

République Algérienne Démocratique et Populaire

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed KHIDHER-Biskra
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences Economiques
Réf :...../D.S.E/2018



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
المرجع:...../ق.ع.ا/2018

الموضوع

دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء البنوك الجزائرية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- وكالة بسكرة.

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية

التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

الأستاذة المشرفة:

*عديسة شهرة

إعداد الطالبة:

*بوخاري خديجة

السنة الجامعية: 2018-2019

سورة التوبة

قال العماد الأصفهاني

"إني رأيت أنه لا يكتب إنسانا كتابا في يومه إلا قال في غده لو غير هذا لكان أحسن ولو
زيد هذا لكان يستحسن ولو قدم هذا لكان أفضل ولو ترك هذا لكان أجمل وهذا من
أعظم العبر وهو دليل على إستلاء النقص على جملة البشر"

شكر وعرفان

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، ويتوفيقه لتحقيق المقاصد والغايات، أحمدته سبحانه وتعالى وأشكره على أن وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع، وأسأله عز وجل التوفيق فيه وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، أما بعد:

إذ لم أستطع رد الجميل فخير لي الإقرار به، ولن أجد فرصة كهذه وبدون مجاملة لأقول شكراً للأستاذة المشرفة "مديسة شمسة" لما قدمته لي من توجيهات ونصائح حتى يرى هذا العمل النور.

كما أتقدم بجزيل الشكر لموظفي وكالة بسكرة -BADR-

وشكراً لكل من ساعدني سواء بيده أو بلسانه أو بقلبه في إعداد هذا البحث.

أسأل المولى سبحانه أن يعظم لهم الأجر، وينفع بعلمهم طلاب العلم.

إهداء

إلى منبر الحنان، بحر الاطمئنان وسريان الأمان، أيقوان الوجود

“أمي”

إلى أعظم الرجال، وكيفية عمري، ومنبر ثقتي وإرادتي

إلى ذلك الرجل الكريم

“أبي”

إلى من جمعهم معي حلة الرحم، إلى من يعيش في ظل وجودهم أملي

“إخوتي وأخواتي”

إلى من قدم لي الرعاية والاهتمام والحب والحنان

“خالتي يمينة”

- رحمة الله وأسكنها فسيح جنانه -

إلى كل الأهل والأقارب.

إلى كل من علموني أن العلم سلاح والأخلاق خيرته.

إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم ورقتي.....

أهدي هذا العمل المتواضع.

ملخص الأدب
رأسه

ملخص الدراسة:

يمر العالم بتغيرات كبيرة في شتى المجالات ويعد التقدم التكنولوجي من أسباب التطور والتقدم لما تشهده الثورة العلمية والرقمية للوسائل والتقنيات الحديثة التي أدت إلى تحول الاقتصاد نحو السرعة في تناول ونقل المعلومات بين مختلف الأطراف، وقد ساهم هذا التطور في إحداث تغيير جذري للأداء ومنها الأداء البنكي. فقد سعى كل بنك إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة والاستفادة لما تقدمه من الانجازات والأدوات الجديدة لتطوير أدائه وهذا ما تم دراسته في هذا البحث الذي يهدف إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالأداء البنكي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات. وأهم نتيجة لهذه الدراسة هي أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له دور كبير في التأثير على أداء البنوك من الناحية الإيجابية حيث استخدامها يعمل على تطوير وتحسين هذا الأداء للبنوك. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء البنكي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

Abstract

The world is witnessing major changes in all fields.

Technological progress is one of the reasons for this change. This development contributed to a radical change in banking performance. We aim through this study to analyse the various effects on performance in BADR bank.

So the most important result of this study is that the use of information technology has a significant role in improving the performance in BADR bank .

keywords: information technology, performance, banking performance ,BADR bank.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	البسملة
	مقولة
I	شكر وعرفان
II	إهداء
IV	ملخص الدراسة
VI	فهرس المحتويات
أ-هـ	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والأداء البنكي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
3	الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا
4	الفرع الثاني: مفهوم المعلومات
5	الفرع الثالث: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
6	المطلب الثاني: مبادئ وخصائص تكنولوجيا المعلومات
6	الفرع الأول: مبادئ تكنولوجيا المعلومات
7	الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات
8	المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات
9	الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات
11	الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات
11	المبحث الثاني: ماهية الأداء البنكي
12	المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي

12	الفرع الأول: مفهوم الأداء
13	الفرع الثاني: مفهوم الأداء البنكي
13	المطلب الثاني: مؤشرات والعوامل المؤثرة على الأداء البنكي
13	الفرع الأول: مؤشرات الأداء البنكي
18	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي
20	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء البنكي
23	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	
25	تمهيد
26	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة بسكرة
26	المطلب الأول: نشأة وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
26	الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
27	الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
27	المطلب الثاني: تعريف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة
27	الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة
28	الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة
28	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
31	المبحث الثاني: دراسة وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
31	المطلب الأول: أدوات جمع البيانات
31	الفرع الأول: تعريف المقابلة
32	الفرع الثاني: أنواع المقابلات
34	الفرع الثالث: أهمية المقابلة

34	المطلب الثاني: تحليل علاقة ودور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة بسكرة
41	خلاصة الفصل
43	الخاتمة العامة
46	قائمة المراجع

مَقَامَةُ عَالِمَةٍ

يشهد العالم المعاصر تقدماً نحو التطور والتحول في شتى المجالات العلمية، فقد أدى التقدم التكنولوجي المتسارع إلى زيادة أهمية المعلومة وتداولها بين المستخدمين بما يخدم كفاءة والسرعة في أداء الأعمال، وهو ما أدى إلى وجود تقنيات ووسائل تكنولوجيا المعلومات باهتمام كبير ورغبة في الحصول عليها وتبنيها خصوصاً فيما يتعلق بالمنافع التي تفرزها من جراء استخدامها، وساعد التقدم التكنولوجي على ظهور العديد من التطورات في العمليات خاصة المصرفية حيث أدمج في الأداء المصرفي قدرًا ضخمًا من الإنجازات التكنولوجية لاسيما فيما يخص المنافسة والابتكارات الجديدة وهو ما أدى إلى إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي.

وتلعب التكنولوجيا الحديثة دورًا هامًا وبارزًا أدى بنهوض المؤسسات وكافة القطاعات إلى مواكبة التغيرات التكنولوجية، والمعلوماتية مما أدى إلى تحسين وتطوير كافة الخدمات ومنها الخدمات المصرفية حيث أصبح كل بنك يسعى جاهداً إلى إدخال كل تكنولوجيا حديثة لتقديم أفضل أداء وخدمة ممكنة وبالتالي جذب أكبر عدد ممكن من العملاء.

وفي ظل التطور أصبح من الضروري على قطاع الخدمات المصرفية أن يتجاوز الوظائف التقليدية والعمل على تطوير الخدمات المصرفية ووسائل تقديمها ورفع كفاءتها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وتحقيقاً لما يسعى إليه المصرف نحو استمراره والمنافسة وجذب متعاملين جدد.

إشكالية البحث:

وفي هذا السياق نبرز معالم إشكالتنا وفق التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR؟

الأسئلة الفرعية للبحث:

حتى تتسنى الإجابة عن التساؤل الرئيسي فإنه من الضروري الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

2- هل لاستخدام تكنولوجيا المعلومات علاقة مباشرة في تطور أداء البنوك؟

3- كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR؟

فرضيات البحث:

للإجابة على التساؤلات الفرعية المطروحة قمنا بوضع الفرضيات التالية:

1- إن تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية وذلك لمساهمتها في توفير الحلول للعديد من المشاكل التقليدية في العمل.

2- هناك علاقة مباشرة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطور أداء البنوك.

3- تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من خلال إعطائه قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وفي تطوير كفاءة العمليات.

أهداف البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالأداء البنكي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات، وعمل البنك على إدخالها في تقديم خدماته من خلال اتجاهه إلى العالم الإلكتروني خاصة بعد التطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية وبالأخص شبكة الإنترنت.

أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من الحداثة التي تميز البنوك من جهة وكذا التطورات والتغيرات التي تشهدها البيئة المصرفية والتي تحتم على هذه البنوك ضرورة تطبيقها لمفهوم تكنولوجيا المعلومات من أجل ضمان استمراريتها وبقائها بالإضافة إلى أن نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للباحثين.

دوافع اختيار البحث:

دوافع ذاتية:

-على المستوى الشخصي فإن هذا العمل جزء مشروط من أجل إنهاء مرحلة الليسانس.

-الميل الشخصي لكل المواضيع التي تخص المجال البنكي.

دوافع موضوعية:

ويمكن في هذا الجانب الإشارة إلى ما يلي:

-معرفة ما مدى أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء البنكي.

-مواكبة القطاع المصرفي للتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

-الأثر الواضح للابتكارات الجديدة والمتطورة لتكنولوجيا المعلومات في تحسين وتطوير الأداء البنكي وهو ما

يحصل في المصارف العالمية.

-أهمية مستوى الأداء البنكي في تنمية الاقتصاد الوطني.

منهج البحث:

بغية الإجابة على إشكالية البحث وإثبات مدى صحة الفرضيات تم الاعتماد على المناهج التالية:

-**المنهج الوصفي التحليلي:** فيما يخص الجانب النظري، باعتباره ملائماً لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع

مع إخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل أبعاده.

-**منهج دراسة الحالة:** بينما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة فيما يخص الجانب الميداني، وذلك من خلال

إسقاط الدراسة النظرية على واقع البنوك في الجزائر والممثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

حدود الدراسة:

دراستنا محدودة في الزمان والمكان:

-الزمان: يقتصر مجال البحث من الناحية الزمانية على الفترة الممتدة ما بين سنة 2007 إلى 2011، وهي

فترة تم اختيارها على أساس الحدثة وبداية استعمال الوسائل الحديثة في معظم المؤسسات المصرفية.

-المكان: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة بسكرة BADR ورؤية ما مدى تنفيذه واستخدامه

لوسائل التكنولوجيا الحديثة.

الدراسات السابقة:

يعتبر بحثنا حلقة تكمل سلسلة البحوث السابقة، ومحطة جديدة تستند إليها البحوث اللاحقة لأننا في

عصر يسمى بعصر التطور ومن أهم الدراسات التي عالجت الموضوع:

-دراسة (نوال هلو، 2013)، بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمة المصرفية.

• أهم هدف لهذه الدراسة: التعرف عن مختلف التأثيرات التي تنتج عن التوجهات الحديثة للخدمة المصرفية

في كل من البنك والخدمة في حد ذاتها.

• أهم نتيجة لهذه الدراسة: إن الخدمة المصرفية هي أساس عمل البنك لذلك فهو يقوم بتقديمها للراغبين فيه،

ويعمل على تطويرها وطرح خدمات جديدة في السوق وهو ما أهله ليكون من بين البنوك الرائدة في العمل

المصرفي الوطني.

-دراسة (جمانة زياد الزعبي، 2015)، بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية.

• أهم هدف لهذه الدراسة: تحليل أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تطبيق إدارة المعرفة التنظيمية في

بعض الوزارات الأردنية.

• أهم نتيجة لهذه النتيجة: يساعد ربط تكنولوجيا المعلومات وإدارة المعرفة في مديرية أو قسم واحد في

الوزارة على توحيد الإستراتيجيات وخطط العمل الخاصة باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيق إدارة المعرفة دون الحاجة إلى تنسيق أو متابعة قد تؤدي إلى صعوبات أو معوقات أمام إنجاز هذه العملية.

-دراسة (فرح علي جسام)، بعنوان: تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة المصرفية.

• أهم هدف لهذه الدراسة: قياس إدراكات المبحوثين نحو متغيرات البحث في الواقع العملي لتحديد علاقة

وأثر تكنولوجيا المعلومات لتحسين الجودة في المصارف المبحوثة، وتحديد نوع تكنولوجيا المعلومات المعتمدة من قبل المصاريف عينة البحث.

• أهم نتيجة للدراسة: لا تؤثر تكنولوجيا المعلومات معنويا وإيجابيا في جودة الخدمات.

موقع البحث من الدراسات السابقة:

تكمن القيمة المضافة لبحثنا على الدراسات السابقة في تحليل واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ومدى اهتمام إدارة البنك في الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات.

خطة هيكل البحث:

بالرغم من أنه هناك أكثر من خطة لتناول الموضوع إلا أنه اخترنا الخطة التالية:

مقدمة

الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والأداء البنكي.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: ماهية الأداء البنكي.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة بسكرة.

المبحث الثاني: دراسة وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الخاتمة.

الفصل الأول

الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والأداء البنكي

تمهيد:

لقد تعاضم في الوقت الحالي اعتماد المجتمع المنظم على التكنولوجيا بكل أنواعها، حتى أضحت ضرورة ملحة من ضروريات العصر، خاصة بالمقارنة مع دورها الفاعل في مختلف الميادين.

وكلما زادت حاجة البنوك إليها، كلما زادت استمراريته واستحداثها وبالتالي تطويرها ومع تطور الوسائل الإلكترونية في المجتمعات الحديثة، واستخدامها في المعالجة الرقمية زادت أهمية تكنولوجيا المعلومات حتى صارت إلى ما هي عليه الآن.

وفي سياق ذلك يعرض هذا الفصل الإطار الفكري لتكنولوجيا المعلومات والأداء البنكي من خلال مبحثين

كالتالي:

-المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

-المبحث الثاني: ماهية الأداء البنكي.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

يعيش العالم المعاصر تقدماً في مختلف المجالات، ويعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات من أهم هذه المجالات التي شهدت هذا التقدم ذلك أن العمل بات يقوم على المعلومات، فأصبحت المورد الأكثر أهمية إذ تعتبر نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية ساعد التطور التكنولوجي على التدفق السريع لها عبر مختلف التقنيات، ومن خلال هذا المبحث سيتم التعرف أكثر على تكنولوجيا المعلومات، مفهومها، مبادئها وخصائصها، وأهميتها وأهدافها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات مرتبطة بتطور المنظمات والمجتمعات في العصر الحاضر فهي تعتبر صيغة عامة تشمل مجموعة التكنولوجيات المستعملة في البحث والتطبيقات العلمية، وقبل النظرة إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات سيتم التعرف عليه من خلال تجزئته إلى عدة مصطلحات.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا

تتعدد التكنولوجيا وتختلف باختلاف الزمان والمكان، وكذا اختلاف الشخص أو الهيئة القائمة بالتعريف، وعليه سنحاول إدراج التعاريف التالية:

يقصد بها التطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات العلمية المختلف التي يتم التوصل إليها من خلال البحث العلمي، كما أنها مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والأدوات والوسائل المادية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ووظيفة معينة في مجال حياته اليومية لإشباع حاجته المادية (O'Brien, 2001)⁽¹⁾.

(1)-إيلي حسام الدين، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010، ص.

تعني التكنولوجيا رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات ومنتجات وعمليات وخدمات جديدة أو

محسنة⁽¹⁾.

يعرف قاموس (American Heritage) التكنولوجيا على أنها تطبيق العلم للأهداف التجارية والتصنيعية

وكذلك هي الطريقة والمواد المستخدمة لتحقيق هدف تجاري وصناعي⁽²⁾.

إن كلمة تكنولوجيا يرجع أصل لفظها إلى اللغة اللاتينية Technology والتي هي مشتقة من الكلمة

اليونانية Logos والتي تعني العلم أو الحراسة، ويكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة التي بها يستطيع الإنسان

بلوغ مراده ونستطيع أن نقول بأنها توظيف العلم لخدمة مختلف نواحي الحياة التطبيقية⁽³⁾.

الفرع الثاني: مفهوم المعلومات

تعددت مفاهيم المعلومات نذكر منها:

المعلومات هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو بواسطة الحاسبات أو بالحالتين معا،

ويكون لها سياق محدد ومستوى عال من الموثوقية⁽⁴⁾.

عرف كل من (Turban, Swetherbe) و (Jane Loudon, Kenneth & laudon) و (Harrison,)

(Norma & Samson Danny) المعلومات على أنها بيانات خاضعة للمعالجة والتحليل والتفسير، ويتم

استخدام المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها مع بعض بمعنى

(1)-نادر شعبان إبراهيم السواح، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية -الإسكندرية، 2016، ص. 9.

(2)-فائق محمد سرحان الزويني وإبراهيم عبد الله عيدان، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2017م-1438هـ، 2016، ص. 23.

(3)-لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2015، ص. 13.

(4)-المرجع السابق، ص. 8.

تصنيفها وتحليلها وتنظيمها وتلخيصها، وتتم معالجتها من أجل تحقيق هدف ما، كاتخاذ قرار والاستفادة منها بعد أن أصبح لها معنى⁽¹⁾.

تعرف المعلومات على أنها "ما يستخلص من جمع وتنظيم، تحليل وتلخيص البيانات"⁽²⁾.

"المعلومات هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفة مناسبة، بحيث تغطي معنا خاصا وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم".

وهي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها"⁽³⁾.

كما يمكن تعريفها بأنها "عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملا بالنسبة للمستخدم ما، مما يمكنه من استخدامها في العمليات الجارية والمستقبلية لاتخاذ القرارات"⁽⁴⁾.

الفرع الثالث: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يمكن تعريفها كما يلي:

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها "تطبيق المنهج العلمي في التعامل مع البيانات والمعلومات، بما يمكن المنظمات من اتخاذ القرارات الفعالة في كل المستويات الإدارية في شتى مجالات نشاطها"⁽⁵⁾.

توسع تعريف تكنولوجيا المعلومات ليشمل ليس فقط الحاسوب والاتصالات، بل وأيضا مكون ثالث وهو إلكترونيات المستهلك التي تستخدم بشكل أساسي لتلبية رغبات الناس ومتطلباتهم⁽⁶⁾.

تكنولوجيا المعلومات تعتبر أحد الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف والتعامل مع التغيير، وتعتبر

(1)-جمانة زياد الزعبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية،- الطبعة الأولى 2015، ص. 29.

(2)-تركي سلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ، 1995، ص. 21.

(3)-عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجناحي، نظم المعلومات الإدارية، دار الحسينة، الأردن، الطبعة الثانية، 2017، ص. 30.

(4)-قاسم عبد الرزاق محمد، نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص. 12.

(5)-أحلام خان، إعادة هندسة الموارد البشرية -مدخل متميز لتحسين الأداء البشري-، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2018، ص. 95.

(6)-علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص. 19.

تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن تلائم وتماسك التنظيم كوحدة واحدة⁽¹⁾.

يعرف كل من (Haay, 2000) و(O'brien, 2002) تكنولوجيا المعلومات بأنها نظام مكون من مجموعة من المواد المترابطة والمتفاعلة يشتمل على الأجهزة والبرمجيات، والموارد البشرية، والبيانات، والشبكات، والاتصالات، التي تستخدم نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب⁽²⁾.

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب، برامج الحاسوب⁽³⁾.

المطلب الثاني: مبادئ وخصائص تكنولوجيا المعلومات

تميزت تكنولوجيا المعلومات بمبادئ وخصائص جعلتها تحتل الصدارة في الوقت الحالي، لهذا سنتطرق في هذا المطلب إلى معرفة هذه المبادئ والخصائص.

الفرع الأول: مبادئ تكنولوجيا المعلومات

إن لتكنولوجيا المعلومات ستة مبادئ أساسية هي⁽⁴⁾:

1-المسؤولية: حيث أن الأفراد والفرق يفهمون ويقبلون مسؤولياتهم مع احترام العرض والطلب لتكنولوجيا المعلومات أيضا فإن لديهم السلطة الكافية لأداء مسؤولياتهم.

2-الإستراتيجية: حيث أن إستراتيجية الأعمال تأخذ في الحسبان القدرات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا

(1)-جمال أبو شنب، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999، ص.28.

(2)-ليلى حسام الدين، المرجع السابق، ص.9.

(3)-سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات في الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص-ص22-23.

(4)-وداد قوراري، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017، ص-ص18-19.

المعلومات، الخطط الإستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ترضي الاحتياجات الآنية والآجلة الإستراتيجية الأعمال.

3-الاكتساب: أي أن اكتساب تكنولوجيا المعلومات يكون لسبب مبرر، يعتمد على تحليل منطقي، مع اتخاذ قرار شفاف وواضح.

4-الأداء: تستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم المنظمات وتوفير الخدمات والتسويات المناسبة ونوعية الخدمات يجب أن يقابل الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

5-المطابقة: تكنولوجيا المعلومات بحيث أن لكل أنواع التشريع والتعليمات السياسيات والتطبيقات محددة بوضوح، معززة وقابلة للتطبيق.

6-السلوك الإنساني: سياسات تكنولوجيا المعلومات، التطبيقات والقرارات تحترم السلوك الإنساني تتضمن الاحتياجات الحالية والمتطورة لكل الأفراد في العمليات.

الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص أهمها:

1-التفاعلية: إن مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال والمؤسسات وباقي الجماعات.

2-اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.

3-قابلية التواصل: وتعني إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع منه.

4-التلازمية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت مناسب للمستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت، ففي البريد الإلكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل ودون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العملية.

5-قابلية التحرك والتحول: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل لآخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة⁽¹⁾.

6-العالمية الكونية: المقصود بها المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح للرأسمال أن يتحقق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعلومات التجارية التي يحركها الرأسمال المعلوماتي فتسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية⁽²⁾.

7-اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام⁽³⁾.

8-النمو بمتوالية هندسية: كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات، كلما تغير النظام الاقتصادي⁽⁴⁾.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات

مع بؤادر القرن الحادي والعشرين زادت أهمية معالم تكنولوجيا المعلومات، وأصبحت تحتل أهم الدعائم الأساسية للتنمية والتطور، وزادت مع ذلك أهدافها في المحققة، ومن هذا سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات.

(1)-بوخشية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص. 56.

(2)-سعاد بومائلة وفارس بوباكور، أثر التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الناجمت، الطبعة الثانية، مارس 2004، ص-ص-205-206.

(3)-محمد فتحي عبد الهادي، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000، ص. 155.

(4)-مزهر شعبان العاف، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص. 78.

الفرع الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تعددت أهمية تكنولوجيا المعلومات نذكر منها:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغيرات نوعية في أعمال المنظمات بتوفير فرص عمل جديدة وإلغاء أعمال قديمة، كما أدت إلى تقليص عدد كبير من الوظائف لانتفاء الحاجة إليها، إضافة إلى أنها سيرت للمنظمات أدوات جديدة لإنجاز أعمالها واتخاذ قراراتها وأحدثت تغيرا جوهريا في هرب فلسفة الإدارة من خلال قدراتها الواسعة على الاتصال ومعالجة المعلومات والمعرفة الصريحة وإعادة إنتاجها وتنظيمها⁽¹⁾.

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات في مساهمتها الفعالة لتعزيز عناصر التنافسية للمنظمات، إذ تتوسع الأعمال وتنخفض التكاليف، وتتحقق وفورات كبيرة في الجهد والوقت. كما تتحقق المرونة العالية في تحديث وتطوير الأداء، وتحقيق عوائد وموارد جديدة للمنظمة، وتحسين سرعة الاستجابة للزبائن.

وتساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير الحلول للعديد من المشاكل التقليدية في العمل بفضل السرعة الفائقة التي يتم بها معالجة المعلومات، وبفضل الاتصال بين شبكات الحاسبات الآلية، والتي تزيد في كفاءة العمليات وتدعم الاتصال والتعاون بين الأفراد وبين الإدارة العليا⁽²⁾.

كما أن التطور المتسارع للتكنولوجيا الحديثة في المعلومات والاتصالات ساعد على تحطيم عوائق الاتصال بين كافة الأنشطة الممارسة في المنظمات، وبين المنظمات ومورديها وزبائنهم، وبالتالي تساعد تكنولوجيا المعلومات المنظمات على إعادة التفكير في الوسائل التي يتم بها تنفيذ الأعمال والنشاطات. ويساعد استخدام قواعد المعلومات المشتركة الموظفين في الحصول على المعلومات واستخدامها في وقت واحد دون الحاجة إلى انتظار أحدهم للآخر بتوفيرها معلومات مشتركة لختلف الموظفين في نفس الوقت.

(1)-أكرم سالم الجنابي، الإدارة والتنظيم - مبادئ وأسس-مدخل نظريات تقليدية وحديثة ومعاصرة-، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2016م، 2015، ص. 163.

(2)-أحلام خان، المرجع السابق، ص-ص. 97-98.

كما يساعد استخدام شبكات الاتصال على الجمع بين المركزية واللامركزية وفقا لما يتناسب مع الاحتياجات التشغيلية، إذ سهلت ومكنت شبكات الاتصال الداخلية من تبادل المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية داخل المنظمة، وساهمت شبكات الاتصال الخارجية في تمكين المنظمات من الاتصال وتبادل المعلومات مع المنظمات الأخرى بسهولة.

كما أن توظيف النظم الخبيرة (Expert Systems) وأنظمة دعم القرار (Decision Support Systems) يساعد على توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، وحل المشاكل فور وقوعها لأي موظف، وليس فقط موظفي الجهاز الإداري مثلما كان سائدا من قبل.

وتعمل تكنولوجيا المعلومات على إنشاء أنماط جديدة من الهياكل التنظيمية، تختلف اختلافا تاما عن الأنماط التقليدية، وتنتم بالديناميكية والاعتماد على الشبكات التي تربط فرق العمل، وبذلك تؤدي إلى تخفيض حجم الجهاز الإداري واختصار النفقات بتقليص الإدارة الوسطى في الأساس، وتوسيع وتنويع قنوات الاتصال، وابتكار أساليب جديدة في الاتصال تتخلص من قيود الزمن والمكان والتكلفة.

تساهم تكنولوجيا المعلومات في عولمة الاقتصاد إذ أن فروق الزمان والمكان لم تعد تذكر، فكل النشاطات الاقتصادية طغى عليها طابع العالمية: الإنتاج، الاستهلاك، التسويق، الاستثمار.... (1)

إن التكنولوجيا تلعب دورا متزايدا في التصنيع كما أن التكنولوجيا الجديدة والمتطورة أدت إلى خلق بدائل عديدة للمنتجات والخدمات وإلى ارتفاع مستوى الجودة لذلك فإن التكنولوجيا تزيد من حدة المنافسة والتأثير على التصنيع والهندسة(2).

تساعد تكنولوجيا المعلومات في بناء وتعزيز الإستراتيجية بواسطة توفير أفضل البيانات والمعلومات داخل

(1)-نجم عبود نجم، إدارة المعرفة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص. 329.

(2)-عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص. 32.

المصارف الخاصة وخارجها بما يدعم علاقتها مع الزبائن والمجهزين والمنظمات الأخرى (Daft, 2000) (1).

الفرع الثاني: أهداف تكنولوجيا المعلومات

تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات في ما يلي: (2)

- تمكن تكنولوجيا المعلومات من التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
- تساهم في سرعة تطوير النظام.
- تهدف إلى التغيير والتعديل.
- تساهم في عمل أعمال إضافية.
- تمكن من تكبير الإمكانيات.
- تحافظ على أمن المعلومات.
- تضمن تكنولوجيا المعلومات التكامل لعدم ضياع البيانات.
- توفر الجهود اللازم للحفاظ على النظام.

المبحث الثاني: ماهية الأداء البنكي

يعتبر الأداء من بين الانشغالات الهامة للمسيرين في المؤسسات عموماً والبنوك بشكل خاص، ويرجع ذلك إلى التطور والتعقيد المستمر في بيئة الأعمال، مما أدى إلى زيادة اضطراب المحيط وارتفاع درجة المخاطرة في ظل العولمة، وخاصة بعد دخول المؤسسات اقتصاد المعرفة وما يفرضه البحث المستمر عن الابتكار والتجديد لضمان تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء كفيلة باستمرارية البنك وبقائه.

(1)-فرح علي جسام، تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة المصرفية، مجلة دنانير، كلية دجلة الجامعة، قسم إدارة الأعمال، العدد الثامن، ص. 35.

(2)-زرزار العياشي وغياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016م، ص، 32.

وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الأداء البنكي ومؤشراته والعوامل المؤثرة عليه كما سنتناول

أيضا علاقة تكنولوجيا المعلومات لأداء البنكي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي

ينقسم هذا المطلب إلى فرعين فرع يتم فيه التعرف على مفهوم الأداء والفرع الثاني يتم فيه التعرف على

مفهوم الأداء البنكي بالشكل الآتي:

الفرع الأول: مفهوم الأداء

يشمل الأداء العديد من المفاهيم من بينها مايلي:

الأداء (Performance) هو سلوك يحدث نتيجة "بمعنى أن ما يفعله الفرد استجابة لمهمة معينة، سواء

فرضها عليه الآخرون أو قام بها من ذاته⁽¹⁾.

المفهوم اللغوي للأداء حسب (Bourguignon, 1995, Cited in Marcon Et Al, 2003) -الذي

قدم بحث حول أصول كلمة الأداء "performance" وتطبيقاتها-أصول كلمة "Performance" هي أصول

فرنسية يعود تاريخها إلى القرن السادس عشر ميلادي، وحسب (Oxford Advanced Learner's)

Dictionary 2010) فجزور هذه الكلمة مستمدة من لغة تعرف: "Anglo-Norman French" وهي مستمدة

بدورها من اللغة الفرنسية القديمة "Old French" من كلمة مركبة هي "Par Fournir" أي "Par" بواسطة أو

عبر "Fournir".

المفهوم الاصطلاحي للأداء حسب (Marcon et al, 2003) هو: "الأداء في علوم التسيير هو إنجاز

أو تحقيق الأهداف التنظيمية"⁽²⁾.

(1)-حباب محمد عبد الرحمن، أثر الإدارة بالقيام على الأداء المتوازن -حالة تطبيقية-، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية -
جامعة الدول العربية-، القاهرة، الجزائر العاصمة، الطبعة الأولى 2015، ص. 157.

(2)-نصر الدين بوريش بلقاسم، تحسين مؤشرات أداء نظام الإنتاج لأقلمة المؤسسة الصناعية مع تحولات المحيط، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة
الدول العربية، القاهرة، 2017، ص-ص. 67-69.

"مجموعة النتائج المترتبة عن الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المؤسسة والتي يتوقع أن تكون مقابل

الأهداف الموضوعية والموسومة"⁽¹⁾.

"انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة

على تحقيق أهدافها"⁽²⁾.

"القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو انجاز مهمة أو نشاط معين، بمعنى أن قيام الشخص بسلوك ما،

وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة أو حل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما"⁽³⁾.

الفرع الثاني: مفهوم الأداء البنكي

يعرف الأداء البنكي على أنه: "مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام

البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية"⁽⁴⁾.

المطلب الثاني: مؤشرات والعوامل المؤثرة على الأداء البنكي

يتم في هذا المطلب استعراض مؤشرات الأداء البنكي التي تسمح بتقييمه وكذلك العوامل المؤثرة عليه على

النحو التالي:

الفرع الأول: مؤشرات الأداء البنكي

قبل التعرف على مؤشرات الأداء البنكي يتم أولاً التعرف على مفهوم مؤشرات الأداء على النحو التالي:

أولاً: مفهوم مؤشرات الأداء

يعرف مؤشر الأداء بأنه: "معلومة تساعد المسير على توجيه مهمة معينة نحو تحقيق هدف معين،

(1)-علاء فرحان طالب، "الحوكمة المؤسسية: والأداء الاستراتيجي للمصارف"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص. 64.

(2)-الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد السابع، 2009-2010، ص. 218.

(3)-مدحت أبو النصر، الأداء المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر العرب قروب، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2012، ص. 65.

(4)-حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص. 146.

وتسمح له بتقييم الإنجاز الذي تم تحقيقه⁽¹⁾.

كما يمكن تعريفه بأنه: "مقياس للأداء المرغوب، بشكل مؤشر محدد مقدما لتقييم الأداء الفعلي يوضح بعناية ودقة بعد تقييم جميع العوامل الكمية والنوعية، ويجرى التعبير عنه بصورة محددة طبيعية أو مالية"⁽²⁾.
ويمكن تعريف مؤشرات الأداء بأنها: "مقاييس أو معدلات يتم تحديدها مقدما بناء على مواصفات هندسية باستخدام الطريقة العلمية، لتقرير كل من كميات وأسعار الخدمات ومعدلات الأجر ومعدلات الأعباء الأخرى اللازمة لمنتج معين يتم توصيفه كاملا. ويفترض في تقرير المؤشرات الكمية درجة عالية من الكفاءة الإنتاجية، ويفترض في معدلات الأجر القيام بدراسة عملية لتوصيف الوظائف، كما في تقرير الأسعار أن تتم عن أسعار السوق المقبلة مستقرة ومناسبة"⁽³⁾.

ثانيا: مفهوم مؤشرات الأداء

يعرف مؤشر الأداء بأنه: "معلومة تساعد المسير على توجيه مهمة معينة نحو تحقيق هدف معين، وتسمح له بتقييم الإنجاز الذي تم تحقيقه.

كما يمكن تعريفه بأنه: "مقياس للأداء المرغوب، بشكل مؤشر محدد مقدما لتقييم الأداء الفعلي يوضح بعناية ودقة بعد تقييم جميع العوامل الكمية والنوعية، ويجرى التعبير عنه بصورة محددة طبيعية أو مالية.
ويمكن تعريف مؤشرات الأداء بأنها: "مقاييس أو معدلات يتم تحديدها مقدما بناء على مواصفات هندسية باستخدام الطريقة العملية، لتقرير كل من كميات وأسعار الخدمات ومعدلات الأجر ومعدلات الأعباء الأخرى اللازمة لمنتج معين يتم توصيفه كاملا. ويفترض في تقرير المؤشرات الكمية درجة عالية الكفاءة الإنتاجية،

(1)-مفيدة يحيوي وعبد القادر موفق، مؤشرات الأداء النظام الإنتاج في المؤسسة الصناعية الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة الجزائر، 8-9 مارس 2005، ص. 89.

(2)-محمد الفيومي، أصول محاسبة التكاليف، مؤسسة شباب الجامعة، 1993، ص. 308.

(3)-سالم محمد سعيد بافقيير، إطار محاسبي لقياس وتقييم الأداء في المؤسسات والجمعيات الخيرية بالجمهورية اليمينية، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2003، ص. 104.

وبفترض في معدلات الأجور القيام بدراسة عملية لتوصيف الوظائف، كما في تقرير الأسعار أن تتم عن أسعار السوق المقبلة في ظروف مستقرة ومناسبة.

ثالثاً: مؤشرات الأداء البنكي

تتمثل مؤشرات الأداء البنكي فيما يلي:

1- مؤشرات السيولة: تعد السيولة من أهم السمات الحيوية التي تتميز بها البنوك التجارية عن الوحدات الاقتصادية الأخرى، ففي الوقت الذي ستصبح في الوحدات تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فإن مجرد إشاعة عدم توفر سيولة لدى البنك كفيلة بأن تزعزع ثقة المودعين وتدفعهم لسحب ودائعهم مما قد يعرض البنك للإفلاس.

ويتحقق جانب من السيولة لدى البنوك التجارية من خلال نسبة الاحتياطي القانوني كأحد أساليب الرقابة الكمية التي يمارسها البنك المركزي من دون فائدة، وذلك بنسبة معينة من الودائع لديها، وفي الوقت نفسه تستخدم نسبة الاحتياطي القانوني كأحد أساليب الرقابة الكمية التي يمارسها البنك المركزي للحد من قدرة البنوك التجارية على منح القروض طبق لم تقتضيه السياسة النقدية العامة.

وتتطلب إدارة السيولة في البنوك التجارية الموازنة بين الاحتياطات المالية في الأجل القصير والمتوسط، وبين التوظيف في الأصول المختلفة، مما يستلزم دراسة معينة الودائع في البنك ونمطها من ناحية تكلفة الحصول على الودائع، والعائد المتحقق من استخدام هذه الودائع في التوظيفات المختلفة، ومدى كفاية هذا العائد لمقابلة تكلفة الودائع من ناحية، وتحقيق فائض للتوزيع من ناحية أخرى. بمعنى أن توفير السيولة في البنوك التجارية يجب أن يكون ضمن حدود معينة وليس على حساب الربحية، وذلك لأن تكلفة الودائع تمثل الجانب

لأكبر من مصاريف التشغيل في البنك، وبالتالي فإن عدم استثمار تلك الودائع سيؤدي إلى تدهور ربحية البنك التجاري، وهو ما قد يعرضه في النهاية إلى مخاطر حقيقية للإفلاس⁽¹⁾.

ولتجنب الوقوع في خطر الإفلاس هناك العديد من المؤشرات التي تهدف إلى قياس مقدار توفر السيولة اللازمة في البنك التي تضمن مواجهة الالتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة زمنية معينة، ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:⁽²⁾

-نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات.

-نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والآجلة.

-المعدل النقدي.

-نسبة السيولة القانونية.

-نسبة الاحتياطي القانوني.

2- مؤشرات كفاية رأس المال: تعمل البنوك التجارية على أن تكون لها رؤوس أموال كافية لتغطية احتياجاتها من المعدات والتجهيزات وغيرها من الأصول الثابتة، وكذلك ما يلزمها من أموال حتى تتمكن من البدء في تحقيق الأرباح، وأيضا لمقابلة المخاطر المتوقعة من استخدام الأموال، إذ يرتبط حجم رأس المال في البنوك التجارية بقدر المخاطر، وأهمها المخاطر الائتمانية إذ تؤدي إلى تدهور قيمة الأصول المتواجدة على قروض وسلفيات.

ويتكون رأس المال البنك التجاري من رأس المال المدفوع والاحتياطيات والمخصصات والأرباح المحتجزة وعلاوات الإصدار، ويتصف رأس مال البنك التجاري بالصغر النسبي مقارنة بالودائع، وهذا يؤدي إلى ضعف هامش الأمان للمودعين، لذا فإن الحفاظ لملاءة رأس المال في البنك التجاري يعد أمرا هاما وضروريا لدعم ثقة

(1)-فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، الاستراتيجية: مفاهيمها-مداخلها-عملياتها المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2006، ص. 222.

(2)-صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، 2004، ص. 394.

المودعين، حتى يتمكن البنك من اجتذاب الودائع الكافية لتأمين احتياجاته المالية الكفيلة بضمان أداء سليم ومتميز للبنك⁽¹⁾. وتضم مؤشرات ملاءة رأس المال عدة أنواع، من أهمها:

-نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول.

-نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع.

-نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي القروض.

-خطر الائتمان.

3- مؤشرات الربحية: تعد هذه المؤشرات من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء البنوك التجارية، إذ أن هذه المؤشرات تمكن من قياس قدرة البنك التجاري على تحقيق عائد نهائي صافي على الأموال المستثمرة، وذلك يعني أن هذه المؤشرات تركز على الربح الذي يعد المحور الفعال في استمرار البنوك التجارية وتوسعها، من خلال الدور المحوري الذي تلعبه الأرباح المحصلة في تحقيق النمو المستمر للبنوك مما يعزز قدرتها على البقاء وعلى المنافسة، وضمان الاستقرار من خلال تعزيزها لثقة الزبائن والمتعاملين مع البنك التجاري. وتقديم الأداء بتحليل الربحية يركز على مجموعة من النسب، نذكر منها ما يلي:

-معدل العائد على حقوق الملكية.

-نسبة هامش الربح.

-معدل العائد على إجمالي الموجودات.

-نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات.

-معدل العائد إلى إجمالي الأصول.

-نسبة هامش صافي العمليات التشغيلية.

-نسبة الأرباح الموزعة للمساهمين إلى صافي الأرباح.

(1)-نصر حمود مزان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص. 65.

-معدل العائد على الودائع⁽¹⁾.

-معدل العائد للسهم.

-معدل التوزيعات النقدية للسهم.

-نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات.

-معدل العائد على رأس المال المدفوع.

-معدل العائد على الموارد.

-نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي

يتأثر الأداء البنكي بعوامل عديدة ومتنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنك، حيث تعد دراستها وتحليلها

أمر ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء، ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي:⁽²⁾

1-العوامل الاقتصادية: العوامل الاقتصادية هي أكثر انعكاسا على الأداء وذلك لطبيعة نشاط البنك من جهة،

ولكون المحيط الاقتصادي عموما يمثل مصدر مواردها ومستقبل منتوجاتها من جهة أخرى، وهي بدورها تنقسم

حسب شموليتها إلى عوامل اقتصادية عامة (Macro) كمعدلات النمو الاقتصادي، سياسات التجارة الخارجية،

معدلات التضخم، أسعار الفائدة...الخ، وأخرى قطاعية (Me'so) متعلقة بالنشاط كدرجة المنافسة، هيكل

السوق، اليد العاملة المؤهلة...الخ.

2-العوامل الثقافية: وتؤثر هذه الأخيرة على الأداء بطريقتين فمن جهة تعتبر العوامل الداخلية الثقافية من ثقافة

البنك والمستوى الثقافي لعماله وإطاراته عامل أساسي في تحديد مدى تطور وقوة أدائه. فتقافة البنك ومرونته

(1)-أحلام بوعبدلي وخليل عبد الرزاق، تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة دراسة حالة ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة الأغواط، ص. 107.

(2)-عبد المليك مزهود، "الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الأول، 2001، ص-ص. 93-92.

ومواكبته لتطورات العصر ميزة أساسية، أما من جهة أخرى فالعوامل الثقافية الخارجية والتي تتعلق بالبيئة التي يتواجد فيها البنك كذلك لها نفس الأهمية، فالوعي والقدرة على تقبل التطورات التي تفرضها العولمة من طرف المجتمع مثلا تسهل على البنك عملية الموازنة بين ما تقدمه داخل الحدود المحلية وما تقدمه خارجها، مما يحسن أداءه ويطوره.

3-العوامل التكنولوجية والإبداع: بخلاف مختلف العوامل السابقة فإن العوامل التكنولوجية التي نذكر منها المعرفة العلمية، البحث العلمي والإبداعات التكنولوجية وغيرها تمثل عنصر بالغ الأهمية، وذلك لأن نوعية التكنولوجية التي يستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تعظيم مستويات الأداء وعليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية والتنبؤ بها وتقييمها وتحديد آثارها.

4-العوامل السياسية والقانونية: تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك، وتتكون من مؤسسات النظام الحكومي، سياسات الدولة المالية والنقدية، كما تشمل أيضا التشريعات والقرارات الإدارية، واللوائح والإجراءات المنظمة لها، وبصفة عامة تشمل العوامل الأساسية والقانونية العوامل التالية:

-مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي؛

-وضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني؛

-التشريعات والقوانين.

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء البنكي

يمثل التقدم التكنولوجي الركيزة الأساسية التي لها دور مهم في تحديد وصياغة نمط عمل المنظمات وتعد المصارف أحد القطاعات الرئيسية التي تأثرت كثيرا بالإنجازات العلمية لما تنطوي عليه هذه الإنجازات من ابتكارات تؤثر في تحسين وتطوير العمل المصرفي وابتكار خدمات مصرفية جديدة لتحقيق مستوى أعلى من إشباع حاجات الزبائن و رغباتهم لذلك أدركت المصارف المعاصرة الترابط الوثيق بين نجاح المصارف وبين توجهها الإبداعي في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في تطوير قدرات ومهارات العاملين وخدمة الزبائن من خلال التعرف على رغباتهم وحاجاتهم بما يحقق للمصرف ميزة تنافسية والمحافظة عليها⁽¹⁾. فضلا عن كل ذلك فإن تطور نشاطات المصارف خلال السنوات الأخيرة كان بفضل التقدم العلمي والتكنولوجي السريع الذي يشهده العالم اليوم وقد شجع المؤسسات المصرفية على الأخذ بمبدأ تعدد الخدمات التي تقدمها للزبائن بعد أن كانت الخدمات التي تقدمها تقليدية متمثلة بقبول الودائع ومنح القروض لذا ظهرت خدمات مصرفية حديثة متطورة ترتب عليها تطور هائل في نظم وأساليب العمل لتواجه التنوع الكبير في الخدمات المقدمة للزبائن ونتيجة لذلك توسعت المصارف في الاعتماد على الأجهزة والحاسبات الإلكترونية وشبكة الاتصالات العالمية (الإنترنت) بهدف تحقيق أفضل خدمة ممكنة للمساعدة في اتخاذ القرارات عن طريق جمع المعلومات وتصنيفها وتبويبها واستخدام برامج متخصصة إذ أصبح التحدي الحقيقي للمصارف يتمثل بإيجاد مجموعة من الخدمات التي تلبي احتياجات ورغبات الزبائن وتنفوق توقعاتهم باعتبارهم نقطة البدء في العمل المصرفي. وقد ساعد على ذلك التطور التكنولوجي الذي حققته نظم المعلومات المصرفية.

ومما يجدر الإشارة إليه، إن استخدام الأنظمة الآلية في العمل المصرفي أمر لا بد منه من أجل التكيف مع معطيات التطور والضمان بقاء المصارف واستمراره مع التأكيد على المبالغة في استخدام مثل هذه الأنظمة

(1)-علي كريم الخفاجي، توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة كربلاء-كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، ص. 52.

قد يكلف المصرف مبالغ طائلة تنعكس سلبا على أرباحه⁽¹⁾.

ومن جانب آخر فقد كشف الواقع العملي إن الكفاءة في أداء الخدمات المصرفية المختلفة تتوقف أساسا على كفاءة العاملين والتي تتوقف بدورها على حسن اختيارهم وتدريبهم وإثارة دوافعهم مما يتطلب إيجاد الإستراتيجية المناسبة التي تحقق هدف المصرف في القدرة على المنافسة.

وكنتيجه لذلك فقد ظهرت مجالات (تطبيقات) متعددة لإستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها ومن هذه التطبيقات نذكر منها:

البطاقات البلاستيكية (Plastic Cards) بطاقات الائتمان (Credit Card) بطاقات الدفع (Debit Card) البطاقات الائتمانية المضمونة (Se Cured Card) والبطاقة الذكية (Smart Card)، بطاقات المحلات التجارية (Ln-Store Card)، البطاقات الذهبية أو الفضية (Goldenor Silrer Card).

خدمة المصرف المنزلية (Home Banking) التحويل الإلكتروني للأموال (Electronic Funds Transfer) الصرف الآلي (Ajm) (Automated Teller Machines) التمويل الإلكتروني للأموال عند نقطة المبيعات (Electronic Funds Transfer Of Point Of Sales) التبادل الإلكتروني للبيانات (Electronic Data interch nge (EDI)) جودة الخدمات المصرفية (Quality Of Serrice Bank) ((QSB).

إن التكنولوجيا لم تغير من الوظائف التقليدية للبنوك، كالدائع والقروض والتحويل والاعتمادات وغيرها من الوظائف لكن الذي تغير هو أسلوب ممارسة هذه الوظائف وكيفية إيصال الخدمة إلى الزبائن في جو محتدم من التنافس والمخاطرة. فالمصارف تهدف من وراء استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحقيق غايتين متناقضتين وهما: الكسب المستمر لأعداد جديدة من الزبائن، والتخفيض المستمر في تكاليف الخدمة المصرفية المقدمة. فالمصارف لا تكبر الإضافة زبائن ومتعاملين جدد، وهذا التوسع لا يحصل عادة إلا بإنفاق تكاليف إضافية.

(1)-المرجع السابق، ص. 53.

فتكنولوجيا المعلومات المستخدمة حلت دائما هذه المشكلة، وقد دلت الدراسات المنجزة في السنوات الأخيرة أن تكنولوجيا المصارف المطبقة لدى المصارف المستخدمة لها، قد أدت إلى جذب متواصل لزيائن جدد، وخفض في تكاليف الخدمة المصرفية إلى حد بعيد، حتى أصبح الإنفاق المتواصل على التكنولوجيا لدى المصارف الكبيرة يؤدي إلى جني متزايد للأرباح. وبات على المصارف الأخرى لكي تبقى في دائرة التنافس أن تنتهج السبل نفسها، إذ فضلا عن أنها مطالبة دائما بإرضاء زبائنهم فإنها مطالبة أيضا ضمن ظروف السوق بأحتفظ بعلاقات مالية مع مراسليها من المصارف داخل بلدانها وخارجها، ويفضل جهود المصرفيين ومهندسي التكنولوجيا، أصبحت مجموعات المصارف العالمية تمتلك وسائل وأدوات التقنية المتطورة في تجميع المعلومات، ومعالجتها، وتيسير نقلها بين المتعاملين عبر العالم⁽¹⁾.

وقد أعطت تكنولوجيا المصارف قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وفي تطوير كفاءة العمليات، وفي سرعة اتخاذ القرار وفي الرقابة، فلم يعد فتح الفروع الجديدة على السياق التقليدي بشكله كالسابق، إذ عوضت الاستخدامات التكنولوجية عن ذلك، وصارت الحاجة إلى الخدمة المصرفية في منطقة ما تحل عن طريق الأنظمة الإلكترونية والأجهزة المربوطة بها المكلفة بأداء الوظائف التي تستخدم أدوات تقنية متعددة تتيح الربط المتصل والفوري بالفروع والمصارف في المناطق الأخرى داخل البلد وخارجه وبهذه الوسائل يستطيع الزبون وهو في مكان عمله أن يودع ويسحب النقود، ويدفع الصكوك، ويقترض الأموال، وغير ذلك دون الحاجة إلى إجراء الزيارة التقليدية إلى فرع المصرف الذي يتعامل معه، حتى وصل الأمر في السنوات الأخيرة أن تُلثي الخدمات المصرفية تقدم بالوسائل المذكورة في بعض البلدان الصناعية⁽²⁾.

(1)-كاضم محمد ماخور، تكنولوجيا المصارف، الرشيد المصرفي، العدد الأول، 2000، ص. 36.

(2)-المرجع السابق، ص. 37.

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل معرفة أهم المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات ومدى أهميتها وتأثيرها على مجالات مختلفة بشكل إيجابي وتحسينها نحو الأفضل، منها مجال العمل المصرفي الذي يعتبر من أهم الميادين التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات في تطوير الخدمات المصرفية.

وقد استخلصنا جملة النقاط التالية:

- أن تكنولوجيا المعلومات طريق للتحضر والتطور لما تمتلكه من خصائص ومبادئ وأهمية تساهم في تحقيق الأهداف المسطرة.

- الأداء البنكي هو سلوك البنك الذي يقوده نحو تحقيق أهدافه بالإضافة إلى أن تطور هذا الأداء نتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تطور البنك وقدرته على مواكبة التطورات العلمية العالمية.

الفصل الثاني

دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

تمهيد

بعد استعراضنا لفصل الدراسة النظري الذي تطرقنا فيه إلى الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والأداء البنكي والعلاقة بينهما سنحاول في هذا الفصل إسقاط أهم النقاط التي تعرضنا لها في الجانب النظري على الجانب التطبيقي، ولهذا أخذنا بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ببسكرة كعينة للدراسة. وسنقوم بدراسة حالة لتكنولوجيا المعلومات ودورها في تطور أداء البنوك الجزائرية، وللإلمام بموضوع هذا الفصل سيتم تقسيمه إلى مبحثين:

-المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة بسكرة.

-المبحث الثاني: دراسة وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة بسكرة.

نظرا للمكانة التي يحتلها بنك الفلاحة والتنمية عن طريق قيامه بمختلف العمليات المتعلقة بالنشاطات الزراعية وذلك عن طريق تمويله القطاع الفلاحي، وعلى ضوء هذا سنقوم بإلقاء نظرة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة إلى التعريف بوكالة بسكرة.

المطلب الأول: نشأة وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أولا ويليه بعد ذلك أهداف هذا البنك.

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمرسوم المرقم 82/106 بتاريخ 13 مارس 1982 (حسب الجريدة الرسمية رقم 11 المنشورة بتاريخ 16 مارس 1982) في إطار سياسة اتخذتها الدولة لتنمية القطاع الفلاحي هذا نظرا لأهمية هذا القطاع في الجزائر ويعتبر كتكملة لسياسة الثورة الزراعية وذلك لتغطية الحاجيات الوطنية من حيث المواد الزراعية والاستهلاكية، فالفلاحة أخذت المكانة أو المرتبة الأولى في مخطط التنمية، وهذه الأخيرة التي تطلبت شروط كثيرة والتي تبقى دائما من أهم القطاعات التي تعتمد عليها الدولة⁽¹⁾.

قد مرت نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل وسيتم ذكر هذه المراحل كما يلي:

1- سنة 1966: تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية واتخذ البنك الوطني الجزائري مقر له، وكان يتكفل بكل العمليات البنكية الفلاحية، والصناعية والتجارية.

2- سنة 1982: بمجيء المرسوم 82-106 الدوري تقرر بموجبه إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ولعدم توفر هذا الأخير على مقر له فقد قام البنك الوطني الجزائري بكل العمليات الخاصة بالقطاع الفلاحي نيابة عنه إلى أن فتحت هذه الوكالة، وبعد انتقال البنك الوطني الجزائري إلى مقر جديد حل بنك BADR محله الذي كان

(1)-لزهري بلعلمي، النظام المصرفي، دار المفيد للنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، بدون سنة نشر، ص. 51.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

في الأصل دار الفلاحة، وأصبح كلا البنكين يعملان بشكل مستقل.

الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- يعمل على تشجيع القطاع الفلاحي وترقيته، وذلك من خلال تمويل المؤسسات التي تقوم بالنشاط الفلاحي بعد

أن كان هذا المجال قبل سنة 1982 محتكر من طرف البنك الوطني الجزائري.

- ترقية النشاطات الحرفية والفلاحية والصناعية وضمان هذا التمويل حسب القوانين المعمول بها.

- تنمية الهياكل ونشاطات الإنتاج الفلاحي.

- تحسين نوعية وجودة الخدمات.

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة⁽¹⁾.

المطلب الثاني: تعريف وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة.

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك التجارية في الجزائر، حيث شهد تطورا كبيرا في نشاطه،

مما أدى إلى إنشاء وكالات عديدة عبر كل ولايات الوطن ومن بينها وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببسكرة

والتي سيتم من خلال هذا المطلب تقديم بطاقة تعريفية عنها مع ذكر أهدافها.

الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة.

قد نصت المادة الأولى من قانون تأسيسه على ما يلي: "ويندرج تلقائيا في قائمة البنوك باعتباره مؤسسة

مالية وطنية" وكما أنه كان في السابق البنك الوطني الجزائري هو المسؤول الوحيد على مستوى القطاع الفلاحي

فإن نشأة هذا البنك أزلت العبء عليه.

(1)-محمد حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2001، ص. 194.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة.

من أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي⁽¹⁾:

-تحسين نوعية وجودة الخدمات.

-الحصول على أكبر حصة من السوق.

-تطوير العمل المصرفي قصد أقصى قدر من الربحية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADE

الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة يضم المصالح التالية⁽²⁾:

1-المدير: وهو الذي يقوم بتسيير الوكالة وصاحب القرار ويساعده في ذلك نائب المدير.

2-مصلحة القروض: وتختص هذه المصلحة بكل العمليات المتعلقة بمنح القروض بشتى أنواعها، كما تتولى

دراسة ملفات طلبات القروض وتقديمها سبب المبالغ إلى لجنة القروض، وهي اللجنة الوحيدة في هذا البنك

ببسكرة حيث تقوم بقول أو رفض هذه القروض وتنقسم هذه المصلحة إلى ثلاثة فروع:

1-2-فرع القروض الفلاحية: وهو متخصص في منح القروض الفلاحية.

2-2-فرع القروض التجارية: وهو مكلف بجميع القروض التجارية بأنواعها.

2-3-فرع الإحصائيات: وهو يتولى القيام بالإحصائيات السنوية والشهرية المتعلقة بالقروض الممنوحة.

3-مصلحة الصندوق: وتتولى هذه المصلحة القيام بالمهام التالية:

-فتح الحسابات للعملاء.

-قبول الودائع.

-إجراء عمليات السحب والدفع على الحسابات.

(1)-نائب مدير وكالة بسكرة _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، 2019.

(2)-نائب مدير وكالة بسكرة _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، 2019.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

وتتم عملية الدفع والسحب بشابيك خاصة، أما هذه المصلحة فهي تضم فرعين:

3-1- فرع المحافظة: ويتولى المهام التالية:

- خصم الأوراق التجارية للعملاء.

- عملية المقاصة: وتتم هذه العملية في غرفة المقاصة بالبنك المركزي، أين تتم عملية بشيكات مختلف البنوك.

3-2- فرع التحويلات: يعمل هذا الفرع على التحويلات المختلفة من حساب الآخر لصالح عملاء البنك.

4- مصلحة العمليات الأجنبية: تختص هذه المصلحة بالعمليات التالية:

- القيام بتحويل عمليات التجارة الخارجية عن طريق الدفع عن المصدر أو المستورد، وذلك بفتح اعتماد مستندي

أو التحصيل المستندي.

- القيام بعمليات التوطين المصرفي.

- التحويلات المختلفة للأموال من وإلى الخارج.

- إجراء الإحصائيات المختلفة المتعلقة بالعمليات الأجنبية إضافة إلى مراجعة وتصفية الحسابات.

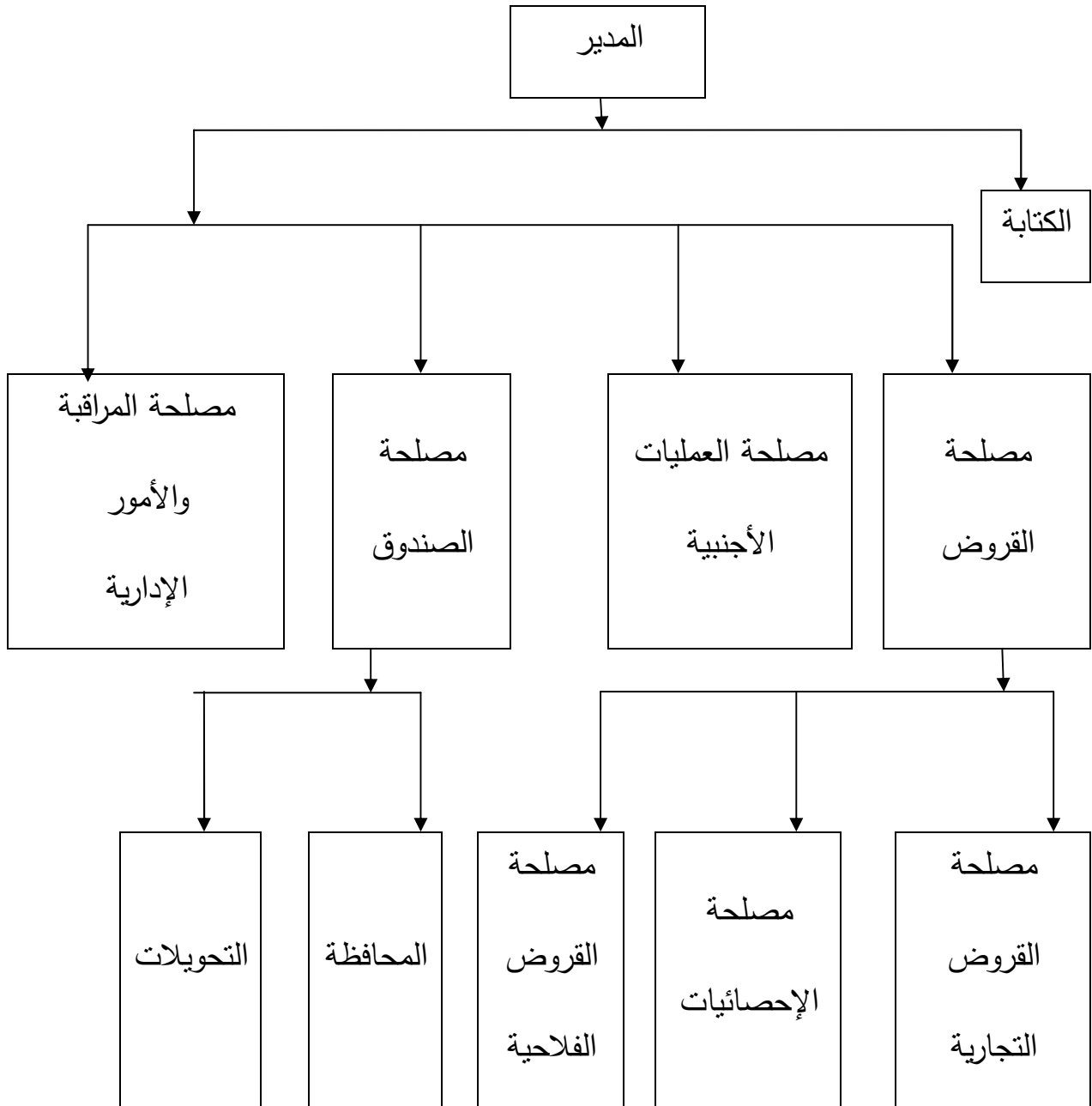
5- مصلحة المراقبة والأمور الإدارية: تهتم هذه المصلحة بالشؤون التالية:

- الموارد البشرية وكل ما يتعلق بأجورهم وعطلهم والمكافآت الخاصة وكذا الحجرات المنتظمة لأجلهم.

- الأمن والأرشيف.

- الإعلانات: الاحتياجات والدعوات وغيرها من المهام الأخرى.

الشكل يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة بسكرة الـBADR



المصدر: وثائق لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة بسكرة_

المبحث الثاني: دراسة وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات في أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية

.BADR

من خلال هذا المبحث سندرس ونحلل علاقة ودور تكنولوجيا المعلومات بتطوير الأداء البنكي وبغية الحصول على نتائج جيدة في الدراسة الميدانية اعتمدنا على المقابلة في جمع البيانات الخاصة بالموضوع، وقد تمت المقابلة شخصيا مع نائب مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث قمنا بطرح الأسئلة التي تخص دراستنا.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات.

عند إجراء الدراسة الميدانية يتطلب على الباحث الاستعانة بالوسائل المساعدة والمناسبة لتمكنه من الوصول إلى المعلومات، والتي يمكن بواسطتها معرفة ميدان الدراسة، ويتضمن بحثنا أسلوب المقابلة حيث تعد المقابلة من الأدوات المنهجية المستعملة لجمع البيانات وأكثرها استخداما نظرا لميزتها ومرورتها.

الفرع الأول: تعريف المقابلة.

المقابلة هي عبارة عن استجواب لفرد أو جماعة صغيرة من الأفراد، تتسم في غالب الأحيان بطابع الحرية والمرونة النسبية (غير مقننة)، تتطلب مهارة فنية خاصة، تتحدد مدى قدرة الباحث على خلق جو من الثقة بينه وبين مبحوثه، ومدى مرونته وعدم تهربه من القضايا أو الأسئلة المحرجة التي يريد فرضها على المبحوث. إنها تفاعل ما بين الإنسان وإنسان، مما يجعل تسلسل المقابلة شيئا لا يمكن التحكم فيه إلا جزئيا، لأن مسارها يتعلق بتطور التفاعلات ما بين الباحث والمبحوث. لقد استعملتها المدرسة الفرويدية أساسا، كتقنية سيكولوجية للاكتشاف وكوسيلة للعلاج أكثر مما استعملتها كوسيلة لتحصيل المعرفة⁽¹⁾.

(1) -بحوش عمار والكات محمد محمود، مناهج البحث العلمي، مكتبة المنار، الأردن، الطبعة الأولى، 1998، ص. 12.

الفرع الثاني: أنواع المقابلات.

يمكن تقسيم المقابلات إلى الأنواع التالية⁽¹⁾:

1-المقابلة الحقيقية: يجب ألا تركز المقابلات الكيفية فقط على آراء وتصوراته للأشخاص الذين تتم مقابلتهم، فالحصول على معلومات حقيقية صادقة يكون ضروريا في كثير من المقابلات، وفي المقابلات المهنية؛ مثل المقابلات الطبية.

2-المقابلات التصويرية: إن الغرض من المقابلة يمكن أن يكون توضيحا تصوريا أو مفهوما Conceptual. والمقابل هنا يريد أن يرسم بناء شكل تصويري لمفاهيم الشخص أو مجموعة الأشخاص الظاهرة مثل "الحيادية"، و"الاحترام"، و"المسؤولية".

3-المقابلات الجماعية البؤرية: بينما تركز المقابلات الأكاديمية بوجه عام على المقابلات الفردية؛ فإن هناك استخداما متزايدا للمقابلات الجماعية البؤرية Focus Group، وقد استخدم الباحثون الاجتماعيون المقابلات الجماعية في فترة العشرينيات، ثم اتسع هذا الاستخدام واحتل مكانة كبيرة بعد الخمسينات؛ عندما طور باحثو التسويق والتجارة وما أطلقوا عليه المقابلات الجماعية البؤرية؛ لبحث دوافع المستهلك ومزايا المنتج. واليوم تسيطر الجماعات البؤرية وتتحكم في بحوث المستهلك التي تمتد من إنتاج الحبوب إلى تسويق السياسيين. كما طبقوا هذه المقابلات في العديد من المجالات، كما في التربية الصحية، وتقويم البرامج الاجتماعية، ودخلوا منذ الثمانينات إلى مجال البحث الاجتماعي الأكاديمي (Barbour, 2007).

وتتكون الجماعة البؤرية عادة من ستة إلى عشرة مبحوثين يرأسهم أو يقودهم محاور وسيط Moderator (Chzanowska, 2002). وتتميز هذه الجماعات بأسلوب غير مباشر في عملية إجراء المقابلة حيث ينصب الاهتمام الرئيسي على تشجيع التنوع في وجهات النظر حول الموضوع محل الدراسة بالنسبة للجماعة.

(1)-شتيز كفال، إجراء المقابلات، تر: عبد اللطيف محمد خليفة، سلسلة العلوم الاجتماعية للباحثين، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012، ص-ص. 135-

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

ويقدم المحاور الوسيط للجماعة موضوعات للحوار، ويسهل المناقشة، ويساعد على خلق مناخ ملائم للتعبير عن وجهات النظر الشخصية المختلفة حول موضوعات أو مجالات البحث. وكما ذكرنا سابقاً؛ فإن هذا الشكل من المقابلة يتطلب تعريفاً شاملاً، وطبقاً لشرزانوسكا Chrzanowska؛ فإنه من الضروري الممارسة لسنوات عديدة لكي يصبح الشخص محاوراً يتسم بالكفاءة مع الجماعة البؤرية.

4-المقابلات الروائية: تركز المقابلات الروائية Narrative على القصص والحكايات التي نخبرنا بها الأشخاص، ووصفهم لها. فالقصص تظهر تلقائية أثناء المقابلة، كما يمكن أن تثار بواسطة القائم بالمقابلة.

وفي المقابلة الروائية، يستطيع المقابل أن يسأل مباشرة عن القصة، وربما يعمل مع الشخص الذي يقابله لبناء الأحداث المختلفة ووضعها في قصص أو حكايات مترابطة. ويقدم الشخص القائم بالمقابلة سؤالاً حول أجزاء محددة. وربما تخدم المقابلات الروائية أغراضاً متعددة سوف أتناول ثلاثة منها:

الأول: يمكن أن تشير الرواية إلى قصة محددة للراوي، وهذا يؤدي إلى قصة قصيرة.

الثاني: يمكن أن تتركز الرواية على قصة حياة الشخص الذي تتم مقابلاته، كما تظهر من وجهة نظره كفاعل. وهذا ما نطلق عليه بتاريخ الحياة، أو مقابلة السيرة الذاتية (Rosenthal, 2004).

الثالث: هناك ما يعرف بالمقابلة التاريخية الشفاهية حيث يتجاوز الموضوع التاريخ الفردي؛ لكي يغطي تاريخ الجماعة أو المجتمع. وهنا يكون الشخص المقابل مصدراً للحصول على المعلومات بهدف تسجيل التاريخ الشفاهي للمجتمع وYou; 1994, 2004, Bornat.

5-مقابلات المواجهة: تختلف المقابلة النشطة Actire عن الأشكال الأخرى السائدة من المقابلات التعاطفية Empathetic والتي تسعى إلى الاتفاق الجماعي. وقد ناقش هولستن وجبروم Holsten & Gubrium (1990) المقابلات النشطة، والتي ينشط فيها المقابل الإنتاج الروائي، ويقترح أوضاعاً روائية ومصادر وتوجهات. وباستشارة وتنشيط التحديات التفاعلية والمعلوماتية لموقف المقابلة يقترب المستجيب من الباحث ويسير في اتجاهه، ويتعاطف معه حيث يكون التفاعل بين المقابل والمستجيب عملية بنائية واقعية.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

الفرع الثالث: أهمية المقابلة.

تعتبر المقابلة من أهم طرق جمع المعلومات والبيانات وأكثرها صدقا، حيث يستطيع الباحث التعرف على مشاعر وانفعالات المقابل، وكذلك اتجاهاته وميوله، وهذا ما لا يستطيع الوصول إليه إلا من خلال المقابلة. كما تبرز أهمية المقابلة فيما يأتي⁽¹⁾:

-تعتبر عملية تتيح الفرصة للمستجيب للتعبير الحر عن الآراء والأفكار والمعلومات.

-تحول من أداء اتصال ووسيلة التقاء إلى تجربة عملية، خاصة ما يتعلق حينها بميدان الإرشاد بين الأخصائيين النفسيين والآباء بحيث تتيح للآباء أن يتعلموا شيئا عن أنفسهم واتجاهاتهم وعن العالم الذي يعيشون فيه وبالتالي تتكون لديهم أساليب للتعبير عن المشاعر والانفعالات والاتجاهات.

-تعتبر المقابلة مصدرا كبيرا للبيانات والمعلومات فضلا عن كونها أداة للتعبير والنوعية والتفاعل

الديناميكي.

-تختلف أهداف المقابلة باختلاف الغاية التي تستهدف المقابلة إلى تحقيقها في نهاية المطاف، ويتضح

ذلك من الأنواع المختلفة للمقابلة فلكل نوع هدفه وغرضه المحدد وغايات يحاول المقابلون الوصول إليه.

المطلب الثاني: تحليل علاقة ودور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة بسكرة.

من أجل تحديد مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية BADR وعلاقتها ودورها في

تطوير أداء هذا البنك قمنا بإجراء مقابلة مع نائب مدير هذا البنك وقد كانت المقابلة شخصية معه أجريت على

شكل طرح أسئلة من طرف الباحث وتقديم أجوبة من طرف المبحوث حول الموضوع المدروس، بغرض اكتشاف

معزى الموضوع واكتشاف نوع من الغموض في الأسئلة.

(1)-امجاد عبيد النمشان، المقابلة كأداة من أدوات البحث العلمي، <http://Forums.ksu.edu.sa/Forum.php>، 2019/06/16، 23:58.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

تم تقديم مجموعة من الأسئلة من طرف الباحث حول تكنولوجيا المعلومات وما يتبعها من معارف يمكن

أن تساعد على موضوع الدراسة وهاته الأسئلة تتمثل في:

السؤال الأول: ماهي دوافع استعمال تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الأول: دوافع استعمال تكنولوجيا المعلومات هي: (1)

-مواكبة التطور العلمي الحاصل.

-ريح الوقت.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أنه يتم استعمال تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

BADR لوكالة بسكرة من أجل التطوير في أسلوب ممارسة الوظائف التقليدية للبنوك وأيضا لاستغلال مزايا هذه

التكنولوجيا.

السؤال الثاني: ماهي مصادر تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR؟

الجواب الثاني: البنك يمتلك خلية موجودة على مستوى المديرية العامة تتكون من اختصاصيين في ميدان

تكنولوجيا الإعلام الآلي DI وكذلك العمليات البنكية وهي التي تقوم بمواكبة العمليات البنكية حسب التطورات

الحاصلة على مستوى المنظومة المالية في العالم.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة بسكرة لديه خلية تهتم

بتكنولوجيا المعلومات وعلى هذا الأساس تقوم بتطوير العمليات البنكية.

السؤال الثالث: كيف يتم اكتساب تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بقرار واضح وشفاف؟

الجواب الثالث: تعرض الخلية السالفة الذكر على مجلس الإدارة الاقتراحات الخاصة بالعمليات البنكية وخاصة

خدمات الزبائن حسب ما يقتضيه الطرف من أجل اتخاذ القرارات المناسبة بالمصادقة عليها أو تعديلها.

(1)-نائب مدير وكالة بسكرة _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، 2019.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

من خلال هذه الإجابة نستنتج أنه يتم اكتساب تكنولوجيا المعلومات بقرار واضح وشفاف في هذا البنك

بعد المشاورة بين الخلية المختصة في ميدان تكنولوجيا الإعلام الآلي والعمليات البنكية ومجلس الإدارة.

السؤال الرابع: كيف انتقلت تكنولوجيا المعلومات من مركز تكلفة إلى مركز ربح حسب بنك الفلاحة والتنمية

الريفية BADR؟

الجواب الرابع: بسبب التطورات الحاصلة على التكنولوجيا من معلوماتية الإنترنت التي أدت إلى السرعة في

تقديم الخدمات الخاصة بالزبائن وكذلك نوعية الخدمات المقدمة حيث تتيح للزبون بمتابعة كل أموره الخاصة مع

البنك هذا ما جعل البنك يتقاضى مقابل هذه الخدمات المقدمة مبلغ مالي من أجلها وهذا ما جعل التطور

الحاصل لتكنولوجيا المعلوماتية من مركز تكلفة إلى مركز ربح.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أنه عند شراء أو تطوير تكنولوجيا المعلومات، يضع ذلك تكنولوجيا

المعلومات في مركز تكلفة، ومن ثم تساهم هذه التكنولوجيا في ربح الوقت عند قيام العميل بالعمليات البنكية

مهما كان نوعها وبصورة سهلة وسريعة، ويرجع ذلك على البنك بعوائد جيدة أي الانتقال إلى مركز ربح.

السؤال الخامس: هل هناك مخاطر من تبني تكنولوجيا المعلومات حسب بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

الجواب الخامس: بالطبع هناك بعض المخاطر من تبني التكنولوجيا والمتمثلة في القرصنة الموجودة على

مستوى شبكة الإنترنت والفيروسات التي يتم زرعها من حين لآخر من أجل بيع مضادات الفيروسات وبرامج

إعادة هيكلة برامج المؤسسات⁽¹⁾.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة بسكرة معرض كغيره من

البنوك إلى مخاطر من تبني تكنولوجيا المعلومات.

السؤال السادس: ماهي مسؤوليات مجلس الإدارة في إدارة المخاطر التي تنتج من تكنولوجيا المعلومات؟

(1)-نائب مدير وكالة بسكرة _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، 2019.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

الجواب السادس: تتمثل مسؤولية مجلس الإدارة في مواكبة التطورات الحاصلة وإتخاذ القرارات المناسبة من أجلها وهذا الاستغلال ما يحدث وذلك لمسايرة تكنولوجيا المعلوماتية حسب ما يقتضيه الظرف.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن مجلس الإدارة يركز على تطوير الأداء البنكي والخدمات المقدمة من طرفه.

السؤال السابع: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة عدد الزبائن في البنك؟

الجواب السابع: ساهم استخدام البنك للتكنولوجيا المعلوماتية في زيادة عدد الزبائن من حيث الخدمة المقدمة سواء من ناحية الجودة والوقت.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن المزايا التي توفرها تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى استقطاب عدد أكبر من الزبائن⁽¹⁾.

السؤال الثامن: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة السيولة في البنك؟

الجواب الثامن: تساهم كذلك عملية تكنولوجيا المعلوماتية في استقطاب أموال الزبائن وزيادة السيولة حيث يسهل على الزبون استعمال أمواله في عمليات الشراء عن طريق بطاقات الدفع الإلكترونية سواء بالاستعمال المباشر لهذه البطاقات أو عن طريق الإنترنت.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن نظرا لسهولة سحب الأموال من البنك لوجود تقنيات حديثة التطور أدى ذلك باستقطاب أموال الزبائن وزيادة نسبة السيولة في البنك.

السؤال التاسع: هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة الربحية في البنك؟

الجواب التاسع: بالطبع استخدام التكنولوجيا ساهم كما ذكرنا سائفا من مركز تكلفة إلى مركز ربح حيث يأخذ البنك مبلغ مالي على نوعية الخدمات المقدمة للزبائن وهذا بسبب سرعة تقديم الخدمة.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن ربح البنك سببه تطويره لخدمته المقدمة التي تعود له بالأموال.

(1)-نائب مدير وكالة بسكرة _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، 2019.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

السؤال العاشر: هل يساهم المورد البشري بدرجة كبيرة في نجاح هذه التكنولوجيا؟

الجواب العاشر: بالطبع العامل أو الموظف هو المصدر الأساسي في نجاح هذه التكنولوجيا لأنه هو من يقوم باستعمالها وتطويرها وطرح الاقتراحات اللازمة من أجل مواكبة العصر.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن المورد البشري يساهم بدرجة كبيرة في نجاح هذه التكنولوجيا.

السؤال الحادي عشر: هل هناك دورات تكوينية للموظفين في جانب تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الحادي عشر: يجرى البنك دورات تدريبية للموظفين حسب ما تقتضيه الحاجة من أجل أن يكون الموظف على دراية بالتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيا في البنك⁽¹⁾.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن تطور تكنولوجيا المعلومات في البنك يقابله دورة تكوينية لتطوير فكر الموظفين في هذا الجانب.

السؤال الإثني عشر: هل هناك تحديث مستمر لمعارف الموظفين في مجال إدارة المخاطر المتعلقة باستعمال تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الإثني عشر: يتم تحديث المعلومات بطريقة مستمرة للموظفين عن طريق التعليمات والقوانين التي يصدرها البنك من حين لآخر.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن التعليمات والقوانين هي التي تضيف إلى معارف الموظفين في مجال إدارة المخاطر المتعلقة باستعمال تكنولوجيا المعلومات كونها تحمل التوجيهات والتوصيات.

السؤال الثالث عشر: هل تنعكس تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن بشكل إيجابي؟

الجواب الثالث عشر: تنعكس تكنولوجيا المعلومات على رضا زبائن البنك لأنها في معظم الأحيان تساهم في تحسين نوعية الخدمة المقدمة.

(1)-نائب مدير وكالة بسكرة _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، 2019.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات تنعكس على رضا الزبائن بشكل إيجابي لما تقدمه من مزايا تسهل عليهم عملياتهم.

السؤال الرابع عشر: هل يتميز استخدام تكنولوجيا المعلومات بالسهولة والوضوح بالنسبة للزبائن؟

الجواب الرابع عشر: يتم شرح استخدام تكنولوجيا المعلومات للزبائن من أجل تسهيل عملية استخدامها بوضوح وشفافية كي تساهم في رفع الضغط على الموظفين واستعانة الزبون على الاستفادة بأكثر من هذه الخدمات المقدمة من طرف البنك.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف الزبائن يتميز بالسهولة والوضوح لسهر البنك وحرصه على ذلك.

السؤال الخامس عشر: هل يحصل الزبائن عن كل احتياجاتهم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الجواب الخامس عشر: معظم الاحتياجات الخاصة بالزبائن يجدها باستخدامه تكنولوجيا المعلومات إلا أن هناك بعض منها تتطلب الحضور الشخصي على مستوى المؤسسة وهذا بسبب أن بلدنا في بداية مواكبة التطورات العلمية الخاصة بتقديم الخدمات للزبائن مما جعل البنك لا يقوم بتقديم كل الخدمات على مستوى تكنولوجيا المعلومات.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن الزبائن تحصل على بعض احتياجاتها فقط من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك يعود لأسباب عدة.

السؤال السادس عشر: هل يوفر البنك برامج مجانية لكل المعلومات وبيانات الزبائن من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات؟

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

الجواب السادس عشر: في الوقت الحالي نجد أن البنك حديث النشأة في مجال تكنولوجيا المعلومات وهذا ما جعله يقدم هذه البرامج أو الخدمات بمقابل من أجل سد التكلفة وكذلك من أجل الربح⁽¹⁾.

من خلال هذه الإجابة نستنتج أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة بسكرة هدفه الربح فقط وليس تقديم برامج مجانية تخدم الزبائن في مجال تكنولوجيا المعلومات.

• تحليل نتائج الدراسة:

- من خلال الدراسة الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة بسكرة نصل إلى النقاط التالية:
 - تنتقل تكنولوجيا المعلومات البنك من مركز تكلفة إلى مركز ربح لما توفره من مزايا رغم التكاليف التي تتعرض لها عند جلبها إلا أنه يعود عليها بأرباح وعوائد جيدة.
 - مديرية الإعلام الآلي DI هي من تقوم بالسهر على البحث عن تكنولوجيا معلومات جديدة ومتطورة.
 - يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR دائما إلى رفع قيمته السوقية من خلال تطوير البرامج والتطبيقات والخدمات المقدمة للزبائن.
 - إن تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير في إضافة القيمة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لأن هذا الأخير موقن أن العامل التكنولوجي هو سر المنافسة.
 - مجلس الإدارة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR هو المسؤول النهائي عن جميع القرارات.

(1)-نائب مدير وكالة بسكرة _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، 2019.

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل الذي تناولنا فيه تحديد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

BADR وانعكاس ذلك على تطور أداء البنك وقد استخلصنا النقاط التالية:

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية العمومية المعروفة والمهمة في الجزائر.

- يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية تكنولوجيا المعلومات التي يأتي بها من خلية موجودة على مستوى المديرية

العامة وبطريقة سهلة وواضحة بالنسبة للزبائن، واستخدامها يكون بدافع مواكبة التطورات العلمية الحاصلة.

- يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتحسين خدماته المقدمة

والرفع من مستواها مع توفير عدة مزايا أدت إلى زيادة نسبة كل من الزبائن والسيولة والربحية.

العلمة العالمة

الخاتمة العامة:

من خلال هذا البحث استخلصنا أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات المعرفية والتقنية التي تساعد على معالجة المعلومات بكفاءة ودقة مطلوبة يؤدي إلى التحول بالاقتصاد نحو التقدم والتطور وهو ما زاد من أهميتها ونظرا لما توفره من تقنيات تكنولوجيا متطورة جعلتها تحسن من جودة وسرعة معالجة المعلومات بشكل يزيد من فعاليتها في استخدامها على كافة المجالات ومن بينها مجال البنوك التي ساهمت في تطوير وتحسين ورفع من مستوى أدائها الذي يعبر عن نشاطها الشمولي المستمر والذي يعكس نجاحها واستمراريتها وقدرتها على مواكبة التطورات العلمية العالمية كما أن استخدام هذه البنوك لتكنولوجيا المعلومات عادلها بالكثير من التطورات.

اختبار الفرضيات:

- 1-أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات تكمن في مساهمتها في توفير الحلول للعديد من المشاكل التقليدية في العمل، وذلك يعود إلى السرعة الفائقة التي يتم بها معالجة المعلومات وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- 2-يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات بتوفير العديد من المزايا التي تؤدي إلى تطور أداء البنوك (علاقة غير مباشرة) وهو ما ينفي صحة الفرضية الثانية.
- 3-تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من خلال إعطائه قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات وفي تطوير كفاءة العمليات، لأن الإدارة هي من تتحكم في الأداء فإذا كان استخدام تكنولوجيا المعلومات يسهل عمل الإدارة فمنتوجها الذي هو أداءها يكون أحسن وبطريقة أحدث، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

نتائج البحث:

- إنطلاقا من هذه الدراسة، تم التوصل إلى جملة من النتائج نذكر أهمها في مايلي:
- يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك بمواكبة التطورات العلمية العالمية.

- تعمل البنوك على تطوير أدواتها لتحتل مكانة بين البنوك الرائدة في العمل المصرفي.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات ينقل البنوك من مركز تكلفة إلى مركز ربح.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين ورفع مستوى أداء البنوك.
- تطوير الأداء البنكي سبب في تطوير البنك في حد ذاته.
- استخدام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لتكنولوجيا المعلومات أدى إلى تطور خدماته وأدائه وسهلت عليه الكثير.

-ساهم استخدام بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لتكنولوجيا المعلومات في تبني بعض المخاطر.

توصيات واقتراحات:

وقد توصل البحث إلى مجموعة من التوصيات وعلى النحو التالي:

- لابد من تقوية الجهاز المصرفي وذلك بزيادة تطوير أدائه في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتوسع في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات الحديثة للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.
- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في تدريب الإطار المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.
- ينبغي على المصارف التطلع إلى ما توصلت به المصارف العالمية من ناحية استخدامات التكنولوجيا.

آفاق الدراسة:

- يمكن لدراسات قادمة أن تكمل هذا الموضوع من جانب واحد أو جانبيين معا.
- حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العامة.
- حوكمة تكنولوجيا المعلومات كإستراتيجية لتطور أداء البنوك.
- تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر المصرفية.

قائمة المراجع

الكتب:

- 1- إبراهيم قنديلجي عامر وعبد القادر الجنابي علاء الدين، نظم المعلومات الإدارية، دار الحسينة، الأردن، الطبعة الثانية، 2017.
- 2- أبو النصر مدحت، الأداء المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر العرب قروب، الأردن، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
- 3- أبو شنب جمال، العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1999.
- 4- أحلام بوعبدلي و خليل عبد الرزاق، تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة دراسة حالة ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية، جامعة الأغواط.
- 5- العياشي زرزار، كريمة غياد، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016م.
- 6- الفيومي محمد، أصول محاسبة التكاليف، مؤسسة شباب الجامعة، 1993.
- 7- بعمار بوحوش ومحمد محمود الكات، مناهج البحث العلمي، مكتبة المنار، الأردن، الطبعة الأولى، 1998.
- 8- بلعلمي لزهري، النظام المصرفي، دار المفيد للنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، بدون سنة نشر.
- 9- بوريش بلقاسم نصر الدين، تحسين مؤشرات أداء نظام الإنتاج لأقلمة المؤسسة الصناعية مع تحولات المحيط، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية، القاهرة، 2017.
- 10- تركي سلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ، 1995.
- 11- حسام الدين ليلي، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010.

- 12- حسن الحسيني فلاح وعبد الرحمان الدوري مؤيد، الاستراتيجية: مفاهيمها-مداخلها-عملياتها المعاصرة، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2006.
- 13- حمود مزنان فهد نصر، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
- 14- حميدات محمود، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية، بن عكنون، الجزائر، الطبعة الثالثة، 2001.
- 15- خان أحلام، إعادة هندسة الموارد البشرية -مدخل متميز لتحسين الأداء البشري-، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2018.
- 16- زياد الزعبي جمانة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المعرفة التنظيمية، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية -جامعة الدول العربية-، الطبعة الأولى 2015.
- 17- سالم الجنابي أكرم، الإدارة والتنظيم -مبادئ وأسس- مدخل نظريات تقليدية وحديثة ومعاصرة-، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2016م، 2015.
- 18- شعبان إبراهيم السواح نادر، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية -الإسكندرية، 2016.
- 19- شعبان العاف مزهر، العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 20- عباس ابن تاج لحر، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2015.
- 21- عبد الرزاق السالمي علاء، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 22- عبد الرزاق محمد قاسم، نظم المعلومات الحاسوبية الحاسوبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1998.

- 23- عبد المليك مزهودة، "الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الأول، 2001.
- 24- عبود نجم نجم، إدارة المعرفة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 25- غالب ياسين سعد، أساسيات نظم المعلومات في الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2010.
- 26- فتحي عبد الهادي محمد، المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الجديد، مكتبة الدار العربية للكتاب، القاهرة، مصر، 2000.
- 27- فرحان طالب علاء، "الحوكمة المؤسسية: والأداء الاستراتيجي للمصارف"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
- 28- فرغلي علي موسى عبد الله، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، إيتراك للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2007.
- 29- قوي بوخشية، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 30- كفال شتيز ، إجراء المقابلات، تر: عبد اللطيف محمد خليفة، سلسلة العلوم الاجتماعية للباحثين، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012.
- 31- محسن الربيعي حاكم، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
- 32- محمد سرحان الزويني فائق و عبد الله عيدان إبراهيم، تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنشائية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2017م-1438هـ، 2016.

33- محمد سعيد بافقيه سالم، إطار محاسبي لقياس وتقييم الأداء في المؤسسات والجمعيات الخيرية بالجمهورية اليمنية، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2003.

34- محمد عبد الرحمن رحاب، أثر الإدارة بالقيام على الأداء المتوازن -حالة تطبيقية-، نشر مشترك بين الدار الجزائرية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية -جامعة الدول العربية-، القاهرة، الجزائر العاصمة، الطبعة الأولى 2015.

المذكرات:

1- كريم الخفاجي علي، توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة كربلاء-كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال.

2- قوراري وداد، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017.

المجلات:

1- الداوي الشيخ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد السابع، 2009-2010.

2- بومايلة سعاد وبوباكور فارس، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد الناجمت، الطبعة الثانية، مارس 2004.

3- علي جسام فرح، تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحقيق جودة الخدمة المصرفية، مجلة دنانير، كلية دجلة الجامعة، قسم إدارة الأعمال، العدد الثامن

4- محمد ماخور كاظم، تكنولوجيا المصارف، الرشيد المصرفي، العدد الأول، 2000.

المؤتمرات:

1- يحياوي مفيدة وموفق عبد القادر، مؤشرات الأداء النظام الإنتاج في المؤسسة الصناعية الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة الجزائر، 8-9 مارس 2005.

الملتقيات:

1- خالص صالح، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية، 2004.

المقابلة:

1- نائب مدير وكالة بسكرة _ بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، 2019، 2019/06/25، 11:15.

الموقع الإلكتروني:

1- عبيد النمشان أمجاد، المقابلة كأداة من أدوات البحث العلمي، <http://Forums.ksu.edu.sa/Forum.php>، 2019/06/16، 23:58.