

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

بـعـنـوان

أثر كفاءة نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك

الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية

"BNA - BEA - BDL"

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ : 2019/06/17

تحت إشراف الأستاذ :

د. فتحي حنيش

إعداد الطالبتين :

- معطالله خيرة

- عباد العالوية

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الدرجة	الجامعة	الصفة
د. عمر حميدات	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	رئيسا
د. فتحي حنيش	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
د. علي بن ساحة	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2018 - 2019

الإهداء

إلى من ربّت و تعبّت و سهرت حتى تراني في القمّة

متوجّة بالنجاح فخرا لها... تاج رأسي

و قرّة عيني إلى من سكنت قلبي و روعي ماسحة الدمع و الأحزان

أمي الحبيبة رعاها الله

أطال في عمرها و أدام عليها الصحة و العافية

إلى روح أبي الطاهرة.. الذي أهدي ثمرة جهدي إليه، الذي اشتقت و تمنيت أن يكون بجانبني

في مثل هذا اليوم "رحمه الله و جعله من أهل الجنّة يا رب"

إلى من جمعني بهم رحم واحد أخي سندي في هذه الحياة حفظه الله

إلى أخواتي العزيزات زانة و أولادها "هشام و إسلام و العصفورتان صفاء و أماني" إلى

فاطمة، فتيحة، كلثوم حفظهن الله

إلى كل أحبتي و جميع الآهل و الأصدقاء و رفقاء الدرب

إلى جميع الأساتذة الأفاضل دون استثناء، و كل رفقاء الدراسة تخصص

نقدي و بنكي دفعة 2017

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

وكل من وسعهم قلبي

و لم تسعهم ورقتي

لكم مني أسمى عبارات الحب و الامتنان.

خيرة

الإهداء

اهدي عملي هذا إلى :

أولاً أشكر الله تعالى الذي أوصلنا إلى هذه المرحلة بعد مشوار دراسي طويل

إلى الشمعة التي أنارت دربي وفتحت لي أبواب العلم والمعرفة ، إلى أعز إنسان في الوجود وقدوتي في الحياة اللذان ضحيا من أجلي ، إلى الصدر الحنون والقلب الرفيق إلى أعز ما أملك في الدنيا الحبيبة الطاهرة الوفية القريبة لله تعالى سبحانه أُمي

إلى الإنسان الذي سعى جاهداً إلى تربيتي وتعليمي وتوجيهي والوقوف إلى جانبي بكل

ما أوتي وعلمني أن الحياة كفاح الذي غرس بداخلي أسمى المبادئ والقيم وكان قدوتي ومثلي الأعلى أبي الغالي إلى من جمعني بهم سقف واحد وأفتخر بوجودهم لوحيدين ندير وسعيد وشقيقتي نجية وأبنائها و حسونة وأبنائها إلى وهيبة و هنية . إلى الغالي أنيس حياتي ورفيق دربي المستقبلي

ثمرتجهدي ليكما جميعاً أهدي

إلى كل الأهل والأقارب وأعمامي إلى كل من أخوالي وخالاتي وعمتي صديقتي العزيزة و رفيقة في التي تجمعني بهم صلة القرابة الظروف الجامعة مريم عبادقة

إلنكل من قدم لنا نصح في هذه المذكرة

إلى كل من وسعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

مع العالمة

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف أكثر على أثر كفاءة نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية في البنوك التجارية بالجزائر، حيث تكونت عينة الدراسة من البنوك التجارية العاملة بولاية غرداية و هي بنك التنمية المحلية BDL، البنك الوطني الجزائري BNA و البنك الخارجي الجزائري BEA ، حيث تم توزيع (40) استبانة، و تم استرجاع (30) استبانة، و قد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة.

و قد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها مايلي: إن الوكالات العاملة في الولاية تعمل على تطبيق نظم معلومات و تكنولوجيا متطورة لكن بمستويات مختلفة من بنك لآخر، في جميع الوحدات و الأقسام، كما تسعى نظم المعلومات المستخدمة إلى زيادة إيرادات البنك و خفض تكلفة الخدمة المصرفية من خلال تحسين الخدمة و استحداثها.

الكلمات المفتاحية: نظم معلومات، ميزة تنافسية، كفاءة، نظم معلومات مصرفية.

ABSTRACT

The aim of this study is to learn more about the impact of the efficiency of banking information systems in gaining competitive advantage in commercial banks in Algeria. The study sample consisted of commercial banks operating in the state of Ghardaïa, namely the BDL, the Algerian National Bank BNA and the BEA, Distribution of (40) questionnaires, and (30) were retrieved. The analytical descriptive approach was applied in this study.

The study found a number of results, the most important of which are the following: The agencies operating in the state are implementing sophisticated information and technology systems but at different levels from one bank to another in all units and departments. The information systems used also aim to increase the bank's revenues .and reduce the cost of service Banking through improved service and development

Keywords: Information Systems, Competitive Advantage, Efficiency, Banking Information Systems.

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
شكر و تقدير	.I
إهداء	.II
	.III
المخلص	.IV
فهرس المحتويات	.V
	.VI
	.VII
فهرس الجداول	.VIII
فهرس الأشكال	.IX
مقدمة عامة	أ - ث
الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات و الميزة التنافسية في المؤسسات البنكية	2 - 41
تمهيد الفصل الأول	02
المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات	03
المطلب الأول: مفاهيم عامة حول النظم	03
المطلب الثاني: البيانات و المعلومات و التكنولوجيا	07
المطلب الثالث: نظم المعلومات المصرفية في المؤسسات البنكية	15
المبحث الثاني: الميزة التنافسية و علاقتها بنظم المعلومات	20
المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية أنواعها و إستراتيجية تطبيقها	20
المطلب الثاني: علاقة نظم المعلومات المصرفية في تحقيق ميزة التنافسية في المصارف	28
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	36
المطلب الأول: دراسات باللغة العربية	36
المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية	38

39	المطلب الثالث: إجراء مقارنة بين الدراسات
41	خلاصة الفصل الأول
74 - 43	الفصل الثاني: دراسة ميدانية بالبنوك BDL-BNA-BEA غرداية
43	تمهيد الفصل الثاني
44	المبحث الأول: لمحة عامة حول المؤسسات البنكية و منهجية الدراسة
44	المطلب الأول: تقديم عام حول بنك التنمية المحلية BDL
50	المطلب الثاني: تقديم عام حول البنك الوطني الجزائري BNA
51	المطلب الثالث: تقديم عام حول بنك الجزائر الخارجي BEA
53	المبحث الثاني: منهجية و طريقة إعداد الدراسة
53	المطلب الأول: وصف مجتمع و عينة الدراسة
54	المطلب الثاني: أدوات و متغيرات الدراسة
55	المطلب الثالث : صدق أداة الدراسة و ثباتها
57	المبحث الثالث: نتائج تحليل و اختبار الفرضيات
57	المطلب الأول: معالجة المتغيرات الديموغرافية
63	المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لعبارات محاور الاستبيان واختبار الفرضيات
71	خلاصة الفصل الثاني
72	خاتمة عامة
75	قائمة المراجع
78	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
22	وجهات نظر الباحثين المختلفة للميزة التنافسية	1-1
25	المصادر الرئيسية للمعلومات الخاصة بالمنافسين	2-1
45	خصوصيات بنك التنمية المحلية	3-1
53	عينة من البنوك التجارية	1-2
54	الاستبيانات المسترجعة ، الملغاة و المعتمدة في الدراسة	2-2
55	درجة أهمية بنود الاستثمار	3-2
56	معاملات الثبات لمقاييس الدراسة	4-2
57	الجنس	5-2
58	المستوى التعليمي	6-2
60	السن	7-2
61	سنوات الخبرة المهنية	8-2
63	قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكارت الخماسي	9-2
63	الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمحور نظم المعلومات المصرفية	10-2
66	الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمحور الميزة التنافسية و عوامل ارتباطها بنظم المعلومات	11-2
69	حساب معامل الارتباط بين محاور الدراسة نظم المعلومات و الميزة التنافسية	12-2

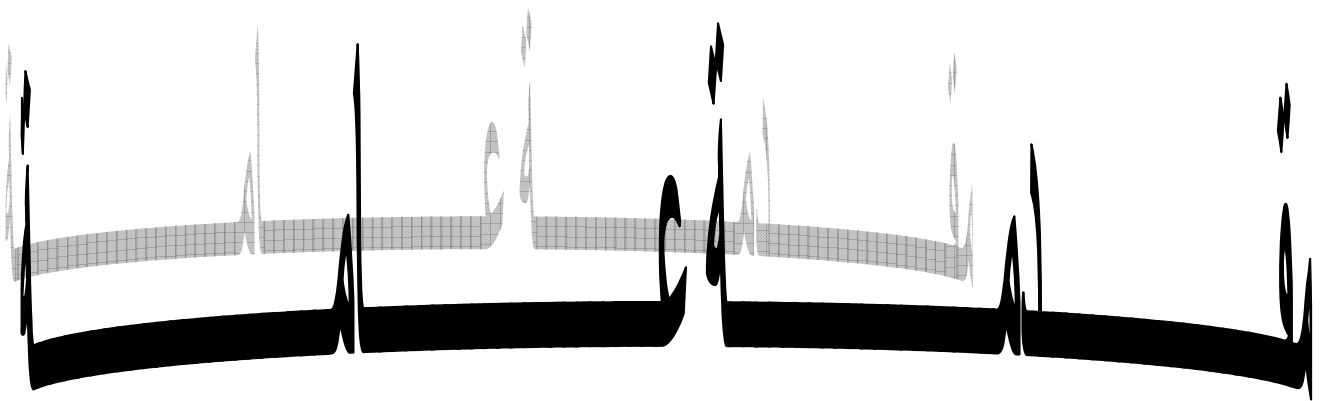
قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
05	دورة حياة النظام المغلق	1-1
08	عناصر النظام	2-1
23	جذور الميزة التنافسية	3-1
28	مراحل تطور الميزة التنافسية	4-1
48	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	5-1
58	نسبة الجنس	1-2
59	نسبة المستوى التعليمي	2-2
60	نسبة السن	3-2
62	نسبة الخبرة المهنية	4-2

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
78	الاستبيان في صورته النهائية	1-1
82	الأساتذة المحكمين للاستبيان	2-1
83	نتائج برنامج التحليل الإحصائي لنظم المعلومات المصرفية	3-1
86	المتوسطات الحسابية و معامل الارتباط لنظم المعلومات	4-1
87	نتائج برنامج التحليل الإحصائي للميزة التنافسية	5-1
88	المتوسطات الحسابية و معامل الارتباط للميزة التنافسية	6-1
89	معامل التحديد	7-1

فهرس المحتويات



مقدمة عامة:

تلعب الابتكارات و الاختراعات التي توصلنا إليها اليوم في مجتمعاتنا دورا هاما و أساسيا يتمحور حول ما نعيش معه في شتى المجالات، حيث شملت هذه التغيرات مختلف المجالات على المستوى العالمي و خاصة الاقتصاديينها، الذي شهد تحولات سريعة و هامة على الصعيد التكنولوجي، فأصبحنا نعيش في زمن ثورة تكنولوجيا المعلومات التي غيرت مجرى الاقتصاد من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، و جعلت هذه الثورة التكنولوجية العالم قرية صغيرة شهدت خلالها كل المتغيرات الاقتصادية تطورا سريعا و حاسما من حيث الضخامة و النشاط.

و شملت هذه التغيرات القطاع المصرفي الذي يلعب دورا هاما و حيويا في الحياة الاقتصادية لما له من تأثير ايجابي في تحقيق التنمية بأسلوب يضمن تحقيق الأهداف المسطرة، و مع تنامي دور البنوك، و انتشار المنافسة بين المؤسسات المالية شهدت البنوك تقدما ملموسا في مجال السماح للعملاء بتنفيذ العمليات المصرفية خصوصا تقديم العديد من الخدمات المبتكرة من خلال شبكات الاتصالات الإلكترونية و ذلك باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني الأمر الذي أدى إلى ظهور البنوك الإلكترونية التي جعلت العمليات المالية أكثر سهولة.

أولاً: /مشكلة الدراسة :

وجدت المصارف الجزائرية نفسها في عالم معقد و متغير يرتكز على تكنولوجيا المعلومات لذا وجب عليها تحديث هذه التغيرات من خلال مواكبة التطورات الحاصلة. ومنه سنحاول الإجابة على السؤال الرئيسي هو:

كيف يساهم نظام المعلومات المصرفية في إكساب البنوك التجارية الجزائرية ميزة تنافسية ؟

ثانياً/ أسئلة الدراسة :

يمكن الإجابة على هذا السؤال من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل تعمل نظم المعلومات المصرفية على زيادة كفاءة الأداء الوظيفي في مجال الخدمات من خلال التدريب المهني المقدم للموظف لاكتساب ميزة تنافسية ؟
2. هل تعتبر تكنولوجيا المعلومات المصرفية مصدرا كافيا لتحقيق المزايا التنافسية في البنك؟
3. ماهو أثر استخدام نظم المعلومات على اكتساب الميزة التنافسية في البنوك التجارية محل الدراسة ؟



مقدمة عامة

ثالثا/ فرضيات الدراسة:

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول زيادة كفاءة الأداء الوظيفي و تفعيل دورات تكوين الموظف باستخدام نظم معلومات في اكتساب البنك ميزة تنافسية.
- 2- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين مواكبة التطور التكنولوجي كمصدر للمعلومات المصرفية و بين خيار اكتساب الميزة التنافسية.
- 3- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أثر نظم المعلومات و بين خيار اكتساب البنوك ميزة لتنافسية.

رابعا/ متغيرات الدراسة :

1. المتغير التابع:الميزة التنافسية و التي تشمل(جودة الخدمة، الإبداع و التطوير، كفاءة العمليات، الأداء المالي المميز).
2. المتغير المستقل: نظم المعلومات

خامسا/ أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التعرف على نظم المعلومات في خلق وتحديد الميزة التنافسية للبنوك التجارية العاملة في غرداية؛
- 2- التعرف على المعوقات التي تحد من قدرة البنوك التجارية العاملة في غرداية على خلق الميزة التنافسية؛
- 3- إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بالميزة التنافسية؛
- 4- تحديد كفاءة نظم المعلومات المستخدمة في البنوك التجارية العاملة في غرداية، و استكشاف دورها في رفع الأداء الوظيفي في هذه المصارف.

سادسا / أهمية الدراسة:

- تشكل نظم المعلومات اليوم المصدر المهم و الرئيسي لعملية تغذية مختلف عمليات و أنشطة المصرف بالمعلومات التي تمكنه من جمع و تخزين و تحليل المعلومات و تحديد كيفية التعامل مع المعلومات الموجودة في البنوك العاملة.
- قدرة هذه النظم على خلق ميزة تنافسية في البنك و تطوير علاقته بها.
- عدم وجود دراسات ميدانية كافية، اهتمت بنظم المعلومات، وأثرها على إمكانية تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسات المصرفية في ولاية غرداية على وجه الخصوص.
- إبراز أهم المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في البنك.



مقدمة عامة

سابعاً/ منهج الدراسة:

استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة و هو المنهج الأنسب بالنسبة للجانب النظري، أما التحليل الإحصائي لفرضيات البحث فقد تم استخدام الاستبانة و عينة الدراسة هي أداة مناسبة لجمع البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

ثامناً/ حدود الدراسة:

تمت الدراسة وفق الإطار التالي:

1- الإطار الزمني: خلال الفترة الزمنية من 2019/05/07 إلى غاية 2019/05/21.

2- الإطار المكاني: وقع الاختيار على عينة من البنوك العمومية وهي: بنك التنمية المحلية، بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري وكالات غرداية) و ذلك نظرا لسيطرة البنوك العمومية في الجزائر.

تاسعاً/ صعوبات الدراسة:

هناك عدة صعوبات واجهتنا خلال إعدادنا للبحث نذكر منها:

- قلة المراجع المتخصصة في نظم المعلومات المصرفية على العموم؛
- تشعب الموضوع وتعدد متغيراته من نظم معلومات، مؤسسات بنكية، تعدد نماذج الميزة التنافسية و غيرها؛
- صعوبة الحصول على المعلومات الدقيقة من طرف البنوك محل الدراسة بحجة أسرار المهنة وعدم تلقي الترحيب اللازم من المدراء.

عاشراً / هيكل الدراسة:

لتوضيح مختلف جوانب الدراسة قمنا بتقسيم البحث إلى قسمين : الفصل الأول : تطرقنا فيه إلى الجانب النظري للموضوع حيث قسم إلى مبحثين،المبحث الأول تضمن الأدبيات النظرية والمبحث الثاني تضمن الدراسات السابقة للموضوع، أما الفصل الثاني : من أجل إسقاط الدراسة على الواقع العملي تم اختيار ثلاث بنوك:بنك التنمية المحلية **BDL** ، البنك الوطني الجزائري **BNA** و بنك الجزائر الخارجي **BEA** كنموذج لتطبيق ما تم التطرق إليه في الجانب النظري لذا، تضمن المبحث الأول لمحة عامة حول المؤسسات و منهجية الدراسة، والمبحث الثاني تضمن منهجية و طريقة إعداد الدراسة، أما المبحث الثالث فقد كان حول نتائج تحليل و اختبار الفرضيات التي تم التوصل إليها.



الفصل الأول

تأسيس بنك حويل نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

تمهيد:

تسعى مختلف المؤسسات المالية بصفة عامة و البنوك بصفة خاصة للوصول إلى آخر ما توصل إليه العلم الحديث في مجال التكنولوجيا و نظم المعلومات، لاستغلالها في كل أقسام البنك وفروعه من أجل تسهيل تبادل المعلومات ومعالجتها و المساعدة في اتخاذ القرارات الفعّالة المناسبة، و يعتبر نظام المعلومات المصرفية نظام فرعي من النظام الكامل للمصرف يعمل على تزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات المعالجة التي تستغلها لحل المشكلات الخدمة المصرفية ، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: نظم المعلومات و الأسس النظرية و التطبيقية.

المبحث الثاني: عموميات حول الميزة التنافسية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات

تسعى كل مؤسسة مصرفية إلى تطوير قدراتها العملية من خلال مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في بيئتها لذلك تلجأ البنوك إلى إدخال نظم معلومات تساعدها على أداء مهامها و التي سيتم التطرق إليها فيما يلي:

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول النظام

الفرع 1: مفهوم النظام

وردت عدة تعاريف للنظام لتعدد آراء المفكرين والكتاب في شتى مجالات استخدام النظام، و منه يعرف كما يلي :

1- النظام هو التركيب المنظم للأجزاء الذي يشكل وحدة مركبة مع علاقات متداخلة ولانجازات متقاطعة فيما بين النظام والبيئة المحيطة¹.

2- يعرف بأنه الكل المكون من عناصر وأجزاء مترابطة ومتكاملة فيما بينها، فالنظم سواء كانت نظم اجتماعية، إنسانية، بيولوجية ميكانيكية تتكون من عناصر متفاعلة ومترابطة فيما بينها، وكل نظام يحتوي على عنصرين كحد أدنى يربط بينهما تفاعل مشترك وعلاقة اعتمادية يتشكل في إطارها النظام كوحدة متكاملة واحدة².

3- هو عبارة عن مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري وعنصر الآلات والمكائن مجتمعة مع بعضها البعض ويجب أن تربطها علاقات محددة وقوانين شاملة ويجب أن يكون لكل جزء من مكونات النظام دوره المرسوم وصيغة محددة لتحقيق هدف محدد³.

1 - علاء سالمى ، عثمان الكيلاني ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج- عمان -الأردن، 2003، ص 45.

2 - سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج- عمان - الأردن، 2009، ص 25.

3- علاء سالمى ، عثمان الكيلاني، مرجع سبق ذكره ، ص 46.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

و منه نستنتج أن النظام: هو كل نظام يتكون من عدة نظم و بمكونات أساسية تتفاعل فيما بينها و تعمل ضمن ظروف بيئية محددة و من منظور نظم المعلومات فهو مجموعة من المكونات المرتبطة و التي تعمل معا نحو تحقيق هدف واحد من وجودها عن طريق قبول مدخلات من البيئة و إجراء عمليات تحويلية عليها لتحويلها إلى مخرجات.

فرع 2: أنواع النظام

تتعدد النظم بتنوع مجالاتها لذلك فإننا نجد أن هناك عدة أنواع للنظم تتمثل فيما يلي¹:

النظم الفكرية: يوصف النظام بأنه فكري عندما تكون جميع عناصره من المفاهيم، ويمكن استيعاب هذه النظم بدراسة تركيبها الفكري .

النظم المادية : وهي النظم التي لها كيان مادي ملموس ويمكن أن تتكون من أفراد وآلات، ومصادر طاقة وغير ذلك من الأشياء الملموسة.

النظم المحددة و الاحتمالية: النظام المحدد هو الذي يعمل بطريقة يمكن التنبؤ التي يعمل بها هذا النظام، كمثال ذلك برنامج الحاسب الآلي الذي يعمل وفق مجموعة من التعليمات. أما الإحتمالي وصفه باستخدام عبارات احتمالية خاصة بسلوكه، ولكن دائما هناك درجة من الخطأ توجد في عملية التنبؤ بسلوك هذا النظام²

النظم الكونية : لقد خلق الله سبحانه وتعالى عددا لا يحصى من النظم الكونية وهذه النظم تحافظ على وجودها وعملها وتتكيف مع الظروف المتغيرة من حولها بقدرة خالقها وليس للإنسان دور فيها.

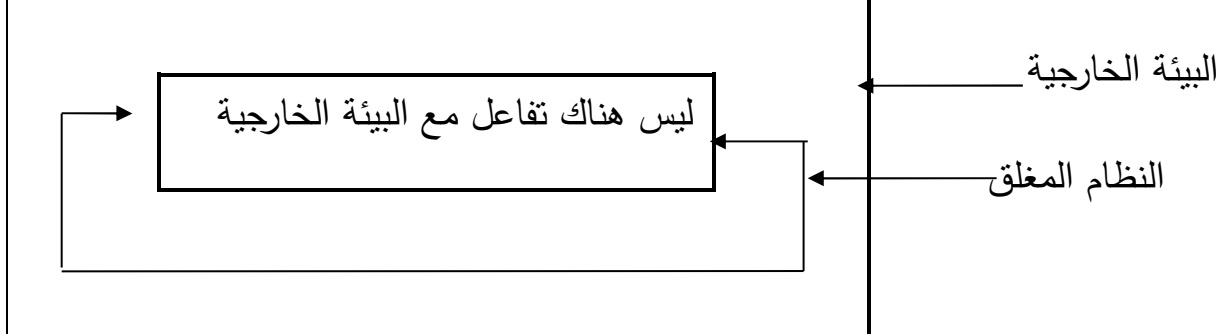
النظام المغلق: هو النظم الذي ينحصر عمله فيما يوجد داخل بيئة المؤسسة و، لا يتصل بالبيئة الخارجية ومثال هذا النوع نظام إشارة المرور الضوئية، كما في الشكل التالي:

¹ - د. لوم رزيقة، بحري نادية، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة ، مذكرة لنيل شهادة لماجستير ، تخصص بنوك ، جامعة محمد بوضياف ، سنة 2017، ص 8.

² - فيصل سايعي، أنظمة المعلومات استخداماتها، فوائدها و تأثيرها على تنافسية المؤسسة، دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة، ص 57.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

الشكل رقم: (01-01) دورة حياة النظام المغلق



المصدر: وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، 2014، ص 10.

1- النظم المفتوحة: يمكن تعريف النظام المفتوح بأنه نظام احتمالي يتفاعل مع بيئته الخارجية يثر فيها و يتأثر بها، ومن الأمثلة على ذلك جميع النظم التي يوجد فيها حياة، كالنظم الاجتماعية، إذ يستقبل هذا النوع من النظم مدخلاته من البيئة المحيطة به ثم يعيدها بعد معالجتها إلى هذه البيئة .

فرع 3: خصائص النظام و مكوناته

لكل نظام خصائص معينة تختلف باختلاف طبيعته و مجاله تطبيقه ، نذكر منها:

أولاً: الخصائص العامة¹

• الهدف: GOAL

هدف النظام يعد من الخصائص الرئيسية له؛ فكل نظام قائم سواء أكان نظاماً تعليمياً أم اقتصادياً أم مالياً أم اجتماعياً، لا بد أن يتوفر لديه هدف يعمل على تحقيقه؛ فالبنك يعمل باستمرار على تحقيق الربحية هدفاً له و المصنوع يعمل على إنتاج سلعة ذات نوعية جيدة و بسعر مناسب.

• النظم الفرعية: Sub-Systems

كل نظام فرعي يؤدي مهمة معينة تكون جزءاً من مهام النظام العام تساعد على تحقيق أهدافه؛ فالأقسام المختلفة في الكليات تعد جزءاً من النظم الفرعية لإدارة الجامعة، و في البنوك، و أيضاً فإن قسم خدمات الجمهور و قسم التسهيلات و قسم الودائع تعد أقساماً فرعية تعمل على تحقيق هدف النظام (إدارة المصارف) و هو الربح.

¹ - تائر القدومي و سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية و المصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، مصر - القاهرة، الطبعة الأولى، 2010، ص 7.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

- الموارد: لا بد أن تتوفر لأي نظام البيئة الأساسية المكونة له، والمتمثلة في مجموعة الموارد المتاحة للنظام.
- البيئة والحدود: تتمثل بيئة النظام في المجال الذي يحيط بالنظام والمجتمع الذي يعمل فيه ويتفاعل مع وحداته ونظمه الأخرى.
- أما حدود النظام فتتمثل في الخطوط المحددة للنظام و تفصله عن البيئة التي يعمل فيها¹.

ثانيا: مكونات النظام: System Components

هناك عدة عناصر متفاعلة التي تدخل في مكونات النظام وهي على النحو التالي:

- 1- المدخلات: بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته، فلا بد من وجود موارد مادية أو بشرية وهي التي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل، لذا فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات لكونها تشكل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام وليتمكن من أن يعمل لغرض تحقيق الهدف المطلوب².
- 2- المعالجة: وهي عمليات تحويلية يتم خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات، من أمثلتها العمليات التصنيعية وعملية التنفس عند الإنسان والحسابات التي تجري على البيانات³.
- 3- المخرجات: تأتي المخرجات كنتيجة لإجراءات التحويلات اللازمة على المدخلات والوصول إلى تحقيق الهدف، أو بعبارة أخرى هي طريقة لتحويل المدخلات إلى مخرجات
- 4- التغذية العكسية: إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به، ويتوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج

¹ - الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان TopLait ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد -تلمسان، 2011، ص، 68.

² - علاء سالمى ، عثمان الكيلاني، مرجع سبق ذكره، ص 48.

³ - دلوم رزيقة، بحري نادية، مرجع سبق ذكره، ص 7.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

المخرجات الخاصة به يطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية¹: (وكما هو موضح بالشكل

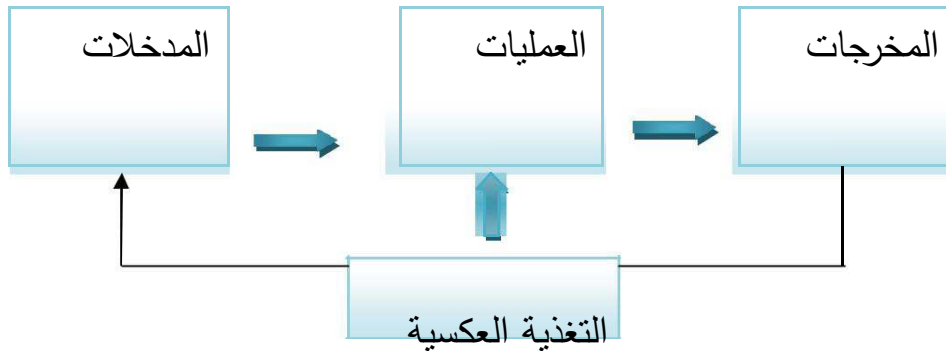
(02-01)

5- الرقابة: هي مجموعة الإجراءات التي تهدف إلى التحقق من أن النتائج النهائية التي تم الوصول إليها تتماشى مع الأهداف و الخطط الموضوعة مسبقا؛ فهي البرمجيات و الأفراد الذين يراقبون إذا كان النظام يعمل حسب الأهداف الكتابة مسبقا للتأكد من فاعليته.

6- إطار النظام: إطار النظام هو الحدود التي تضم جميع مكونات النظام بالإضافة للنظم الفرعية.

7- بيئة النظام: هي مجموعة المؤثرات التي تقع حول حدود النظام التي يستمد منها النظام مدخلاته ويقدم إليها مخرجاته؛ فالمجتمع يعد بيئة النظام، عموما. يعمل نظام المعلومات في داخل بيئة يؤثر فيها و يتأثر بها، و تحتوي البيئة الخارجية على نظم أخرى تعمل و تؤثر بنظام المعلومات و تتأثر به. و إذا كان النظام جزءا من نظام أكبر يعد نظاما فرعيا و يكون النظام الأكبر هو البيئة الخارجية للنظام، و لكل نظام حدود تفصله عن البيئة الخارجية و عن النظم الأخرى.

الشكل رقم (02-01): عناصر النظام



المصدر: عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2000، ص 14.

المطلب الثاني: البيانات، المعلومات والتكنولوجيا

تعددت المفاهيم حول ضرورة التفرقة بين كل من المعلومات والبيانات و التكنولوجيا التي سنتطرق إليها فيما يلي:

1 - تائر القدومي ، سامر بركات، مرجع سبق ذكره، ص، 8- 9.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

الفرع 1: مفاهيم عامة

تحتاج الإدارة إلى المعلومات و البيانات فتقوم بجمع البيانات، تصنيفها، تحليلها و معالجتها سنحاول بدءا من تعريف البيانات التي لها عدة تعاريف من أبرزها المتمثلة فيما يلي:

أولاً: البيانات DATA

هي أعداد أو أحرف أو رموز تمثل حقائق مجردة و مفاهيم ليس لها معنى نسبي للمستخدم، و يمكن معالجتها عن طريق الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلى نتائج يمكن للمستخدمين الاستفادة منها¹.

ثانياً المعلومات INFORMATION :

أما المعلومات فهي تعد عنصر أساسي لا يمكن الاستغناء عنه، فهي ناتج معالجة البيانات التي تكتسب معنى لكونها مادة أولية لازمة لعملية صنع القرار أي أنها تتحدد بعاملتي الندرة و الوفرة، و يمكن أن تكون في وقت ما و بالنسبة لطرف ما، فهي بيانات يعاد معالجتها لكي تصبح معلومات مرة أخرى².

ثالثاً: التكنولوجيا TECHNOLOGY :

هي جميع الوسائل أو الأدوات أو التقنيات التي يمكن استخدامها من أجل معالجة البيانات، أي التي تساعد في³:

- الحصول على البيانات و تجميعها؛
- معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات؛
- تخزين البيانات بطرق الحفظ المختلفة؛
- استرجاع البيانات عند الحاجة؛

¹ - تائر القدومي، سامر بركات، مرجع سبق ذكره، ص، 5.

² - أكرم محسن الياسري، إيناس ناصر عكلة الموسوي، مفاهيم معاصرة في الإدارة الإستراتيجية و نظرية المنظمة (تكنولوجيا المعلومات المصرفية، حوكمة المصارف، الرقابة السلوكية) الجزء الثاني، دار الصفاء، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص ص، 59، 60.

³ - تائر القدومي ، سامر بركات، مرجع سبق ذكره، ص 5.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

• نقل البيانات و المعلومات و إيصالها إلى مراكز استخدامها.

و من بين هذه الأدوات الحاسوب، الطابعة، الأقراص، الإنترنت، تطبيقات الوسائط المتعددة و نظم الاتصالات و غيرها، حيث تختلف هذه الأدوات باختلاف المستخدم و المستقبل للبيانات.

فرع 2: مصادر وأنواع المعلومات

إن العصر الذي نشهده الآن هو عصر المعلومات و بالتالي فإنه مما لا شك فيه أن تكون المعلومات أساس كل قرار، لذلك لا بد من أن تتوفر في نظم المعلومات عدة مصادر و أنواع متعددة بتعدد استخداماتها التي تبرز فيما يلي:

أولاً: مصادر المعلومات

هناك العديد من التصنيفات للحصول على المعلومات وهي¹:

1. المصدر التاريخي: المعلومات المنشورة وغير المنشورة والمحفوظة التي تجمع من قبل أجهزة الدولة أو الهيئات ويشمل العلمية أو مراكز البحوث ومن أمثلة هذه المصادر: الإحصاءات والنشرات التي تصدر عن وزارة التخطيط المتعلقة بجميع الفعاليات الصناعية والاجتماعية في الدولة، الكتب والمطبوعات المتوفرة في المكتبات الرسمية والعامّة.
2. المصدر الميداني: يهتم هذا المصدر بجمع البيانات من مصدرها الأصلي عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي أو في حال عدم وضوحها ودقتها، ويتم ذلك من خلال استخدام مجموعة من أدوات جمع المعلومات ومنها: المقابلة الشخصية، التجربة والتسجيل، الملاحظة، استخدام وسائل الاتصال، الاستبيانات.
3. بنوك المعلومات: بنوك يتم الحصول على المعلومات المطلوبة من عدد من المعلومات العالمية أو الإقليمية أو الخاصة أو المحملة بالمعلومات على أجهزة الحواسيب المتوفرة من خلال التعامل مع شبكات المعلومات المتاحة على الشبكات المحلية والعالمية.

ثانياً: أنواع المعلومات

ليس من السهل حصر أنواع المعلومات وتصنيفها لكن سنحاول تصنيفها كما يلي:
أ/ حسب المصدر: تقسم إلى²:

1 - دلوم رزيقة، بحري نادية، مرجع سبق ذكره، ص 14.

2 - وليد مرتضى نوه، مرجع سبق ذكره، ص ص 15، 16.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

- مصادر داخلية : وتكون من خلال المصادر الموجودة داخل المؤسسة كمعلومات عن المحاسبة و ميزانية المؤسسة ومعلومات الإنتاج أي كل ما يتم الحصول عليه من داخل المنظمة.
- مصادر خارجية: ويكون مصدر هذه المعلومات من خارج المؤسسة، أي أن المعلومات تم الحصول عليها من خارج المنظمة كالتقارير الرسمية وتحتوي معلومات عن خارج المنظمة كتقارير دراسة السوق ويتعلق بالعملاء الموردين وغيرهم.

- ب/ حسب المعلومة الأولية و المعلومة الثانوية: تقسم المعلومة حسب هذا المعيار إلى أولية

و ثانوية: فالأولية هي التي تجمع بصفة خاصة لمشكلة معينة، و هي المعلومات المقدمة للمرة الأولى لمجموعة معينة أو فرد معين، و قد يكون ما جمعه أحد الأفراد لأول مرة مماثلاً لما قد جمعه المؤسسة في وقت مضى.

أما المعلومات الثانوية فهي التي تم تجميعها و تخزينها مع قابليتها للاسترجاع، و غالباً ما يحتاج المديرون لهذا النوع من المعلومات الخاصة بالمشاكل التي يواجهونها¹.

-ج/ الإطار الزمني للمعلومة: يمكن التمييز في هذا المعيار بين نوعين²:

- معلومات تاريخية: هي المعلومة التي يتم تجميعها عبر الزمن وتتعلق بفترات زمنية سابقة؛
- معلومات تنبؤية (مستقبلية): وتستعمل لأهداف التنبؤ في فترات زمنية قادمة .

وهناك معلومات تقسم حسب الدرجات إلى ما يلي³:

- أ / حسب درجة الرسمية: وتختلف درجة رسمية المعلومات حسب اختلاف مصادرها كما

هو موضح في ما يلي:

1 - أحلام بكوش، دور المعلومة المالية في اتخاذ القرارات المالية" دراسة ميدانية بنك التنمية المحلية و كالة غرداية"،

مذكرة ماستر في مالية و بنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، ص ص 7، 8.

2 - نفس المرجع السابق، ص 8.

3 - فيصل سايعي، مرجع سبق ذكره، ص، 61.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

➤ المعلومات الرسمية: وتكون المعلومات رسمية وفقا لدرجة الرسمية وهي التي يتم انتقالها في إطار رسمي من خلال الهيكل التنظيمي كوسائل الإعلام ، الكتب الموثوقة وكبنوك المعلومات، التقارير الرسمية، المواقع الرسمية في الانترنت....إلخ.

➤ المعلومات غير الرسمية: هي التي يتم انتقالها عبر علاقات غير رسمية خارجة عن الهيكل التنظيمي كالإشاعات ، المنافسين ، الموردين للمنظمة والآراء والأحكام المسبقة التي تأتي من خارج المنظمة.

- ب / حسب درجة التغيير : المعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير بمرور الزمن، فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية و التي تقوم باستخراج بطاقات الهوية و الشهادات المختلفة، أن أسماء المواطنين و تواريخ ميلادهم و غيرها، تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير و قد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن و الحالة الاجتماعية...إلخ¹

- ج / حسب الوظيفة: وتنقسم المعلومات هنا حسب الوظائف الموجودة في المؤسسة كمعلومات يمكن تصنيفها من حيث الوظيفة إلى² :

➤ معلومات إنجازية: وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار لإنجاز عمل أو مشروع مثل :اتخاذ قرار يتعلق بتعيين موظف أو شراء جهاز.....إلخ.

➤ معلومات إنمائية: هي معلومات يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة كالمعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.

➤ معلومات تعليمية: وهي المعلومات التي تقيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أفضل، مثل المعلومات اللازمة لإنتاج سلعة معينة.

- د/ معلومات حسب حاملها : هي معلومات ورقية ، ومعلومات موجودة في أجهزة الإعلام الآلي ومعلومات على شكل ملصقات ..إلخ³

1 - نفس المرجع السابق، ص 62.

2 - دلوم رزيقة، بحري نادية، مرجع سبق ذكره، ص ص، 14-15.

3 - رشيدة بن الشيخ الفقون ، دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرار التسويقي دراسة حالة ، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير في علوم التسويق ، جامعة منتوري قسنطينة 2006 ، ص 31

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

فرع 3: مفهوم نظم المعلومات، كفاءتها و أهميتها

هناك عدة تعريفات مختلفة قدمت لنظم المعلومات ، بحيث يعكس كل تعريف منها وجهة اختلاف عن الآخر مما يسهم في الوصول إلى بعض التعريف المتمثلة فيما يلي:

أولاً: تعريف نظم المعلومات

اتفق فريق من كتاب النظم على أن نظم المعلومات يمكن أن تعرف بأنها:

- مجموعة مترابطة فيما بينها، تقوم بتجميع وتخزين (نشاط التشغيل) ونشر المعلومات (نشاط المخرجات) واستقبال معلومات مرتدة إليها (تغذية عكسية)، وذلك لأغراض دعم اتخاذ القرارات وتحقيق الرقابة¹.
- بينما عرفها آخرون بأنها: هي نظام يستعمل لتحويل البيانات من مصادرها الداخلية و الخارجية إلى معلومات و إيصال هذه المعلومات بالوقت المناسب و الشكل السليم إلى المديرين في كافة المستويات الإدارية، و لكافة الوظائف لتمكنه من اتخاذ قرارات فعالة. و اهتم فريق ثاني بمفهوم نظام المعلومات ، حيث عرفوا نظم المعلومات بأنها تلك النظم المحوسبة التي تزود الأنشطة الإدارية بالمعلومات اللازمة في المؤسسة، و هي تتكون من المعدات و البرمجيات التي تستقبل، تخزن، تعالج، تسترجع و تختبر المعلومات و تقدمها بالشكل المناسب لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية للتخطيط و الرقابة².
- ومنهم من اعتبر نظام المعلومات على أنه: ذلك النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المؤسسة، ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين. وبمعنى آخر فان نظام المعلومات هو النظام الذي يستخدم الأفراد وإجراءات التشغيل ونظم المعالجة لتشغيل البيانات، تجميع وتوزيع المعلومات في المؤسسة ، ويقوم بتنفيذ مجموعة كبيرة ومتنوعة من الوظائف والمهام .
- باستعراض التعاريف السابقة لنظام المعلومات، تم استخلاص أهم السمات و المواصفات التي تتميز بها و هي :

1 - طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة- الازاريطه- الإسكندرية، 2007، ص 464.

2 - جمعة عبد المجيد أماني، فاعلية نظم المعلومات المالية و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة حلب، 2013، ص، 39.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

- أن نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الإجراءات التي تبيّن طريقة معالجة البيانات الخاصة من أجل الحصول على معلومات صالحة لاتخاذ القرارات.
- أن نظام المعلومة يعمل على جمع و معالجة البيانات، ثم تخزين المعلومات وتوزيعها بعد رصد احتياجات مختلف مستعملها.
- إن العنصر البشري يعتبر أحد العناصر الأساسية في نظام المعلومات، لأن المعلومات تنتج وتستخدم بواسطة العنصر البشري في المؤسسة¹.

ثانيا: كفاءة نظم المعلومات

1- مفهوم كفاءة نظم المعلومات

الكفاءة كمفهوم يمكن تعريفها بأنها " الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق النتائج المرغوبة " وتعرف أيضا على أنها مدى تحقيق هذا النظام للأهداف التي أنشئ من أجلها ، أي الوصول إلى الصورة الواقعية لما تحقّق، ومقارنة ذلك مع ما هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية معينة، ولما كان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي والحاضر والمستقبل بالدقة والملائمة والوقت والتكلفة المناسبة، و لأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات ، لذا فإن كفاءته تتحدد في هذا الإطار بالنتيجة المتحصل عليها².

"العلاقة بين الفعالية و الكفاءة هي أن الفعالية مقياس لمدى جودة المخرجات و الكفاءة مقياس لكمية الموارد المطلوبة لتحقيق مخرجات.(مدونة المتخصص)،مكونات النظام في المنظمات و المؤسسة"³ .

إن أهمية تحديد كفاءة النظام تتباين من خلال النقاط التالية:

- 1- تعتبر الكفاءة الدليل الملموس و الدليل العلمي و الاختبار الحقيقي للتأكد من مدى ملائمة النظام و سلامة التخطيط له؛

1 - أحمد بن بريح، مروان لحفاير، نظم المعلومات ودوره في تدعيم الميزة التنافسية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في قسم علوم التسيير، المركز الجامعي بالمدينة، 2007، ص 83.

2 - عماد أحمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا و

الوسطى - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، 2011، ص، 28.

3 - مدونة المتخصص، مكونات النظام في المنظمات و المؤسسات، www.ecomedfot.blogspot.com، اطلع عليه يوم

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

2- تعتبر الضمان لتنفيذ النظام على ما هو مخطط و مطلوب تحقيقه؛

3- إتباع الأسلوب و الوسيلة المناسبة التي توفر البيئة الملائمة لعمل النظام بنجاح؛

4- تعمل على كشف المعوقات التي قد تعيق الكفاءة المطلوبة بغرض إيجاد الحلول لها وتلافيها.

2- مؤشرات الكفاءة وقياسها

انطلاقاً من مفهوم كفاءة المعلومات المتضمن:

"أن كفاءة نظام المعلومات تعنى نجاح النظام في توفير المعلومات المطلوبة بالدقة و الملائمة والوقت والتكلفة المناسبة"، فالكفاءة تقررها أربعة مؤشرات رئيسية متكاملة هي¹:

1- الدقة: وتعنى توافر درجة مناسبة من الدقة في المعلومات المعدة لاستخدامها بدرجة عالية من الثقة في الأغراض الإدارية مثل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات

2- الملائمة: وتعنى أن تتطابق أنواع ومواصفات البيانات والمعلومات مع احتياجات المستخدمين.

3- الوقت المناسب: المقصود هنا مراعاة عامل الزمن عند توفير البيانات و المعلومات بالحجم و النوعية المناسبة، ما يعني الحصول على البيانات و المعلومات بالوقت المناسب لأغراض اتخاذ القرار المناسب. إن هذه المؤشرات الثلاثة تشكل الطرف الأول من موازنة الكفاءة ، لأن أي خلل في هذه المؤشرات سوف يؤثر سلباً على النظام، و تتراوح هذه السلبية بين التأثير في القرارات المتخذة (بسبب عدم دقة المعلومات) إلى انعدام قيمة هذه المعلومات (إذا كانت غير ملائمة أو لم يتم الحصول عليها في الوقت المناسب).

4- التكلفة المناسبة: و يمثل هذا المؤشر الطرف الثاني في موازنة الكفاءة حيث يجب توفير المعلومات الضرورية بالتكلفة الملائمة، أي أن المنافع المتأتية من نظام المعلومات يجب أن يوازي أو يفوق التكاليف المترتبة على استخدام هذا النظام و إلا اختلت الموازنة و انعدمت أو تدنت الكفاءة تبعاً لذلك.

ثالثاً: أهمية نظم المعلومات

ازداد الاهتمام بنظم المعلومات المختلفة بسبب التقدم العلمي و التكنولوجي المتسارع في شتى مجالات الحياة، لتحقيق أهداف و مزايا معينة يمكن توضيحها كما يلي²:

1 - عماد أحمد إسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص ص، 28-29.

2 - تائر القدومي، سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية و المصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات مصر - القاهرة، الطبعة الأولى، 2010، ص ص، 14-15.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

- توفير إمكانيات أفضل: من خلال سرعة إنجاز العمليات و العمل على معالجة الكم الهائل من البيانات و المعلومات خلال وقت قصير، و استرجاع البيانات عند الحاجة و بسرعة عالية.
- توفير تحكم أفضل: تساعدنا نظم المعلومات على إنجاز العمليات بدقة عالية و دون أخطاء تذكر، كما تعمل على توفير إجراءات الأمن و الحماية للبيانات و المعلومات المخزنة و ذلك باستخدام الرقم السري للوصول إليها.
- تحسين الاتصالات و تدفق البيانات: يعد أمرا مهما للمنظمات ذات الفروع محليا و خارجيا، حيث توفر قاعدة بيانات تمكن الفروع الوصول إليها في أي وقت و أي مكان.
- توفير مزايا تنافسية: استخدام تقنيات المعلومات الحديثة يساعد على دعم المنظمة و ضمان إستمراريتها و نجاحها من خلال تحسين الإتصال و العلاقات مع المتعاملين و عملاء المنظمة.
- الفعالية: توفيرها من خلال تلبية احتياجات مستخدمي المنظمة و الجهات المتعامل معها.
- الكفاية: هي الاستخدام الأمثل للموارد المادية و البشرية و الزمنية، و هذا يعد من مزايا نظم المعلومات التي توفر البيانات و المعلومات في الوقت المناسب و تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة، على اعتبار أن عامل الوقت من العوامل التي تؤثر على التكلفة مباشرة.

المطلب الثالث: نظم المعلومات المصرفية

تلجأ معظم المصارف الجزائرية إلى تبني فكرة تواجد نظم معلومات متطورة تساعد على تكييف خدماتها وفق التطور التكنولوجي الحاصل، لذا وجب التعرف على هذا المنظومة.

فرع 1: النظام المصرفي الجزائري

يعتبر الهيكل المصرفي أكثر من مجرد مجموعة أنظمة مصرفية إذ ينبغي ضم هيكل مصرفي قوي حتى تقدم المصارف الخدمات اللازمة لمجتمعها، حيث يعتبر النظام المصرفي وليد التطور التاريخي و المهني لمختلف أنواع المصارف و مختلف أنشطتها، و لهذا سوف نتناول أهم جوانب المؤسسات المصرفية.

أولاً: الإطار المفاهيمي للمؤسسة المصرفية

هناك عدة تعاريف للبنوك التجارية نذكر منها :

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

1- تعرّف البنوك التجارية بأنها مؤسسات الإيداع تقوم أساساً على قبول الودائع من الجمهور أفراد أو مؤسسات، ثم تقرضها لمن يطلب اقتراضها، فالبنوك التجارية تكون فيها الودائع معظمها ودائع جارية قصيرة الأجل¹.

2- تعرف البنوك التجارية في القانون المصري وفقاً لأحكام المادة رقم 51 لسنة 1975 بأنها : تلك البنوك التي تقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة و تزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي ، كما تباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج ، والمساهمة في إنشاء المشروعات ، وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية طبقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي².

تعرف المادة 114 من قانون النقد والقرض البنوك التجارية أنها: أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون . وبالرجوع إلى هذه المواد نجد أن البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تقوم بالعمليات التالية³ :

- جمع الودائع من الجمهور؛
- منح القروض ؛
- توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها.

نستنتج من خلال هذه التعاريف أن البنك: هو عبارة عن مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه و تنميته، والثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض تتمثل في: الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما⁴.

ثانياً: أهداف البنوك التجارية

¹ - رحمة قدرى، ياسين لينيم، تحليل تنافسية البنوك التجارية الجزائرية، مذكرة ماستر علوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، 2013، ص 3.

² - محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المنهج للنشر والتوزيع، الأردن سنة 2001 ، ص ، 13.

³ - طاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، سنة 2010 ، ص 202.

⁴ - طارق طه ، نفس المرجع، ص 34

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

تتلخص أهداف البنوك التجارية في ثلاثة عناصر رئيسية التي تتمثل فيمايلي¹:

- الربحية: من خلال فوائد الودائع التي تشكل جزء كبير من النشاط المصرفي و نفقات زيادة الإيرادات.
- الأمان: تسعى البنوك التجارية بشدة إلى توفير قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطر.
- السيولة: التي يقصد بها القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية السائلة بسرعة بدون التعرض للخسائر، والتي تعرف على أنها مدى سهولة تحويل الأصل إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة وبأقل خسارة.

ثالثا: وظائف المؤسسات البنكية

تتحلى معظم وظائف البنوك بالثبات و الشمولية في تحقيق أهدافها المنوطة و بالتالي يمكن القول أن البنوك التجارية تهتم بالوظائف التالية²:

- 1- جمع الودائع مهما كان نوعها من الجمهور وهذا خاصة على مستوى البنوك التجارية تحدد إلى حد كبير مجال التحرك بالنسبة لهذه البنوك؛
- 2- منح القروض مهما كانت طبيعتها سواء قصيرة ، متوسطة ، طويلة الأجل ، وهو ما يتيح في المقابل فرصا متنوعة للمقترضين؛
- 3 - وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل بشكل يسهل إجراء العمليات المالية ويوسع من مجالات تدخل البنوك؛
- 4 - عمليات الصرف لصالح الزبائن وقد حدد التنظيم آليات القيام بعمليات الصرف؛
- 5 - تلقي الأموال من الجمهور لتوظيفها لدى المؤسسة دون اعتبارها من ضمن الودائع.

فرع 2: مفهوم نظم المعلومات المصرفية و أهميتها

- 1 - شريفي خديجة ، الاستراتيجيات المعتمدة في تحقيق المنافسة البنكية في الجزائر دراسة حالة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، تخصص بنوك وأسواق مالية السنة الجامعية 2016 ، ص 12.
- 2 - الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 216- 217.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

أولاً: تعريف نظم المعلومات المصرفية

يختص نظام المعلومات في المصرف بتجميع وتحليل المعلومات وإرسالها على مراكز اتخاذ القرار وبالتوقيت المناسب والنوعية المطلوبة لخدمة أنظمة العمل المصرفية .

ويعرّف نظام المعلومات المصرفية كما يلي¹:

- ❖ هو عبارة عن مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف.
- ❖ ويعرف بأنه النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجة، في تجميع وخرن وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة والجودة والشمول المطلوبين.

بصفة عامة: هو النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المصرف (البنك) ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين.

ثانياً: أهمية نظم المعلومات المصرفية

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلومات للأسباب التالية²:

- تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة؛
- تطور صناعة الحاسبة الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها؛
- تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالإنترنت؛
- إن مخرجات نظم المعلومات التي ترد من المديرين في البنك تساهم في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل، وفي صنع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطاء، كما أن نظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية، لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات في الأوقات المناسبة.

¹ - دلوم رزيقة، مرجع سبق ذكره، ص 17.

² - نفس المرجع السابق ، ص ص، 17 - 18.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

فرع 3: أنواع نظم المعلومات المصرفية

تشمل نظم المعلومات المصرفية على عدة أنواع كل نوع منها يؤدي وظيفة تخص المجال الذي ينتمي إليه، وقد قسمت بحسب المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك إلى¹:

✓ نظام معلومات التسويق المصرفي:

عرّفه سعد غالب ياسين: على أنه ذلك الهيكل المتكامل والمتفاعل من الأجهزة والأفراد والإجراءات المصممة لتوليد تدفق منظم للمعلومات الناتجة عن معالجة البيانات بمصادرها الداخلية والخارجية، وتخزين المعلومات واسترجاعها وإرسالها إلى صانعي القرارات للاستفادة منها في التخطيط للأنشطة التسويقية والرقابة عليها، فهو نظام يقوم بإنتاج معلومات تسويقية متعلقة ببحوث التسويق، سلوك العملاء، بحوث الترويج والإعلان وتحليل المنافسة في السوق.

✓ نظام معلومات الموارد البشرية

يختص نظام الموارد البشرية بتزويد الإدارة بمعلومات دقيقة وهادفة عن إدارة الموارد البشرية من خلال تقديم تقارير للإدارة بغرض اتخاذ القرارات الرشيدة بالاستعانة بمؤشرات تحليلية لأداء العاملين في البنك، فقد عرّف نظام معلومات الموارد البشرية على أنه: تركيبة من الأفراد والمعدات والإجراءات بغرض تحليل وتقييم وتوزيع معلومات دقيقة وسريعة واتخاذ القرارات في كافة المجالات المتعلقة بإدارة العنصر البشري في البنك.

✓ نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية:

هو ذلك النظام الذي يختص بجمع المعلومات المتعلقة بالمصرف من حيث الأنشطة الخدمية والإنتاجية المتنوعة والعلاقة بينه وبين البيئة الخارجية ومعالجتها ونقل المعلومات إلى مراكز صنع القرار وفق الاحتياجات البنك ومراعاة التوقيت المطلوب.

✓ نظام المعلومات الائتماني:

عرف بأنه ذلك النظام الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بحاجتها بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها واستخلاص المعلومات الفعالة منها.²

1 - سعد غالب ياسين، مرجع سبق ذكره، ص 80.

2 - دلوم رزيقة، بحري نادية، مرجع سبق ذكره، ص 19.

المبحث الثاني: الميزة التنافسية وعلاقتها بنظم المعلومات

من أهم العوامل التي قد تساعد البنوك على النمو والتطور هو وجود منافسة فيما بينها، مما يحفزها على تحسين جودة خدماتها وتوسيع نشاطاتها، وبالتالي تعزيز قدرتها التنافسية، كما أن الجو التنافسي القائم في القطاع يرفع من فعالية البنك.

المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية، أنواعها واستراتيجيات تطبيقها

يمكن تقييم الميزة التنافسية من خلال بلورة المفاهيم والأنواع التي تحدد طبيعة العلاقة في تطبيقها مبرزين هذا في الآتي:

فرع 1: مفهوم الميزة التنافسية

لقد شغل تحديد مفهوم الميزة التنافسية اهتمام الباحثين في مجالي إدارة الأعمال عامة و الاقتصاد خاصة منذ عقد بداية الثمانينات من القرن الماضي.

ترجع بدايات مفهوم الميزة التنافسية إلى ظهور كتابات مايكل بورتر فيعتبر أشهر من كتب عن الميزة التنافسية للمنظمة التي تمكنها من ضمان الإستمرارية

ويعتمد هذا المفهوم على نقطة أساسية وهي أن العامل الأكثر أهمية والمحدد لنجاح منظمات الأعمال هو الموقف التنافسي لها وكذا قدرتها على تلبية احتياجات ورغبات العملاء¹.

ويعرفها على أنها: عملية إبداع واكتشاف طرق جديدة أكثر فاعلية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، وقدرة المؤسسة على تجسيد ذلك الاكتشاف ميدانيا، أي إحداث عملية إبداع واسعة النطاق.

ويمكن القول بأن هناك تباين في آراء الكتاب حول تلك الميزات التنافسية، وللتعرف بعض النماذج لتحقيق الميزة التنافسية كان لابد من استعراض العناصر التي ركز عليها مجموعة من العلماء والكتاب

في هذا المجال (بورتر و الآخرين، 2008)².

¹ - بلماجي أحمد ، الميزة التنافسية و الاستراتيجية البنكية دراسة حالة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بنوك وأعمال ، جامعة الطاهر مولاي سعيدة 2016 ، ص 11

² - هشام عثمان المبيضين، نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 2، 2015، ص ص، 486-485.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

هي مجموعة من العوامل والإمكانات التي تمكن المؤسسة من التغلب على منافسيها، والتي تساعد على تحقيق أداء عالي وعلى سبيل الاستمرار، ويتمثل بالأداء السوقي مثل: الحصة السوقية، رضا العملاء، والأداء المالي مثل العائد على الاستثمار¹.

يقصد بها ميزة أو عنصر تفوق للمنظمة يتم تحقيقه للمنظمة في حالة إتباعها لإستراتيجية معينة للتنافس وتم قياسها من خلال بعد سعر المنتج، وجودة المنتج الذي تقدمه الشركة واعتمادية المنتج، إبداع المنتج، ووقت دخوله السوق².

للميزة التنافسية أهمية بالغة تكمن في توفير البنية التنافسية الملائمة لتحقيق كفاءة

تخصيص الموارد واستخدامها وتشجيع الإبداع والابتكار بما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتعزيزها³.

أهم وجهات نظر الباحثين المختلفة للميزة التنافسية: أهمها ما تطرق إليه بورتر في كتابه القوى الخمس⁴

الجدول رقم (01-01) وجهات نظر الباحثين المختلفة للميزة التنافسية

¹ - شويحة صلاح الدين، دور إدارة المعرفة في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة الأعمال الإستراتيجية، جامعة آكلي امحمد اولحاج - البويرة، 2015، ص، 61.

² - عز الدين علي السويسي، نعمة عباس الخفاجي، الميزة التنافسية وفق منظور إستراتيجية التغيير التنظيمي، الطبعة العربية 2015، دار الأيام للنشر و التوزيع، همان الأردن، 2015، ص، 22.

³ - نوي فتحي و آخرون، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة البديل الاقتصادي، العدد الثاني، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2014، ص، 148.

⁴ - Michael PORTER, Choix stratégiques et concurrence, ed. ECONOMICA, 1982, p.4

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

التوجه أو التركيز	التعريف	الباحث
الميزة	قدم فكرة سلسلة القيمة من خلال تحليل مصادر الميزة التنافسية وعرف الميزة بأنها خلق و إدامة الأداء الأفضل	M. Porter
الأنشطة أو السوق	هي المجالات التي تتفوق بها المؤسسة على منافسيها	HOFER
الموقع في ذهن الزبون	أي شيء يميز المؤسسة أو منتجاتها بشكل ايجابي عن منافسيها من وجهة نظر الزبون النهائي .	FAHEY
الكلفة	قدرة المؤسسة على تقليص كلفتها الأقلية وتحقيق فوائد أعلى من خلال السعر مقارنة بالمنافسين وتحقيق قيمة أكبر للزبون .	RAPPAPORT
قيمة الزبون (الأنشطة)	القابلية على تقديم قيمة متفوقة للزبون	EVANS
المكانة مقارنة بالمنافسة	هي الوسيلة التي تمكن المؤسسة من تحقيق التفوق في ميدان منافستها مع الآخرين	MACMALLAND AND TAMPO

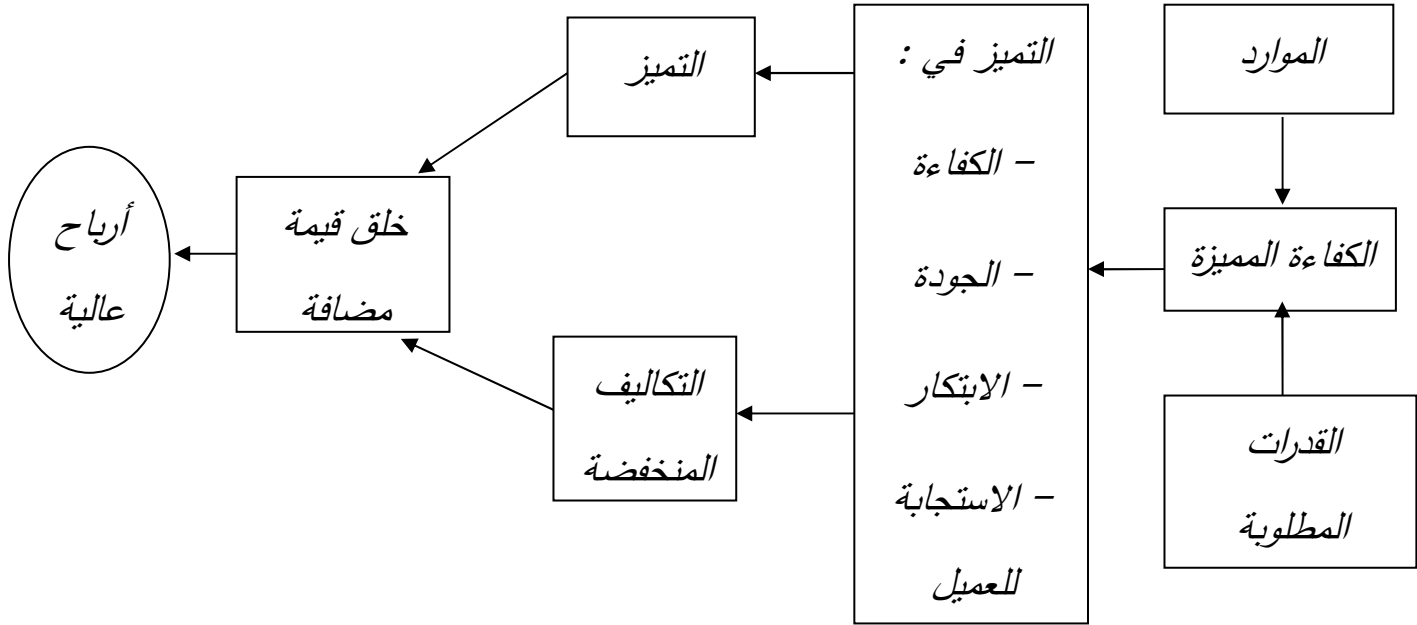
المصدر: ثامر البكري، أحمد الصقال، التحليل الاستراتيجي و الميزة التنافسية، الطبعة العربية، أمجد للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2015، ص، 113.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

جذور الميزة التنافسية:

يعتمد تحديد الكفاءات المميزة وفق الأساس الذي يكتسب فيه المصرف ميزة تنافسية أي القدرات المطلوب تطويرها أو تعزيزها لبناء، تطوير، أو الحفاظ على الميزة التنافسية.

الشكل رقم: (03-01) جذور الميزة التنافسية



المصدر: ثامر البكري، أحمد الصقال، التحليل الاستراتيجي و الميزة التنافسية، دار أمجد للنشر و التوزيع، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة- جامعة بغداد، 2015، ص ص، 96-100.

فرع 2: أنواع ومصادر الميزة التنافسية

أولاً: أنواع الميزة التنافسية

تنقسم أنواع الميزة التنافسية إلى عنصرين أساسيين وهما 1:

- ميزة التكلفة الأقل : تقديم منتجات ذات جودة مماثلة أو أفضل منها لمنتجات المنافسين ولكن بسعر

أقل، أي قدرة المصرف على تصميم وتصنيع وتسويق المنتج بأقل تكلفة مما يؤدي في النهاية إلى

تحقيق فوائد أكبر.

¹ - بوشلاغم فتيحة وآخرون، الاندماج المصرفي ودوره في تحسين المراكز التنافسية للبنوك، مذكرة لنيل شهادة

الماجستير، العلوم التجارية ملية المؤسسة، جامعة آكلي محند أو الحاج- البويرة، 2014-2015، ص 57

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

-ميزة التمايز: تقديم منتجات تدرك من قبل الزبائن بأنها فريدة في خصائصها عما يقدمه المنافسون أي تقديم منتجات وخدمات متميزة لها قيمة مرتفعة من وجهة نظر المستهلك وتسمى أيضا بميزة الجودة العالية.

ثانيا: مصادر الميزة التنافسية في البنوك لتجارية

يتطلب تحقيق التمايز في المؤسسة المصرفية رفع مستوى أدائها وجودة منتجاتها وخدماتها من خلال التركيز على مجموعة من العناصر وأهمها:

1- إدخال التكنولوجيا الحديثة: تعتبر التكنولوجيا من أهم العناصر التي يمكن إدخالها إلى البنك التجاري لتحقيق الجودة كميزة تنافسية ، حيث يمكن إحداث التطور عبر تصميم منتجات أو خدمات جديدة و كذلك تكنولوجيا جديدة تساعد البنك على القيام بعمليات تسهيل البنكية و تقليل الأخطاء، تدفق نتائج البحث والتطوير و كذا تراكم الخبرة في التكنولوجيا التي تزيد حجم عمليات البنك و تحسين النوعية¹.

2- الضغط على التكاليف:

يعتبر شومبيتر التطور على انه مزج عناصر الإنتاج بطريقة مختلفة، وذلك بواسطة الإبداع، حيث يمكن تحقيق التمايز عبر التقليل أو الضغط على تكاليف الإنتاج والتكاليف الأخرى المباشرة منها وغير المباشرة من خلال القيام بمختلف المهام اليومية كالإنتاج بأقل كلفة، تحسين نوعية العمليات، تحقيق أعلى إنتاجية عمل وكذا الاهتمام بالمهام ذات صلة بالعملاء².

3 - الموارد البشرية:

مصطلح يستخدم لوصف الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة للمؤسسة البنكية، إضافة إلى خلق قيمة مضافة يصعب على المنافسين تقليدها من خلال تطوير هذه الموارد التي تعتبر مصدرا هاما للميزة تنافسية المستدامة، كما أن أفضل الممارسات لإستراتيجية الموارد البشرية ممثلة في: توفير فرص تدريبية مكثفة، الأمن الوظيفي الذي يشعر العاملين بالأمان والاستمرار في وظائفهم والمشاركة في صنع واتخاذ،

¹ - حمداوي وسيلة ، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية ، مديرية النشر جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، 2009 ص

ص، 137-138

² - نفس المرجع السابق، ص، 138.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

القرار وتسجيل مقترحاتهم¹.

4- الهيكل التنظيمي:

يرى Johri وآخرون: أن الهيكل يعتمد على العديد من الطرق المختلفة وعلى الأهداف، إذ تعد الهياكل التنظيمية الفعالة هي الرابط لعلاقات العمل المختلفة لتنظيم وتحسين كفاءة الوحدات التنظيمية ونتيجة لتغير الظروف أثناء أداء العمل تسمح بعض المؤسسات بتطبيق بعض المهارات الفردية حتى تكون ذات مرونة عالية لتطبيق الإبداع وتوسيع الأعمال والخدمات².

مصادر المعلومات السرية بالمنافسين :

جميع المعلومات التفصيلية عن البنوك المنافسة تعتبر مهمة سهلة إذا ما استطاعت إدارة البنك أن تتعامل معها بطريقة منتظمة وأن تتعرف بدقة على المصادر التي يمكن بواسطتها الحصول على المعلومات. وعليه فإن المصادر الرئيسية للمعلومات الخاصة بالمنافسين تدرج في الجدول التالي:

الجدول رقم : (01-02) المصادر الرئيسية للمعلومات الخاصة بالمنافسين

أهميتها	مصدرها
<ul style="list-style-type: none">◆ فهي معلومات مالية وإدارية عديدة بالإضافة إلى ما تحتوي عليه هذه التقارير من عرض انجازات كل المصرف؛◆ الاتجاهات الاستثمارية والتوقعات الإدارية المستقبلية؛◆ الصحف والمجلات والنشرات الداخلية التي يقوم بها البنك فهذه تعتبر مصدرا غنيا بمعلومات المتعلقة بانجاز البنك الترقيات الوظيفية الجديدة؛◆ العديد من الأخبار والمقالات التي تعكس تصورات واتجاهات الإدارة على كافة مستوياتها الإدارية.	التقارير السنوية

1 - عز الدين علي سويسي، نعمة عباس الخفاجي، مرجع سبق ذكره، ص، 74.

2 - نفس المرجع السابق، ص، 74.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

<ul style="list-style-type: none"> ◆ يجب أن توجد وحدات إدارية متخصصة تتولى البحث عن هذه الإعلانات وتحليل محتواها وما ينطوي عليها من مضامين؛ ◆ كذلك تشمل المعلومات التي يمكن جمعها وحجم ما تخصصه البنوك المنافسة من مميزات مخصصة لوسائل الإعلام التي تستخدمها في النقل و التوصيل. 	الإعلانات
<ul style="list-style-type: none"> ◆ النشرات والمجلات التي تنشرها الهيئات والجمعيات المتخصصة كجمعية البنوك و اتحادات المصارف و النقابات تمثل مصدرا هاما يخدم إدارة البنك؛ ◆ الدورات و الندوات العلمية تقدم فيها الأبحاث وأوراق العمل التي تتضمن الكثير من أخبار من المنافسين ولهذا فان مشاركة البنك في مثل هذه المحافل يعد مدخلا فعليا للوصول إلى قاعدة من المعلومات الهامة. 	المجلات و المطبوعات الخاصة بالبنوك
<ul style="list-style-type: none"> ◆ يعتبر العملاء مصدر رئيسي لنقل المعلومات من البنوك المنافسة؛ ◆ اتصال عملاء البنك مع غيرهم من عملاء البنوك الأخرى يمكنهم من التعرف على ما تقدمه من خدمات وما تطبقه من أساليب عمل؛ ◆ يستطيع عملاء البنك نقل مختلف المعلومات من خلال ما تقدمه البنوك من اقتراحات حول سيرورة العمل. 	العملاء
<ul style="list-style-type: none"> ◆ كثير من الموردون يرتبطون بعلاقات عمل مع البنك ويستطيع عملاء المصرف الواحد التعامل مع مصارف أخرى، ويعتبر هؤلاء مصدر للمعلومات من البنوك الأخرى المنافسة. 	الموردون

المصدر: شريفي خديجة، الاستراتيجيات المعتمدة في تحقيق المنافسة البنكية في الجزائر مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر أكاديمي، 2017، ص 41.

فرع 3: إستراتيجيات الميزة التنافسية

إن إستراتيجية التنافس التي تنطلق من التوفيق ما بين الإدارة الداخلية للمؤسسة وهيكلها تستهدف تحقيق نتائج أعلى على المدى الطويل أي تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وهذا تكمن أهمية الخيار الاستراتيجي الناجح،

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

الذي على أساسه تسعى المؤسسة لتحقيق هذه الميزة بالاستراتيجيات الثلاثة والتي تعتبر امتداد لنموذج Porter التي هي كالتالي:

- إستراتيجية قيادة التكلفة، إستراتيجية التميز، وإستراتيجية التركيز.

1- إستراتيجية قيادة التكلفة : تستند هذه الإستراتيجية على فكرة إلتزام البنك بأن يكون المنتج أقل تكلفة في القطاع الذي يعمل فيه مع الحفاظ على مستويات متوسطة نسبيا من التميز، و بالتالي ترشيد تكاليف الإنتاج و تسويق الخدمات، و تستعين البنوك "بمنحنى الخبرة التكلفة" الذي يعتبر من بين المحددات التي يمكن استخدامها في تحقيق ميزة التكلفة الأقل بالمقارنة مع المنافسين¹.

حيث إن نظم المعلومات المصرفية التي تستند على شبكة الانترنت وتستخدم تقنيات الأعمال الالكترونية ، والمصارف وصولا إلى المصارف الالكترونية يمكنها ببساطة توفير الجهد والوقت والتكلفة للعملية المصرفية على مدار اليوم ، بسبب مزايا استخدام شبكة الانترنت وضمان التسليم الفوري للخدمة في الوقت الحقيقي².

2- إستراتيجية التمييز : تعتمد على تحقيق سلع و خدمات مميزة و ذات مكانة خاصة مقارنة بالمؤسسات المنافسة، و هذه الجوانب تتجلى في تشكيلات مختلفة للخدمة قد تكون على أساس الجودة، علامة رائدة أو خدمات متعددة، تصميم مميز ، سمعة جيدة ، بحيث تركز هذه الإستراتيجية على الابتكار والتطوير في المنتج أو الخدمة لمواجهة قوى المنافسة المختلفة³.

3- إستراتيجية التركيز: تهدف إلى التمتع و التحديد الدقيق للسوق المستهدف، بدل التعامل مع السوق ككل، إذ تسعى المؤسسات إلى الاستفادة من ميزة تنافسية على مستوى سوق جغرافي معين من خلال تقديم منتجات ذات أسعار و تكلفة أقل من المنافسين، أو منتجات متميزة من حيث الجودة، المواصفات أو خدمة العملاء⁴.

¹ - عياش مبروك، التسويق المصرفي و دوره في دوره في دعم القدرة التنافسية للبنوك التجارية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، 2014، ص، 26.

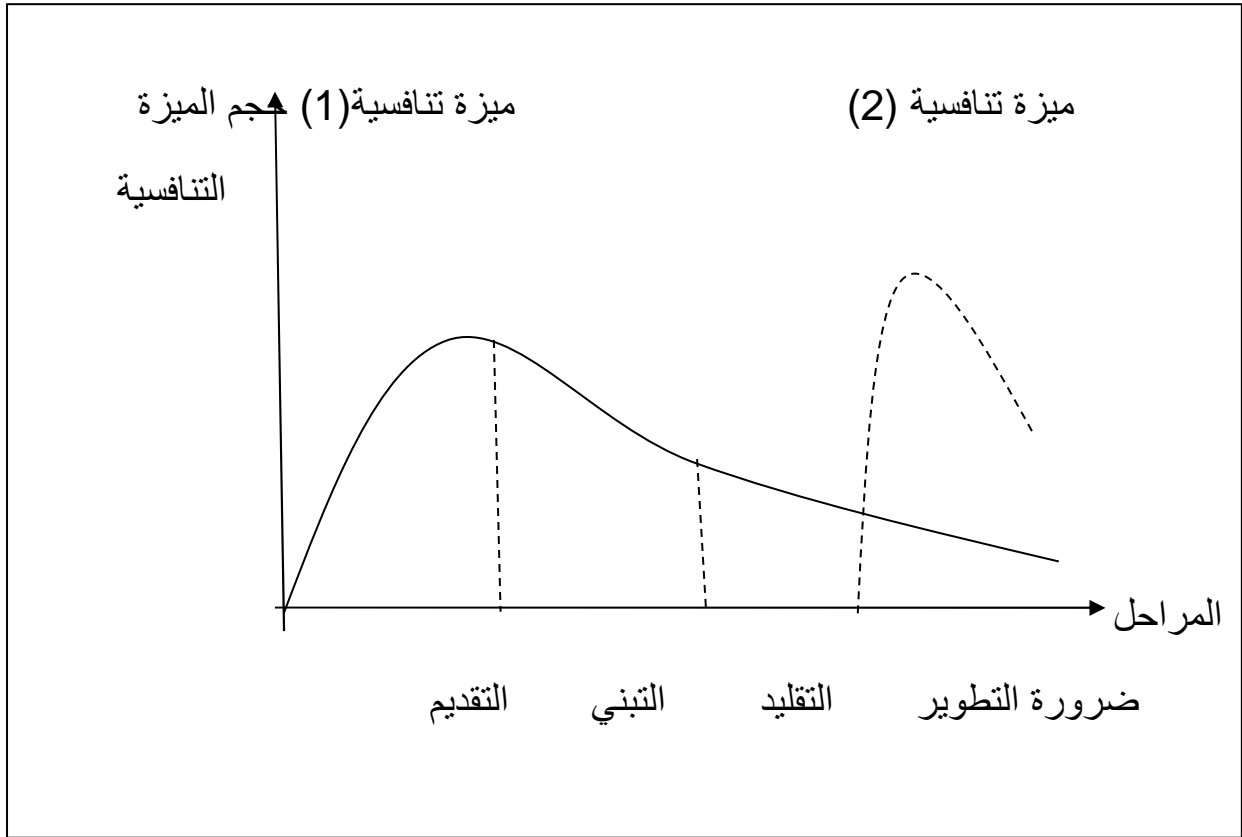
² - عماد أحمد إسماعيل ، مرجع سبق ذكره، ص 48.

³ - نوي فتحي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص 150.

⁴ - نفس المرجع السابق، ص، 151.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

الشكل رقم (01-04) : مراحل تطور الميزة التنافسية



المصدر: فيصل صايغي، أنظمة المعلومات استخدامه و فوائدها و تأثيرها على تنافسية المؤسسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2009، ص 25.

المطلب الثاني: علاقة نظم المعلومات بالميزة التنافسية في المصارف

الفرع 1 : دور نظم المعلومات المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية

تعتبر نظم المعلومات في الوقت الراهن من أهم الموارد الرائدة و العامل الحاسم في اتخاذ قرارات فعّالة و سلمية للمصرف ، حيث تساعد على تحقيق العديد من المزايا مثل المرونة و السرعة و تتلاءم مع حاجات و رغبات الزبائن، كما و تساعد في إبداع و ابتكار أدوات و خدمات مالية و طرق جديدة و متميزة لأداء الأعمال داخل المصرف.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

هذا يدل على أهمية الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في مساعدة المصرف على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة تضمن استمرار وبقاء المصرف في ظل بيئة شديدة المنافسة والمزاحمة التي هي تحقيق مستوى من الأداء الاقتصادي المتميز المستمر في المدى المتوسط والطويل الأجل .
ومنها سنتناول بعض الوظائف التي تؤديها نظم المعلومات للمصارف و تكسبها صبغة تنافسية والمتمثلة فيما يلي¹:

1- المصارف الالكترونية Electronic Banks:

تعتبر المصارف الالكترونية أحد أهم مفرزات تكنولوجيا المعلومات في القرن الواحد والعشرين ، حيث يطلق عليها البعض اسم مصارف القرن الواحد والعشرين ، وتعرف على أنها : النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومة يريدها من خلال موقع الكتروني ودون الحاجة للذهاب إلى المصرف، وفي هذا الصدد فان من أهم الخدمات التي تقدمها هي :

- 1- الاستفسار عن أرصدة الحسابات في التعبئة، السحب أو الإيداع و القروض ؛
- 2- إصدار بطاقات الفيزا إلكترون وشهادات الملائمة ، والسرعة في انجاز الأعمال والتواصل مع أكثر من جهة في نفس الوقت ؛
- 3- تقليل زيارة الزبون للمصرف حيث يمكنه تنفيذ الخدمة من المنزل ، وغياب المعاملات الورقية ؛
- 4- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج حدود الدولة دون حدود جغرافية تحد من هذه الخدمة طالما أن خدمة الانترنت متوفرة؛
- 5- خيارات أكثر للعملاء من خلال إمكانية الدخول إلى موقع المصرف الالكتروني لاختيار كل ما هو أفضل².
وهناك العديد من المزايا الأخرى التي توفرها هذه المصارف للعملاء، وهذا يعود إلى وجود توليفة من نظم المعلومات التي تشغل هذه المصارف وتضمن أمن معلوماتها وقواعد بياناتها، هذا ما دفع نحو الاعتماد أكثر على الانترنت وتقديم خدمات إلكترونية عن طريق شبكات الاتصال ونظم المعلومات، وهذا يعتبر بحد ذاته ميزة تنافسية للمصارف التي تملك وتزود خدمة المصارف الالكترونية لعملائها .

1 - جمعة عبد المجيد أمانى . فاعلية نظم المعلومات المالية و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية . مذكرة تخرج الماجستير في ادارة الأعمال ، 2013 ، ص، 111.

2 - ثائر القدومي و سامر بركات، مرجع سبق ذكره ، ص، 217.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

6- نظم الدفع الإلكتروني Electronic Payment System¹:

تعد نظم وتكنولوجيا المعلومات الركيزة الأساسية للخدمات الإلكترونية المصرفية ، من خلال إيجاد آليات عمل وقنوات لتقديم الخدمات للزبائن بوقت أسرع وتكلفة أقل .

وتعتبر نظم الدفع الإلكتروني أحد أهم أدوات الصيرفة الإلكترونية في الوقت الحالي لما توفره من خدمات هائلة في عمليات تحويل الأموال ودفعة قيمة للمشتريين.

فهو المال أو العملة التي يتم تبادلها إلكترونياً في تنفيذ الإجراءات الإلكترونية مثل : تحويل الأموال بين المصارف والعملاء ، الدفع للشراء عن طريق الإنترنت ، تسديد مستحقات الدولة على المواطنين ، تسديد فواتير الماء والكهرباء والهاتف وغيرها .

ساهمت نظم المعلومات بشكل كبير في تطوير العمل المصرفي ، فمن أهم مميزاتها الدفع الإلكتروني ، والمصارف الإلكترونية ، ولم يقتصر دورها على ما سلف ذكره ، بل هناك العديد من الخدمات الأخرى التي ساهمت بشكل محوري في ميدان العمل المصرفي ، مثل عمليات المقاصة للإلكترونية ، وإدارة المخاطر المصرفية من خلال جمع المعلومات عن البيئة الخارجية ، المصارف الناطقة من خلال الهاتف ، المصرف المنزلي من خلال الحاسوب المنزلي وغيرها من الخدمات الأخرى .

فرع 2: أثر تحليل نظم المعلومات المصرفية على الميزة التنافسية

يتجلى هذا الأثر من خلال تأثيره المباشر على عدة عناصر المكونة للميزة التنافسية المتمثلة في التكلفة ، الجودة و الإبداع و هي كالتالي²:

• أثر فعالية نظم المعلومات المالية على التكلفة في المصرف:

إن المصرف لا يستطيع تحديد أسعار تنافسية دون ضبط مستمر للتكاليف، فغالبيتها المصارف تسعى إلى أن تكون الفائدة في خفض التكلفة مع منافسيها ، لتسعير خدماتها بسعر أقل عن المنافسين ، بالتالي الحصول على حصة سوقية أكبر، ويلعب نظام محاسبة التكاليف الذي يوفره نظام المعلومات المالي الفعال في المصرف دوراً أساسياً في حصر تكاليف المصرف بدقة عالية ، حيث يقوم بجمع ومعالجة البيانات.

¹ - جمعة عبد المجيد أماني ، مرجع سبق ذكره ، ص، 112.

² - نفس المرجع السابق، ص. 115

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

• أثر فعالية نظام المعلومات المالي على جودة الخدمة المصرفية

تؤثر الجودة العالية للمنتج أو الخدمة على المزايا التنافسية تأثيراً مضاعفاً، و تنامي القدرة التنافسية التي حققت نجاحها بفضل توفير معلومات عن المحيط الداخلي والخارجي للمصرف، فتطوير جودة الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف بالشكل الذي يريده العملاء وبشكل مستمر يعتبر هدف أساسي له، ويحقق له مزايا ايجابية، كزيادة الأرباح والنمو والاستمرارية في السوق والقدرة على المنافسة، فنظراً لما توفره النظم الفرعية المكونة من معلومات وتقارير تشغيلية ورقابية وتخطيطية عن أوجه النشاط المالي في المصرف، يساعد في تحديد مواطن الضعف والخلل في الخدمة المصرفية وتحليلها واتخاذ القرار المناسب للارتقاء بمستوى جودة الخدمة المصرفية، ويساهم نظام المعلومات المالي في جميع مراحل تطوير الجودة والتي يمكن إيجازها بما يلي :

- 1 - مرحلة تخطيط الجودة : ضبط عملية التخطيط للجودة يجعلها أكثر سرعة و مرونة؛
- 2 - مراقبة جودة الخدمة المصرفية : على كافة الأنشطة والأساليب لمقابلة احتياجات الجودة، من خلال التقارير التخطيطية والفعالية المتوفرة عن مستويات الأداء بالمصرف؛
- 3 - تأكيد جودة الخدمة المصرفية: تركز على توحيد كافة الجهود للوقاية من الحوادث و الأخطار، وعدم مطابقة الخدمة المقدمة للمواصفات المطلوبة بالاعتماد على نظام المراجعة الداخلية الذي يساعد على كشف الأخطاء والتنبؤ بها قبل وقوعها.
- 4 تحسين جودة الخدمة المصرفية : من خلال رفع مستوى أداء الأفراد في المصرف، بالتقليل من معدل الخطأ، زيادة المطابقة بين مواصفات الخدمة المطلوبة، تخفيض التكاليف ومنع الهدر والإسراف .

• أثر فاعلية نظام المعلومات المالي على الإبداع المالي في المصرف:

يرتكز على الإبداع المالي ، حيث يعرف على أنه : خلق وإشهار أدوات وتقنيات وخدمات مالية جديدة، ويمكن دعم الإبداع بواسطة تكنولوجيا المعلومات ، وعلى وجه الخصوص نظام المعلومات المالية لما توفره من معلومات شاملة ودقيقة عن مختلف أوجه النشاط المالي للمصرف ، الأمر الذي يساعد على إبداع خدمات ومنتجات مالية جديدة ، وطرق جديدة تتفق ورغبات العملاء الحاليين والمحتملين للمصرف¹.

¹ - جمعة عبد المجيد أمانى ، نفس المرجع، ص ص 116-118.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

فرع 3: فعالية أمن نظم المعلومات المصرفية

تتمحور فعالية الأمان بالنسبة لنظم معلومات البنك من خلال المفهوم والأهمية، التي يمكن إدراجها كما يلي¹:

أولاً: المفهوم

يهدف مفهوم أمن النظم إلى حماية كل موارد المعلومات في المنظمة من تعرضها السرقة أو التخريب أو التغيير من الأطراف غير المصرح لهم بالدخول إلى النظام لاستخدامه، حيث تتبنى معظم المؤسسات برامج أم وحماية ذات كفاية وفاعلية عالية لمنع الدخول غير المصرح به إلى النظام وتحد من عمليات العبث فيه أو سرقة محتواه حتى التعديل عليها.

ثانياً: الأهمية

تتمحور أمن نظم المعلومات من خلال توضيح أهميتها التي تركز على عنصرين أساسيين هما كالتالي:

1- الهدف من أمن المعلومات

- السرية: تسعى البنوك إلى حماية بياناتها ومعلوماتها من الأفراد غير المصرح لهم بالدخول إلى نظام معلوماتها؛
- الإتاحة: الهدف من نظام المعلومات هو إتاحة معلومات هذا النظام للمستخدمين والمستفيدين لهذه المعلومات في المصرف فقط؛
- السلامة: يتعلق بتوفير السلامة لكل النظم الفرعية لنظام المعلومات و ضمان تحققها لجميع النظم الإدارية التي تمثلها .

2- التهديدات التي يمكن أن تتعرض لها النظم المعلوماتية

عندما يستطيع أحد الأفراد غير المصرح لهم باستخدام النظام من خلال دخول إلى موارد معلومات المنظمة فإنه يعد مجرم محاسب وتتقسم تهديدات الأمن في النظم الحاسوبية إلى الأنواع التالية:

✓ الإفشاء غير المخول به والسرقة

عندما تصبح قاعدة بيانات المؤسسة المصرفية ونظم المعلومات فيها متاحة لأفراد غير مخول لهم الاتصال بهذه النظم أو الوصول لهذه المعلومة، فمن الممكن أن ينتج عن ذلك فقدان معلومات للمؤسسة

1 - نائر القدومي - سامر بركات، مرجع سبق ذكره، ص ص ، 261- 262.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

المصرفية و إلحاق خسائر مالية كبيرة بها بما فيها خسارة أموال من حسابات المؤسسة سواء كانت هذه الحسابات خاصة بالمؤسسة أو تخص عملاء كحسابات العملاء لدى البنوك التجارية.

✓ الاستخدام الغير مصرح به :

وصول أفراد غير مصرح لهم لمعلومات بيانات المؤسسة المصرفية وقواعدها، ومن الأمثلة على ذلك ما يسمى بالاختراق ، والمخترق شخص ذو مهارة وخبرة كبيرة بالحاسوب ونظم التشغيل و الشبكات، يقوم باختراق النظم الحاسوبية والوصول إلى قواعد بياناتها وحتى حساباتها المختلفة .

✓ تدمير الخدمة ورفضها :

يمكن أن يقوم بعض الأفراد بتدمير المعدات المادية والبرمجيات التابعة للمؤسسة المصرفية أو إتلافها مما يؤدي إلى تعطيل نظام معلومات المنظمة تماما ومن ثم، توقف العمل في المؤسسة وليس من الضروري أن يكون هذا الشخص من داخل المؤسسة المصرفية للقيام بهذا العمل فهو يستطيع الولوج إلى نظام معلومات من مكان بعيد أو باستخدام شبكة الانترنت.

✓ التعديل غير المسموح به:

من الممكن أن يتم إدخال تغييرات على بيانات المؤسسة المصرفية ومعلوماتها وبرمجياته من طرف أشخاص عابثين، وتمر هذه التعديلات بدون أن يتم اكتشافها أو أن ينتبه لها أحد، وقد تؤدي هذه التغييرات إلى أن يقوم متخذوا القرار في المؤسسة المصرفية باتخاذ قرارات مبنية على معلومات خاطئة أو غير صحيحة ما يترتب عليها خسائر هائلة للمؤسسة المصرفية.

3- جرائم الحاسوب و الإنترنت "هي نشاط غير مشروع موجه لنسخ المعلومات المخزنة داخل

الحاسوب أو تغييرها أو حذفها أو الوصول إليها"، و هي: الجريمة الناتجة عن إدخال بيانات مزورة

في النظم و إساءة استخدام المخرجات إضافة إلى أفعال أخرى تشكل جرائم أكثر تعقيدا من الناحية

التقنية مثل تعديل الحاسوب¹

فرع 4: معوقات سير نظم المعلومات المصرفية

أنواع المخاطر الممكنة على نظام المعلومات²:

1- حسب المصدر :

¹ - نفس المرجع السابق، ص 263.

² - وليد مرتضى نوة ، مرجع سبق ذكره ، ص 76.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

مخاطر داخلية: ويأتي الخطر في هذه الحالة من قبل موظفي المؤسسة فهم المصدر الرئيسي لما يتعرض له نظام المعلومات من مخاطر وهذا لأن الموظفين أكثر دراية بنقاط القوة والضعف في هذا النظام وكذلك لهم القدرة للوصول للمعلومات وبالتالي تغييرها أو تدميرها إن لم يكونوا أمناء .

مخاطر خارجية : أي مخاطر قادمة من جهة ليس لها علاقة مباشرة بالمؤسسة كقرصنة المعلومات والمنافسين الذين يريدون معلومات سرية في المؤسسة لا يحق لهم الاطلاع عليها ويدخل في ذلك أيضا الزلازل والبراكين والكوارث الطبيعية التي قد تدمر المعلومات داخل المؤسسة .

2 - من حيث العمدية (التعمد)

مخاطر نتيجة تصرفات مقصودة: وهي كإدخال معلومات خطأ وهو يعلم، أو كتدمير بيانات بغرض الغش والسرقه.

مخاطر نتيجة تصرفات غير مقصودة: وهي تصرفات خاطئة للجهل أو عدم الخبرة ومثال ذلك إدخال المعلومات بطريقة خاطئة أو السهو.

3 - من حيث المتسبب فيها

مخاطر ناتجة عن العنصر البشري: وتكون هذه الأخطاء إما مقصودة بهدف التلاعب أو غير مقصودة إما للجهل أو السهو.

مخاطر نتيجة تصرفات غير مقصودة: وهي تصرفات خاطئة للجهل أو عدم الخبرة ومثال ذلك إدخال المعلومات بطريقة خاطئة أو السهو.

4- من حيث الآثار الناتجة

مخاطر تؤدي إلى أضرار مادية: وهي مخاطر ينتج عنها الحلق أضرار بالنظام أو أجهزته مهما كان المتسبب فيه؛

مخاطر فنية ومنطقية: وهي مخاطر تؤدي لأخطار على البيانات وخلل في الأشخاص المخول لهم الوصول إلى المعلومات أو تعطيل ذاكرة الكمبيوتر أو دخول فيروسات للجهاز ويحدث هذا نتيجة اختراقات قد يكون سببها المخلفات التقنية للمؤسسة كرمي أوراق أو أقراص قد يكون فيه كلمة السر أو أي معلومة تساعده على اختراق النظام.

5- المخاطر من حيث علاقتها بمراحل النظام

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

- مخاطر المدخلات: وتنتج هذه لمخاطر في حالة عدم تسجيل البيانات في الوقت المناسب وبشكلها الصحيح أو عدم النقل الدقيق للبيانات أكثر من مرة أو حذفها أو تحريفها؛
- مخاطر تشغيل البيانات: ونعني بها المخاطر التي قد تحدث البيانات المخزنة وكذلك مخاطر البرامج التي تشغل البيانات؛
- مخاطر مخرجات الحاسب: ونعني بها المخاطر التي قد تحدث بعد عملية إدخال للبيانات ومعالجتها كتغيير أو تدمير مخرجات النظام من تقارير ومعلومات وغيرها أو تعرض المخرجات للسرقة أو اطلاع الأشخاص على معلومات ليس لهم الحق في الاطلاع عليها مما قد يضر بمصالح المؤسسة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تطرقنا إلى أهم الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع البحث، لغرض الإستفادة من استخلاص نتائج هذه الدراسات، و منها سنحاول تلخيص أهمها و التي تعتبر أكثر قربا لموضوع بحثنا.

المطلب أول: دراسات باللغة العربية

1- دراسة وليد مرتضى نوة (2014) بعنوان : نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من

مستوى أدائها، دراسة تطبيقية للقرض الشعبي الجزائري "CPA"، بنك الفلاحة و التنمية الريفية

"BADR"، البنك الوطني الجزائري "BNA" وكالات الوادي.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى فعالية دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها بإبراز أهم أساسيات نظم المعلومات في القطاع البنكي و الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظام المعلومات و مدى ارتباطه بتحسين الأداء على مستواها.

حيث قام الباحث بإعداد استبيان خاص تم توزيعه على بنوك وكالات الوادي و قد تم توزيع (67) استبانة استرجع منها (63) استبانة وتم ذلك بالملاحظة و تطبيق التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. حيث توصلت الدراسة إلى النتائج،ها تختلف مصادر المعلومات التي يعتمد عليها البنك داخلي و خارجيا، وأن الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات يرفع من أداء البنك، وذلك لاستخدام عناصر الأمن و السرية اللازمة ولحماية المعلومات من مخاطر المتطفلين.

2- دراسة عماد أحمد إسماعيل (2011) بعنوان: خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار

المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا و الوسطى "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة".

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي،حيث تكونت عينة الدراسة في البنوك التجارية لقطاع غزة و عددها (10) مصارف، و تم توزيع (67) استبانة و قد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي، و الدراسة توصلت إلى النتائج أهمها أن مصارف قطاع غزة تستخدم نظم تكنولوجيا المعلومات في جميع الوحدات و الأقسام و كفاءة التنسيق بينها تعمل على زيادة إيرادات البنك و خفض تكلفة الخدمة،و تحرص على الاستفادة من المهارات و الخبرات المتوفرة لديها و استثمار الكوادر البشرية، كما أثبتت أن لنظم المعلومات دور كبير و مهم في تحقيق ميزة تنافسية و معرفة ذات قيمة للبنك.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

3- دراسة العيهار فلة (2005) بعنوان: دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة. تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على أهمية تحقيق الجودة و بناء ميزة تنافسية للمؤسسة و تحقيق الميزة التنافسية من خلال الجودة التي تدفع المؤسسات إلى تطبيق توجهات حديثة للتفوق على المنافسين، حيث توصلت إلى مجموعة نتائج من أهمها مساهمة الجودة في المؤسسة لخلق و تعظيم القيمة التي تقدمها للعملاء من خدمات و منتجات، و بالتالي ضمان استمراره و تعظيم ربحيتها و كذا زيادة قوة مركزها السوقي. فالتقنيات المستخدمة في تحسين الجودة أهمها: استخدام تقنية الوقت المحدد، إعادة الهندسة، إدارة الجودة الشاملة و المواصفات القياسية للإيزو التي تؤثر بشكل كبير في بناء المزايا التنافسية للمؤسسة.

4- دراسة دلوم رزيقة و بحري نادية (2017) بعنوان: دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية بوكالة القرض الشعبي الجزائري- المسيلة. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية و مدى مساهمة نظم المعلومات المصرفية في المؤسسات المصرفية لتحسين جودة خدماتها، و إبراز العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات و جودة الخدمة المصرفية، تم تصميم استبيان موزع على 55 عينة و تم استرجاع 35 استبيان منه، و تم تطبيق التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في أنه توفر تكنولوجيا المعلومات عدة أنواع من معالجات البيانات في وقت واحد وهذا حسب أهميتها لدى أفراد العينة، ربط الخدمات المصرفية بتقنية الانترنت يسهل من تعامل العميل من خلال التزام البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد، و سهولة التواصل بين الزبائن.

5- دراسة ناصر بوراس (2015) دور نظام المعلومات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية دراسة ميدانية مؤسسة مطاحن الأوراس و حدة أريس- باتنة. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد الدور الذي تلعبه نظم المعلومات التسويقية لتعزيز الميزة التنافسية في المؤسسة من خلال مساهمة نظام المعلومات التسويقية في الرقابة و اتخاذ القرارات التسويقية للمؤسسة، و أهمية نظام المعلومات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة، قام الباحث بتصميم استبيان مكون من 25 استمارة و ذلك باستخدام الوسائل الإحصائية لبرنامج SPSS ، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كمايلي: أن المؤسسة تطبق نظام المعلومات التسويقية و تستخدم الأجهزة و البرمجيات لجمع المعلومات من مصادر داخلية و خارجية، ووجود تأثير ذو دلالة إحصائية لنظام المعلومات التسويقية في دعم الميزة التنافسية لمؤسسة مطاحن الأوراس، كما تساهم في تحقيق الجودة، اليقظة، الإبداع و تحسين الأداء التسويقي.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

دراسة Aasim Zafar.Manahil AlQulaity.Wejdan Bajaber (وجدان باجابر، مناهل القليطي،

عاصم ظفر) (**An Overview of Strategic Information Systems Planning in Banking**)

Sectors: A case study of Riyadh Bank of KSA (جان 2016) تهدف هذه الدراسة إلى

استخدام نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات هو دائما تكتسب به قوة ليس فقط في الشركات ولكن حتى في

الصناعة المصرفية التي عقدت العزم على (SISP) الاستفادة منها بصورة صحيحة المتعلقة ب **تخطيط نظم**

المعلومات الاستراتيجية في القطاع المصرفي.

كما تهدف إلى التركيز على جوانب نظام التخطيط الاستراتيجي كما هو مطبق في القطاع المصرفي بشكل

عام من خلال تقديم عام لبنك الرياض، للتحقيق في إستراتيجيتهم و التخطيط بحيث أصبح معظم مقدمي

الخدمات المالية مصممون على تأكد من أنها تزيد من الكفاءة المرتبطة بخدماتهم، و بهدف تحليل التأثير

على أن التخطيط الاستراتيجي في نظام المعلومات يعمل على زيادة كفاءة الخدمات مما يؤدي إلى ارتفاع

معدل الأداء والإنتاجية و رضا العميل من خلال إظهار التقدم والتحسينات التي تحققت كل سنة والتحقق في

ما هي الاستراتيجيات وراء هذه التحسينات.

دراسة بو ون لين (Bou-Wen Lin) **Information technology capability and value**

creation: Evidence from the US banking industry (قدرة تكنولوجيا المعلومات على خلق

القيمة: دليل من الصناعة المصرفية الأمريكية) تهدف هذه الدراسة إلى أنه إذا كانت قدرة تكنولوجيا

المعلومات (IT) لشركة ما تساهم في خلق قيمة اقتصادية وميزة تنافسية. على افتراض أن الاستثمار في

تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة قدرة تكنولوجيا المعلومات والتي بدورها تؤدي إلى ميزة تنافسية ، هذه

الدراسة تدرس قدرة تكنولوجيا المعلومات مباشرة. استنادا إلى عينة مستعرضة من 155 شركة مصرفية ،

التي تسعى إلى التحقيق في الآثار الرئيسية والتفاعلية لقدرة تكنولوجيا المعلومات واستثمار رأس المال البشري

على خمسة مقاييس أداء الشركة، فكانت نتائج هذه الدراسة تشير إلى أن كل من قدرة تكنولوجيا المعلومات

والقدرة البشرية يساهم في استثمار رأس المال بشكل مباشر في الأداء العام لإيجاد القيمة للشركات المصرفية.

علاوة على ذلك ، تشير الدراسة إلى أن قدرة تكنولوجيا المعلومات واستثمار رأس المال البشري يمكن أن

يكون لها تأثير سلبي أو تأثير تفاعلي على خلق قيمة للشركة، و يجب مراعاة قدرة الشركة على اعتبار

تكنولوجيا المعلومات كأداة متكاملة لإنشاء القيمة الاقتصادية بدلاً من البنية التحتية للأعمال التي تقوم

بعمليات الأعمال فعالة.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

المطلب الثالث: دراسة مقارنة

من خلال ما قمنا به من عرض وتلخيص لبعض الدراسات السابقة تبين لنا أنها تشترك بعض الشيء مع موضوع الدراسة، فهي تشكل لنا أساس للاستفادة أكثر والتوصل إلى نتائج البحث فالعلاقة تمكن في أن موضوعنا والدراسات السابقة تحول كلها حول هدف واحد ألا وهو الأهمية التي يكتسبها نظم المعلومات والميزة التنافسية التي هي كالاتي:

بالنسبة للدراسات باللغة العربية:

اعتمدت موضوع نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات و أخرى الميزة التنافسية في المؤسسات و الشركات، من حيث دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها بإبراز أهم أساسيات، و الخصائص نظم و برار أثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي، و مدى مساهمتها في تحسين دور الخدمة المصرفية كدراسة (علي مرتضى نوة، عماد أحمد إسماعيل، و دلموم رزيقة) التي تدعم الدراسة الحالية التي هدفها إبراز أثر نظم المعلومات المصرفية في اكتسابها لميزة تنافسية في البنوك التي ركزت أيضا على الاهتمام بجميع جوانب المعلومات المصرفية، أنواعها و مصادرها و أهداف تواجهها في البنك لخلق سبيل موجه لتوفر ميزة يتفرد به البنك عن باقي البنوك الأخرى،

أما دراسة (العيهار فلة) تناولت موضوع أهمية تحقيق الجودة و بناء ميزة تنافسية للمؤسسة بمعنى علاقة الجودة بتحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة بينما دراستنا كانت في مجال منافسة محتدمة و المتعلقة بتطبيق أحدث تكنولوجيا و نظم معلومات في جو المنافسة البنكية لأنها تلعب دورا هاما في تحقيق كفاءة و فاعلية و خلق ميزة تنافسية و التي تعتبر الجودة جزء من أهدافها.

و بالنسبة لدراسة (ناصر بوراس) المتمثلة في دور نظام المعلومات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية من خلال مساهمة نظام المعلومات التسويقية في الرقابة و اتخاذ القرارات التسويقية للمؤسسة، هذا ما اختلف عن دراستنا الحالية التي يعتبر فيها التسويق جزء من الخدمة المصرفية في طرح منتجاتها في السوق بأقل تكلفة الأهمية و الأهداف المدرجة لتحقيق ميزة يتفرد به البنك عن باقي البنوك الأخرى ومجابهة البنوك المنافسة لها مما يحقق لها ميزة تنافسية

بالنسبة للدراسات باللغة الأجنبية:

هدفت دراسة كل من (وجدان باجابر، مناهل القليطي، عاصم ظفر) على التركيز على جوانب نظام التخطيط الاستراتيجي كما هو مطبق في القطاع المصرفي بشكل عام ، للتحقيق في إستراتيجيتهم من خلال التخطيط في الادارة مما يعمل على زيادة كفاءة الخدمات.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

أما دراسة (بو ون لين) التي تبرز تكنولوجيا المعلومات (IT) لشركة ما تساهم في خلق قيمة اقتصادية وميزة تنافسية. على افتراض أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة قدرة تكنولوجيا المعلومات و رأس المال البشري في أن يكون لها تأثير سلبي أو تأثير تفاعلي على خلق قيمة للشركة، على نقيض الدراسة الحالية التي تسعى إلى تحقيق الأثر الايجابي للبنك من خلال اكتساب ميزة تنافسية. وهذه هي أهم أوجه الاختلاف و التشابه بين دراستنا الحالية و الدراسات السابقة.

الفصل الأول: أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات المصرفية

خلاصة الفصل الأول

باعتبار أن المؤسسات البنكية نظاما حيا معقد ومتغير في محيط متغير وغير أكيد، يؤثر ويتأثر بما لديه من الداخل ، وبكل ما يحيط به من أنواع التدفقات الناتجة عن محيطه الخارجي، التي من بينها نجد تدفق المعلومات، التي أصبحت المورد المركزي والضروري في المحيط التنافسي الذي تعيش ضمنه المؤسسة البنكية، حيث أصبحت المعلومة سلاحا في يد البنك يستعمله للتحكم في تسيير إدارته التنافسية ورغبته في زيادة الإنتاجية وتحسين القدرة التنافسية و للرفع من ميزاته من خلال تحسين نظامه الحالي وتحديثه أو استبداله بنظام جديد نظرا لظهور احتياجات جديدة في البنك لا يمكن تلبيتها إلا من خلال النظام الحالي.

كما يوفر نظام المعلومات للبنك المعلومات الضرورية وذلك في مختلف المستويات، استجابة لخدماته ومتطلباته ووظائفه وإجراءاته و طبيعة أفرادها، حيث يعتبر نظام المعلومات المركز العصبي، والذي من دونه يندم التنسيق بين مجمل الأنشطة المختلفة، وفي جودة خدماته الشاملة و للرفع من مهارات أفرادها وتحفيزهم.

تتولد وتستلزم العوامل المؤثرة على الميزة التنافسية للبنك قسطا كبيرا من المعلومات، حيث يتوجب عليه توفيرها بالجودة اللازمة و في الوقت والمكان المناسبين، وذلك بأدنى التكاليف الممكنة للمساهمة في الرفع منها، و زيادة كفاءة تدفق المعلومات.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية للبنوك BDI-BNA-BEA غرداية

تمهيد الفصل الثاني:

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية حول نظم المعلومات المصرفية مقارنة بالبنوك المنافسة، و من أجل ربط الفصل السابق أي الأدبيات النظرية مع الفصل الثاني الدراسة الميدانية تم اختيار بنك التنمية المحلية، بنك الجزائر الخارجي و البنك الوطني الجزائري (وكالات غرداية) لإسقاط ما تم عرضه في الجانب النظري لمعرفة الأساليب و الطرق التي يتخذها البنوك لاكتساب ميزة أفضل بين البنوك الأخرى . و لغرض البحث و التحليل قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: لمحة عامة حول المؤسسات البنكية.

المبحث الثاني: منهجية و طريقة إعداد الدراسة .

المبحث الأول: لمحة عامة حول المؤسسات البنكية

يتناول هذا المبحث تقديم البنوك محل الدراسة وأهم الأدوات والطرق المستخدمة في دراسة الحالة وتشمل (مجتمع الدراسة وعينة الدراسة، الأدوات المستخدمة في جمع البيانات،)

المطلب الأول: تقديم عام حول بنك التنمية المحلية BDL.

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على البنك من خلال إعطاء لمحة عن نشأته والهيكل التنظيمي ومهامه.

فرع 1: نشأة بنك التنمية المحلية BDL

كانت نشأة بنك التنمية المحلية غير عادية، حيث انبثقت عن القرض الشعبي الجزائري، وتم تأسيسه بالمرسوم الرئاسي 85/85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 الموافق لـ 30 أبريل 1985 يتضمن إنشاء بنك تنمية المحلية وقانونه الأساسي، وبدأ نشاطه برأس مال قدره 6 مليار دينار، وفي سنة 1995 وبعد مرور 10 سنوات من تأسيسه تضاعف رأس ماله، ويوجد المقر الرئيسي خارج العاصمة بسطاوالي بولاية تيبازة. ويضم المقر الرئاسي لبنك التنمية المحلية 9 مديريات متخصصة، أما وكالاته فانتشرت خلال سنة ونصف من تأسيس البنك على مجمل التراب لوطني، حيث عند انطلاق نشاطه كان يشرف على 39 وكالة موزعة عبر التراب الوطني، وفرع واحد فقط، وبعد مرور 10 سنوات أصبح يشرف على 150 وكالة و15 فرع.

أما الحسابات التي قام بفتحها للمتعاملين معه فارتفعت من 100.000 حساب إلى 650.000 حساب خلال 10 سنوات، أما عدد عماله فارتفعت خلال نفس الفترة من 750 عامل إلى 3035 عامل¹ وفي ما يلي عرض خصوصيات بنك التنمية المحلية من خلال الجدول التالي :

¹ - بنك التنمية المحلية.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

الجدول رقم: (1-3) خصوصيات بنك التنمية المحلية

2003	2000	1985	السنوات البيانات
15	/	/	عدد المديريات الجهوية
153	/	39	عدد الفروع
2962	2869	550	عدد العاملين

المصدر : عبد الرزاق حميدي ، جودة خدمات البنكية مدخل رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك ص 123

يمكن إبراز التطور من خلال المراحل التالية¹ :

المرحلة الأولى: من 1982 إلى 1990 خلال الثماني سنوات الأولى كان هدف البنك آنذاك هو فرض وجوده في البيئة المصرفية بفتح العديد من الوكالات البنكية في مناطق مختلفة ذات صبغة تنموية ، بمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالية في ميدان القطاع التنموي ، قطاع السكن والتنمية ، هذا الاختصاص كان منصوبا في إطار الاقتصاد المخطط حيث البنك العمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة .

المرحلة الثانية : من 1991 إلى 2005 بموجب صدور القانون 90/10 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك وسع بنك BDL أفقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي والصناعات المتوسطة والصغيرة PME/ PMI .

المرحلة الثالثة : من 2005 إلى الوقت الحالي ، عاد البنك إلى اختصاصه الأول (قطاع التنمية المحلية) لكن مع استراتيجيات أكثر توسعا بشروط أفضل وسياسة تتماشى وظروف السوق ، كما اتبع سياسة اللامركزية حيث أعطى صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة إعادة هيكلة المؤسسات وتسهيل لخدماته .

أما بالنسبة للمجال التقني فكانت هذه المرحلة بداية إدخال الإعلام الآلي :

1992 : تتميز بما يلي :

¹ - WWW.BDL.DZ موقع البنك الإلكتروني.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

- 1- وضع برمجيات Progiel syouc مع فروعها المختلفة للقيام بالعمليات البنكية التالية:
تسيير القروض ، عمليات الصندوق ، تسيير المودعات ، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن
- 2- إدخال التكنولوجيا على جميع عمليات التجارة الخارجية ، عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على الأكثر .
- 3- إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات
1994 : تشغيل بطاقات التسديد والسحب .
- 2000 : المرحلة الحالية تتميز بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة في مجال التدخل في تمويل الاقتصاد، فبنك BDL رفع إلى حد كبير القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة في شتى مجالات النشاط الاقتصادي، ومن أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه وضع بنك BDL برنامج خماسي فعلي يتركز خاصة على عصرة البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي هذا البرنامج نتجت عنه الانجازات التالية :
1 - القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف لبنك BDL وانجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.
- 2- تعظيم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم برنامج sybu progiciel كزبون مقدم للخدمة client-server .
وفي بداية 2001 تم ما يلي :
- تطهير الحساب المالي:
- إعادة النظر في تقليل الوقت وتنفيذ الإجراءات الإدارية والنقدية المتعلقة بملفات القروض ، المدة تتراوح بين 20 يوم و 90 يوم بالنسبة لقروض الاستغلال والاستثمار ؛
- تعميم الشبكة الانترنت عبر الوكالات والمنشأة المركزية.
- إنشاء تطبيق آلي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي .
- 2004: تبني بنك BDL مبدأ حوسبة وسائل الدفع لم يعد مشروعاً فقط بل تم تحقيق ذلك منذ العاشر من يناير 2004 ، وابتداء من هذا التاريخ أصبح الصك عبارة عن صورة تسافر عبر شبكات الاتصالات سلكية ولاسلكية موثقة .

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

ومن خلال التعرض إلى تطور بنك BDL نستطيع أن نقدمه في النقاط التالية¹:

- البنك الأول في البنوك الجزائرية .
- استعمال نظام swift منذ 1991 .
- استعمال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية؛
- الشبكة الأكثر كثافة وهو بنك شامل ووطني يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية مالا يقل عن 3.2 مليار دولار أمريكي من التعاملات الاقتصادية والبنكية.

فرع 2: تعريف بنك التنمية المحلية وكالة غرداية

هو مؤسسة مالية عمومية ملك للدولة، خاضع للقانون التجاري ويتولى كل العمليات التقليدية لبنوك الودائع ويتمتع البنك بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي ويعد تاجرا في علاقاته مع الغير تعمل على تدعيم الاقتصاد الوطني والمساهمة في عمليات التنمية داخل التراب الوطني وخارجه وخاضعا لقواعد العامة المتعلقة بنظام البنوك والقرض والأحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها والمطبقة على عقود وأهداف ووسائل هيكله وأعماله.

استقل عن القرض الشعبي الجزائري في 20 فيفري 1989 في ظل القانون 04-89 المتعلق باستقلالية المؤسسات، ومدة حياة هذا البنك هي 99 سنة من تاريخ ترقيمه في السجل التجاري. كما تعدد أسهمه عند إنشائه 500 سهم ثم تقرر إلى 720 سهم ليبلغ رأس ماله حاليا 15000.000.000 دج².

تعتبر المديرية الجهوية لولاية غرداية من أهم المديريات الجهوية حيث أن عدد الموظفين فيها لا يتجاوز 15 موظف، باشرت عملها في حوالي سنة 1989 موقعها الجغرافي شارع طالب أحمد غرداية ولديها عشرة (10) وكالات لها وهي: وكالة بريان، وكالة القرارة، وكالة المنيع، وكالة تميمون، وكالة إليزي، وكالة تمنراست، وكالة ورقلة، وكالة حاسي مسعود³.

¹ - من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ملصقات مأخوذة من البنك التنمية المحلية

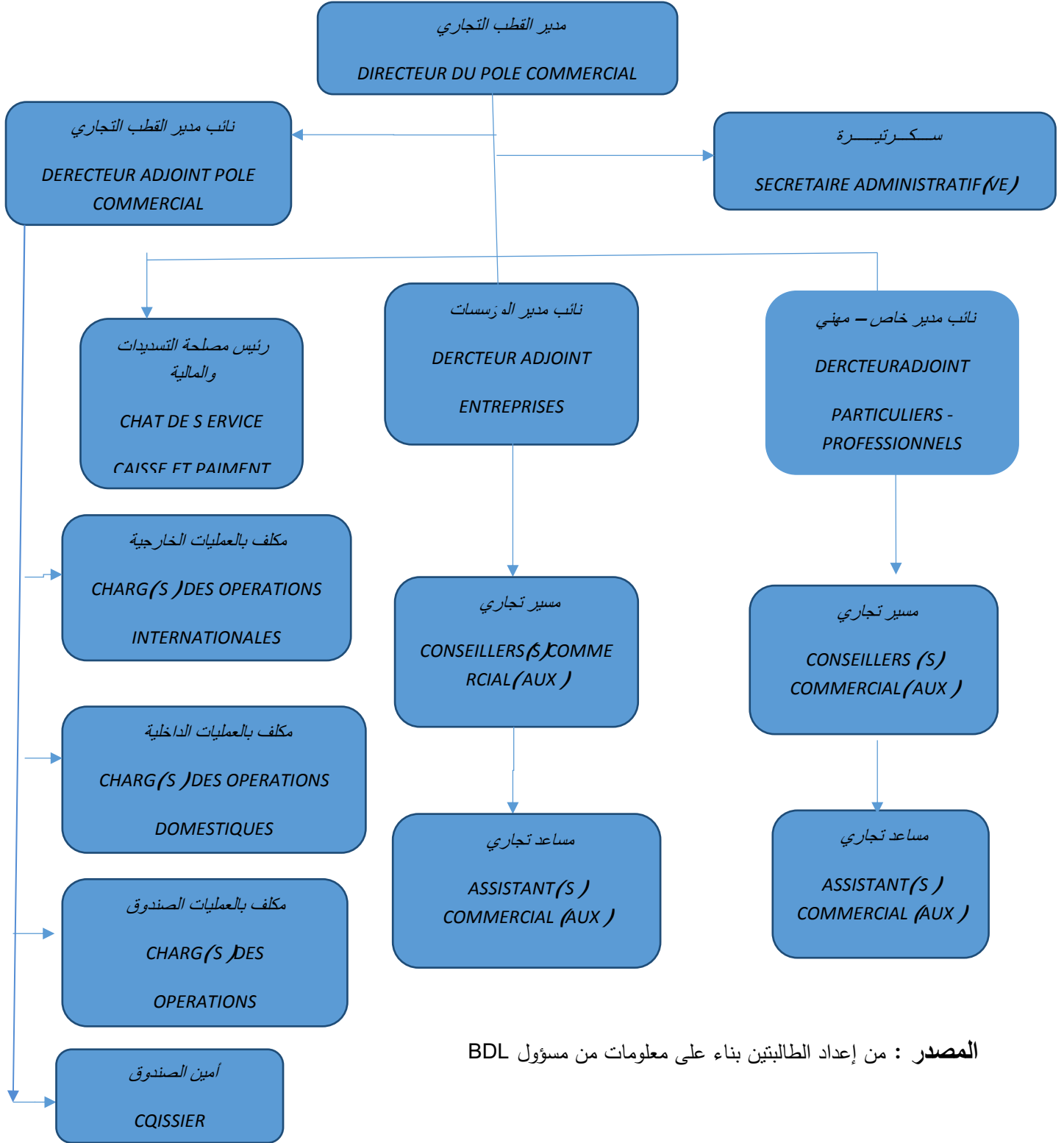
² - حبي سليمان، رئيس مصلحة القروض لبنك التنمية المحلية، تقديم كامل الشروحات المتعلقة ببنك التنمية المحلية وكالة غرداية، شارع طالب أحمد، يوم الخميس 2018/03/14 (مقابلة شخصية).

³ - من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات البنك BDL

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

الشكل رقم: (01 - 05) الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية وكالة غرداية

ORGANIGRAMME DE L AGENCE SIEGE DU POLE COMMERCIAL



فرع 3 : مهام البنك وأهدافه

أولاً: مهام بنك التنمية المحلية

بالإضافة إلى مهمة البنوك التجارية في جمع الودائع ومنح القروض في بنك التنمية المحلية مهام أخرى تتمثل في¹:

- تمويل المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية؛
- العمليات الاستثمارية المنتجة المخططة التي تبادر بها الجماعات المحلية؛
- العمليات التي لها صلة بالقروض على الرهن (الرهن الحيازي)؛
- الأشخاص المعنويون أو الطبيعيون حسب الشروط والأشكال المعمول بها؛
- عمليات التجارة الداخلية الجهوية والمحلية؛
- المخططات والبرامج التنموية الوطنية؛
- تسبيقات وسلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية.
- جمع العمليات البنكية : القرض ، الصرف ، والخزينة التي لها علاقة بأعمال تسيير ومجوداتها المالية.

وعليه فبنك التنمية المحلية هو بنك الودائع تملكه الدولة ويخضع للقانون التجاري، يتولى كل العمليات بنوك الودائع كالتوفير، الإقراض، الضمانات والخدمات المتنوعة. لكنه يخدم بالدرجة الأولى الهيئات العامة والمحلية، فيمنحها قروض قصيرة وطويلة الأجل لتمويل عملياتها الاقتصادية (استيراد وتصدير) إضافة إلى خدماتها الموجهة للقطاع الخاص في شكل قروض قصيرة الأجل .

ثانياً: أهداف بنك للتنمية المحلية :

يكلف البنك طبقاً لأحكام القوانين والتنظيمات الجاري به العمل، كأداة تخطيط مالية فيما يأتي:

- تحقيق الربحية؛
- اكتساب عدد كبير من الزبائن (المؤسسات، أفراد عاديين، طلبة، مهن حرة..... الخ) من أجل الحصول على عمولات أكبر مرتبطة بالخدمات البنكية المقدمة؛

¹- أحلام بكوش ، مرجع سبق ذكره، ص 33.

- تحقيق توازن اقتصادي ونقدي، قصد تفادي ارتفاع معدلات التضخم عن طريق الإصدارات الجديدة؛
- تنفيذ المخططات والبرامج المقررة لإنجاز الأهداف المرسومة للهيكل والأعمال المذكورة في مجال التسيير؛
- احترام القواعد المطبقة على الهيكل والأعمال المذكورة في مجال التسيير والانضباط المحاسبي؛
- تفريد الحركة المالية للهيكل والأعمال المذكورة في حسابات متميزة لنوع العمليات والمخططات أو البرامج التي تهتمها.

المطلب الثاني: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

الفرع 1: تعريف بنك BNA

تم إنشاء البنك الوطني الجزائري بمقتضى المرسوم 178 /66 الذي صدر بتاريخ 13/06/1966 وقد حل محل البنوك الأجنبية والفرنسية خصوصا ما كان موروثا في العهد الاستعماري، وقد تم إدماجها في البنك الوطني الجزائري، بتاريخ مختلفة، و هي ¹ :

- القرض العقاري الجزائري التونسي 1966/07/01؛
- القرض الصناعي و التجاري 1967/07/01؛
- البنك الوطني للصناعة و التجارة في افريقيا 1968/01/01؛
- بنك باريس و هولندا 1968/08/05؛
- بنك الخصم لمعسكر جوان 1968.

بدأ برأسمال يقدر ب 1 مليار دج .

الفرع 2: مهام البنك الوطني الجزائري

تمثل عمل البنك في ذلك الوقت في بعض المهام أهمها:

- جمع الودائع؛
- العمل على تمويل المؤسسات التجارية والصناعية والمالية؛

¹ - محاضرات الأستاذ بن ساحة علي بالاعتماد على مرجع الأستاذ عباس أبو هريرة.

- العمل على تقوية القطاع العام والخاص، وكان له كذلك صلاحية تمويل القطاع الفلاحي إلى غاية سنة 1982 فوكلت المهمة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- التعامل مع كل البنوك التجارية المتعارف عليها في المهنة البنكية وكل عمليات الصرف مع العملات الأجنبية وعمليات القرض في إطار التشريع المعمول به والقوانين التي تنظم عمل البنوك في الجزائر ونذكر خاصة قانون النقد والقرض.

الفرع 3: أهداف البنك الوطني الجزائري

هناك هدفين رئيسيين تمثلا في:

- تمويل جميع القطاعات الاقتصادية ؛
- تنفيذ سياسة الحكومة قصيرة الأجل مع مراعاة احتياجات المؤسسات الاقتصادية (العمومية) بقروض متوسطة و طويلة الأجل.

المطلب الثالث : تقديم البنك الخارجي الجزائري BEA

الفرع 1: تعريف البنك الخارجي الجزائري BEA

تأسس البنك الخارجي الجزائري في إطار سياسة تأميم المؤسسات الاقتصادية والمالية التي عرفتھا الجزائر عقب الاستقلال وذلك طبقا للمرسوم رقم 67 - 204 بتاريخ 10 أكتوبر 1967 في شكل مؤسسة جزائرية وحدد رأس ماله مبدئيا ب 20 مليون دينار جزائري ، مقره الجزائر العاصمة بإمكان إقامة وكالات وفروع بموافقة وزير المالية كما يمكنه إقامة وكالات خارج الوطن ، وتصنيفها لا يكون إلا بموجب نص تشريعي .

كان الموضوع الأساسي للبنك وقت إنشائه تسهيل و تطوير العلاقات الاقتصادية للجزائر مع البلدان الأخرى في إطار التخطيط الوطني و هو بهذا يعتبر مركز للخدمات و الاستعلامات التجارية التي تسمح للمؤسسات التجارية ببيع منتجاتها في أحسن الظروف مع مراعاة الظروف الاقتصادية العالمية، كما يساهم في ترقية الصادرات مع مراعاة الصادرات من المنتجات المصنعة لمختلف فروع النشاط في 1988 كان البنك الخارجي من المؤسسات المستقلة و ذلك حسب أحكام القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 جانفي 1989 ليتحول إلى شركة مساهمة في 05 فيفري 1989 برأسمال 1000.000.000 مليار دج ثم أصبح 5600.000.000 دج و يبقى ملك للدولة.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

لدى بنك الجزائر الخارجي شبكة تحتوي على 80 وكالة متواجدة في التجمعات السكانية الكبرى في المراكز الصناعية ومناطق الإنتاج البترولي، ويقوم كذلك بعلاقات مع الدول الأخرى وله فرعين في الخارج في البنك الدولي العربي باريس، والبنك العربي للاستثمار والتجارية الخارجية في أبو ظبي.

الفرع 2: مهام البنك الخارجي

لم يقتصر البنك الخارجي الجزائري على ممارسة النشاطات التي عرفها عند تأسيسه بل توسعت عملياته فأصبح لديه حسابات المؤسسات الكبرى في ميادين المحروقات والنقل البحري ومواد البناء، يمدّها بالقروض ويسير حساباتها بالإضافة إلى ضمان القروض الممنوحة من بنوك أخرى وكل ذلك من أجل تحقيق أهدافه ومن أهمها:

- إبرام اتفاقية القروض مع البنوك الخارجية
- منح الاعتماد على الاستيراد؛
- ضمان الصفقات للمصدرين والمستوردين الأجانب و الجزائريين؛
- ضمان كل الصفقات الموقعة من قبل الدولة و المؤسسات المحلية و الخارجية؛
- تطوير الصفقات التجارية مع الدول الأخرى؛
- وضع وكالات و فروع في الخارج و توفير الادخار الوطني.

الفرع 3: أهداف البنك الخارجي

تمثلت أهداف بنك الجزائر الخارجي في هدفين أساسيين هما:

- تحفيز وتشجيع العمليات مع الخارج ومع باقي دول العالم؛
- يعمل على تأمين العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية والاقتصادية من التنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق دور الجمعيات المحلية.

كما أن للبنك الخارجي شبكة اتصال و برمجيات أقل تطورا منه على بنك التنمية المحلية و البنك الوطني بحيث أنه يستخدم نظام DELTA BANK V8 ، و لكن إلى غاية سبتمبر 2019 سيتم إدخال نظام الجديد و هو SYSTEM SAB.

المبحث الثاني : منهجية و طريقة إعداد الدراسة

تم من خلال هذه الدراسة الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير مع بعض المدراء في البنوك كوسيلة لجمع المعلومات وتدعيمها بالتحليل الإحصائي.

المطلب الأول: وصف مجتمع و عينة الدراسة

فرع 1: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة في مجموعة البنوك التجارية المتمثلة في بنك التنمية المحلية، البنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي لكونهم أهم بنوك مستهدفة تعمل على تطوير نظم المعلومات داخل المؤسسة، أما حجم المجتمع وجدنا صعوبة في تحديده. لذا تم انتقاء هذه البنوك الثلاثة كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول رقم (01-02) عينة من البنوك التجارية

الرقم	اسم البنك	طبيعة النشاط
01	بنك التنمية المحلية BDL	تمويل المؤسسات و المقاولات، تمويل التجارة الداخلية، تطوير البرامج التنموية
02	البنك الوطني الجزائري BNA	تمويل تجاري و صناعي، و عمليات صرف العملات و تبادلها
03	بنك الجزائر الخارجي BEA	ترقية الصادرات، تمويل التجارة الخارجية

المصدر : إعداد الطالبتين

فرع 2: عينة الدراسة

أما بالنسبة للعينة فقد تم اعتماد على بعض الوكالات في غرداية كعينات للدراسة، حيث تم توزيع 40 استبانة واسترجع منها 30 استبيان، ونظرا لصعوبة استرجاع الاستبيانات وكذا صعوبة تجاوب الأطراف المستجوبة، هذا كله أدى إلى نفاذ الوقت المخصص للدراسة وحال ذلك دون استكمال العدد اللازم في الاستبيانات.

الجدول رقم (02-02) الاستبيانات المسترجعة ، الملغاة و المعتمدة في الدراسة

النسبة %	العدد	البيان
100	40	الاستبيانات الموزعة
90	30	الاستبيانات المسترجعة
00	00	الاستبيانات الملغاة
90	30	الاستبيانات المعتمدة (صالحة للتحليل)

المصدر : إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: أدوات و متغيرات الدراسة

الفرع 1: أدوات الدراسة

في هذا الصدد سنتكلم على الطرق التي استخدمت لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، المتمثل في:

أولاً: الاستبيان

تم إعداد الاستبيان وفق الخطوات التالية :

أولاً: إعداد الاستبيان

- قمنا بإعداد استبيان أولي لأجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
- عرض الاستبيان على المشرف لأجل اختبار مدى ملائمته لجمع البيانات؛
- تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما يراه المشرف؛
- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح و الإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم؛
- توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع لبيانات اللازمة للدراسة.
- وقد اشتمل الاستبيان على جزأين:
- الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة في العمل. والهدف من هذه البيانات هو معرفة خصائص أفراد العينة.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

- الجزء الثاني : ويشمل أسئلة حول أثر نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية في البنوك التجارية ويضم أسئلة الاستبيان المتعلقة بفرضيات الدراسة أي بالفقرات التي تغطي متغيرات الدراسة والتي تتكون من محورين :
- المحور الأول: ضم أسئلة حول نظم المعلومات المصرفية في المجموعة الأولى والأسئلة من (1-10)
- المحور الثاني : ضم أسئلة في المجموعة الثانية حول الميزة التنافسية ومدى اعتمادها على المعلومات والبيانات في البنك والأسئلة من (11-21).

الفرع 2: متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في المتغير المستقل الذي يمثل نظم المعلومات و المتغير التابع المتمثل في الميزة التنافسية، تم إعداد الأسئلة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي (likert scale) وبما أن المقياس ترتيبى فقد أعطيت أرقام لدرجات مقياس ليكرت الخماسي تبدأ من 5 لدرجة موافق بشدة وتنتهي ب 1 لدرجة غير موافق بشدة بشكل تنازلي، وقد تم ضبط المتوسط المرجح بحساب طول الفئة والتي تساوي عدد المسافات الفاصلة بين الدرجات أي (4) على عدد درجات المقياس أي (5) وبالتالي :

- طول الفئة هو $0.8 = 4/5$ وبالتالي وزعت مجالات المتوسط كما هو موضح في الجدول

الجدول رقم (02-03) درجة أهمية بنود الإستمارة

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة و ثباتها

1- صدق الاستبيان :

يقصد بصدق الاستبيان أن الأسئلة تقيس فعلا ما وضعت له، أي أنها تعكس الارتباط الشديد لأداة الدراسة بموضوع البحث و إشكالية، و لدراسة صدق أداة الدراسة استعملنا :

- صدق المحكمين: وهذا لمعرفة الصدق الظاهري للاستبيان من خلال عرض الاستبيان على أساتذة متخصصين ثم أخرج الاستبيان في صورته النهائية بعد أخذ بعين الاعتبار ما قدموه من ملاحظات ونصائح.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

• صدق الاتساق الداخلي : وذلك بحسب معاملات الارتباط بين كل العبارة والدرجة الكلية للمجال التابعة له .

2- ثبات الاستبيان

يقصد به أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية . وتتأثر أداة القياس بعدة عوامل نذكر منها :

- طول الاختبار: بحيث تزداد قيمة معامل الثبات بزيادة عدد العبارات في الاستبيان، وذلك من خلال تأثير زيادة عدد العبارات على كمال المحتوى .

- مدى صعوبة فهم أداة القياس : عندما تكون عبارة الاستبيان غير مفهومة أو صعبة الاستيعاب ، فإن أفراد العينة المستجوبة قد يلجأ إلى التخمين ، وبالتالي تتأثر درجة القياس .

- الفترة الزمنية بين قياسين بنفس الأداة : إذا كانت الفترة الزمنية بين قياسين بنفس الأداة طويلة نسبياً فإن الظروف قد تختلف وبالتالي قد يؤثر ذلك على إجابات بعض أفراد العينة المستجوبة مما يؤدي إلى عدم ثبات القياس .

حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) : قمنا بحساب معامل ألفا لكل مقياس مستخدم في الدراسة وذلك بهدف اختبار ثبات المقاييس ، وتتراوح قيمة ألفا بين (0) و (1) وكلما اقتربت من الواحد دلت على وجود قيمة عالية وكلما اقتربت من الصفر دلت على عدم وجود ثبات ، كما يبيّن الجدول أدناه:

الجدول رقم (02-04) معاملات الثبات لمقاييس الدراسة .

المتغيرات	عدد العبارات	معامل ألفا
نظم المعلومات المصرفية	10	0.84
الميزة التنافسية	11	0.86
الإجمالي	21	0.90

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

المبحث الثالث: نتائج تحليل واختبار الفرضيات

المطلب الأول: معالجة المتغيرات الديموغرافية للاستبيان

تشير النتائج الظاهرة في الجدول قيم ألفا للمقاييس المستخدمة في الدراسة كانت جميعها تتراوح بين 0 و 1 و قيمة ألفا الإجمالية 0.90 وتعتبر قيمة مقبولة كقيمة ثبات وبالتالي يمكن القول بان المقاييس المستخدمة تتمتع بالثبات الداخلي.

النسب والتوزيعات التكرارية المتمثلة في توزيعات الأفراد حسب متغير الجنس ، المؤهل العلمي العمر و الخبرة، وقد تمت الاستعانة بالأشكال التوضيحية لتقريب الصورة أكثر.

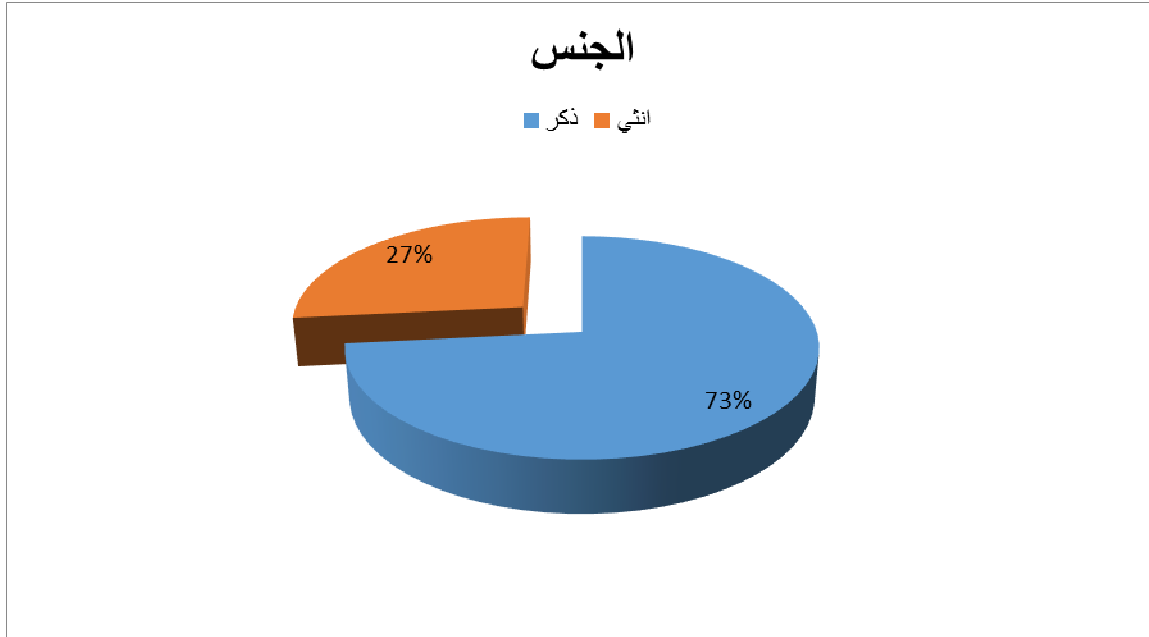
أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

1) جدول رقم (02-05) الجنس

العنوان		
النسبة %	التكرار	الجنس
73%	22	ذكر
27%	8	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (1-2) نسبة الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel

التحليل :

بعد قراءة الجدول والشكل أعلاه والذي يوضح خصائص العينة من حيث الجنس إذ نجد أن نسبة الذكور والمقدرة بـ 73% مرتفعة وهي التي تشكل غالبا عينة الدراسة أما نسبة الإناث فقدت بـ 27% وهذا راجع إلى طبيعة العمل ومتطلبات المهنة.

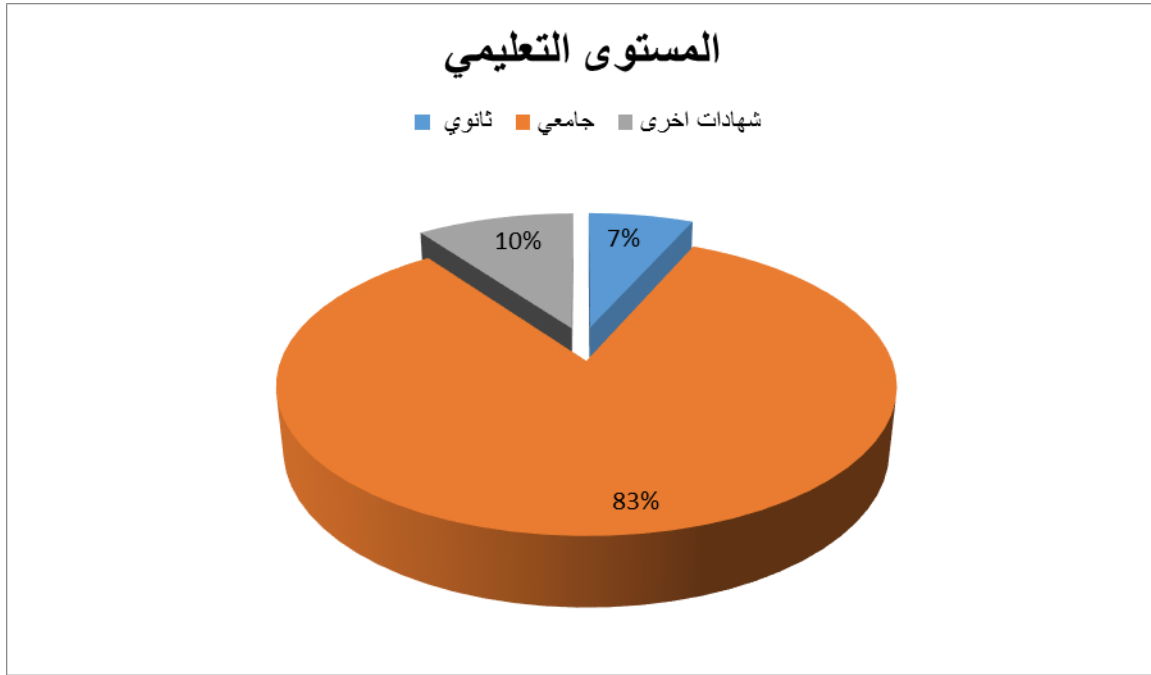
ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

(2) الجدول رقم (06-02): المستوى التعليمي

العنوان		
النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
7%	2	ثانوي
83%	25	جامعي
10%	3	شهادات أخرى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (2-2) نسبة المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel

التحليل:

من خلال الجدول السابق والشكل نستنتج بان المستوى التعليمي للعينة الدراسة كانت الأغلبية الكبيرة خرجي الجامعات والتي نسبتها 83% وتليها فئة ذات شهادات أخرى) معاهد، مراكز التكوين) بنسبة 10 % أما اقل نسبة فكانت لـ (الثانوي) بنسبة 7%. مما يدل على أن البنوك تلجأ إلى توظيف يد عاملة ذات مستوى تعليمي مقبول جدا.

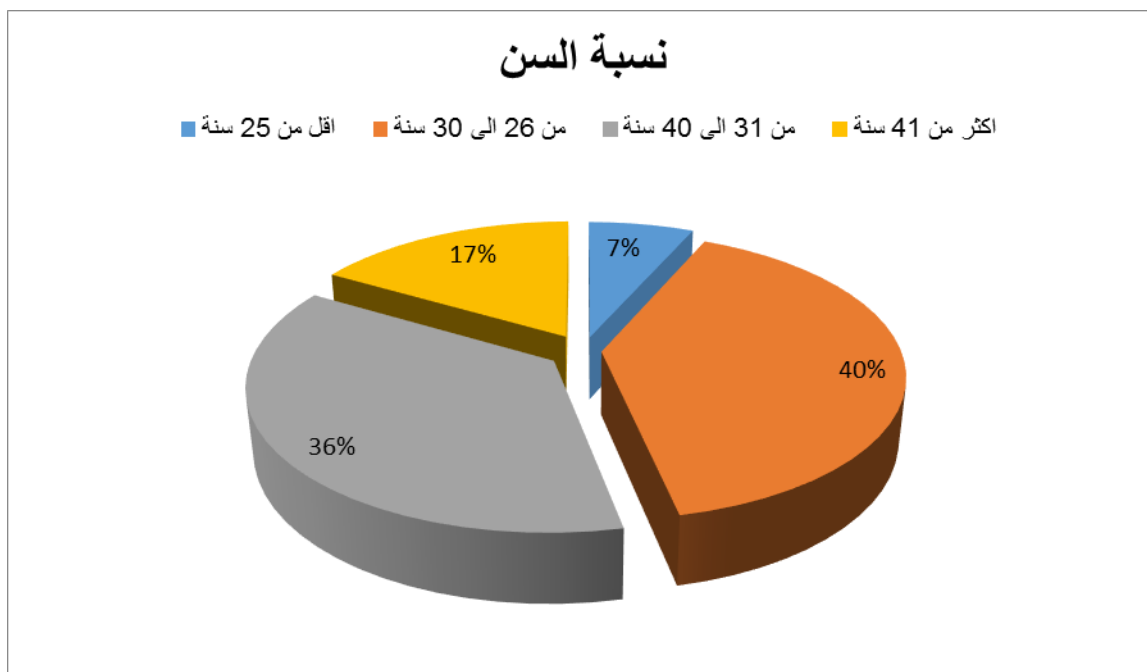
ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

(3)الجدول رقم (2-7) : السن

العنوان		
السن	التكرار	النسبة %
اقل من 25 سنة	2	7%
من 26 إلى 30 سنة	12	40%
من 31 إلى 40 سنة	11	36%
أكثر من 41 سنة	5	17%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (2-3) نسبة السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

التحليل :

يوضح الشكل والجدول أعلاه السن أو الفئة العمرية للعينة الدراسة حيث أن اغلب فئة الدراسة ما بين (26-30) تمثل أكبر نسبة من العينة حوالي 40% ثم تليها الفئة ذات من 26-30 سنة بنسبة 36 % ثم تليها فئة أكثر من 41 % بنسبة 17% أما فئة (أقل من 25 سنة) هي الأقل نسبة في العينة ومنه نلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر تكرار في عينة دراستنا هي فئة الشباب مما ينعكس بالإيجاب على نتائج دراستنا نظرا لحدثة تخرج البعض من الجامعات .

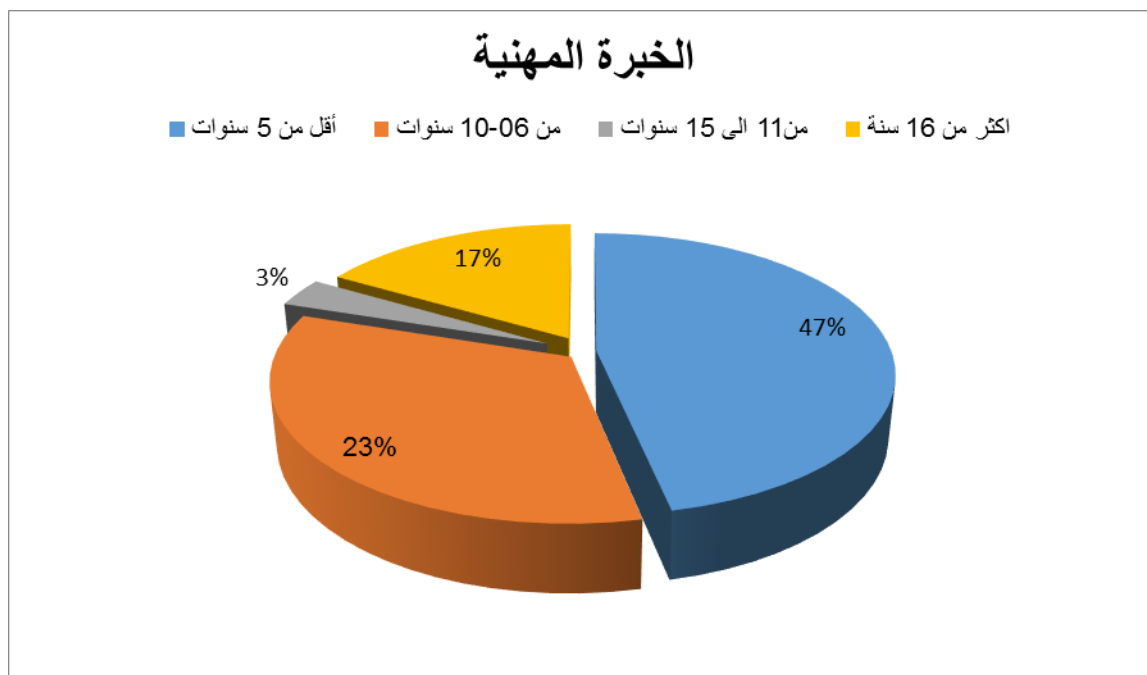
رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

(4) الجدول رقم (02-08) : سنوات الخبرة

العنوان		
النسبة%	التكرار	سنوات الخبرة
47%	14	أقل من 5 سنوات
23%	10	من 06 - 10 سنوات
3%	1	من 11 إلى 15 سنوات
17%	5	أكثر من 16 سنوات
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

شكل رقم (2-4) نسبة الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج Excel

التحليل :

نستنتج من خلال الشكل و الجدول السابقين بان نسبة الخبرة المهنية كانت للفئة التي (أقل من 5 سنوات) بنسبة 47 % وهذا أفادنا في الإجابة على أسئلة الاستبيان التي تتطلب نوع من المعرفة بالبنك، ثم تليها الفئة من 10-06 سنوات بنسبة 33 % ثم تليها الفئة أكثر من 16 سنة بنسبة 17% أما الفئة التي هي اقل نسبة فكانت (من 11 إلى 15 سنة) بنسبة 3 % مما يدل على البنك لا يعتمد على كفاءات ذات خبرة.

➤ التحليل الإحصائي

(1) احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بكل مقياس لكارث الخماسي

- بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (أوافق تماما ،أوافق ، محايد ، لا أوافق ، لا أوافق بشدة) مقياس ترتيبي ، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان weights وهي (أوافق تماما=5 ،أوافق=4 ، محايد=3 ، لا أوافق=2 ، لا أوافق بشدة=1) فيمكننا حساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي عن طريق :

1- احتساب المدى أولا وهو اكبر رقم في مقياس لكارث الخماسي ناقص اصغر رقم فتصبح النتيجة

كالتالي :

$$4 = 5 - 1$$

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

2- وبعد ذلك يتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات) أي 4 / 5 = 0,80 فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي : من 1 إلى 1 + 0,80 ، وهكذا بالنسبة إلى بقية المتوسطات الحسابية ، فيكون الجدول التالي الذي يبين طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية :

جدول رقم (02-09) : قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي

المتوسط المرجع	المستوى
من 1 إلى 1,80	غير موافق بشدة
من 1,81 إلى 2,60	غير موافق
من 2,61 إلى 3,40	محايد
من 3,41 إلى 4,20	موافق
من 4,21 إلى 5	موافق بشدة

المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لعبارات محاور الاستبيان واختبار الفرضيات المحور الأول
نظم المعلومات

فرع 1: تحليل عبارات المحور الأول: نظم المعلومات المصرفية

جدول رقم (02-10) الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمحور نظم المعلومات المصرفية:

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الأول : نظم المعلومات المصرفية
موافق	0.86	3.93	6	19	3	1	1	التكرار	يوفر نظم المعلومات معلومات دقيقة
			20	63.3	10	3.3	3.3	النسبة(%)	

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

موافق	0.90	4.07	10	15	2	3	0	التكرار	يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفعالية
			33.3	50	6.7	10	0	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.71	4.36	15	11	4	0	0	التكرار	تزيد نظم المعلومات البنك من جودة العمليات
			50	36.7	13.3	0	0	النسبة(%)	
محايد	1.25	2.93	5	5	5	13	2	التكرار	جميع المعلومات البنك يمكن الاطلاع عليها من طرف العملاء
			16.7	16.7	16.7	43.3	6.7	النسبة(%)	
موافق	0.94	3.93	8	16	2	4	0	التكرار	نظم المعلومات المالية ضرورية وفعالة في اتخاذ القرارات
			26.7	53.3	6.7	13.3	0	النسبة(%)	
موافق	0.84	3.80	6	14	8	2	0	التكرار	يتم نشر أو عرض المعلومات المالية بشكل مرتب ومنسق يسهل فهمها
			20	46.7	26.6	6.7	0	النسبة(%)	
موافق	0.77	3.60	3	14	11	2	0	التكرار	يعمل نظام المعلومات على تنمية ثقافة الإبداع داخل المصرف في البنك
			10	46.7	36.7	6.6	0	النسبة(%)	
موافق	1.18	3.90	12	9	4	4	1	التكرار	يسهل نظام المعلومات المصرفية عملية البحث والتطوير في البنك
			40	30	13.4	13.3	3.3	النسبة(%)	
موافق	0.94	3.93	8	15	5	1	1	التكرار	تساهم نظم المعلومات في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك
			26.7	50	16.7	3.3	3.3	النسبة(%)	
موافق	0.53	4.16	7	21	2	0	0	التكرار	قواعد نظم البيانات التي يستخدمها البنك محمية ضد القرصنة والسرقة
			23.3	70	6.7	0	0	النسبة(%)	
موافق	0.58	3.86	نتيجة المحور الأول : نظم المعلومات المصرفية						

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

التحليل:

يلاحظ من خلال الجدول رقم (2-10) أن العبارة رقم (3) تزيد نظم المعلومات البنك من جودة العمليات المصرفية احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36) وبدرجة موافق مما يدل على أن نظم

المعلومات تساعد في تحقيق الجودة في البنك ثم تليها العبارة رقم (10) قواعد نظم البيانات التي يستخدمها البنك محمية ضد القرصنة والسرقة احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.16) بدرجة موافق مما يدل على أن البنك يستخدم نظم أمن المعلومات في حماية وسرية العملاء والمحافظة على أموال المودعين ، ثم تليها العبارة رقم (2) يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعد على أداء عمله بكفاءة وفاعلية احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.07) وبدرجة موافق مما يدل على أن البنك يقوم باستخدام أحدث التجهيزات والمعدات التي تساعد على كفاءة وفعالية الخدمة المصرفية، والعبارات (1، 5، 9،) يوفر نظم المعلومات معلومات دقيقة ، نظم المعلومات المالية ضرورية وفعالة في اتخاذ القرارات ، تساهم نظم المعلومات في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك ، احتلوا المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.93) بدرجة موافق مما يدل على أن توفير المعلومات بدقة وبشكل مرتب ومنسق يساهم في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك، ثم تليها العبارة (8) يسهل نظام المعلومات المصرفية عملية البحث والتطوير في البنك التي احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.90) وبدرجة موافق هذا يدل على أن وجود نظم المعلومات جيد ومتطور يؤدي إلى توفير الجهد و العناية على الموظف ، ثم تليها العبارة (6) يتم نشر أو عرض المعلومات المالية بشكل مرتب ومنسق يسهل فهمها التي احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.80) بدرجة موافق ما يدل على أن البنك يسهل على العملاء تجاوب مع الخدمات والعمليات المالية ، ثم تليها عبارة (7) يعمل نظام المعلومات على تنمية ثقافة الإبداع داخل المصرف في البنك في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.60) بعبارة موافق مما يدل على نظم المعلومات تساهم في تنمية ثقافة الموظف وإبداعه .

ومنه نستنتج أن نتيجة المحور الأول نظم المعلومات المصرفية اتجاهات أفراد عينة الدراسة ايجابية نحو جميع عبارات المحور حيث بلغ الوسط الحسابي لجميع عبارات المحور الأول (3.86) الذي يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي من (3.41 إلى 4.20) وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد موافقة غالبية أفراد العينة بدرجات متقاربة وهذا ما يظهر في الانحراف المعياري (0.58) . وتبين أن مستوى موثوقية نظم المعلومات بالبنوك الثلاثة بوكالات غرداية كان مرتفعا.

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

فرع 2 : تحليل عبارات المحور الثاني للميزة التنافسية

الجدول رقم (02- 11) الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمحور الميزة التنافسية و عوامل ارتباطها بالنظم المعلومات

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الثاني : الميزة التنافسية وعوامل ارتباطها بنظم المعلومات
موافق	0.80	4.03	8	17	3	2	0	التكرار	تساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك بصورة كبيرة على زيادة كفاءة مقارنة
			26.6	56.7	10	6.7	0	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.80	4.33	15	11	3	1	0	التكرار	الجودة ميزة يستطيع البنك من خلالها التفوق على منافسيه
			50	36.7	10	3.3	0	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.89	4.23	13	13	3	0	1	التكرار	تطبيق تكنولوجيا المعلومات متطورة بشكل مختلف يؤهله للتقدم على منافسيه بتقديم خدمات ذات جودة عالية
			43.3	43.3	10	0	3.4	النسبة(%)	
موافق	0.73	3.93	7	14	9	0	0	التكرار	يقوم البنك بإجراء دراسات تقنية لمقارنة أدائه مع أداء البنك المنافس
			23.3	46.7	30	0	0	النسبة(%)	
موافق بشدة	0.73	4.26	12	15	2	1	0	التكرار	تفعيل دورات لتكوين العاملين على استخدام نظم المعلومات المستحدثة لكسب ميزة تنافسية
			40	50	6.7	3.3	0	النسبة(%)	
موافق	0.89	3.86	6	17	5	1	1	التكرار	يساعد نظام المعلومات المستخدمة في إدارة البنك على تأمين فرص الإبداع و المبادرة
			20	56.7	16.7	3.3	3.3	النسبة(%)	
موافق	0.80	4.10	10	14	5	1	0	التكرار	تحرص الإدارة البنك على رفع مستوى التأهيل العلمي والعملي للعاملين بالتدريب المستمر للقدرة على التفوق على منافسين
			33.3	46.7	16.7	3.3	0	النسبة(%)	

الفصل الثاني : دراسة ميدانية للبنوك BDL-BNA-BEA غرداية

موافق	0.78	4.06	7	20	2	0	1	التكرار	يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفعالية
			23.3	66.7	6.7	0	3.3	النسبة (%)	
موافق	0.78	3.73	4	16	8	2	0	التكرار	امتلاك البنك لمهارات وقدرات ومتطلبات تنظيمية لا تمتلكها البنوك المنافسة الأخرى
			13.3	53.3	26.7	6.7	0	النسبة (%)	
موافق	0.76	3.80	4	18	6	2	0	التكرار	يسعى البنك إلى تمييز منتجاته من خلال التنوع بما يتعلق بالمنافسين خاصة في السوق المستهدف
			13.3	60	20	6.7	0	النسبة (%)	
موافق	0.92	3.90	8	14	5	3	0	التكرار	كسب المزيد من العملاء من خلال الفرص التي يجب اقتناصها لتحقيق ميزة تنافسية لأطول فترة ممكنة
			26.6	46.7	16.7	10	0	النسبة (%)	
موافق	0.53	4.02	نتيجة المحور الثاني: الميزة التنافسية						

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

التحليل :

يلاحظ من خلال الجدول (2-11) أن العبارة (2) الجودة ميزة يستطيع البنك من خلالها التفوق على منافسيه احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.33) بدرجة موافق بشدة مما يدل على تطوير جودة الخدمات في البنك تكسبه ميزة للتفوق على منافسيه ، ثم تليه (5) تفعيل دورات لتكوين العاملين على استخدام نظم المعلومات المستحدثة لكسب ميزة تنافسية التي احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.26) بدرجة موافق بشدة مما يدل على اهتمام البنك بموظفيه من خلال تفعيل دورات تكوينية لأجل الرفع من مستوى الموظفين وهذا يكسبه ميزة تنافسية ، ثم تليه العبارة (3) تطبيق تكنولوجيا المعلومات متطورة بشكل مختلف يؤهله للتقدم على منافسيه بتقديم خدمات ذات جودة عالية التي احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.23) بدرجة موافق بشدة مما يدل على انه كلما طور البنك من جودة خدماته من خلال تكنولوجيا متطورة التي لها دور فعال في البنوك ، ثم تليه العبارة (7) تحرص إدارة البنك على رفع مستوى التأهيل العلمي والعملية للعاملين بالتدريب المستمر للقدر على التفوق على منافسين التي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.10) بدرجة موافق مما يدل على أن البنك يقوم بالتدريب للموظفين من أجل الرفع من مستوى كفاءته، ثم تليه العبارة (8) يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده

على أداء عمله بكفاءة و فعالية التي احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.06) بعبارة موافق مما يدل على أن البنك يقوم باستخدام أحدث التجهيزات والبرمجيات التي تساعد على كفاءة وفعالية الخدمة المصرفية ، ثم تليه العبارة (1) تساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك بصورة كبيرة على زيادة الكفاءة مقارنة بالبنوك المنافسة التي احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (4.03) بدرجة موافق مما يدل على أن البنك يقدم خدمات ذات جودة عالية مقارنة بالبنوك المنافسة، ثم تليه العبارة (4) يقوم البنك بإجراء دراسات تقنية لمقارنة أدائه مع أداء البنك المنافس التي احتلت المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.93) بدرجة موافق، ثم تليه العبارة (11) كسب المزيد من العملاء من خلال الفرص التي يجب اقتناصها لتحقيق ميزة تنافسية لأطول فترة ممكنة التي احتلت المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 3.90 وبدرجة موافق مما يدل على أن البنك يسعى إلى خفض تكاليف الخدمة هذا يساعد على جلب أكبر عدد من العملاء علاوة على البنوك المنافسة، ثم تليه العبارة (6) يساعد نظام المعلومات المستخدمة في إدارة البنك على تأمين فرص الإبداع و المبادرة التي احتلت المرتبة التاسعة و متوسط حسابي (3.86) وبدرجة موافق مما يدل على أن البنك يقوم باستخدام نظم المعلومات متطورة تبادر في اكتساب ميزة تنافسية ، ثم تليه العبارة (10) يسعى البنك إلى تمييز منتجاته من خلال التنوع بما يتعلق بالمنافسين خاصة في السوق المستهدف التي احتلت المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.80) بدرجة موافق مما يدل على أنه كلما كانت خدمات البنك متنوعة كلما كانت فرص التميز أكبر من البنوك الأخرى ، ثم تليه العبارة (9) امتلاك البنك لمهارات وقدرات ومتطلبات تنظيمية لا تمتلكها البنوك المنافسة الأخرى التي تحتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.73) بدرجة موافق هذا يدل على وجوب امتلاك البنك لمهارات تنظيمية في مختلف فروعته تساعده على التفوق على مختلف البنوك. فيشكل عام يتبين لنا مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية وأثرها في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك.

جدول رقم: (02- 12) حساب معامل الارتباط بين محاور الدراسة لنظم المعلومات والميزة التنافسية

Correlations

		نظم المعلومات المصرفية	الميزة التنافسية
نظم المعلومات المصرفية	Pearson Correlation	1	,603**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	30	30
الميزة التنافسية	Pearson Correlation	,603**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

التحليل :

نستنتج من الجدول بأنه يوجد علاقة ارتباطية بين الميزة التنافسية ونظم المعلومات المصرفية حيث هذه العلاقة هي علاقة طردية إذ كلما زاد تطور نظم المعلومات المصرفية زادت قيمة الميزة التنافسية في البنك. نسبة الارتباط 0.603 أما دلالة تساوي 0.000 أي يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند معدل خطأ 0.01% كما هو مبين في الجدول أعلاه.

جدول رقم (02- 13) معاملات الارتباط بين المتغير التابع والمستقلة اختبار جودة النموذج:

اختبار التأثير	معامل التحديد	اختبار جودة النموذج	الميزة التنافسية	المتغيرات المستقلة
T-test	R^2	F-test		
3.997	0.363	15.973	0.603	نظم معلومات المصرفية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

التحليل :

جودة النموذج ذات دلالة إحصائية ونستطيع الاعتماد على هذه النسب في التغيير يوجد تأثير فعلي بين المتغير التابع والمتغير المستقل حيث قيمة $F = 15.973$ وهي دالة إحصائية لأن الدلالة أصغر من 0.01% أما معامل التحديد الذي قيمته تساوي $R^2 = 0.363$ فهي تعبر عن معدل التغيير للنظم المعلومات المصرفية على الميزة التنافسية ويساوي 36.3% أما اختبار $Tt = 3.997$ وهو دالة إحصائية لأن الدلالة أصغر من 0.01% .

الاستنتاج :

- الفرضية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 تعبر على وجود ارتباط معنوي بين زيادة تفعيل دورات تكوينية للموظفين في إطار تطور نظام المعلومات لاكتساب ميزة تنافسية للبنك حيث كان معامل الارتباط 0.73 قريب من 1 مما يدل على وجود علاقة طردية بين زيادة كفاءة الموظف من خلال دورات تكوينية و اكتساب ميزة تنافسية مما يدل على صحة الفرضية الأولى.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 هذا يدل على وجود ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات و الميزة التنافسية حيث كان معامل الارتباط 0.89 قريب من 1 مما يدل على وجود علاقة طردية و ارتباط قوي يربط بين التطور التكنولوجي للبنك كمصدر للمعلومات في اكتساب ميزة تنافسية فالفرضية الثانية صحيحة.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 على وجود ارتباط بين الميزة التنافسية و النظم المعلومات المصرفية حيث كان معامل الارتباط 0.603 وهو يدل إحصائياً على وجود علاقة ارتباط طردية تبين انه كلما ازداد أثر نظم المعلومات المصرفية تزداد قيمة خيار اكتساب الميزة التنافسية و العكس كلما انخفضت تنخفض مما يؤكد على صحة الفرضية الثالثة.

خلاصة الفصل الثاني:

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية لثلاث وكالات بنكية وهي بنك التنمية المحلية BDL ، بنك الجزائر الخارجي BEA، و البنك الوطني الجزائري BNA وكالات غرداية فمن خلال هذه الدراسة قدمنا معلومات عامة عن البنوك محل الدراسة ثم تطرقنا لنظام المعلومات المستخدم في هذه البنوك وذكرنا البرامج المستعملة في كل بنك وكلا من البرامج ساهم في تحسين نظام المعلومات ومدى مساهمته في الأداء البنكي وقد قسم الاستبيان إلى محورين فكان المحور الأول للمعلومات الشخصية وهو ما يتيح التعرف على طبيعة العينة من حيث : الجنس ، العمر ، الخبرة و المؤهل العلمي، أما المحور الثاني فقد خصص لدراسة واقع نظام المعلومات المستعمل في البنك ، و كذا دور الميزة التنافسية في البنوك.

تناولت الدراسة موضوع البحث أثر كفاءة نظم المعلومات المصرفية و أثرها في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي، وتمثلت مشكلة البحث في أن إتباع النظام التقليدي في الخدمات و العمليات المصرفية أدى إلى بطئها وزيادة تكاليفها هذا أدى إلى تدنى أداء الجهاز المصرفي بصورة عامة. إضافة إلى ذلك فالنظام اليدوي يزيد من تكلفة الخدمات المصرفية والجهد المبذول للحصول على تلك الخدمات ولا يقدم مخرجات ملائمة في الوقت المناسب بصورة كافية ومرضية. مما يقلل من ثقة جمهور المتعاملين مع المصرف.

فبهذا يهدف البحث إلى التعرف على أحدث ما تضمنته الخدمة المصرفية نتيجة تأثرها بثورة نظم المعلومات، وبيان الأثر الذي يتركه نظام المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية للجهاز المصرفي ومواكبتهم للتطورات المصرفية و مجابهة مختلف البنوك المنافسة. إضافة إلى توضيح الأثر الإيجابي الذي حققه تطور تكنولوجيا المعلومات على المنافسة البنكية، والتتويه إلى الرضاء التام الذي تلاقيه هذه الخدمات المتطورة من قبل عملاء المصارف، و كذا التأكيد على إدارة هذه النظم المعلوماتية الهامة بأسس علمية .

تمثلت أهمية البحث في أنه عند تحول الاقتصاد من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد رقمي غير ملموس في ظل ثورة التقدم في تكنولوجيا الكمبيوتر ونظم المعلومات ، كان لابد للجهاز المصرفي من مواكبة هذا التحول الاقتصادي بتطبيق نظم المعلومات المصرفية ومعرفة آثارها في اكتساب ميزة تنافسية، فبهذا تحتاج المصارف إلى الكثير من المعلومات عن منافسيها، حتى تتمكن من اتخاذ قراراتها على أسس سليمة و رشيدة، و لذلك تحتاج إلى إنشاء نظام للمعلومات التنافسية يعتمد على تجميع المعلومات عن البنوك الأخرى، بحيث يتمكن أي بنك من التميز على منافسيه من خلال جودة الخدمة المقدمة.

حيث توصلنا إلى بعض النتائج أهمها ما يلي :

- التوسع في الخدمات المصرفية في ظل نظم المعلومات والتطور التكنولوجي يدفع بالمصارف لتقديم خدمات مصرفية مستحدثة ومنتطورة ومبتكرة لعملائها تتناسب مع التطورات في البيئة المحيطة؛
- استخدام النظم المصرفية الحديثة في العمليات المصرفية يؤدي إلى سهولة الوصول والتعامل مع المعلومات المتعلقة ببيانات العملاء و إشباع رغباتهم؛

خاتمة عامة

- تجويد أساليب تقديم الخدمات المصرفية باستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تحفيز العاملين بالجهاز المصرفي على التدريب وتطوير أنفسهم بما يتناسب مع التطورات المصرفية؛
 - استخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تنوع وسهولة استخدام الخدمة المصرفية وبالتالي سرعة إنجازها مما يوفر زمن العميل وجهده وماله ويضمن استمرارها؛
 - تطبيق نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تقليل التكلفة للخدمات المصرفية المقدمة مقارنة مع تكلفة الخدمة التقليدية تؤثر إيجاباً في زيادة إيرادات المصرف.
 - الخدمات المصرفية التي يتحصل عليها العملاء باستخدام النظم المصرفية الكفوة و الحديثة يجب أن تمتاز بالسهولة واليسر وقلة التكلفة.
- أما بالنسبة للتوصيات فقد خرجت الدراسة بعدة توصيات من أهمها ما يأتي :
- الاهتمام بالخدمات المعتمدة على نظم المعلومات المصرفية كفوة لأنها تتيح للعميل الخيارات المختلفة التي تساعده في اتخاذ القرار؛
 - ضرورة استخدام نظم المعلومات المصرفية لأنها تؤدي إلى سهولة تقديم الخدمة المصرفية ويسرها وقلة تكلفتها؛
 - تطوير أمن نظم المعلومات المصرفية حتى يتمكن العملاء من زيادة ثقتهم بالبنك من خلال سرية بياناتهم و معلوماتهم، هذا يسهل عليه كسب أكبر عدد من الزبائن .
 - توفير تدريب إضافي للموظفين من أجل تخطي الصعوبات غير المتوقعة في البداية مما يساعد على تحسين أدائهم وعلى وجه الخصوص من خلال مشاركتهم في تقديم اقتراحات ، أو التعبير عن طموحاتهم.

بعض البحوث ذات صلة بالموضوع:

- ✓ مساهمة التدريب المهني في تحسين الخدمة المصرفية؛
- ✓ دور أمن نظم المعلومات المصرفية في إدارة جودة الخدمة
- ✓ توصيات خاصة بدراسات مستقبلية:
- ✓ وفي هذا الإطار ينبغي:
- ✓ إجراء دراسات تبحث فيما إذا كان هناك فرق بين الرجال والنساء في أثر الخدمات التكنولوجية المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية.

خاتمة عامة

- ✓ دراسة متغيرات مستقلة أخرى لم يتضمنها نموذج الدراسة مثل بعض الخدمات التكنولوجية (نقاط البيع والهاتف المصرفي والتعامل بالأسهم) وجودة الخدمة المصرفية.
- ✓ دراسة متغيرات تابعة أخرى لم يتضمنها نموذج الدراسة مثل زيادة الحصة السوقية.
- ✓ المقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، من حيث تحقيق الميزة التنافسية عبر الخدمات التكنولوجية المصرفية.

قائمة المراجع :

أولاً: الكتب

- 1- أكرم محسن الياسري، إيناس ناصر عكلة الموسوي، مفاهيم معاصرة في الإدارة الإستراتيجية و نظرية المنظمة (تكنولوجيا المعلومات المصرفية، حوكمة المصارف، الرقابة السلوكية) الجزء الثاني، دار الصفاء، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2015.
- 2- ثائر القدومي و سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية و المصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات، مصر -القاهرة، الطبعة الأولى، 2010.
- 3- حمداوي وسيلة، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية ، مديرية النشر ، لجامعة قالمة ، سنة 2009 .
- 4- ثائر القدومي، سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية و المصرفية، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات مصر - القاهرة، الطبعة الأولى، 2010.
- 5- ثامر البكري ، أحمد الصقال، التحليل الاستراتيجي و الميزة التنافسية، دار أمجد للنشر و التوزيع، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة- جامعة بغداد، 2015.
- 6- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج- عمان - الأردن، 2009.
- 7- طارق طه، إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات، دار الجامعة الجديدة- الازارطة- الإسكندرية، 2007.
- 8- طاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، سنة 2010
- 9- عز الدين علي السويسي، نعمة عباس الخفاجي، الميزة التنافسية وفق منظور إستراتيجية التغيير التنظيمي، الطبعة العربية 2015، دار الأيام للنشر و التوزيع، همان الأردن، 2015
- 10- علاء سالمى ، عثمان الكيلاني ، أساسيات نظم المعلومات الإدارية، دار المناهج- عمان - الأردن، 2003.
- 11- عماد الصباغ، نظم المعلومات ماهيتها و مكوناتها، دار الثقافة، عمان، الأردن، 2000.
- 12- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك ، دار المنهج للنشر والتوزيع ،الأردن سنة 2001 .
- 13- من إعداد الأستاذ بن ساحة علي بالاعتماد على مرجع الأستاذ عباس أبو هريرة.

ثانيا: الرسائل والأطروحات :

- 1- أحلام بكوش، دور المعلومة المالية في اتخاذ القرارات المالية دراسة ميدانية بنك التنمية المحلية وكالة غرداية، مذكرة ماستر في مالية و بنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية
- 2- أحمد بن بريح، مروان لحفاير، نظم المعلومات ودوره في تدعيم الميزة التنافسية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في قسم علوم التسيير، المركز الجامعي بالمدينة، 2007.
- 3- الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان TopLait، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، 2011.
- 4- بلماحي أحمد، الميزة التنافسية والاستراتيجية البنكية دراسة حالة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بنوك وأعمال ، جامعة الطاهر مولاي سعيدة 2016
- 5- بوشلاغم فتيحة وآخرون ، الاندماج المصرفي ودوره في تحسين المراكز التنافسية للبنوك ، مذكرة لنيل شهادة الماستر 20014-2015.
- 6- بن دكن فاطمة الزهراء ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمصارف ، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي جامعة غرداية ، 2013 .
- 7- جمعة عبد المجيد أماني . فاعلية نظم المعلومات المالية و أثرها في تحقيق الميزة التنافسية . مذكرة تخرج الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة حلب ، سنة 2013.
- 8- دلوم رزيقة، بحري نادية، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة ، مذكرة لنيل شهادة لماستر ، تخصص بنوك ، جامعة محمد بوضياف ، سنة 2017
- 9- رحمة قدرى، ياسين ليتيم، تحليل تنافسية البنوك التجارية الجزائرية دراسة حالة ، مذكرة ماستر علوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح، سنة 2013.
- 10- رشيدة بن الشيخ الفنون ، دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرار التسويقي دراسة حالة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة 2006
- 11- شريفي خديجة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر أكاديمي، الاستراتيجيات المعتمدة في تحقيق المنافسة البنكية في الجزائر ، بنوك وأسواق مالية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2017.
- 12- شويحة صلاح الدين، دور إدارة المعرفة في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة تخرج تتدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة الأعمال الإستراتيجية ، جامعة آكلي امحمد أولحاج - البويرة.
- 13- عماد أحمد إسماعيل ، خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين ، قدمت هذه الدراسة لاستكمال شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة 2011.

قائمة المراجع

- 14- عياش مبروك، التسويق المصرفي و دوره في دوره في دعم القدرة التنافسية للبنوك التجارية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، 2014،
- 15- فيصل سايعي، أنظمة المعلومات: استخداماتها، فوائدها و تأثيرها على تنافسية المؤسسة، دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة.
- 16- وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها - دراسة حالة: (القرض الشعبي الجزائري CPA، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR)، البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالات الوادي خلال الفترة (2012-2013)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، 2014.

ثالثا: الجرائد و المجلات

- 1- هشام عثمان المبيضين، نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد 2، 2015.
- 2- نوي فتحي و آخرون، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة البديل الاقتصادي، العدد الثاني، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2014.

رابعا: المقابلات:

- 1- حبي سليمان، رئيس مصلحة القروض لبنك التنمية المحلية، تقديم كامل الشروحات المتعلقة ببنك التنمية المحلية وكالة غرداية، شارع طالبي أحمد، يوم الخميس 2018/03/14 (مقابلة شخصية).

خامسا: المراجع الأجنبية:

أولا: الكتب

1- Michael PORTER, **Choix stratégiques et concurrence**, et. ECONOMICA, 1982,

ثانيا: : المواقع الالكترونية

- 1- مدونة المتخصص، مكونات النظام في المنظمات و المؤسسات، www.ecomedfot.blogspot.com، اطلع عليه يوم 10-03-2019.
- 2- WWW.BDL.DZ الموقع الالكتروني بنك التنمية المحلية.

الملحق رقم 1: الاستبيان في صورته النهائية

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

ماستر مالية وبنوك



استمارة الاستبيان

أخي/ أختي المجيب: السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

نرجو منكم التكرم بالاطلاع على الإستبيان المرافق و الإجابة على الأسئلة المتضمنة فيه
يوضع علامة (x) في الخانة التي تتفق مع وجهة نظركم، حيث أننا نقوم بإجراء دراسة حول: أثر
كفاءة نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك الجزائرية-دراسة حالة " بنك BDL
، BEA،BNA وكالات غرداية، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر في
العلوم الاقتصادية.

فاستجابتكم الكريمة لها أثر ايجابي لتحقيق هدف الدراسة، كما أن المعلومات المقدمة سوف تكون
سرية، و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

إعداد الطالبتين: معطالله خيرة- عباد العالية

المحور الأول : محور المعلومات الشخصية

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

البنك:

الجنس : ذكر أنثى

العمر : أقل من 25 سنة 26 إلى 30 سنة 31 إلى 40 سنة 41 سنة فأكثر

المؤهل العلمي: ثانوي جامعي شهادات أخرى

سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات 6-10 سنوات 11-15 سنوات 16 سنة فأكثر

نظم المعلومات المصرفية

غير موافق بشدة 1	غير موافق 2	محايد	موافق 3	موافق بشدة 4	الفقرة	الرقم
					يوفر نظم المعلومات معلومات دقيقة جدا	01
					يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعد على أداء عمله بكفاءة وفاعلية	02
					تزيد نظم المعلومات من جودة العمليات المصرفية.	03
					جميع معلومات البنك يمكن الاطلاع عليها من طرف العملاء	04
					نظم المعلومات المالية ضرورية وفعالة في اتخاذ القرارات	05
					يتم نشر أو عرض المعلومات المالية بشكل مرتب ومنسق يسهل فهمها	06
					يعمل نظام المعلومات على تنمية ثقافة الإبداع داخل المصرف لدى الموظفين	07
					يسهل نظام المعلومات المصرفية عملية البحث و التطوير في البنك	08
					تساهم نظم المعلومات في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك	09
					قواعد نظم البيانات التي يستخدمها البنك محمية ضد القرصنة و السرقة	10

الميزة التنافسية

					تساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك بصورة كبيرة على زيادة كفاءته مقارنة بالبنوك المنافسة	11
					الجودة ميزة يستطيع البنك من خلالها التفوق على منافسيه	12
					تطبيق تكنولوجيا المعلومات متطورة بشكل مختلف يؤهله للتقدم على منافسيه بتقديم خدمات ذات جودة عالية	13
					يقوم البنك بإجراء دراسات تقنية لمقارنة أدائه مع أداء البنك المنافس	14
					تفعيل دورات لتكوين العاملين على استخدام نظم المعلومات المستحدثة لكسب البنك ميزة تنافسية	15
					يساعد نظام المعلومات المستخدمة في إدارة البنك على تأمين فرص الإبداع والمبادرة	16
					تحرص إدارة البنك على رفع مستوى التأهيل العلمي والعملية للعاملين بالتدريب المستمر للقدرة على التفوق على المنافسين	17
					يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفعالية	18
					امتلاك البنك لمهارات، قدرات ومتطلبات تنظيمية لا تمتلكها البنوك المنافسة الأخرى	19
					يسعى البنك إلى تمييز منتجاته من خلال التنوع بما يتعلق بالمنافسين خاصة في السوق المستهدف	20
					كسب المزيد من العملاء من خلال الفرص التي يجب اقتناصها لتحقيق ميزة تنافسية لأطول فترة ممكنة	21

الملحق رقم 2: الأساتذة المحكمين للاستبيان

الجامعة	الدرجة	الأستاذ
جامعة غرداية	أستاذة دكتورة	أحلام بوعبدلي
جامعة غرداية	أستاذ محاضر درجة ب-	علي بن ساحة
جامعة غرداية	أستاذ محاضر درجة ب-	عمر حميدات

الملحق رقم 3: نتائج برنامج التحليل الإحصائي

Statistics

	يوفر نظم المعلومات معلومات دقيقة	يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعد على أداء عمله بكفاءة وفاعلية	يزيد نظم المعلومات البنك من جودة العمليات	جميع المعلومات البنك يمكن الأطلاع عليها من طرف العملاء	نظم المعلومات المالية ضرورية وفعالة في اتخاذ القرارات	يتم نشر أو عرض المعلومات المالية بشكل مرتب ومنسق يسهل فهمها	يتمثل نظام المعلومات على تنمية ثقافة الإبداع داخل المصرف في البنك	يسهل نظام المعلومات المصرفية عملية البحث والتطوير في البنك	تساهم نظم المعلومات في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك	قواعد نظم البيانات التي يستخدمها البنك محمية ضد القرصنة والسرقة	نظم المعلومات المصرفية
N Valid	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3,93	4,07	4,3667	2,9333	3,9333	3,8000	3,6000	3,9000	3,9333	4,1667	3,8633
Std. Deviation	,868	,907	,71840	1,25762	,94443	,84690	,77013	1,18467	,94443	,53067	,58985

Frequency Table

يوفر نظم المعلومات معلومات دقيقة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
محايد	3	10,0	10,0	16,7
موافق	19	63,3	63,3	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعد على أداء عمله بكفاءة وفاعلية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
محايد	2	6,7	6,7	16,7
موافق	15	50,0	50,0	66,7
موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يزيد نظم المعلومات البنك من جودة الخدمات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	4	13,3	13,3	13,3
موافق	11	36,7	36,7	50,0
موافق بشدة	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

جميع المعلومات البنك يمكن الإطلاع عليها من طرف العملاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	2	6,7	6,7	6,7
غير موافق	13	43,3	43,3	50,0
محايد	5	16,7	16,7	66,7
موافق	5	16,7	16,7	83,3
موافق بشدة	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

نظم المعلومات المالية ضرورية وفعالة في اتخاذ القرارات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	4	13,3	13,3	13,3
محايد	2	6,7	6,7	20,0
موافق	16	53,3	53,3	73,3
موافق بشدة	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يتم نشر او عرض المعلومات المالية بشكل مرتب ومنسق يسهل فهمها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محايد	8	26,7	26,7	33,3
موافق	14	46,7	46,7	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يعمل نظام المعلومات على تنمية ثقافة الابداع داخل المصرف في البنك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محايد	11	36,7	36,7	43,3
موافق	14	46,7	46,7	90,0
موافق بشدة	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يسهل نظام المعلومات المصرفية عمليّة البحث والتطوير في البنك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	4	13,3	13,3	16,7
محايد	4	13,3	13,3	30,0
موافق	9	30,0	30,0	60,0
موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تساهم نظم المعلومات في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
محايد	5	16,7	16,7	23,3
موافق	15	50,0	50,0	73,3
موافق بشدة	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

قواعد نظم البيانات التي يستخدمها البنك محمية ضد القرصنة والسرقة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	2	6,7	6,7	6,7
موافق	21	70,0	70,0	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

نظم المعلومات المصرفية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,50	1	3,3	3,3	3,3
	2,90	1	3,3	3,3	6,7
	3,00	1	3,3	3,3	10,0
	3,10	2	6,7	6,7	16,7
	3,30	3	10,0	10,0	26,7
	3,60	2	6,7	6,7	33,3
	3,70	1	3,3	3,3	36,7
	3,80	1	3,3	3,3	40,0
	3,90	2	6,7	6,7	46,7
	4,00	2	6,7	6,7	53,3
	4,10	3	10,0	10,0	63,3
	4,20	3	10,0	10,0	73,3
	4,30	3	10,0	10,0	83,3
	4,40	2	6,7	6,7	90,0
	4,50	1	3,3	3,3	93,3
	4,80	1	3,3	3,3	96,7
	5,00	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Statistics

	تساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك بصورة كبيرة على زيادة كفاءة مقارنته	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول	مقبول
N	Valid 30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,0333	4,3333	4,2333	3,9333	4,2667	3,8667	4,1000	4,0667	3,7333	3,8000	3,9000	4,0242	
Std. Deviation	,80872	,80230	,89763	,73968	,73968	,89955	,80301	,78492	,78492	,76112	,92289	,53166	

Frequency Table

تساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك بصورة كبيرة على زيادة كفاءة مقارنته

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محايد	3	10,0	10,0	16,7
موافق	17	56,7	56,7	73,3
موافق بشدة	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الجودة ميزة يستمتع البنك من خلالها التفوق على منافسيه

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
محايد	3	10,0	10,0	13,3
موافق	11	36,7	36,7	50,0
موافق بشدة	15	50,0	50,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تطبيق تكنولوجيا المعلومات متطورة بشكل مختلف بوجهه لتقدم على منافسيه بتقديم خدمات ذات جودة عالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
محايد	3	10,0	10,0	13,3
موافق	13	43,3	43,3	56,7
موافق بشدة	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك باجراء دراسات تقنية لمقارنة ادائه مع اداء البنك المنافس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	9	30,0	30,0	30,0
موافق	14	46,7	46,7	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تفعيل دورات تكوين العاملين على استخدام نظم المعلومات المستحدثة لكسب ميزة تنافسية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
محايد	2	6,7	6,7	10,0
موافق	15	50,0	50,0	60,0
موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يساعد نظام المعلومات المستخدمة في ادارة البنك على تامين فرص الابداع و المبادرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
غير موافق	1	3,3	3,3	6,7
محايد	5	16,7	16,7	23,3
موافق	17	56,7	56,7	80,0
موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

تحرص الادارة البنك على رفع مستوى الكفاءات البشرية والمهنية للعاملين بالتدريب المستمر لتفدية على التفوق على منافسين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
محايد	5	16,7	16,7	20,0
موافق	14	46,7	46,7	66,7
موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يستخدم المصرف اجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده على اداء عمله بكفاءة و فعالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
محايد	2	6,7	6,7	10,0
موافق	20	66,7	66,7	76,7
موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

امتلاك البنك لمهارات وقدرات وممتلكات تنظيمية لا تمتلكها البنوك المنافسة الاخرى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محايد	8	26,7	26,7	33,3
موافق	16	53,3	53,3	86,7
موافق بشدة	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

يسمى البنك التي تميز منتجاته من خلال التنوع بما يتفق بالمنافسين خاصة في السوق المستهدف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
محايد	6	20,0	20,0	26,7
موافق	18	60,0	60,0	86,7
موافق بشدة	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الميزة التنافسية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3,00	2	6,7	6,7	6,7
3,18	1	3,3	3,3	10,0
3,27	1	3,3	3,3	13,3
3,36	2	6,7	6,7	20,0
3,55	1	3,3	3,3	23,3
3,64	1	3,3	3,3	26,7
3,73	1	3,3	3,3	30,0
3,82	1	3,3	3,3	33,3
3,91	1	3,3	3,3	36,7
4,00	3	10,0	10,0	46,7
4,09	1	3,3	3,3	50,0
4,18	2	6,7	6,7	56,7
4,27	3	10,0	10,0	66,7
4,36	1	3,3	3,3	70,0
4,45	3	10,0	10,0	80,0
4,55	3	10,0	10,0	90,0
4,64	2	6,7	6,7	96,7
5,00	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	21