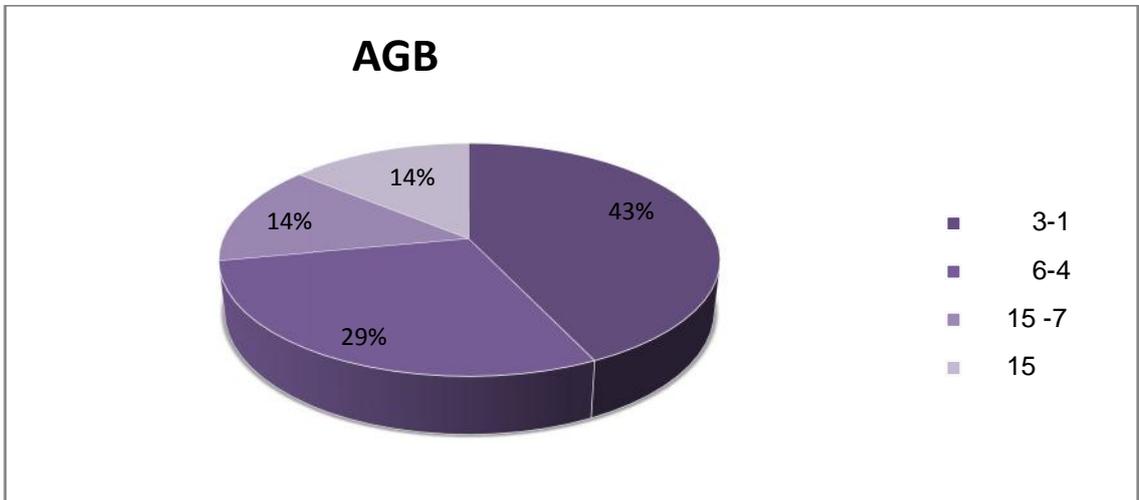


التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية

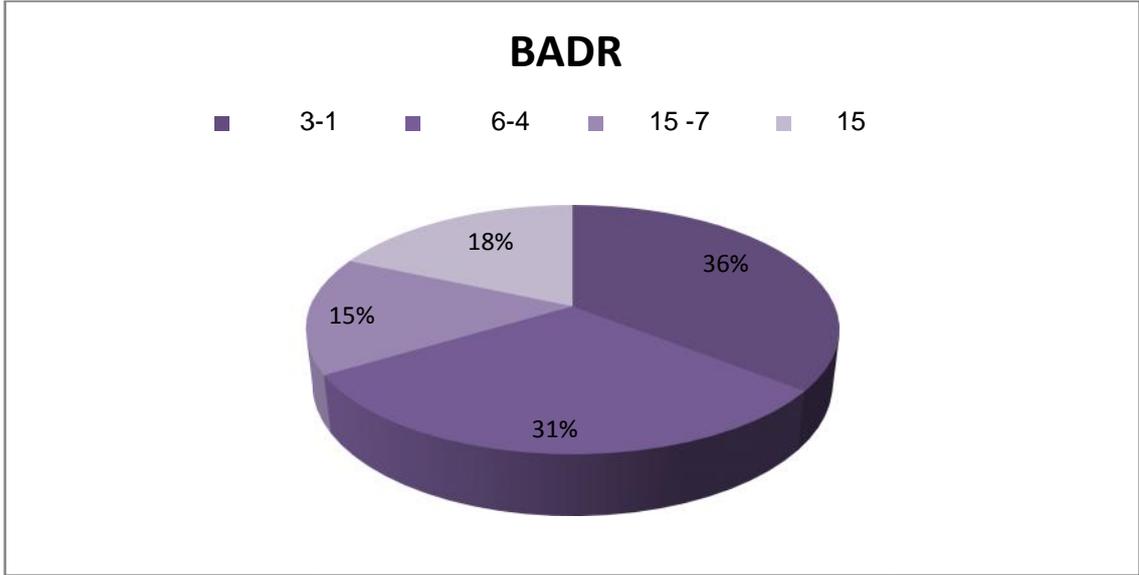


: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

18 نسبة الخبرة المهنية لبنك الخليج



19 نسبة الخبرة المهنية لبنك



من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تحليل نتائج الاستبيان :

3 **في بنك الخليج** :مما سبق يتبين ان اغلبية العمال تزيد خبرتهم من سنة الى 3
عمال من بين 7 عمال اي ما يعادل 43% مما يبين لنا ان موظفيها في بداية مشوارهم
المهني % 2 من بين 7 موظفيها 29 منالمستجوبينخبرتممن 4- 6
يظهر الشكل اعلاه تساوي سنوات الخبرة من 7-15 15
لكل فئة أي ما نسبته 14%

:

مما سبق يتبين ان اغلبية العمال تزيد خبرتهم من سنة الى 3 7 من بين 20
35% وهي اكبر نسبة و هذا دلالة على ان الفئة الشبابية هي المسيطر على
البنك كما هو مبين في بنك الخليج تليه الفئة من 4 – 6 4 عمال ما يعادل 30%
15 سنة و اخيرا من 7-15 3 15% .

: تحليل محور نظام المستعمل في البنك

: أساسياتنظامالمعلوماتفيالبنك

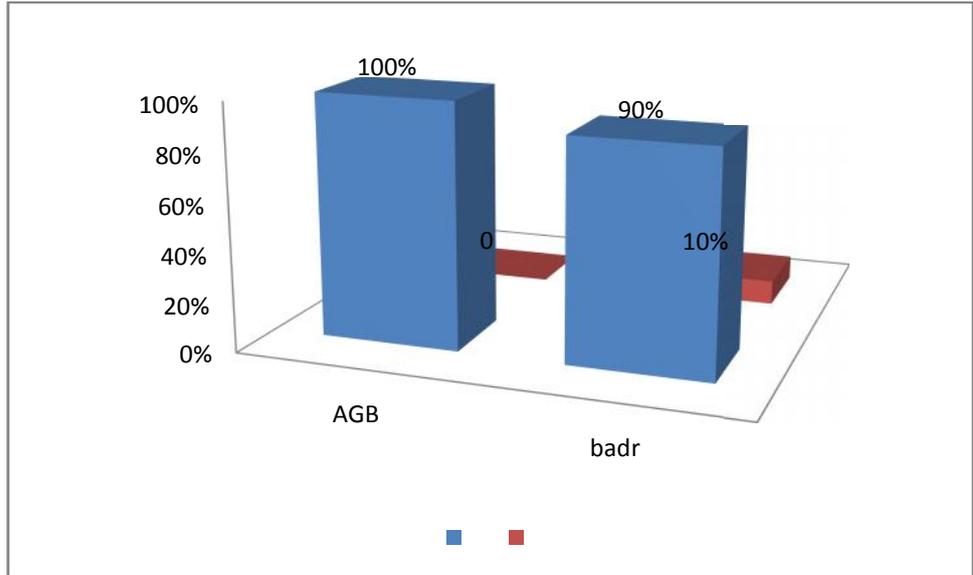
1 هل يوجد علمستوبنككمنظامالمعلومات؟

(9): تواجد نظام المعلومات في البنكين

BADR		AGB	
93%	25	90%	18
7%	2	10%	2
100%	27	100%	20

: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

نظام المعلومات في كل من البنكين 20



: من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

مما سبق يظهر لنا الشكل الاتي ان البنك الخليج يعتمد بشكل كلي على نظام المعلومات
100% و هذا لا يعتمد

كلي على نظام المعلومات حيث بلغة نسبته 90% من الموظفين الذين يعتمدون على

نظام المعلومات بحيث يتقنون استعمال الحاسب اما من لا يعتمدون على نظام فهم لا يتقنون

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية

استعمال الحاسب فبلغت نسبتهم 10% و هي نسبة قليلة .

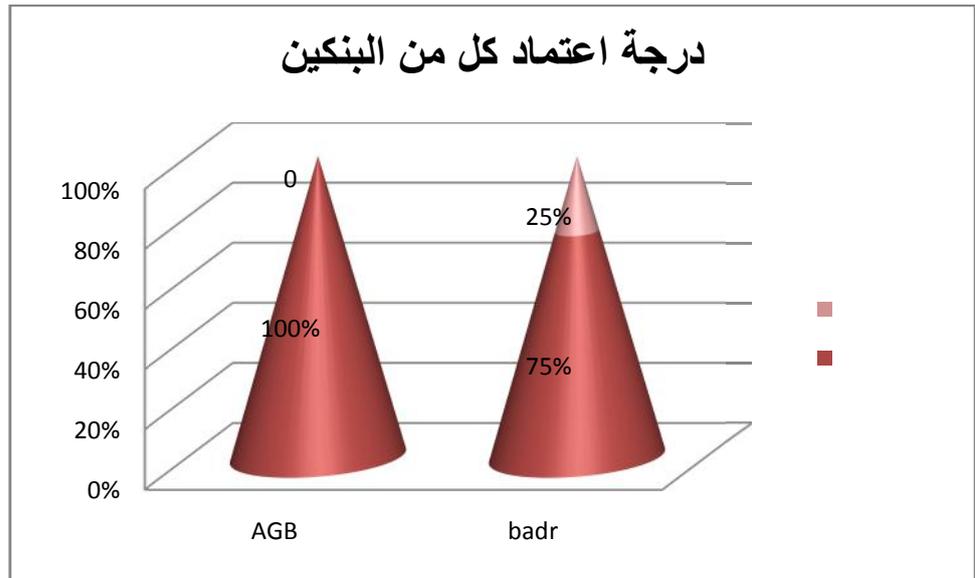
2 ما درجة اعتماد البنك على نظام المعلومات في عملية صنع القرار

10 يبين لنا درجة اعتماد البنكين على نظام المعلومات في صنع القرار

		BADR		AGB		
81%	22	75%	15	100%	7	
19 %	5	25%	5	0	0	
100%	27		100%	100%	7	

: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

21 نسبة اعتماد البنكين على نظام



: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تحليل الاستبيان لكل من البنكين :

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية

مما سبق نلاحظ ان بنك الخليج يعتمد بشكل كلي على نظام المعلومات في صنع القرار

100% مما يبين ان البنك متطور بالمقارنة مع بنك الفلاحة بحيث ان 75%

عماله يعتمدون على نظام المعلومات اما 25% لا يعتمدون عليه

و هنا نستنتج ان بنك الخليج متطور بالمقارنة مع بنك الفلاحة.

3 ما هو سبب اتجاه البنوك الى استعمال نظام

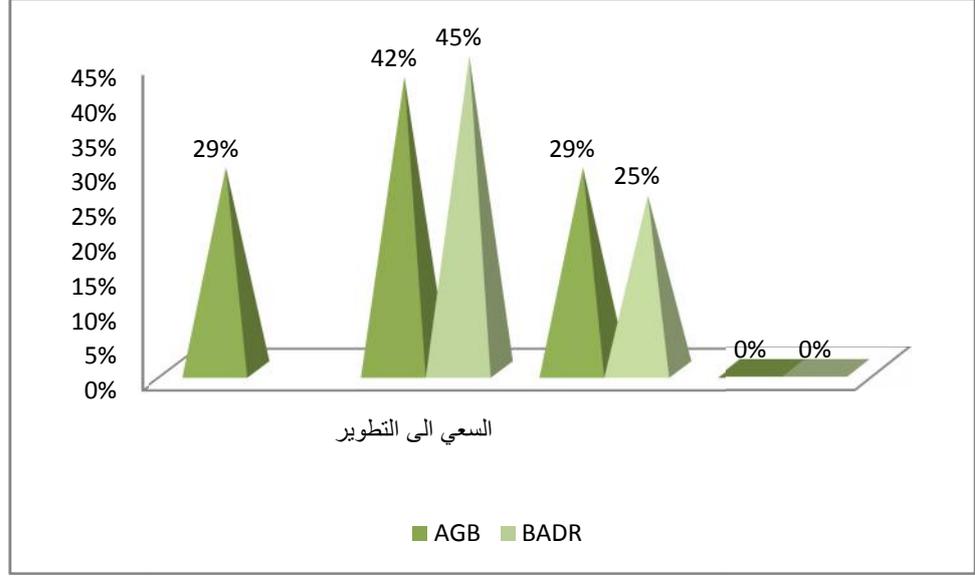
11 يبين لنا سبب اتجاه البنوك

BADR		AGB			
30%	8	30%	6	29%2	حاجة البنوك لتوزيع البيانات للاتصال بين المستخدمين
44%	12	45%	9	42%3	-السعي الى التطوير
26%	7	25 %	5	29%2	-
0	0	0	0	0	-
100%	27	100%	20	100%7	

المصدر من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

22 يبين سبب اتجاه البنوك لاستعمال نظام المعلومات

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية



: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تحليل الاستبيان : مما سبق نلاحظ ان النسب متقاربة في الاجابة في البنكين بحيث كانت

الأكثر اجابة هي السعي و التطوير بنسبة % 45 % 42 لبنك الخليج تليه

حاجة البنوك الى توزيع البيانات للاتصال بين المستخدمين بنسبة % 30

% 29 لبنك الخليج اما اشتداد المنافسة فكانت النسب كالتالي % 29 لبنك الخليج و % 25

: تدريب الموظفين على استعمال نظام المعلومات

1 هل يتميز نظام المعلومات بالتعقيد

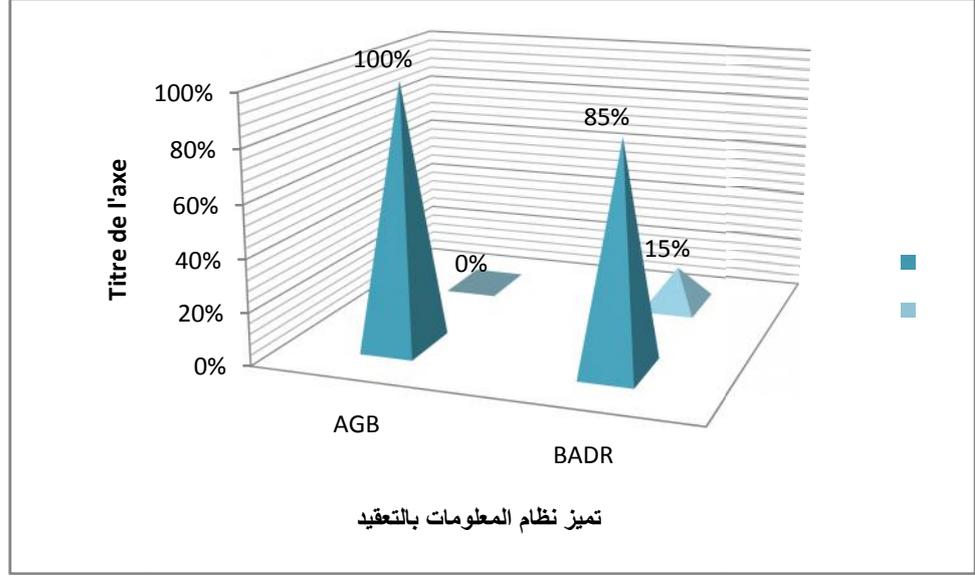
11 تميز نظام المعلومات

BADR		AGB		التعقيد	
78 %	21	80%	14	100%	7
22%	6	20%	6	0	0
100%	27	100%	20	100%	7

: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

23 تميز نظام المعلومات بالتعقيد

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية



من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تحليل الاستبيان :

مما سبق نلاحظ ان عمال بنك الخليج كانت اجابتهم بنسبة 100%

لا يمتاز بالتعقيد هذا دلالة على اتقان موظفيها للحاسب

اما بنك الفلاحة فكانت اجاباتهم كالتالي 80% لا يمتاز بالتعقيد و 20% يمتاز بالتعقيد

مما يبين ان بعض موظفيها لديهم صعوبة في اتقانه

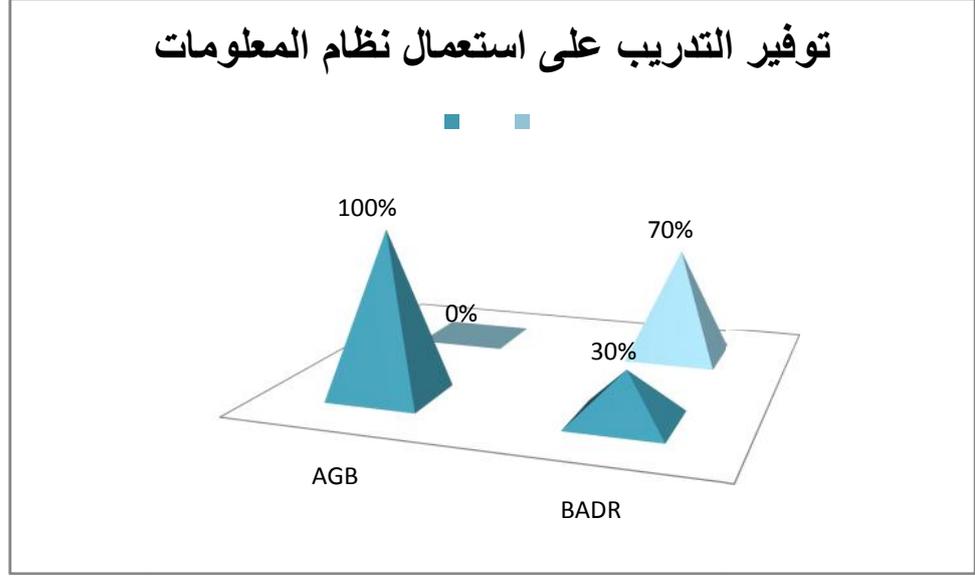
هل يحتاج نظام المعلومات فترة من التدريب ؟

12 حجم توفير التدريب

		BADR		AGB		
49 %	13	30%	6	100%	7	
51%	14	70%	14	0	0	
100%	27	100%	20	100%	7	

الاستبيان

24 توفير التدريب على استعمال نظام المعلومات



المصدر من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

تحليل نتائج الاستبيان:

مما سبق نلاحظ ان بنك الخليج يوفر التدريب لعماله بحيث كانت اجابتهم بنسب 100% و هذا دلالة على قدرة البنك في تكوين عماله و تطوير قدراتهم وخلق ميزة تنافسية . اما بنك الفلاحة فكانت اجابتهم ب لا بنسبة 70% و هي نسبة كبيرة هذا يعني ان البنك لا يوفر لهم التدريب الكافي حيث بلغت نسبة الذين اجابوا ب نعم 30% و هذه نسبة صغيرة بالمقارنة مع بنك الخليج .

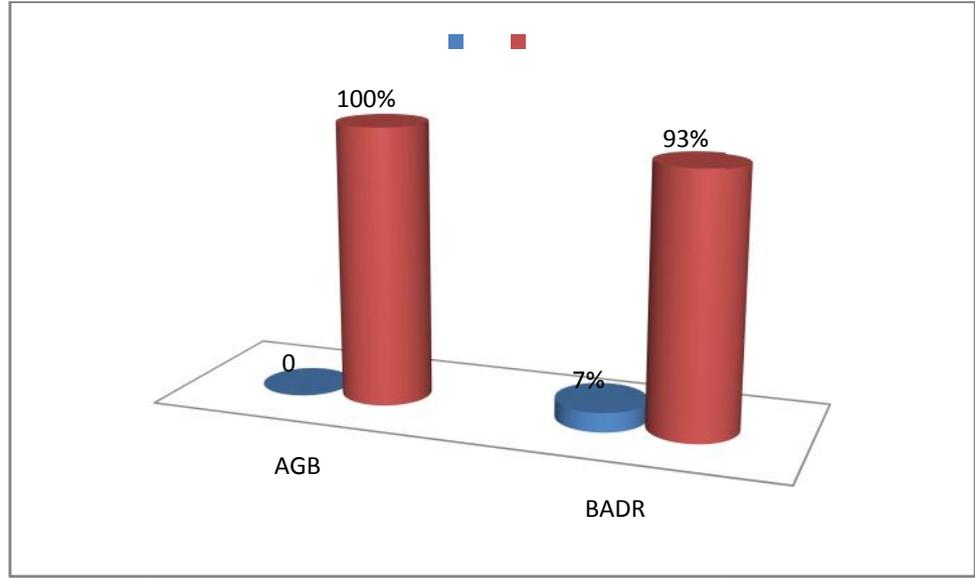
3 هل يحتاج نظام المعلومات الحالي فترة طويلة من التدريب

13 التدريب على نظام المعلومات

	BADR		AGB		
93%	2	10%	2	0	0
7%	25	90%	18	100%	7
100%	27	100%	20	100%	7

من اعداد الطالبان حسب نتائج الاستبيان

25 ان كان يحتاج نظام المعلومات الى فترة طويلة من التدريب



من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تحليل نتائج الاستبيان : يرى كل عمال بنك الخليج ان نظام المعلومات لا يحتاج الى فترة كبيرة من التدريب بحيث بلغت نسبة اجابتهم 100% و هذا دلالة على قدرتهم للاستيعاب.

اما بنك الفلاحة فكانت معظم اجابتهم ب لا مثل بنك الخليج بنسبة 93% 7 %

. مما يبين سهولته

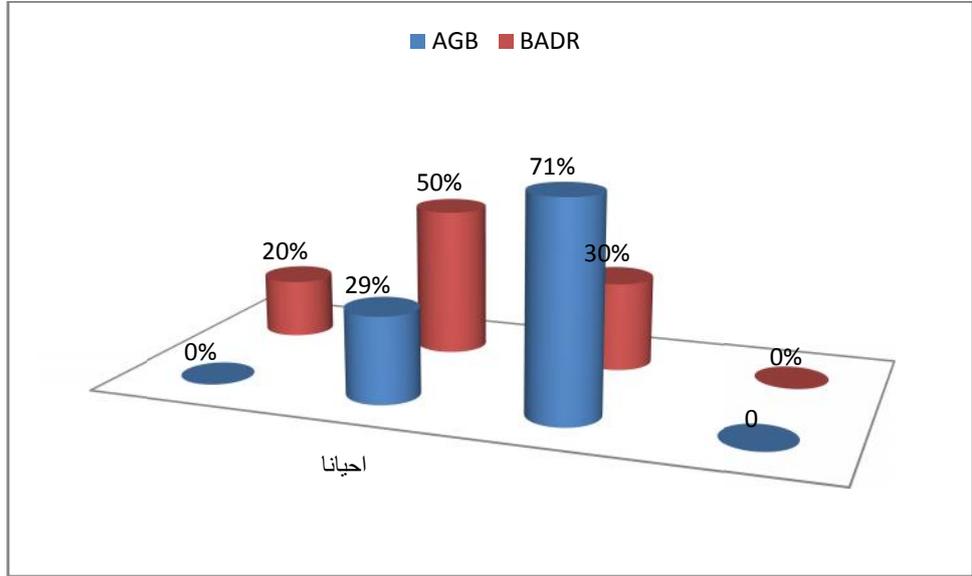
4 هل يصاب نظام المعلومات بإعطاب توقف العمل ؟

المعلومات و علاقته بتوقف اعطاب العمل 14

		BADR		AGB		
14%	9	20%	4	0	5	
60%	12	50%	10	29%	2	احيانا
26%	6	30%	6	71%	0	
0	0	0	0	0	0	
100%	27	100%	20	100%	7	

المصدر من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

26



المصدر من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

تحليل الاستبيان :

يرى معظم عمال بنك الخليج انه نادرا ما يصيب اعطاب توقف العمل بنسبة %71 و احيانا بنسبة %29 و في هذه الحالات تدارق و نهائيا بالاستعانة بمهندس مختص ترسله الإدارة الجهوية للبنك لمعالجة الإعطاب بالحاصلة في النظام.

50 % احيانا تليه 30% 20% .

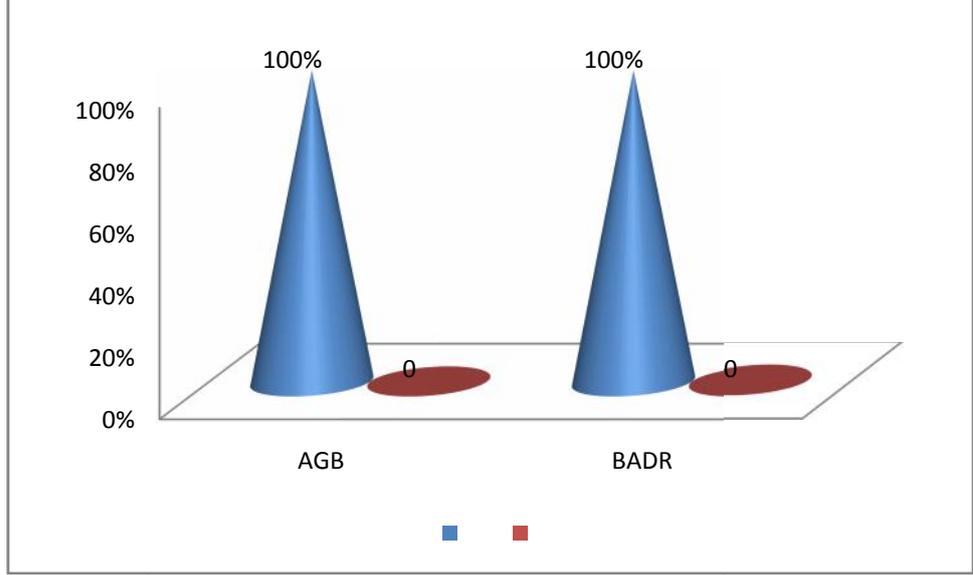
5 هل يوجد لنظام المعلومات كلمة التشفير

15 استعمال كلمة التشفير في نظام المعلومات

		BADR		AGB	
100%	27	100%	20	100%	7
0	0	0	0	0	0
100%	27	100%	20	100%	7

: من اعداد الطالبتان حسب نتائج الاستبيان

الشكل رقم استعمال كلمة التشفير او كلمة السر



: تين حسب نتائج الاستبيان

من خلال الاجوبة المتحصل عليها من قبل البنكين انه يوجد كلمة السر للدخول هذا دلالة على ان البنك يوفر الامان و السرية الكافية .

تحليل محور الثالث: نظام المعلومات و دوره في تحسين الاداء البنكي

1 هل توفر المعلومات يرفع من مستوى اداء الموظفين ؟

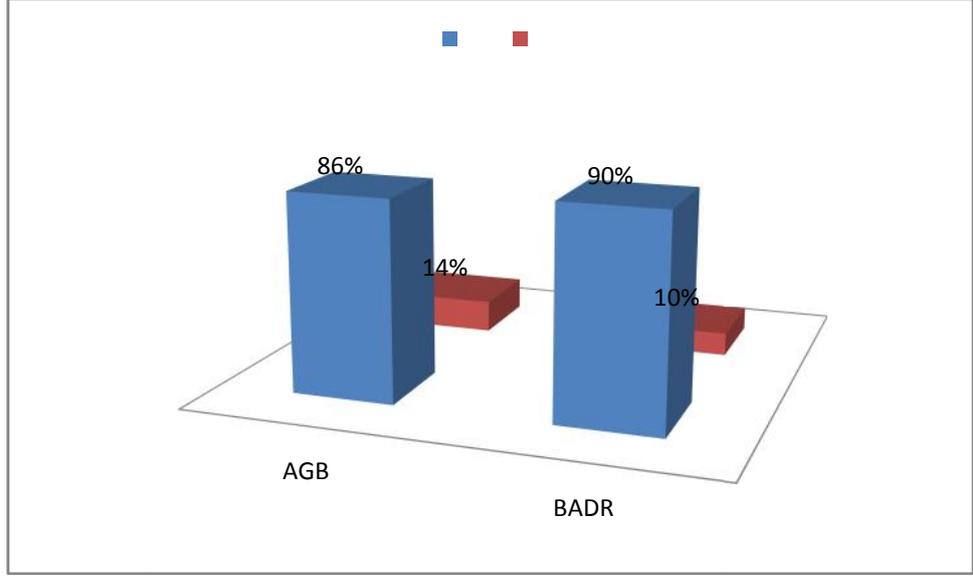
16

	BADR		AGB		
93%	25	95%	19	86%	6
7%	2	1%	1	14%	1
100%	27	100%	20	100%	7

تين حسب نتائج الاستبيان

28 قابلية نظام المعلومات في رفع اداء العاملين

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية



تين حسب نتائج الاستبيان

تحليل الاستبيان :

يرى معظم عمال البنكين ان نظام المعلومات يرفع من اداء العاملين و يحسن من ادائهم مما يقدم للزبون خدمات جيدة بدون اخذ وقت كبير.

2 هل استخدام نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري ؟

الجدول رقم علاقة نظام المعلومات بالتقليل من الجهد البشري

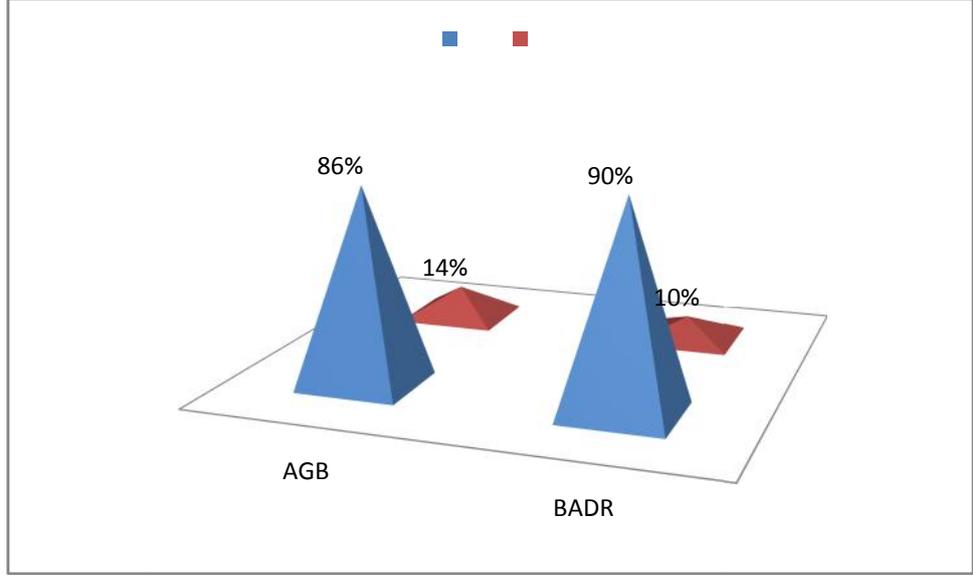
	BADR		AGB		
	89%24	90%	18	86%	6
	11%3		10%2	14%	1
	100%27		100%20	100%	7

تين حسب نتائج الاستبيان

:

17 علاقة نظام المعلومات بالتقليل من الجهد البشري

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية



مما سبق نلاحظ ان معظم الاجابات كانت بنعم أي ان نظام المعلومات يقلل من الجهد البشري يربح كذاك الوقت للموظف مما يساعده بالقيام بكل العمليات بسهولة تامة

3 هل يعمل نظام المعلومات في رفع المردودية؟

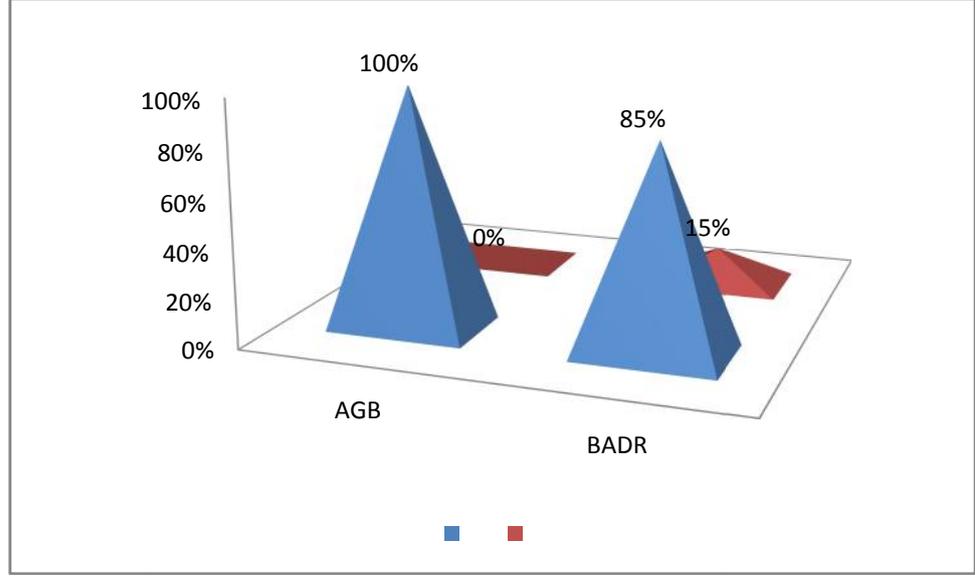
18 علاقة نظام المعلومات برفع مردودية البنك

	BADR		AGB		
89%	24	85%	17	100%	7
11%	3	15%	3	0	0
100%	27	100%	20	100%	7

تین حسب نتائج الاستبيان :

29 علاقة نظام المعلومات في رفع من مردودية البنك

التطبيقي: دراسة مقارنة بين بنك الخليج الجزائري و بنك الفلاحة و التنمية الريفية



تين حسب نتائج الاستبيان

حليل الاستبيان :

مما سبق نلاحظ ان كل عمال بنك الخليج كانت اجابتهم بنعم أي نسبة 100% مما يحفز وجود نظام المعلومات و استعماله في كل العمليات البنكية اما بنك الفلاحة فكانت اجوبة الاغلبية بنعم بنسبة 85% 15% ب لا هذا دلالة على ان معظم العمال يرو انه ضروري في العمليات البنكية من اجل رفع المردودية .

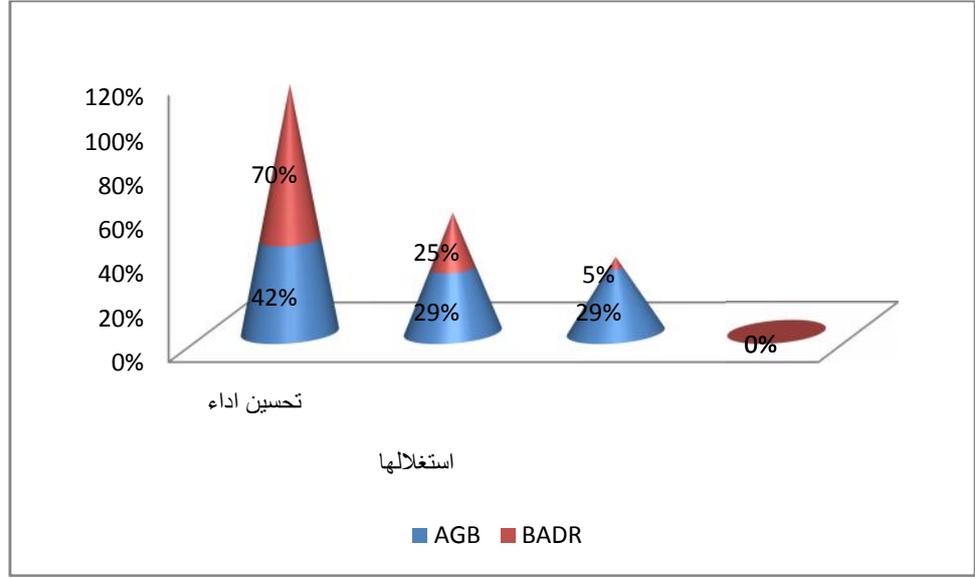
4الهدف الاساسي من وجود نظام المعلومات ؟

18 الغاية من وجود نظام المعلومات

		BADR		AGB		الهدف
%	17	70% 14	42%	3	تحسين اداء	
%	7	25% 5	29%	2		
%	5	5% 3	29%	2		
0	0	0	0	0		
100%	27	100% 20	100% 7			

تين حسب نتائج الاستبيان

30 الغاية من وجود نظام المعلومات



تين حسب نتائج الاستبيان

تحليل الاستبيان :

مما سبق نلاحظ ان اغلبية بنك الخليج كانت اجاباتهم بان الغاية من وجود نظام المعلومات هي تحسين اداء الخدمات بنسبة 70% اي ان نظام المعلومات يساعد في تطوير ورفع الاداء تليه نسبة 25% للتعرف على الفرص و استغلاله اما اصغر نسبة كانت لربط العملاء .5%

اما في بنك الفلاحة كانت أيضا اغلبية الاجابة لتحسين اداء الخدمات بنسبة 42% تليه التعرف على الفرص و استغلالها .29%

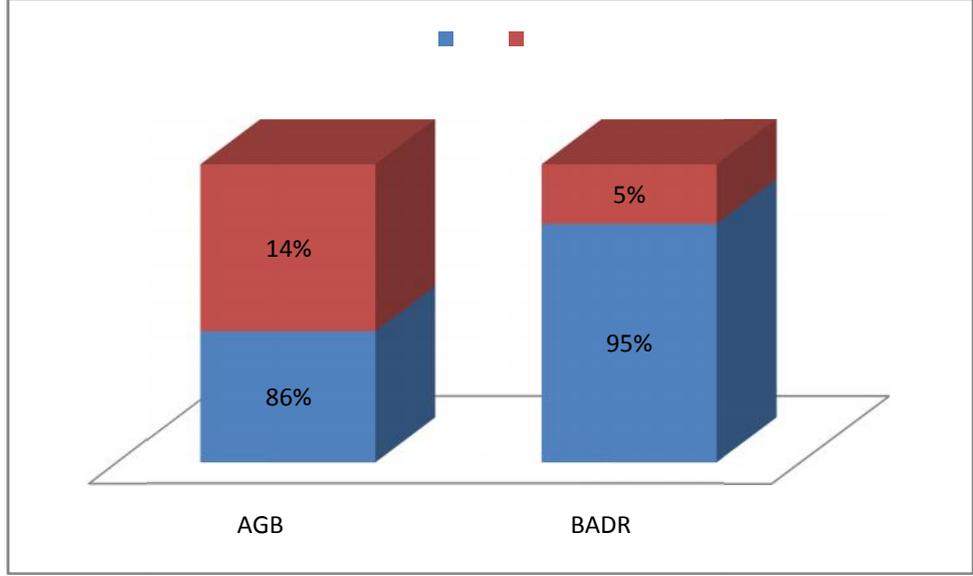
5 هل يساهم نظام المعلومات من التقليل من التكاليف ؟

19 مساهمة نظام المعلومات في التقليل من التكاليف

		BADR		AGB	
93%	25	95%	19	86%	6
7%	2	1%	1	14%	1
100%	27	100%	20	100%	7

تين حسب نتائج الاستبيان

31 مساهمة نظام المعلومات في التقليل من التكاليف



المصدر من اعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

تحليل نتائج الاستبيان :

مما سبق يرى كل من موظفي البنكين ان نظام المعلومات يساعد في التقليل من الجهد البشري يمكن للحاسب ان يعمل مكان الموظف عن طريق وضع برامج صحيح انه يأخذ الكثير من المال و الوقت لإنجازه الا انه يعود على البنك بالربحية .

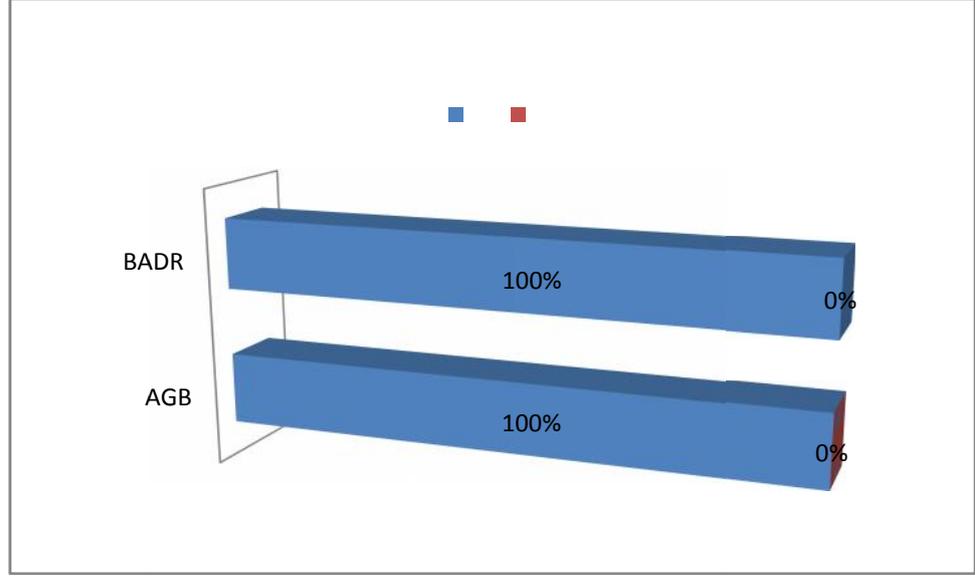
5 هل يعمل نظام المعلومات على زيادة التنبؤ

19 يوضح زيادة التنبؤ المبكر للأخطار

	BADR		AGB			
	100%	27	100%	20	100%	7
		00		00		00
100%		27	100%	20	100%	7

المصدر من اعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

32 يوضح زيادة التنبؤ المبكر للأخطار



المصدر من اعداد الطالبة حسب نتائج الاستبيان

تحليل نتائج الاستبيان :

الاجابة كانت بنعم من كل البنكين بنسبة 100%

للاخطار المحتملت الوقوع و تفاديها .

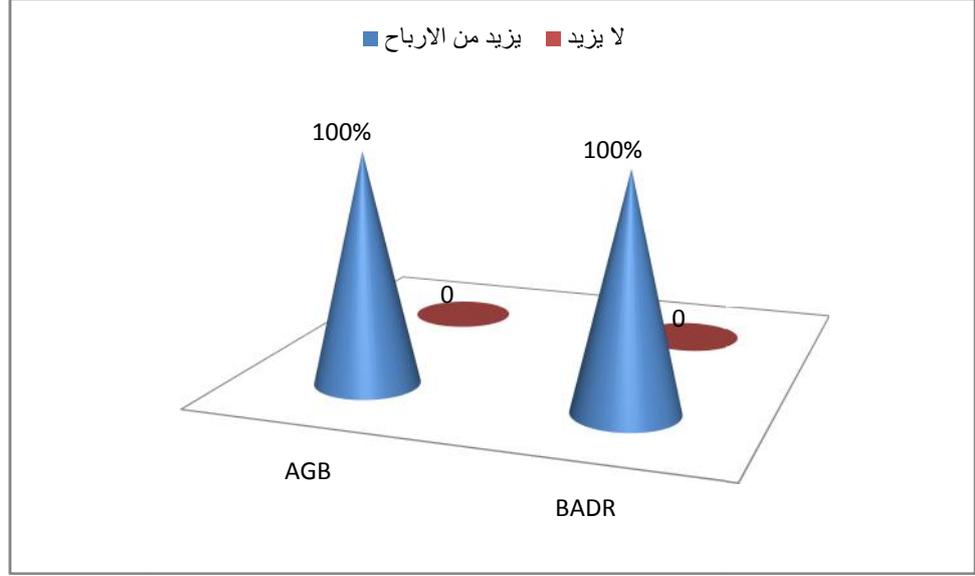
6 هل يساهم نظام المعلومات في زيادة الارباح ؟

22 عمل نظام المعلومات في زيادة ارباح البنك

		BADR		AGB	
100%	27	100%	20	100%	7
0	0	0	0	0	0
100%	27	100%	20	100%	7

تين حسب نتائج الاستبيان

33 مساهمة نظام المعلومات في زيادة الارباح



تين حسب نتائج الاستبيان

تحليل نتائج الاستبيان :

مما سبق نلاحظ اتفاق الاجوبة الموظفين لكل من بنك الخليج و بنك الفلاحة بنسبة 100% ان نظام المعلومات يساهم في رفع الارباح للبنك لان نظام يسهل من العمليات البنكية هذا يعطي سمعة جيدة للبنك بحيث يجلب له الزبائن .

مقارنة نتائج الدراسة بين البنكين

BADR	AGB
	3
البرنامج المتواجد يحتاج الى التطوير و التغيير	البرامج المتواجدة جيدة و يجب بقاءها
عدم تكوين العمال على استعمال نظام	تكوين العمال على اتقان استخدام نظام
وجود عدد كبير من الموظفين	وجود عدد قليل من الموظفين

الدقيقة و الجيدة لكلا البنكين توضحى لنا من النتائج التي تحصلنا :

عليها ان البنك الخليج الجزائري متطور بالمقارنة مع البنك الفلاحة لأنه يعمل ب4 متطورة و فعالة مما تجلب له عدد كبير من العملاء اما بنك الفلاحة و التنمية الريفية لديه

نظام واحد فقط وهو غير كافي بل يحتاج الى التغيير و التطوير .

:

ارتأينا في هذا الفصل دراسة ميدانية لبنكين و هما بنك الخليج الجزائري AGB الفلاحة و التنمية الريفية BADR بحيث ان البنك الاول هو بنك خاص و البنك الثاني عام ووضعا مقارنة بينهما مما بين لنا ان بنك الخليج متطورا على بنك له و خبرته الا ان لديه نظم معلومات جيدة و فعالة تساعده في اتخاذ القرارات الصحيحة و السليمة مما تمكنه بنك الفلاحة فيحتاج الى التطوير.

شهدت السنوات الاخيرة من القرن العشرين و بداية القرن الحادي و العشرين تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية و العلمية و التكنولوجية و غيرها إذ اصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التغلب و التغيير السريع تقدم الامم و رقيها يحسب على ما تملكه من خزين علمي و تكنولوجيا متطورة و منها تكنولوجيا المعلومات لتحقيق أهدافها المرجوة .

تعد الخدمات المصرفية من أهم الانشطة الاقتصادية إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم للبلد أما عرضها فهو يحقق رفاهية المجتمع ، و العالم اليوم يعيش في عصر يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة نتيجة لما شهده من نمو متزايد للتكنولوجيا في شتى المجالات

فقد شهدت منشآت الاعمال بصفة عامة و البنوك بصفة خاصة تحديات كبيرة في الالونة الاخيرة و من المعتقد أن النمو في الدولة و بقاء القطاع المصرفي في ميدان الاعمال يتوقفان الى حد كبير على قدرته على مواجهة تحديات العصر لذلك أصبح هذا القطاع مطالب بالترفع عن الاعمال الروتينية و الاهتمام بالاستراتيجيات و السياسات التي تساعد على استمراره و تقدمه لذلك اهتم العديد من الباحثين بدراسة الجوانب المختلفة للخدمات المصرفية من حيث مفهومها و محدداتها و أبعادها و طرق قياسها و احدث تغيير أفضل في الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وتحقيق أهداف في الريادة و التميز .

و من هنا
لكمبيوتر
على تحديا
وزه
نه لا يزال ه
تحدثنا عنه
أن ه

لهامة لا يمكن خالها في
تقديم منتجا جديد
قيمة
ساسي في تحديد مكانية
لتي يصعب لتعبير
خدمة معينة... لي غير
لرمن لذلك يعتبر توقيت
عليها في

من خلال بحثنا هذا توصلنا الى النتائج التالية :

:

– أن اسس نظم المعلومات تتفق على كونها المصدر الرئيسي لتزويد متخذي القرار بالمعلومات الدقيقة التي يعتمدون عليها في التوصل للقرارات الصائبة

-
- أصبح هناك اتفاق على أهمية المعلومات و دورها المؤثر في صناعة القرار
- نظرا لارتباط الاقتصاد الجزائري بالاقتصاد العالمي فان البنوك الجزائرية اتجهت نحو العمل الالكتروني بمختلف اشكاله و سعت لمواجهة التطور التكنولوجي .
- هناك عدة عوامل تتحكم في فعالية نظام المعلومات البنكية و تنقسم الى عوامل داخلية و تقصد بها الامكانية المادية و البرمجية و البشرية داخل النظام و يمكن السيطرة على هذه العوامل أما العوامل الخارجية تصعب السيطرة عليها و هي كل ما يأتي من البيئة الخارجية .
- التوصيات :
- على البنوك الجزائرية السعي لاكتساب احدث أنواع نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة .
- يجب اختيار نظام للمعلومات يلائم احتياجات البنوك و يجب أن تكون مرنا مع التغيرات الطارئة كما يجب أن يتميز بالبساطة .
- يجب اشراك العاملين في البنوك الجزائرية بتصميم نظام للمعلومات و الاخذ بالاعتبار بآرائهم .
- يجب على البنوك الجزائرية القيام بدراسة تتميز بالجدية قـب نقاط القوة و الضعف فيه و اختيار احسن البدائل .

المراجع باللغة العربية:

:

- 1 اهيم بختي صناعة تكنولوجيا بها للملتقى
علاقتها بتنمية تطوير
لتميز للمنظما
2005 8 6
كلية
- 2 لطيب ياسين
لإنسانية كلية
2005
جهة تحديا
للمالية
ية
- 3 سماعيل مناصريه
ية
كلية
لمسيلة 2004
ماجستير(غير منشو)
ية
ية
ية
جامعة محمد بوضيا
- 4 اهيم بختي
(غير منشو)
ية
تطبيقاتها في مجا لتسويق-
ية تخصص قيا
2000
كلية
- 5 لعيد فرحتيه
ماجستير(غير منشو)
ية
لتسويقية في لتخطيط للنشا لتسويقي
لتسيير تخصص تسويق كلية
ية
جامعة محمد بوضيا
لمسيلة 2006
- 6 نظرية
1997
يع
لمسير
- 7 مين عبد الله سماعيل اهيم
2006
لية
لعمليا لمصرفية لمحلية
- 8 رعد حسن الصرن ،عولمة جودة الخدمات المصرفية ، دار الورق للنشر و التوزيع
2007
- 9 سليم لحسنية
ية 3
يع
2006.

- 10 سعد غالب ياسين تحليل تصميم نظم
2000 هـ يع
- 11 سعيد سعيد لتسويقية
لتسويقي سة حالة مؤسسة مطاحن تيا
لتسيير تسويق كلية
لبليد 2005
في ترشيد قر لمزيج
ماجستير(غير منشو)
ية لتسيير
- 12 سعيد فتحي مقد لمحاسبين في تطو
تحسين سة تطبيقية على
ماجستير(غير منشو)
لاسلامية 2010
لمحاسبية على
فلسطين للأ مالية
تمويل كلية
- 13 يع
2010
- 14 لمحاسبية لعالمية لية للنشر
يع
2003
- 15 اهيم قندلجي لدين عبد
تكنولوجيا لمسير
يع
2005
- 16 هـ هيتها مكوناتها
يع
2004
- 17 - عوض منصور ،محمد ابو النور ، تحليل نظم المعلومات المصرفية باستخدام
الكومبيوتر ، دار الفرحان للنشر و التوزيع عمان الاردن1996
- 18 فايز ية
2005
- 19 فريد تقنيا سياسا بير يو لجامعة
2000
- 20- كاظم محمد عاشور ،تكنولوجيا المصارف الرشيد المصرفي العدد الاول 2000
- 21 لبنكية
لقانونية ية كلية
24 25 افريل 2006 ية

لسياسا نقدية

22 مفيد عبد

2007

ية مدخل لتحقيق لميز سية

23 معالي فهمي حيد

لجامعية 2002

24- محسن عبد النبي عبد المحسن، تأثير نظم المعلومات المصرفية و البيئية على القدرة التنافسية للبنوك ، دكتوراه جامعة عين الشمس معهد الدراسات و البحوث البيئية العلوم الاقتصادية و القانونية و الادارية 2004

25- محمد عبد الحليم صابر ، نظم المعلومات الادارية دار الفكر للنشر الاسكندرية 2007

26 يس تكنولوجيا
ماجستير في
لتسيير
2006
- بشرية في
DML2005/2004 حالة مديرية لصيانة لسونا
كلية ية لتسيير

27 ح زهير لصيرفة نية للأ
لتطبيقا معيقا
2008 يع

28 لحميد
2003
ية مدخل معاصر

29 لمجهلي
كلية
2009
هـ لمحاسبية
ماجستير (غير منشو)
لتسيير ية ية

لمراجع باللغة الفرنسية

1Martinet, B., & Marti, Y,M. l'intelligence economique. Comment donner de la valeur concurentielle a l'information. Paris : Edition d'organisation. 2001.

2Bressy , G. ,& Konkut C. Economie d'entreprise. Paris :Edition DALLOZ. 1995.

3 sylvien .michel contribution a l'evaluation au system d'enformation bancaire .theses de doctora inédites .bordeaux iv :université montesquien .2001.pp28/31

المواقع الالكترونية

14.02.2012 تاريخ الاطلاع [http:// furalnuss.com /indix.php](http://furalnuss.com /indix.php)

الملخص باللغة العربية:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى فاعلية نظم المعلومات و دوره الايجابي في رفع و تحسين اداء البنوك التجارية . ولتحقيق هدف الدراسة قمنا بوضع مقارنة بين النظام المستعمل في بنك الخليج AGB مع بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR ولتحقيق هدف قمنا بتصميم استبانة شملت 30 وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة . وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات مستخدمين برنامج LEXEL

ان نظم المعلومات المستعملة في بنك الخليج لا تحتاج الى لا تحتاج الى التحسين و التطوير اما نظام المعلومات المستعمل في بنك الفلاحة و التنمية الريفية يحتاج الى التحسين و التطوير و التدريب العمال في كيفية استعماله

Résumé :

L'objectif de cette étude c'est de découvrir le degrés de l'importance du system d'information et son rôle positif dans l'augmentation et l'amélioration de la performance des banques commercialeet pour la réussite de cette étude ont a procédé a faire une comparaison entre le système utiliser dans la banque du Gulf algérien AGB et le system utiliser dans la banque d'agricole du développement rurale et pour la réussite de cette étude on a fait un questionnaire comportant 30 rubrique pour avoir des information primordiale d'un enchantions de l'étude et dans ce contexte il a été englobe et analyser les données des utilisateurs du programme L'Excel aboutissant aux résultats suivant le système utiliser dans la banque AGB ne nécessite ni amélioration ni développement alors que le system utiliser dans la banque BADR nécessite l'amélioration le développement et entrainement des travailleurs dans la façon d'utilisation

