



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية
التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي



مذكرة بعنوان:

أثر كفاءة نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك

دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة شلغوم العيد.

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف الأستاذ (ة):

بوبرياسين

من إعداد الطلبة:

بن خوررو أمين

بن خوررو حسام الدين

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	المركز الجامعي ميلة	أستاذ مساعد قسم أ	زايد جابر
مشرفا	المركز الجامعي ميلة	أستاذ مساعد قسم أ	ياسين بوبر
مناقشا	المركز الجامعي ميلة	أستاذ مساعد قسم ب	الوافي حمزة

السنة الدراسية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸



شكر وعرفان



نشكر الله عزوجل، والحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة

وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا في إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ المشرف ياسين بوبكر على قبوله

الإشراف على هذه المذكرة والذي ساعدنا بتوجيهاته وإرشاداته.

وفي الأخير نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو

من بعيد ونسأل الله عزوجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم إنه

قريب مجيب.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف أكثر على أثر كفاءة نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية في البنوك التجارية بالجزائر، حيث تكونت عينة الدراسة من البنك التجاري العامل بولاية ميلة وهو بنك التنمية المحلية BDL، وكالة شلوعوم العيد، حيث تم توزيع (20) استبانة، و تم استرجاع (20) استبانة، وقد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها مايلي: إن الوكالات العاملة في الولاية تعمل على تطبيق نظم معلومات وتكنولوجيا متطورة لكن بمستويات مختلفة من بنك الآخر، في جميع الوحدات والأقسام، كما تسعى نظم المعلومات المستخدمة إلى زيادة إيرادات البنك وخفض تكلفة الخدمة المصرفية من خلال تحسين الخدمة واستحداثها.

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

ABSTRACT

This study aims to further understand the impact of the efficiency of banking information systems on gaining a competitive advantage in commercial banks in Algeria. The study sample consisted of the Commercial Bank operating in the state of Mila, which is the Local Development Bank (BDL), and the Sheloum El Eid Agency. (20) questionnaires were distributed, and (20) questionnaires were retrieved. The descriptive analytical approach was applied in this study.

The study reached a set of results, the most important of which are as follows: Agencies operating in the state work on implementing advanced information systems and technology but at different levels compared to other banks, in all units and departments. The information systems used aim to increase the bank's revenue and reduce the cost of banking services by improving and introducing new services.

Keywords: Information systems, competitive advantage, efficiency, banking information systems.



الفهارس

رقم الصفحة	الموضوع
-	شكر وعرهان
-	ملخص
-	الفهارس
أ - ج	مقدمة عامة
الفصل الأول : أساسيات حول نظم المعلومات والميزة التنافسية في المؤسسات البنكية	
05	تمهيد
06	المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات
06	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول النظم
09	المطلب الثاني: البيانات، المعلومات والتكنولوجيا
15	المطلب الثالث: نظم المعلومات المصرفية
20	المبحث الثاني: الميزة التنافسية وعلاقتها بنظم المعلومات
20	المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية أنواعها واستراتيجية تطبيقها
26	المطلب الثاني: علاقة نظم المعلومات المصرفية في تحقيق ميزة التنافسية
32	المبحث الثالث: الدراسات المسابقة
32	المطلب الأول: دراسات باللغة العربية
33	المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية
34	المطلب الثالث: دراسة مقارنة
36	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني : دراسة ميدانية ببنك BDL وكالة شلغوم العيد	
38	تمهيد الفصل الثاني
39	المبحث الأول: لمحة عامة حول المؤسسات البنكية و منهجية الدراسة
39	المطلب الأول: تقديم عام حول بنك التنمية المحلية BDL

الفهارس

53	المبحث الثاني: منهجية وطريقة إعداد الدراسة
53	المطلب الأول: وصف مجتمع وعينة الدراسة
54	المطلب الثاني: أدوات و متغيرات الدراسة
55	المطلب الثالث : صدق أداة الدراسة وثباتها
57	المبحث الثالث: نتائج تحليل و اختيار الفرضيات
57	المطلب الأول: معالجة المتغيرات الديموغرافية
61	المطلب الثاني: التحليل الإحصائي لعبارات محاور الاستبيان واختبار الفرضيات
69	خلاصة الفصل الثاني
71	خاتمة عامة
74	قائمة المصادر والمراجع
78	الملاحق

رقم الصفحة	العنوان
21	وجهات نظر الباحثين المختلفة للميزة التنافسية
24	المصادر الرئيسية للمعلومات الخاصة بالمنافسين
39	خصوصيات بنك التنمية المحلية
44	عينة من البنوك التجارية
44	الاستبيانات المسترجعة، الملغاة والمعتمدة في الدراسة
46	درجة أهمية بنود الاستثمار
47	معاملات الثبات المقاييس الدراسة
48	الجنس
49	المستوى التعليمي
50	السن
51	سنوات الخبرة المهنية
52	قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس ليكارت الخماسي
53	الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي المحور نظم المعلومات المصرفية
55	الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي المحور الميزة التنافسية و عوامل ارتباطها بنظم المعلومات
58	حساب معامل الارتباط بين محاور الدراسة نظم المعلومات والميزة التنافسية
58	معاملات الارتباط بين المتغير التابع والمستقلة اختبار جودة النموذج

رقم الصفحة	العنوان
07	دورة حياة النظام المطلق
09	عناصر النظام
22	جذور الميزة التنافسية
26	مراحل تطور الميزة التنافسية
42	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية شلغوم العيد
48	نسبة الجنس
49	نسبة المستوى التعليمي
50	نسبة السن
51	نسبة الخبرة المهنية

مقدمة عامة

مقدمة

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

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

أولاً/ مشكلة الدراسة :

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

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

ثانيا/ أسئلة الدراسة :

يمكن الإجابة على هذا السؤال من خلال الأسئلة الفرعية التالية:

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

ثالثا/ فرضيات الدراسة:

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

رابعاً / متغيرات الدراسة :

1. المتغير التابع : الميزة التنافسية و التي تشمل (جودة الخدمة الإبداع والتطوير، كفاءة العمليات، الأداء المالي المميز).

2 المتغير المستقل: نظم المعلومات.

خامساً/ أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1- التعرف على نظم المعلومات في خلق وتحديد الميزة التنافسية للبنوك التجارية العاملة في ولاية ميله؛

2- التعرف على المعوقات التي تحد من قدرة البنوك التجارية العاملة في ولاية ميله على خلق الميزة التنافسية؛

3- إلقاء الضوء على المفاهيم المتعلقة بالميزة التنافسية؛

4- تحديد كفاءة نظم المعلومات المستخدمة في البنوك التجارية العاملة في ولاية ميله، و استكشاف دورها في رفع الأداء الوظيفي في هذه المصارف.

سادساً / أهمية الدراسة:

تشكل نظم المعلومات اليوم المصدر المهم و الرئيسي لعملية تغذية مختلف عمليات و أنشطة المصرف بالمعلومات التي تمكنه من جمع وتخزين و تحليل المعلومات وتحديد كيفية التعامل مع المعلومات الموجودة في البنوك العاملة.

- قدرة هذه النظم على خلق ميزة تنافسية في البنك و تطوير علاقته بها.

- عدم وجود دراسات ميدانية كافية اهتمت بنظم المعلومات وأثرها على إمكانية تحقيق ميزة تنافسية في المؤسسات المصرفية في ولاية ميله على وجه الخصوص.

- إبراز أهم المعوقات التي تحول دون الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات في البنك.

سابعاً/ منهج الدراسة:

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

ثامناً/ حدود الدراسة:

تمت الدراسة وفق الإطار التالي:

1- الإطار الزمني خلال الفترة الزمنية من 10/03/2024 إلى غاية 25/04/2024.

2- الإطار المكاني: وقع الاختيار على بنك التنمية المحلية ولاية ميله وكالة شلغوم العيد وذلك نظرا لسيطرة البنوك العمومية في الجزائر.

تاسعاً / صعوبات الدراسة:

هناك عدة صعوبات واجهتنا خلال إعدادنا للبحث نذكر منها:

- قلة المراجع المتخصصة في نظم المعلومات المصرفية على العموم؛
- تشعب الموضوع وتعدد متغيراته من نظم معلومات مؤسسات بنكية، تعدد نماذج الميزة التنافسية وغيرها؛

عاشرا / هيكل الدراسة:

لتوضيح مختلف جوانب الدراسة قمنا بتقسيم البحث إلى قسمين : الفصل الأول : تطرقنا فيه إلى الجانب النظري للموضوع حيث قسم إلى مبحثين ، المبحث الأول تضمن الأدبيات النظرية والمبحث الثاني تضمن الدراسات السابقة للموضوع، أما الفصل الثاني : من أجل إسقاط الدراسة على الواقع العملي تم اختيار بنك التنمية المحلية BDL ولاية ميله وكالة شلغوم العيد كنموذج لتطبيق ما تم التطرق إليه في الجانب النظري لذا، تضمن المبحث الأول لمحة عامة حول المؤسسات و منهجية الدراسة، والمبحث الثاني تضمن منهجية و طريقة إعداد الدراسة، أما المبحث الثالث فقد كان حول نتائج تحليل واختبار الفرضيات التي تم التوصل إليها.

الفصل الأول

أساسيات حول نظم
المعلومات والميزة التنافسية
في المؤسسات المصرفية

تمهيد:

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

المبحث الأول: نظم المعلومات و الأسس النظرية و التطبيقية.

المبحث الثاني: عموميات حول الميزة التنافسية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

المبحث الأول: الإطار النظري لنظم المعلومات

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

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول النظام

الفرع 1: مفهوم النظام

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

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

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

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

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

فرع 2: أنواع النظام

تنوعت النظم بتنوع مجالاتها لذلك فإننا نجد أن هناك عدة أنواع للنظم تتمثل فيما يلي:⁴

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

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

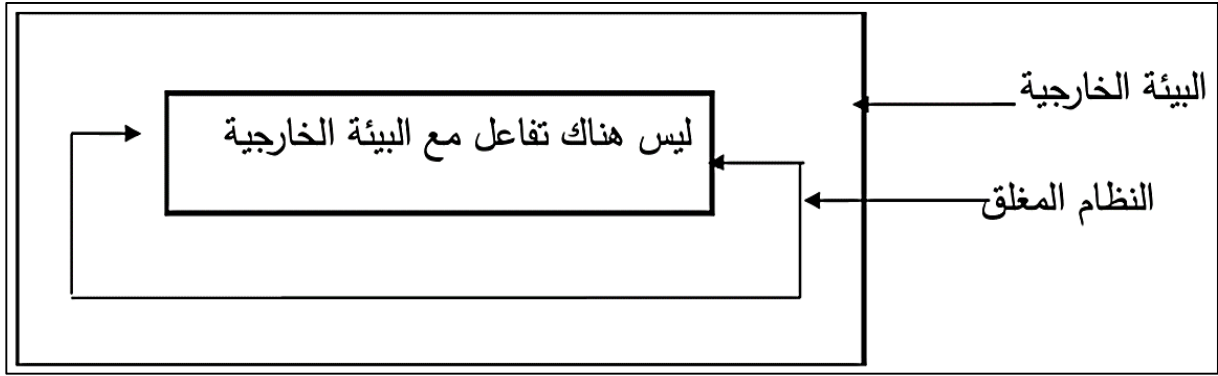
² - سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج - عمان - الأردن، 2009، ص 25

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

⁴ - دلوم رزيقة، بحري نادية، دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة ، مذكرة لنيل شهادة لمانستر ، تخصص بنوك ، جامعة محمد بوضياف ، سنة 2017، ص 8.

- ❖ **النظم المادية :** وهي النظم التي لها كيان مادي ملموس ويمكن أن تتكون من أفراد وآلات، ومصادر طاقة وغير ذلك من الأشياء الملموسة.
- ❖ **النظم المحددة و الاحتمالية:** النظام المحدد هو الذي يعمل بطريقة يمكن التنبؤ التي يعمل بها هذا النظام، كمثال ذلك برنامج الحاسب الآلي الذي يعمل وفق مجموعة من التعليمات. أما الإحتمالي وصفه باستخدام عبارات احتمالية خاصة بسلوكه، ولكن دائما هناك درجة من الخطأ توجد في عملية التنبؤ بسلوك هذا النظام.¹
- ❖ **النظم الكونية :** لقد خلق الله سبحانه وتعالى عددا لا يحصى من النظم الكونية وهذه النظم تحافظ على وجودها وعملها وتتكيف مع الظروف المتغيرة من حولها بقدرة خالقها وليس للإنسان دور فيها.
- ❖ **النظام المغلق :** هو النظم الذي ينحصر عمله فيما يوجد داخل بيئة المؤسسة و لا يتصل بالبيئة الخارجية ومثال هذا النوع نظام إشارة المرور الضوئية، كما في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): دورة حياة النظام المغلق



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

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

فرع 3: خصائص النظام و مكوناته

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

¹ - فيصل سايفي، أنظمة المعلومات استخداماتها ، فوائدها و تأثيرها على تنافسية المؤسسة، دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة، ص 57.

أولاً: الخصائص العامة¹

❖ الهدف: GOAL

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

❖ النظم الفرعية: Sub-Systems

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

❖ الموارد :

لا بد أن تتوفر لأي نظام البيئة الأساسية المكونة له، والمتمثلة في مجموعة الموارد المتاحة للنظام.

❖ البيئة والحدود:

تتمثل بيئة النظام في المجال الذي يحيط بالنظام والمجتمع الذي يعمل فيه ويتفاعل مع وحداته ونظمه الأخرى.

❖ أما حدود النظام فتتمثل في الخطوط المحددة للنظام و تفصله عن البيئة التي يعمل فيها.²

ثانياً: مكونات النظام System Components

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

- 1 - المدخلات : بما أن النظام قائم على التفاعل بين عناصره أو مكوناته، فلا بد من وجود موارد مادية أو بشرية وهي التي تشكل المادة الخام لهذا التفاعل، لذا فإن هذه الموارد يمكن تسميتها بالمدخلات لكونها تشكل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام وليتمكن من أن يعمل لغرض تحقيق الهدف المطلوب.³
- 2- المعالجة : وهي عمليات تحويلية يتم خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات، من أمثلتها العمليات التصنيعية وعملية التنفس عند الإنسان والحسابات التي تجري على البيانات.⁴
- 3- المخرجات: تأتي المخرجات كنتيجة لإجراءات التحويلات اللازمة على المدخلات والوصول إلى تحقيق الهدف، أو بعبارة أخرى هي طريقة لتحويل المدخلات إلى مخرجات.

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

² - الشيخ ولد محمد، استخدام نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الموريتانية للألبان Toplait، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011، ص، 68.

³ - علاء سالمى، عثمان الكيلاني، مرجع سبق ذكره، ص 48.

⁴ - دلوم رزيقة، بحري نادية، مرجع سبق ذكره، ص7.

4- التغذية العكسية: إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة به ، ويتوجب توجيه ومتابعة تقييم عمليات تنفيذ المخرجات لذا يتطلب فحص فاعلية النظام من خلال النتائج.

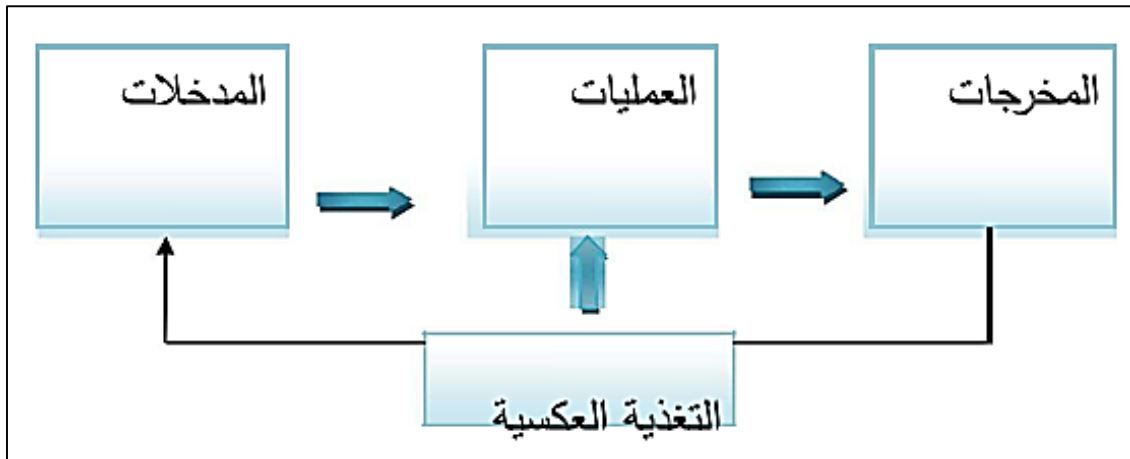
المخرجات الخاصة به يطلق على هذه العملية بالتغذية العكسية¹ (وكما هو موضح بالشكل (01-02)

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

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

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

الشكل رقم (02): عناصر النظام



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

14.

المطلب الثاني: البيانات، المعلومات والتكنولوجيا

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

فيما يلي:

الفرع 1: مفاهيم عامة

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

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

أولاً: البيانات DATA

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

ثانياً المعلومات INFORMATION :

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

ثالثاً: التكنولوجيا TECHNOLOGY :

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

❖ الحصول على البيانات و تجميعها؛

❖ معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات؛

❖ تخزين البيانات بطرق الحفظ المختلفة؛

❖ استرجاع البيانات عند الحاجة؛

❖ نقل البيانات و المعلومات و إيصالها إلى مراكز استخدامها.

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

فرع 2: مصادر وأنواع المعلومات

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

أولاً : مصادر المعلومات

هناك العديد من التصنيفات للحصول على المعلومات وهي⁴:

1. المصدر التاريخي : المعلومات المنشورة و غير المنشورة والمحافظة التي تجمع من قبل أجهزة الدولة أو الهيئات ويشمل العلمية أو مراكز البحوث و من أمثلة هذه المصادر : الإحصاءات والنشرات التي تصدر عن

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

² - أكرم محسن الياسري، إيناس ناصر عكلة الموسوي، مفاهيم معاصرة في الإدارة الإستراتيجية و نظرية المنظمة (تكنولوجيا المعلومات المصرفية،

حوكمة المصارف، الرقابة السلوكية) الجزء الثاني، دار الصفاء، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2015، ص ص، 59، 60

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

⁴ - دلوم رزيقة، بحري نادية مرجع سبق ذكره، ص 14.

وزارة التخطيط المتعلقة بجميع الفعاليات الصناعية والاجتماعية في الدولة، الكتب والمطبوعات المتوفرة في المكتبات الرسمية والعامّة.

2. المصدر الميداني: يهتم هذا المصدر بجمع البيانات من مصدرها الأصلي عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي أو في حال عدم وضوحها ودقتها، ويتم ذلك من خلال استخدام مجموعة من أدوات جمع المعلومات ومنها : المقابلة الشخصية التجربة والتسجيل، الملاحظة، استخدام وسائل الاتصال، الاستبيانات.

3. بنوك المعلومات: بنوك يتم الحصول على المعلومات المطلوبة من عدد من المعلومات العالمية أو الإقليمية أو الخاصة أو المحملة بالمعلومات على أجهزة الحواسيب المتوفرة من خلال التعامل مع شبكات المعلومات المتاحة على الشبكات المحلية والعالمية.

ثانياً: أنواع المعلومات

ليس من السهل حصر أنواع المعلومات وتصنيفها لكن سنحاول تصنيفها كما يلي:
أ/ حسب المصدر: تقسم إلى:¹

❖ **مصادر داخلية :** وتكون من خلال المصادر الموجودة داخل المؤسسة كمعلومات عن المحاسبة و ميزانية المؤسسة ومعلومات الإنتاج أي كل ما يتم الحصول عليه من داخل المنظمة.

❖ **مصادر خارجية:** ويكون مصدر هذه المعلومات من خارج المؤسسة، أي أن المعلومات تم الحصول عليها من خارج المنظمة كالتقارير الرسمية وتحتوي معلومات عن خارج المنظمة كتقارير دراسة السوق ويتعلق بالعملاء الموردين وغيرهم.

ب/ حسب المعلومة الأولية و المعلومة الثانوية : تقسم المعلومة حسب هذا المعيار إلى أولية هي و ثانوية: فالأولية التي تجمع بصفة خاصة لمشكلة معينة، و هي المعلومات المقدمة للمرة الأولى لمجموعة معينة أو فرد معين، و قد يكون ما جمعه أحد الأفراد لأول مرة مماثلاً لما قد جمعه المؤسسة في وقت مضى. أما المعلومات الثانوية فهي التي تم تجميعها و تخزينها مع قابليتها للاسترجاع، و غالباً ما يحتاج المديرون لهذا النوع من المعلومات الخاصة بالمشاكل التي يواجهونها.²

ج/ الإطار الزمني للمعلومة : يمكن التمييز في هذا المعيار بين نوعين³:

❖ **معلومات تاريخية:** هي المعلومة التي يتم تجميعها عبر الزمن وتتعلق بفترات زمنية سابقة؛

❖ **معلومات تنبؤية (مستقبلية) :** وتستعمل لأهداف التنبؤ في فترات زمنية قادمة.

وهناك معلومات تقسم حسب الدرجات إلى ما يلي:

¹ - وليد مرتضى، نوه مرجع سبق ذكره، ص ص، 16، 15.

² - أحلام بكوش، دور المعلومة المالية في اتخاذ القرارات "المالية" دراسة ميدانية بنك التنمية المحلية و كالة غرداية"، مذكرة ماستر في مالية و بنوك، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، ص ص 7، 8.

³ - نفس المرجع السابق، ص 8.

أ/ حسب درجة الرسمية: وتختلف درجة رسمية المعلومات حسب اختلاف مصادرها كما هو موضح في ما يلي:¹

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

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

ب/ **حسب درجة التغيير :** المعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير بمرور الزمن، فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية و التي تقوم باستخراج بطاقات الهوية و الشهادات المختلفة، أن أسماء المواطنين و تواريخ ميلادهم و غيرها تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير وقد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن و الحالة الاجتماعية... إلخ²

ج / **حسب الوظيفة :** وتنقسم المعلومات هنا حسب الوظائف الموجودة في المؤسسة كمعلومات يمكن تصنيفها من حيث الوظيفة إلى:³

❖ **معلومات إنجازية:** وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في اتخاذ قرار لإنجاز عمل أو مشروع مثل: اتخاذ قرار يتعلق بتعيين موظف أو شراء جهازإلخ.

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

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

د/ **معلومات حسب حاملها :** هي معلومات ورقية ، ومعلومات موجودة في أجهزة الإعلام الآلي ومعلومات على شكل ملصقات .. إلخ⁴

فرع 3: مفهوم نظم المعلومات، كفاءتها وأهميتها

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

¹ - فيصل سايفي، مرجع سبق ذكره، ص، 61.

² - نفس المرجع السابق، ص 62.

³ - دلوم رزيقة، بحري : نادية، مرجع سبق ذكره، ص ص، 14-15.

⁴ - رشيدة بن الشيخ الفنون ، دور نظام المعلومات التسويقية في اتخاذ القرار التسويقي دراسة حالة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسويق ، جامعة منتوري قسنطينة 2006 ، ص 31.

أولاً: تعريف نظم المعلومات

اتفق فريق من كتاب النظم على أن نظم المعلومات يمكن أن تعرف بأنها: مجموعة مترابطة فيما بينها، تقوم بتجميع وتخزين (نشاط التشغيل) ونشر المعلومات (نشاط المخرجات) واستقبال معلومات مرتدة إليها (تغذية عكسية)، وذلك لأغراض دعم اتخاذ القرارات وتحقيق الرقابة.¹ بينما عرفها آخرون بأنها : هي نظام يستعمل لتحويل البيانات من مصادرها الداخلية و الخارجية إلى معلومات و إيصال هذه المعلومات بالوقت المناسب و الشكل السليم إلى المديرين في كافة المستويات الإدارية، و لكافة الوظائف لتمكنه من اتخاذ قرارات فعّالة و اهتم فريق ثاني بمفهوم نظام المعلومات ، حيث عرفوا نظم المعلومات بأنها تلك النظم المحوسبة التي تزود الأنشطة الإدارية بالمعلومات اللازمة في المؤسسة، و هي تتكون من المعدات و البرمجيات التي تستقبل تخزن تعالج تسترجع و تختبر المعلومات و تقدمها بالشكل المناسب لدعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية للتخطيط والرقابة.²

ومنهم من اعتبر نظام المعلومات على أنه: ذلك النظام الذي يجمع ويحول ويرسل المعلومات في المؤسسة، ويمكن أن يستخدم أنواعا عديدة من نظم معالجة المعلومات لمساعدته في توفير المعلومات حسب احتياجات المستفيدين. وبمعنى آخر فان نظام المعلومات هو النظام الذي يستخدم الأفراد وإجراءات التشغيل ونظم المعالجة لتشغيل البيانات، تجميع وتوزيع المعلومات في المؤسسة ، ويقوم بتنفيذ مجموعة كبيرة ومتنوعة من الوظائف والمهام.

باستعراض التعاريف السابقة لنظام المعلومات، تم استخلاص أهم السمات و الموصفات التي تتميز بها وهي:

أن نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الإجراءات التي تبين طريقة معالجة البيانات الخاصة من أجل الحصول على معلومات صالحة لاتخاذ القرارات.

أن نظام المعلومة يعمل على جمع و معالجة البيانات، ثم تخزين المعلومات وتوزيعها بعد رصد احتياجات مختلف مستعمليها.

إن العنصر البشري يعتبر أحد العناصر الأساسية في نظام المعلومات، لأن المعلومات تنتج وتستخدم بواسطة العنصر البشري في المؤسسة.³

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

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

³ - أحمد بن بريح، مروان لحفاير ، نظم المعلومات ودوره في تدعيم الميزة التنافسية، مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في قسم علوم التسيير، المركز الجامعي بالمدينة، 2007، ص 83.

ثانيا : كفاءة نظم المعلومات

1- مفهوم كفاءة نظم المعلومات

الكفاءة كمفهوم يمكن تعريفها بأنها " الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق النتائج المرغوبة. وتعرف أيضا على أنها مدى تحقيق هذا النظام للأهداف التي أنشئ من أجلها ، أي الوصول إلى الصورة الواقعية لما تحقق، ومقارنة ذلك ما مع هو مستهدف تحقيقه في فترة زمنية معينة، ولما كان هدف نظام المعلومات هو توفير المعلومات الضرورية عن الماضي والحاضر والمستقبل بالدقة والملائمة والوقت والتكلفة المناسبة، و لأجل مساعدة الإدارة في مهام التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات ، لذا فإن كفاءته تتحدد في هذا الإطار بالنتيجة المتحصل عليها.¹

"العلاقة بين الفعالية و الكفاءة هي أن الفعالية مقياس لمدى جودة المخرجات و الكفاءة مقياس لكمية الموارد المطلوبة لتحقيق مخرجات . (مدونة المتخصص) ، مكونات النظام في المنظمات و المؤسسة" .²
إن أهمية تحديد كفاءة النظام تتباين من خلال النقاط التالية:

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

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

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

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

2- مؤشرات الكفاءة وقياسها

انطلاقاً من مفهوم كفاءة المعلومات المتضمن:

"أن كفاءة نظام المعلومات تعنى نجاح النظام في توفير المعلومات المطلوبة بالدقة و الملائمة والوقت والتكلفة المناسبة"، فالكفاءة تقررها أربعة مؤشرات رئيسية متكاملة هي³:

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

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

3 - **الوقت المناسب** : المقصود هنا مراعاة عامل الزمن عند توفير البيانات و المعلومات بالحجم و النوعية المناسبة، ما يعني الحصول على البيانات و المعلومات بالوقت المناسب لأغراض اتخاذ القرار المناسب. إن

¹ - عماد أحمد إسماعيل، خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي في الإدارتين العليا و الوسطى - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، 2011، ص، 28.

² - مدونة المتخصص، مكونات النظام في المنظمات و المؤسسات www.ecomedfot.blogspot.com، اطلع عليه يوم 10-03-2019

³ - عماد أحمد إسماعيل، مرجع سبق ذكره، ص ص 28-29.

هذه المؤشرات الثلاثة تشكل الطرف الأول من موازنة الكفاءة ، لأن أي خلل في هذه المؤشرات سوف يؤثر سلباً على النظام، و تتراوح هذه السلبية بين التأثير في القرارات المتخذة بسبب عدم دقة المعلومات) إلى انعدام قيمة هذه المعلومات (إذا كانت غير ملائمة أو لم يتم الحصول عليها في الوقت المناسب).

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

ثالثاً: أهمية نظم المعلومات

ازداد الاهتمام بنظم المعلومات المختلفة بسبب التقدم العلمي و التكنولوجي المتسارع في شتى مجالات الحياة، لتحقيق أهداف ومزايا معينة يمكن توضيحها كما يلي:¹

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

المطلب الثالث: نظم المعلومات المصرفية

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

¹ - نائر القدومي، سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية والمصرفية الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات مصر القاهرة، الطبعة الأولى 2010، ص ص، 14-15.

فرع 1: النظام المصرفي الجزائري

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

أولاً: الإطار المفاهيمي للمؤسسة المصرفية

هناك عدة تعاريف للبنوك التجارية نذكر منها:

- 1- تعرّف البنوك التجارية بأنها مؤسسات الإيداع تقوم أساساً على قبول الودائع من الجمهور أفراد أو مؤسسات، ثم تقرضها لمن يطلب اقتراضها، فالبنوك التجارية تكون فيها الودائع معظمها وودائع جارية قصيرة الأجل.¹
- 2- تعرف البنوك التجارية في القانون المصري وفقاً لأحكام المادة رقم 51 لسنة 1975 بأنها : تلك البنوك التي تقوم بصفة معتادة بقبول وودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة و تتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي ، كما تباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج ، والمساهمة في إنشاء المشروعات ، وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية طبقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.²
- تعرف المادة 114 من قانون النقد والقرض البنوك التجارية أنها : أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد من 110 إلى 113 من هذا القانون . وبالرجوع إلى هذه المواد نجد أن البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تقوم بالعمليات التالية:³

❖ جمع الودائع من الجمهور ؛

❖ منح القروض ؛

❖ توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها.

نستنتج من خلال هذه التعاريف أن البنك : هو عبارة عن مؤسسة تعمل كوسيط مالي بين مجموعتين رئيسيتين من العملاء، المجموعة الأولى لديها فائض من الأموال وتحتاج إلى الحفاظ عليه و تنميته، والثانية هي مجموعة من العملاء تحتاج إلى أموال لأغراض تتمثل في : الاستثمار أو التشغيل أو كلاهما.⁴

ثانياً: أهداف البنوك التجارية

تتلخص أهداف البنوك التجارية في ثلاثة عناصر رئيسية التي تتمثل فيما يلي:⁵

❖ الربحية من خلال فوائد الودائع التي تشكل جزء كبير من النشاط المصرفي و نفقات زيادة الإيرادات.

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

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

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

⁴ - طارق طه ، نفس المرجع، ص 34

⁵ - شريفي خديجة ، الاستراتيجيات المعتمدة في تحقيق المنافسة البنكية في الجزائر دراسة حالة ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، تخصص بنوك وأسواق مالية السنة الجامعية 2016 ، ص 12.

❖ الأمان: تسعى البنوك التجارية بشدة إلى توفير قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطر.

❖ السيولة التي يقصد بها القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية السائلة بسرعة بدون التعرض للخسائر، والتي تعرف على أنها مدى سهولة تحويل الأصل إلى نقد بأقصى سرعة ممكنة وبأقل خسارة.

ثالثاً: وظائف المؤسسات البنكية

تتولى معظم وظائف البنوك بالثبات و الشمولية في تحقيق أهدافها المنوطة و بالتالي يمكن القول أن البنوك التجارية تهتم بالوظائف التالية:¹

1- جمع الودائع مهما كان نوعها من الجمهور وهذا خاصة على مستوى البنوك التجارية تحدد إلى حد كبير مجال التحرك بالنسبة لهذه البنوك؛

2- منح القروض مهما كانت طبيعتها سواء قصيرة ، متوسطة ، طويلة الأجل ، وهو ما يتيح في المقابل فرصاً متنوعة للمقترضين؛

3 - وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل بشكل يسهل إجراء العمليات المالية ويوسع من مجالات تدخل البنوك؛

4 - عمليات الصرف لصالح الزبائن وقد حدد التنظيم آليات القيام بعمليات الصرف؛

5 - تلقي الأموال من الجمهور لتوظيفها لدى المؤسسة دون اعتبارها من ضمن الودائع.

فرع 2: مفهوم نظم المعلومات المصرفية وأهميتها

أولاً: تعريف نظم المعلومات المصرفية

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

ويعرّف نظام المعلومات المصرفية كما يلي:²

❖ هو عبارة عن مكونات مترابطة تعمل مع بعضها البعض على جمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل في المصرف.

❖ ويعرف بأنه النظام الذي يجمع الاحتياجات من البيانات والمعلومات، وتستخدم عناصره المادية والبشرية والبرمجية، في تجميع وخرن وتحليل واسترجاع وتوزيع المعلومات لخدمة الأعمال الإدارية والوفاء باحتياجاتها في المواعيد المحددة والجودة والشمول المطلوبين.

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

¹ - الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره ، ص ص 216- 217

² - دلوم رزيقة، مرجع سبق ذكره، ص 17

ثانياً: أهمية نظم المعلومات المصرفية

تزداد أهمية نظام المعلومات في العصر الحديث الذي يطلق عليه عصر المعلومات للأسباب التالية:¹

- ❖ تطور وسائل الاتصالات الالكترونية مما سهل عملية نقل المعلومات عبر المسافات البعيدة؛
- ❖ تطور صناعة الحاسبة الالكترونية التي ساعدت على تخزين كم كبير من المعلومات وسهلت الوصول إليها؛

- ❖ تطور التسويق المصرفي واعتماده على وسائل الاتصالات الحديثة كالإنترنت؛
- ❖ إن مخرجات نظم المعلومات التي ترد من المديرين في البنك تساهم في تحقيق الأهداف القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل ، وفي صنع القرارات الرشيدة وتجنب الوقوع في الأخطاء، كما أن نظام المعلومات الجيد يعطي للبنك ميزة تنافسية في السوق الاقتصادية، لأنه يمد الإدارة بالقدرة على التنبؤ بسياسات المنافسين واستخدام الاستراتيجيات في الأوقات المناسبة.

فرع 3: أنواع نظم المعلومات المصرفية

تشمل نظم المعلومات المصرفية على عدة أنواع كل نوع منها يؤدي وظيفة تخص المجال الذي ينتمي إليه، وقد قسمت بحسب المجالات الوظيفية المتخصصة في البنوك إلى:²

❖ نظام معلومات التسويق المصرفي:

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

❖ نظام معلومات الموارد البشرية:

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

❖ نظام معلومات صناعة الخدمة المصرفية:

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

¹ - نفس المرجع السابق ، ص ص، 17 18.

² - سعد غالب ياسين مرجع سبق ذكره، ص 80.

❖ نظام المعلومات الائتماني:

عرف بأنه ذلك النظام الذي تستند إليه عملية تحديد وتجميع وفرز وتصنيف وتشغيل وتحليل كافة البيانات التي تكون إدارة البنك بحاجتها بشكل عام أو نشاط الائتمان بشكل خاص في حاجة إليها الفعالة منها.¹

¹ - دلوب رزيقة، بحري نادية، مرجع سبق ذكره، ص. 19.

المبحث الثاني: الميزة التنافسية وعلاقتها بنظم المعلومات

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

المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية، أنواعها واستراتيجيات تطبيقها

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

فرع 1: مفهوم الميزة التنافسية

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

ترجع بدايات مفهوم الميزة التنافسية إلى ظهور كتابات مايكل بورتر فيعتبر أشهر من كتب عن الميزة التنافسية للمنظمة التي تمكنها من ضمان الإستمرارية ويعتمد هذا المفهوم على نقطة أساسية وهي أن العامل الأكثر أهمية والمحدد لنجاح منظمات الأعمال هو الموقف التنافسي لها وكذا قدرتها على تلبية احتياجات ورغبات العملاء.¹

ويعرفها على أنها: عملية إبداع واكتشاف طرق جديدة أكثر فاعلية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، وقدرة المؤسسة على تجسيد ذلك الاكتشاف ميدانياً، أي إحداث عملية إبداع واسعة النطاق. ويمكن القول بأن هناك تباين في آراء الكتاب حول تلك الميزات التنافسية، وللتعرف بعض النماذج لتحقيق الميزة التنافسية كان لا بد من استعراض العناصر التي ركز عليها مجموعة من العلماء والكتاب في هذا المجال (بورتر و الآخرين، 2008).²

هي مجموعة من العوامل والإمكانات التي تمكن المؤسسة من التغلب على منافسيها، والتي تساعد على تحقيق أداء عالي وعلى سبيل الاستمرار، ويتمثل بالأداء السوقي مثل الحصة السوقية، رضا العملاء، والأداء المالي مثل العائد على الاستثمار.³

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

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

³ - شويحة صلاح الدين دور إدارة المعرفة في دعم الميزة التنافسية للمؤسسة، مذكرة تخرج تتدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية ، جامعة أكلي امحمد اولحاج - البويرة، 2015، ص، 61.

يقصد بها ميزة أو عنصر تفوق للمنظمة يتم تحقيقه للمنظمة في حالة إتباعها لإستراتيجية معينة للتنافس وتم قياسها من خلال بعد سعر المنتج، وجودة المنتج الذي تقدمه الشركة واعتمادية المنتج، إبداع المنتج، ووقت دخوله السوق.¹

للميزة التنافسية أهمية بالغة تكمن في توفير البنية التنافسية الملائمة لتحقيق كفاءة تخصيص الموارد واستخدامها وتشجيع الإبداع والابتكار بما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتعزيزها.²

أهم وجهات نظر الباحثين المختلفة للميزة التنافسية : أهمها ما تطرق إليه بورتر في كتابه القوى الخمس³

الجدول رقم (01) وجهات نظر الباحثين المختلفة للميزة التنافسية

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

المصدر: ثامر البكري، أحمد الصقال، التحليل الاستراتيجي و الميزة التنافسية، الطبعة العربية، أمجد

للتنشر والتوزيع، عمان - الأردن، 2015، ص، 113.

¹ - عز الدين علي السويسي، نعمة عباس الخفاجي، الميزة التنافسية وفق منظور إستراتيجية التغيير التنظيمي، الطبعة العربية 2015، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، ص، 22.

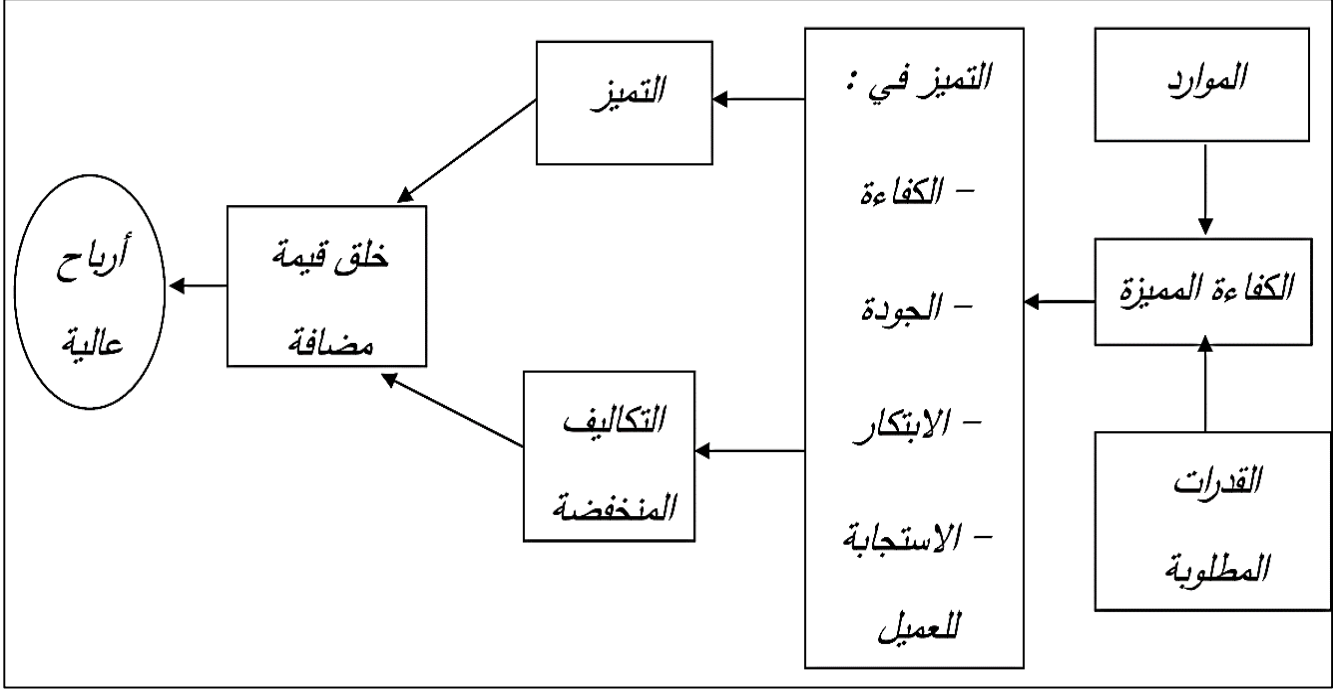
² - نوي فتحي و آخرون، دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة البديل الاقتصادي، العدد الثاني، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر 2014، ص، 148.

³ - Michael PORTER, Choix stratégiques et concurrence, ed. ECONOMICA, 1982, p.4

جذور الميزة التنافسية

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

الشكل رقم: (03) جذور الميزة التنافسية



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

فرع 2: أنواع ومصادر الميزة التنافسية

أولاً: أنواع الميزة التنافسية

تنقسم أنواع الميزة التنافسية إلى عنصرين أساسيين وهما¹:

- ميزة التكلفة الأقل : تقديم منتجات ذات جودة مماثلة أو أفضل منها لمنتجات المنافسين ولكن بسعر أقل، أي قدرة المصرف على تصميم وتصنيع وتسويق المنتج بأقل تكلفة مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق فوائد أكبر.
- ميزة التمايز : تقديم منتجات تدرك من قبل الزبائن بأنها فريدة في خصائصها عما يقدمه المنافسون أي تقديم منتجات وخدمات متميزة لها قيمة مرتفعة من وجهة نظر المستهلك وتسمى أيضا بميزة الجودة العالية.

ثانياً: مصادر الميزة التنافسية في البنوك التجارية

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

¹ - بوشلاغم فتيحة وآخرون الاندماج المصرفي ودوره في تحسين المراكز التنافسية للبنوك ،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،العلوم التجارية ملية المؤسسة،

جامعة آكلي محند أو الحاج البويرة ، 2014-2015 ،ص57

1- إدخال التكنولوجيا الحديثة:

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

2- الضغط على التكاليف:

يعتبر شومبيتر التطور على انه مزج عناصر الإنتاج بطريقة مختلفة، وذلك بواسطة الإبداع، حيث يمكن تحقيق التمايز عبر التقليل أو الضغط على تكاليف الإنتاج والتكاليف الأخرى المباشرة منها وغير المباشرة من خلال القيام بمختلف المهام اليومية كالإنتاج بأقل كلفة، تحسين نوعية العمليات، تحقيق أعلى إنتاجية عمل وكذا الاهتمام بالمهام ذات صلة بالعملاء.²

3 - الموارد البشرية:

مصطلح يستخدم لوصف الأفراد الذين يشكلون القوى العاملة للمؤسسة البنكية، إضافة إلى خلق قيمة مضافة يصعب على المنافسين تقليدها من خلال تطوير هذه الموارد التي تعتبر مصدرا هاما للميزة تنافسية المستدامة، كما أن أفضل الممارسات لإستراتيجية الموارد البشرية ممثلة في: توفير فرص تدريبية مكثفة، الأمن الوظيفي الذي يشعر العاملين بالأمان والاستمرار في وظائفهم والمشاركة في صنع واتخاذ القرار وتسجيل مقترحاتهم.³

4- الهيكل التنظيمي:

يرى Johri وآخرون : أن الهيكل يعتمد على العديد من الطرق المختلفة وعلى الأهداف، إذ تعد الهياكل التنظيمية الفعالة هي الرابط لعلاقات العمل المختلفة لتنظيم وتحسين كفاءة الوحدات التنظيمية ونتيجة لتغير الظروف أثناء أداء العمل تسمح بعض المؤسسات بتطبيق بعض المهارات الفردية حتى تكون ذات مرونة عالية لتطبيق الإبداع وتوسيع الأعمال والخدمات.⁴

مصادر المعلومات السرية بالمنافسين :

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

¹ - حمداوي وسيلة ، الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية ، مديرية النشر_جامعة 08 ماي 1945 قالمة ، 2009 ص ص، 137-138

² - نفس المرجع السابق، ص 138.

³ - عز الدين علي سويسي، نعمة عباس الخفاجي، مرجع سبق ذكره، ص، 74.

⁴ - نفس المرجع السابق، ص، 74.

الجدول رقم (02): المصادر الرئيسية للمعلومات الخاصة بالمنافسين

مصدرها	أهميتها
التقارير السنوية	<ul style="list-style-type: none"> ❖ فهي معلومات مالية وإدارية عديدة بالإضافة إلى ما تحتوي عليه هذه التقارير من عرض انجازات كل المصرف؛ ❖ الاتجاهات الاستثمارية والتوقعات الإدارية المستقبلية؛ ❖ الصحف والمجلات والنشرات الداخلية التي يقوم بها البنك فهذه تعتبر مصدرا غنيا بمعلومات المتعلقة بانجاز البنك الترقيات الوظيفية الجديدة؛ ❖ العديد من الأخبار والمقالات التي تعكس تصورات واتجاهات الإدارة على كافة مستوياتها الإدارية.
الإعلانات	<ul style="list-style-type: none"> ❖ يجب أن توجد وحدات إدارية متخصصة تتولى البحث عن الإعلانات وتحليل محتواها وما ينطوي عليها من مضامين؛ ❖ كذلك تشمل المعلومات التي يمكن جمعها وحجم ما تخصصه البنوك المنافسة من مميزات مخصصة لوسائل الإعلام التي تستخدمها في النقل و التوصيل.
المجلات و المطبوعات الخاصة بالبنوك	<ul style="list-style-type: none"> ❖ النشرات والمجلات التي تنشرها الهيئات والجمعيات المتخصصة كجمعية البنوك و اتحادات المصارف و النقابات تمثل مصدرا هاما يخدم إدارة البنك؛ ❖ الدورات و الندوات العلمية تقدم فيها الأبحاث وأوراق العمل التي تتضمن الكثير من أخبار من المنافسين ولهذا فان مشاركة البنك في مثل هذه المحافل يعد مدخلا فعليا للوصول إلى قاعدة من المعلومات الهامة.
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> ❖ يعتبر العملاء مصدر رئيسي لنقل المعلومات من البنوك المنافسة؛ ❖ اتصال عملاء البنك مع غيرهم من عملاء البنوك الأخرى يمكنهم من التعرف على ما تقدمه من خدمات وما تطبقه من أساليب عمل؛ ❖ يستطيع عملاء البنك نقل مختلف المعلومات من خلال ما تقدمه البنوك من اقتراحات حول سيرورة العمل.
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> ❖ كثير من الموردون يرتبطون بعلاقات عمل مع البنك ويستطيع عملاء المصرف الواحد التعامل مع مصارف أخرى، ويعتبر هؤلاء مصدر للمعلومات من البنوك الأخرى المنافسة.

المصدر : شريفي خديجة الاستراتيجية المعتمدة في تحقيق المنافسة البنكية في الجزائر مذكرة تخرج لنيل

شهادة الماستر أكاديمي، 2017، ص 41

فرع 3: إستراتيجيات الميزة التنافسية

إن إستراتيجية التنافس التي تنطلق من التوفيق ما بين الإدارة الداخلية للمؤسسة وهيكلها تستهدف تحقيق نتائج أعلى على المدى الطويل أي تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وهذا تكمن أهمية الخيار الاستراتيجي الناجح، الذي على أساسه تسعى المؤسسة لتحقيق هذه الميزة بالاستراتيجيات الثلاثة والتي تعتبر امتداد لنموذج Porter التي هي كالتالي:

- إستراتيجية قيادة التكلفة، إستراتيجية التميز، وإستراتيجية التركيز.

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

حيث إن نظم المعلومات المصرفية التي تستند على شبكة الانترنت وتستخدم تقنيات الأعمال الالكترونية ، والمصارف وصولا إلى المصارف الالكترونية يمكنها ببساطة توفير الجهد والوقت والتكلفة للعملية المصرفية على مدار اليوم ، بسبب مزايا استخدام شبكة الانترنت وضمان التسليم الفوري للخدمة في الوقت الحقيقي ².

2- إستراتيجية التميز : تعتمد على تحقيق سلع و خدمات مميزة و ذات مكانة خاصة مقارنة بالمؤسسات المنافسة، هذه الجوانب تتجلى في تشكيلات مختلفة للخدمة قد تكون على أساس الجودة، علامة رائدة أو خدمات متعددة، تصميم مميز ، سمعة جيدة ، بحيث تركز هذه الإستراتيجية على الابتكار والتطوير في المنتج أو الخدمة لمواجهة قوى المنافسة المختلفة ³.

3- إستراتيجية التركيز : تهدف إلى التمتع و التحديد الدقيق للسوق المستهدف، بدل التعامل مع السوق ككل، إذ تسعى المؤسسات إلى الاستفادة من ميزة تنافسية على مستوى سوق جغرافي معين من خلال تقديم منتجات ذات أسعار وتكلفة أقل من المنافسين، أو منتجات متميزة من حيث الجودة، المواصفات أو خدمة العملاء ⁴.

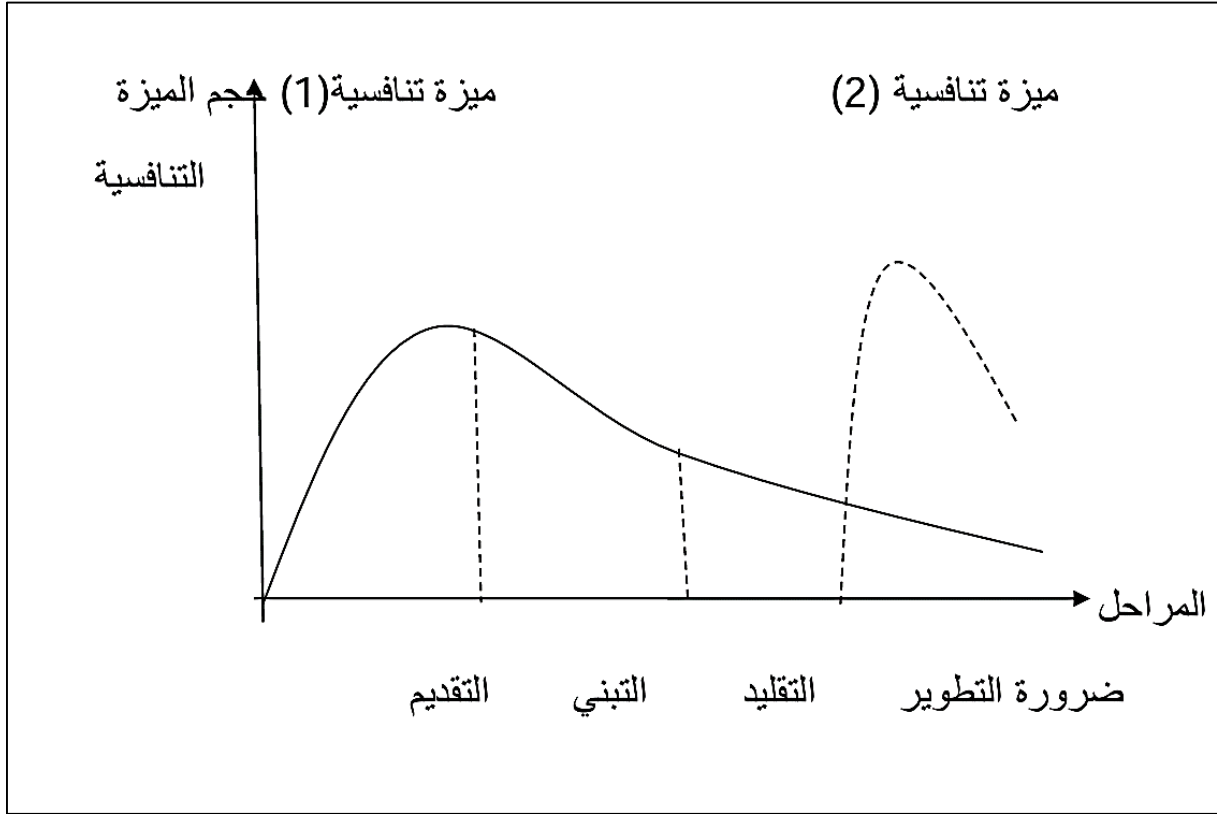
¹ - عياش مبروك، التسويق المصرفي و دوره في دوره في دعم القدرة التنافسية للبنوك التجارية،دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ورقلة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، 2014، ص، 26.

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

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

⁴ - نفس المرجع السابق، ص 151.

الشكل رقم (04) : مراحل تطور الميزة التنافسية



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

المطلب الثاني: علاقة نظم المعلومات بالميزة التنافسية في المصارف

الفرع 1 : دور نظم المعلومات المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية

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

هذا يدل على أهمية الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في مساعدة المصرف على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة تضمن استمرار وبقاء المصرف في ظل بيئة شديدة المنافسة و المزاومة التي هي تحقيق مستوى من الأداء الاقتصادي المتميز المستمر في المدى المتوسط و الطويل الأجل .

ومنها سنتناول بعض الوظائف التي تؤديها نظم المعلومات للمصارف و تكسبها صبغة تنافسية و المتمثلة فيما يلي:¹

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

1- المصارف الإلكترونية Electronic Banks:

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

- 1- الاستفسار عن أرصدة الحسابات في التعبئة، السحب أو الإيداع و القروض ؛
- 2- إصدار بطاقات الفيزا إلكترون وشهادات الملائمة ، والسرعة في انجاز الأعمال والتواصل مع أكثر من جهة في نفس الوقت ؛
- 3- تقليل زيارة الزبون للمصرف حيث يمكنه تنفيذ الخدمة من المنزل ، وغياب المعاملات الورقية ؛
- 4- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج حدود الدولة دون حدود جغرافية تحد من هذه الخدمة طالما أن خدمة الانترنت متوفرة؛

5- خيارات أكثر للعملاء من خلال إمكانية الدخول إلى موقع المصرف الإلكتروني لاختيار كل ما أفضل.¹ هو وهناك العديد من المزايا الأخرى التي توفرها هذه المصارف للعملاء، وهذا يعود إلى وجود توليفة من نظم المعلومات التي تشغل هذه المصارف وتضمن أمن معلوماتها وقواعد بياناتها، هذا ما دفع نحو الاعتماد أكثر على الانترنت وتقديم خدمات إلكترونية عن طريق شبكات الاتصال ونظم المعلومات، وهذا يعتبر بحد ذاته ميزة تنافسية للمصارف التي تملك وتزود خدمة المصارف الإلكترونية لعملائها.

- نظم الدفع الإلكتروني Electronic Payment System²:

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

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

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

ساهمت نظم المعلومات بشكل كبير في تطوير العمل المصرفي فمن أهم مميزات الدفع الإلكتروني ، والمصارف الإلكترونية ، ولم يقتصر دورها على ما سلف ذكره ، بل هناك العديد من الخدمات الأخرى التي ساهمت بشكل محوري في ميدان العمل المصرفي ، مثل عمليات المقاصة للإلكترونية ، وإدارة المخاطر

¹ - ثائر القدومي و سامر بركات، مرجع سبق ذكره ص 217.

² - جمعة عبد المجيد أماني ، مرجع سبق ذكره ، ص، 112.

المصرفية من خلال جمع المعلومات عن البيئة الخارجية ، المصارف الناطقة من خلال الهاتف، المصرف المنزلي من خلال الحاسوب المنزلي غيرها من الخدمات الأخرى .

فرع 2: أثر تحليل نظم المعلومات المصرفية على الميزة التنافسية

يتجلى هذا الأثر من خلال تأثيره المباشر على عدة عناصر المكونة للميزة التنافسية المتمثلة في التكلفة

الجودة و الإبداع و هي كالاتي:¹

❖ أثر فعالية نظم المعلومات المالية على التكلفة في المصرف:

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

❖ أثر فعالية نظام المعلومات المالي على جودة الخدمة المصرفية

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

1 - مرحلة تخطيط الجودة : ضبط عملية التخطيط للجودة يجعلها أكثر سرعة و مرونة؛

2 - مراقبة جودة الخدمة المصرفية : على كافة الأنشطة والأساليب لمقابلة احتياجات الجودة، من خلال التقارير التخطيطية والفعالية المتوفرة عن مستويات الأداء بالمصرف؛

3- تأكيد جودة الخدمة المصرفية ترتكز على توحيد كافة الجهود للوقاية من الحوادث الأخطار، وعدم مطابقة الخدمة المقدمة للمواصفات المطلوبة بالاعتماد على نظام المراجعة الداخلية الذي يساعد على كشف الأخطاء والتنبؤ بها قبل وقوعها.

4- تحسين جودة الخدمة المصرفية : من خلال رفع مستوى أداء الأفراد في المصرف، بالتقليل من معدل الخطأ، زيادة المطابقة بين مواصفات الخدمة المطلوبة، تخفيض التكاليف ومنع الهدر والإسراف.

❖ أثر فعالية نظام المعلومات المالي على الإبداع المالي في المصرف:

¹ - نفس المرجع السابق، ص. 115

يرتكز على الإبداع المالي ، حيث يعرف على أنه : خلق وإشهار أدوات وتقنيات وخدمات مالية جديدة، ويمكن دعم الإبداع بواسطة تكنولوجيا المعلومات ، وعلى وجه الخصوص نظام المعلومات المالية لما توفره من معلومات شاملة ودقيقة عن مختلف أوجه النشاط المالي للمصرف ، الأمر الذي يساعد على إبداع خدمات ومنتجات مالية جديدة ، وطرق جديدة تتفق ورغبات العملاء الحاليين والمحتملين للمصرف.¹

فرع 3: فعالية أمن نظم المعلومات المصرفية

تتمحور فعالية الأمان بالنسبة لنظم معلومات البنك من خلال المفهوم والأهمية، التي يمكن إدراجها كما يلي:²

أولاً: المفهوم

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

ثانياً: الأهمية

تتمحور أمن نظم المعلومات من خلال توضيح أهميتها التي تركز على عنصرين أساسيين هما كالتالي: 1- الهدف من أمن المعلومات

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

2- التهديدات التي يمكن أن تتعرض لها النظم المعلوماتية

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

❖ الإفشاء غير المخول به والسرقة:

عندما تصبح قاعدة بيانات المؤسسة المصرفية ونظم المعلومات فيها متاحة لأفراد غير مخول لهم الاتصال بهذه النظم أو الوصول لهذه المعلومة، فمن الممكن أن ينتج عن ذلك فقدان معلومات للمؤسسة المصرفية و إلحاق خسائر مالية كبيرة بها بما فيها خسارة أموال من حسابات المؤسسة سواء كانت هذه الحسابات خاصة بالمؤسسة أو تخص عملاء كحسابات العملاء لدى البنوك التجارية.

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

² - ثائر القدومي - سامر بركات، مرجع سبق ذكره ص ص ، 261 262.

❖ الاستخدام الغير مصرح به

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

❖ تدمير الخدمة ورفضها

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

❖ التعديل غير المسموح به

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

3- جرائم الحاسوب و الإنترنت "هي نشاط غير مشروع موجه لنسخ المعلومات المخزنة داخل الحاسوب أو تغييرها أو حذفها أو الوصول إليها"، و هي: الجريمة الناتجة عن إدخال بيانات مزورة في النظم و إساءة استخدام المخرجات إضافة إلى أفعال أخرى تشكل جرائم أكثر تعقيدا من الناحية التقنية مثل تعديل الحاسوب¹

فرع 4: معوقات سير نظم المعلومات المصرفية

أنواع المخاطر الممكنة على نظام المعلومات²:

1- حسب المصدر :

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

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

¹ - نفس المرجع السابق، ص 263

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

2 - من حيث العمدية (التعمد):

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

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

3 - من حيث المتسبب فيها:

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

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

4- من حيث الآثار الناتجة:

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

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

5- المخاطر من حيث علاقتها بمراحل النظام:

❖ مخاطر المدخلات وتنتج هذه لمخاطر في حالة عدم تسجيل البيانات في الوقت المناسب وبشكلها الصحيح أو عدم النقل الدقيق للبيانات أكثر من مرة أو حذفها أو تحريفها؛

❖ مخاطر تشغيل البيانات ونعني بها المخاطر التي قد تحدث البيانات المخزنة وكذلك مخاطر البرامج التي تشغل البيانات؛

❖ مخاطر مخرجات الحاسب ونعني بها المخاطر التي قد تحدث بعد عملية إدخال للبيانات ومعالجتها كتغيير أو تدمير مخرجات النظام من تقارير ومعلومات وغيرها أو تعرض المخرجات للسرقه أو اطلاع الأشخاص على معلومات ليس لهم الحق في الاطلاع عليها مما قد يضر بمصالح المؤسسة.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

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

المطلب أول: دراسات باللغة العربية

1- دراسة وليد مرتضى نوة (2014) بعنوان : نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، دراسة تطبيقية للقرض الشعبي الجزائري "CPA"، بنك الفلاحة و التنمية الريفية "BADR"، البنك الوطني الجزائري "BNA" وكالات الوادي.

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

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

2- دراسة عماد أحمد إسماعيل (2011) بعنوان: خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا و الوسطى "دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة".

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

3- دراسة العيهار فلة (2005) بعنوان: دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.

تهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على أهمية تحقيق الجودة و بناء ميزة تنافسية للمؤسسة و تحقيق الميزة التنافسية من خلال الجودة التي تدفع المؤسسات إلى تطبيق توجهات حديثة للتفوق على المنافسين، حيث توصلت إلى مجموعة نتائج من أهمها مساهمة الجودة في المؤسسة لخلق و تعظيم القيمة التي تقدمها للعملاء من خدمات و منتجات، و بالتالي ضمان استمراره و تعظيم ربحيتها و كذا زيادة قوة مركزها السوقية. فالتقنيات

المستخدمة في تحسين الجودة أهمها: استخدام تقنية الوقت المحدد، إعادة الهندسة، إدارة الجودة الشاملة و المواصفات القياسية للإيزو التي تؤثر بشكل كبير في بناء المزايا التنافسية للمؤسسة.

4- دراسة دلوم رزيقة و بحري نادية (2017) بعنوان دور نظم المعلومات المصرفية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة ميدانية بوكالة القرض الشعبي الجزائري - المسيلة.

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أهمية و مدى مساهمة نظم المعلومات المصرفية في المؤسسات المصرفية لتحسين جودة خدماتها و إبراز العلاقة الموجودة بين نظم المعلومات و جودة الخدمة المصرفية، تم تصميم استبيان موزع على 55 عينة و تم استرجاع 35 استبيان منه، وتم تطبيق التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS. حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في أنه توفر تكنولوجيا المعلومات عدة أنواع من معالجات البيانات في وقت واحد وهذا حسب أهميتها لدى أفراد العينة، ربط الخدمات المصرفية بتقنية الانترنت يسهل من تعامل العميل من خلال التزام البنك بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد، و سهولة التواصل بين الزبائن.

5- دراسة ناصر بوراس (2015) دور نظام المعلومات التسويقية في تعزيز الميزة التنافسية دراسة ميدانية مؤسسة مطاحن الأوراس وحدة أريس - باتنة.

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

المطلب الثاني: دراسات باللغة الأجنبية

دراسة Aasim Zafar.Manahil AlQulaity.Wejdan Bajaber (وجدان باجاير، مناهل القليطي، عاصم ظفر) (An Overview of Strategic Information Systems Planning in Banking Sectors: A case study of Riyadh Bank of KSA جوان (2016)

تهدف هذه الدراسة إلى استخدام نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات هو دائما تكتسب به قوة ليس فقط في الشركات ولكن حتى في الصناعة المصرفية التي عقدت العزم على (SISP) الاستفادة منها بصورة صحيحة المتعلقة ب تخطيط نظم المعلومات الاستراتيجية في القطاع المصرفي.

كما تهدف إلى التركيز على جوانب نظام التخطيط الاستراتيجي كما هو مطبق في القطاع المصرفي بشكل عام من خلال تقديم عام لبنك الرياض، للتحقيق في إستراتيجيتهم والتخطيط بحيث أصبح معظم مقدمي الخدمات المالية مصممون على تأكد من أنها تزيد من الكفاءة المرتبطة بخدماتهم ، و بهدف تحليل التأثير

على أن التخطيط الاستراتيجي في نظام المعلومات يعمل على زيادة كفاءة الخدمات مما يؤدي إلى ارتفاع معدل الأداء والإنتاجية و رضا العميل من خلال إظهار التقدم والتحسينات التي تحققت كل سنة والتحقق في ما هي الاستراتيجيات وراء هذه التحسينات.

دراسة بو ون لين (Bou-Wen Lin) Information technology capability and value creation: Evidence from the US banking industry القيمة دليل من الصناعة المصرفية الأمريكية)

تهدف هذه الدراسة إلى أنه إذا كانت قدرة تكنولوجيا المعلومات (IT) لشركة ما تساهم في خلق قيمة اقتصادية وميزة تنافسية على افتراض أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى زيادة قدرة تكنولوجيا المعلومات والتي بدورها تؤدي إلى ميزة تنافسية ، هذه الدراسة تدرس قدرة تكنولوجيا المعلومات مباشرة. استنادا إلى عينة مستعرضة من 155 شركة مصرفية التي تسعى إلى التحقيق في الآثار الرئيسية والتفاعلية لقدرة تكنولوجيا المعلومات واستثمار رأس المال البشري على خمسة مقاييس أداء الشركة، فكانت نتائج هذه الدراسة تشير إلى أن كل من قدرة تكنولوجيا المعلومات والقدرة البشرية يساهم في استثمار رأس المال بشكل مباشر في الأداء العام لإيجاد القيمة للشركات المصرفية. علاوة على ذلك تشير الدراسة إلى أن قدرة تكنولوجيا المعلومات واستثمار رأس المال البشري يمكن أن يكون لها تأثير سلبي أو تأثير تفاعلي على خلق قيمة للشركة، و يجب مراعاة قدرة الشركة على اعتبار تكنولوجيا المعلومات كأداة متكاملة لإنشاء القيمة الاقتصادية بدلاً من البنية التحتية للأعمال التي تقوم بعمليات الأعمال فعالة.

المطلب الثالث: دراسة مقارنة

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

بالنسبة للدراسات باللغة العربية

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

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

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

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

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

خلاصة الفصل الأول:

باعتبار أن المؤسسات البنكية نظاما حيا معقد ومتغير في محيط متغير وغير أكيد، يؤثر ويتأثر بما لديه من الداخل، وبكل ما يحيط به من أنواع التدفقات الناتجة عن محيطه الخارجي، التي من بينها نجد تدفق المعلومات، التي أصبحت المورد المركزي والضروري في المحيط التنافسي الذي تعيش ضمنه المؤسسة البنكية، حيث أصبحت المعلومة سلاحا في يد البنك يستعمله للتحكم في تسيير إدارته التنافسية ورغبته في زيادة الإنتاجية وتحسين القدرة التنافسية و للرفع من ميزات من خلال تحسين نظامه الحالي وتحديثه أو استبداله بنظام جديد نظرا لظهور احتياجات جديدة في البنك لا يمكن تلبيتها إلا من خلال النظام الحالي. كما يوفر نظام المعلومات للبنك المعلومات الضرورية وذلك في مختلف المستويات، استجابة لخدماته ومتطلباته ووظائفه وإجراءاته وطبيعة أفرادها، حيث يعتبر نظام المعلومات المركز العصبي، والذي من دونه يندم التنسيق بين مجمل الأنشطة المختلفة، وفي جودة خدماته الشاملة و للرفع من مهارات أفرادها وتحفيزهم. تتولد وتستلزم العوامل المؤثرة على الميزة التنافسية للبنك قسطا كبيرا من المعلومات، حيث يتوجب عليه توفيرها بالجودة اللازمة و في الوقت والمكان المناسبين، وذلك بأدنى التكاليف الممكنة للمساهمة في الرفع منها، وزيادة كفاءة تدفق المعلومات.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية بينك التنمية
المحلية BDL وكالة شلغوم
العيد

تمهيد الفصل الثاني:

بعدها تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية حول نظم المعلومات المصرفية مقارنة بالبنوك المنافسة، و من أجل ربط الفصل السابق أي الأدبيات النظرية مع الفصل الثاني الدراسة الميدانية تم اختيار بنك التنمية المحلية، بولاية ميله وكالة شلغوم العيد لإسقاط ما تم عرضه في الجانب النظري لمعرفة الأساليب والطرق التي يتخذها البنوك لاكتساب ميزة أفضل بين البنوك الأخرى. و لغرض البحث والتحليل قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

المبحث الأول: لمحة عامة حول المؤسسات البنكية.

المبحث الثاني منهجية و طريقة إعداد الدراسة

المبحث الأول: لمحة عامة حول المؤسسات البنكية

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

المطلب الأول: تقديم عام حول بنك التنمية المحلية BDL.

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

فرع 1: نشأة بنك التنمية المحلية BDL

كانت نشأة بنك التنمية المحلية غير عادية، حيث انبثقت عن القرض الشعبي الجزائري، وتم تأسيسه بالمرسوم الرئاسي 85/85 المؤرخ في 10 شعبان 1405 الموافق لـ 30 أبريل 1985 يتضمن إنشاء بنك تنمية المحلية وقانونه الأساسي، وبدأ نشاطه برأس مال قدره 6 مليار دينار، وفي سنة 1995 وبعد مرور 10 سنوات من تأسيسه تضاعف رأس ماله، ويوجد المقر الرئيسي خارج العاصمة بسطاوالي بولاية تيبازة. ويضم المقر الرئاسي لبنك التنمية المحلية 9 مديريات متخصصة، أما وكالاته فانتشرت خلال سنة ونصف من تأسيس البنك على مجمل التراب الوطني، حيث عند انطلاق نشاطه كان يشرف على 39 وكالة موزعة عبر التراب الوطني، وفرع واحد فقط، وبعد مرور 10 سنوات أصبح يشرف على 150 وكالة و 15 فرع. أما الحسابات التي قام بفتحها للمتعاملين معه فارتفعت من 100.000 حساب إلى 650.000 حساب خلال 10 سنوات، أما عدد عماله فارتفعت خلال نفس الفترة من 750 عامل¹ إلى 3035 عامل وفي ما يلي عرض خصوصيات بنك التنمية المحلية من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم (03): خصوصيات بنك التنمية المحلية

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

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

¹ بنك التنمية المحلية.

يمكن إبراز التطور من خلال المراحل التالية:¹

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

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

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

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

1992 : تتميز بما يلي :

1- وضع برمجيات Progiel syouc مع فروعها المختلفة للقيام بالعمليات البنكية التالية:

تسيير القروض ، عمليات الصندوق ، تسيير المودعات ، الفحص عن بعد الحسابات الزبائن.

2- إدخال التكنولوجيا على جميع عمليات التجارة الخارجية ، عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على الأكثر.

3- إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات

1994 : تشغيل بطاقات التسديد والسحب.

2000 : المرحلة الحالية تتميز بوجود التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال الاستثمارات المنتجة في مجال التدخل في تمويل الاقتصاد، فينك BDL رفع إلى حد كبير القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة في شتى مجالات النشاط الاقتصادي، ومن أجل الاستجابة التطلعات زبائنه وضع بنك BDL برنامج خماسي فعلي يتركز خاصة على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي هذا البرنامج نتجت عنه الانجازات التالية :

1 - القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف لبنك BDL وانجاز مخطط تسوية للمؤسسة لمطابقة القيم الدولية.

2- تعظيم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم برنامج progiciel sybu كزبون مقدم للخدمة -client . server.

وفي بداية 2001 تم ما يلي :

¹ WWW.BDL.DZ موقع البنك الالكتروني.

تظهير الحساب المالي:

- ❖ إعادة النظر في تقليل الوقت وتنفيذ الإجراءات الإدارية والنقدية المتعلقة بملفات القروض ، المدة تتراوح بين 20 بيوم و90 يوم بالنسبة لقروض الاستغلال والاستثمار ؛
 - ❖ تعميم الشبكة الانترنت عبر الوكالات والمنشأة المركزية.
 - ❖ إنشاء تطبيق آلي يختص بإدخال آليات الدفع في مجال التعامل الافتراضي.
- 2004:** تبني بنك BDL مبدأ حوسبة وسائل الدفع لم يعد مشروعا فقط بل تم تحقيق ذلك منذ العاشر من يناير 2004 ، وابتداء من هذا التاريخ أصبح الصك عبارة عن صورة تسافر عبر شبكات الاتصالات سلكية ولاسلكية موثقة.

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

- ❖ البنك الأول في البنوك الجزائرية .
- ❖ استعمال نظام swift منذ 1991 .
- ❖ استعمال الإعلام الآلي في جميع عمليات التجارة الخارجية؛
- ❖ الشبكة الأكثر كثافة وهو بنك شامل ووطني يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية مالا يقل عن 3.2 مليار دولار أمريكي من التعاملات الاقتصادية والبنكية.²

فرع 2 : تعريف بنك التنمية المحلية شلغوم العيد

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

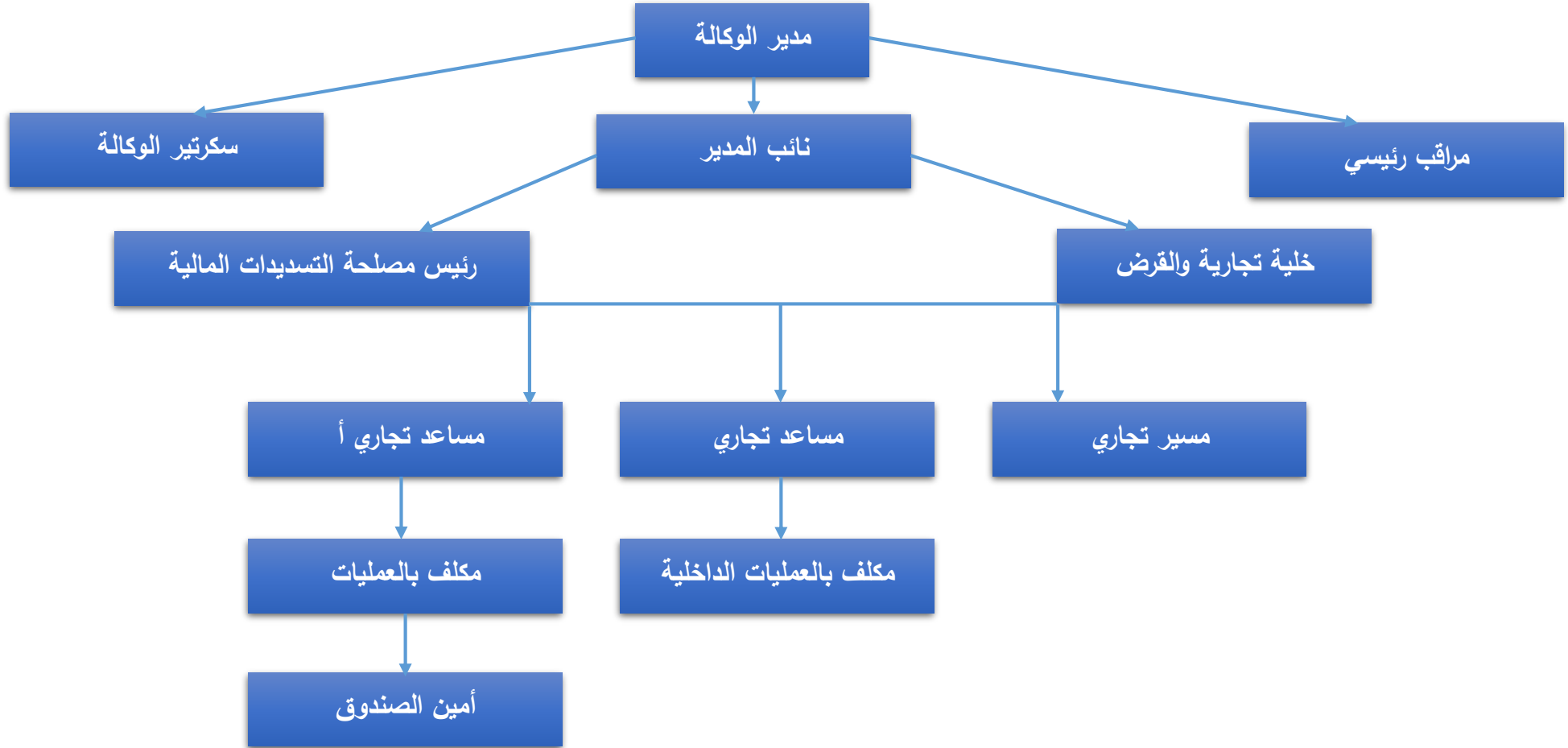
تعتبر وكالة شلغوم العيد إحدى الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للاستغلال لولاية قسنطينة التي تظهر 11 وكالة وهي: سكيذة، الحروش، عزابة، عين البيضاء، أم البواقي، فرجيوه وثلاث وكالات داخلية. عدد الموظفين لا يتجاوز 20 موظف. باشرت عملها سنة 2001، تقع بشارع 05 جويلية شلغوم العيد.³

¹ من إعداد الطالبين بالاعتماد على ملصقات مأخوذة من البنك التنمية المحلية

² بو النقط سامية، مدير وكالة بنك التنمية المحلية شلغوم العيد.

³ من إعداد الطالبين بالاعتماد على معلومات مأخوذة من البنك التنمية المحلية

الشكل رقم (05) : الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية شلغوم العيد



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على معلومات من مسؤول BDL

فرع 3 : مهام البنك وأهدافه أولاً: مهام بنك التنمية المحلية

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

- ❖ تمويل المؤسسات والمقاولات العمومية ذات الطابع الاقتصادي الموضوعة تحت تصرف الهيئات المحلية؛
 - ❖ العمليات الاستثمارية المنتجة المخططة التي تبادر بها الجماعات المحلية؛
 - ❖ العمليات التي لها صلة بالقروض على الرهن (الرهن الحيازي)؛
 - ❖ الأشخاص المعنويون أو الطبيعيون حسب الشروط والأشكال المعمول بها؛
 - ❖ عمليات التجارة الداخلية الجهوية والمحلية؛
 - ❖ المخططات والبرامج التنموية الوطنية؛
 - ❖ تسبيقات وسلفيات على سندات عمومية تصدرها الدولة أو الجماعات المحلية.
 - ❖ جمع العمليات البنكية : القرض ، الصرف ، والخزينة التي لها علاقة بأعمال تسيير ومجوداتها المالية.
- وعليه فبنك التنمية المحلية هو بنك الودائع تملكه الدولة ويخضع للقانون التجاري، يتولى كل العمليات بنوك الودائع كالتوفير الإقراض، الضمانات والخدمات المتنوعة. لكنه يخدم بالدرجة الأولى الهيئات العامة والمحلية، فيمنحها قروض قصيرة وطويلة الأجل لتمويل عملياتها الاقتصادية (استيراد وتصدير) إضافة إلى خدماتها الموجهة للقطاع الخاص في شكل قروض قصيرة الأجل .
- ثانياً : أهداف بنك للتنمية المحلية :**

- ❖ يكلف البنك طبقاً لأحكام القوانين والتنظيمات الجاري به العمل كأداة تخطيط مالية فيما يأتي:
- ❖ تحقيق الربحية؛
- ❖ اكتساب عدد كبير من الزبائن (المؤسسات أفراد عاديين طلبية مهن حرة الخ) من أجل الحصول على عمولات أكبر مرتبطة بالخدمات البنكية المقدمة؛
- ❖ تحقيق توازن اقتصادي ونقدي، قصد تفادي ارتفاع معدلات التضخم عن طريق الإصدارات الجديدة؛
- ❖ تنفيذ المخططات والبرامج المقررة لإنجاز الأهداف المرسومة للهيكل والأعمال المذكورة في مجال التسيير؛
- ❖ احترام القواعد المطبقة على الهيكل والأعمال المذكورة في مجال التسيير والانضباط المحاسبي؛
- ❖ تفريد الحركة المالية للهيكل والأعمال المذكورة في حسابات متميزة لنوع العمليات والمخططات أو البرامج التي تهتمها.

¹ أحلام بكوش ، مرجع سبق ذكره، ص 33.

المبحث الثاني: منهجية وطريقة إعداد الدراسة

تم من خلال هذه الدراسة الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير مع مديرة الوكالة كوسيلة لجمع المعلومات وتدعيمها بالتحليل الإحصائي.

المطلب الأول: وصف مجتمع وعينة الدراسة

فرع 1: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة في البنك التجاري المتمثل في بنك التنمية المحلية، لكونه من أهم البنوك المستهدفة التي تعمل على تطوير نظم المعلومات داخل المؤسسة، أما حجم المجتمع وجدنا صعوبة في تحديده. لذا تم انتقاء هذا البنك كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول رقم (04): عينة من البنك التجاري

الرقم	اسم البنك	طبيعة النشاط
01	بنك التنمية المحلية BDL	تمويل المؤسسات و المقاولات تمويل التجارة الداخلية، تطوير البرامج التنموية

المصدر: إعداد الطالبين

فرع 2: عينة الدراسة

أما بالنسبة للعينة فقد تم اعتماد على وكالة شلغوم العيد كعينة للدراسة، حيث تم توزيع 20 استبانة واسترجعناها كلها ونظرا لصعوبة استرجاع الاستبيانات وكذا صعوبة تجاوب الأطراف المستجوبة هذا كله أدى إلى نفاذ الوقت المخصص للدراسة لولا مساعدة مديرة الوكالة .

الجدول رقم (05): الاستبيانات المسترجعة ، الملغاة و المعتمدة في الدراسة

النسبة %	العدد	البيان
100	20	الاستبيانات الموزعة
100	20	الاستبيانات المسترجعة
00	00	الاستبيانات الملغاة
100	20	الاستبيانات المعتمدة (صالحة للتحليل)

المصدر : إعداد الطالبين

المطلب الثاني: أدوات و متغيرات الدراسة

الفرع 1: أدوات الدراسة

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

أولاً: الاستبيان

تم إعداد الاستبيان وفق الخطوات التالية :

أولاً: إعداد الاستبيان

- ❖ قمنا بإعداد استبيان أولي لأجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات؛
- ❖ عرض الاستبيان على المشرف لأجل اختبار مدى ملائمة لجمع البيانات؛
- ❖ تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما يراه المشرف؛
- ❖ تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم؛
- ❖ توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع لبيانات اللازمة للدراسة.
- وقد اشتمل الاستبيان على جزأين:
- ❖ الجزء الأول يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة مثل الجنس العمر، المستوى التعليمي، الخبرة في العمل. والهدف من هذه البيانات هو معرفة خصائص أفراد العينة.
- ❖ الجزء الثاني : ويشمل أسئلة حول أثر نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية في البنوك التجارية ويضم أسئلة الاستبيان المتعلقة بفرضيات الدراسة أي بالفقرات التي تغطي متغيرات الدراسة والتي تتكون من محورين :
- المحور الأول: ضم أسئلة حول نظم المعلومات المصرفية في المجموعة الأولى والأسئلة من (1-10)
- المحور الثاني : ضم أسئلة في المجموعة الثانية حول الميزة التنافسية ومدى اعتمادها على المعلومات والبيانات في البنك والأسئلة من (11-21).

الفرع 2: متغيرات الدراسة

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

- طول الفئة هو $0.8 \frac{5}{4}$ وبالتالي وزعت مجالات المتوسط كما هو موضح في الجدول

الجدول رقم (06) درجة أهمية بنود الإستمارة

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

المصدر: إعداد الطالبين

المطلب الثالث: صدق أداة الدراسة و ثباتها

1- صدق الاستبيان :

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

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

❖ صدق الاتساق الداخلي : وذلك بحسب معاملات الارتباط بين كل العبارة والدرجة الكلية للمجال

التابعة له .

2- ثبات الاستبيان:

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

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

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

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

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

الجدول رقم (07) معاملات الثبات لمقاييس الدراسة .

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

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

المبحث الثالث: نتائج تحليل واختبار الفرضيات

المطلب الأول: معالجة المتغيرات الديموغرافية للاستبيان

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

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

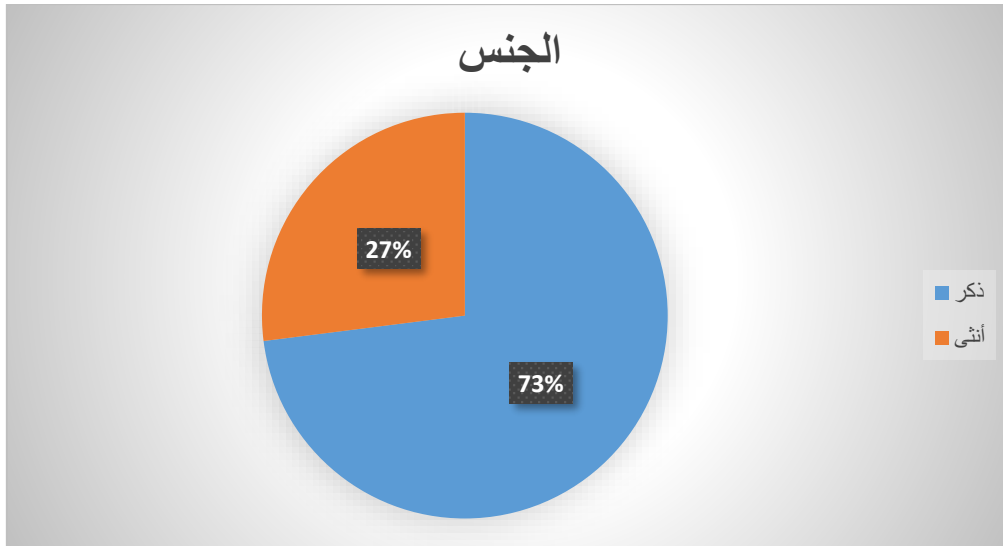
أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

جدول رقم (08) الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
73%	12	ذكر
27%	8	أنثى
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (6) نسبة الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Excel

التحليل:

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

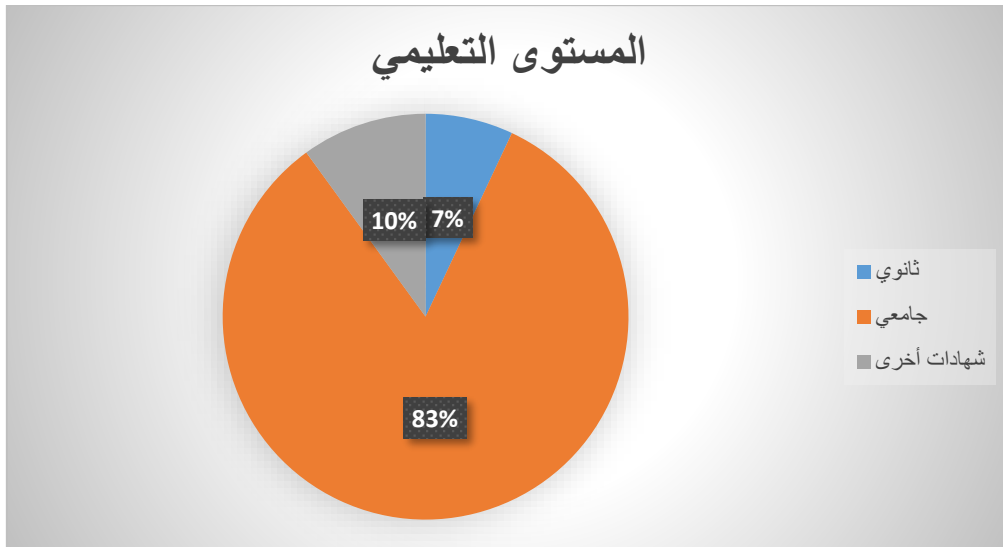
ثانياً: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم (09): المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
7%	2	ثانوي
83%	15	جامعي
10%	3	شهادات أخرى
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (07) نسبة المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Excel

التحليل

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

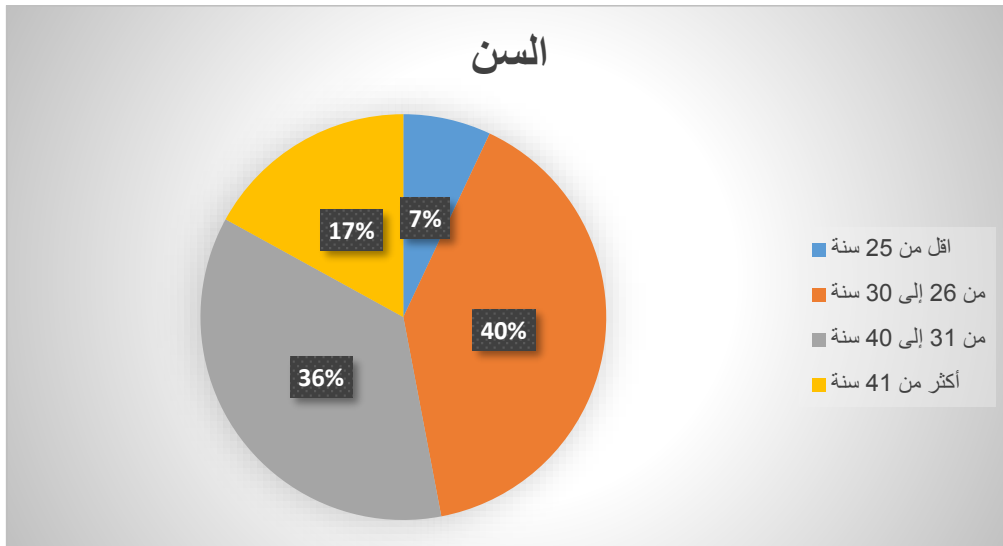
ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

الجدول رقم (11) : السن

النسبة %	التكرار	السن
7%	2	اقل من 25 سنة
40%	7	من 26 إلى 30 سنة
36%	6	من 31 إلى 40 سنة
17%	5	أكثر من 41 سنة
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (8) نسبة السن



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Excel

التحليل :

يوضح الشكل والجدول أعلاه السن أو الفئة العمرية للعينة للدراسة حيث أن أغلب فئة الدراسة ما بين (26-30) تمثل أكبر نسبة من العينة حوالي 40% ثم تليها الفئة ذات من 30-260 سنة بنسبة 36% ثم تليها فئة أكثر من 41 سنة بنسبة 17% أما فئة (أقل من 25 سنة هي الأقل نسبة في العينة ومنه نلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر تكرار في عينة دراستنا هي فئة الشباب مما ينعكس بالإيجاب على نتائج دراستنا نظرا لحدائثة تخرج البعض من الجامعات.

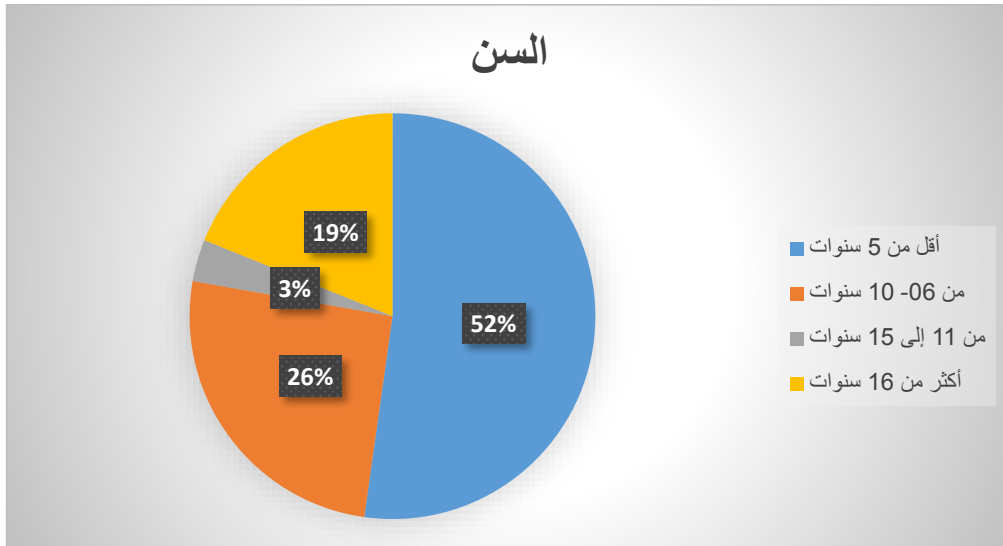
رابعاً : توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

الجدول رقم (10) : سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	10	47%
من 06- 10 سنوات	6	23%
من 11 إلى 15 سنوات	1	3%
أكثر من 16 سنوات	3	17%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

شكل رقم (9) : نسبة الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج Excel

التحليل :

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

❖ التحليل الإحصائي:

1) احتساب المتوسطات الحسابية الخاصة بكل مقياس لكارث الخماسي:

- بما أن المتغير الذي يعبر عن الخيارات (أوافق تماما أوافق، محايد، لا أوافق . لا أوافق بشدة) مقياس ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان (weights) وهي (أوافق تماما =5، أوافق 4 ،

محايد 3 ، لا أوافق 2 ، لا أوافق بشدة 1) فيمكننا حساب المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي عن طريق :

1- احتساب المدى أولاً وهو أكبر رقم في مقياس لكارث الخماسي ناقص اصغر رقم فتصبح النتيجة كالتالي:

$$4-1=5$$

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

جدول رقم (11) : قيم المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس لكارث الخماسي

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

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

فرع 1: تحليل عبارات المحور الأول: نظم المعلومات المصرفية

جدول رقم (12) : الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لمحور نظم المعلومات المصرفية

عبارات المحور الأول : نظم المعلوماتية المصرفية.

النتيجة	الإحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الأول: نظم المعلوماتية المصرفية
موافق	0.86	3.93	6	19	3	1	1	التكرار	يوفر نظم المعلومات معلومات دقيقة
			20	63.3	10	3.3	3.3	النسبة %	
موافق	0.90	4.07	10	15	2	3	0	التكرار	يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات التكرار حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفاعلية
			33.3	50	6.7	10	0	النسبة %	
موافق بشدة	1.25	4.36	15	11	4	0	0	التكرار	تزيد نظم المعلومات البنك من جودة التكرار العمليات
			50	36.7	13.3	0	0	النسبة %	
محايد	0.94	2.93	5	5	5	13	2	التكرار	جميع المعلومات البنك يمكن الاطلاع التكرار عليها من طرف العملاء
			16.7	16.7	16.7	43.3	6.7	النسبة %	
موافق	0.84	3.93	8	16	2	4	0	التكرار	نظم المعلومات المالية ضرورية وفعالة التكرار في اتخاذ القرارات
			26.7	53.3	6.7	13.3	0	النسبة %	
موافق	0.77	3.80	6	14	8	2	0	التكرار	يتم نشر أو عرض المعلومات المالية التكرار يشكل مرتب ومنسق يسهل فهمها
			20	46.7	26.6	6.7	0	النسبة %	
موافق	1.18	3.60	3	14	11	2	0	التكرار	يعمل نظام المعلومات على تنمية ثقافة التكرار الإبداع داخل المصرف في البنك
			10	46.7	36.7	6.6	0	النسبة %	
موافق	0.94	3.90	12	9	4	4	1	التكرار	سهل نظام المعلومات المصرفية عملية التكرار البحث والتطوير في البنك
			40	30	13.4	13.3	3.3	النسبة %	
موافق	0.53	3.93	8	15	5	1	1	التكرار	تساهم نظم المعلومات في ابتكار التكرار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك
			26.7	50	16.7	3.3	3.3	النسبة %	
موافق	0.53	4.16	7	21	2	0	0	التكرار	قواعد نظم البيانات التي يستخدمها التكرار البنك محمية ضد القرصنة والسرقة
			23.3	20	6.7	0	0	النسبة %	
موافق	0.58	3.86	نتيجة المحور الأول : نظم المعلومات المصرفية						

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

التحليل

يلاحظ من خلال الجدول رقم (102) أن العبارة رقم (3) تزيد نظم معلومات البنك من جودة العمليات المصرفية احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.36) وبدرجة موافق مما يدل على أن نظم المعلومات تساعد في تحقيق الجودة في البنك ثم تليها العبارة رقم (10) قواعد نظم البيانات التي يستخدمها البنك محمية ضد القرصنة والسرقة احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.16) بدرجة موافق مما يدل على أن البنك يستخدم نظم أمن المعلومات في حماية وسرية العملاء والمحافظة على أموال المودعين ، ثم تليها العبارة رقم (2) يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفعالية احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.07) وبدرجة موافق مما يدل على أن البنك يقوم باستخدام أحدث التجهيزات والمعدات التي تساعد على كفاءة وفعالية الخدمة المصرفية، والعبارة (1، 5، 9) يوفر نظم المعلومات معلومات دقيقة ، نظم المعلومات المالية ضرورية وفعالة في اتخاذ القرارات ، تساهم نظم المعلومات في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك ، احتلوا المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.93) بدرجة موافق مما يدل على أن توفير المعلومات بدقة وبشكل مرتب ومنسق يساهم في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك، ثم تليها العبارة (8) يسهل نظام المعلومات المصرفية عملية البحث والتطوير في البنك التي احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.90) وبدرجة موافق هذا يدل على أن وجود نظم المعلومات جيد ومتطور يؤدي إلى توفير الجهد والعناء على الموظف ، ثم تليها العبارة (6) يتم نشر أو عرض المعلومات المالية بشكل مرتب ومنسق يسهل فهمها التي احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.80) بدرجة موافق ما يدل على أن البنك يسهل على العملاء تجاوب . الخدمات مع العمليات المالية ، ثم تليها عبارة (7) يعمل نظام المعلومات على تنمية ثقافة الإبداع داخل المصرف في البنك في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.60) بعبارة موافق مما يدل على نظم المعلومات تساهم في تنمية ثقافة الموظف وإبداعه.

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

فرع 2 : تحليل عبارات المحور الثاني للميزة التنافسية

الجدول رقم (13) الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لمحور الميزة التنافسية وعوامل ارتباطها بالنظم

المعلومات

النتيجة	الإحرف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الثاني: الميزة التنافسية وعوامل ارتباطها بنظم المعلومات
موافق	0.8	4.03	8	17	3	2	0	التكرار	تساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك التكرار صورة كبيرة على زيادة كفاءة مقارنة
			26.6	56.7	10	6.7	0	النسبة %	
موافق	0.8	4.33	15	11	3	1	0	التكرار	الجودة ميزة يستطيع البنك من خلال التفوق على منافسيه
			50	36.7	10	3.3	0	النسبة %	
موافق بشدة	0.89	4.23	13	13	3	0	0	التكرار	تطبيق تكنولوجيا المعلومات متطورة بشكل مختلف يؤهله للتقدم على منافسيه بتقديم خدمات ذات جودة عالية النسبة
			43.3	43.3	10	0	1	النسبة %	
محايد	0.73	3.93	7	14	9	0	3.4	التكرار	يقوم البنك بإجراء دراسات تقنية المقارنة أدائه مع أداء البنك المنافس
			23.3	46.7	30	0	0	النسبة %	
موافق	0.89	4.26	12	15	2	1	0	التكرار	تفعيل دورات التكوين العاملين على استخدام نظم المعلومات المستحدثة لكسب ميزة تنافسية
			40	50	6.7	3.3	0	النسبة %	
موافق	0.8	3.86	6	17	5	1	0	التكرار	يساعد نظام المعلومات المستخدمة في إدارة البنك على تأمين فرص الإبداع والمبادرة
			20	17	16.7	3.3	1	النسبة %	

موافق	0.78	4.10	10	56.7	5	1	3.3	التكرار	تحرص الإدارة البنك على رفع مستوى التأهيل العلمي والعملية للعاملين بالتدريب المستمر للقدرة على التفوق
			33.3	14	3.3	13.3	0	النسبة %	
موافق	0.78	4.06	20	46.7	2	0	0	التكرار	يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات التكرار حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفعالية
			66.7	20	6.7	0	1	النسبة %	
موافق	0.78	3.73	16	66.7	8	2	3.3	التكرار	امتلاك البنك المهارات وقدرات ومتطلبات تنظيمية لا تمتلكها البنوك
			53.3	16	26.7	6.7	0	النسبة %	
موافق	0.76	3.8	18	53.3	6	2	0	التكرار	يسعى البنك إلى تمييز منتجاته من خلال التنوع بما يتعلق بالمنافسين خاصة في السوق المستهدف
			60	18	20	6.7	0	النسبة %	
موافق	0.92	3.9	14	60	5	3	0	التكرار	كسب المزيد من العملاء من خلال الفرص التي يجب اقتناصها لتحقيق ميزة تنافسية الأطول فترة ممكنة
			46.7	46.7	16.7	10	0	النسبة %	
موافق	0.53	4.02	عبارات المحور الثاني : الميزة التنافسية						

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

التحليل:

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

والعملي للعاملين بالتدريب المستمر للقدرة على التفوق على منافسين التي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.10) بدرجة موافق مما يدل على أن البنك يقوم بالتدريب للموظفين من أجل الرفع من مستوى كفاءته، ثم تليه العبارة (8) يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفعالية التي احتلت المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.06) بعبارة موافق مما يدل على أن البنك يقوم باستخدام أحدث التجهيزات والبرمجيات التي تساعد على كفاءة وفعالية الخدمة المصرفية ، ثم تليه العبارة (1) تساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك بصورة كبيرة على زيادة الكفاءة مقارنة بالبنوك المنافسة التي احتلت المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (4.03) بدرجة موافق مما يدل على أن البنك يقدم خدمات ذات جودة عالية مقارنة بالبنوك المنافسة، ثم تليه العبارة (4) يقوم البنك بإجراء دراسات تقنية المقارنة أدائه مع أداء البنك المنافس التي احتلت المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.93) بدرجة موافق، ثم تليه العبارة (11) كسب المزيد من العملاء من خلال الفرص التي يجب اقتناصها لتحقيق ميزة تنافسية لأطول فترة ممكنة التي احتلت المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 3.90 وبدرجة موافق مما يدل على أن البنك يسعى إلى خفض تكاليف الخدمة هذا يساعد على جلب أكبر عدد من العملاء علاوة على البنوك المنافسة، ثم تليه العبارة (6) يساعد نظام المعلومات المستخدمة في إدارة البنك على تأمين فرص الإبداع و المبادرة التي احتلت المرتبة التاسعة و متوسط حسابي (3.86) وبدرجة موافق مما يدل على أن البنك يقوم باستخدام نظم المعلومات متطورة تبادر في اكتساب ميزة تنافسية ، ثم تليه العبارة (10) يسعى البنك إلى تمييز منتجاته من خلال التنوع بما يتعلق بالمنافسين خاصة في السوق المستهدف التي احتلت المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي (3.80) بدرجة موافق مما يدل على أنه كلما كانت خدمات البنك متنوعة كلما كانت فرص التميز أكبر من البنوك الأخرى ، ثم تليه العبارة (9) امتلاك البنك لمهارات وقدرات ومتطلبات تنظيمية لا تمتلكها البنوك المنافسة الأخرى التي تحتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.73) بدرجة موافق هذا يدل على وجوب امتلاك البنك لمهارات تنظيمية في مختلف فروعها تساعده على التفوق على مختلف البنوك. فبشكل عام يتبين لنا مدى فاعلية نظم المعلومات المصرفية وأثرها في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك.

جدول رقم (14) : حساب معامل الارتباط بين محاور الدراسة لنظم المعلومات والميزة التنافسية

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

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

التحليل :

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

جدول رقم (15) معاملات الارتباط بين المتغير التابع والمستقلة اختبار جودة النموذج

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

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss

التحليل :

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

الاستنتاج:

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

خلاصة الفصل الثاني:

تضمن هذا الفصل دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية BDL وكالة شلغوم العيد. ولاية ميلة فمن خلال هذه الدراسة قدمنا معلومات عامة عن البنك محل الدراسة ثم تطرقنا لنظام المعلومات المستخدم في هذا البنك وذكرنا البرامج المستعملة في البنك وكل من البرامج ساهم في تحسين نظام المعلومات ومدى مساهمته في الأداء البنكي وقد قسم الاستبيان إلى محورين فكان المحور الأول للمعلومات الشخصية وهو ما يتيح التعرف على طبيعة العينة من حيث: الجنس ، العمر ، الخبرة و المؤهل العلمي، أما المحور الثاني فقد خصص لدراسة واقع نظام المعلومات المستعمل في البنك ، و كذا دور الميزة التنافسية في البنوك.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

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

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

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

- ❖ التوسع في الخدمات المصرفية في ظل نظم المعلومات والتطور التكنولوجي يدفع بالمصارف لتقديم خدمات مصرفية مستحدثة ومتطورة ومبتكرة لعملائها تتناسب مع التطورات في البيئة المحيطة؛
- ❖ استخدام النظم المصرفية الحديثة في العمليات المصرفية يؤدي إلى سهولة الوصول والتعامل مع المعلومات المتعلقة ببيانات العملاء و إشباع رغباتهم؛
- ❖ تجويد أساليب تقديم الخدمات المصرفية باستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تحفيز العاملين بالجهاز المصرفي على التدريب وتطوير أنفسهم بما يتناسب مع التطورات المصرفية؛
- ❖ إستخدام نظم المعلومات المصرفية يؤدي إلى تنوع وسهولة استخدام الخدمة المصرفية وبالتالي سرعة إنجازها مما يوفر زمن العميل وجهده وماله ويضمن استمرارها ؛

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

بعض البحوث ذات صلة بالموضوع:

- ❖ مساهمة التدريب المهني في تحسين الخدمة المصرفية؛
 - ❖ دور أمن نظم المعلومات المصرفية في إدارة جودة الخدمة؛
 - ❖ توصيات خاصة بدراسات مستقبلية.
- وفي هذا الاطار ينبغي:
- ❖ ها إجراء دراسات تبحث فيما إذا كان هناك فرق بين الرجال والنساء في أثر الخدمات التكنولوجية المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية.
 - ❖ دراسة متغيرات مستقلة أخرى لم يتضمنها نموذج الدراسة مثل بعض الخدمات التكنولوجية (نقاط البيع والهاتف المصرفي والتعامل بالأسهم وجودة الخدمة المصرفية).
 - ❖ دراسة متغيرات تابعة أخرى لم يتضمنها نموذج الدراسة مثل زيادة الحصة السوقية.
 - ❖ المقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية من حيث تحقيق الميزة التنافسية عبر الخدمات التكنولوجية المصرفية.



قائمة المصادر
والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

❖ أولاً: الكتب

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

❖ ثانيا: الرسائل والأطروحات :

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

- 13- عماد أحمد إسماعيل خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية الإدارتين قدمت هذه الدراسة لاستكمال شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة 2011.
- 14- عياش مبروك التسويق المصرفي ودوره في دوره في دعم القدرة التنافسية للبنوك التجارية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ورقلة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، 2014.
- 15- فيصل سايعي، أنظمة المعلومات استخداماتها فوائدها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة، دراسة استطلاعية على مؤسسات منطقة تبسة.
- 16- وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالات الوادي خلال الفترة (2012-2013) ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير 2014.

❖ ثالثا: الجرائد والمجلات

- 1 - هشام عثمان المبيضين، نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في شركة البوتاس العربية في المملكة الأردنية الهاشمية المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 11، العدد2. 2015.
- 2- نوي فتحي و آخرون، دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات، مجلة البديل الاقتصادي، العدد الثاني جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2014.

❖ رابعا: المقابلات

- 1 - بوالنقط سامية ، مديرة بنك التنمية المحلية وكالة شلغوم العيد ، تقديم كل الشروحات و كل الانشغالات حول الوكالة و المصالح الخاصة بالوكالة مقابلة شخصية في كل أيام التريص).

❖ خامسا : المراجع الأجنبية :

أولا: الكتب

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

ثانيا: المواقع الالكترونية

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



ملاحق

الملحق رقم 1: الاستبيان في صورته النهائية

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
ماستر اقتصاد نقدي وبنكي



استمارة الاستبيان

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

نرجو منكم التكرم بالاطلاع على الإستبيان المرافق و الإجابة على الأسئلة المتضمنة فيه
يوضع علامة (x) في الخانة التي تتفق مع وجهة نظركم، حيث أننا نقوم بإجراء دراسة حول:
أثر كفاءة نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك دراسة حالة بنك التنمية
المحلية BDL وكالة شلغوم العيد.

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

شاكرين لكم حسن تعاونكم

تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير

إعداد الطالبتين: معطالله خيرة- عباد العالية

المحور الأول : محور المعلومات الشخصية

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

البنك:

الجنس : ذكر أنثى

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

المؤهل العلمي: ثانوي جامعي شهادات أخرى

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

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

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

الملحق رقم 02: الأساتذة المحكمين للإستبيان

الجامعة	الدرجة	الأستاذ
المركز الجامعي ميله	أستاذ محاضر درجة أ	زايد جابر
المركز الجامعي ميله	أستاذ محاضر درجة أ	الوافي حمزة
المركز الجامعي ميله	أستاذ محاضر درجة أ	عاشوري ابراهيم

يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعده على أداء عمله بكفاءة وفعالية

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

امتلاك البنك لمهارات وقدرات وممتلكات تنظيمية لا تمتلكها البنوك المنافسة الأخرى

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

يسعى البنك إلى تمييز منتجاته من خلال التنوع بما يتفق بالمنافسين خاصة في السوق المستهدف

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

الميزة التنافسية

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

الجودة ميزة يستمتع البنك من خلالها التفوق على منافسه

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

تطبيق تكنولوجيا المعلومات متطورة بشكل مختلف بوجهته لتتقدم على منافسيه بتقديم خدمات ذات جودة عالية

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

يقوم البنك بإجراء دراسات تقنية لمقارنة أدائه مع أداء البنك المنافس

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

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

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

يساعد نظام المعلومات المستخدمة في إدارة البنك على تأمين فرص الابتعاد و المبادرة

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

تحرص الإدارة البنك على رفع مستوى التأهيل العملي والعملي للعاملين بالتدريب المستمر لتفقدرة على التفوق على منافسين

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

نظم المعلومات المصرفية

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

Statistics

	ساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك بصورة كبيرة على زيادة كفاءة نظرية	الجودة ميزة سطح البنك من خلالها التحقق على مفاهيه	تطبيق تكنولوجيا المعلومات بطريقة متكاملة يتواءم لتقديم على مفاهيه بتقديم خدمات ذات جودة عالية	ظهور البنك بإجراء دراسات تقنية لمطابقة أداء مع أداء البنك المنافس	تفعيل دورات لتكوين الممارسين على استخدام نظم المعلومات المستخدمة كمنهجية	مساعدة نظام المعلومات المستخدمة في الأرة البنك على تأمين فرص الأنتاج و المتابعة	تحسين الإدارة البنك على رفع مستوى الأداء الإداري والتدريج المستمر للقررة على التحقق على مفاهيه	يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة مساعده على أداء عمله بكفاءة و فعالية	امتلاك البنك لمهارات وفترات ومخططات تطبيقية لا تمتلكها البنوك المنافسة الأخرى	يتميز البنك التي تتميز منتجاته من خلال التنوع مما يتيح للمنافسين خاصة في السوق المستهدف	كسب المزيد من العملاء من خلال الفرض التي يجب اقتناسها لتحقيق ميزة تنافسية لإطول فترة ممكنة	الميزة التنافسية
N	Valid 30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,0333	4,3333	4,2333	3,9333	4,2667	3,8667	4,1000	4,0667	3,7333	3,8000	3,9000	4,0242
Std. Deviation	,80872	,80230	,89763	,73968	,73968	,89955	,80301	,78492	,78492	,76112	,92289	,53166

Frequency Table

ساهم جودة الخدمة المقدمة في البنك بصورة كبيرة على زيادة كفاءة نظرية

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

نظم المعلومات المائية ضرورية وفعالة في اتخاذ القرارات

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

يتم نشر او عرض المعلومات المائية بشكل مرتب ومنسق يسهل فهمها

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

يحمل نظام المعلومات على تنمية ثقافة الابداع داخل المصرف في البنك

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

يسهل نظام المعلومات المصرفية عملية البحث والتطوير في البنك

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

تساهم نظم المعلومات في ابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك

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

قواعد نظم البيانات التي يستخدمها البنك محمية ضد القرصنة والسرقة

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

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

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

يزيد نظم المعلومات البنك من جودة الخدمات

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

جميع المعلومات البنك يمكن الإطلاع عليها من طرف العملاء

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

الملحق رقم 3: نتائج برنامج التحليل الإحصائي

Statistics												
		يستخدم المصرف أجهزة وبرمجيات حاسوبية متطورة تساعد على أداء عمله بكفاءة وطلاقة	يزيد نظم المعلومات التي تستخدمها البنوك من جودة الخدمات	جميع المعلومات التي يمكن الإطلاع عليها من طرف العملاء	نظم المعلومات المالية ضرورية وفعالة في اتخاذ القرارات	يتم نشر أو عرض المعلومات المالية بشكل مرتب ومنسق وسهل فهمها	يتمثل نظام المعلومات على تنمية ثقافة الادارة داخل المصرف في البنك	يساهم نظام المعلومات المصرفية في عمليات البحث والتطوير في البنك	تساهم نظم المعلومات في الابتكار خدمات ومنتجات مالية جديدة في البنك	تساعد نظم البيانات التي تستخدمها البنوك محاسبة ضد القرصنة والسرقة	نظم المعلومات المصرفية	
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,93	4,07	4,3667	2,9333	3,9333	3,8000	3,6000	3,9000	3,9333	4,1667	3,8633
Stl. Deviation		,868	,907	,71840	1,25762	,94443	,84690	,77013	1,18467	,94443	,53067	,58985

Frequency Table

يوفر نظم المعلومات معلومات دقيقة

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

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	21