

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

الشعبة: علوم اقتصادية

دور نظم المعلومات في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة- سيدي لخضر-

تحت إشراف الأستاذة(ة) :

- د.بن حليلة خيرة

من إعداد الطالبتين:

- بختي أمينة

- طيب فايذة

لجنة المناقشة :

عن جامعة	الرتبة	الاسم واللقب	لجنة المناقشة
جامعة مستغانم	أستاذة محاضرة أ	مقداد نادية	رئيسا
جامعة مستغانم	أستاذة محاضرة ب	بن حليلة خيرة	مقررا
جامعة مستغانم	أستاذة محاضرة أ	شهرزاد برواين	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر

الشكر أولاً يكون لله المعبود وهو على ما أعطانا محمود فهو الذي يوفق عبده ويثمن جهده يحقق مراده وما مثلنا إلا مثل الشجرة هي في الأصل شتلة صغيرة تسقى عبر السنين حتى أعطت ثمارها, لهذا نشكر كل من علمنا حرفاً منذ سنوات دراستنا الأولى مروراً بكل الأطوار والمراحل إلى أن وصلنا إلى يومنا هذا.

والشكر الأكبر موجه إلى الأستاذة المشرفة (ة) "بن حليلة خيرة" وأن نتقبل منا أستاذتنا المحترمة بالغ التقدير والاحترام لما قدمته لنا من جهد وتوجيهات ولم تبخل علينا بالنصائح القيمة التي قدمتها لنا إذ وجودها زادنا ثراءً وغنى .

نتقدم بالشكر الجزيل إلى موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسيدي لخضر – مستغانم على المعلومات المقدمة لنا و التوجيهات و النصائح .

و أن نشكر جميع أستاذة جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم – وكل العاملين فيها ونشكر الزميلات والزملاء الذين ساعدونا في هذا العمل المتواضع .

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي ثمرة عملي المتواضع إلى والديا الكريمين الذين كان الفضل إليهما واللذان قال الله عز وجل
فيهما "واعبدوا الله ولا تشركوا به شيء و بالولدين إحسانا "سورة النساء "36" .

إلى أبي العزيز الذي أراه بين الناس رجلا وبين الرجال بطلا "عبد الحق" الذي ساعدني على بذل
المجهود والمثابرة وكان سر نجاحي في الدراسة أسأل الله أن يحفظه ويطيل في عمره إن شاء الله.

إلى بهجة بسمتي وعطر روحي وحنان دفئي على أغلى امرأة في حياتي "أمي عايدة" نسأل الله
أن يرزقها لباس الصحة والعافية ويطيل في عمرها إن شاء الله والي كل عائلة بختي

وأهل وأقارب الأعمام .

إلى أختي طيبة التي كانت تقدم لي المساعدة ويد العون أرجو من الله أن يوفقها ويرزقها الذرية
الصالحة.

إلى كل من هم في ذاكرتي وليس في مذكرتي أقول لهم عذرا فصدقكم أكثر من حبر على ورق .

أمينة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي ثمرة عملي المتواضع إلى والديا الكريمين الذين كان الفضل إليهما وللذين قال الله عز وجل
فيهما "واعبدوا الله ولا تشركوا به شيء و بالولدين إحسانا "سورة النساء "36".

إلى أبي العزيز الذي أراه بين الناس رجلا وبين الرجال بطلا "محمد" الذي ساعدني على بذل
المجهود والمثابرة وكان سر نجاحي في الدراسة أسأل الله أن يحفظه ويطيل في عمره إن شاء الله.
إلى بهجة بسمتي وعطر روحي وحنان دفئي على أغلى امرأة في حياتي "أمي فضيلة" نسأل الله
أن يرزقها لباس الصحة والعافية ويطيل في عمرها إن شاء الله والي كل عائلة طيب وأهل وأقارب
الأعزاء.

إلى إخوتي الأعزاء الذين قدموا لي المساعدة ويد العون أرجو من الله أن يوفقهم ويرزقهم الصحة
والعافية.

إلى كل من هم في ذاكرتي وليس في مذكرتي أقول لهم عنذرا فصدقكم أكثر من حبر على ورق .

فايزة



فهرس المحتويات

الرقم	العنوان
	كلمة شكر
	الإهداء
	الفهرس
	قائمة الجداول والأشكال
01	المقدمة العامة
الفصل الأول : أساسيات نظم المعلومات والأداء المالي	
05	مقدمة الفصل
06	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول المعلومات والأداء المالي
06	المطلب الأول : المعلومات
12	المطلب الثاني : النظام
14	المطلب الثالث : نظام المعلومات
19	المبحث الثاني : الأداء المالي
19	المطلب الأول : مفهوم الأداء المالي
22	المطلب الثاني : أهمية ومعايير الأداء المالي
23	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في الأداء المالي , خطوات تقييمه والأطراف المستفيدة منه
26	المبحث الثالث : نظام المعلومات والأداء المالي للبنوك
26	المطلب الأول : أهمية تطبيق نظام المعلومات في البنك
28	المطلب الثاني : نظام المعلومات الكفاء والفعال في المؤسسة البنكية
30	المطلب الثالث : علاقة نظام المعلومات بالأداء المالي للبنوك
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر	
34	مقدمة الفصل
35	المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
35	المطلب الأول : تعريف ونشأة البنك

فهرس المحتويات

36	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
40	المطلب الثالث : مهام وأهداف البنك
41	المبحث الثاني : تقييم الأداء المالي في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
41	المطلب الأول : قواعد ومراحل تقييم الأداء المالي
42	المطلب الثاني :تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية وأهميتها في الوكالة
44	المطلب الثالث : تقييم الأداء المالي عن طريق استخدام القوائم المالية
46	المبحث الثالث :استخدام المعلومات في تحسين وتقييم الأداء المالي لوكالة بنك BADR
46	المطلب الأول : واقع تطبيق نظام المعلومات في الوكالة
48	المطلب الثاني :شروط وقيود المعلومات البنكية
49	المطلب الثالث :مصادر المعلومات وأهميتها في عملية تحسين وتقييم الأداء المالي في الوكالة
52	خلاصة الفصل
54	خاتمة العامة
58	قائمة المصادر والمراجع
	الملخص

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
17	دورة حياة البيانات	01
18	يبين كيفية تحويل البيانات إلى معلومات	02
20	خصائص المعلومات	03
23	مكونات النظام	04
25	ماهية نظام المعلومات	05
27	أنواع نظم المعلومات	06
29	يبين المؤسسة كنظام مفتوح	07
35	عملية تقييم الأداء	08
36	الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء	09
47	الهيكل التنظيمي لوكالة سيدي لخضر "867"	10
55	نموذج SWOT	11

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
18	الفرق بين البيانات والمعلومات	01
20	تصنيفات المعلومات	02
54	جدول حسابات النتائج	03



المقدمة العامة

المقدمة العامة

يشهد العالم في الآونة الأخيرة انتشارا لظاهرة العولمة نظرا للتطورات التكنولوجية المتسارعة , وما أفرزته التحديات العالمية المصاحبة للانفتاح الاقتصادي نحو الأسواق المالية , وفي ظل هذه العوامل أصبحت المعلومة سلاحا هاما وموردا من موارد المؤسسة , ويتوقف نجاحها عليه , ومنه أصبحت تعتمد على نظام المعلومات الذي يدعم عملية التخطيط والإدارة ونشاطات المؤسسة لمسايرة التطور السريع من أجل البقاء , حيث لا يكفي الأداء العادي لمواجهة هذه التطورات وتطلعات الزبائن المتزايدة , ومن الواضح أنه لا تستطيع أي مؤسسة مهما كانت إمكاناتها من المحافظة على موقعها التنافسي بالعودة إلى نفس الأداء ونفس الأساليب , وهذا ما يدفعها إلى تحسين أدائها بصفة عامة وأدائها المالي بصفة خاصة إلى درجات متعالية تتفوق بها على المنافسين وترتقي إلى المستوى العالمي .

وتعتبر البنوك من بين المؤسسات التي تحتاج إلى نظام المعلومات , كونه قطاع يتسم بالتغيرات السريعة والاضطرابات البيئية والمنافسة الشديدة , كما يتمتع القطاع البنكي بأهمية بالغة نظرا لدوره التنموي في الاقتصاديات المعاصرة , فهو يعمل على جمع الأموال وتوظيفها على أحسن وجه من خلال إقراضها لطالبيها سواء كانوا أفرادا أو مؤسسات حكومية وخاصة أو هيئات ومؤسسات دولية , أو استثمارها في الأسواق المالية المحلية والدولية , لذلك تسعى البنوك للوصول إلى آخر ما وصل إليه العلم الحديث في التكنولوجيا ونظم المعلومات.

والجزائر من بين الدول التي تعمل على تطوير قطاعها المصرفي وتحديث إدارتها المصرفية التي تهدف إلى تحقيق أكبر ربح ممكن من مزاوله أنشطتها , والعمل على تحسين أدائها لتجنب المخاطر الكفيلة بتحطيمها وضمان استمراريتها .

وهنا تبرز أهمية تصميم نظام معلومات بنكي فعال ومرن , يتيح الحصول على المعلومات الصائبة خاصة المتعلقة بالأداء المالي , لذا تظهر الحاجة الملحة لمعرفة مدى فعالية نظم المعلومات المصرفية في البنوك التجارية , ومدى استفادة الإدارة من المعلومات التي تقدمها هذه النظم خاصة في مجال تحسين الأداء .

1- الإشكالية الرئيسية :

بغية الإلمام بهذا الموضوع والخوض فيه بصفة أكثر تفصيلا سنحاول طرح الإشكالية التالية :

ما هو دور نظام المعلومات في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية ؟

2- الأسئلة الفرعية : انطلاقا من الإشكالية الرئيسية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية

- ما المقصود بنظام المعلومات وكيف يساهم في تحسين الأداء المالي ؟

- ما مدى فعالية استجابة البنوك التجارية لتطبيق واستغلال نظام المعلومات ؟

3- فرضيات الدراسة :

محاولة منا للإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة قمنا بالاعتماد على جملة الفرضيات التالية :

- يعتبر تقييم الأداء المالي من المؤشرات التي لها دور كبير في تحسين الوضعية المالية للمؤسسة .

- يعتبر نظام المعلومات من العناصر الأساسية في إدارة البنوك , حيث يقدم هذا النظام أدوات من شأنها تأمين تناسق أدائها المالي .
- 4- أسباب اختيار الموضوع :
- من بين الأسباب التي أدت بنا إلى اختيارنا هذا الموضوع :
- التعرف على واقع نظام المعلومات في البنوك وفاعليته في الأداء المالي .
- قلة الدراسة والأبحاث المتعلقة بالموضوع .
- من بين الأسباب أيضا هو اعتباره من أهم المواضيع التي طرحت نفسها في الآونة الأخيرة .
- 5- أهداف الدراسة :
- نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف منها :
- محاولة إبراز واقع نظام المعلومات في البنك بصفة عامة .
- دراسة مزايا نظام المعلومات في تحسين الأداء المالي .
- دراسة علاقة نظام المعلومات بالأداء المالي للبنوك .
- تسليط الضوء على الدور الرئيسي لنظام المعلومات في الزيادة من فعالية الأداء المالي .
- إبراز الآليات التي تساهم في تحسين الأداء المالي .
- 6- أهمية الدراسة :
- يهدف هذا البحث إلى تبيان أهمية نظام المعلومات المالي في البنوك .
- تبيان أثر نظام المعلومات في تقييم الوضعية الآلية للبنوك وتحسين أدائها المالي .
- 7- المنهج المتبع في الدراسة :
- من أجل الإجابة على الإشكالات المطروح والأسئلة الفرعية تم استخدام في دراستنا هذه على المنهج الوصفي في عرض المفاهيم والمعلومات الخاصة بمجال البحث مع الاعتماد على المنهج التحليلي في تفسير المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج منها.
- 8- خطة الدراسة :
- اعتمدنا في عملية معالجة الموضوع على الخطة التالية والتي تتضمن ما يلي :
- المقدمة العامة وذلك تماشيا مع أسس البحث العلمي الأكاديمي محاولة في إعطاء صورة عن الموضوع بصفة عامة وتبيان خلفياته العلمية .
- الفصل الأول: الجانب النظري تحت عنوان أساسيات نظم المعلومات والأداء المالي حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث رئيسية كالتالي :
- المبحث الأول تحت عنوان مفاهيم عامة حول المعلومات ونظام المعلومات كذلك تم تقسيمه إلى ثلاث مطالب رئيسية تتضمن المعلومات , النظام , نظام المعلومات .
- المبحث الثاني والذي تم التطرق فيه إلى الأداء المالي وهو الأخر تم تقسيمه إلى ثلاث مطالب تضمن ماهية الأداء المالي , أهمية ومعايير الأداء المالي , العوامل المؤثرة في الأداء المالي .

المبحث الثالث فهو يشمل نظام المعلومات والأداء المالي للبنوك تم تقسيمه كذلك إلى ثلاث مطالب رئيسية وهي أهمية تطبيق نظام المعلومات في البنوك , نظام المعلومات الكفاء والفعال في المؤسسة البنكية , علاقة نظام المعلومات بالأداء المالي للبنوك .

الفصل الثاني: الجانب التطبيقي تحت عنوان دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة – سيدي لخضر - حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث كالتالي :

المبحث الأول تضمن تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR تم تقسيمه إلى ثلاث مطالب تعريف ونشأة البنك , الهيكل التنظيمي للبنك , مهامه وأهدافه .

المبحث الثاني تحت عنوان تقييم الأداء المالي في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR هو الآخر تم تقسيمه إلى ثلاث مطالب تضمن قواعد ومراحل تقييم الأداء المالي , تقييم الأداء المالي النسب المالية , تقييم الأداء المالي باستخدام القوائم المالية .

المبحث الثالث تضمن استخدام المعلومات في تحسين وتقييم الأداء المالي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية تم تقسيمه كذلك إلى ثلاث مطالب وهي واقع تطبيق نظام المعلومات في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية , شروط وقيود جودة المعلومات المالية , مصادر المعلومات وأهميتها في عملية تحسين وتقييم الأداء المالي في الوكالة .

9- حدود الدراسة :

قد تمت الدراسة وفق الإطار التالي :

الإطار الزمني : 2021 / 2022 .

الإطار المكاني : قمنا باختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة – سيدي لخضر –

10- مصادر البحث :

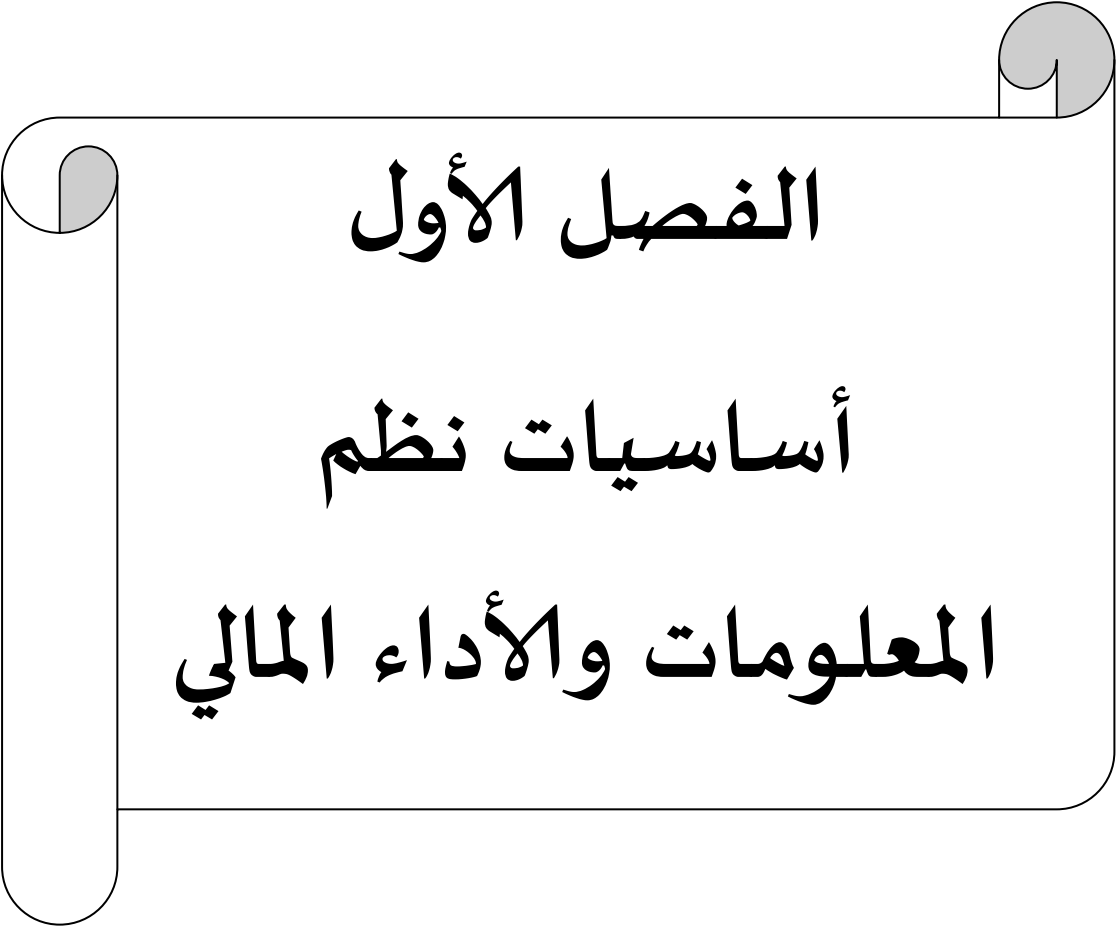
يعتمد البحث على مصادر متنوعة باللغة العربية , الفرنسية , تم الحصول عليها عن طريق البحث المكتبي والميداني وشبكة الإنترنت , وهي تختص بمعالجة جوانب الموضوع بشكل مباشر وغير مباشر , حيث تشتمل على الكتب , الأطروحات والمنشورات العلمية , المجلات , البحوث والدراسات , مواقع على شبكة الإنترنت , الزيارة الميدانية للبنك محل الدراسة .

11- صعوبات الدراسة :

لقد واجهتنا صعوبات ومشاكل عديدة عند إعداد هذا البحث سواء تعلق الأمر بالجانب النظري أو الجانب التطبيقي وهذه الصعوبات يمكن حصرها فيما يلي :

صعوبة الحصول على المصطلحات وغموضها خاصة الجانب التقني لنظام المعلومات .

صعوبة إيجاد مؤسسة للقيام بالدراسة الميدانية خاصة أن طبيعة الموضوع تتطلب ذلك بهدف استيعاب المعارف النظرية .



الفصل الأول
أساسيات نظم
المعلومات والأداء المالي

مقدمة الفصل:

نتيجة التطورات الاقتصادية الحاصلة , وفي ظل ثورة المعلومات والتقنيات التي أصبحت الصفة المميزة لعصرنا الحاضر, وأصبحت المعلومات من الموارد الأساسية للنظم الاقتصادية وللمؤسسات بصورة خاصة باعتبارها الركيزة الأساسية لاتخاذ القرارات الرشيدة , كما أصبحت من الموارد الإستراتيجية التي لا يمكن الاستغناء عنها ولا يمكن أداء أي عملية في المؤسسة بدون الاعتماد عليها.

فلكي تحافظ المؤسسات على البقاء والاستمرار يلزم لها أن تجمع وتعالج وتخزن كل ما تستطيع الحصول عليه من المعلومات التي تخدم أنشطتها .

وان موضوع تحسين الأداء المالي أخذ اهتمام كبير من طرف المسيرين وذلك من أجل إنجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها الأساسية والتحكم في مواردها بالكيفية المناسبة , كما يعد عنصر المالي سببا رئيسيا في تطور أي مؤسسة وذلك بالحفاظ على المال وحسن استغلاله الذي يعتبر مطلب ضروري لزيادة النشاط .

ولهذا سنتناول في هذا الفصل أساسيات نظم المعلومات والأداء المالي ويضم ثلاثة مباحث:

المبحث الأول : يتناول هذا المبحث مفاهيم عامة حول المعلومات ونظام المعلومات .

المبحث الثاني : يدور هذا المبحث حول الأداء المالي من تعريف وأهمية ومعايير والعوامل المؤثرة عليه , خطوات تقييمه والأطراف المستفيدة منه .

المبحث الثالث : تم التطرق في هذا المبحث الأخير إلى نظام المعلومات والأداء المالي للبنوك .

المبحث الأول : المعلومات ونظام المعلومات .

تبنى نظم المعلومات الرسمية على أساس تعاريف محددة وتتنوع بتنوع المستوى التكنولوجي السائد .

المطلب الأول : المعلومات .

أصبحت المعلومات تمثل ركيزة أساسية لصنع القرار سواء على المستوى الكلي لرسم سياسات التنمية المختلفة، أو على المستوى الجزئي لرسم إستراتيجيات المنظمات. والجدير بالذكر أن هناك انفجار في المعلومات حيث تتزايد المعلومات بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات الاقتصادية والتكنولوجية، الأمر الذي يضاعف من أهمية المعلومات خاصة بالنسبة للمنظمات، فقد أصبحت المعلومات أحد أهم موارد المنظم .

الفرع الأول : تعريف المعلومة

من الصعب تعريف المعلومة نظرا لتعدد استخداماتها في أكثر من مجال , وسنختص ببعض التعاريف المتعلقة بمجال التسيير , حيث يعرفها " ريكس *Reix* " أنها " كل ما يقدم لنا معرفة , ويغير من رؤيتنا للأشياء , ويقلص من حيرتنا " , ويرى "درسوناى *Dersonay* " المعلومة أنها " كل ما حدث جديد أو معرفة ناتجة عن ملاحظة " ¹ .

أما "بيتر دريكر *Peter Druker* " فيرى أن المعلومات هي البيانات الجديدة التي ترتبط ضمنها بسياق الهدف ² . وعلى الرغم من اختلاف التعريفات لمصطلح المعلومات فقد أشار إليها " *De bons* " أنها ظاهرة عملية تتضمن أربع دلالات أساسية وهي :

- التعبير عن حالة المعرفة بمعنى التحول من حالة ذهنية إلى أخرى .
- التعبير عن سلعة , بمعنى تمثيل العالم وما ينطوي عليه من أحداث وأشياء وحركات بصورة مادية يمكن تداولها والاستفادة منها .
- التعبير عن عملية , بمعنى تحويل البيانات إلى وضع معرفي جديد .
- التعبير عن بيئة , بمعنى تطور التفاعل بين المتغيرات والظروف المحيطة بإنتاجها واستخدامها ³ .

وعليه من خلال هذه التعاريف يمكن تعريف المعلومة على أنها تلك البيانات والمعطيات والمعارف التي يتم معالجتها وإعدادها من أجل تحويلها إلى معلومات ذات قيمة ومنفعة حتى يمكن استخدامها حاليا أو مستقبلا والتي تعمل على ترشيد الوظائف وتقليل درجة التأكد فهي عبارة عن مورد أساسي .

¹ نحاسية رتيبة , أهمية اليقظة التنافسية في الميزة التنافسية للمؤسسة , رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية , فرع إدارة الأعمال , جامعة الجزائر , 2003/2001 , ص90

² سعد غالب ياسين , أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا , دار المناهج للنشر والتوزيع , الطبعة الأولى , عمان , الأردن , 2006 , ص18 .

³ السيد مبروك إبراهيم , المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي , المجموعة العربية للتدريب والنشر , القاهرة , الطبعة الثانية , 2021 , ص15, 17 .

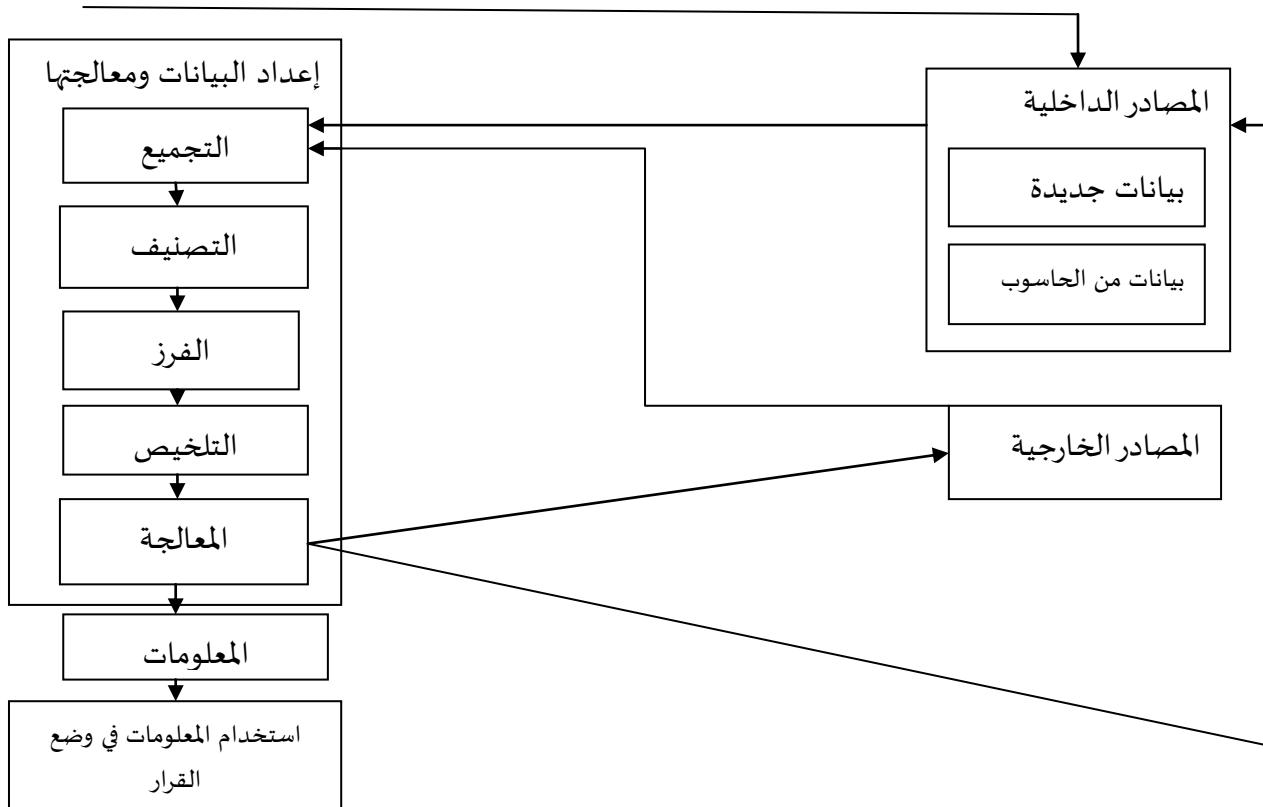
الجزء الأول : تعريف البيانات.

إن المتمعن في التعاريف السابقة يدرك أن البيانات تشكل المادة الخام التي يتم تحويلها إلى معلومات , فمصطلح البيانات هو جمع البيان ويستخدم بصورة شائعة في اللغة العربية لتمثيل المفرد والجمع في آن واحد , ويمكن تعريف البيانات كما يلي :

هي " الحقائق الخام , أو الملاحظات عن الظواهر المادية أو معاملات المؤسسة , والبيانات هي المعايير أو مقاييس معقولة الخصائص والكينونات , وهذه المقاييس تمثل عادة برموز مثل الأرقام والكلمات أو بشفرة "Code" , مكونة من حروف وأرقام ورموز أخرى, ولكن يمكن للبيانات بصورة عامة أن تأخذ صيغا مختلفة تشمل البيانات الرقمية , النصوص , الصوت , الصورة " ¹.

إذن مفهوم البيانات يعني الخامات من البيانات التي لم يتم تقييمها للتعرف على قيمتها من جهة ونظر فرد معين من معين في موقف معين كما أن البيانات لا تضيف شيئا لمعرفة مستخدمها بما يعينه على اتخاذ القرارات فهي حقائق مجردة عبارة عن مجموعة حروف , رموز , أرقام الخ .

الشكل رقم (I - 01) : دورة حياة البيانات



المصدر: نجم عبد الله الحميدي , نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر , دار وائل للنشر, عمان , الأردن , 2004 , ص 38.

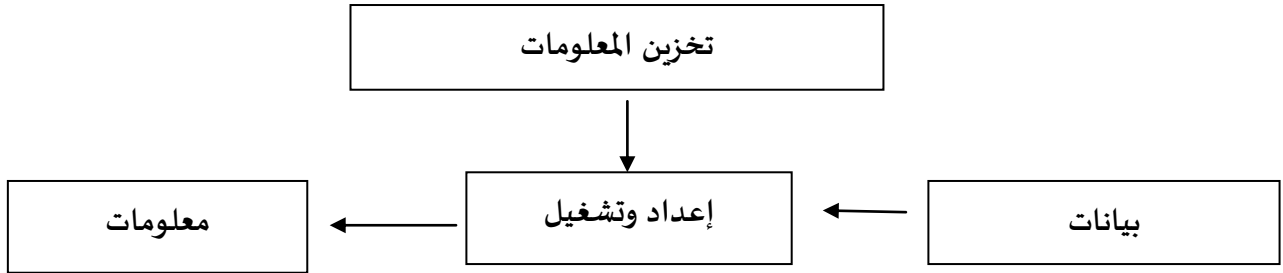
¹ عماد عبد الوهاب الصباغ , نظم المعلومات المحاسبية , قطر , دار الثقافة , 2004 , ص 19 .

الفرع الثاني: البيانات والمعلومات

الجزء الأول : البيانات والمعلومات

تعتبر البيانات المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات فإذا طبقنا مفهوم النظم على هذه العلاقة فان البيانات تمثل مدخلات يتم معالجتها للحصول على المخرجات التي هي عبارة عن معلومات التي ينتجها النظام , والشكل التالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (I - 02) : بين كيفية تحويل البيانات إلى معلومات .



المصدر: محمد نور برهان وغازي إبراهيم رحو , نظم المعلومات المحوسبة , دار المناهج , الطبعة الأولى , عمان , الأردن , 1998 , ص 24 .

في هذا النظام تمثل حقائق خاصة بالأحداث التي تتم داخل المؤسسة وخارجها , أما معالجة البيانات فهي عبارة عن ترتيب لتلك البيانات بطريقة معينة , بحيث تتحول إلى حقائق ذات معنى وقيمة ويمكن استخدامها ومنه فان ناتج النظام يكسب صفة المعلومات , والجدير بالذكر أن عملية معالجة وتشغيل البيانات تتطلب ضرورة توفر عناصر معينة كالألات بالطرق والإجراءات المتبعة لتشغيل تلك البيانات¹.

الجزء الثاني: الفرق بين البيانات والمعلومات

الجدول (I - 1) : تبرز أهم الفروقات بين البيانات والمعلومات من خلال الجدول التالي :

المجال	البيانات	المعلومات
الترتيب	غير منظم في الهيكل التنظيمي	منظمة في الهيكل التنظيمي
القيمة	غير محدودة القيمة	محدودة القيمة بالضبط
الاستعمال	لا تستعمل على الصعيد الرسمي	تستعمل على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي
المصدر	متعددة المصادر	محدودة المصادر
الدقة	منخفضة الدقة	عالية الدقة
الموقع	عبارة عن مدخلات	عبارة عن مخرجات
الحجم	متوفر بشكل كبير جدا	متوفرة بشكل صغير جدا

المصدر: محمد الصرفي , نظام المعلومات الإدارية , مؤسسة حورس للنشر والتوزيع , مصر , 2005 , ص 129 .

¹ إبراهيم سلطان , نظم المعلومات الإدارية , مدخل النظم , الدار الجامعية , مصر , 2005 , ص 41 .

الفرع الثاني : خصائص وأهمية المعلومات

لكي تكون المعلومات مفيدة لمستخدمها يلزم أن تتصف بخصائص تساعد على اتخاذ القرارات واستعمال هذه المعلومات , وتعطي هذه الخصائص أهمية لهذه المعلومات .

الجزء الأول : خصائص المعلومات

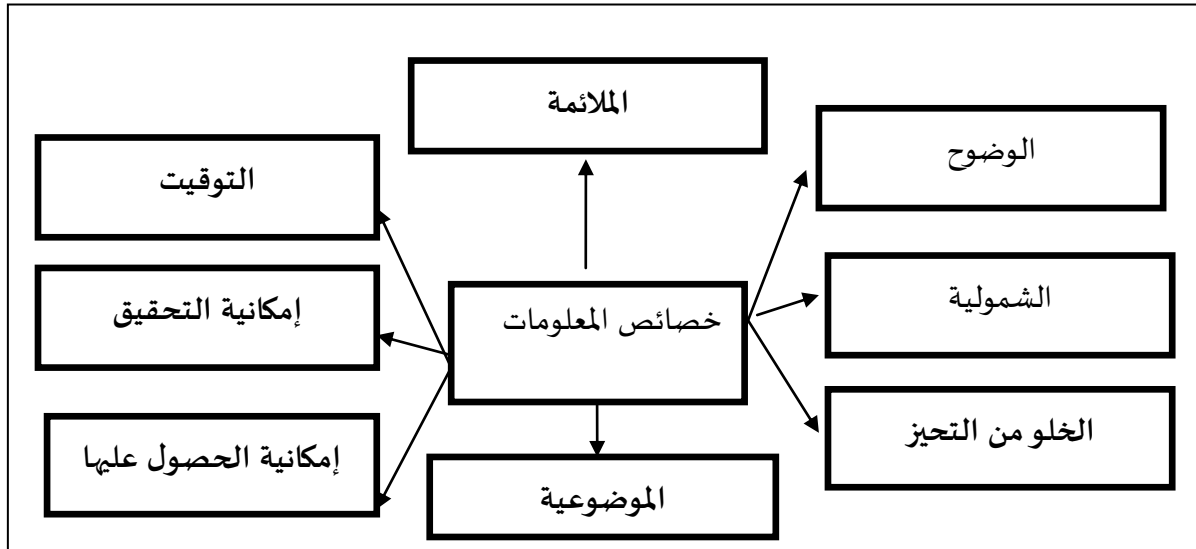
حدد "بورش *Burch*" عشرة خصائص أساسية للمعلومات وذلك على النحو التالي :

- التوقيت : أي أن يتلقى المستخدم المعلومات خلال الوقت الذي يحتاجنا فيه , ومعنى هذا عدم وصول المعلومات لمتخذ القرارات بعد الحاجة لها أو قبل الحاجة لها بفترة طويلة لاحتمالات تقادمها .
- الدقة : أي الدقة في إجراءات القياس المستخدمة في إعداد المعلومات وتشغيلها وتحفيزها وتخليصها وعرضها وكذا يجب أن تكون المعلومات مرتبطة بمجال العمل وبالجوانب والقضايا الهامة التي تعني الفرد أو الوحدة التي تحتاج للمعلومات .
- إمكانية التعبير الكمي : أي إمكانية التعبير عن المعلومات بالأرقام والنماذج الكمية إذا لزم الأمر .
- إمكانية التحقيق : ويشير إلى درجة الدقة التي يمكن الوصول إليها بين مختلف المستخدمين والحاصلين لنفس المعلومات .
- الموضوعية : والتي تعني في المعلومات الخلو من التمييز , كما تشير أيضا الموضوعية في المعلومات إلى توفر الدليل الموضوعي القابل للتحقيق .
- إمكانية الحصول عليها : أي درجة السير والسرعة في الحصول على المعلومات اللازمة .
- الخلو من التحيز : أي غياب النية في تعديل أو تحريف المعلومات للتأثير على المتلقي , أو لتحقيق أغراض خاصة .
- الشمولية : أي اكتمال المعلومات , بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدمها أو جوانب المشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها .
- الملائمة : بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله , ويمكن الحكم على مدى ملائمة المعلومات أو عدم ملائمتها بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدمها .
- الوضوح : أي مدى ارتباط المعلومات من الغموض وتمكن تحديد القيمة لعامل الوضوح إذا كانت زيادة الوضوح تؤدي إلى تخفيض تكلفة مراجعة المخرجات .

ويرى "جوسرد *Gessord*" أن المعلومات يجب أن تتوفر لها شرطان أساسيان أولا أن تكون جديدة , وثانيا أن تحتوي على حيز معين . ومن الواضح أن الشرط الثاني يحتوي على الشرط الأول , فلا يمكن للمعلومات أن تحتوي الحيز الذي تحتويه المعلومات أن يكون ملائما لاحتياجات المستخدم¹ .

¹ ثابت عبد الرحمن إدريس , إدارة الأعمال نظريات ونماذج , جامعة المنوفية , الدار الجامعية , الإسكندرية , الطبعة الأولى , 2005 , ص 210/208 .

الشكل (I - 3) : خصائص المعلومات .



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق .

الجدول (I - 2) : تصنيف المعلومات

وتصنف المعلومات حسب عدة مجالات كما يوضحها الجدول التالي :

تصنيفات المعلومات	معيار تصنيف المعلومات
معلومة داخلية : يكون مصدرها داخل المؤسسة .	حسب المصدر
معلومة خارجية : يكون مصدرها خارج المؤسسة .	
معلومة تاريخية : أي التي تسجل في فترات سابقة .	حسب الإطار الزمني للمعلومة
المعلومات التنبؤية : تستعمل من أجل الإطلاع أو لوصف حالة في المستقبل .	
معلومة صاعدة : تنتقل من أسفل الهيكل التنظيمي إلى الأعلى .	حسب اتجاه المعلومة
معلومة نازلة : تنتقل من أعلى الهيكل التنظيمي إلى الأسفل .	
معلومة أفقية : تنتقل في نفس المستوى الإداري .	
معلومة دائمة : أي ثابتة في معظم الأحيان لا تتغير .	حسب مدة حياة المعلومة
المعلومة المؤقتة : تتغير مع تغير الزمن .	
معلومة مكتوبة : تكون في حامل معين .	

المصدر: محمد شوقي , وآخرون , نظم المعلومات المحاسبية , كلية التجارة , القاهرة , 1998 , ص 68 .

الجزء الثاني: أهمية المعلومات .

أصبحت المعلومات سلاح العصر الحديث , فمن يملك المعلومات ويستغلها الاستغلال الأمثل يملك بذلك القوة ويملك القرار , وعليه فإنه يمكننا القول بأن المعلومات مورد أساسي لأي نشاط أيا كان طبيعة هذا النشاط , وأيا كان مجاله.¹ وفيما يأتي توضيح لهذه الأهمية على مختلف المستويات :

على المستوى الدولي : المعلومات تمثل القوة ومن يمتلكها يمتلك القوة , والحالة التي يمر بها العالم في يومنا من أحادية القطب تجسيد حي لهذه الحقيقة فلم تصل إلى هذه الدرجة إلا بفعل امتلاك المعلومات وتوظيفها بشكل مثالي , وتظهر أهمية المعلومات على المستوى الدولي من خلال الجوانب الآتية :²

المعلومات تعد المورد التحويلي و الاستراتيجي الأساسي للمجتمعات الحديثة وليس الرأس مالي فقط وإنتاج المعرفة قد أصبح مفتاح الإنتاجية والمنافسة والأداء الاقتصادي .

تعتبر المعيار الأول لتصنيف الشعوب ذلك لأن معامل القدرة على التعامل مع المعلومات وتشغيل شبكات متقدمة من وسائل الاتصال في عصرنا يعد المؤشر الأكبر على التقدم النسبي للشعوب .

يؤكد أحد خبراء مؤسسة العمل الدولية على أن التقارب الرقمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أسهم في تذليل الصعوبات التي اعترضت تدفق المعلومات بين الدول في الماضي (مشكلة التأخر والمسافة) فوسائل الاتصالات أصبحت أرخص وأسرع وأكثر تنوعا مما كانت عليه وأوجبت مزيدا من النفاذ إلى المعلومات وبصورة أكثر تناسقا الأمر الذي انعكس إيجابا بتغيرات عميقة في أنماط السلوك الاقتصادي .

على المستوى الوطني : يمكن تجسيد هذه الأهمية من خلال الجوانب الآتية :

أصبحت المعلومات محور اقتصاديات الدول المتقدمة والمصدر الرئيسي للدخل القومي فأكثر من 50% من إجمالي الناتج القومي والقوة العاملة في بعض الدول المتقدمة يعملون في الأنشطة المعلوماتية .

يعد قطاع المعلومات المتنامي في عالم اليوم حيث أسهمت المعلومات بدور جوهري في تسريع الإنتاجية في مختلف القطاعات في الدول المتقدمة للمعلومات دور هام في إنجاح خطط التنمية أو ما يرافقها من تغيرات ايجابية في حياة الفرد والمجتمع .

على مستوى المؤسسة: تعد المعلومات أحد الموارد الجوهرية لمؤسسة في العصر الحالي ولكي تحافظ المؤسسة على بقائها فهي ملزمة بمتابعة مختلف المستجدات وهذا بتكيفها مع بيئتها ولا يحدث ذلك إلا بتوفر كم هائل من المعلومات سواء داخلية أو الخارجية وإذا أرادت التفوق وجب عليها أن تتفوق على غيرها فيما يتعلق بهذه الموارد , وبذلك هي تضمن الاتصال على مستوى (صاعد , نازل , أفقي) وهذا ما يضمن التنسيق والانسجام بين مختلف المستويات بهدف ترشيد مختلف القرارات على مستوى المؤسسة.

¹ محمد أحمد جرناز , أهمية المعلومات ودورها في البحث العلمي , مؤتمر الشعب العام , طرابلس , 17/15 ديسمبر, 2002 الصادر عن أكاديمية الدراسات العليا , مركز الدراسات والبحوث , أمانة مؤتمر الشعب العام, طرابلس , الجفرة , 2003 , ص 234 .

² محمد الطائي : اقتصاديات المعلومات , القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات , دار المسيرة للنشر والتوزيع , الطبعة الأولى , عمان , الأردن , 2007 , ص 27 .

إضافة إلى المستثمرين الذين يستفيدون من المعلومات عن المؤسسة في قياس مدى صحة الأداء الحالي كما يستفيد المقرضون والممولون من هذه المعلومات في الحكم على مدى إمكانية إقراضها وتستفيد الأجهزة الرقابية الحكومية من المعلومات عن المؤسسة في متابعة تنفيذها للقواعد واللوائح والإجراءات والقوانين , أما العملاء فهم يستفيدون من المعلومات اللازمة التي تكفل القرار الصحيح وبالتالي الأداء الجيد والسليم.¹

المطلب الثاني : النظام

تستعمل كلمة النظام بشكل واسع وفي كافة الميادين والمجالات , فهناك الأنظمة السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية , وهناك أنظمة الاتصالات , وأنظمة التعليم والتدريب والعمل والأنظمة القانونية والإدارية والرياضية , فالنظام لا يقتصر على ناحية محددة وإنما يمكن إطلاقه على أشكال مختلفة من نواحي الحياة وبالتالي يمكن لأي ظاهرة نعيشها أو نمارسها أن نحولها إلى نظام من خلال ربطها بشكل مدروس بمجموعة خطوات متسلسلة لتؤدي وظيفة معينة .

الفرع الأول :تعريف النظام

يمكن تعريف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة المتناسقة التي تعمل مع بعضها البعض ضمن علاقات محددة وقنوات اتصال مخصصة , من أجل تحقيق هدف محدد من خلال استقبال المدخلات ومعالجتها وإجراء بعض العمليات عليها لإنتاج مخرجات مفيدة .

أو هو مجموعة العلاقات التي تربط أجزاء التنظيم بشكل منظم ضمن دورة مرسومة لتحقيق أهداف محددة أو هو التركيب الذي يستقبل المدخلات ويعالجها من خلال تفاعل على عناصرها لتقديم مخرجات مفيدة . أو هو التركيب الكلي الذي يتكون من أجزاء مترابطة مع بعضها البعض ويقوم بمعالجة المدخلات ضمن آليات عمل منظمة للحصول على مخرجات مفيدة للتنظيم.²

ومنه نستنتج أم النظام عبارة عن مجموعة عمل تتكون من العنصر البشري والآلات والمكائن مجتمعة ببعضها البعض , ويجب أن تربطها علاقات محددة , وأن يكون لكل جزء من مكونات النظام دوره المرسوم وصيغة محددة لتحقيق هدف محدد .

الفرع الثاني:مكونات النظام

من وجهة نظم التحليل الساكن للنظام فان مكونات النظام هي عناصره الأساسية التي يتكون منها وهي :

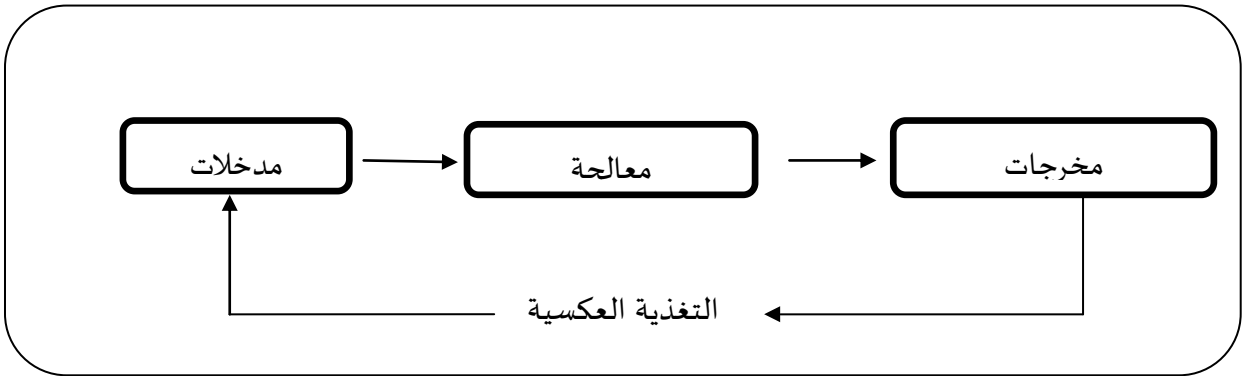
- المدخلات : هي مجموعة المفردات التي يتكون منها النظام ويعتمد عليها بشكل أساسي وتتعدد مدخلات النظام وتتنوع على ضوء الأهداف التي يسعى التنظيم إلى تحقيقها فقد تكون بيانات أو مواد خام أو رأس مال أو موارد بشرية .

¹ محمد أحمد جرناز, مرجع سابق , ص 235,236 .

² إيمان فاضل السامرائي , هيثم محمد الزعي , نظم المعلومات الإدارية , دار صفاء للنشر والتوزيع , الطبعة الأولى , عمان , 2015 , ص 30 .

- العمليات : هي آليات العمل الدقيقة التي تحكم التفاعلات الداخلية المنظمة لعناصر النظام وهي جميع العلاقات المبرمجة والأنشطة التحويلية التي تقوم بمعالجة المدخلات وتحويلها إلى مخرجات بحيث يكون انجازها مرتبط بتحقيق أهداف محددة للتنظيم .
- المخرجات : هي منتجات النظام أو مخرجات الأنشطة والعمليات التحويلية ويقدم النظام المخرجات للمستخدمين على شكل منتجات جاهزة للاستخدام مثل السلع النهائية أو المعلومات المفيدة أو الخدمات المطلوبة , والتي بدورها تشبع حاجات ورغبات المستخدم وتحقق أهداف المنظمة .
- التغذية العكسية : وهي التغذية الراجعة أو تأثير البيئة الخارجية على النظام والتي تحدد ملائمة وصلاحيات النظام وكفاءته في تحقيق الأهداف المطلوبة وتلبية الحاجات للمستخدمين من خلال تمرير الملاحظات عن أي قصور أو عيب في تطبيق النظام ليتم إصلاحها وتفادي حصولها مستقبلا¹.

الشكل رقم (I - 4) : مكونات النظام .



المصدر: علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية , سميح محمد الوادية , ماجستير إدارة أعمال , ص 1.

الفرع الثالث : خصائص وسمات النظام

إن هناك مجموعة من المميزات والخصائص التي إذا ما توفرت في النظام كان جيدا وناجحا , وهذه السمات هي :

- تكاملية النظام : أي أنه يجب أن يحتوي النظام على كامل عناصره ومكوناته حتى يحقق الهدف المطلوب منه .
- بساطة النظام : أي عدم احتوائه على علاقات وعمليات معقدة تعيق من حركة النظام ومن فهمه من قبل المستخدم .
- انسيابية المعلومات : أي توافر قنوات الاتصال التي تسمح بمرور المعلومات داخل النظام , وحرية حركتها بين أطراف النظام .

¹ إيمان فاضل السامرائي , هيثم محمد الزعبي , مرجع سابق , ص 31 .

- تعدد العناصر: أي أنه يجب أن يحتوي النظام على عنصرين على الأقل .
- التميز: أي تميز كل مكونات النظام بخصائص معينة حسب طبيعة النظام .
- الارتباط: أي ارتباط مكونات النظام وعناصره بعلاقات منظمة ومحكمة .
- المخرجات: أن تؤدي عمليات معالجة المدخلات إلى مخرجات تحقق أهداف التنظيم وتلبي احتياجاته¹ .

المطلب الثالث : نظام المعلومات

ظهرت نظم المعلومات مع بدايات الثورة الصناعية إذ أن هذا المفهوم يشير إلى الكم الكبير من المعلومات التي تخص موضوع واحد والتي تم تخزينها وتصنيفها وتبويبها وترتيبها بطريقة منظمة و معالجتها و عرضها بأشكال خاصة تخدم مجموعة من الأشخاص العاملين في نفس المجال هذه المعلومات والتي تهدف إلى تقديم معلومات مفيدة وسريعة للمستخدم تساعده في اتخاذ القرارات وتسهل عليه عمله .

الفرع الأول : تعريف نظام المعلومات .

إن كثرة الباحثين والمختصين الذين تناولوا هذا الموضوع أدى إلى عدم وجود تعريف محدد ومن بين هذه التعريفات ما يأتي :

نظم إدارة المعلومات هي "عبارة عن شبكات متناسقة من إجراءات , بهدف تزويد المدير بمعلومات أنية تخدم القرارات الفعالة² .

أما عن "روبرت ريكس *Rebert Reix* " يعرف نظام المعلومات على أنه " مجموعة من الموارد المنظمة (أجهزة , برامج , موارد بشرية , إجراءات) تسمح بالحصول ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومات على شكل معطيات , نصوص , صور , فيديو..... الخ داخل المؤسسة "³ .

كما عرف كل من "براين كميل فيكري والينا فيكري" نظام المعلومات بصورة شاملة بأنه " أي تنظيم للموارد البشرية والمادية والتجهيزات يهتم بالإطلاع بوحدة وأكثر من وظائف قنوات الاتصال بين المصدر والملقي "⁴ .

من خلال التعاريف يمكن تعريف نظام المعلومات على أنه مجموعة من المكونات تتمثل في مجموعة من العناصر المادية والمعنوية المتناسقة بشكل منتظم يقوم بالتجميع , المعالجة والتخزين من أجل إنتاج معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب , وهذا من أجل مساعدتهم لإيجاد حلول للمشاكل الإدارية لأداء الوظائف الموكلة لهم وبالتالي اتخاذ قرارات صحيحة وصائبة .

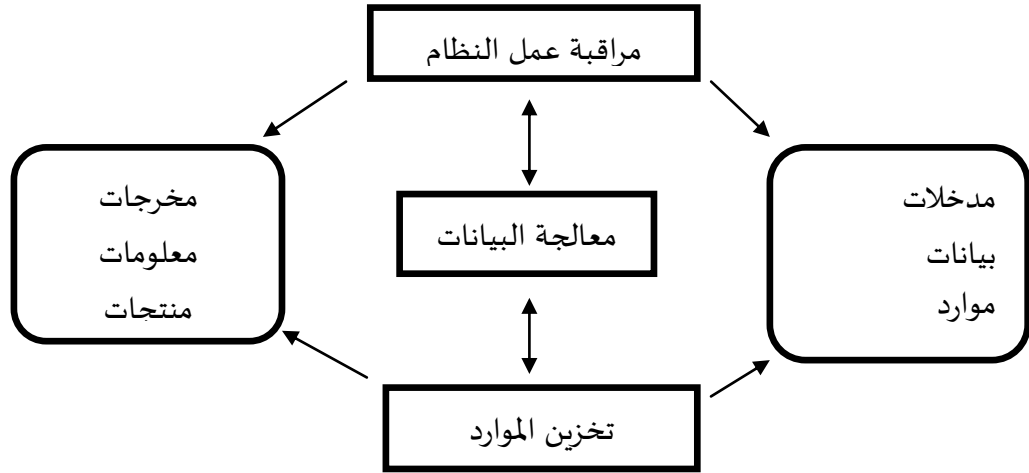
¹ إيمان فاضل السامرائي , هيثم محمد الزعي , مرجع سابق , ص 32 .

² علاء الرزاق السالبي , نظم إدارة المعلومات , منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية , القاهرة , 2003 , ص 38 .

³ Robert reix , système d information et management des organisation , 4eme édition , Vuibert , paris, 2002, p75

⁴ غانم عبد المنعم موسي , بحوث في نظم وخدمات المعلومات , مصر , جامعة لإسكندرية , 2000 , ص110 .

الشكل رقم (I - 05) : ماهية نظام المعلومات



المصدر: نظم المعلومات الإدارية محمد بن أحمد السديري كلية إدارة الأعمال , جامعة الملك سعود , 2010

الفرع الثاني : الوظائف الأساسية لنظم المعلومات وأنواعه .

الجزء الأول : الوظائف الأساسية لنظم المعلومات .

إن عمل نظام المعلومات لا يختلف عن أي نظام آخر في شكله العام , ولكن هناك بعض التفاصيل التي تحدث التمايز بينه وبين الأنظمة الأخرى , مع الإشارة إلى أن نظام المعلومات لا يتكامل موارده مع بعضها البعض حتى تقدم الأثر المتوقع , ومن أهم الأنشطة التي يقوم بها نظام المعلومات ما يلي :¹

- إدخال البيانات : وهذا يشمل الحصول على البيانات المتعلقة بعمليات المنظمة والأحداث الأخرى , وإعدادها للمعالجة من خلال عمليات إدخال البيانات وتسجيلها وتحريها , ويقوم المستخدمون النهائيين عادة بتسجيل البيانات المتعلقة بالعمليات على أوساط مادية معينة كالأوراق أو مباشرة إلى الحاسوب . ويشمل ذلك على عمليات التحرير للتأكد من أن تسجيل البيانات قد تم بصورة صحيحة وحين يتم إدخالها تسجل البيانات على وسائط آلية مثل الأقراص أو الأشرطة المغناطيسية , فمثلا البيانات المتعلقة بعمليات البيع يمكن أن تسجل على الوثيقة المصدرية كنماذج المبيعات الورقية , كذلك يمكن تسجيل البيانات المتعلقة بالعمليات بواسطة البائع الذي يستخدم مفاتيح الحاسوب أو الماسحات البصرية .
- معالجة البيانات إلى معلومات : تعالج البيانات من خلال الاحتساب والمقارنة , التخزين , الترتيب , التصنيف , الاختصار , وهذه العمليات تنظم وتحلل البيانات وتحولها إلى

¹ محمد نوري برهان , غازي إبراهيم رحو , نظم المعلومات المحوسبة , دار المناهج , طبعة الأولى , عمان , الأردن , 1998 , ص 32-35.

معلومات مفيدة للمستخدم , مع ضرورة المحافظة عليها من خلال عمليات التصحيح والتحديث .

- إخراج المعلومات : تنتقل المعلومات بمختلف أشكالها وتوفر إلى المستخدمين النهائيين من خلال فعالية الإخراج , ومن وسائل الإخراج كأشرطة الفيديو , الوثائق الورقية , الرسائل الصوتية , التقارير , الاستثمارات , الأشكال البيانية من أجل استخدامها في اتخاذ القرار .
- تخزين المعلومات : يتم حفظ المعلومات بصورة منظمة لغرض الاستخدام المستقبلي , ويتم تخزينها بإحدى الأشكال الآتية :
 - (1) قواعد البيانات : تحتوي البيانات المتعلقة بالعمليات الداخلية والأحداث الخارجية للمنظمة .
 - (2) قواعد النماذج : تحتوي على نماذج نظرية , رياضية , منطقية , توضح العلاقات ومنطق الحسابات والأساليب التحليلية .
 - (3) قواعد المعرفة : تحتوي على المعرفة بصورة مختلفة , كالحقائق , أو الحقائق , أو القواعد الخاصة بموضوعات مختلفة .
- التغذية العكسية : إن هدف التغذية العكسية هو تطوير وتصحيح أخطاء النظام من خلال مراقبة فعالية النظام والنتائج المترتبة عنه ومقارنتها بما هو مخطط له , من أجل كشف العيوب التي تشوب النظام , وكذا إعادة تطوير النظام وفق المتغيرات الجديدة .

الجزء الثاني : أنواع نظم المعلومات

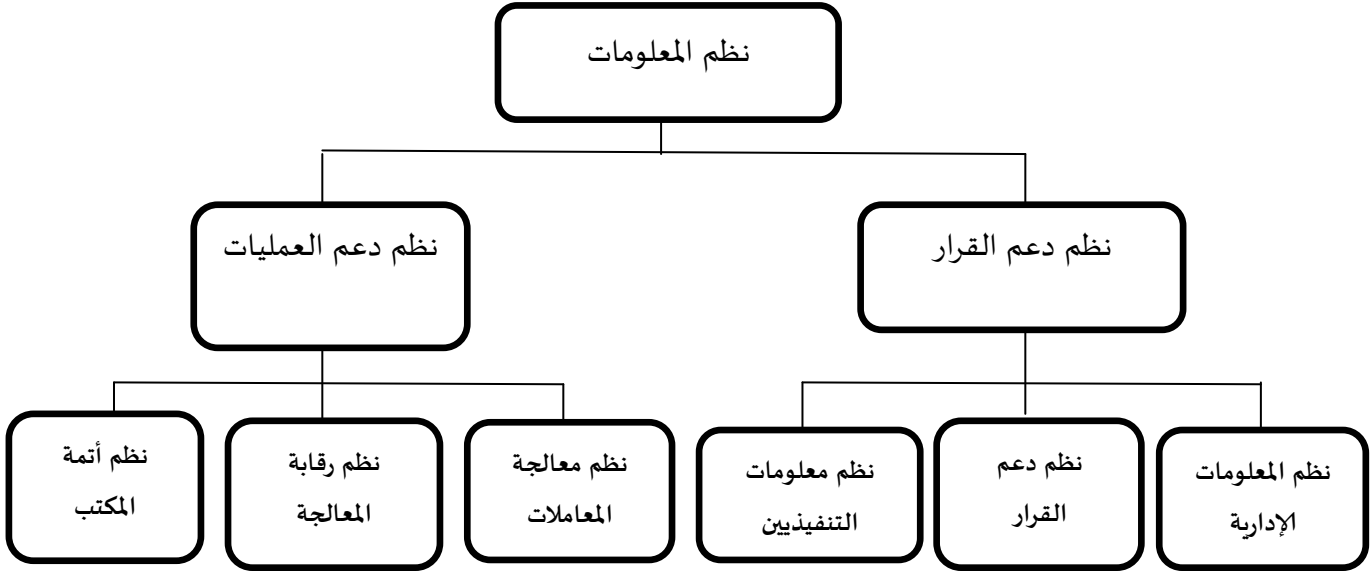
يمكن تقسيم نظم المعلومات إلى أربعة أنواع رئيسية هي :¹

- نظم معالجة المعاملات : نظام معلومات محوسب يعالج ويسجل البيانات الناتجة عن أحداث مبادلات الأعمال الروتينية اليومية الضرورية لإدارة الأعمال , وتخدم المستوى التشغيلي في المنظمة تجعل المعلومات متوفرة للمستخدمين داخل وخارج المنظمة حين طلبها على شكل تقارير للمستخدم .
- نظم المعلومات الإدارية : هي نظم صممت لخدمة وظائف المستوى الإداري في المنظمة عن طريق تزويد المديرين في الدارة الوسطى بالتقارير الفورية عن القرار في المستوى الإداري .
- نظم دعم القرار : نظم على مستوى إدارة المنظمة تساعد مدير منفرد أو مجموعة صغيرة من المديرين لحل مشكلة نوعية , أنه نظام يمزج البيانات ويقدم نماذج تحليلات رفيعة المستوى , كما يمكنها دمج عدة نماذج لتكوين نموذج متكامل , وتقديم برامج إدارة و إنتاج الحوار للسماح لصانع القرار بالتفاعل مع النظام والتخاطب المباشر معه لدعم اتخاذ القرارات .

¹ فايز جمعة النجار, نظم المعلومات الإدارية , الطبعة الثانية , دار الحامد للنشر والتوزيع , عمان , الأردن , 2007 , ص 59/53 .

- نظم دعم المديرين التنفيذيين : نظام معلومات على المستوى الاستراتيجي في المنظمة مصمم لمساعدة الإدارة العليا في اتخاذ القرارات غير المهيكلة من خلال تصاميم متقدمة .

الشكل رقم (I - 06) : أنواع نظم المعلومات .



المصدر: بن طاطا عتيقة , أثر تفاعل نظام المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية , أطروحة دكتوراه , تلمسان 2016/2017 , ص 12.

الفرع الثالث : أهمية نظام المعلومات وتأثيره على المؤسسة .

إن الحديث عن أهمية نظام المعلومات يؤكد بأن المنظمة فعلا تحتاج إلى هذه النظم لغرض القيام بأنشطتها بفعالية , وتحقيق الأهداف التي ترغب فيها مستوياتها الإدارية كافة , وتحقيق وظائفها في التخطيط والرقابة والتنظيم واتخاذ القرار لكونها تحتاج بشكل دائم ومستمر للمعلومات لغرض تنفيذ هذه الوظائف.

الجزء الأول : أهمية نظم المعلومات

تتضح في النقاط الآتية :

- (1) تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة إليها لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط والتنظيم وغيرها .
- (2) تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقيا وعموديا بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع .
- (3) تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات .
- (4) تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب .

- (5) المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف .
- (6) إمكانية الاستفادة من هذه النظم بإصدار تقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية أنيا أو شهريا أو فصليا أو سنويا عن نشاطات المنظمة .
- (7) حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس في عملها .
- (8) البث الانتقائي للمعلومات وتزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها .
- (9) مساعدة الإدارة في التعرف على المشكلات والفرص والاستجابة لها بسرعة أكبر .
- (10) تمكن المدراء من تخصيص وقت أكبر للتخطيط .
- (11) توفير إمكانيات دراسة ومعالجة المشكلات المعقدة والكبيرة¹ .

وتبرز أهمية نظام المعلومات خاصة في توفير المعلومة اللازمة لاتخاذ القرار, وبالرجوع إلى مراحل اتخاذ القرار , أي كلما توفرت المعلومات بشكل جيد وموثوق وتميزت بالدقة , فان ذلك يساعد على إدراك المرحلة وتحديد أبعادها .

الجزء الثاني : أثر نظم المعلومات على المؤسسة

يظهر الأثر من خلال أهمية المعلومة التي تعتبر في هذا العصر مصدر قوة ومحرك أساسي لمختلف الأنشطة , وهذا لتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أدخلت تصاميم جديدة للهيكل التنظيمية الإدارية , ولهذا أصبحت المعلومة أهم عنصر لبقاء المنظمة وتطورها .
ونظرا لما أحدثته الثورة المعلوماتية من تطور هائل في مجال تقنية أساليب ووسائل جمع المعلومات ومعالجتها لضمان النجاح وعلى هذا الأثر الذي مس المؤسسة , وفرض عليها فكرة وضع النظم المعلوماتية كجزء أساسي في التنظيم² .

إن علاقة في الأنظمة المعلوماتية وتنمية الأداء في المؤسسة باشتراكهما في متغير وعامل تكنولوجيا المعلومات في أغلب المؤسسات , فالتكنولوجيا لها العديد من الميزات³ : " من بينها تفادي وتقليص التكرار في التدخل في

العامل البشري , وتحسين صورة مخرجات وأداء المؤسسات , وتسريع تبادل في المعلومات عبر الشبكات مثل : الانترنت , الانترنت , الأكسترنيت, وبغض النظر عن التطبيق لهذه الأخيرة الذي يكسب تغيرات أساسية في الإدارة ويساعد بشكل خاص في اتخاذ القرار المناسب والسريع المبني على الحقائق والمعلومات الدقيقة . كما يحدث هذا التطور تحول تدريجي من الإدارة التقليدية التي تعتمد على : الأوراق , الملفات..... الخ إلى الإدارة الإلكترونية التي تعتمد على برامج وشبكات معلوماتية , تساهم في رفع أداء الأعمال بالسرعة والدقة وتقليل

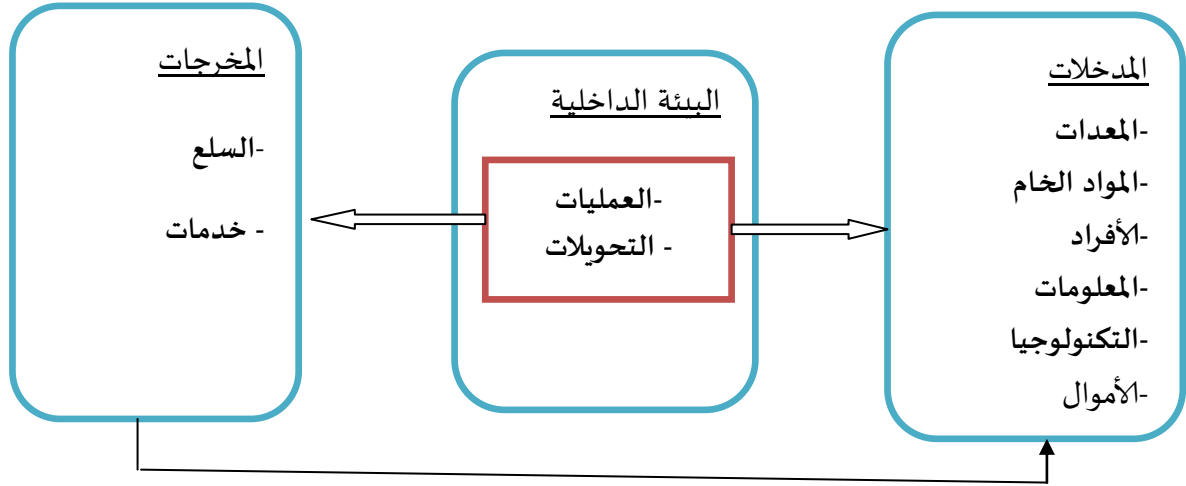
¹ علاء السامي وآخرون , أساسيات نظم المعلومات الإدارية , دار المناهج للنشر والتوزيع , الأردن , 2006 , ص 65 .

² صبحي العتيبي , تطور الفكر والأنشطة الإدارية , الطبعة الأولى , دار الحامد , عمان , 2006 , ص 270 .

³ هدى بن محمد , عبد النور موساوي , دار مقدمة إلى المؤتمر لكلية الأعمال , أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء الاقتصادية , جامعة الأردن ,

التكاليف و القضاء على الضغوطات في العمل و تفادي الوقوع في مشاكل الكلاسيكية , تقليل حركة الأفراد داخل التنظيم وأداء عملهم في وقت قصير دون حاجة إلى التنقل.

الشكل رقم (I - 07) : يبين المؤسسة كنظام مفتوح .



المصدر: عبد الرزاق بن حبيب , اقتصاد وتسيير المؤسسة , ص30 .

المبحث الثاني : الأداء المالي .

المطلب الأول : مفهوم الأداء المالي .

الفرع الأول : الأداء

إن تحديد تعاريف ومفاهيم دقيقة للمصطلحات والإنفاق عليها بعد من الأهداف التي يصعب تحقيقها وخاصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية , ومن بين المصطلحات التي لم تلقى تعريفاً وحيداً وشاملاً مصطلح الأداء , بل هناك من يستخدم مصطلحات عدة كالكفاءة , الفعالية , الإنتاجية لتعتبر كمرادفات له , ولكن هذا غير صحيح في علوم التسيير والاقتصاد وإعطاء تعريفاً وحيداً والاقتصر عليه يعد غير كافٍ للوصول إلى المفهوم الذي يناسب البحث , وقيل التطرق مختلف التعاريف التي تناولته نشير إلى أن الأداء بالنسبة للمسير يختلف عنه بالنسبة لرجل الاقتصاد , فضلاً عن هذا فالاختلاف قائم حتى داخل المؤسسة .

إن أصل كلمة أداء ينحدر إلى اللغة اللاتينية أين توجد كلمة *PERFORMARE* التي تعني إعطاء , وذلك بأسلوب كلي , الشكل لشيء ما , وبعدها اشتقت اللغة الإنجليزية منها لفظة *PERFORMANCE* وأعطتها معناها¹ . ويرى بغض الباحثين فيه ما يلي : "أداء مركز ذو مسؤولية ما يعني الفعالية والإنتاجية التي يبلغها هذا المركز الأهداف التي قبلها . الفعالية تحدد في أي مستوى تتحقق الأهداف .

¹ Abdellatif Khemakhem la dynamique du Control de gestion . Dunod .Paris .2 ed . 1976 . P 310 .

الإنتاجية تقارن النتائج المتحصل عليها بالوسائل المستخدمة في ذلك."

حسب هذا التعريف يتبين أن الأداء يتمثل في عنصرين هما الفعالية والإنتاجية , العنصر الأول معناه درجة بلوغ الهدف أي هناك عنصرين للمقارنة , أهداف مسطرة يراد بلوغها وأهداف منجزة , العنصر الثاني هو الإنتاجية المتمثلة في العلاقة بين النتائج المحققة فعلا والوسائل المستخدمة لبلوغها . ويلاحظ في هذا التعريف خلط في ما هو متفق عليه تقريبا , لأن التعريف الذي أعطي للإنتاجية هو تعريف للكفاءة , والإنتاجية في حقيقة الأمر ما هي إلا علاقة بين الإنتاج وعوامل الإنتاج المستخدمة لتحقيقه , ويرى بعض الباحثين أن الإنتاجية تحسب لعنصر وحيد من عناصر الإنتاج وهو عنصر العمل , فالإنتاجية إذن ليست بالعلاقة بين النتائج والموارد المستخدمة في تحقيقها , بل هي معيار ومؤشر يمكن من قياس أداء الوظيفة الإنتاجية .

ويرى بعض الباحثين في الأداء على أنه " مستوى تحقيق الأهداف " , وهذا المستوى يقاس باستخدام رجل الاقتصاد ينظر إلى أداء المؤسسة في قدرتها على تحقيق قيمة مضافة معتبرة تساهم بنسبة جيدة في الدخل الوطني وتحريك الاقتصاد , أما الموظف ينظر إليه في قدرتها على تأمين قدرة شرائية مرتفعة و الأمن , حياة مهنية جيدة

هذا التعريف يحصر الأداء في نسبة انجاز الأهداف أي أن الأداء هو الفعالية , هذا صحيح لكن غير كاف , لأنه لا يمكن التحكم على المؤسسة بأنها تحقق أداء جيد بمجرد تحقيقها للأهداف المناطة لها , فالمؤسسة قد تتمكن من ذلك ولكن باستغلال المفرط للموارد . أين الأداء في مثل هذه الحالة !

ومن الباحثين من ينظر إلى الأداء على أنه " علاقة الموارد المخصصة والنتائج المحققة " ¹ , يحاول ربط نتائج المؤسسة بالموارد المستخدمة في تحقيقها , فهو إلى حد كبير يشبه التعريف السابق لأنه يحصر الأداء في أحد شقيه وهذا غير كاف لأنه أهمل نسبة انجاز الأهداف فما فائدة الاقتصاد في التكاليف أو تدنيها إلى أدنى المستويات دون بلوغ الأهداف .

بعدما تم التعرض إلى مفهوم الأداء يتبين ضرورة تحديد مفاهيم بعض المصطلحات التي لها صلة شديدة بمفهوم الأداء , وهذه المصطلحات هي الهدف , موارد المؤسسة .

الهدف : هو وضعية مستقبلية تريد المؤسسة الوصول إليها , والهدف له مجموعة من الخصائص هي :

- الوضوح : الهدف الواضح هو هدف الذي له نفس تصور الأفراد .
- يجب أو يفضل أن يكون في شكل رقمي قابل للقياس , يسهل عملية الرقابة .

¹ R.Brosquet , fondement de la performance humaine dans l'entreprise , Les édition s d' organisation ,Paris ,1989 , p 11.

- المرونة : الهدف المرن هو الهدف الذي يستجيب للتغيرات التي تحدث في المحيط .
أن يكون الهدف مقصود أي التعمد في تحقيقه .
- الواقعية : تعني قابلية التحقيق .

هذه الخمس خصائص هي خصائص الهدف في حد ذاته أما الخصائص الثلاثة التالية الموائية هي خصائص مجمل الأهداف

- أن تكون الأهداف متكاملة لا متناقضة .
- أن تكون الأهداف مرتبة ومتسلسلة .
- أن تشكل الأهداف فيما بينها شبكة .

الموارد : يمكن تقسيم موارد المؤسسة إلى ثلاث عناصر: الموارد البشرية , الموارد المالية , الموارد المادية .

الموارد المالية : هي الأموال الضرورية لسير نشاط المؤسسة .

الموارد البشرية : تتمثل في الأفراد ومهاراتهم في القيام بالأعمال المناط لهم .

الموارد المادية : تتمثل في الآلات , المعدات , الأراضي

على الرغم من كثرة البحوث والدراسات المتناولة للأداء إلا أنه لم يتوصل إلى إجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد له , فقد تعددت التعاريف حول مصطلح الأداء وهي :

(1) تعريف الأداء حسب (*A.Kherakhem*) : من وجهة نظر هذا الكاتب فان الأداء يدل على " تأدية

عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة , بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة "

نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول

إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة .

(2) تعريف الأداء حسب (*P. DRUKER*) : ينظر دراكر إلى الأداء على "أنه قدرة المؤسسة على

الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال " .

نستنتج من هذا التعريف أن الأداء يعد مقياسا للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لهدفها الرئيس , وهو

البقاء في السوق واستمرارها في نشاطها في ظل التنافس , ومن ثم تتمكن المؤسسة من المحافظة على التوازن

في مكافأة كل من المساهمين والعمال¹.

¹ مجيد الكرخي , موازنة الأداء واليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة , الطبعة الأولى , 2015 , دار المناهج للنشر والتوزيع , ص 16, 17

الفرع الثاني : مفهوم الأداء المالي

يعد الأداء المالي من أكثر ميادين الأداء استخداما لقياس أداء المصارف لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات ويساهم في توجيه المصارف نحو المسار الأفضل والصحيح , وهناك من الخبراء والباحثين من حدد مفهوم الأداء المالي بإطاره الدقيق بأنه :¹

- المعبر عن أداء الأعمال باستخدام مؤشرات مالية كالربحية مثلا ويمثل الركيزة الأساسية لما تقوم به المنظمات من أنشطة مختلفة .
- تبيان أثر هيكل التمويل وانعكاس لكفاءة السياسة التمويلية.
- أداة التعرف على الوضع المالي القائم في الشركة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداة الشركة أو للأداء أسهمها في السوق المالي في يوم محدد وفترة معينة .

الفرع الثالث : تعريف تقييم الأداء المالي .

ينظر الباحثين إلى عملية الأداء المالي على أنها عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات الغرض منها فحص المركز المالي والاقتصادي للمؤسسة في تاريخ معين .²

كما تعرف عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة بأنها تقييم حكم إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمؤسسة وذلك لخدمة رغبات أطراف مختلفة , أية يعتبر تقييم الأداء المالي للمؤسسة قياس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقا .³

المطلب الثاني : أهمية ومعايير الأداء المالي

الفرع الأول : أهمية الأداء المالي

تنبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم الشركات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية لتحديد جوانب القوة والضعف في شركة والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد قرارات المالية للمستخدمين .

وتنبع أهميته بشكل خاص في عملية متابعة أعمال الشركات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءات لتصحيحها وترشيد الاستخدامات العامة للشركات واستثمارها وفقا للأهداف العامة للشركات والمساهمة في اتخاذ القرارات السلمية للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة .⁴

¹ علاء فرحان طالب , إيمان شبحان المشهداني , "حوكمة المؤسسة والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف" , الطبعة الأولى , دار الصفاء للنشر والتوزيع , عمان , 2011 , ص 67 .

² توفيق محمد المحسن , تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد , دار الفكر العربي , مصر , 2004 , ص 03 .

³ السعيد فرحات جمعة , الأداء المالي لمنظمات الأعمال , الطبعة الأولى , دار المريخ , الرياض المملكة العربية السعودية , 2000 , ص 38 .

⁴ عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي , تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام التحليل العاملين التميزي (ADE) خلال فترة 2006-2011 , مجلة الواحات والدراسات , المجلد السابع , العدد الثاني , جامعة غرداية , 2014 , ص 24 .

الفرع الثاني : معايير الأداء المالي

• المعايير التاريخية :

تعتمد هذه المعايير على أداء المصرف للسنوات السابقة وأهميته تستمد من فائدته في إعطاء فكرة عن الاتجاه العام للمصرف والكشف عن مواضع الضعف والقوة وبيان وضعه المالي الحالي مقارنة بالسنوات السابقة ولكن يعاب على هذا المعيار عدم قدرته على المقارنة بين وضع المصرف المالي وأوضاع المصارف الأخرى .

• المعايير القطاعية (الصناعية):

تشير هذه المعايير إلى المقارنة النسب المالية للمصرف بالنسب المالية للمصارف المساوية لها في الحجم وطبيعة تقديم الخدمة ويستفاد من هذه المعايير في عملية التحليل المالي ويعاب عليه عدم الدقة بسبب التفاوت من حيث الحجم وطبيعة الأنشطة .

• المعايير المطلقة :

هي أقل وأضعف المعايير الأخرى من حيث الأهمية وتشير إلى وجود خاصية متأصلة تأخذ بشكل قيمة ثابتة لسنة معينة مشتركة بين جميع المصارف وتقاس بالتقلبات الواقعية رغم عدم قبول المالىين هذه المعايير في التحليل المالي إلا أن هناك بعض النسب المالية مثل (نسبة التداول = $2 \div 1$) مازالت تستخدم كمعيار مطلق .

• المعايير المستهدفة :

تعتمد هذه المعايير على نتائج الماضي مقارنة بالمعايير التخطيطية بالمعايير المحققة فعلا لحقبة زمنية ماضية , ويستفاد منه في تحديد الانحرافات من أجل أن تستطيع المصارف بعد ذلك اتخاذ الإجراءات التصحيحية لها¹.

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة في الأداء المالي وخطوات تقييمه والأطراف المستفيدة منه .

الفرع الأول : العوامل المؤثرة في الأداء المالي .

هناك عوامل مؤثرة في الأداء المالي تتمثل في :

• الهيكل التنظيمي :

هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالبنوك وأعمالها ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات .

¹ علاء فرحان طالب , إيمان شيخان المشهداني , مرجع سبق ذكره , ص73 .

يؤثر الهيكل التنظيمي على أداء البنوك من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات وتخصيص الموارد لها وتسهيل تحديد الأدوار للأفراد في البنوك والمساعدة في اتخاذ القرار ضمن المواصفات التي تسهل إدارة البنوك في اتخاذ القرار.¹

• المناخ التنظيمي :

هو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتنمية العنصر البشري وضوح التنظيم هو إدراك العاملين مهام البنوك وأهدافها وعمالياتها .
اتخاذ القرار هو الأخذ بالطريقة العقلانية وتقييمها ومدى ملائمة المعلومات لاتخاذها .
وحيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء المالي بصورة ايجابية وإعطاء معلومات لمتخذ القرارات لرسم صورة الأداء.²

• التكنولوجيا :

هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في البنوك لتحقيق الأهداف المنشودة , فيجب على البنوك تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعتها أعمالها والمنسجمة مع أهدافها فالتكنولوجيا تعمل على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطر والتنوع .

• الحجم :

هو تصنيف البنوك والشركات إلى شركات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم .
ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك سلبا فقد يشكل الحجم عائقا لأداء البنوك تصبح أكثر تعقيدا ومنه يصبح أداؤها أقل فعالية .
كلما زاد حجم البنوك يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالشركة .
قد أجريت عدة دراسات حول علاقة الحجم بأداء البنوك وبينت أن العلاقة بين الحجم والأداء علاقة طردية .

الفرع الثاني : خطوات تقييم الأداء المالي

يمكن تلخيص عملية تقييم الأداء المالي في الخطوات التالية :³

- الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية وقائمة الدخل : حيث إن من خطوات الأداء المالي إعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المتعلقة بأداء المؤسسات خلال فترة زمنية معينة .

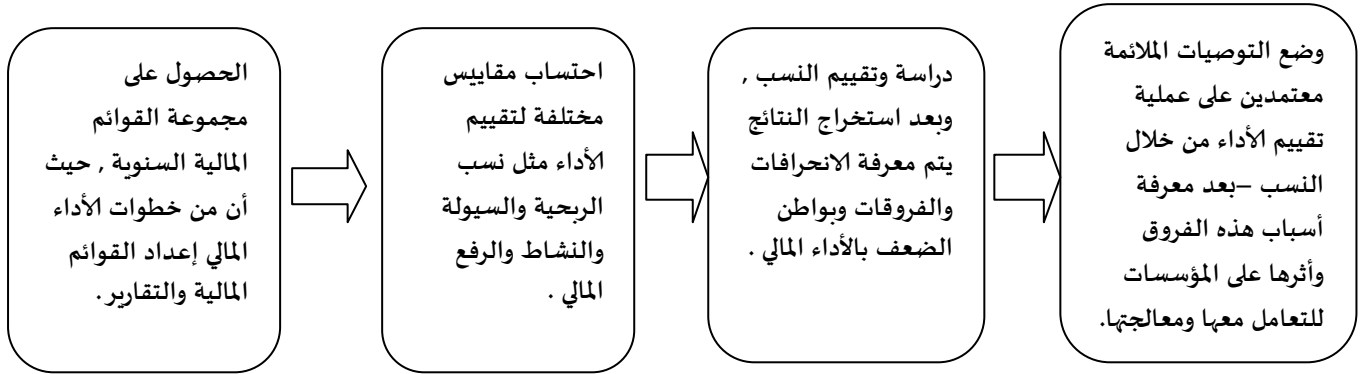
¹ محمد محمود الخطيب , العوامل المؤثرة على الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات , الطبعة الأولى , دار حامد , عمان , الأردن , 2009 , ص20.

² شاكر الخشالي , "العلاقة بين أبعاد الهيكل التنظيمي وحاجات المديرين في شركات التأمين الأردنية " , دراسات العلوم الإدارية , المجلد 33 , العدد 1 , 2006 , ص113 .

³ موسى نوفل , تقييم أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن باستخدام معدل الفائدة 1991-2000 , رسالة ماجستير , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , تخصص تسيير المؤسسة الصناعية , جامعة آل البيت , المرفق , الأردن , 2001 – 2002 , ص 20 .

- احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء : وذلك باستخدام مختلف المؤشرات المالية للتوازن المالي كاحتساب الربحية , السيولة , النشاط , الرفع المالي ونسب التوزيعات , وتتم بإعداد واختيار الأدوات المالية التي يتم استخدامها في عملية تقييم الأداء المالي في المؤسسة .
- دراسة وتقييم النسب : تعدد دراسة النسب المتعلقة بتقييم الأداء المالي وبعد استخراج النتائج يتم معرفة الانحرافات و الفروقات ومواطن الضعف بالأداء المالي الفعلي من خلال مقارنته بالأداء المتوقع أو مقارنته بأداء المؤسسات التي تعمل في نفس القطاع .
- وضع التوصيات الملائمة : يتم وضع التوصيات وذلك بالاعتماد على عملية التقييم الأداء المالي من خلال النسب , بعد معرفة أسباب هذه الفروقات وأثرها على المؤسسات التعامل معها ومعالجتها , وحتى تتمكن عملية التقييم الأداء المالي من تطبيق أهدافها يجب عليها توفير مجموعة من الشروط التالية :
- توفير المعلومات الكافية : تعتبر المعلومات الأساس في التقييم , حيث يجب على المؤسسة الحصول على المعلومات بمختلف الطرق المتاحة لديها وذلك بمعالجة المعطيات المتوفرة لديها .
- تحديد معدلات الأداء المرغوب : من أجل تسهيل عملية المقارنة يجب على المؤسسة تحديد المسؤولية الانحرافات الموجبة والمسؤولية الانحرافات السالبة .
- استمرار عملية التقييم : ويعني ذلك ألا تقتصر على فترة معينة , بل يجب أن تمارس طول حياة المؤسسة وعلى فترات قصيرة أو طويلة وهذا حسب طبيعة الموضوع المراد قياسه وتقييمه .

الشكل رقم (I - 08) : عملية تقييم الأداء

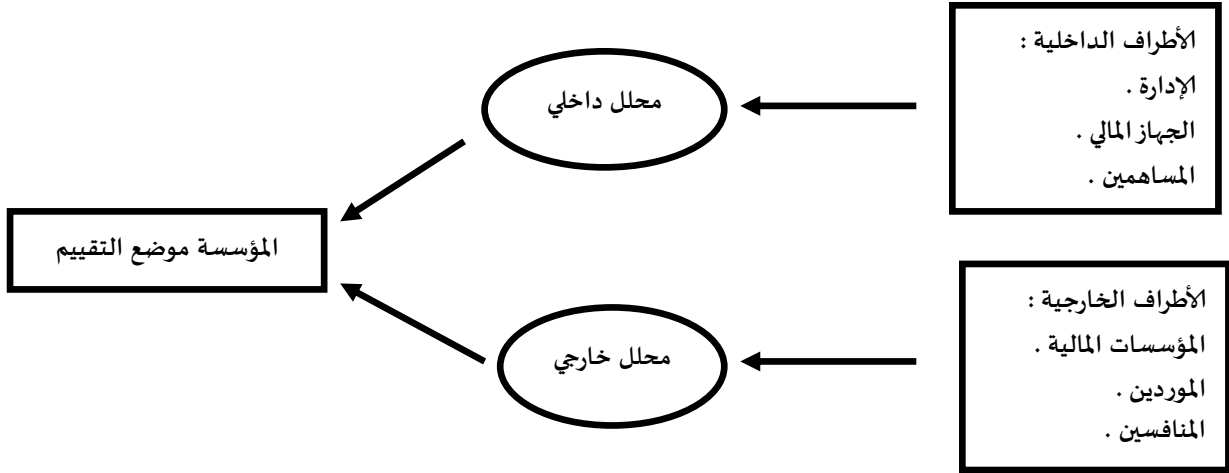


المصدر: محمد محمود الخطيب , الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات , الطبعة الأولى , عمان , 2010 , ص 52 .

الفرع الثالث : الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي .

الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي هي مجموعة الأطراف التي لها هدف أو أهداف من تقييم الأداء المالي سنذكرها في الشكل الموالي :

الشكل (I - 09) :الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي .



المصدر: جمال الدين المرسي , الإدارة المالية , مدخل لاتخاذ القرار, الدارالجامعية , 2006 , ص 98 .

المبحث الثالث : نظام المعلومات والأداء المالي للبنوك

يتمتع القطاع البنكي بأهمية بالغة نظرا لدوره التنموي في الاقتصاديات المعاصرة بذلك تسعى البنوك للوصول إلى آخر ما وصل إليه العلم الحديث في التكنولوجيا ونظم المعلومات واستغلالها في كل أقسام البنك وفروعه لتسهيل تبادل المعلومات ومعالجتها لاتخاذ القرارات الفعالة والصائبة . إلا أنه وبالرغم من كل هذه المميزات التي توفرها نظم المعلومات داخل البنوك يوجد أخطار أمنية تتعلق بنظم المعلومات خاصة مع عدم وجود احتياطات أمنية فعالة وقوية يتم تحديثها بشكل دوري لضمان جودة عملها وكذلك , وكذلك توجد أخطار عدم تأقلم الموظفين على العمل بالطرق الحديثة مما يقلل من قيمتها المضافة . وبالرغم من كل هذا فان المؤسسات المالية من أكبر المستثمرين في مجال نظم المعلومات وتشير التقديرات في الولايات المتحدة في عام 1994 وحده استثمرت البنوك ما يقارب 20 مليار دولار في مجال نظم وتقنيات المعلومات في محاولة لتحسين الكفاءة , وتعزيز خدمة العملاء .

المطلب الأول : أهمية تطبيق نظام المعلومات في البنوك

الفرع الأول :البنوك الالكترونية كتطبيق حديث لنظام المعلومات في البنوك ظهرت البنوك الالكترونية على شبكة الانترنت سنة 1995 بشكل رسمي ,ومعظم تلك البنوك متخصصة في الاستثمار على شبكة الانترنت , بدلا من الاعتماد على أكثر من جهة في تحويل الأموال بالإضافة إلى صعوبة إدارة رأس 26 المال بالطرق التقليدية ,¹ وبالتالي ظهرت البنوك الالكترونية بقوة وازداد الاهتمام العالمي بها , حتى وصل عدد مستخدميها الملايين , حيث تتم جميع المعاملات المالية على شبكة الانترنت عن طريق تلك البنوك , كما تستخدم مصطلح البنوك

¹ الشريف حربة , مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية , دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة , مذكرة ماجستير , غ م , فلسطين , 2007 , ص 62 .

الالكترونية "Electronic Banking" أو بنوك الانترنت "Internet Banking" كتعبير متطور وشامل للمفاهيم كمفهوم الذمات المالية أو البنك على الخط , وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون , ويعبر عنه بعبارة أخرى "الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان" ¹.

الفرع الثاني : أثار نظام المعلومات على المركز التنافسي للبنوك :

- أثره على الأداء المالي : استخدمت البنوك التجارية ونظم المعلومات الحديثة لتحسين مستوى أدائها المالي وزيادة ربحيتها وتقليل المخاطر , حيث لعب نظام المعلومات دورا مهما في توفير تكاليف لمعالجتها , كما استعانت البنوك لزيادة إنتاجيتها بأنظمة المكاتب , وأنظمة المعلومات المتقدمة , وعلى معلومات فنية , وأنظمة مساندة لاتخاذ قرارات سليمة ².
- أثره على جودة المنتج : استطاعت البنوك من خلال الاعتماد على نظام المعلومات إدارة الجودة الشاملة إيجاد طرق تفكير جديدة , للبنك وأساليب أخرى لجودة الموارد ومواجهة المخاطر , وللتأكيد على مبدأ التحسين المستمر في عمليات الإنتاج , وعلى عمليات البحث والتطوير والإشراف على كل مرحلة من مراحل الإنتاج بالجودة المطلوبة . كما أسهمت التكنولوجيا المناسبة والوسائل الإدارية الحديثة في قصر مراحل العمليات وقصر فترة المنتجات الجديدة وتقديمها للزبون في الوقت المحدد والجودة المطلوبة ³.
- أثره على الإبداع والتطوير : يعد نظام المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد البنوك على الإبداع والتميز من خلال استخدام أساليب إدارية وتكنولوجية حديثة سواء في إعادة تدريب العاملين وتحفيزهم أو إعادة هندسة العمليات أو التوسع في التجارة الالكترونية أو التحول من التصميمات التقليدية إلى الأنظمة الأوتوماتيكية الحديثة أو توفير بنية تحتية للاتصالات أو توفير قواعد البيانات شاملة وحديثة ⁴.
- أثره على كفاءة العمليات : تؤدي كفاءة العمليات إلى أحداث تحسينات جوهرية في عمليات البنك , وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية مستعينة في ذلك بنظم معلومات حديثة , وترتكز نظم المعلومات على فلسفة التوجه إلى تسويق أكثر فاعلية حيث يكمن عرض السلع والخدمات على المستوى العالمي , وعلى مدار اليوم مما يفتح أسواق جديدة للمستهلك ويخفف نفقات بناء الأسواق ومصارييف الترويج , وكذلك التواصل الفعال مع البنوك الأخرى والزبائن أين وجدوا ⁵.

¹ يوسف الشف , دور نظام المعلومات الإدارية المحسوبة في عملية صنع القرارات , دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة , مذكرة ماجستير , غ م , الجامعة الإسلامية , غزة , 2000 , ص 34, 35 .

² المغربي عبد الفتاح , نظم المعلومات الإدارية : الأسس والبادئ , الدار الجامعية , الإسكندرية , ص 40 .

³ الشيخ فؤاد نجيب , فادي محمد , العلاقة بين نظام المعلومات والميزة التنافسية , دورية الإدارة العامة , جامعة الأردن , العدد 03, 2004 , ص 30 .

⁴ راشمان دافيد , وآخرون , تكنولوجيا المعلومات , الدار الجامعية , الإسكندرية , 2006 , ص 82 .

⁵ يحيى عدنان , وآخرون , تكنولوجيا المعلومات , الدار الجامعية , الإسكندرية , 2006 , ص 82 .

- أثره على إستراتيجية البنك : يساهم نظام المعلومات بدور هام في مساعدة البنوك على تحديد مركزها التنافسي في الأسواق , وقد صنف "لورتر" استراتيجيات عامة تستطيع المؤسسات إلى ثلاث استراتيجيات عامة تستطيع المؤسسة أن تختار ما يناسبها لتحقيق وضع تنافسي أقصى , وهذه إستراتيجية القيادة بالتكلفة , إستراتيجية تميز المنتج وإستراتيجية التخصص السوقي¹.

المطلب الثاني : نظام المعلومات الكفاء والفعال في المؤسسة البنكية .

عملت البنوك من خلال تفعيل نظم المعلومات على تحقيق الأداء المستهدف في ظل بيئة تتميز بالتنافسية والصراع من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية .

الفرع الأول : العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات البنكية

تحقيق نظم المعلومات البنكية أهدافها بالكفاءة والفعالية يتحدد بتحقيق مجموعة من العوامل المختلفة نلخصها في ما يلي :²

- العوامل الداخلية : ويدخل ضمن هذه العوامل الإمكانيات المادية والبرمجية والبشرية داخل النظام وكل ما يتعلق بالبيانات والإجراءات التي تشغل النظام وتسهل السيطرة والتحكم فيه .
- العوامل الخارجية : وهي عوامل يصعب التحكم والسيطرة عليها لأنها تأتي من البيئة الخارجية للنظام لتأثر على العمل البنكي وجميع أنشطته وتتكون العوامل الخارجية مما يلي :

- العوامل القانونية والتشريعية : لنظام المعلومات علاقة قوية بالتشريعات والقوانين لأنها تشكل مضمون البيانات والمعلومات المالية للبنك وشروط الإفصاح للبيانات المالية التي على إدارة البنك العمل بها , وتلتزم إدارة البنك بتصميم نظام للمعلومات البنكية لتلبية حاجياته من البيانات . هذا وتعتبر البيئة القانونية متغيرا رئيسيا يؤثر على نظام المعلومات البنكي وذلك للتأكد من عدم وجود أخطاء أو تلاعب أو تزوير مما يساهم في السير الحسن للأعمال والنشاطات البنكية وفق أحكام القانون والتشريعات المنظمة للقطاع البنكي , ويمكن قياس العوامل القانونية والتشريعية وفق تحديد أثر تنفيذ الأنظمة والتشريعات القانونية التي تعنى بالبنوك وبنظم المعلومات ويؤثر العامل القانوني إما مباشرة كقانون البنك المركزي وقانون البنوك التجارية أو غير مباشرة كأنظمة وتعليمات وقوانين أخرى كقانون الشركات وقانون السوق المالي إلى آخر ذلك من التشريعات .

- العوامل الاقتصادية : ينعكس كذلك الوضع الاقتصادي في بيئة البنك على الأنشطة والأعمال البنكية ونظم المعلومات المصرفية ومنه تقاس هذه العوامل من خلال المؤشرات الموالية :

- (1) مؤشرات الاستقرار ومؤشر النمو الاقتصادي .
- (2) درجة اختلاف وتباين الأسواق التي يعمل معها القطاع البنكي .

¹ يحيى عدنان , وآخرون , المرجع سابق , ص 80 .

² خالد أمين عبد الله , خالد قطاني , البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية , دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن , المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية , تخصص علوم إنسانية , تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا , جامعة العلوم التطبيقية الخاصة , العدد الأول , المجلد العاشر , الأردن , 2007 , ص 5, 8 .

- (3) قدرة البنك على المنافسة وكذلك قدرته على التصوير والتنبؤ بتصرفات المنافسين وردود أفعالهم
- **العوامل التنظيمية :** الإطار التنظيمي هو الذي ينسق ويرتب جهود الأفراد للعمل البنكي , مما يحقق الأهداف بما هو متاح من موارد كما يدخل ضمن العوامل التنظيمية الوظائف وتقسيمات مراكز اتخاذ القرار داخل البنك ولقياس أثر هذه العوامل على نظم المعلومات في البنك يجب اختبار ما يلي :
 - (1) قياس مدى الرسمية في البنك أي وجود تحديد مهام وإجراءات والصلاحيات الممنوحة بصيغة مكتوبة لتنفيذها .
 - (2) قياس مدى المركزية أو اللامركزية مما يبين درجة تدخل السلطة ودرجة التفويض الممنوح من السلطات والصلاحيات وتوزيعها على المستويات الإدارية المختلفة .
 - (3) مدى وجود تكامل في العمل لضمان عدم وجود تعارض في الصلاحيات والسلطات بين أنشطة الأقسام المختلفة .
 - (4) تحديد مدى وجود البيروقراطية وتركز العمل لدى أفراد معينين وكذلك درجة تعدد أداء الأنشطة وتنفيذها .
 - **العوامل السلوكية :** وتسهم في هذه العوامل الأنماط الثقافية والاجتماعية للبيئة الخارجية المحيطة بالبنك التي تنعكس على نظم المعلومات وكذلك الأنماط السلوكية لمستخدمي المعلومات وكذلك انعكاسات السلوك البشري على أداء النظام ونلخص هذه السلوكيات في ما يلي :
 - (1) مقاومة التجديد نتيجة الخوف مما سيفرضه وجود نظام المعلومات في تغير نمط العلاقة الاجتماعية لدى العاملين وبالتالي الرغبة في الاستمرارية على الروتين السابق .
 - (2) قلق نتيجة الشعور بفقدان الأمن والخوف من فكرة الإحلال الوظيفي وضياع فرصة الترقية .
 - (3) الخوف من التكنولوجيا نتيجة نقص الإدراك وصعوبة فهمها والتعامل معها .
- أما عن قياس تأثير المستخدم الثانوي على نظام المعلومات وكذلك بالنظر إلى رضا المستفيد من خلال مدى سهولة استخدام النظام واستخدام تطبيقاته , أما المستخدم الأولي فيمكن قياس أثره على نظام المعلومات من خلال قياس مدى تلبية نظام المعلومات لاحتياجاته ومتطلباته أي أن قياس كفاءة وفعالية نظم المعلومات من خلال درجة الاستخدام والمنفعة في اتخاذ القرارات أو الإنتاجية المتحققة منها ومنه رضا المستفيد عن نظام المعلومات .
- **العوامل التقنية والتكنولوجية للمعلومات :** ويقصد بها الجانب التقني المستخدم في نظم المعلومات الحاسوبية من أجهزة ومكونات مادية وبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وقد أدت تكنولوجيا المعلومات إلى تغيرات سريعة في جوانب الحياة المختلفة , وقد استفاد الجهاز البنكي أكثر من غيره من هذا التطور في تكنولوجيا المعلومات نتيجة للمنافسة الشرسة التي يشهدها هذا القطاع مما أدى إلى التوسع في استخدام كل جديد يخدم ويرفع من الأداء البنكي , ومنه قد أصبحت تكنولوجيا المعلومات ضرورة ملحة للعمل البنكي وللتعاملات الحديثة .

الفرع الثاني : معايير كفاءة نظام المعلومات

لكي نقول على نظام المعلومات في البنك أنه كفاء يجب أن تتوفر فيه الشروط التالية :¹

- البساطة: يتميز نظام المعلومات الناجح بالبساطة والبساطة في كل مراحلها من الحصول على المعلومات إلى معالجتها وتوصيلها إلى المستخدمين منها , فاستخدام نظم للمعلومات معقد يصعب فهمه والتعامل معه وتشغيله والاستفادة منه فهذا التعقيد قد يسبب فشل النظام وعدم تحقيق أهدافه .
- المرونة : تعتبر المرونة في التصميم والقابلية للتغيير من صفات النظام الناجح للمعلومات وكذلك للتكيف مع المتغيرات المتوقعة في بيئة النظام والتغيير المستمر في التكنولوجيا الموجودة في محيط المؤسسة والتعايش مع الظروف الاستثنائية .
- الاعتمادية أو الموثوقية : يجب أن تتمتع مخرجات النظام بالموثوقية للاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتلبية حاجيات المستخدمين من المعلومات أما إذا لم تتوفر الموثوقية وكانت المعلومات لا يعتمد عليها في اتخاذ القرارات سيكون محفوف بالمخاطر لذلك يجب اللجوء إلى العمل الجماعي لزيادة الثقة في مخرجات النظام .
- القبول : ويقصد به تمتع النظام بالقبول من قبل المستخدمين منه ويشار إلى عدم إمكانية استمرار ونجاح النظام دون تعاون من قبل الأطراف المستفيدة والتي تدير نظام المعلومات , ومنه يجب على مصممي النظام أن يدعو مستخدميه إلى المشاركة في تصميمه لأنهم المطالبون بتشغيله , فالعمل على إيجاد نظام يتميز بالكفاءة والمرونة والبساطة والموثوقية يتطلب السعي لتحقيق النظام القبول من طرف مستخدميه , لأن الأفراد يلعبون الدور الأساسي في نجاح أو إفشال نظام المعلومات لذلك يجب اللجوء إلى أسلوب الإقناع بأهمية النظام لتجنب مقاومة التغيير التي هي طبيعة بشرية .
- الاقتصادية : قد ترغب المنظمات في إدخال نظام المعلومات إلا أنه قبل توفيره يجب دراسة التكلفة المادية والمستلزمات التقنية والبشرية والعملية لإيجاد نظام المعلومات , فالنظام الذي يتميز بالكفاءة ليس هو النظام الذي يحقق أهدافه فقط وإنما هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة بالنظر للعائد .

المطلب الثالث : علاقة نظام المعلومات بالأداء المالي للبنوك .

إن وجود التقنيات الحديثة تساعد البنوك على تطوير أدائها التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة البنكية , التحكم بالتكاليف وجعل الخدمات منافسة , كما تساهم في تحقيق عامل التنوع في طرق عرض الخدمة من خلال القنوات البنكية المتعددة التي تبنتها المصارف عبر الزمن منها : القنوات التقليدية , الصراف الآلي , كما دفعت تكنولوجيا المعلومات البنوك لتطوير أدوات ووسائل الدفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتتماشى مع بيئة الأعمال الالكترونية .

¹ عماد أحمد إسماعيل , خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى :دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة , مذكرة ماجستير , غ م , جامعو غزة , 2011, 33, 34 .

تتيح العلاقة بين نظم المعلومات والأداء المالي معرفة أن نظام المعلومات الجيد والذي يتسم بتوافر الأمن للمعلومات والسرعة في تنفيذ العمليات و الجاهزية والاستعداد لتلقى المدخلات , يكون لديه القدرة على تخفيض التكلفة وتوفير النفقات بجانب العمل على زيادة مستوى الربحية المالية , بالإضافة إلى أن وجود التقنيات الحديثة يساعد على تطوير أداء البنوك من خلال تحسين الخدمة المصرفية الأمر الذي يؤدي تقليل الفجوة بين الخدمة المتوقعة والخدمة المقدمة ومن ثم تحقيق أداء مالي جيد ينعكس هو الآخر على ربحية البنك .

إن نظام المعلومات الفعال يتميز بالسرعة والكفاءة والبساطة و يزيد من أداء البنوك , ويظهر ذلك في زيادة جودة العمليات المصرفية , ومن ثم توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات المستخدمة وربحية البنوك , فنجد ضرورة ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات البنك , كما أنه يجب الأخذ باقتراحات موظفي البنك قبل تصميم نظام المعلومات بالإضافة إلى ضرورة توفير أمن نظم المعلومات لحماية معلومات البنك وكذلك السعي إلى التطوير المستمر في البرامج والتجهيزات , بجانب ضرورة الاهتمام بالتحسين والتطوير لأنظمة المعلومات وتدريب كافة العاملين على نظام المعلومات الأمر الذي يزيد من فاعلية نظام المعلومات ومن ثم ترتفع محددات الأداء البنكي.¹

¹ أسرحسن يوسف عز الدين , محمد بهاء الدين محمد محمد , تأثير فاعلية نظم المعلومات الالكترونية على المؤشرات المحاسبية , " دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المقيدة بالبورصة المصرية , 2007-2017 " , ص 13 .

خلاصة الفصل :

تطور نظام المعلومات وأصبح جزء أساسي داخل المؤسسة فقد أصبح يحتل موقعا هاما ويعتبر من أهم المقاييس لنجاح المؤسسات الحديثة .

قد قمنا في هذا الفصل بالتعرض لماهية نظم المعلومات من خلال التعرض للركيزتين المكونتين لها فالركيزة الأولى هي المعلومات والتي رأينا أنها عبارة عن بيانات تمت معالجتها , تتميز بعدة خصائص تعطي لها أهمية خاصة في المؤسسات, أما الركيزة الثانية فهي النظام , وهو مجموعة من الأجزاء المترابطة و التي تعمل لتحقيق هدف معين , و الذي هو الأخر له خصائص و مكونات مختلفة .

فنظام المعلومات هو نظام من العناصر والأعمال والأجزاء تعمل معا في نشاط متكامل , وتقوم بعمليات على المدخلات المختلفة تقوم بعمليات عليها لتنتج مخرجات إلى البيئة الداخلية والخارجية عنها وتوجد عدة أنواع من نظم المعلومات على مستوى المؤسسة ولها تأثير واضح عليها, فالمنظمات تسعى إلى الوصول للأداء المتميز الذي يعبر عن مجموعة من المفاهيم المتعددة فهو يعني الكفاءة في استخدام الموارد , وكذلك الفعالية في تحقيق الأهداف , وكذلك الإنتاجية وتعني الوصول إلى الأهداف من قبل المنظمة .

الفصل الثاني

دراسة حالة بنك الفلاحة
والتنمية الريفية لووكالة –
سيدي لخضر -

مقدمة الفصل :

يحتل تقييم الأداء المالي للبنوك أهمية خاصة في كل المجتمعات و النظم الاقتصادية نظرا لندرة الموارد الاقتصادية و المالية مقارنة بالاحتياجات الكبيرة لها. حيث تسعى البنوك جاهدة إلى خلق و ابتكار و تقديم خدمات بنكية جديدة . محاولة بذلك كسب رضا العملاء بغرض نيل ثقتهم و منه زيادة معاملاتها معهم.

حتى يتحقق ذلك و جب تحليل و تقييم الأداء المالي التي تقدمها البنوك .من أجل توفير المعلومات المالية لكل الأطراف المهتمة بنشاط البنك . لذا أصبحت البنوك تركز بصفة أساسية على تحقيق وجود المعلومات في تعاملاتها .من أجل للوقوف على نقاط القوة و الضعف فيه .

ولقد أدى تبني تكنولوجيا المعلومات في البنوك إلى التأثير على الخدمات البنكية و تطويرها تماشيا مع التطورات السريعة الحاصلة في المجال البنكي .

وبناء على ما تقدم سنركز من خلال هذا الفصل على مكانة نظام المعلومات في تحسين الأداء المالي للبنوك من خلال ثلاث مباحث كانت على النحو التالي:

المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

المبحث الثاني : تقييم الأداء المالي في وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR .

المبحث الثالث : استخدام المعلومات في تحسين و تقييم الأداء المالي لوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR .

المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR .

عصرنا الحاضر هو عصر تكنولوجيا الإعلام والمعلومات و الذي يعد أهم دعامة لتقدم و تطور الدول وكذا انتشار الاقتصاد المعلوماتي, حيث أن الاعتماد على هذه التقنيات أصبح أمرا ضروريا وذلك من أجل مواكبة والحاق بالدول التي تسعى جاهدة لمواكبة التطورات التكنولوجية والجزائر شأنها شأن دول العالم تنهت مؤخرا إلى ضرورة الدخول إلى عالم الاقتصاد المعلوماتي وتوظيف التقنيات الحديثة في شتى المجالات.

المطلب الأول : تعريف ونشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR .

الفرع الأول : تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

هو مؤسسة مالية تنصب عملياتها الرئيسية على جمع الموارد المالية الفائضة عن حاجة الجمهور والأعوان الاقتصادية لغرض إقراضها للآخرين الذين هم في حاجة إلى تمويل , وينصب نشاطها على تنمية القطاع وإنعاشه وقد وسعت من مجال نشاطها ليمس جميع القطاعات الاقتصادية .

الفرع الثاني : نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

يعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية من البنوك التجارية ويعد من الشركات تشكل ذات أسهم تعود ملكيتها للقطاع العمومي. أسس هذا البنك نتيجة للسياسات التي تبنتها الدولة من خلال إعادة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 106_82 المؤرخ في مارس 1982 وكان الهدف من تطوير القطاع الفلاحي والمناطق الريفية , وقد كان اختصاصه ينصب ضمن إطار تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي الصناعي , الصيد البحري , الري , والحرف التقليدية في الأرياف¹ . تحول البنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليون دينار جزائري. مقسم إلى 2200 سهم بقيمة مساهمة 1000000 دج للسهم الواحد. وبعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 الذي ألغي من خلاله نظام التخصيص الذي كانت تتميز به البنوك.

أصبح البنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري و المتمثلة في منح القروض ومنح عمليات الادخار. أما حاليا فيقدر رأسماله ب 33 مليون دج موزعة على 3300 سهم بقيمة اسمية قدرها 100000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

نذكر بعض الإجراءات الحديثة لهذا البنك² :

1993 : تقديم إنهاء عمليات إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية .

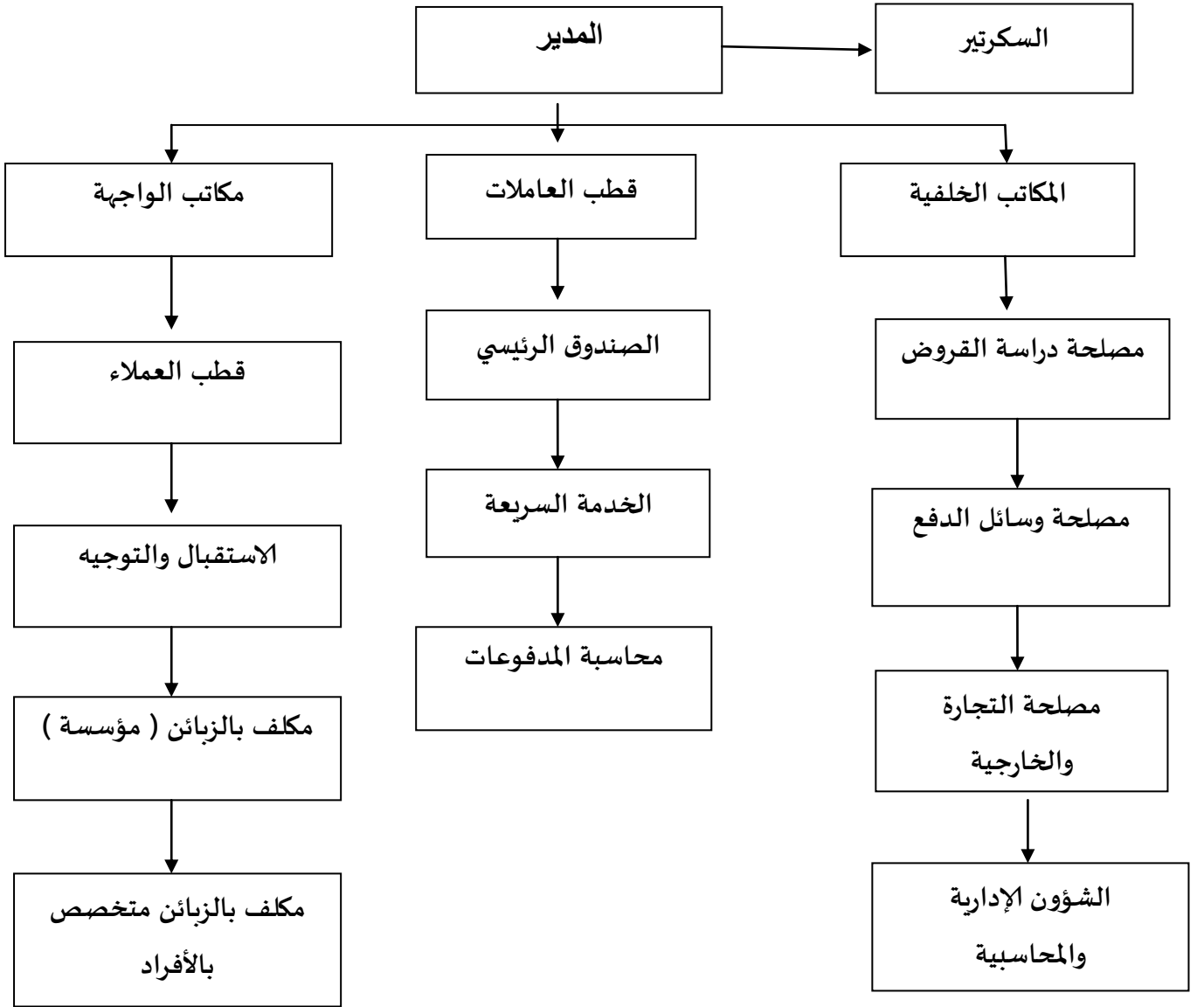
1994 : تشغيل بطاقة التسديد و السحب BADR .

¹ حني حياة , تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة , مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي , تخصص إدارة واقتصاد مؤسسة , جامعة عبد الحميد بن باديس , مستغانم , 2013 , ص74 .

² من الوثائق الداخلية للمؤسسة .

- 1996 : إدخال عمليات الفحص البنكي وهي لفحص إنجاز العمليات البنكية عن بعد .
- 1998 : تشغيل بطاقات السحب بين البنوك .
- 2000_2001 : قام البنك برفع حجم البنوك لفائدة المؤسسة الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة وكذلك وضع برنامج خماسي يركز على عصرنه البنك حيث في :
- 2000 : القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط الضعف للبنك وإيجاد مخطط تسوية لمطابقة القيم الدولية .
- 2001 : التطهير الحسابي المالي .
- تقليل الوقت وتحقيق الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض .
- إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية .
- تعميم شبكة megapac .
- 2002: تعميم البنك الحالي على جميع الوكلاء الأساسية في الوطن ونجد أن البنك خلق نقطة مهمة وهي :
- يعتبر البنك الأول في ترتيب البنوك التجارية .
- استعمال الإعلام الآلي في جميع العمليات التجارية الدولية .
- بنك شامل وعالميا يتدخل في جميع العمليات التجارية .
- ترتيب القروض الوثائقية في 24 ساعة .
- إمكانية الفحص عن بعد لحسابات الزبائن الشخصية عن طريق الانترنت .
- المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - سيدي لخضر-**
- إن الهيكل التنظيمي للبنك غير مستقر كليا فهو يعتبر بطريقة تناسب مع ديناميكية السوق ومتطلباته فبنك BADR يواصل سياسة تدعيم مجموع هياكله لتخفيف أهداف خاصة في مجال صيانة الآلات والبرامج وتحسين أدائها , كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (II - 03) : الهيكل التنظيمي لوكالة سيدي لخضر .



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على استنادا على الوثائق المقدمة من طرف البنك .

يعتمد الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية على تحديد مهام كل مصلحة حسب درجة الكفاءات والقدرات الشخصية و الجماعية وهذه هي مهمة كل مصلحة في الوكالة .

1 الإدارة: تعمل على مراقبة جميع الأمور و أنشطة البنك و تسييره، و تضم:

- المدير : يعتبر الممثل الرئيسي للبنك الفلاحة و التنمية الريفية على مستوى بلدية سيدي لخضر، حيث يتحمل مسؤولية إبرام و توقيع كل العقود والاتفاقيات ومختلف الوثائق ومن مهامه أيضا مراقبة جميع المصالح التابعة للوكالة وكذلك يقدم تقريرا عن انجاز الأعمال والبرامج المتعلقة بالوكالة .
- نائب المدير : هو السلطة الثانية بعد المدير العام بسبب تغيبه، أو الحصول مانع على دراسة التدابير ، والعمليات الأتمة لتسيير هياكل بدور وسائله وأعماله سيرا عاديا.
- الأمانة العامة :مسيرة من تخصص في الأمانة، تسجيل البريد والصادر، وتسجيل ملاحظات عن البريد، وتحويله لدى المديرية العامة مع إشهار بالاستلام، حيث أن المدير العام، يكون علم بكل بريد صادر أو وارد في البنك .

2)السكرتير: من مهامها تسهيل أعمال المدير الذي بدوره يتدخل في شؤون سيرها وتنظيمها كما تستقبل العملاء الذين قدموا الطلبات للحصول على القروض والاتصال بالعملاء عند الحاجة واستقبال البريد والمكالمات الهاتفية .

3) مكاتب الواجهة : وهي جهة استقبال الزبائن و يتضمن ما يلي:

- قطب العملاء: مهمته استقبال الزبائن و مراقبة جميع المكلفين بالزبائن و سير أمور البنك.
- مكتب الاستقبال والتوجيه: مهمته استقبال الزبائن و مساعدتهم في فتح الحسابات أو طلب الخدمات و منتجات البنك.

- المكلفين بالزبائن: مهمتهم استقبال الزبائن مع إجراء جميع العمليات المباشرة وغير مباشرة.

4)قطب المعاملات : ويتضمن المصالح التالية:

رئيس المصلحة: يسهر على سير المصالح ومراقبة عمليات المستخدمين في المصالح التالية:
- الصندوق الرئيسي : تعد مصلحة الصندوق الفرع الأساسي لذا تتم به كل عمليات الدفع ,وهي تهتم باستقبال إيداعات الزبائن سواء بالدفع أو السحب أو التسليم وعلى هذا فهي مكلفة بأمانة الخزينة .
- مصلحة الخدمات السريعة: يقوم بها المكلفون بالعملاء وهي عبارة عن مصلحة تقوم بفتح الحسابات للزبائن ومعرفة رصيدهم، وإجراء عمليات السحب على الحسابات...الخ.
- محاسبة المدفوعات : ويقوم باستلام طلبات فتح حسابات الودائع وتحدد نوعها بمتابعة كل الإجراءات المتعلقة بفتح الحسابات والتأكد من توفير جميع الشروط القانونية ومتابعة عمليات الإيداع والسحب من الحساب لصالح المودعين .

5) مكاتب الخلفية : و تضم :

- مصلحة دراسة القروض : تقوم هذه المصلحة بتنفيذ الإجراءات والتعليمات المتعلقة بشؤون القرض وفقا للمبادئ المعتمدة بشؤون القرض ومن قبل الإدارة وتقوم أيضا باستقبال العملاء والبنك في طلباتهم وإعداد

المذكرات الأزمة , كما تضم هذه المصلحة كل من أمانة الالتزامات و خلية تسمى خلية الدراسات والتحليل حيث تقوم هذه الأخيرة بدراسة طلبات القروض .

- مصلحة وسائل الدفع : تقوم بالتنسيق مع المديرية الجهوية لإصدار مختلف وسائل الدفع للعملاء.

- مصلحة التجارة الخارجية :تعتبر هذه بمثابة الوسيط بين المتعاملين الجزائريين والأجانب في عمليات البيع والشراء (الاستيراد والتصدير).

وتقوم هذه المصلحة بالتحويلات إلى الخارج وعمليات التوطين (الإقامة) المصرفي الاعتمادات المستندية للعمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية وهي اتصال دائم مع المراسلين بالخارج .

- الشؤون الإدارية والمحاسبة : وتقوم بتسجيل جميع العمليات اليومية التي تقوم بها الوكالة في جميع أقسامها وتقوم أيضا بإعداد الميزانيات الختامية وتحصيلها والمراجعة الدقيقة لحسابات الوكالة , كما يشرف على النفقات العامة في الوكالة متابعة عقود الصيانة والتأمين وتوزيع التكاليف والمراقبة لعملية التسيير ومدى مطابقة القوانين الداخلية للوكالة كما يقوم بالتنسيق بين المصالح والحث على تطبيق السياسة الإدارية المتبعة كما يقوم بالتنسيق وتساعد المدير في اتخاذ القرارات من خلال التقارير التي توجه إليه عن مدى انتظام ودفعة الوكالة ، ومدى وجود المشاكل الإدارية وكل هذا يتم عن طريق مراقبة دورية منتظمة من اجل تحقيق سياسة وأهداف الوكالة .

المطلب الثالث : مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

الفرع الأول : مهام بنك BADR

- تمارس هذه الوكالة مجموعة متنوعة ومتعددة من المهام بحيث تلي شتى طلبات الأفراد و المؤسسات التي تتعامل معها و تتمثل هذه المهام فيما يلي¹ :
- إعادة الودائع التي يتلقاها من الزبائن على شكل قروض .
 - تشجيع الاستثمار وانجاز المشاريع بحسب ما يسمح به البنك .
 - تنفيذ سياسة الدولة في مجال الائتمان القصير ومتوسط الأجل.
 - حفظ الودائع للزبائن وصيانتها .
 - توفير وسائل الدفع كالتشيكات والكمبيالات .
 - منح القروض ومتابعة توظيفها في المشاريع المتخصصة بها .
 - قيام بجميع العمليات المصرفية المطلوبة من طرف الزبائن .
 - مشاركة المؤسسات المالية في التمويل بقروض طويلة الأجل .
 - فتح حسابات لكل الأشخاص الذين يرغبون في ذلك .
 - تمويل احتياجات الاستغلال والاستثمار لأعوان الاقتصادية في قطاع الصناعة والتجارة .

¹ وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسبيدي لخضر.

الفرع الثاني : أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

- يسعى البنك الفلاحة والتنمية الريفية بالدرجة الأولى إلى تحقيق أعظم ربح بحيث يغطي هذه الأرباح كل التكاليف بمختلف أنواعها، ومن هنا تتمثل أهداف فيما يلي :
- إعادة تنظيم جهاز الإنتاج الفلاحي بتطوير وتصميم استعمال التكنولوجيا والإعلام الآلي وتجديد الثروة.
 - إشراك الزراعة وتنميتها في مجال الإنتاج الوطني .
 - ترقية النشاطات الحرفية و الفلاحية الصناعية وضمان هذا التمويل حسب القوانين المعول بها .
 - حصول على أكبر حصة في السوق .
 - توسيع الأراضي الفلاحية وتحسين الخدمات .
 - رفع الموارد على التسيير الدقيق للخزينة .
 - تكوين وتحفيز هيئة الموظفين .
 - تحسين الإنتاج على مستوى عمليات المعالجة اليومية .
 - عصنة وتجيد ثروته .
 - تطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي .
 - ولحد الآن حقق البنك بعض النقاط المهمة المتمثلة في :
 - يعتبر البنك الأول في ترتيب البنوك التجارية .
 - ترتيب القروض الوثائقية في 24 ساعة .

المبحث الثاني : تقييم الأداء المالي في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تعتبر عملية التقييم الأداء المالي من أهم العمليات التي تقوم بها الوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهذا لما لها أهمية كبيرة فهي تتطلب مجموعة من القواعد والمراحل .

المطلب الأول : قواعد ومراحل تقييم الأداء المالي .

ترتكز عملية التقييم الأداء المالي على مجموعة من القواعد والمراحل من أجل تقييم أداء الوكالة وهذا ما سوف يتم التطرق إليه من خلال هذا المطلب .

الفرع الأول : قواعد تقييم الأداء المالي .

ترتكز عملية تقييم الأداء المالي في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR على عدة قواعد أساسية أهمها¹:

- وجود أهداف محددة مسبقا :من المؤكد أن عملية تقييم الأداء لا توجد إلا حيث توجد أهداف محددة مسبقا وقد تكون في صورة خطة أو سياسة أو معيار أو نمط أو قرار الودائع المالية وقوانين ربط الموازنة

¹ وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسيدي لخضر.

وما تتضمنه من قواعد وضوابط , كذلك التكاليف النمطية و معدلات الأداء المعيارية , أهداف محددة مسبقا يتم على أساسها تقييم الأداء .

- **قياس الأداء الفعلي :** يتم قياس أو تقدير الأداء الفعلي عادة بالاعتماد على ما توفره النظم المحاسبية والأساليب الإحصائية من بيانات و معلومات ويجب توفير عاملين مدربين للقيام بهذه الأعمال مع استخدام الآلات المستخدمة متى كان ذلك مناسباً لسرعة عرض نتائج القياس أو التقدير واتخاذ القرارات الخاصة بها.

- **مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير :** يتم مقارنة الأداء المحقق بالمعايير لتحديد الانحرافات سواء كانت إيجابية أو سلبية لتمكين الإدارة من التنبؤ بالنتائج المستقبلية , أو جعلها قادرة على مجابهة الأخطاء قبل وقوعها من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تحول دون وقوعها , ويجب أن تركز الرقابة عن الانحرافات الهامة .

- **اتخاذ القرارات المناسبة لتصحيح الانحرافات :** أن اتخاذ القرارات لتصحيح انحراف ما يتوثق على البيانات و المعلومات المتاحة عن الأهداف المحددة مسبقاً وقياس الأداء الفعلي , ومقارنة ذلك الأداء المحقق للهدف المخطط لذلك فإن الانحراف و بيان أسبابه يساعدان على تقدير الموقف واتخاذ القرار المناسب الذي يجب أن يكون في الوقت المناسب , ومحدداً بوضوح نوع التصحيح المطلوب , أخذ في الاعتبار جميع الظروف المحيطة بالقرار .

وذلك يمكن القول بأن عملية القول بأن عملية تقييم الأداء هي نفسها في مؤسسات أخرى و الهدف منها هو التعرف على مدى تحقيق الوحدات الإدارية لأهدافها وكذلك الحصول على المعلومات الضرورية للتخطيط الجيد للمستقبل .

الفرع الثاني : مراحل عملية تقييم الأداء المالي في وكالة BADR .

تمر عملية تقييم الأداء المالي في وكالة BADR بعدة مراحل أهمها ¹ :

- **الحصول على البيانات و المعلومات الإحصائية :** وذلك من خلال القوائم المالية المتمثلة في الميزانية , جدول النتائج وقائمة التدفق النقدي و القوائم الأخرى والملاحق المرافقة بالتقارير المالية إضافة إلى المعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة , والبيانات المتعلقة بأنشطة البنك .
- **تحليل ودراسة البيانات و المعلومات المتعلقة بالنشاط :** حيث يتعين توفير مستوى الموثوقية و الاعتمادية في هذه البيانات وقد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية المعروفة لتحديد مدى موثوقية هذه البيانات .

¹ وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسيدي لخضر.

- إجراء عملية تقييم : باستخدام المعايير ونسب الملائمة للنشاط الذي تمارسه الوكالة 'على أن تشمل التقييم النشاط الوكالة والذي يهدف للتوصل إلى حكم موضوعي ودقيق ويمكن الاعتماد عليه .
- تحديد الانحرافات : وذلك بمقارنة نتائج التقييم مع الأهداف المخططة للوحدة وأن الانحرافات التي حصلت في نشاط قد تم حصرها وتحديد أسبابها , وأن الحلول اللازمة لمعالجة الانحرافات قد اتخذت وأن الخطط قد وضعت للسير نحو الأفضل في المستقبل .
- متابعة العمليات التصحيحية الانحرافات : وذلك بتزويد نتائج التقييم إلى الإدارة المختلفة داخل الوحدة للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة .

المطلب الثاني : تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية وأهميتها في الوكالة .

تعتبر النسب المالية من أهم عملية التقييم التي تعتمد عليها الوكالة لما لها أهمية كبيرة في عملية تحليل الوضعية المالية الأدوات للوكالة بنك BADR وهذا ما سوف يتم التطرق إليه في هذا المطلب .

الفرع الأول : تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية .

تعتبر مؤشرات الأداء المالية من أهم الأدوات التي تعتمد عليها الإدارة لوكالة BADR في تحليل قوائمها المالية لمعرفة مدى سلامة مركزها المالي وربحية المؤسسة 'ومن بين هذه المؤشرات نجد¹ :

- نسبة الربحية : تعطي هذه النسبة مؤشرات عن مدى قدرة الوكالة على توليد الأرباح من خلال استثماراتها .
- نسبة السيولة : تعني الموجودات بالوكالة والتي من خلالها تستطيع الوكالة الوفاء بالتزاماتها لي الأجل القصير .
- نسبة كفاية رأس المال : إن احتفاظ الوكالة بمستوى رأس مال مناسب يؤدي إلى رفع قدرة القطاع المصرفي ويسهم في تعزيز الثقة به وبالتالي هو الحفظ على استقرار النظام المالي ككل .
- نسبة مخاطرة الاستثمار : عند اتخاذ قرارات الاستثمار فالمستثمر لا ينظر إلى العائد فقط بل يأخذ بعين الاعتبار درجة المخاطرة المرافقة لذلك العائد .

الفرع الثاني : أهمية النسب المالية في وكالة BADR بسيدي لخضر .

من خلال دراستنا لي بعض المذكرات التي تناولت موضوع وكالة BADR بسيدي لخضر وجدنا أن الوكالة تهتم كثيرا بالنسب المالية وهذا نظرا لأهمية النسب المالية من وجهة نظر مستخدمي البيانات المالية فهي

¹ وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسيدي لخضر .

تفاوتت أهميته النسب المالية من وجهة نظر مستخدمي المعلومات المالية وذلك وفق الغرض من استخدام هذه النسبة , وقد تم تقييم الأهمية من وجهة نظر المستخدمين إلى الآتي :

- أهمية النسبة المالية من وجهة نظر المقرضين : حيث أن هؤلاء المستخدمين يهتمون بثلاث أنواع من النسب المالية وهي بالترتيب نسب النشاط ثم نسب السيولة وثم نسباً لربحية .
 - أهمية النسبة المالية من وجهة نظر المستثمرين : حيث إن هؤلاء المستخدمين يقدمون الأهمية القصوى على نسب الربحية على حساب غيرهم ثم نسب القيم السوقية ثم نسب السيولة .
 - أهمية النسبة المالية من وجهة نظر المحللين الماليين : حيث أن هؤلاء المستخدمين يقدمون الأهمية القصوى على نسب الربحية على حساب غيرها ثم نسب النشاط ثم نسب السيولة .
- استناداً على ما سبق يمكن تلخص أهمية النسب المالية في الجوانب التالية :

- تحديد مدى قدرة الوكالة على مواجهة الالتزامات الجارية .
- قياس درجة نمو الوكالة والكشف عن مواطن الضعف والقوة .
- توفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات ورسم السياسة وإعداد الميزانيات التقديرية .
- قياس الفعالية التي تحصل عليها الوكالة باستغلالها لمختلف موجداتها لتحقيق الربحية .
- قياس الفعالية الكلية للوكالة ومستوى أدائها .

المطلب الثالث : تقييم الأداء المالي عن طريق استخدام القوائم المالية .

تعتبر القوائم المالية من أهم عملية التحليل المالي التي تعتمد عليها الوكالة في تقديم أدائها المالي وتحديد انحرافات من خلال الأداء المتحقق عن المخطط في الوكالة وذلك بالاعتماد على مجموع من القوائم المالية التالية¹:

¹ وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسيدي لخضر.

1) جدول حسابات النتائج : الذي يحتوي على مجموعة من المعلومات التالية .

جدول رقم (II - 01) : جدول حسابات النتائج في 2017/12/31

المبالغ	البيانات
+72000000000	منتوج الاستغلال البنكي
-73000000000	تكاليف الاستغلال البنكي
+47000000000	منتوج البنك الصافي
-30900000000	تكاليف التسيير
+16100000000	نتيجة الاستغلال الخام
+3000000000	منتوج خارج الاستغلال
-40000000000	-تخصيص التسديد
-30000000000	-استرجاع التخصيصات
+640000000	النتيجة

المصدر: وثائق مقدمة من طرف مديرية الوكالة BADR بسيدي لخضر.

من خلال هذا تحليل هذا الجدول اتضح لنا أن وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسيدي لخضر حققت أرباح تقدر ب 640000000 وهذا راجع لعدة أسباب أهمها تخفيض التكاليف والقدرة على تسيير مواردها وكفاءة العمال الوكالة وتحسين الخدمات المصرفية التي تقدمها الوكالة .

2) الميزانية : وهي عبارة عن بيان يوضح المركز المالي للبنك في لحظة زمنية معينة , وماله من حقوق على الغير (جانب الأصول) وما عليه من التزامات نحو الغير (جانب الخصوم) فهي تنقسم إلى :

- الميزانية تقديرية : التي تقوم بها المؤسسة قبل بداية النشاط مثلا قيام بميزانية لسنة 2017 بحيث يتم ملاحظة الميزانية للسنتين الماضيتين 2015_2016 من أجل مقارنة أعمال سنة 2017 بأعمال سنة 2015 و2016 بحيث يقوم بتقديرات للحسابات المفتوحة حيث يتمكن من حساب الأعباء والمنتجات وتقديرات للقروض الممنوحة .
- الميزانية الحقيقية : يقوم بها كل شهر أو كل ثلاثة أشهر ويتم من خلالها تقييم الحسابات المفتوحة و الأعباء والمنتجات .
- ميزانية ختامية : هي عبارة عن مجموعة ما توصل إليه من خلال الميزانية الحقيقية .

ومن خلال ما سبق نستنتج أن التحليل المالي هو وسيلة للوصول إلى مؤشرات مالية ذات دلالة ومغزى للحكم على أداء المصرف من خلال تحليل بنود القوائم المالية المتمثلة بالميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر وقائمة التدفقات النقدية لمعرفة النتائج المتأنية عن أنشطة المصرف. وهو أيضا أداة لتقييم الأداء المالي و التشغيلي للمصرف , وتبرز أهمية التحليل المالي أيضا من خلال تمكين الإدارة من الاستثمار و الفرص المتاحة والابتعاد عن التهديدات , من خلال ما يعرف بتحليل SWOT الموضح في الشكل التالي :

الشكل رقم (II - 11) : نموذج SWOT .

الفرص و الضعف : معالجة البنك نقاط الضعف من أجل استغلال الفرص	الفرص و القوة : تعظيم الوكالة نقاط القوة للاستغلال الفرص
الضعف والتهديدات : تجنب الوكالة نقاط الضعف من أجل تفادي تدخلات	القوة و التهديدات : لتعظيم الوكالة نقاط القوة لمواجهة المنافسين

المصدر: من إعداد الطالبتين .

المبحث الثالث : استخدام المعلومات المالية في تحسين وتقييم الأداء المالي لوكالة بنك BADR

تعد جودة المعومات المالية موردا من الموارد الأساسية في عملية تقييم وتسيير بمختلف مستوياته 'فلا يمكن أن يوجد تخطيط دون معلومات ولا يمكن اتخاذ القرار دون توفر معلومات .

فضلا عن أهميتها ودورها في تقييم الأداء المالي , فهي تعد بمختلف أنواعها من الوسائل التي تلجأ إليها المؤسسة لتحسين أداؤها. فالمعلومات المالية شيء ضروري في عملية تقييم وتسيير , ولكن توفر المعلومات المالية ليس بالشيء الكافي بل يجب على المؤسسة أن تتحصل عليها بالجودة المالية وفي الأوقات المناسبة , فالمعلومات المالية يجب أن تتوفر على مجموعة من الشروط وهذا ما سيتم التطرق إليه في المطلب الأول والذي سيتم تحدث عن شروط و المحددات الأساسية لجودة المعلومات المالية وفي المطلب الثاني سيتم التطرق إلى مصادر المعلومات وأهميتها في عملية تحسين وتقييم الأداء المالي في الوكالة .

المطلب الأول : واقع تطبيق نظام المعلومات في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR .

عمدت البنوك إلى استعمال مختلف أنواع نظم المعلومات سعيا وراء السرعة في أداء العمليات وكذا تخفيض الخسائر والعمل على رفع من أداء العاملين من أجل تحسين مستوى أدائهم .

الفرع الأول: وصف نظم المعلومات البنكية .

لا يختلف نظام المعلومات البنكي عن أي نظام في أجزائه الثلاثة المدخلات ، العمليات والمخرجات ، ويضاف إليها التغذية العكسية . وهو ما سنتطرق إليه :

أ- مدخلات النظام ويتكون من :

1- نظم معالجة البيانات (نظم معالجة العمليات) : هذا النظام يتمثل في جمع البيانات والمعلومات للقيام بالأعمال المعتادة في البنك كعمليات الإيداع والسحب ، فتح وإغلاق الحسابات ، دفع الفواتير المحاسبية والكفلات والاعتمادات وغيرها من العمليات الروتينية وتعتبر هذه السجلات مهمة في توثيق الأنشطة التي يقوم بها البنك ، كما أن هذه السجلات يجب تحليلها وتبسيطها وتلخيصها لتسهيل فهمها من قبل المستخدم النهائي .

2- نظم البحث البنكي : يعتبر نظاما فرعيا من أنظمة معلومات البنك مهمته إعداد دراسات و بحوث عن عملاء البنك وهذه البحوث تعمل على تحقيق أهداف البنك وهو ما يستوجب إعداد فريق البحث وأدواته وكذلك عينة البحث وبعد المعالجة نتحصل على مدخلات نظام معلومات البنكي .

3- نظم مخبرات المصرف : وهو جزء من النظام الشامل للبنوك مهمته تجميع البيانات على البنوك المنافسة تتميز هذه البيانات بالسرية وتحيط بأهم جوانب البنوك المنافسة كالمركز المالي ، الجودة التي تتمتع بها خدمات هذه البنوك ، تسهيلات العملاء وحوافز الموظفين وغيرها من البيانات المهمة عن البنوك وطريقة جمع البيانات فيحصل عليها البنك إما بالبيانات التي قام البنك المنافس بنشرها أو نشرتها جهة

أخرى عنه دولية أو محلية أو في المعارض أو حتى الزيارات الميدانية وفتح حسابات لدى البنوك المنافسة أو ربما القيام بمعاملات بنكية عن طريق البنك المنافس وغيرها من الأدوات الممكنة .

ب - عمليات النظام : وهي معالجة المدخلات المتحولة إلى مخرجات أو هي تحول البيانات الخام لمعلومات يمكن الاستفادة منها عن طريق جمع، ترتيب ، تصنيف ، قرار ، حساب وحفظالبيانات .

ج- مخرجات النظام : تتمثل مخرجات النظام في المعلومات و التقارير و الرسومات و البيانات وكذا التوزيعات التكرارية . وتوزع هذه المخرجات على فروع البنك و تقسيماته الإدارية .

الفرع الثاني : مراحل استعمال الحاسوب في الأنشطة البنكية .

ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة مراحل رئيسية وهي :

1)استخدام الحاسوب في الأعمال اليومية : استعمال الحاسوب في البداية في الأغراض الأعمال اليومية كحساب الفوائد البنكية أو قيود اليومية و الحسابات الجارية ، واستعمل كذلك في تداول المعلومات و الغرض منه السرعة في إنجاز الأعمال مما يوفر الوقت و الجهد إلا أن هذه المرحلة تميزت بالاستخدام الجزئي للحاسوب في بعض العمليات وبشكل محدود ، وعموما كان ينظر للحاسوب على أنه آلة تساعد في العمل المحاسبي داخل المصرف ، وكان سائد في هذه المرحلة أن العمل بالحاسوب ليس ذا حدود إلا في البنوك كبيرة الحجم ، كما أن هذه المرحلة تميزت بعدم استخدام الحاسوب كوسيلة اتصال مما يظهر تغيرات ملموسة في أداء العمل البنكي.

2)استخدام الحاسوب في ترشيد القرارات البنكية : أدت التطورات التي شهدتها القطاع المصرفي إلى سعي البنوك في زيادة الارتباط بعملائه ، ولن يتحقق هذا إلا من خلال وجود ملف خاص بكل عملاء المصرف في حاسب وهذا يضمن تحليلا أفضل للمركز المالي للعملاء كما تم الاعتماد على الحاسب في الرقابة على الخطط وإدارة مختلف الأوراق المالية ، وهكذا فإن هذه المرحلة تميزت بتحسين عملية صناعة القرارات البنكية وهذا من خلال :

- زيادة مساهمة التطبيق الإلكتروني لتشغيل البيانات في البنك .
- الربط بين أنظمة المعلومات الفرعية بما يسمى سجلات قاعدة المعلومات الأساسية .
- إعداد التقارير الدورية بجهد وتكلفة أقل .
- السعي إلى تصميم نظام للتكاليف البنكية وبتحقيق بتحليل مكونات النشاط البنكي و تحديد التكاليف وربحية المركز المالي للعملاء و الخدمات البنكية .
- أدى استعمال التطبيقات الإلكترونية خلال هذه المرحلة إلى تبسيط الإجراءات البنكية وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء .

- وقد ساعد في تحقيق هذه الإنجازات التقدم التكنولوجي و الاستخدام المكثف للحاسوب في البنوك و استخدام أجهزة حاسوب أكثر مما أدى إلى زيادة طاقة التخزين .
- (3) استخدام الحاسوب في نظم المعلومات البنكية : تميزت هذه المرحلة بتحويلات كبيرة في العمل البنكي فقد استخدمت نظم المعلومات في جمع فروع العمل المصرفي وهذا التحول نتيجة :
- التقدم في تكنولوجيا المعلومات مما مكن من تطور في أجهزة جديدة الحسابات تتميز بأدائها المتميز و انخفاض تكلفتها مما أثر إيجابيا في زيادة الطاقة الإنتاجية للوحدات المصرفية إضافة إلى تخفيض العمل المصرفي .
- تنوع الخدمات المصرفية وزيادة الطلب عليها وذلك لنمو الثروات وزيادة الموارد والوعي المصرفي للعملاء .
- زيادة حدة المنافسة بين المؤسسات البنكية مما أدى بالبنوك إلى استعمال النظم الفورية للمعلومات Real Time Systems بما يساهم في استعمال البيانات بأكثر سرعة لتكون متاحة لفروع البنك ، كما استعملت قواعد البيانات الواسعة التي تضم كلا من سجلات العملاء و الحسابات و الفروع كما ساهمت نظم المعلومات أكثر في اتخاذ القرارات المصرفية .

المطلب الثاني : شروط وقيود جودة المعلومات المالية .

من خلال هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى كل من شروط وقيود جودة المعلومات المالية لما لها أهمية كبيرة لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

الفرع الأول : شروط وقيود جودة المعلومات المالية .

إن احترام هذه الشروط يؤثر بالإيجاب على جودتها وهذه هي أهم شروط جودة المعلومات المالية¹.

- التحديد : أن تكون المعلومات محددة بدقة .
- السرعة : إن سرعة الإيصال للمعلومات لها دور تكافؤ الفرص لاستخدام المعلومة .
- شمولية المعلومة : يجب أن تكون المعلومة مترابطة فيما بينها في وصف الأحداث المعبرة عنها .
- الملائمة : ملائمة المعلومة هي المقياس الأساسي لجودة المعلومات .
- التوافق في التصوير أو التمثيل : يجب أن يتطابق بشكل المعلومة مع وصفها للحدث .
- التأكيد : يجب أن تكون المعلومة المعدة من أطرف مختلفة تؤدي إلى نتيجة واحدة .
- عدم التحيز : هذا الشرط يشير إلى غياب القصد في تحريف أو تغيير المعلومات لغرض التأثير على المستخدم للوصول إلى نتيجة معينة .
- الوضوح : يشير هذا الشرط إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض .

¹ وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسيدي لخضر.

الفرع الثاني : القيود الأساسية لجودة المعلومات المالية .

حسب الدراسة التي أجرتها LASCF هناك قيدين أساسيين لتحديد محتوى المعلومات المالية وهي : الأهمية النسبية و التكلفة .

وعلى غرار المؤسسات الأخرى فإن البنك تؤثر فيه هذه القيود وهي كالتالي¹ :

- الأهمية النسبية : والتي تكمن أهمية المعلومة من خلال تقدير انعكاس مدى إهمالها أو عدم الدقة فيها على متخذ القرار , حيث أن المعلومة المهمة نسبيا هي التي تؤدي نسيانها أو إهمالها إلى تحريف القرار و العكس صحيح ومن خلال هذا نجد أن المعلومات المالية تنقسم إلى قسمين هامة نسبيا وغير هام نسبيا وهذا نتيجة لوضعيتها من عتبة الاعتراف , أي المعلومة الهامة نسبيا يجب إدراجها ومعالجتها بشكل.
- تكلفة المعلومة المالية : هي التي تحقق فائدة أو منفعة لاتخاذ القرار , لكن المستخدم يكون أمام قيد هو تكلفة الحصول عليها مقابل الفائدة التي يجنيها من استخدامها , وبالرغم من أن المؤسسة هي التي تتحمل تكاليف عملية المعالجة و العرض للبيانات لتصبح عبارة عن معلومة جاهزة للاستعمال , إلا أن الأطراف الخارجين هم الذين يقررون منفعتهم منها , إن العلاقة بين المنفعة و التكلفة تظهر إشكالية ارتفاع التكاليف الخاصة بمعالجة ونشر المعلومات , وكذا مصاريف المراجعة , التدقيق التي تتحملها المؤسسة إلا أن المؤسسة تسعى لإظهار صورة راقية عن وضعيتها المالية من أجل كسب ثقة المساهمين و أصحاب المصلحة الآخرين بالإضافة إلى قيود أخرى على سبيل المثال نجد التحفظ وهو عبارة عن سياسة الحيلة و الحذر وهي نتيجة لعدم التأكد في بعض ظروف أو بسبب تعدد طرق القياس كل هذا تجعل المؤسسة تحفظ في الاعتراف و العرض لمعلوماتها المالية في القوائم المالية المنشورة .

المطلب الثالث : مصادر المعلومات و أهميتها في عملية تحسين و تقييم الأداء المالي في الوكالة .

تعتبر تنظيم و تدفق المعلومات و تداولها في النشاط المصرفي أكثر أهمية نظرا لخطوة القرارات في هذا النشاط , لذا وجب على الوكالة جمع المعلومات مختلفة المصادر وهذا ما سوف يتم التطرق إليه من خلال هذا المطلب .

الفرع الأول : مصادر معلومات في عملية تحسين و تقييم الأداء المالي في الوكالة .

تعتبر عملية جمع المعلومات أول مرحلة من مراحل عملية تحسين و تقييم الأداء المالي في الوكالة ويشترط في المعلومات أن تتميز بالمصداقية , الموثوقية وأن تكون في الوقت المناسب , أي يجب أن تكون المعلومات تتميز بالجودة العالية ولقد تعدت مصادر المعلومات التي تعتمد عليها الوكالة في تقييم أدائها المالي . وتنقسم هذه المصادر إلى² :

(1) المصادر الخارجية : تتحصل الوكالة على هذا النوع من المعلومات من محيطها الخارجي , ويمكن تصنيفها إلى نوعين من المعلومات :

¹ وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسبيدي لخضر .

² وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسبيدي لخضر .

- المعلومات العامة : تتعلق هذه المعلومات بالحالة الاقتصادية حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد في فترة زمنية معينة .
- المعلومات القطاعية : تتمثل في المعلومات المتحصل عليها من البنوك الأخرى .
- (2) المصادر الداخلية : تتمثل هذه المعلومات في مخرجات النظام المحاسبي وهي :
 - الميزانية المحاسبية : تعرف الميزانية على أنها صورة فوتوغرافية لوضعية الوكالة بنك BADR زمن معين أي أنها تظهر موارد الوكالة و التي تسجل في جانب الخصوم و استخدامات الوكالة التي تسجل في الجانب الأصول .
 - جدول حسابات النتائج : هو القائمة التي تظهر تفصيلات الإيرادات عن مجموع المصروفات خلال الفترة المحاسبية الواحد, حيث تعتبر هذه القائمة عن نتيجة الوكالة بنك BADR وما تقود إليه من ربح أو خسارة .
 - الملاحق : الملاحق هو وثيقة شاملة تنشئها الوكالة بهدف تكملة وتوضح فهم الميزانية وجدول حسابات النتائج فهو يقدم المعلومات التي تحتويها الميزانية وجدول حسابات النتائج بأسلوب آخر وتقدم هذه الملاحق نوعين مت المعلومات :
 - المعلومات الكمية أو الرقمية : والتي تتمثل في مواجهة التكملة وتفصيل بعض عناصر الميزانية وجدول حسابات النتائج .
 - المعلومات غير الرقمية : وتتمثل في التعليقات .

الفرع الثاني : أهمية المعلومات في تحسين الأداء المالي في وكالة بنك BADR .

تعتبر استخدام المعلومات في مجال تحسين الأداء المالي ظاهرة عملية من ظواهر الحياة في العصر الحديث ومصدر يعتمد عليه المسيرين و المحللين الماليين في تحسين الأداء المالي و التي تقوم على جملة من الإجراءات و القرارات من أجل تحقيق الأهداف التي قامت المؤسسة بتسطينها . فعملية تقييم وتحسين الأداء المالي هي عملية تساعد المؤسسة على اكتشاف نقاط الضعف والقوة وتكشف الانحرافات ومحاولة معالجتها وتساعد عملية تقييم وتحسين الأداء المالي في التعرف على المركز المالي ثم محاولة تقديم نتائج واقتراحات تساعد على تحسين الوضعية المالية للمؤسسة وكذلك تقييم وتحسين أنشطتها حيث تهدف هذه العملية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المخططة و المحددة مسبقا من جهة و قياس كفاءة البنك واستخدام الموارد البشرية و المالية المتاحة من جهة أخرى وإجراء هذه العملية يستوجب تحقيق ثلاث مراحل وهي¹ :

- جمع المعلومات الضرورية وبالجودة العالية .
- قياس الأداء الفعلي ومقارنة مع الأداء المخطط .

¹ وثائق مقدمة من وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسبيدي لخضر .

- دراسة الانحراف وإصدار الحكم ومحاولة حل هذه المشاكل .
- كما لا يمكن أن تقوم قائمة للتقييم وتحسين الأداء المالي إذا لم يحسن المسيرين والمحللون الماليون في اختيار وانتقاء المعايير والمؤشرات المالية التي تعكس الأداء المالي للبنك من خلال تحديد النقاط التالية :
- تحديد الأهداف والمهام الأساسية للبنك .
- تحديد عوامل النجاح .
- إيجاد المؤشرات التي تسمح بضبط أو مراقبة عوامل النجاح .

وفي الأخير نستنتج أن التنظيم و تدفق المعلومات المالية وتداولها في النشاط المصرفي أكثر أهمية نظرا لخطوات وقرارات في هذا النشاط ,فهي تساعد الوكالة في عملية تقييم وتحسين الأداء المالي لها من خلال القوائم المالية و التقارير المالية التي تحتوى على مجموعة من البيانات و المعلومات المالية التي تساعد المحللون الماليون وغيرهم من أطراف المهتمة بأمر الوكالة في عملية تقييم وتحسين الأداء المالي.

خلاصة الفصل :

تعرضنا في هذا الفصل إلى تطبيق نظام المعلومات في وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بسيدي لخضر "مستغانم" حيث اتضح لنا أن الوكالة تسعى إلى تحسين أدائها من سنة إلى أخرى من خلال استخدامها للمعلومات من أجل تقييم وتحسين أدائها المالي من خلال اعتمادها على مؤشرات المالية .

فبنك الفلاحة و التنمية الريفية يعمل على تحسين الأداء المالي وكذا تحديد إمكانيات الوكالة من أجل تحقيق الأهداف وتحديد نقاط قوتها وضعفها وكذلك حل المشكلات التي تواجه الوكالة من خلال توفير المعلومات الضرورية لمعالجتها في الوقت المناسب .

الخاتمة العامة

الخاتمة العامة :

تعتبر نظم المعلومات أحد الموارد الإستراتيجية في أي مؤسسة وثروة هامة إذا تم التحكم فيها و استغلالها , حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية أو اتخاذ قرار بدون الاعتماد عليها فإلاستغلال الجيد لها يحقق أرباح ونجاحا للخطط المستقبلية وضمان البقاء واستمرار المؤسسة وذلك من خلال تحسين الأداء المالي وكذا تقييمه .

ومن خلال دراستنا في وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية اتضح أن نظم المعلومات لها علاقة كبيرة بتحسين وتقييم الأداء المالي فهي تعتبر المادة الأولية في عملية تحسين الأداء المالي وتقييمه وكذا في عملية اتخاذ القرارات .

وعليه فإن تحسين الأداء المالي وتقييمه يعتمد على مجموعة من المعايير و المؤشرات المالية وكذا أدوات وطرق علمية وعملية دقيقة التي يجب أن توفرها المؤسسة من أجل تحسين وتقييم أدائها المالي بالفعالية المثلي من خلال توفرها على المعلومات المالية التي تتمتع وتتميز بالجودة العالية من أجل تحديد نقاط القوة والضعف باعتمادها على وظيفة التحليل المالي لقوائمها قصد تشخيص حالتها المالية ومعرفة النقائص من أجل معالجتها .

1- اختبار صحة الفرضيات :

- تتمحور الفرضية الأولى حول مؤشرات التقييم الأداء المالي التي لها دور كبير في تحسين الوضعية المالية للمؤسسة ، وهذا ما تم تأكيده من خلال هذه الدراسة من خلال تحليل القوائم المالية والتقارير المالية التي توضح مدى نجاح المصرف في تحقيق أهدافه .
- تتمحور الفرضية الثانية حول أن نظام المعلومات يعتبر عنصر من العناصر التي تساهم في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية وكذا اتخاذ القرار الفعال في الوقت المناسب ، وهذا ما تم تأكيده من خلال هذه الدراسة حيث تعتبر المعلومات هي أصل البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كامل يمكن استخدامها في عملية تحسين الأداء المالي .

2- نتائج الدراسة :

- وبناء على ما جاء في الدراسة النظرية يمكننا الوصول إلى جملة من الاستنتاجات أهمها :
- المعلومات هي الأصل في البيانات تتم معالجتها لتكون نقطة انطلاق وركيزة أساسية .
- تدخل نظم المعلومات باعتبارها مجموعة من العناصر المتداخلة أو المتفاعلة ببعضها البعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات و المعلومات ، وتعمل على معالجتها وبثها .
- يساهم نظام المعلومات في وضع الخطط الإستراتيجية للمؤسسة ، وكذا معرفة نقاط القوة والضعف للمؤسسة .
- يعتبر نظام المعلومات كأداة تقييم الأداء المالي في المؤسسة بالإضافة إلى المساعدة في اتخاذ القرارات وكذا معرفة مستوى تحسن أدائها المالي .
- إن عملية تقييم الأداء المالي ما هو إلا عملية مستمرة و منظمة لقياس وإصدار الأحكام على النتائج المحققة مع ما تم تحقيقه في الماضي وما هو مطلوب تحقيقه مستقبلا .

- تعتبر عملية التحليل المالي أداة من أدوات المراقبة لنشاط أي منظمة .
 - إن المعلومات وبالخصوص المعلومات المالية هي عبارة عن وسيلة اتصال وتنسيق بين مستويات الإدارة من أجل تقييم الأداء المالي في الوكالة .
 - إن عملية تقييم الأداء المالي في مجال البنك تهدف إلى قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لديها ومدى قدرتها على تحديد احتياطاتها وتحقيق أهدافها وضمان استمرارها .
 - على البنك اعتماد على عملية تقييم الأداء المالي من أجل تحديد الانحرافات وتحديد أسبابها وكيفية معالجتها وذلك من خلال رسم السياسات المناسبة لتحسين الأداء المالي في البنك .
 - يجب على المسؤولين وضع معايير لقياس الأداء المالي وذلك من أجل ضمان السير الحسن والفعال في الوكالة من أجل الوصول إلى الهدف وهو تحقيق الربحية وضمان الاستمرارية والتطور والرقى .
 - يمكن للبيانات أن تكون معلومات مالية إذا كانت تخدم متخذ القرارات في شكلها الأولي ولكن في نفس الوقت قد تكون غير نافعة للمستخدمين الآخرين على شكلها الحالي لذا يجب معالجتها من خلال عدة مراحل لتصبح معلومات يمكن بناء قرارات عن طريقها .
 - تعتبر المعلومات المادة الأولية في عملية التقييم الأداء المالي في الوكالة .
 - إن المعلومات الجيدة يتكرر استعمالها باستمرار في عملية تقييم الأداء المالي في الوكالة .
 - إن عملية تقييم الأداء المالي هي عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات الغرض منها هو فحص المركز المالي للوكالة في تاريخ معين .
 - تنتج القوائم المالية عن طريق إدراج العمليات التي تقوم بها المؤسسة وتقيدها في قائمتي الميزانية وجدول حسابات .
 - إن الاختلاف في عرض و إعداد القوائم المالية وطرق الإفصاح عن المعلومات و تقديمها يؤثر مباشرة على مستخدميها .
 - أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو مؤسسة مالية تتعامل بالأموال .
- 3- التوصيات : على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها من خلال بحثنا هذا نقدم مجموعة من التوصيات :
- على البنوك الجزائرية السعي لاكتساب أحدث أنواع نظم المعلومات التي تتميز بالكفاءة والفعالية .
 - يجب اختيار نظام للمعلومات يلائم احتياجات البنوك ويجب أن يكون مرنا مع المتغيرات الطارئة كما يجب أن يتميز بالبساطة وعدم التعقيد .
 - ضرورة القيام بتعميم التدريب على نظام المعلومات وبالحجم الكافي لجميع المستخدمين .
 - ضرورة توفير تجهيزات ومعدات ذات جودة عالية ترفع من أداء نظام المعلومات , والعمل على تطويرها وصيانتها باستمرار .
 - نوصي الوكالات البنكية بإنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات من ذوي الخبرة والكفاءة العالية من أجل سرعة تصحيح أي خطأ قد يقع في نظام المعلومات .
 - نوصي أن يغطي نظام المعلومات جميع جوانب العمل البنكي بحيث يكو "نظام متكامل للمعلومات" .
 - على مسؤولي البنوك الجزائرية مراقبة أمن نظام المعلومات والتأكد أنه يعمل كما يجب واكتشاف مواطن ضعف النظام ومعالجته .

- يجب على إدارة البنوك توجيه مستخدمي نظام المعلومات بالطريقة الصحيحة لاستخدامه .

وفي الأخير يمكننا القول أن نظام المعلومات له تأثير كبير على القطاع البنكي كونه من القطاعات الحساسة فهو من أكبر القطاعات التي تسعى إلى تقييم أدائها بشكل دوري وذلك لمعالجة السريعة للانحرافات التي قد تصيب أداء البنك ، فقد سارعت البنوك للحصول على برامج حماية نظم المعلومات للمحافظة على أمن المعلومات لذلك كانت معايير إنشاء نظم المعلومات في البنوك تعتمد على الأمان و الكفاءة والفعالية وهو ما يحقق الأداء المستهدف .



قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- المراجع باللغة العربية :

الكتب :

1. إبراهيم سلطان , نظم المعلومات الإدارية , مدخل النظم , الدار الجامعية , , مصر , 2005.
2. السيد مبروك إبراهيم , المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي , المجموعة العربية للتدريب والنشر , القاهرة , الطبعة الثانية , 2021 .
3. المغربي عبد الفتاح , نظم المعلومات الإدارية : الأسس والبادئ , الدار الجامعية , الإسكندرية.
4. إيمان فاضل السامراني , هيثم محمد الزعي , نظم المعلومات الإدارية , دار صفاء للنشر والتوزيع , الطبعة الأولى , عمان , 2015
5. توفيق محمد المحسن , تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد , دار الفكر العربي , مصر , 2004.
6. السعيد فرحات جمعة , الأداء المالي لمنظمات الأعمال , الطبعة الأولى , دار المريخ , الرياض المملكة العربية السعودية , 2000 .
7. ثابت عبد الرحمن إدريس , إدارة الأعمال نظريات ونماذج , جامعة المنوفية , الدار الجامعية , الإسكندرية , الطبعة الأولى , 2005 .
8. جمال الدين المرسي , الإدارة المالية , مدخل لاتخاذ القرار , الدار الجامعية , 2006
9. راشمان دافيد , وآخرون , تكنولوجيا المعلومات , الدار الجامعية , الإسكندرية , 2006 .
10. سعد غالب ياسين , أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا , دار المناهج للنشر والتوزيع , الطبعة الأولى , عمان , الأردن , 2006 .
11. صبحي العتيبي , تطور الفكر والأنشطة الإدارية , الطبعة الأولى , دار الحامد , عمان , 2006.
12. عماد عبد الوهاب الصباغ , نظم المعلومات المحاسبية , قطر , دار الثقافة , 2004 .
13. علاء الرزاق السالحي , نظم إدارة المعلومات , منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية , القاهرة , 2003.
14. علاء السامي وآخرون , أساسيات نظم المعلومات الإدارية , دار المناهج للنشر والتوزيع , الأردن , 2006.
15. علاء فرحان طالب , إيمان شيحان المشهداني , "حوكمة المؤسسة والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف" , الطبعة الأولى , دار الصفاء للنشر والتوزيع , عمان , 2011.
16. غانم عبد المنعم موسي , بحوث في نظم و خدمات المعلومات , مصر , جامعة لإسكندرية , 2000 .

17. فايز جمعة صالح النجار , نظم المعلومات الإدارية , الطبعة الثانية , دار الحامد للنشر والتوزيع , عمان , الأردن , 2007.
18. مجيد الكرخي , موازنة الأداء واليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة , الطبعة الأولى , دار المناهج للنشر والتوزيع , 2015 .
19. محمد شوقي , وآخرون , نظم المعلومات المحاسبية , كلية التجارة , القاهرة , 1998 .
20. محمد الطائي, اقتصاديات المعلومات , القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات , دار المسيرة للنشر والتوزيع , الطبعة الأولى , عمان , الأردن , 2007.
- 21.
22. محمد محمود الخطيب , العوامل المؤثرة على الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات , الطبعة الأولى , دار حامد , عمان , الأردن , 2009.
23. محمد نوري برهان , غازي إبراهيم رحو , نظم المعلومات المحوسبة , دار المناهج , طبعة الأولى , عمان , الأردن , 1998 .
24. نظم المعلومات الإدارية محمد بن أحمد السديري كلية إدارة الأعمال , جامعة الملك سعود , 2010 .
25. يحيى عدنان , وآخرون , تكنولوجيا المعلومات , الدار الجامعية , الإسكندرية , 2006.

الأطروحات والمذكرات الجامعية

1. الشريف حرية , مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية , دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة , مذكرة ماجستير , غ م , فلسطين , 2007.
2. الشيخ فؤاد نجيب , فادي محمد , العلاقة بين نظام المعلومات والميزة التنافسية , دورية الإدارة العامة , جامعة الأردن , العدد 03 , 2004.
3. بن طاطا عتيقة , أثر تفاعل نظام المعلومات وإدارة المعرفة على تحقيق المزايا التنافسية , أطروحة دكتوراه , تلمسان 2016/2017 .
4. حني حياة , تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة , مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي , تخصص إدارة واقتصاد مؤسسة , جامعة عبد الحميد بن باديس , مستغانم , 2013 .
5. خالد أمين عبد الله , خالد قطاني , البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة نظم المعلومات المحاسبية , دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن , المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية , تخصص علوم

- إنسانية , تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا , جامعة العلوم التطبيقية الخاصة , العدد الأول , المجلد العاشر, الأردن , 2007.
6. شاكرا الخشالي , "العلاقة بين أبعاد الهيكل التنظيمي وحاجات المديرين في شركات التأمين الأردنية " , دراسات العلوم الإدارية , المجلد 33 , العدد 1 , 2006.
7. عبد الوهاب دادن ورشيد حفصي , تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام التحليل العاملين التمييزي (ADE) خلال فترة 2006-2011 , مجلة الواحات والدراسات , المجلد السابع , العدد الثاني , جامعة غرداية , 2014 .
8. عماد أحمد إسماعيل , خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى :دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة , مذكرة ماجستير , غ م , جامعو غزة , 2011 .
9. موسى نوفل , تقييم أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن باستخدام معدل الفائدة 1991-2000 , رسالة ماجستير , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير , تخصص تسيير المؤسسة الصناعية , جامعة آل البيت , المرفق , الأردن , 2001 – 2002 .
10. نحاسية رتيبة , أهمية اليقظة التنافسية في الميزة التنافسية للمؤسسة , رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية , فرع إدارة الأعمال , جامعة الجزائر , 2001/2003 .
11. يوسف الشف , دور نظام المعلومات الإدارية المحسوبة في عملية صنع القرارات , دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة , مذكرة ماجستير , غ م , الجامعة الإسلامية , غزة , 2000 .

المنشورات العلمية

1. اسر حسن يوسف عز الدين , محمد بهاء الدين محمد محمد , تأثير فاعلية نظم المعلومات الالكترونية على المؤشرات المحاسبية , " دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المقيدة بالبورصة المصرية , 2007-2017 " .
2. محمد أحمد جرناز , أهمية المعلومات ودورها في البحث العلمي , مؤتمر الشعب العام , طرابلس , 17/15 ديسمبر, 2002 الصادر عن أكاديمية الدراسات العليا , مركز الدراسات والبحوث , أمانة مؤتمر الشعب العام, طرابلس , الجفرة , 2003 .
3. هدى بن محمد , عبد النور موساوي , دار مقدمة إلى المؤتمر لكلية الأعمال , أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء الاقتصادية , جامعة الأردن , 2009
4. عبد الرزاق بن حبيب , اقتصاد وتسيير المؤسسة

المواقع الالكترونية

1. الموقع الالكتروني , الفرق بين البيانات والمعلومات [https:// mawdoo3 .com](https://mawdoo3.com) , كفاية العبادي في 15 فيفري على 16:00 .
2. الموقع الالكتروني [http ://www.badr- bank .dz/index.php](http://www.badr-bank.dz/index.php) .

- مراجع باللغة الفرنسية :

1. Abdellatif Khemakhem la dynamique du Control de gestion . Dunod .Paris .2 ed . 1976.
2. Robert reix ,système d information et management des organisation ,4eme édition ,Vuibert ,paris,2002.
3. R.Brosquet , fondement de la performance humaine dans l'entreprise , Les édition s d' organisation ,Paris ,1989.

ملخص :

أصبح نظم المعلومات عنصرا هاما من عناصر نشاط البنوك والسمة الأساسية المصاحبة لها وعملا يساعد في تنمية وتغيير أنماط العمل المصرفي .

لذا هدفت هذه الدراسة لتحديد " دور نظم المعلومات في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية " على اعتبار أن نظم المعلومات هو أداة فعالة في تحسين الأداء المالي للبنوك وذات فعالية هامة .

ومن خلال الدراسة التطبيقية التي أجريتها لدى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بسيدي لخضر" تبين لنا أن المعلومات تساعد أي مؤسسة في تقييم وتحسين أدائها المالي وذلك من خلال القوائم المالية والتقارير التي توفرها المعلومات سواء من المحيط الداخلي أو الخارجي وتهدف إلى تطوير قدراتها التنافسية والمحافظة على مكانتها وبالتالي يمكن القول أن هناك علاقة طردية بين نظم المعلومات والأداء المالي الذي يعد الوجهة المالية للمؤسسة .

الكلمات المفتاحية : المعلومات , نظم المعلومات , الأداء , الأداء المالي , البنوك .

Résumé :

Les systèmes d'information sont devenus une composante importante de l'activité des banques . la principal caractéristique qui les accompagne et un facteur qui contribue à l'évolution des modes de travail bancaires .

Par conséquent ,cette étude visait à déterminer le rôle des systèmes d'information dans l'améliorassions de la performance financière des banques commerciales ,considérant que les systèmes d'information sont un outil efficace dans l'amélioration de la performance financières des banques et sont d'une efficacité significative .

A travers l'étude appliquée que nous avons menée à l'agence de la banque de l'agriculture et du développent rural de sidi lakhdar , nous avons constaté que l'information aide toute institution à évaluer et à améliorer ses performances financières , à travers les états financiers et les états financiers et les rapport fournis par l'information .. qu'elle soit de source interne ou externe , et vise à développer ses capacités concurrentielles et à maintenir sa position er ce qui suit : on peut dire qu'il existe une relation directe entre les systèmes d'information et la performance financière ,qui est l'interface financière de l'institution .