



## وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت عنوان:

نظم المعلومات الإدارية وأثرها على ربحية البنك التجاري

"دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي (BEA) - عين تموشنت"

تحت اشراف:

من اعداد الطالبتين:

د. حولية يحيى

✓ افري صورية

✓ قادة برافع زنب

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2020/09/17

### أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت	د.علي دحمان محمد
مشرفا	المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت	د. حولية يحيى
ممتحنا	المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت	د.يحيياوي لخضر

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ  
وَالَّذِي جَعَلَ الْمَوْتَ  
وَالْحَيَاةَ وَالَّذِي  
يُعِيدُ النَّفْسَ إِلَى  
جَسَدِهَا وَالَّذِي  
يُعِيدُ النَّفْسَ إِلَى  
جَسَدِهَا وَالَّذِي  
يُعِيدُ النَّفْسَ إِلَى  
جَسَدِهَا

# حكمة

قال تعالى: "الرحمن علم القرآن، خلق الإنسان علمه البيان" سورة الرحمن.

اللهم لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت، ولا باليأس إذا فشلت، وذكّرني دائماً أن الفشل هو التجارب التي تسبق النجاح.

اللهم إذا أعطيتني النجاح لا تفقدني تواضعي، وإذا أعطيتني تواضعاً لا تفقدني اعتزازي بكرامتي.

واجعلني من الذين إذا أعطوا شكروا.

وإذا أذنبوا استغفروا

وإذا أوذوا فيكصبروا.

وإذا تقلبت بهم الأيام اعتبروا.

# إهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين وعلى

أهله و صحبه أجمعين .

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي الغالية التي سهرت من أجل تألقي

و نجاحي .

إلى أبي العزيز الذي وقف معي و ساندني في مشواري الدراسي .

إلى إخوتي و أحبتي .

إلى كل من يحمل لقب إقري و إلى كل الأهل و الأقارب صغيرا أو كبيرا .

كما أهدى عملي هذا إلى أستاذي " يحيى حولية " الذي ساعدني

ولو يبذل علي بالمعلومات .

إلى صديقتي التي ساعدتني في مشواري الدراسي قادة برفاع زينب .

و الشكر العام إلى كل من جلسنا معا في مقعد الدراسة صديقاتي و أصدقائي

تخص اقتصاد بنكي و نقدي .

إلى كل من لم يبذل علينا ولو بكلمة .

صورة

# إهداء:

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين وعلى

أهله و صحبه أجمعين .

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أمي الغالية التي سهرت من أجل تألقي

و نجاحي .

إلى أبي العزيز الذي وقف معي و ساندني في مشواري الدراسي .

إلى إخوتي و أحبتي .

إلى كل من يحمل لقبه قادة برفع و إلى كل الأهل و الأقارب صغيرا أو كبيرا .

كما أهدي عملي هذا إلى أستاذي " يحيى حولية " الذي ساعدني

ولم يبخل علي بالمعلومات .

إلى صديقتي التي ساعدتني في مشواري الدراسي افري سورية .

و الشكر العام إلى كل من جلسنا معا في معهد الدراسة صديقاتي و أصدقائي

تخص اقتصاد بنكي و نقدي .

إلى كل من لم يبخل علينا ولو بكلمة .

زينب

## شكر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمتها علي و على والدي و أن  
أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين﴾

النمل-19-

نشكر الله عز وجل الذي أنار لنا دربنا و أعاننا على ما فيه الخير  
والصالح.

نتقدم بالشكر أولا للأستاذ المشرف "يحيى حولية" الذي أفادنا  
بنصائحه القيمة.

و أخيرا نهدي كل عبارات الشكر والعرفان إلى كل شخص مد لنا  
يد المساعدة لإنجاز هذه المذكرة من بعيد أو من قريب ولو بكلمة  
طيبة.

شكرا

بارك الله فيكم جميعا-

## فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	المقدمة العامة
	الفصل الأول: الجانب النظري
02	تمهيد
03	المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية و أثرها على ربحية البنك التجاري
03	المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية
08	المطلب الثاني: ربحية البنك التجاري
15	المطلب الثالث: العلاقة بين المعلومات الإدارية و ربحية البنك التجاري
20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية
24	المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الفرنسية
25	المطلب الثالث: دراسات سابقة باللغة الانجليزية
28	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي-عين تموشنت
30	تمهيد

## فهرس المحتويات

31	المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن بنك الجزائر الخارجي (BEA)
31	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك الجزائر الخارجي
35	المطلب الثاني: تقديم بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت -
38	المطلب الثالث: هيكل و مهام كل مصلحة متواجدة في البنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت
40	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك BEA - وكالة عين تموشنت
40	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
41	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان و ثباته
46	المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج الدراسة
53	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية
60	خلاصة
62	الخاتمة العامة
64	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
04-03	مقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية	(01-01)
05	مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية	(01-02)
34	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "نظم المعلومات الإدارية"	(02-02)
44	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "ربحية البنك التجاري"	(03-02)
45	ثبات الاستبيان	(04-02)
46	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(05-02)
47	توزيع العينة حسب العمر	(06-02)
48	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	(07-02)
49	توزيع العينة حسب التخصص العلمي	(08-02)
50	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل المصرفي	(09-02)
51	توزيع أفراد العينة حسب الموقع الوظيفي	(10-02)
53	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكرت	(11-02)
53-65	تحليل عبارات المحور الأول "نظم المعلومات الإدارية"	(12-02)
55-56	تحليل عبارات المحور الثاني "ربحية البنك التجاري"	(13-02)
57	نتائج معامل الارتباط و اختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(14-02)
58	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للاجراءات الاحترافية الدولية على تعزيز الحوكمة في البنك	(15-02)

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	أنواع نظم المعلومات الإدارية داخل البنك	(01-01)
16	تأثير نظم المعلومات على المركز التنافسي للبنك	(02-01)
19	الأنشطة اللازمة لتحقيق القيمة المضافة	(03-01)
38	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي (وكالة عين تموشنت)	(01-02)
46	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(02-02)
47	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(03-02)
48	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	(04-02)
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي	(05-02)
51	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل المصرفي	(06-02)
52	توزيع أفراد العينة حسب الموقع الوظيفي	(07-02)



# المقدمة العامة

### مقدمة عامة:

إن التطور المستمر في الحاجات المالية و الائتمانية للأفراد و المؤسسات المصرفية ناتج عن سرعة التطور الحضاري بالبيئة المحيطة بالمصارف، و الذي يعكس بدوره على أداء الخدمات البنكية .

و في ظل التغييرات الاقتصادية و ظل اقتصاد السوق، أصبحت البنوك مجبرة على مراعاة هذه التغييرات في محيطها و أن تتفاعل معها إن أرادت البقاء. فهذا الاهتمام بمحيط البنوك يكون عن طريق جمع المعلومات التي تسمح بمتابعة كل التحولات التي تحدث في السوق، وهذا يكشف له عدة حقائق لها انعكاس ايجابي حول قدرة البنك التنافسية، و قد أدى تنامي القيمة الاقتصادية و المعلومات و شيوع التقنيات الحديثة لجمعها و تصنيفها، معالجتها، حفظها، و نشرها إلى ضرورة توفير نظم و أساليب التعامل مع هذه المعلومات و توفيرها بالتنوع المطلوبة التي يحتاجها متخذ القرار و المستخدمين. للقيام بكافة الوظائف الإدارية من تخطيط، تنظيم، توجيه، و رقابة في كافة مجالات العمل في المؤسسة و بالشكل الذي يراعي متطلبات المستويات الإدارية المختلفة ابتداء من احتياجات المستوى التشغيلي وصولاً للمتطلبات الإدارية و قد جاءت نظم المعلومات كواحدة من تلك لنظم القادرة على ذلك، من خلال ما تقدمه من منافع للمؤسسة عن مرونة، سرعة و الدقة في كافة الوظائف التسويقية، المالية و الإنتاجية.... الخ.

بسبب المنافسة الحادة التي يشهدها هذا العصر، أصبح من الصعب على المؤسسات المصرفية التي تبني أنظمة معلومات إدارية تقليدية في بيئة تتسم بالتعقيد و التغيير السريع، حيث يجب عليها البقاء و المحافظة على ثقة زبائنها، و بسبب هذه المنافسة بين المصارف التجارية يتحتم عليها تبني أنظمة معلومات إدارية يتماشى مع التطورات العصر و أن يكون قابل التغيير.

و على ضوء هذا العرض يمكن صياغة الإشكالية التالية للبحث بالسؤال الجوهري:

**ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على زيادة ربحية البنك التجاري؟**

الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بنظم المعلومات الإدارية ؟
- ما مدى تطبيق البنك لنظم المعلومات الإدارية؟
- هل يتماشى البنك مع تطورات نظم المعلومات الإدارية ؟

أهمية البحث :



## مقدمة عامة

- يعتبر نظام المعلومات الإدارية أداة فعالة لا يمكن الاستغناء عنها .
- يعتبر نظام المعلومات الإدارية عامل أساسي في ربحية البنك التجاري.
- أهمية تحديث أنظمة المعلومات الإدارية داخل مؤسسات المصرفية لتحقيق كفاءة عالية و من اجل مواكبة تطورات الأنظمة الحديثة .

هدف البحث :

- إبراز أساسيات و دور نظم معلومات إدارية.
- الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات البنكية على نظم معلومات إدارية ، و مدى ارتباطه في تحسين أداء وظيفتها المالية .
- محاولة إبراز أهمية نظام المعلومات في مجال التطبيقات البنكية .

أسباب اختيار الموضوع :

➤ أسباب شخصية :

- الموضوع يدخل ضمن تخصص مدروس في الجامعة .
- الميول الشخصي للدراسة نظم المعلومات الإدارية و الاهتمام بمجال البنوك التجارية .

➤ أسباب موضوعية :

- أهمية نظام المعلومات الإدارية بالمؤسسات البنكية .
- أهمية المؤسسات البنكية و خاصة البنوك التجارية في تنمية الاقتصاد الوطني .

حدود الدراسة:

يهدف إبراز واقع الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية كأداة لتحسين ربحية البنك التجاري في المؤسسات البنكية قمنا بإسقاط الدراسة على :

- من حي المكان : ركزنا على بنك من بنوك التمويل في الجزائر ألا و هو بنك الخارجي الجزائري ولاية عين تموشنت .
- من حيث الزمان: الحدود الزمنية شملت الدراسة الفترة الممتدة من 10-08-2020 الى غاية 24-08-2020 .

الفرضيات :

✓ يوجد أثر لنظم المعلومات الإدارية في تحسين ربحية البنك التجاري

منهج الدراسة:



## مقدمة عامة

لغرض الإلمام و الإحاطة بمختلف جوانب و أهداف الموضوع و تحليل أبعاده و من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في البداية و إثبات أو نفي صحة فرضيات الموضوع.

فإننا اتبعنا المنهج التاريخي لاستعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع لتمكن من خلالها بتدعيم الأسس النظرية و اعتمادنا على المنهج، الموافق للدراسة النظرية من خلال دراسة التعريفات المختلفة لمصطلح نظم المعلومات الإدارية و ربحية البنك التجاري و اعتمادنا على أسلوب دراسة حالة يوافق طبيعة موضوع البحث.

### الأدوات المستخدمة:

1) المسح المكتبي: يعمل المسح المكتبي: يعمل في الإطلاع على الكتب- المقالات و الوثائق الرسمية و كل ما له صلة مباشرة أو غير مباشرة بموضوعنا بالإضافة إلى الاعتماد على رسائل الماجستير والدكتوراه و هذا من أجل تعزيز فهم الموضوع و الاستفادة من الدراسات السابقة.

2) الاستبيان: تعتبر تقنية أساسية في البحث إذ أنه يعطي الحرية لكل فرد بالإجابة دون محايدة وهو يسعى لجعل الدراسة أكثر موضوعية.

3) برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS: حيث قمنا باستخدام هذا البرنامج من أجل تسهيل عملية عرض تحليل و استقراء معطيات الجانب التطبيقي و الحفاظ على دقتها.

### صعوبات الدراسة:

بطبيعة الحال هذا الموضوع كباقي المواضيع لا يخلو من الصعوبات و المشاكل أثناء القيام بإنجاز الدراسة كانت هناك عدة صعوبات و عوائق لم تسمح لنا بالحصول على المعلومات الكافية واللازمة لإثراء البحث نذكر منها:



## مقدمة عامة

Z عدم توفر الأشخاص الكفاء العاملين بالمصرف الذين يساهمون في تقديم المعلومات وهذا بسبب الأوضاع الراهنة التي تستهدف الدولة بصفة خاصة و العالم بصفة عامة (جائحة كورونا).

Z قلة الكتب و المذكرات المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية في المكتبة الجامعية.

Z عدم توفر المراجع بصفة كافية و لازمة حول الموضوع عامة باللغة الأجنبية مما أدى بنا إلى اللجوء إلى الملفات المنشورة في الانترنت و الملتقيات العلمية.

هيكـل الدراسة:

من خلال المعلومات المتوفرة لدينا قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين وفق منهجية IMRAD حيث الفصل الأول إلى الجانب النظري, حيث حاولنا التركيز على الأساس النظري المرتبط مباشرة بموضوعنا و المتعلق بنظم المعلومات الإدارية و أثرها على ربحية البنك التجاري مع إبراز الأثر بطبيعة الحال. إضافة إلى ذكر أهم الدراسات و الأبحاث العلمية السابقة لموضوع دراستنا, أما لفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية للموضوع و تم إدراج الطريقة و الأدوات المستخدمة في الدراسة لتوضيح كيفية إنجاز الدراسة كما أشرنا فيه عرض لنتائج الدراسة وتحليلها و مناقشتها.



A decorative frame with a white lace border and pink roses. The text is centered within the frame.

الفصل الأول  
نظم المعلومات  
الإدارية وأثرها على  
ربحية البنك التجاري

**تمهيد:**

لقد أصبحت نظم المعلومات الإدارية عنصرا هاما يلعب بدوره في تحديد كفاءة و فعالية المؤسسة الاقتصادية ، و بسبب التغيرات السريعة و المختلفة التي تتعرض لها بيئة المؤسسة، و بسبب الابتكارات التقنية ، التغيرات الاجتماعية، الاقتصادي، و السياسية، اتجهت المؤسسات إلى تصميم و بناء أنظمة معلومات من أجل السيطرة على الكم الهائل من المعلومات الضرورية لإدارة المؤسسة، و ذلك لضمان وصول معلومات موثوقة و صحيحة إلى كافة المستويات الإدارية حتى تستطيع أداء مهمتها على أسس سليمة بما يحقق مصالح المؤسسة.

إن البنوك كغيرها من المؤسسات تعمل في ظل مخاطر عالية و تغيرات بيئية سريعة و درجة كبيرة من عدم التأكد، بسبب تغير الأسواق و المنافسة الشديدة و من أجل التعامل و التكيف مع التهديدات التي تواجهها ، و استثمار الفرص المتاحة أمامها، فمن أجل ذلك لابد من وجود نظام معلومات يزودها بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب من أجل تخطيط و تنفيذ سياساتها . و سنحاول في هذا الفصل تبين مختلف تعاريف لنظم المعلومات وصولا إلى نظم المعلومات الإدارية ، كما سنتطرق إلى تأثير نظم المعلومات على ربحية البنك التجاري.

❖ المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية وأثرها على ربحية البنك التجاري

❖ المبحث الثاني : دراسات سابقة تناولت نفس موضوع الدراسات

المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية وأثرها على ربحية البنك التجاري

## المطلب الأول: نظم المعلومات الإدارية

الفرع الأول : مقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية ومؤشراته

أولاً: مفهوم نظام المعلومات الإدارية الناجح

إن فشل أو نجاح الأنظمة المعلوماتية يحدث نتيجة مجموعة من العوامل حيث أن إهمال و ردود فعل المستخدم النفسية و العوامل من قبل مصممي النظام يؤدي إلى فشله، في حين أن هناك العديد من المميزات العامة التي تصف إطار أي نظام معلومات ناجح و هي دقة و صحة النظام. و عليه يمكن تعريف نظام المعلومات الإدارية الناجح على أنه : " ذلك النظام الذي يكون ذو جودة عالية حيث يقوم على تحقيق جميع أهداف و متطلبات المستخدم الذي يغطي جميع إجراءات المطلوبة حالياً و مستقبلاً."<sup>1</sup>

ثانياً: مقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية

إن وجود و اكتمال نظام المعلومات الإدارية لا يعني نجاحه، ففشل أو نجاح هذه الأخيرة يعتمد على العديد من العوامل التي تحدد مدى فشل أو نجاح هذه الأنظمة، و كلما توفرت و بنسبة عالية كلما زادت فرصة نجاح تطبيق نظام المعلومات الإدارية.

يمثل لنا الجدول ( 01-01) وجهة نظر الباحثين لمقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية

الجدول (01-01) مقومات نجاح نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر الباحثين	
الباحث	مقومات نجاح معلومات الإدارية
Bruwer 1984	1- مشاركة المستخدم. 2- مساندة الإدارة العليا. 3- العناصر الشخصية. 4- اتجاه المدربين نحو النظم الآلية.
Gerhard 1988	1- إسهام المستخدمين من تصميم النظام. 2- تحديد البرمجيات و معرفة خصائصها قبل تحديد نوع النظام. 3- تحليل المخرجات المعلوماتية و تحديد نوع المستخدم لمعرفة المدخلات تم تحصيل مصادر الحصول على البيانات، و أخيراً تحديد طريقة المراجعة.

<sup>1</sup> د.نجلة يونس محمد آل مراد، د.أحمد عطية الحياي. " مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية و دورها في الإبداع و التميز " دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية و الأهلية في مدينة الموصل، جامعة الموصل، كلية الإدارة و الاقتصاد، 6

<p>1- الفهم السليم لطبيعة النظام ورسالته. 2- تحديد نوعية الاحتياجات من المعلومات وكميتها. 3- وجود مقياس لمدى قدرة المدير على توظيف المعلومات. 4- تفهيم المدير لعمل نظام المعلومات الإدارية.</p>	<p>باغي 1988</p>
<p>1- خصائص متخذ القرار. 2- خصائص نظام المعلومات. 3- خصائص بيئة القرار. 4- خصائص عملية التنفيذ.</p>	<p>خشبة 1995</p>
<p>1- محلل النظام و الذي يعد حافزا للتغيير و ضمان نجاح النظام. 2- تفاعل المستخدم. 3- قوة الاتصال بين المستخدم و المصمم. 4- دعم الإدارة.</p>	<p>السالمي 1999</p>
<p>1- اشتراك المستخدم النهائي. 2- دعم الإدارة. 3- مستوى التعقيد و المخاطرة. 4- إدارة عملية التنفيذ.</p>	<p>سلطان 2000</p>
<p>1- ارتباط المستخدم. 2- دعم الإدارة التنفيذية. 3- توقعات واقعية. 4- تخطيط ملائم. 5- متطلبات واضحة.</p>	<p>Aman Jindal 2003</p>

المصدر: اعداد الباحثين د.نجلة يونس محمد ال مراد ، أحمد مؤيد عطية الحيايلى<sup>1</sup>

### ثالثا: مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية

<sup>1</sup> د.نجلة يونس محمد ال مراد ، أحمد مؤيد عطية الحيايلى نفس المرجع السابق ، ص9

لقد قام مجموعة من الباحثين و المتخصصين بتلخيص أهم مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية التي يلخصها الجدول (02-01) :

جدول رقم (02-01) مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية	
المقاييس التي حددها	الباحث
نوعية النظام ، نوعية المعلومات ، استخدام النظام ، قناعة المستفيد، تأثير فردي ، تأثير منظمي.	Delon and mclen 1992
نوعية المعلومات، قناعة المستفيد ، الأداء الفردي.	Seddon and kiew 1994
نوعية النظام ، استخدام النظام ، قناعة المستفيد.	الطائي 1995
نوعية النظام ، نوعية المعلومات، استخدام المعلومات ، قناعة المستفيد ، تأثير فردي.	Etezadi-HM 1996
موعية النظام، نوعية المعلومات، نوعية الخدمة، قناعة المستفيد ، استخدام النظام ، فوائد النظام.	Delon and meclen 2002
استخدام النظام ، فوائد النظام.	Gable and etal 2003

المصدر: د.نجلة يونس محمد ال مراد ، أحمد مؤيد عطية الحيايالي

و من هذا الجدول يمكن استخلاص مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية من وجهة نظر الباحثين في النقاط التالية:

1) يختلف عدد مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية من باحث إلى آخر حيث تتراوح من مقياس واحد الى غاية 6 مقاييس.

2) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين قناعة و رضي المستفيد و بين مستوى الاستخدام.<sup>1</sup>

3) تحديد مقاييس نجاح نظام المعلومات الإدارية المتمثلة في :

استخدام النظام using système :

يعد مستوى الاستخدام مؤشرا أساسيا لقياس نجاح نظام المعلومات الإدارية، حيث يتم قياس هذه الأخيرة بمستوى استخدام المستفيد لها .

<sup>1</sup>د.نجلة يونس محمد ال مراد ، أحمد مؤيد عطية الحيايالي نفس المرجع السابق ، ص 10

فبالأنظمة صممت لأجل توليد المخرجات للمستخدمين فعدم استخدامها يعني فشلها و عدم الانتفاع بها، إلا أن استخدامها و تكرار العملية يدل على قناعة المستخدمين و نجاح النظام ، و تختلف كذلك عملية الاستخدام من ناحية الإلزامية ففيه انعكاس معنوي على إدراك فوائد النظام فلا يوجد أنظمة معلومات يكون فيها الاستخدام إلزامي بشكل كامل .

قناعة المستخدمين user satisfaction :

تعد قناعة المستخدمين من أكثر المقاييس استخداما لتقييم نجاح أنظمة المعلومات الإدارية، حيث تقوم على افتراض وجود علاقة بين فاعلية النظام و قناعة المستخدمين من النظام فتلبية احتياجات المعلوماتية للمستخدمين يعبر عن مدى نجاح هذا النظام، إضافة إلى ما يتميز به هذا المؤشر من بساطة و سهولة التطبيق و إمكانية الاعتماد عليه في المقارنة بين مستوى نجاح الأنظمة المعلوماتية الإدارية.<sup>1</sup>

الفرع الثاني: المعايير التي تحكم كفاءة نظام المعلومات

إن توفر المعلومات الضرورية بالدقة الملائمة و الوقت المناسب يؤدي إلى تحقيق أهداف الإدارة المسطرة، إلا أن توفيرها يخضع لمجموعة من المعايير التي يجب مراعاتها عند التخطيط و التصميم لنظم المعلومات و تتمثل هذه الأخيرة في :

(1) البساطة :

يعتبر أول معيار لضمان نجاح نظام المعلوماتية و الذي يتم بواسطة تسهيل و تطوير إجراءات التي تسمح بالحصول على بيانات و معالجتها و توصيلها إلى المستخدمين، فان استخدام نظام معلومات معقد ينتج عنه تعقيدات كصعوبة فهمها أو تشغيلها و حتى الاستفادة منها و التي تؤدي بدورها إلى فشل النظام.

(2) المرونة:

المرونة في تصميم و القابلية للتغيير تعتبر من الصفات الجوهرية لنجاح أي نظام معلوماتي، فكلما كان بمقدور النظام على التكيف مع مختلف التغيرات في ظروف بيئة العمل، نمط التكنولوجيا و إلى غيرها من الظروف الاستثنائية التي ينتج عنها عدم الحاجة إلى إجراء تغييرات في النظام.<sup>2</sup>

(3) الموثوقية:

<sup>1</sup>د.نجلة يونس محمد ال مراد ، أحمد مؤيد عطية الحياي نفس المرجع السابق، ص11

<sup>2</sup>عماد أحمد اسماعيل "خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا و الوسطى" دراسة لاستكمال

درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة-كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، ص40

من أجل تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات الضرورية يشترط أن تكون مخرجات نظام المعلومات بشكل الذي يسمح لهم بالاعتماد عليه، و أن يولد هذا النظام الثقة الكاملة لدى المستفيدين بأنه يقوم بخدمة الإدارة و توفيراً للمعلومات و أداء الدور المرسوم .

#### (4) القبول:

الإنسان بطبيعته يمتاز بميله إلى مقاومة التغيير خاصة الإدارات الجديدة ، إلا أن هذا لا ينفي ضرورة تكوين نظام معلومات مقبولاً و مرغوباً، لذي فان السعي إلى بناء نظام كفاء و مرن، بسيط، و موثوق لا بد أم يتكامل مع السعي لتحقيق قبول النظام حيث يلعب ذلك دوراً كبيراً في تقرير مدى نجاح أو فشل نظام المعلومات .

#### (5) الاقتصادية :

يتم إدخال نظم المعلومات لأجل تحسين مهمة اتخاذ القرارات و رسم السياسات و تنفيذها، دون مراعاة لعامل التكاليف المترتبة على إدخال النظام، حيث تتوافر المستلزمات التقنية ، البشرية، و العلمية إلا أن الإمكانيات المالية للوحدة الاقتصادية و تكون العائق أمام اختيار هذا البديل ، لذا فان النظام الكفاء ليس هو ذلك النظام الذي يحقق الهدف المخطط له و إنما هو النظام الذي يحقق الهدف بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بالعائد.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: أهمية نظم المعلومات في مجال التطبيقات البنكية

تعتبر البنوك المرآة للحركة المالية و الأوضاع الاقتصادية و الاجتماعية، و بالتالي تمثل مصادر غنية بالمعطيات الأساسية و اللازمة لتوجيه، تخطيط السياسات الاقتصادية، الاجتماعية، و المالية و تتجلى أهمية نظم المعلومات في البنوك في تسيير المعاملات المالية و تطوير و معالجة العمليات المصرفية للإسهام في عملية اتخاذ القرارات في شؤون الاقتصادية الاجتماعية و اعتبار قطاع المعلومات المالية و المصرفية بالقطاع ذي النفع العام و أوضح أن تطوير الخدمات المصرفية أصبح ضرورة و ليس ترفاً، و أن هذه الضرورة تتبع من الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم الآن و على رأسها المنافسة من جانب المصارف و الكيانات المالية التي تدخل إلى الأسواق في ظل تطبيق اتفاقية التجارة في الخدمات المالية و كذلك ظهور مفاهيم جديدة مثل محاسبة المسؤولية و حكومة الشركات بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرض و التهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات و المعلومات

<sup>1</sup> د.عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، " نظم المعلومات الادارية " مدخل اداري وظيفي ، أستاذ ادارة الأعمال، -كلية التجارة -جامعة المنصورة

و ارتفاع تطلعات العملاء ، حيث صارت جودة الخدمة و ليس ولاء العميل للمصرف هي معيار بين المصارف بالنسبة للعملاء.<sup>1</sup>

## المطلب الثاني : ربحية البنك التجاري

### الفرع الأول : معايير الأداء المالي ومؤشراته

#### - مفهوم تقييم الأداء المالي:

صيغت مفاهيم كثيرة عن الأهداف من تقييم الأداء و قياسه ندرج منه: "إن تقييم الأداء هو عملية منظمة و مستمرة كقياس و إصدار الأحكام على النتائج المتحققة مقرنة مع ما تم تحقيقه في الماضي و ما هو مطلوب تحقيقه مستقبلا ."

يبرز قياس الأداء المالي كما يرى " حسن البشير " لتحديد كفاءة العمال المصرفي و تحليل و تقسيم مستويات أداء، و يفترض إن يوفر التقييم معلومات واقية يعين نقاط الضعف و القوة خلال فترة زمنية معينة مما يوفر وسيلة كفاء لترشيد الأداء و تقويمه.

و بصورة أدق فان تقييم الأداء المالي هي حكم عن سلامة المركز المالي للبنك و تجديد مدى كفاءة البنك و فعاليته في تحقيق ذلك مقارنة مع غيره من البنوك و غير مختلف فترات النشاط.<sup>2</sup>

#### مؤشرات قياس الأداء المالي

هناك من يعرف هذه النسب المستخدمة في التحليل المالي يصور عامة على أنها المقاييس الكمية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة.

يعتمد الأداء المالي الآن ليس فقط على قياس ربحية المؤسسة البنكية و إنما بقياس مدى كفاءته في تحقيق ذلك، فضلا عن فعاليتها من حيث الوصول إلى أهدافها لذا سنقدم فيما يلي جملة من أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء البنكي.

#### ➤ 1 قياس الربحية: تقاس ربحية البنوك ذات الطابع البنكي على غرار بقية المؤسسات

باستخدام مجموعة معدلات تبرز كفاءة البنك من حيث تحقيق الأرباح من الأموال المستمرة نجد أهمها:

<sup>1</sup> حنان حسين احمد ' اثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية '، جامعة عمان، كلية الأعمال، قسم المحاسبة، سنة 2013، ص 26

<sup>2</sup> مقالة تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية ، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري و القرض الشعبي، 2005-2011 ، أبحاث اقتصادية و ادارية ، العدد السابع عشر جوان 2015، ص 6

1-1 معدل على حقوق الملكية ( ROE ) و هو النسبة بين صافي الدخل إلى حقوق الملكية و هو يقيس إنتاجية حق الملكية فقط من رأس المال و احتياطات و أرباح غير موزعة، إلا انه لا يقيس إنتاجية الأموال التي تحصل عليها المؤسسة البنكية شكل ودائع .

2-1 معدل العائد على الموارد: أي معدل العائد على الأموال المتاحة و هو النسبة بين صافي الدخل إلى مجموعة حق الملكية مع الودائع، و يهدف هذا المؤشر إلى قياس قدرة البنك على توليد العوائد من الموارد المالية المتاحة للبنك و المثلة بالودائع باختلافها و حقوق الملكية.

3-2-1 معدل العائد على الأصول ROA: و ه ذ ي في لي لي الأ يسمى إلى الأ ت ر كونه يعد مقياس لربحية كافة استثمارات البنك القصيرة و الطويلة الأ. فهو يقيس صافي الدخل الذي يحصله المساهمون في البنك نتاج استثمارهم لأموالهم لذلك فاعتماده على حجم الأرباح لمحقة من هذه الموجودات

4-1 صافي هامش الفائدة NIM: تقيس هذه النسبة صافي العائد من الفائدة على الأ للدخل لذلك يستعان بها في تقييم قدرة البنك على مخاطر معدل الفائدة كما انه يعبر عنه ذ ي يعبر عن صافي الدخل من الفائدة باحتساب الفرق بين دخل الفائدة ( Intincome ) : يعني الفرق بين

➤ 2 قياس السيولة: تقاس من خلال مؤشرات السيولة قدرة البنك على تحويل أصوله إلى نقدية حاضرة دون التعرض إلى خسائر كبيرة مما يبيث قدرته على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل و تعد نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول الأكثر دلالة على

1-2 نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول: عموما ارتفاع هذه النسبة إنما يدل على الأ ت معناه انه تستثمر جزءا كبيرا من أموالها في أصول ذات قابلية سريعة للتحويل إلى نقدية في المدى القصير .<sup>1</sup>

2-2 نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع: تدل على قدرة البنك النقدية على مواجهة السحب من الودائع الجارية و التوفير ( الادخارية ) الأ. ( الأ ت : ) . فهي تقيس إلى أي مدى يعتمد البنك على استخدام الودائع في تلبية اختبارات و ( الإ ) و ارتفاع هذه النسبة على كفاءته في ذلك و عليه فهي تعد

في

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، أبحاث اقتصادية و إدارية ، ص 7

2-3 قياس كفاءة رأس المال تقيس: هي ذ  
عن عمليات الإقراض والاستثمارات بالاعتماد على حق الملكية المتاح لدى أصحاب البنك.<sup>1</sup>

مؤشرات الأداء المالي للمؤسسات البنكية:

اخترنا أهم المؤشرات للربحية والسيولة وكفاءة رأس المال المعتمدة في المؤسسات التي تدرك في مجملها دالة الأداء المالي وذلك لتحديد المتغيرات الأكثر تأثيراً على كفاءة وفعالية الأداء المالي وذلك لتحديد المتغيرات الأكثر تأثيراً على كفاءة وفعالية الأداء المالي ويتميز المؤشر الجيد بخصائص معينة تجعله أكثر دقة من حيث القياس وبالتالي أكثر دلالة عند الاستخدام يتم الرجوع إليها في اختياره هي:

الصلة بالموضوع الملائمة: يجب إن يرتبط المؤشر بموضوع ما أو هدف كما انه يجب إن

يستجيب إلى احتياج في القياس. أو الحصول على دلالة أو معنى بمضمون

تتغير أو انه يقوم بإيصال وصف ما لمستخدميه ضمن سياق معين .

الجودة أو دقة القياس: يجب إن تتوفر في المؤشر بعض الخصائص المحددة بالنظر إلى

وضوح والدقة المطلوبين في تسيله أو انه يستوجب يتكون بشكل جيد

الأبعاد يوز و حساسية الاستجابة القوية للمتغيرات التي يمكن إن تطرأ على الشيء المقاس .

توفر المعطيات: يعنى الإك

ي الإ

الأ: أو انه يجب إلى

2.

في ك

الفرع الثاني: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه

من خلال هذا التعرف على مصادر قيم الأداء المالي للبنوك التجارية بالتطرق إلى ه المؤثرة في أداء البنوك.

مصادر معلومات تقييم الأداء المالي

ك . فمنهم من يقسمها إلى مصادر داخلية و

لخ

... و التقسيم الذي ينتهجه هذا البحث .

تي

ن

المصادر الخارجية:

إلى ه

هـ

الخارجي وهذه المعلومات يمكن أن تصنفها إلى نوعين من المعلومات.

1 المعلومات العامة: تتعلق هذه المعلومات بالظرف الاقتصادي حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد في فترة معينة .

2 المعلومات القطاعية: تقوم بعض المؤسسات المتخصصة بجمع المعلومات الخاصة بالقطاع و نشرها لتستفيد منها باقي البنوك التجارية في إجراء مختلف

الا

هـ

تجارية من إحدى الأطراف التالية

هـ

بعض المواقع على الانترنت .

لمج

الا

ن

المصادر الداخلية: تتمثل المعلومات الداخلية المستعملة في عملي تقييم الأداء المالي حيث

البنوك التجارية بتسهيل تدفق أموال من المدخرين إلى المقترضين و تعكس الخصائص

التشغيل التي تفرضها الحكومة و الخصائص الخاصة للأسواق التي

تعدها عموما في المعلومات التي تقدمها مصلحة المحاسبة في البنوك و تتمثل هذه

مات في الميزانية جدول الحسابات

1 الميزانية: يقصد بها قائمة المركز المالي لدى البنوك من الممتلكات أو الموجودات في لحظة زمنية معينة و ما على تلك الموجودات من المتطلبات في اللحظة نفسها سواء للغير أو الملاك.

2 جدول حسابات النتائج: بعد جدول حسابات النتائج وثيقة محاسبة نهائية تلخ

ن

البنوك التجارية دوريا و يمثل في جدول لجمع مختلف عناصر التكاليف و الإيرادات التي تساهم

ن

البنوك التجارية في دورة معينة

التجارية خلال فترة معينة.

3 الملاحق: الملحق هو وثيقة شاملة تنشئها البنوك التجارية و هدفه الأساسي هـ

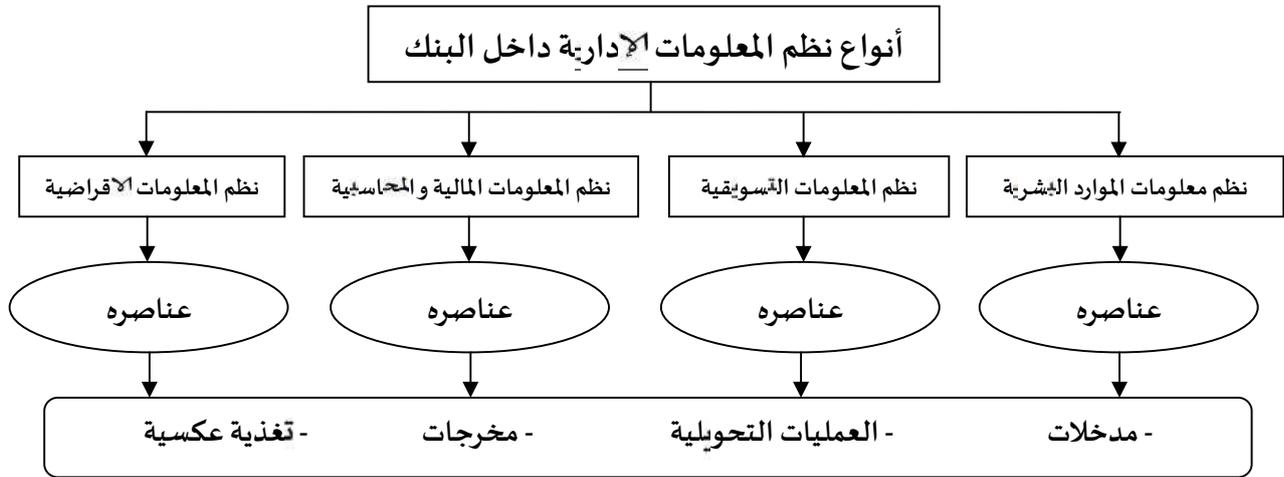
أن يقدم المعلومات التي تحتويها الميزانية وجدول

يزا

1

الفرع الثالث: أنواع نظم المعلومات الإدارية في البنوك

الإ :  
 حيث الوظيفة المتخصصة فيه كما هو موضح في ك (01-01) :



المصدر:

### 1. نظام معلومات الموارد البشرية :

يعتبر من أهم الأنظمة داخل البنك باعتبار العاملين فيه يملكون مهارات و معارف تتشكل من خلالها ميزة تنافسية للبنك يمكن تعريفه على أنه مجموعة من الأفراد و المعدات و الإجراءات لجمع و حفظ البيانات في البنوك، إلى :

#### ■ العناصر المكونة لنظام المعلومات الموارد البشرية في البنك :

(a) المدخلات: هي إلى

في : " إلى "

" توثيق العمليات المتعلقة بالتعيين والإجازات "

" يحتوي على متطلبات الوظيفة و المهام "

" نظام التدريب البنكي " بيانات تشمل تقنيات التدريب و أساليبه "

مدخلات من البيئة الخارجية للبنك المتعلقة بالتشريعات و القوانين و الظروف

" إلى "

(b) العمليات التحويلية: وتشمل هذه العملية ترتيب البيا تصنيفها، تحديثها، معالجتها، تخزينها، تم<sup>1</sup>.

(c) المخرجات: تتمثل في جداول تفصيلية عن معلومات دورية تتمثل في:

متوسط عمر الموظفين و جنسيتهم و شهادتهم.

احتياجات موظفي البنك و نوعية التدريب الذي يحتاجونه.

١

٢

(d) التغذية العكسية: وهي المخرجات التي تمثل المدخلات لنفس النظام أو أي نظام آخر فهي تخدم المعلومات الناتجة عن هذا النظام.

II. نظام المعلومات التسويقية البنكية:

هو عبارة عن هيكل مصمم لجمع و حفظ و تحليل و تقييم و توزيع المعلومات الدقيقة التي يحتاجها مدير التسويق في البنك، لاتخاذ القرارات التسويقية المتعلقة بترويج الخدمات

العناصر المكونة لنظام المعلومات التسويقية في البنك:

a. المدخلات: و تتمثل في البيانات الصادرة و يتم الحصول عليها من المصادر التالية:

■ السجلات و التق: " توفير البيانات التي يتطلبها النظام في البنك، يتصف بسهولة و سرعة و انخفاض تكلفة الحصول عليها."

■ الأ:

تتمثل في تسجيل البيانات التسويقية، ترتيبها، تخزينها، تحديثها، استعادتها و عرضها على مختلف موظفي التسويق لدى البنك و كذا المدير.

c. المخرجات: وهي عبارة عن معلومات تهدف لى تحسين و تعديل المزيج التسويقي

d. التغذية العكسية: هي مخرجات هذا النظام التي يتم إعادة استغلالها

ولهذا دور كبير في اتخاذ القرارات ووضع الخطط المالية<sup>2</sup>.

III. نظام المعلومات المالية والمحاسبية في البنوك:

1 " دور نظم المعلومات الادارية في اتخاذ قرار الاقراض في البنك التجاري " 5

2- ق- يل شهادة ماجستير، علوم التسويق، تخصص مالية و بنوك، جامعة العربي بن مهيدي شعبة علوم التسويق، ص45

إن إعداد نظام معلومات مالي و محاسبي أمر حتمي و ضروري نظرا لأهميته  
و عليه فان هذا النظام يختص في جمع و معالجة و تحليل المعلومات المالية التي

i

العناصر المكونة لنظام المعلومات المالية والمحاسبية في البنوك:

a. المدخلات: تتمثل في المخرجات نظم الم

- نظام معالجة البيانات المالية والمحاسبية يتولى إجراء دراسات العمليات المالية.

- نظام مخبرات التمويل يعمل على جمع بيانات البيئة الخارجية.

b. العمليات التحويلية: في

المحاسبية و توفيرها في الوقت المناسب لطالبيها.

c. المخرجات: هي مخرجات نظام المعلومات المالية والمحاسبية في بنوك الموازنات التقديرية،

لي معلومات الجرد و التنبؤ المالي،

الإ

d. التغذية العكسية: هي

في

IV. نظام المعلومات الإقراضية:

يعد من أهم أنظمة المعلومات الإدارية في البنوك حيث يسعى إلى جمع المعلومات المتعلقة بعملية الإقراض و تحليلها و توفيرها إلى متخذي قرار منح القرض .

الإ

a. المدخلات: تتمثل في

- الإترا

:

الإ يسي

... ثر

- الإترا : و يتم الحصول عليها من مصادر مختلفة:

مدي مطابقته

الإترا (...).

السجلات الخاصة بالبنك ( يتوفر البنك على سجلات المودعين و المقترضين حيث

).

لي : ( تفيد هذه القوائم في

المستقبلي للعميل).

(لهيئات و المنظمات المختصة في جمع المعلومات).



b. العمليات التحويلية : ت لى صح

إدخالها في النظام من أجل استخلاص المعلومات و توجيهها للمستخدمين.

c. المخرجات : في النظام التي تخدم متخذي قرار الإقراض و جعله يتسم

d. التغذية العكسية : تتمثل مخرجات النظام في نتائج القرارات المتخذة و التي تكشف على

ة و الضعف في هذا النظام، و عن كيفية منح القروض للعملاء،

### المطلب الثالث العلاقة بين المعلومات الإدارية و ربحية البنك التجاري

الفرع الأول : اثر نظم المعلومات في تحسين أداء الوظيفة المالية :

تعد الوظائف المالية احد الوظائف الأساسية التي يمكن من خلالها التعرف على المراكز المالية و

التشغيلية و المحافظة على وجود ( ه ه ) ت لى

الى الا ت ) من خلال التخطيط المالي و معرفة واقع الهيكل المالي

و مكوناته لبتى ت ك التي تساهم في مساعدة الإدارة العليا في عملية

صناعة القرارات المناسبة من اجل تطوير نظم المعلومات المح في الإ

النقص في البيانات و المعلومات يؤثر سلبا على قدرة صناع القرار.

ت الا ك

دلالة أهمية في كل المجالا حيث أن تطورات أنظمة المعلومات وتعد تطبيقها في جميع

المستويات الإدارية و تعدد استخدامها في المستويات التشغيلية و الإستراتيجية يحقق العديد

المزايا من خلال توفره معلومات هامة لجميع طر المحاسبة

المعلومات التي تنتجها تلك الأنظمة تعد مورد أساسي من موارد المنشأة هي العمود الفقري

للقرارات المالية سواء كانت تشغيلية أو استثمارية أو تمويلية لها هذه القرارات من مساهمة في

رغم أداء المنشأة و تحقيق ميزة تنافسية تنعكس ايجابيا على القيمة ا ت

ت ه ي استمرار القطاع الذي تعمل به.

إن بناء أو إعادة بناء الأنظمة المعلومات الإدارية عملية مكلفة , حيث تتطلب الكثير من الوقت و

الجهد و المال في كل مرحلة من مراحل تكوينها سواء مرحلة التخطيط و التخلييل أو التصميم أو

يذ و المتابعة و بالتالي يفترض أن .... هذه التكلفة على أداء المنشأة و تساهم في زيادة عوائدها

هـ ي ك هـ

الكافية بكيفية استخدام الأنظمة بتوقعات مستخدمها ليتم استخدامها بشكل أفضل لدعم متحدي القرار وواضح الاستراتيجيات في المنشأة.

أظهرت الكثير من الدراسات وجود علاقة ايجابية بين حصر الاستثمار في نظم المعلومات تطويرها على أداء الشركات بشكل عام من حيث ما يلي :

- نظم المعلومات تزود الإدارة بتفاصيل تمكنها من اتخاذ قرارات أكثر دقة .

-

-

-

-

- نظم المعلومات تساهم بتخلييل الأسعار و توقعات و توجيهات المبيعات و تحليل ربحية

:

-

-

-

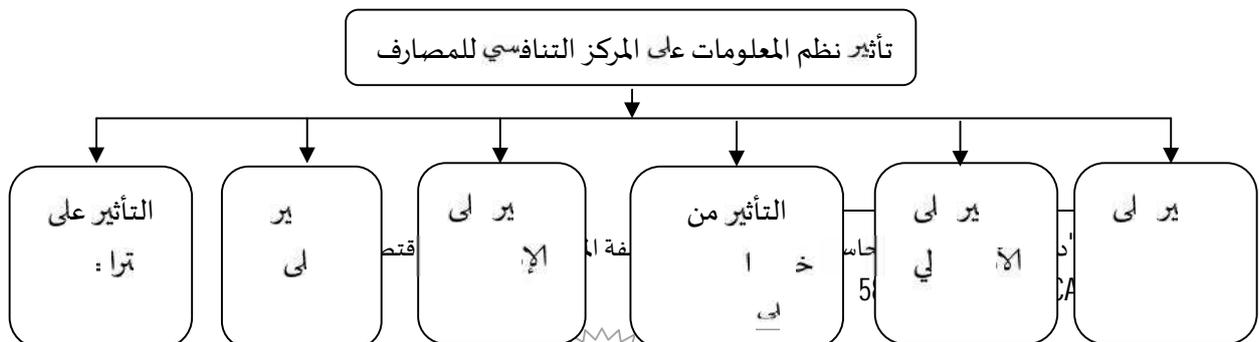
الموازنة و تخطيط الأرباح .

-

1 .

الفرع الثاني : تأثير نظم المعلومات على المركز التنافسي للمصارف

الشكل (01-02): تأثير نظم المعلومات على المركز التنافسي للمصارف



## 1. التأثير على جودة المنتج :

الإلى الإ : ير  
 لأساليب إدارة الموارد، حيث تعمل على تحسين لكل من الإ  
 والإشراف في كل مرحلة من مراحل الإنتاج بالجودة المطلوبة ، و ذلك من أجل توفيرها للزبائن خلال  
 الفترة المحددة.

## 2. التأثير على الأداء المالي :

تعتمد المصارف على نظم لمعلومات الحديثة من أجل زيادة ربحيتها و تقليل تكاليفها الإ  
 إلى تحسين مستوى أدائها المالي، حيث يمكن ملاحظة الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في تقليل حجم  
 - والكشف عنها مما يؤدي إلى توفير تكاليف معالجتها .

## 3. التأثير من خلال السيطرة على السوق:

تعتبر نظم المعلومات واحدة من أهم الوسائل لدى المصرف التي تساعد على مواجهة المنافسين  
 بها بعملية الدخول إلى السوق، و ذلك من خلال جمع المعلومات اللازمة عن السوق  
 المستهدف ، و بالتالي تحديد جميع الأسواق التي تعاني من نقائص و العمل على سدها إن أمكن،  
 إضافة إلى قدرة المصارف المحافظة على وجودها و مكانتها في السوق.<sup>1</sup>

## 4. التأثير على الإبداع والتطور:

تعمل نظم المعلومات على تحقيق الإبداع و التميز داخل المصرف، من خلال استخدام أساليب  
 إدارة و تكنولوجيا حديثة في شتى المجالات كإعادة تدريب العاملين و تحفيزهم ، إعادة هندسة  
 العمليات ، التوسع في التجارة الإتر ... الخ .

## 5. التأثير على كفاءة العمليات :

تستعين المصارف بنظم معلومات من أجل تحقيق الكفاءة في عملياتها وإحداث تحسينات جوهرية في العمليات التي تقوم بها، حيث تركز نظم المعلومات على فلسفة التوجه إلى سوق الأكثر فعالية من

لذا لمي هي.

6. التأثير على إستراتيجية المصارف :

تساهم نظم المعلومات في مساعدة منظمات الأعمال على تحديد مركزها التنافسي في الأسواق، حيث " ثلاث استراتيجيات أساسية يجب على المصارف اختيار الإستراتيجية الأمثل و المناسبة لها، تتمثل في:

- ترا ك .
- إستراتيجية تميز المنتج.
- إستراتيجية التخصص السوقي.<sup>1</sup>

الفرع الثالث : دور نظم المعلومات في تحقيق مزايا تنافسية

تستخدم تكنولوجيا المعلومات من خلال ثلاثة مستويات إستراتيجية هي ( د - د - د - ) لأنه ليست هناك نظام واحد يمثل استخدامه في كل الإترا الاستراتيجيات التي يصادف ا في في المخ لي الأ ك . تي الأ في

و لكي تحصل المنظمة على أفضل المزايا من وراء نظم المعلومات الإستراتيجية لا بد لها من تقديم لموردين و تخفيض تكاليف التشغيل د

الأنشطة أولية: الأنشطة التي ترتبط بالإنتاج و التوزيع لمنتجات و خدمات

الأنشطة تدعيمية : و هي تلك الأنشطة التي تسهل القيام بالأنشد الأ ك هي د : الإ .

ويمكن أن تكون للمنظمات ميزة تنافسية عن ما يتوافر عليها بر

يمة المتوفرة عند المنافسين لها مع سعر اقل للمنتجات و الخدمات التي تقدمها و احد في ه الاتجاه هو ربط وحدات المنظمة

جات و الخدمات المقدمة من جانب

المنظمة وهذه النظم تسمح بتخفيض التكاليف و زيادة رغبة العملاء في الحصول على منتجات جديدة و القيام بعمليات سريعة التسويق من خلال الأدوات و الوسائل تكنولوجية الحديثة .  
 الجانب الثاني يتعلق بتشجيع الكفاءات و الخبرات التي يمكن أن تساهم في :  
 الأ :  
 يتم التعرف على هذه الكفاءات من خلال خبراتهم السابقة  
 ثم يوزع البحث عن المتخصصين في مجالات المختلفة.<sup>1</sup>

الشكل رقم (03-01) الأنشطة اللازمة لتحقيق القيمة المضافة



يمكن للمنظمات استخدام نظم المعلومات لتقييم منتجات وخدمات جديدة و متميزة تختلف  
 يقدمه المنافسين في نفس المجال . هذه الخدمات على الوضع المالي  
 هذه المنتجات اختراع الأجهزة الآلية في شتى المجالات كاختراع الخدمات الالكترونية التي يمكن  
 لها من خلال الحسابات الشخصية  
 التعامل مع الحسابات (الانترنت) لإنهاء المعاملات البنكية و في مجال البيع بالتج  
 استخدام نظم المعلومات لخدمة العملاء بتصميم النوافذ الخاصة بهم على أجهزةهم الخاص  
 الأ . ت . ه .

- المبحث الثاني : الدراسات السابقة

- المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية:

- أحلام بوعبدلي ونزهة مرسلي 2005 : "أثر الهيكل المالي على

ربحية البنوك التجارية - دراسة حالة سوسيتي جنرال 2005-2014 -" : هدفت هذه

لى التعرف على أثر الهيكلية في البنوك التجارية و التي تتبع أهمية الدراسة من

الهدف الأساسي الذي تسعى ليه ا : ه ت : ه

: ه ك لي :

<sup>1</sup> .عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، " الأ : " الأ 5

و قد قامت هذه الدراسة استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط و الارتباط لاختبار الفرضيات و توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة إيجابية على ربحية البنك و أن نسبة الربحية في هذه السنوات كانت متغيرة حيث بعد كل سنة شهدت تصاعدا بنسب متفاوتة و أما في السنوات التي انخفض فيها الربح كان بسبب بعض الضرائب و التعامل على مستوى الإدارة و لكن بعد تصحيح أو يمكننا القول بعد عادة تسير الإداري أدى بالمؤسسة إلى الرفع من مستوى أرباحها و تزايدها في السنوات الأخيرة .

- شعبان فراح وداني الكبير أمعاشو 2018 " جودة الخدمات البنكية بين تحقيق فعالية الأداء و تعزيز القرارات التنافسية " : تهدف هذه الدراسة على كشف مدى مساهمة جودة الخدمة البنكية في تحقيق فعالية أداء البنك و زيادة قدرته التنافسية من خلال التعرف على النظام المعلوماتي و تقييم عملاء البنك لها , تحديد العلاقة بين كل من جودة الخدمة البنكية و فعالية أداء البنك و زيادة قدرته سية حيث قامت الدراسة على فرضيات التالية :

✓ توجد علاقة ارتباط ايجابية بين أبعاد جودة الخدمة و تحقيق فعالية الأداء من

✓ توجد علاقة ارتباط ايجابية بين أبعاد جودة الخدمة و تعزيز البنك لقدراته

و علبه توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

) ضرورة اهتمام البنك بالاستجابة السريعة و تلبية مطالب العملاء كعوامل تساهم في جودة الخدمة و توفير العدد الكافي من الموظفين لأداء الخدمات و تطوير لج

) ضرورة الأخذ بعين الاعتبار تفاوت الأهمية النسبية يرا لخ المقدمة فعليا عند تصميم و تنفيذ استراتيجيات الجودة.

- محمد الزغبى و أحمد ملكاوي 2014 "أثر خصائص نظم المعلومات الإدارية على إبداع العاملين في البنوك التجارية الأردنية -دراسة حالة ميدانية على العاملين في البنوك التجارية الأردنية في قطاع الشمال- " : ه  
الدراسة إلى معرفة تأثير خصائص نظم المعلومات الإدارية و أثرها على إبداع العاملين في البنوك التجارية الأردنية و محاولة بناء إطار نظري و علمي لأثر نظام المعلومات الإدارية في تحقيق الإبداع , رف التجارية الأردنية عددها 11 , اعتمدت على المنهج التحليلي من خلال عينة عشوائية عبارة عن استبيان موزع على و لاستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) توصلت هذه الدراسة إلى :

١

)

الإ : ١ .

) ضرورة معرفة المشاكل و القيود التي تؤثر سلبا على تطبيق نظم المعلومات الإدارية  
) العمل على تحفيز العاملين للحفاظ على العامل الإبداعي .

- د.زكريا صيام 2014 " أثر الاندماج المصرفي على ربحية البنوك الأردنية " : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاندماج المصرفي على ربحية البنوك الأردنية و هذا من خلال إعادة هيكلة البنوك و إعادة تنظيم معلوماتها الإدارية من خلال بحث في هذه الدراسة على التركيز في

:

هـ

هـ

أكبر , و قد استخدمت دراسة هذا الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة التي تم توزيعها على عينة من العاملين في البنوك التجارية الأردنية ( 150 ) , لتنتج من أهمها وجود  $0.05 =$  للاندماج المصرفي على الأداء المالي و نسبة الربحية و نسب السيولة في البنوك الأردنية.

- د.معراج هواري و د.يوسف و نين 2017 " دور نظم المعلومات

في تحقيق ميزة تنافسية في القطاع الصناعي الجزائري .": تكمن أهمية هذه الدراسة في

كونها الرابط بين موضوعين حيويين و هما نظم المعلومات و الميزة التنافسية في البيئة

الإدارية الجزائرية , إلى 12 ن ب ه

85.7% من مجتمع الدراسة و هي نسبة كافية لتعميم النتائج ,

هي : الإ , ن : ... ن 110 ن ب

77 ن ب 70% ن ب تي

: ه

)

المعلومات و تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات الصناعية الجزائرية

: ه ن

)

المعلومات و الحصة السوقية التي تمثل أحد مؤشرات الميزة التنافسية

لج :

- مهند أحمد عثمان يوسف 2017 : "نظم المعلومات الإدارية و

أثرها على تطوير خدمات البنوك بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي." : هدفت هذه

الدراسة إلى التعرف على تأثير نظم المعلومات التسويقية في تطور خدمات البنوك حيث

كانت هذه الدراسة في بنك فيصل الإسلامي بالسعودية حيث قام ب 50

المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما أوجد في الواقع و إجراء

المسوحات الميدانية للحصول على بيانات من مصادرها من خلال الاعتماد على أداة

هي الأداة (SPSS), فالهدف من هذه الدراسة هي التعرف على أثر نظم المعلومات التسويقية في تقديم الخدمات المصرفية بالبنوك و التعرف على دور نظم المعلومات في تطوير الخدمات البنكية و جذب عملاء جدد و من فرضيات هذه :

✓ هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين  
الأهداف :

✓ نظم المعلومات الإدارية يساهم في تحقيق الأهداف

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

يؤثر نظم المعلومات على تحقيق الأهداف

تؤدي هيكله الجهاز المصرفي إلى تقديم خدمات جديدة

يساعد نظام المعلومات المطبق على اتخاذ القرار الصحيح .

- شريف خضر عبد الله 2018 " دور نظم المعلومات الإدارية في

تحقيق الميزة التنافسية في المصارف -دراسة حالة بنك المال المتحد الخرطوم- 2013-

2017" : هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على خصائص نظم المعلومات و الدور الذي

تلعبه في رفع الميزة التنافسية لدى البنوك , إلى

عن طريق تحديد فعالية نظم المعلومات المعمول به , تمت دراسة العلاقة بين المتغيرات

إحصائيا و المتمثلة في ك الإحصائية : يزا في

باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق استخدام الاستبيان في جمع البيانات

(SPSS) . توصلت هذه الى مجموعة من النتائج المتمثلة في أهمية أمن المعلومات و أمن

المصرف من أجل الحفاظ على سرية حسابات ا

الاستثمار في الكوادر البشرية من أجل مواكبة التطورات في ظل عصر المعلوماتية و أخيرا فان نظم المعلومات داخل البنك لا يؤثر بأوضاع و رغبات العاملين فيه بقدر تأثيرها

و في الأخير يمكن القول أنه يوجد علاقة طردية ايجابية بين نظم المعلومات الإدارية و الميزة التنافسية فكلما كان الأول مدروس بعناية و سليم و ناجح ينتج عنه جهاز مصرفي

- المطلب الثاني : دراسات سابقة باللغة الفرنسية

- " De Sousa Alexis " 2015 " gestion de la rentabilité "

" dans les banques de détail en France " تهدف هذه الدراسة الى دراسة القطاع

في الفرنسي للأفراد و ذلك بتسليط الضوء على ربحية مؤسسات الائتمان كما يعمل على تغطية مجموعة واسعة من المبادئ المصرفية و تأثير عالمي على النشاط المصرفي

ي تي ه :

) تحديد الاتجاهات و الخيارات المختلفة التي اتخذت في العقود الماضية لمواجهة صعوبات الربحية

) الى :

) ضرورة تطوير الاستراتيجيات التي يتم تنفيذها من أجل تجديد و تطوير البنك

) التركيز بشكل أكثر دقة على عمليات إعادة الهيكلة التي تؤدي الى تغييرات جذرية في القطاع المصرفي

- " Manlan Akou Maryline et Irnatenne Mansour " 2016

" La gestion des crédits bancaires et son impact sur la rentabilité "

" bancaire –cas de la badr tizi ouzou- " هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين البنك و العميل من حيث عملية منح الائتمان داخل البنك إضافة إلى معرفة أهمية محفظة عملاء البنوك و التي تعد أهم عوامل أدائها كما سعت إلى تقييم تأثير إدارة

الائتمان على الربحية داخل البنك , كانت هذه أهم النقاط التي تطرقت لها هذه الدراسة

إلى الألي

إلى « spss » .

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

)

) وجود أثر ايجابي لعملية منح القروض على ربحية البنك

) ك ترا ل ج يزا

contribution " 2010 Djamila Elidrissi et Ali Elidrissi -

des systèmes d'information a la performance des organisation le cas des

banques " هدفت هذه الدراسة على معرفة في ير الى

الإ : حيث اعتمدت هذه الدراسة على أبحاث سابقة و

إلى :

) وجود صعوبة في تحديث نظم المعلومات الإدارية بسبب تكاليف الناجمة على هذه

) إمكانية خفض تكاليف التطور من خ ير تي ه

) ك إلى : التطور بنفس معدل الإستراتيجية و

(

) نظم المعلومات ليس نظاما ثابتا فأنظمة المعلومات لها أبعاد تقنية، إستراتيجية،

إلى... ه الأ ي

المعلومات قابل للتغيير من خلال التكيف مع الاستراتيجيات و المحيط الخارجي .

- المطلب الثالث: دراسات سابقة باللغة الانجليزية

- د. لؤي محمد عبد الرحمان ود. محمد التركي سعيد عزاببية ود. احمد ابراهيم محمد

ابو الدولة 2012 " The effect of applying accounting "

: "information system on the profitability commercial Bank in JORDAN

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطبيق نوع من أنواع نظم المعلومات الإدارية و أثره

على زيادة ربحية البنوك التجارية في الأردن و هو نظم المعلومات المحاسبية  
 هذه الدراسة على علم المنهج التحليلي الوصفي  
 الدراسة و تم تحليلها إحصائيا للحصول على نتائج الدراسة بالإضافة إلى مقابلات مع  
 الجهات المعنية .  
 على المعلومات و ا  
 ثير نظم المعلومات المحاسبية على ربحية البنوك  
 التجارية في الأردن توصلت نتائج الدراسة إلى

يوجد علاقة ترابطية بين ربحية البنوك التجارية و نظم المعلومات الرادارية .  
 من الضروري أن يتم تدريب الموظفين و الإطارات و أن يكونوا على علم كامل بنظ  
 ات الدارية و المحاسبية.  
 الزيادة من الدراسات في مختلف نظم المعلومات الإدارية و المحاسبية لزيادة الربحية من  
 تي

- دراسة سنة 2015 تحت عنوان " Management I.S and their impact on  
 improving the quality of service at commercial Bank costumes " : ه  
 هذه الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الإدارية و أثرها على تحسين جودة الخدمة  
 بت هذه الدراسة سنة 2015

50 عميل في البنك التجاري السعودي و اعتمدت هذه الدراسة على استبد  
 حيث توصلت نتائج الدراسة بأنه يوجد ترابط بين نظم  
 المعلومات الإدارية و أثرها على تحسين جودة البنوك هي ك  
 ب ب التقارير و تسجيل أداء الموظفين  
 السياسات المصممة لتفعيل نظم المعلومات الإدارية بسبب تأثير على تحسين جودة  
 الخدمة المقدمة للعملاء.

- دراسة 2016 D.Elshalon ENDRIAS FESSAY "The impact of  
 information system in ETHOUPEIN commercial Bank."  
 هذه الدر  
 لى : لى : الإ : ثيرها على الاقتصاد ت :  
 في البنوك الإثيوبية حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن نظام المعلومات العام لديه  
 حاضر عالي و عالية الأثر المستقبلي .

و أن الأجهزة و الشبكات لها تأثير استراتيجي و إن برا  
: ثير على المستثمرين و ربحية الوقت .

- دراسة د.ابوبكر محمد و ناصر مختار فتاوى و D.Haruna Sami Birin Kebbi  
» Impacte of information and communication technology on bank  
performance study of seleted commercial bank .Negeria »

هدفت هذه الدراسة على توضيح العلاقة بين إدخال التكنولوجيا الجديدة إلى البنوك التجارية و  
مدى تخفيفها الأرباح ففي هذه الدراسة تطر لى مدى نظام معلوماتي إداري و أهميته  
كلما كان تحديث داخل الإدارة من حيث الرقابة و التكنولوجيا كلما كانت المؤسسة مستقطبة  
أكثر للزائن و كانت جودتها عالية و هذا هو الأهم .

حيث كانت هذه الدراسة على البنوك التجارية النيجيرية حيث قامت الدراسة على فرضية

H0: ين مستوى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء  
في .

- دراسة Smt . BHAVANA و P.PATEL 2015 Effect of " accounti,g information system On organizatinal profitability  
الدراسة على أهمية المعلومات المحاسبة في

الى  
الى  
: و نظام المحاسبة الإدارية يساعد في تبني القرار  
صح و من النتائج المهمة التي توصلت إليها هذه الدراسة أن المحاسبة الإدا :  
في الأخرى زيادة إلى نظام محاسبي جيد ك  
نتائج ممتازة فيه .

تحليل الدراسات السابقة

أظهرت الدراسات السابقة أوجه التشابه في عملية تطبيق نظم المعلومات الإدارية :  
 أثرها على :  
 أنها اختلفت نوعية التطبيق و لغرض من العملية و هذا  
 راجع الى الاختلافات الفقهية و المذهبية من دولة الى

و ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة هو محاولة تطبيق و معرفة أثر نظم المعلومات الإدارية :  
 على ربحية البنوك التجارية و خاصة بنك الجزائر الخارجي بعين تدبيره  
 مدى التزام البنك بتطبيق نظم المعلومات الإدارية : في عملياته اليومية.

### خاتمة الفصل الأول:

من خلال الفصل الأول توصلنا الى أن الهدف الأساسي لنظم المعلومات الإدارية : هـ  
 معلومات دقيقة، مفهومة، واضحة، و ملائمة للتحكم الأمثل للبيانات و لنجاح الخطط  
 المستقبلية و لاستغلال الأمثل لتحقيق أكبر قدر من الربح، فنظم المعلومات هو عبارة  
 عن مجموعة من الموارد و العمليات ، التجهيزات ، التدابير، و الأنشطة المتفاعلة معا في  
 وحدة بهدف تداول المعلومات في هذا الوسط و المساهمة في اتخاذ القرارات السليمة  
 . و القطاع المصرفي من القطاعات التي تهتم بتصميم نظم معلومات بالنسبة  
 للبنك، ما توفره من فرص جديدة في ظل تعقيدات وحدة المنافسة ، فنظم المعلومات  
 تقدم للبنك ما تحتاجه من قوة الاتصالات و قوة التحليل التي يستطيع أن يعتمد عليه



الفصل الثاني  
الدراسة التطبيقية لبنك  
الجزائر الخارجي  
-وكالة عينتموشنت

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الجانب النظري لنظم المعلومات الإدارية و أثرها على ربحية البنك التجاري،  
فسنحاول في هذا الفصل إسقاط ه ه الدراسة ميدانيا الى لج الخارجي لوكالة عين

ك ن

حيث تدعيما لهذه الفرضية قمنا بعملية إسقاط لأراء عينة من العمال بالبنك حول

المعلومات الإدارية و أثرها على ربحية البنك التجاري

ب ه لى

❖ الأ : بطاقة تعريفية الجزائر لخ جي (BEA)

❖ ن : الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي - وكالة عين

تموشنت-

## المبحث الأول: بطاقة تعريفية عن بنك الجزائر الخارجي (BEA)

### المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك الجزائر الخارجي

يعتبر بنك الجزائر الخارجي من بين البنوك الستة (06) التجارية المتواجدة في الجزائر كعمل هذه البنوك تركز نظريا على نوع من التخصص فتخصص بنك الجزائر الخارجي في تمويل

الإجمالي لـ 4378 شخص ( ) لـ 82  
 205 : إلى 10 وحدات موزعين عبر ( ) إلى 82  
 ك ( ) (23) ب ه ه (16) لـ (07)  
 بنك الجزائر الخارجي له علاقة بشبكة من 1450 ك موزعين عبر 41  
 لـ 35 لـ

لـ 1988 كان بنك الجزائر الخارجي من بين ه  
 بنوك الدولة حيث كان دوره الرئيسي هو الوساطة بين المؤسسات : ن  
 اختتمت في ظروف ملائمة للبنك، حيث ميزا 31 ديسمبر قدرت ب 78489 .  
 ن 1993.

### الفرع الأول: نشأة وتطور بنك الجزائر الخارجي

ن بنك الجزائر الخارجي في 01 : 1967  
 : رأسماله 20 ,مقره الجزائر ك ه  
 ك , بموافقة وزير المالية كما يمكنه ك  
 ن ه  
 : إنشاؤه على المؤسسات البنكية التالية<sup>1</sup>:  
 - القرض الليوني في 01 : 1967 (LE CREDIT LYONNAIS)  
 - في 31 : 1967 (SOCIETEGENERALE)

<sup>1</sup>- وثائق من البنك الخارجي الجزائري

- البنك الشمالي للتسليف 30 : 1968
- البنك الصناعي للجزائر : الأ المتوسط في 31 1968
- بنك باركليز الفرنسي في سنة 1968.

ن ل ج الخارجي ه ك ه ي :

- الإ :

- ه ك ه :

- ل خ

- الأ .

تحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي في 01 1968, و تأسيسه يمثل المرحلة

الأخيرة ك . ي ي ي

وثلاثة مستشارين ه مكلفون بالتسيير ل خ وتمثيله

اتجاه الغير 1970, كان بنك الجزائر الخارجي محل ثقة لجميع العمليات البنكية

للمؤسسات الصناعية الكبرى مع المؤسسات الأ. ب (

ك (...

حافظ البنك على نفس الهيكل التنظيمي لى 1980, ب ه أرسى شكل ثاني من التنظيم

استحداث عدة مديريات تحت سلطة مستشار ه لي ثر

: ك ه ك ه ي : ت (09) :

في 1988

ل خ الجزائر الخارجي من بين الأ لى

ك 89/61 في 12 1988 وحضي

عي 24.5

في 1989 تم الاعتماد على هيكل تنظيمي جديد وهو تنظيم يضم 3 :  
 ك : : 21 بر :  
 88-01 في 12 1988 لـ  
 الخارجي بتغيير شكله 5 1989 هـ ماله قفز من 1  
 لي 24.5 المحافظة بشكل عام على هدفه الأساسي .

### الفرع الثاني: أهداف بنك الجزائر الخارجي

ي عى لـ جـ الخارجي لى ه هامة منها<sup>1</sup>:

- ي ي ت ي ر ثر
- تقنيات جديدة في ميدان التسيير ت ي البطاقات التي تعمل بها البنوك فيما يخص تعاملاتها الداخلية فيما بينها.
- ن ت ر لى يير المحكم للموارد البشرية
- لى لى لـ جـ ي لـ جـ
- ي ي لـ لـ
- لـ
- تقوية نظام المراقبة داخل كل المديرات التابعة للبلاد.
- بر :
- ك في الخارج.
- ت ه لـ لـ الاقتصادية بين لـ لـ
- :
- لـ لـ

### الفرع الثالث: وظائف بنك الجزائر الخارجي

<sup>1</sup> لـ جـ الخارجي

والاقتصادية للجزائر مع بلدان هي ت ه في ه الإ منح له ثقة في معظم العمليات البنكية  
لأكبر الشركات الصناعية مع الخارج (ذات النشاط و الحجم الكبير)<sup>1</sup>.

1. التسهيلات البنكية: البنك المتعاملين معه التسهيلات البنكية التي تشمل لي:

- يرا الأ
- الأ
- ذ
- ذ

- يمنح البنك الحسابات الجارية المدينة للمتعاملين معه لتأمين احتياجاتهم الضرورية من  
الأ

- الإ
- 
- ك سح
- الأ

- الإ على عقود التصدير الجارية بين المتعاملين في الخارج بالاستناد إلى  
حاجة المتعامل ووضعه المالي.

- الإ يمنح البنك هذه السلف بالاستناد إلى  
ووضعه المالي وسمعته الأدبية.

- ك

2. الخدمات البنكية: يقدم البنك الخدمات البنكية للمتعاملين لي:

- د وفتح الحسابات ل ج : وتكون الودائع د
- د ير.

- ك الجولات وتصديق الشيكات المسحوبة على البنك حيث يقوم

البنك بناء على طلب خطي من الزبون بإصدار الشيكات الجولات برا ه

<sup>1</sup> - وثائق من البنك الجزائري

- المعادلة لهذه الجولات
- ك سحب إلى
- ك العملات المترتبة عليها
- الأ إلى لـ في
- المؤونة الموجودة فيه لقاء دفع المبلغ نقدا حسب الحال
- والسحوبات والشيكات المحررة بالدينار الجزائري التي
- إليه وفقا للشروط التي يحددها مجلس الإ ب ييره
- يقدم البنك للمتعاملين معه ومراسليه بناء إلى ب
- لـ مسؤولية من جراء تقديم هذه لـ

### المطلب الثاني: تقديم بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت-

ب الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت وليدا لتطورات النظام البنكي الجزائري، حيث وجد نفسه مجبرا على التكيف مع التطورات العالمية الراهنة التي تشهدها الساحة

ه لـ لـ الجزائري لعين تموشنت، نشاطه

الإقراضي:

### الفرع الأول: تعريف بنك الجزائر الخارجي- لوكالة عين تموشنت-

وكالة عين تموشنت هي وكالة تابعة للمديرية الجهوية لتلمسان، تم افتتاحها بصفة رسمية في 22 ديسمبر 1993، وتمثل مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تسعى للمساهمة في سير الاقتصاد الوطني، غرضها جمع الأموال من خلال فتح الحسابات الفردية لـ

و من أبرز الخدمات التي تقدمها الوكالة ما يلي<sup>1</sup>:

- ✓ على المستوى الداخلي: لـ
- لـ
- يقوم بمنح قروض بجميع أشكالها،
- لـ
- يتولى جميع العمليات المتعلقة لـ
- الأ لـ

<sup>1</sup>- وثائق مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي - لـ ب لـ

✓ على المستوى الخارجي: الأ: لمي: ك بير .

الخارجية التابعة للوكالة، بالعملة الصعبة أو ما يعادلها الأ: لمي: ك بير .

- تمويل عمليات التجارة الخارجية، استقبال وديعة مبالغ السندات لخ ، السند لأمر، الشيك ووثائق التجارة الخارجية الأخرى.

- الأخرى في الصكوك البنكية الخاصة بالزبائن المتواجدين لدى هذه البنوك.

ويعود نشاط وكالة عين تموشنت رهينة الدور الذي يمارسه المدير في التوفيق بين المصالح في الوكالة باعتباره المسئول الأول عن تنظيم وتسيير نشاطاتها، وقد ينوب عنه نائبه الذي يتكفل بإعداد الميزانية المتوقعة للوكالة، الحفاظ على مستندات الوكالة ووثاقها، إلى جانب ت ي م خ في والتسيير الإداري لموظفيها.

الفرع الثاني: أهداف البنك الجزائر الخارجي- لوكالة عين تموشنت-

تعتبر الأهداف التي يسعى البنك تحقيقها لمخ تي يتجنبها من العوامل المؤثرة في البناء التنظيمي الخاص به فوكالة BEA كغيرها من المنظمات تسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف نذكر:

■ الأهداف المالية: البنك كعون اقتصادي تجاري هدفه:

المحافظة على نسبة معقولة من السيولة.

المحافظة على نسبة معقولة من السيولة.

■ الأهداف الإنتاجية:

- تحسين الخدمات المصرفية لمواجهة متطلبات جمهور العملاء الأ: لمي: ك بير .

- ك بير .

- ك بير .

■ الأهداف الاقتصادية:

- ترقية الإنتاج الوطني وتسويق المنتج الوطني.
- تسهيل وتمويل العمليات التجارية الخارجية من خلال منح قروض الاستيراد والتصدير.
- ترقية وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.
- تقديم ضمانات لكل من
- لـ
- منح قروض قصيرة الأجل
- لـ الأجل للقطاع الصناعي العام والخاص.

■ الأهداف الخاصة بالبقاء والاستمرار وتجنب المخاطر: وهي أهداف متعلقة

الأهداف الخاصة بالبقاء والاستمرار وتجنب المخاطر: وهي أهداف متعلقة

■ الأهداف الاجتماعية:

- تحقيق مستويات مرضية في الخدمات للأطراف المتعامل معها داخليا وخارجيا.

الفرع الثالث: بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت-

- تسيير العلاقة التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية.
  - 
  - المعالجة الإدارية لمح
  - الأ. ب.
  - 
  - تسوية الشيكات.
  - لـ
  - 
  -
- ونشاط الوكالة مرهون إلى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة باعتباره المسؤول عن تنظيم، تنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة.

المطلب الثالث: هيكل ومهام كل مصلحة متواجدة في البنك الجزائري الخارجي لوكالة

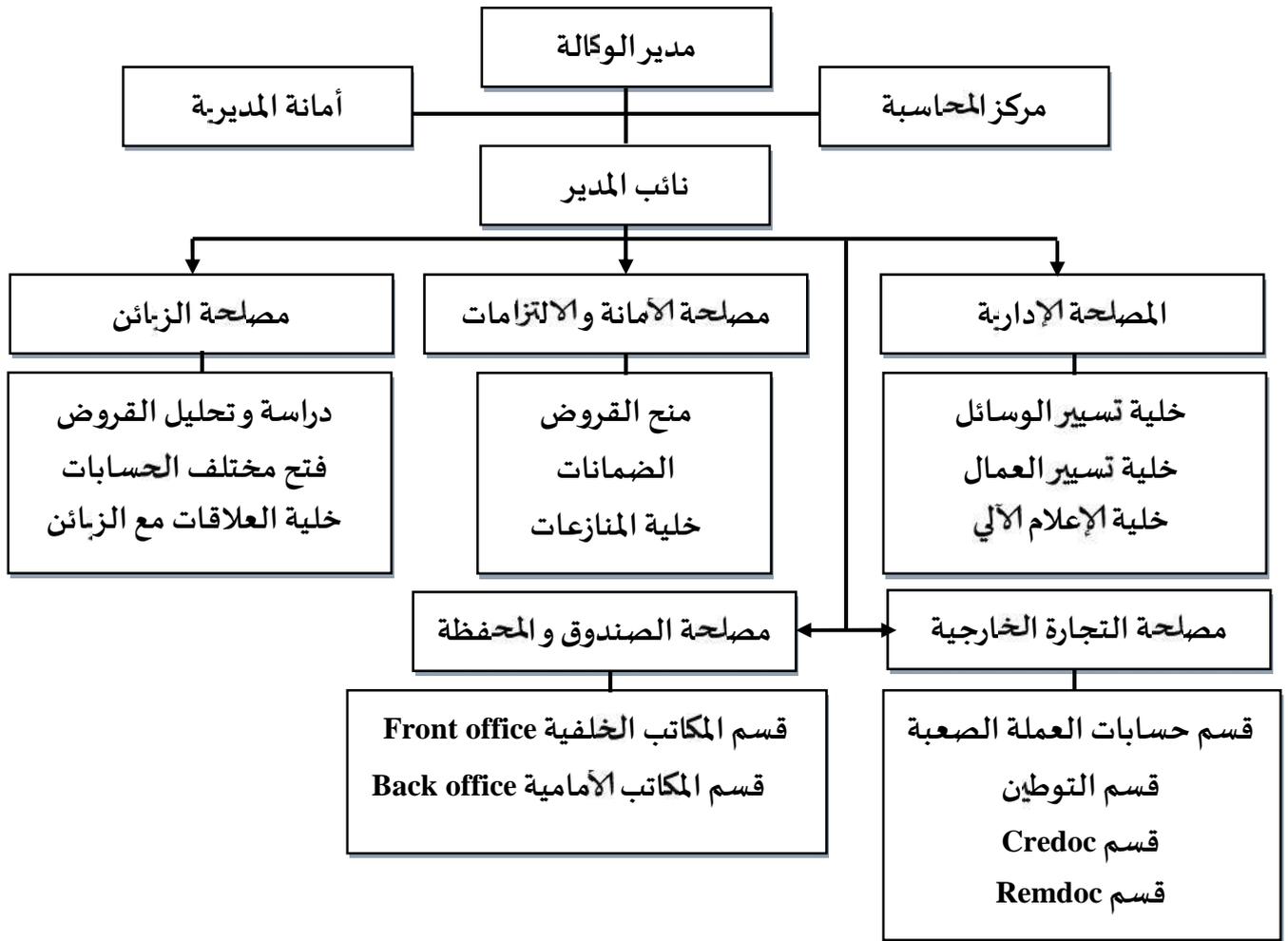
عين تموشنت

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري الخارجي - لوكالة عين تموشنت -

لج لاجري هيكل تنظيمي يحدد العلاقات بين أطراف المكونة له هذا ما يبرزه

المخطط التالي:

الشكل رقم: (01-02) الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي (وكالة عين تموشنت)



المصدر: ١ إعتقادا على وثائق داخلية خاصة ببنك الجزائر الخارجي - ٢ ٣ ٤ ٥

■ عرض مهمة كل منصب:

1. المدير العام (المدير التنفيذي): عطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة ١  
ملف القرض ويمضي عليه في حالة الموافقة.

2. نائب المدير: يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ورأس اللجنة

3. أمانة المدير: تعبر عن همزة وصل بين المدير العام والمصالح الأخرى

إلى

4. مركز المحاسبة: يزا الأ للتسيير المالي للمؤسسة، حيث تتولى

القيام بالجرد المحاسبي كل سنة، مراقبة حركة دخول الأ

الأ

الفرع الثاني: مهام مصالح البنك الجزائر الخارجي - الأ - الأ

▪ مصلحة الصندوق و المحفظة: تقسم هذه المصلحة إلى مصالح أخرى فرعية هذه الأخيرة

تتولى مهمة القيام بعمليات السحب والدفح، عمليات التحويلات لمصلحة حساب الزائن،

لمح

▪ مصلحة التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بمجموعة من المهام الرئيسية لتطوير

العلاقات مع الخارج، والتي تتنوع ما بين عمليات السحب

الأ الأ في لخ (الأ يرا )

▪ مصلحة الزائن: تقوم هذه المصلحة بدراسة و تحليل القروض و فتح مختلف الحسابات

و الاهتمام بتوجيه الزائن و تمويلهم.

▪ مصلحة الأمانة و الالتزامات: لها مكانة رئيسية في الوكالة حيث تهتم خلية الدراسة

الأ

تسج

مصلحة الالتزامات بمتابعة القرض بعد الموافقة عليه، إلى جانب خلية المنازعات التي تتولى تمثيل

المؤسسة لدى المصالح القضائية في لج

الإ

الأ

الإ

الإ

ح تشكيلة واسعة من القروض من خلال فريق عمل مؤهل ومكلف بتوجيه

زبائنه و تمويلهم.

▪ المصلحة الإدارية: تهتم بتسيير كل ما يتعلق بالوسائل و العمال و الإعلام الآلي.  
و من هنا نستخلص أن البنك المركزي يوجه قرارات أو تعليمات للبنوك الجهوية و يقوم هذا  
الآ. ير إلى مدير الوكالة، و الذي يقوم باجتماع مع رؤساء المصالح من أجل التقيد و

## المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت

### المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

ت الإ: بهج إلى العناصر أهمها:

برأ

الا

الإ: ن SPSS version 20 لتحليل البيانات و سنتطرق إليها في ما يلي:

أولا: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

#### 1. مجالات الدراسة:

10 2020 إلى 15

القدر الكافي من البيانات و المعلومات الضرورية التي تبني عليها الدراسة و  
ستبيان و ضبطه و تحكيمه من طرف الأساتذة و بعض العمال بالبنك ثم توزيعه على أفراد  
و بعدما تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

البيانات الأولية: من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات

لموضوع البحث، و من تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإ SPSS

و استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة و مؤشرات

البيانات الثانوية:

2. أدوات جمع البيانات:

في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال و المعرفة السابقة لهم و جمع المعلومات بغرض تحليلها و الوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان للإطارات فقط، زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام و الإلى البنك بغية الا يير الإلى : الى : الجزائر و بالأخص بنك لجزاى الخاى و كالة عين تموشنت و كذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها و مختلف متغيرات و عناصر الدراسة.

ثانيا: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يلى على جميع إطارات لجزاى الخاى كى

38 نى 2020.

2. عينة الدراسة: اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستمارات على كافة إطارات بنك

لجزاى الخاى كى يلى نى ه 38 كى الاستمارات المسترجعة

صالحة التي تم إخضاعها للدراسة ب35 يعنى أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي

3. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: لجزاى الخاى و كالة عين تموشنت.

لجزاى الخاى : امتدت فترة التريص من 10 2020 لى 24 2020.

4. متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الإلى :

المتغير التابع: :

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته

الفرع الأول: بيانات الاستبيان

ك (أنظر الملحق) :

شخ 26 الإ: ب إلى ي ه الإ:

بجميع جوانب موضوع الدراسة و الإجابة على الفرضيات المطروحة و كانت محاور الدراسة على لي:

لح الإ : الإ :  
المحور الثاني : .

ك (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس

الآراء نظراً لسهولة فهمه و توازن درجاته، حيث يترجم خمسة احتمالات للإجابة على الأسئلة، الإ: ب (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق،

ب) و على المجيب على الأسئلة وضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث

الإ: ير ب ي ني (1) ير (2) (3)

: (4) ير موافق بشدة خمسة درجات (5).

الجدول رقم (01-02): درجات سلم ليكرت الخماسي

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

المصدر: محمد خير أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجة ( ) الإ: ب 2005

22:

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق) بـ تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم و توجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى و مدى تناسق عبارات الاستبيان و ترابط محاوره و التي أخذت بعين الاعتبار في صيحي يتماشى و ما تم الإشارة ، بالإضافة إلى عرضه على عينة من إطارات لـ الخارجي كـ عين تموشنت من أجل التأكد من محتوى الاستبيان و وضوح عباراته.

ثانيا: صدق الإتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم الـ ير (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05%.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "نظم المعلومات الإدارية"

الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول

"نظم المعلومات الإدارية"

القيمة الاحتمالية sig	معامل Spearman	العبارة
0.000	0.608**	01
0.000	0.734**	02
0.000	0.659**	03
0.000	0.763**	04
0.003	0.481**	05
0.000	0.806**	06
0.000	0.896**	07
0.000	0.807**	08
0.009	0.759**	09

0.000	0.435**	10
0.000	0.860**	11
0.000	0.865**	12
0.000	0.844**	13

المصدر: اعتمادا على مخرجات SPSS. \*\*: 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن الإحصاءات

الإحصائية: " و هذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق 0.05 0.01

لي عبارات المحور الأول " نظم المعلومات الإدارية " في

لقياسه.

2. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " ربحية البنك التجاري "

الجدول رقم (03-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني

" ربحية البنك التجاري "

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
14	0.309	0.071
15	0.487**	0.003
16	0.667**	0.000
17	0.313	0.067
18	0.485**	0.003
19	0.678**	0.000
20	0.810**	0.000
21	0.769**	0.000
22	0.643**	0.000
23	0.558**	0.000

0.019	0.393*	24
0.000	0.766**	25
0.000	0.735**	26

المصدر: spss. \*\*: 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن  
 التجاري "المحور الثاني" ربحية البنك  
 لديهما دلالة ، وهذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي ك  
 " ربحية البنك التجاري" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.  
 الفرع الثالث: ثبات الاستبيان  
 spss

الجدول رقم (04-02): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	26	67.2 %

المصدر: spss

نموذج الدراسة:

ك  
 ه  
 ير  
 ير  
 ه نظم المعلومات الإدارية  
 ير  
 ير

$$(y) = f(x)$$

الإ : (y) : ير

(x) : متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS و اختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة و الخروج في الأخير بمجموعة من الاقتراحات التي يستفيد منها لاجل تحقيق الأهداف.

الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: و التي نبيها في الجداول الآتية:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

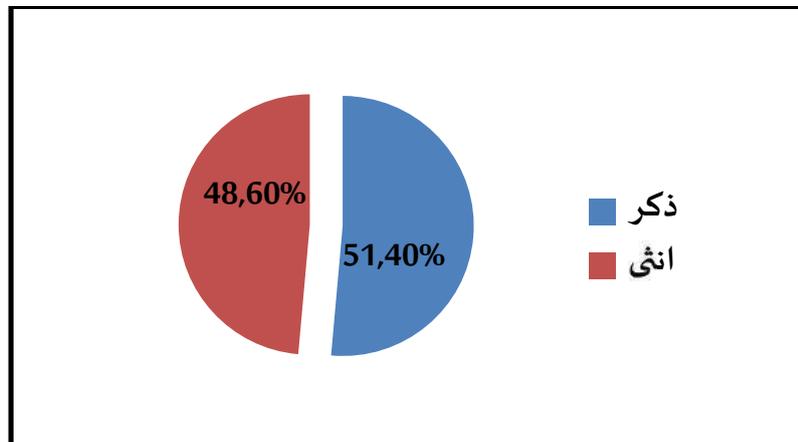
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
51.4 %	18	ذكر
48.6 %	17	أنثى
100%	35	المجموع

المصدر: SPSS

شكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: SPSS

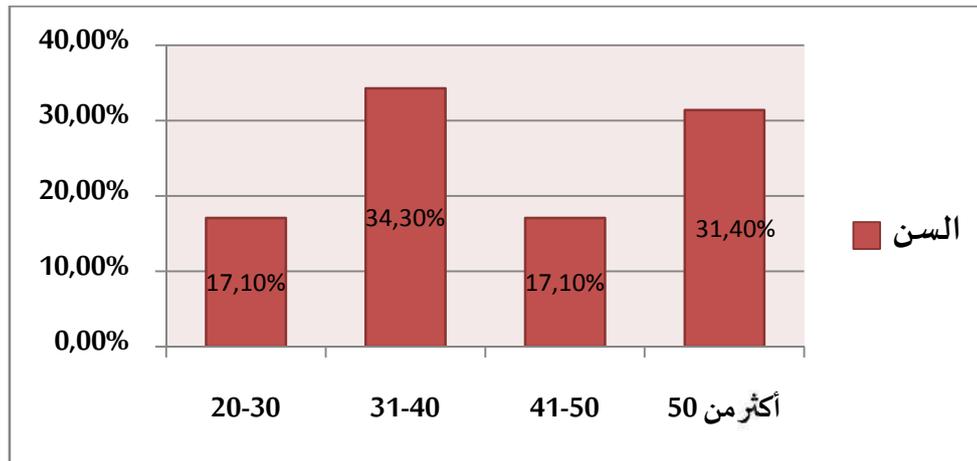
بالنسبة لنوع الجنس : لـ ك أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 51.4% في  
 أن نسبة الإناث تمثل 48.6% و بالتالي فإن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث بمعدل 3%.  
 ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":  
 الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم(02-06): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
30-20	6	17.1%
40-31	12	34.3%
50-41	6	17.1%
أكثر من 50	11	31.4%
المجموع	35	100%

المصدر: SPSS بالاعتماد على مخرجات

الشكل رقم (02-03) توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: SPSS

بالنسبة للعمر: لـ ك أعلاه  
 إلى ذ 34.3% تليها أكثر من 50 ذ 31.40% و أخيرا تأتي كلى الفئتين  
 20-30 ذ 17.10% و 50-41 ذ 17.10%

بدرجة كبيرة على الفئات العمرية و هذا لغرض الاستفادة من خبرتهم ه  
هي وأن طبيعة عمل البنك تتطلب الحذر و السلاسة في الأداء.  
ثالثا: توزيع العينة حسب "المستوى العلمي":  
الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (07-02): توزيع العينة حسب المستوى العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى العلمي
11.4 %	4	بكالوريا
40 %	14	ليسانس
20 %	7	ماستر
11.4 %	4	ماجستير
00 %	0	دكتوراه
17.1 %	6	شهادة أخرى
100%	35	المجموع

المصدر: SPSS

ك لي:

الشكل رقم (04-02): توزيع العينة حسب المستوى العلمي



المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنسبة للمستوى العلمي: ل ح ين على شهادة ي ن  
40 % تليها نسبة الحاصلين على تر %20

هذا يدل على أن البنك يقوم بتوظيف و بنسبة عالية خريجي الجامعات و ذوي الكفاءات العلمية.

رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب "التخصص العلمي":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي.

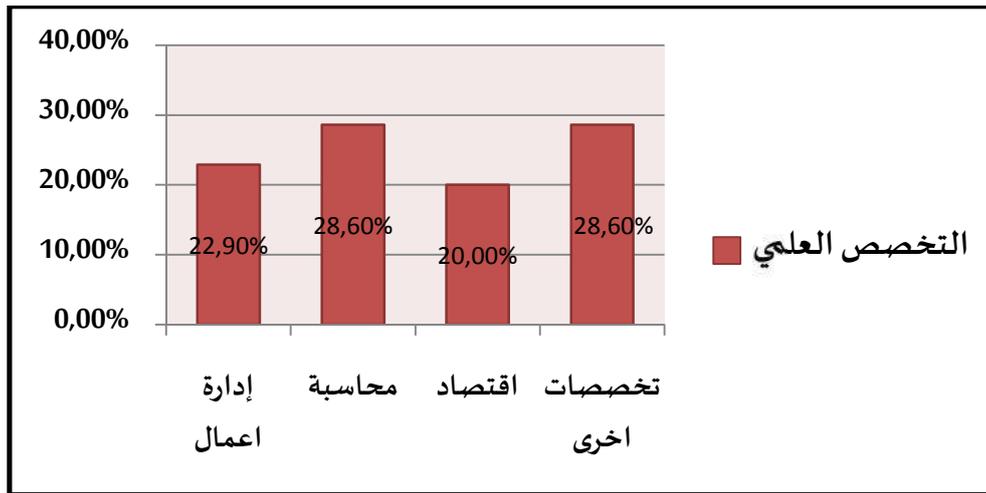
الجدول رقم(02-08): توزيع العينة حسب التخصص العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	التخصص العلمي
22.9 %	8	
28.6 %	10	
20 %	7	
20.6 %	10	
100%	35	المجموع

المصدر: SPSS

ك لي:

الشكل رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص العلمي



المصدر: SPSS

بالنسبة للتخصص العلمي: ل و الشكل أعلاه

لمحي لي ذ

28.60% لها الأ: التي تمثل نسبة 22.90% يرا z  
20% هـ ي يرا لى هـ

في لمح وهذا لغرض الاستفادة من خبرتهم وأن طبيعة عمل البنك تتطلب الحذر والسلاسة في الأداء.

خامسا: توزيع العينة حسب "عدد سنوات الخبرة في العمل المصرفي":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (02-09): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل

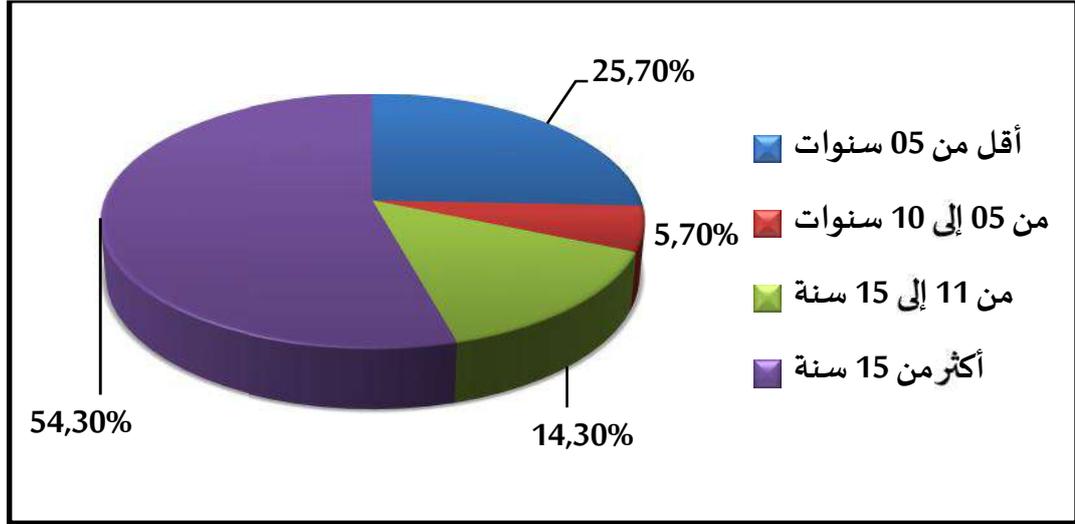
المصرفي

النسبة المئوية %	التكرار	عدد سنوات الخبرة في العمل المصرفي
25.7%	9	05
5.7%	2	05 لى 10
14.3%	5	11 لى 15
54.3%	19	15 ثر
100%	35	المجموع

المصدر: SPSS لى

ك لى

الشكل رقم (02-06): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل المصرفي



المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بالنسبة لعدد سنوات الخبرة في العمل المصرفي: نلال الجدول و الشكل أعلاه

أعلى نسبة خبرة احتلها الذين تتراوح خبرتهم ثر 15 تي 54.30 %  
 لخبرة من 11 إلى 15 14.30 %  
 25.70 % وأير ات سنوات الخبرة 5 إلى 10 5.70 %.

سادسا: توزيع العينة حسب "الموقع الوظيفي":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (02-10): توزيع أفراد العينة حسب الموقع الوظيفي

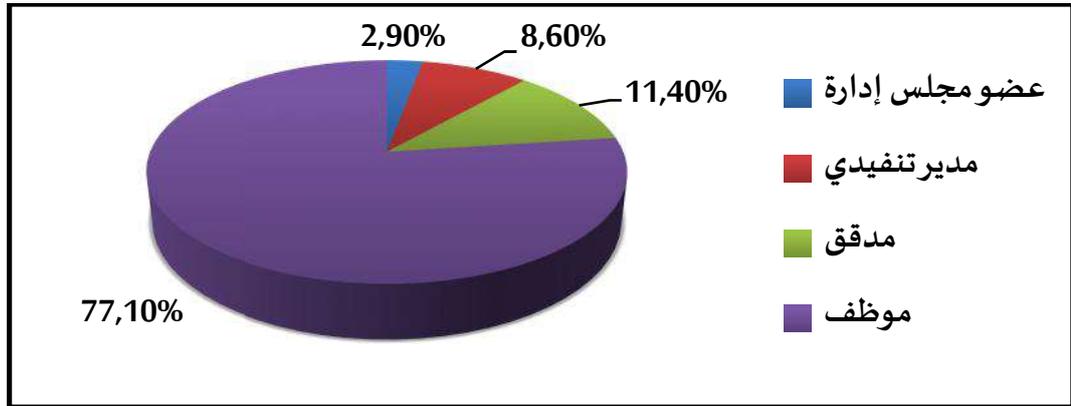
النسبة المئوية %	التكرار	الموقع الوظيفي
2.9 %	1	
8.6 %	3	
11.4 %	4	
77.2 %	27	
100%	35	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ك: لي:

د:

الشكل رقم (07-02): توزيع أفراد العينة حسب الموقع الوظيفي



المصدر: بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بالنسبة للموقع الوظيفي:

ك ن 68.6% ب ه ن 17.1% ج

ن 11.4% و أخير الذي يحتل المرتبة الأخيرة عضو مجلس الادارة بنسبة 2.9%.

### © عرض وتحليل نتائج الاستبيان

لج ه ك د الا عياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، و ب القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، و ب ليكارت الخماسي و الذي يحتوي على خ 5-1 هي (4=1-5) تي قسمتها على خلايا المقياس (0.8=5/4)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار و بالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة ك في المج (2.60-1.80) الا منخفضة، يليه المجال (3.40-2.60) الا ك وسطة، ثم المجال (4.20-3.40) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (5-4.20) فإن درجة الاستجابة فيه ت ب (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارت الخماسي

الجدول رقم(02-11):توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكرت

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.80-1

المصدر: سلم ليكرت الخماسي.

✓ 5 الإ: 3:يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة.  
 ✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: إذ ني بي لي

### المحور الأول: "نظم المعلومات الإدارية"

الجدول رقم (02-12): تحليل عبارات المحور الأول "نظم المعلومات الإدارية"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	نحرف المعيار	ن	استجاب	
								التكرار	بشدة
								التكرار	بشدة
1	0	2	1	16	16	0.796	4.31	6	مرتفعة
	%0	%5.7	2.9%	%45.7	%45.7				
2	0	0	0	10	25	0.458	4.71	1	مرتفعة جدا
	%0	%0	%0	%28.6	%71.4				
3	0	0	0	14	21	0.852	4.60	2	مرتفعة جدا
	%0	0%	%0	%40	%60				
4	0	0	0	14	21	0.852	4.60	2	مرتفعة جدا
	%0	%0	%0	%40	%60				
5	0	2	2	9	22	0.852	4.46	4	مرتفعة جدا
	%0	%5.7	%5.7	%25.7	%62.9				
6	0	7	2	9	17	1.175	4.03	9	مرتفعة

				%48.6	%25.7	%5.7	%20	0%		
مرتفعة	7	0.832	4.11	14	11	10	0	0	7	
				%40	%31.4	%28.6	%0	0%		
مرتفعة	8	0.91	4.09	12	18	1	4	0	8	
				34.3%	51.4%	2.9%	11.4%	0%		
مرتفعة	5	0.490	4.37	13	22	0	0	0	9	
جدا				%37.1	%62.6	%0	0%	0%		
مرتفعة	4	0.780	4.46	21	10	3	1	0	10	
جدا				%60	%28.6	%8.9	%2.9	0%		
مرتفعة	5	0.646	4.37	15	14	0	1	0	11	
جدا				%32.9	%54.3	%0	%2.9	%0		
مرتفعة	9	1.200	4.03	16	10	6	0	3	12	
				%45.7	%28.6	%17.1	%0	%8.6		
مرتفعة	3	1.502	3.51	12	11	0	7	5	13	
				%34.3	%31.4	%0	%20	%14.3		
مرتفعة		0.591	4.28	مجموع عبارات المحور الأول						
جدا										

المصدر: spss إلى

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 4.28 بأهمية نسبية 0.591

وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت بين 0.458 و 1.175 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في نظم المعلومات الإدارية هي أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي في

المحور الثاني: ربحية البنك التجاري

الجدول رقم (02-13): تحليل عبارات المحور الثاني "ربحية البنك التجاري"

سبب	ت	نحرف المعيار	ن	موافق	موافق	محايد	غير	غير	رقم العبرة	
				بشدة	التكرار	التكرار	التكرار	بشدة		التكرار
				%	%	%	%	%		
مرتفعة جدا	2	0.808	4.43	17	17	0	1	0	14	
				48.6%	48.6%	0%	2.9%	0%		
مرتفعة جدا	3	0.655	4.37	19	11	4	1	0	15	
				54.3%	31.4%	11.4%	2.9%	0%		
مرتفعة جدا	4	0.838	4.34	17	15	2	0	1	16	
				48.6%	42.9%	5.7%	0%	2.9%		
مرتفعة جدا	1	0.497	4.60	21	14	0	0	0	17	
				60%	40%	0%	0%	0%		
مرتفعة	7	0.873	4.06	10	21	0	4	0	18	
				28.6%	60%	0%	11.4%	0%		
مرتفعة	11	1.04	3.91	12	13	5	5	0	19	
				34.3%	37.1%	14.3%	14.3%	0%		
مرتفعة	10	1.345	3.69	10	16	2	2	5	20	
				28.6%	45.7%	5.7%	5.7%	14.3%		
مرتفعة	12	1.344	3.66	9	17	3	0	06	21	
				25.7%	48.6%	8.6%	0%	17.1%		
مرتفعة	7	0.838	4.06	11	17	5	2	0	22	
				31.4%	48.6%	14.3%	5.7%	0%		

مرتفعة	6	0.867	4.11	12	18	2	3	0	23
				34.3%	51.4%	5.4%	8.6%	0%	
مرتفعة	5	0.994	4.20	15	16	2	0	2	24
				42.9%	45.7%	5.7%	0%	5.7%	
مرتفعة	9	0.810	3.86	07	18	8	2	0	25
				20%	51.4%	22.9%	5.7%	0%	
مرتفعة	8	0.639	3.94	6	21	8	0	0	26
				17.1%	60%	22.9%	0%	0%	
مرتفعة		0.531	4.09					مجموع عبارات المحور الثاني	

المصدر: spss لي

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 4.09 هـ ن ب  
لي 0.531

لح

ك

4.60 3.66 لي تزايد : 0.497 1.344 لي تزايد . هذا يدل على أن  
لمح :

#### المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية

1. دراسة التوزيع:

(35 = N 35) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع

عي ومنه يمكن إجراء الآ:

اختبار الفرضية:

الا : في لي الخارجي بعين تموشنت، تم اختبار ال

لي : الأ لي :



		34		9.587	المجموع		
--	--	----	--	-------	---------	--	--

المصدر: SPSS

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط و التي تقيس درجة الارتباط بين المتغير :

المتغير المستقل المتغير التابع  
 الإ : تير R إلى الأ : يير  
 ت %72.1 هي  $R^2$  تشير إلى أن المتغير  
 الإ : %51 لحد في يير :

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة Sig<sup>b</sup> 0.000 و عليه نقول  
 ه : ك

الجدول رقم (02-15): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لنظم المعلومات الإدارية وأثرها  
 على ربحية البنك التجاري

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
ربحية البنك التجاري	الجزء الثابت	1.323		2.825	0.008
	نظم المعلومات الإدارية	0.647	0.721	5.971	0.000

المصدر: SPSS

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة و الذي يعني  
 إيجابية بين المتغيرين نظم المعلومات الإدارية :

الإ : 1.323 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير الم

الإ : بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 1.323 من المتغير التابع :

ك المحسوبة تساوي 2.825 و هي أكبر من t لمج 1.96

الإ. Sig 0.000 و هي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن :

هو متغير مفسر الإ : و بالتالي نقول أنه

الإ : إلى : الخارجي الجزائري ب : مما يعني رفض الفرضية  
H<sub>0</sub> H<sub>1</sub> لي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات الادارية على ربحية بنك الجزائر  
الخارجي بعين تموشنت عند مستوى معنوية = 0.05.

و المعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير الإ : ه إلى :

$$Y = 1.323 + 0.647X_1$$

### خلاصة :

في ضوء القناعة بأهمية و جود إطار رقابي كفاء لضمان استقرار و سلامة النظام البنكي

لج الخارجي لعين تموشنت جهود معتبرة فيما يخص في الإ :  
ة تتماشى مع المواصفات الدولية.

ه ل ج الإ

وتطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على الواقع العملي و هذا من خلال

في نظم المعلومات الإدارية و أثرها على ربحية : إلى

الخارجي الجزائري وكالة عين تموشنت و كذا للإجابة على الإشكالية المطروحة و التأكد من صحة

الخاتمة العامة

---

خاتمة عامة



قائمة

المراجع

### الختامة العامة

ختاما لموضوعنا "نظم المعلومات الإدارية و أثرها على ربحية البنك التجاري " ، قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين ، الجانب النظري و الجانب التطبيقي، للإجابة على السؤال الجوهرى التي تقوم عليه هذه الدراسة.

في الجانب النظري قمنا بالتطرق إلى مختلف مفاهيم حول نظم المعلومات الإدارية و مؤشرات نجاحها ، إضافة إلى كيفية تأثيرها على ربحية البنك التجارى.

أما في الجانب التطبيقي فقد قمنا من خلاله بدعم الدراسة و التعمق فالإشكالية ، من خلال دراسة تطبيقية بأخذ عينة من الآراء لعملاء داخل بنك الجزائر الخارجى لولاية عين تموشنت، و عليه تم التوصل إلى النتائج و التوصيات التالية:

#### - النتائج :

1. يوجد دلالة إحصائية لنظم المعلومات على ربحية البنك التجارى.
2. نظام معلومات إدارية فعال يعمل على تحسين أداء البنك من خلال مساهمته في كفاءة الخدمات المصرفية التي يوفرها.
3. يتميز نظم المعلومات بالسرعة و الدقة في توفير المعلومات الأساسية لمواجهة المنافسين عند دخول المصرف إلى السوق بهدف عرض خدمات ذات جودة عالية.
4. ضرورة استخدام نظم معلومات إدارية متطور و كفاء من أجل الحفاظ على مكانة البنك و أدائه المالى.
5. البنك الجزائرى الخارجى يطبق نظام معلومات إدارى نسبيا بما يتماشى مع طبيعة نشاطه .

6. يوجد تأثير لنظام المعلومات الإدارية على ربحية البنك الجزائر الخارجي، و لكن ليس بدرجة كبيرة، وهذا راجع لاعتماده على أساليب تقليدية في أنشطته.

- التوصيات :

1. ضرورة الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية من خلال تحديث الأجهزة و نظم التشغيل من أجل مواكبة التكنولوجيا بغية زيادة فعاليتها.
2. توعية الموظفين بأهمية نظم المعلومات الإدارية داخل المصرف و دوره في اتخاذ القرار.
3. تخصيص دورات تكوينية للموظفين من أجل تطوير مهارتهم في مجال نظم المعلومات الإدارية.
4. العمل على مواكبة التطورات الحديثة في نظم المعلومات الإدارية لتوفير خدمات جديدة تتماشى مع التكنولوجيا الحديثة.



قائمة  
الملاحق

## قائمة المراجع:

1. د.عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، "نظم المعلومات الإدارية" مدخل إداري وظيفي ، أستاذ إدارة الأعمال، -كلية التجارة – جامعة المنصورة .
2. عماد أحمد إسماعيل"خصائص نظم المعلومات و أثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا و الوسطى" دراسة لاستكمال درجة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة-كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال.-
3. حسيبة بن بوط ، "أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية " دراسة حالة وكالة القرض الشعبي الجزائري ، مذكرة لاستكمال شهادة ماجستير.
4. جلال بوشارب " دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قرار الإقراض في البنك التجاري" دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية –أم البواقي- مذكرة لنيل شهادة ماجستير، علوم التسيير ، تخصص مالية و بنوك، جامعة العربي بن مهيدي شعبة علوم التسيير.
5. شرين خضر عبد الله،"دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف"، رسالة ماجستير، سنة 2017، كلية العلوم.
6. حنان حسين احمد "اثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية"، جامعة عمان، كلية الأعمال، قسم المحاسبة، سنة 2013.
7. عواطف مأموني " دور نظم المعلومات المحاسبي في تحسين أداء الوظيفة المالية في المؤسسة الاقتصادية " دراسة حالة شركة جزائرية للتأمين و إعادة التأمين LA CAAR-أم البواقي.-
8. د.نجلة يونس محمد آل مراد، د.أحمد عطية الحيايلى. " مؤشرات نجاح نظام المعلومات الإدارية و دورها في الإبداع و التميز" دراسة استطلاعية في المصارف الحكومية و الأهلية في مدينة الموصل، جامعة الموصل، كلية الإدارة و الاقتصاد.
9. مقالة تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية ، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري و القرض الشعبي، 2005-2011 ، أبحاث اقتصادية و إدارية ، العدد السابع عشر جوان 2015.

## ملخص :

يهدف هذه البحث إلى دراسة " نظم المعلومات الإدارية و أثرها على ربحية البنك التجاري " ، وذلك بتسليط الضوء على المؤشرات و المعايير التي تحكم كفاءة نظم المعلومات الإدارية و التي تساهم في تفعيل دور المنظومة المصرفية بصفة عامة و تحسين الأداء المالي للبنك التجاري بصفة خاصة , و السعي نحو إيجاد إستراتيجية للتطبيق الأمثل لنظم المعلومات الإدارية داخل البنوك التجارية الجزائرية , بهدف زيادة تطوير الخدمات المصرفية و تماشيها مع تطورات العصر باعتبار أن البنوك عامل أساسي في تنمية الاقتصاد الوطني.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية ، ربحية البنك ، الأداء المالي

## Abstract

This research aims to “ Management Information Systems and their impact on the profitability of the commercial bank “ By shedding light on the indicators and standards that govern the efficiency of management information systems that contribute to activating the role of the banking system in general and improving the financial performance of the commercial bank in particular, and seeking to find a strategy for the optimal application of management information systems within Algerian commercial banks, with the aim of further developing Banking services and their in line with modern developments, given that banks are an essential factor in the development of the national economy

**Keyword** : information systems , bank profitability, financial performance.

## Resume :

Cette recherche vise à étudier «les systèmes d'information de gestion et leur impact sur la rentabilité de la banque commerciale» , en éclairant les indicateurs et normes qui régissent l'efficacité des systèmes d'information de gestion qui contribuent à activer le rôle du système bancaire en général et à améliorer la performance financière de la banque commerciale en particulier, et en cherchant à trouver une stratégie pour l'application optimale des systèmes d'information de gestion au sein des banques commerciales algériennes, dans le but de continuer à se développer Services bancaires et leur en phase avec les évolutions modernes, étant donné que les banques sont un facteur essentiel du développement de l'économie nationale.

**Mot clé** : système d'information ,la rentabilité de la banque , la performance financier.