



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية
دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-ميلة-

الأستاذ المشرف	إعداد الطالبتان	
د. بوهلالة سعاد	بوكفوس خديجة	1
	زاوي خولة	2

لجنة المناقشة:

الصفة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	محبوب فاطمة
مشرفا ومقررا	بوهلالة سعاد
ممتحنا	زيد جابر

السنة الجامعية 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

الحمد لله والصلاة والسلام على من أكمل الله به الدين وأتم به النعمة نبينا محمد صلواته عليه

وسلم وعلى آله وصحبه والتابعين له بالإحسان إلى يوم الدين

ربي أدخلنا مدخل صدق وأخرجنا مخرج صدق وأجعل لنا من لدنك سلطانا نصيرا

اللهم علمنا علما ينفعنا وانفعنا بما علمتنا وزدنا علما

في البداية نحمد الله ونشكره على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل المتواضع ضمن التكوين العلمي والعملية

في هذا المقام نتقدم بأخلص عبارات الشكر والتقدير لكل من أشرف على تعليمنا وتوجيهنا

ونصحنا وتشجيعنا، شكرا لكل من درسنا في كامل مشوارنا الدراسي

كما نخص بالشكر الأستاذة المشرفة: "د. بوهلالة سعاد" على مدنا بالنصائح والتوجيهات القيمة

لإعداد هذه المذكرة وإنارتها لنا الطريق فجزاها الله كل خير ومنحها الصحة والعافية

واللجنة الموقرة التي تقف على مناقشة وتصحيح وتقييم عملنا نتقدم بالشكر والتقدير

ونشكر أيضا مدير وموظفي القرض الشعبي الجزائري ميلة على قبول الدراسة الميدانية وتسهيل العمل

وإلى كل الأساتذة الكرام بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير خاصة،

الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي

أخيرا يعجز الإنسان هنا على ذكر كل من يستحق الشكر والثناء بأسمائهم، فنقدم بالشكر لكل من

ساهم قدر المستطاع بالتشجيع بكلمة أو دعاء الذي كان لها لأثر البليغ في النفس فجميع منا خالص

الشكر وعظيم الامتنان، إقرارا بالجميل والعرفان

وندعوا لله العلي القدير أن يثبت الجميع عن خير ثواب إنه سميع قريب مجيب الدعاء

الإهداء

إلهي ... لا يطيب الليل الا بشكرك ولا يطيب النهار الى بطاعتك

ولا تطيب الدنيا الا بذكرك ولا تطيب الآخرة الا بعفوك

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، بي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
أحلى هدية في الحياة إلى معنى الحب والحنان إلى بسملة الحياة وسر الوجود وأنقى إنسان على وجه الأرض
بحر الاطمئنان وسريان الأمان، إلى من كان دعائها سر نجاحي ... أمي".

الى رمز العطاء والتضحية إلى من فرش لي الطريق وردا وحصد الأشواق عن دربي ليمهد لي
طريق العلم أبي الغالي رحمه الله ...

إلى أخواتي: بشرى، خلود، لميس

إلى أولاد اخواتي الكتاكيت: يزن، اياد، تيم، لنا



إهداء الطالبة خديجة



الإهداء

الحمد لله حمدا مباركا الذي وفقتني وأكرمني بلطفه ورحمته وتوفيقه
وأنا لي الطريق للوصول إلى هذه الخطوة
إلى من كلله الله بالهبة والوقار
إلى من علمني العطاء بدون إنتظار
إلى من أحمل اسمه بكل إفتخار
أرجو من الله أن يرحمك ويتقبلك من الشهداء
وستبقى كلماتك نجوم أهندي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد
"أبي رحمك الله"

إلى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي
إلى من كانت منجاي ويدي اليمنى في دراستي
إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي
إلى من كانت معي في كل خطوة في حياتي
"أمي الغالية"
إلى أخواتي:

جهاد، مريم، أسماء

إلى أخي:

عبد الرحيم

وإلى ابنة أختي "تالين"



إهداء الطالبة خولة

المخلص

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية وخصوصا بالقرض الشعبي الجزائري بميلة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدنا في الدراسة الميدانية على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، والذي طبق على عينة عشوائية من مجتمع الدراسة قدرت ب 11 موظفا قدمت له الاستمارة من بين 20 موظفا، ولمعالجة البيانات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية الوصفية للعلوم الاجتماعية spss إصدار 26.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

- وجود دور ذو دلالة إحصائية لدور لنظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية عند مستوى دلالة (0.05) بالقرض الشعبي الجزائري بميلة.

الكلمات المفتاحية

البنوك، نظم المعلومات، الميزة التنافسية

Abstract

This study aimed to find out the role of information systems in improving the competitive advantage of Algerian banks through the Algerian Popular Credit, and to achieve the objectives of the study, the researchers used the descriptive analytical approach, and the field study relied on the questionnaire; as a tool for data collection, which was applied to a random sample of the study population estimated at 11 an employee is submitted the form to him among 20 employees, the statistical packages for social sciences (spss) issuance 26.

- The presence of a statistically significant role of information systems in improving the competitive advantage of Algerian banks at the level of significance (0.05) with the Algerian popular loan in mila.

Keywords:

Banks, Information Systems, Competitive advantage.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
	الصفحة الرئيسية
	البسملة
	شكر و عرفان
	إهداء الطالبة خديجة
	إهداء الطالبة خولة
	الملخص
II	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
II	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية	
02	تمهيد
	المبحث الأول: مدخل عام حول البنوك الجزائرية
03	المطلب الأول: نشأة وتاريخ البنوك الجزائرية
04	المطلب الثاني: تعريف وخصائص البنوك الجزائرية
06	المطلب الثالث: أهمية ووظائف البنوك الجزائرية
09	المطلب الرابع: أهداف وأنواع البنوك الجزائرية
11	المطلب الخامس: المخاطر البنكية
	المبحث الثاني: مدخل عام حول نظم المعلومات
15	المطلب الأول: نشأة وتعريف نظم المعلومات وخصائصها
17	المطلب الثاني: مكونات ووظائف نظم المعلومات وأهدافها
19	المطلب الثالث: أسباب نجاح وفشل نظم المعلومات وتحدياتها

21	المطلب الرابع: أهمية وعناصر نظم المعلومات
22	المطلب الخامس: العوامل المؤثرة والمحفزة في تطور نظم المعلومات وأنواعها
	المبحث الثالث: مدخل عام حول الميزة التنافسية
25	المطلب الأول: مفهوم وأنواع الميزة التنافسية
28	المطلب الثاني: أهمية وعناصر الميزة التنافسية
29	المطلب الثالث: خصائص وأهداف الميزة التنافسية والمحددات
31	المطلب الرابع: أبعاد ومصادر الميزة التنافسية
33	المطلب الخامس: أسس العامة لبناء الميزة التنافسية والمعوقات القائمة
35	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: القرض الشعبي الجزائري
37	تمهيد
	المبحث الأول: نظرة عامة حول القرض الشعبي الجزائري
38	المطلب الأول: ماهية القرض الشعبي الجزائري
41	المطلب الثاني: ماهية القرض الشعبي الجزائري "ميلة"
42	المطلب الثالث: المخطط الهيكلي و التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري ميلة
	المبحث الثاني: تقديم استمارة الاستبيان
47	المطلب الأول: عرض محتوى الاستمارة
50	المطلب الثاني: تقييم محتوى الاستمارة
50	المطلب الثالث: عرض و تحليل محتوى الاستمارة
63	خلاصة الفصل
65	خاتمة
67	قائمة المراجع
71	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تطور رأسمال البنك	39
02	العرض العام للبيع-opvإجراء-cpa-	46
03	نتائج اختبار الصدق وثبات الاستبيان	50
04	مقياس ليكارت الخماسي	51
05	درجات مقياس ليكارت الخماسي	51
06	متغير الجنس	51
07	متغير السن	52
08	متغير المؤهل العلمي	52
09	متغير سنوات الخدمة	54
10	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات البنوك الجزائرية	55
11	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات نظم المعلومات	57
12	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الميزة التنافسية	59
13	إختبار K-S لتوزيع البيانات	61
14	ملخص نتائج تحليل البين للانحدار الخطي	77

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	أنواع المخاطر البنكية	14
02	أبعاد الميزة التنافسية	32
03	الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية	33
04	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	40
05	الموقع الجغرافي ل (cpa) ميلة	41
06	الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري ميلة	42
07	الرموز البنكية التي تتعامل مع القرض الشعبي الجزائري -ميلة-	46
08	إستمارة الاستبيان	49
09	متغير الجنس	51
10	متغير السن	52
11	متغير المؤهل التعليمي	53
12	متغير سنوات الخدمة	54

المقدمة

1. تمهيد:

في ظل التحول الرقمي الذي يشهده البنوك على الصعيدين العالمي والمحلي، أصبح دور نظم المعلومات لا غنى عنه في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك، خاصة في السوق الجزائرية المتنافسة. تعتبر نظم المعلومات الآلية والبرمجيات المتطورة جزءاً أساسياً من استراتيجيات البنوك لتحسين خدماتها وتعزيز كفاءتها التشغيلية، مما يساهم في جذب واحتفاظ العملاء وتحقيق التفوق التنافسي.

2. إشكالية الدراسة:

ما دور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية؟

تندرج من التساؤل الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل تعتمد البنوك الجزائرية على نظم المعلومات في تحسين ميزتها التنافسية؟

- فيما تتمثل نظم المعلومات التي تعتمد عليها البنوك الجزائرية في تحسين الميزة التنافسية؟

- ما دور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية بالقرض الشعبي الجزائري ميلة؟

3. الفرضيات:

للإجابة على السؤال الرئيسي، نبني بحثنا على الفرضيات التالية:

1.3 الفرضية الرئيسية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية عند مستوى معنوية (0.05) بالقرض الشعبي الجزائري بميلة.

يتفرع من هذه الفرضية الرئيسية فرضيات فرعية:

2.3 الفرضية الفرعية الأولى: تعتمد البنوك الجزائرية على نظم المعلومات في تحسين ميزتها التنافسية.

3.3 الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لاعتماد نظام المعلومات (2004) عند مستوى معنوية (0.05) بالقرض الشعبي الجزائري بميلة.

4.3 الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور مهم ذو دلالة إحصائية لدور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية عند مستوى معنوية (0.05) بالقرض الشعبي الجزائري - ميلة.

4. أهداف الدراسة:

يمكن حصر أهداف الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على البنوك الجزائرية.

- التعرف على مختلف عناصر نظم المعلومات.

- التعرف على الميزة التنافسية.

- التعرف على القرض الشعبي الجزائري - ميلة - وميزته التنافسية لنظم المعلومات.

5. أهمية الدراسة:

- أهمية الدراسة تكمن في التعرف على دور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية.

- طبيعة موضوع الدراسة إذ تناولت البنوك الجزائرية وهو أحد الموضوعات المهمة التي حظيت ولا زالت تحظى باهتمام بالغ من طرف الدارسين والباحثين.

- تزايد الاهتمام بموضوع نظم المعلومات والميزة التنافسية حيث تعد أحد أهم العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسات.

-إمكانية مساهمة هذا البحث في زيادة المعرفة النظرية بموضوع البنوك الجزائرية ونظم المعلومات والميزة التنافسية الذي يشكل إغناء للمكتبة الجامعية حول هذا المفهوم.

6. أسباب اختيار الموضوع

توجد عدة أسباب وراء اختيار الموضوع منها مايلي:

1.6 أسباب ذاتية:

-الرغبة الشخصية والميل الذاتي لهذا الموضوع.

-توسيع المعرفة النظرية التي تم اكتسابها في تخصص إدارة أعمال.

2.6 أسباب موضوعية:

-موضوع الدراسة يندرج ضمن اختصاصنا ويتناول أحد أهم المواضيع في مجال إدارة الأعمال.

-قابلية الموضوع للدراسة وقيمتها العلمية وأهميته البالغة.

-إظهار الدور الفعال الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية.

7. المنهج المستخدم

من أجل تقديم دراسة شاملة وإثبات صحة الفرضيات المتبناة فإنه سيتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بحيث يتعلق بالجانب النظري والذي يهدف لجمع الحقائق والبيانات وتأسيس المفاهيم النظرية المتعلقة بالبنوك الجزائرية والمفاهيم ذات الصلة بنظم المعلومات والميزة التنافسية باستخدام جمع البيانات بالإطلاع على مختلف الأبحاث ذات الصلة بالموضوع.

بينما الجانب التطبيقي يتعلق بتحليل آراء عينة من الموظفين بهدف الوصول إلى استنتاجات وإبداء توصيات واقتراحات تساهم في خدمة هذه الدراسة، وتمثلت أداة الدراسة المعتمدة في "الاستبيان".

8. صعوبات الدراسة

-قلة المراجع وندرتها خاصة التي تناولت موضوع الميزة التنافسية.

-قصر الفترة الزمنية المخصصة لإنجاز الدراسة.

-الموضوع شاسع ويحتوي على العلاقة بين ثلاث متغيرات كل منها يحتاج إلى الدراسة الدقيقة.

-صعوبة أخذ عدد كافي من عينة استمارة الاستبيان في الجانب التطبيقي بسبب ترميم بنك (cpa).

9. حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيمايلي:

1.9 الحدود المكانية:القرض الشعبي الجزائري بميلة

2.9 الحدود الزمانية: تمت دراستنا للموضوع خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية في الفترة الممتدة من 2024/02/22 إلى 2024/05/20

3.9 الحدود البشرية: تجلت في دراسة عينة من موظفي القرض الشعبي الجزائري بميلة

4.9 الحدود الموضوعية: تنحصر في دراسة دور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية ودراسة حالة في القرض الشعبي الجزائري بميلة

10. الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: بن رجم سميرة، 2013/2012:

بعنوان: فعالية نظم المعلومات في الرقابة على العمليات الائتمان المصرفي دراسة حالة: بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله-، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على فعالية نظم المعلومات في الرقابة على عمليات الائتمان المصرفي، حيث طبقت الدراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميله.

ولغرض معالجة اشكالية الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، أما في الجانب التطبيقي منها فقد تم تصميم استمارة استبيان بلغت عدد فقراتها (26) فقرة، وزعت على العاملين في بنك القرض الشعبي الجزائري بمدينة ميله والبالغ عددهم (30) مفردة.

ومن أهم ما خلصت له الدراسة ما يلي:

-إن نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات مسيري البنك من المعلومات.

-إن نظم المعلومات فعالة من حيث تفعيل أنشطة البنك .

-إن نظم المعلومات فعالة من حيث الحد من مخاطر الائتمان .

-إن نظم المعلومات فعالة من حيث تلبية متطلبات الرقابة على الائتمان.

ومن أهم التوصيات التي توصي بها الدراسة ما يلي:

-إجراء دورات تكوينية والتأهيل المستمر للموارد البشرية في الوحدات البنكية وبشكل خاص في مجال المعلوماتية وربط ذلك بتقليل المخاطر وزيادة كفاءة نظم الرقابة في البنك .

-العمل على رفع كفاءة مكونات نظم المعلومات سواء من معدات وبرمجيات، أفراد، قواعد بيانات، إتصالات إجراءات وتطويرها تبعا للتكنولوجيا الحديثة في مجال نظم المعلومات

الدراسة الثانية: بلور حورية، صيفون هاشم 2022/2021:

بعنوان: دور التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات في البنوك الجزائرية دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بولاية ميله، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة إبراز دور التدقيق الداخلي في البنوك من خلال الكشف عن المخاطر التي تتعرض لها والمساهمة في إدارتها، وذلك حفاظا على استقرار مركزها المالي وضمنان استمرارية نشاطاتها، فالتدقيق الداخلي دور فعال في الحد من المخاطر التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات التي تتعرض لها البنوك نتيجة مواكبتها لتطورات العصر.

ولتجسيد هذه الأهداف تم اعداد استبانة لتحديد دور التدقيق الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات في بنوك والية ميله من وجهة نظرفئات الدراسة المستهدفة وخلصت الدراسة الى ان المدقق الداخلي يساهم في تسير المخاطر التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات من خلال التعرف عليها واتخاذ مجموعة من اجراءات لتجن بمثل هدها لانحرافات مستقبلا.

الدراسة الثالثة: بن مخلوف زين الدين، بن لشهب عبد الهادي، 2023/2022:

بعنوان: الشمول المالي ودوره في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجمع الاستغلال ميله، تهدف الدراسة إلى الكشف عن دور الشمول المالي في تحقيق الميزة التنافسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (مجمع الاستغلال ميله) ، ولبلوغ هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي والاستبانة التي تم توزيعها على عينة من زبائن وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر -ميلة- بلغ عددها 75 استبانة قابلة للتحليل، حيث تمت معالجة البيانات من خلال برنامج (SPSSv 21) ثم اختبار الفرضيات.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 \geq \alpha)$ لشمول المالي ومختلف ابعادها لأربعة (الوصول، الاستخدام، الجودة، التنوع) على الميزة التنافسية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (مجمع الاستغلال ميله) .

في الأخير اوصت الدراسة ، بضرورة اهتمام البنك بعرض الخدمات المصرفية التي تتلاءم مع قيم المجتمع الجزائري والواقع الاجتماعي والاقتصادي لهم، والتي من شأنها تحسين تنافسية البنك واستقطاب عدد أكبر من الزبائن .

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الميزة التنافسية، الخدمات المصرفية، البنوك التجارية

الدراسة الرابعة: آسية محجوب 2010 / 2011

ب عنوان: البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة - حالة البنوك الجزائرية -، شهدت الساحة المالية والمصرفية العديد من المستجدات المتلاحقة، وعرفت الكثير من التطورات التي انعكست بدورها على إعادة صياغة البيئة المالية المعاصرة، وقد بدأت تلك الملامح تتضح أكثر مع ظهور العولمة المالية التي تمثل أحد ركائزها الأساسية، لم أحدثته من انفتاح غير مسبوق على الأسواق المالية، إلى جانب مجموعة أخرى من المرتكزات المتفاعلة والمتراطة فيما بينها.

وقد أفرزت هذه المستجدات والتطورات وضعا جديدا، يتمثل فيما يمكن اعتباره نظام أعمال جديد سمته الأساسية "المنافسة"، التي تعتبر التحدي الرئيسي الذي تواجهه البنوك التجارية المعاصرة، حيث وجدت البنوك نفسها تواجه منافسين مختلفين كالمؤسسات المالية المصرفية وغير المصرفية وحتى المؤسسات غير المالية، الأمر الذي دفعها إلى استحداث آليات وتبني استراتيجيات عملية تنافسية تسمح لها بالاستفادة من إيجابيات المنافسة والتقليل من سلبياتها، مع ضمان التواجد على الساحة المالية المعاصرة.

والبنوك الجزائرية كغيرها من البنوك، هي أيضا تتواجد على نفس المحيط الاقتصادي والمصرفي العالمي، فقد أجريت العديد من الإصلاحات البنكية لتهيئة هذه البنوك للعمل في ظل متطلبات اقتصاد السوق وتدعيمها لمواجهة المنافسة البنكية، كان أبرزها إصلاحات قانون النقد والقرض 90/10 لكن رغم ذلك، تبقى المنافسة في البنوك الجزائرية محدودة ومحصورة ، وبالتالي فهي مازال تحتاج إلى المزيد من الإصلاحات حتى يتوفر فيها الجو التنافسي الذي يمكنها من تنمية قدراتها التنافسية ومواجهة البنوك العالمية الكبرى خاصة في التحولات والتطورات المالية المعاصرة.

الدراسة الخامسة: زكرياء سلاطينية، هيثم بيبوض 2019/2020 :

ب عنوان: نظم المعلومات الإدارية وأثره على أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة :مؤسسة اتصالات الجزائر-وكالة تبسة-، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة، من وجهة العاملين والموظفين في إدارة المؤسسة ، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة والإجابة على تساؤلاتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم التطرق إلى المفاهيم النظرية والدراسات السابقة ذات صلة بموضوع الدراسة ، ومن خلالها تم الحصول على أهم المصطلحات الخاصة بالإطار النظري للدراسة، أما في الإطار التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة حيث تم استخدام الاستبانة كأداة جمع البيانات من عينة الدراسة والمتمثلة في (30) موظفا من مجتمع الدراسة المتمثل في (47) موظفا وتم الاعتماد في الدراسة على برنامج SPSS لتحليل مختلف البيانات واختيار فرضيات الدراسة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى انه يوجد علاقة ذودلالة إحصائية عند المستوى المعنوية ($0.05 \geq \alpha$) من متغيرات الدراسة، أي انه يوجد أثر إيجابي لنظم المعلومات الإدارية على أداء مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة تبسة وانه يساهم في تحسين وتطوير مستوى أدائها، وتم من خلال هذه الدراسة اقتراح مجموعة من التوصيات من بينها على المؤسسة الاهتمام في توفير نظم المعلومات الإدارية وتحديثها باستمرار والاهتمام بالتطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا لارتباطها بنظم المعلومات.

الدراسة السادسة: بكندة حليلة، لونساني لحسن، 2020-2021:

ب عنوان: إدارة مخاطر العمليات البنكية وفق مقررات بازل دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR"، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على المخاطر المصرفية و عمليات ادارتها ، باعتبار ادارة المخاطر لها دور اساسي في تعظيم عوائد البنوك و تجنب حدوث الأزمات المالية ، كما جاءت هذه الدراسة

لاكتشاف واقع ادارة المخاطر بالنسبة للمصارف الجزائرية بصفة عامة و بنك الفلاحة و التنمية الريفية بصفة خاصة و ذلك من خلال وضع اطار متكامل يساعد البنك على تطوير نظم ادارة المخاطر تستند للمعايير التي جاءت بها مقررات بازل للرقابة المصرفية.

ولقد قمنا بدعم بحثنا هذا بدراسة تطبيقية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ادرار BADR من خلال الإشارة الى مختلف المخاطر التي يتعرض لها هذا البنك وكيفية ادارتها، وتبين لنا ان هذه الوكالة لم تتوافق بشكل كبير في تطبيق ادارة المخاطر وفق معايير لجنة بازل وذلك لعدم حيازتها على انظمة متطورة لتقييم المخاطر المصرفية.

الكلمات المفتاحية: ادارة المخاطر، البنوك، لجنة بازل.

الدراسة السابعة: بن الصغير الربيع، خالف محمد زكرياء 2023/2022:

بعضان: نظم المعلومات الإدارية وأثرها على استراتيجية المؤسسة دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة، لنظم المعلومات الإدارية دور كبير في إعداد ودعم إستراتيجية المؤسسة ، كونها تساند الإدارة في القيام بمختلف وظائفها انطلاقا من الجانب التشغيلي وصولا إلى الجانب الإستراتيجي، وتهدف دراستنا إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة، حيث إتبعنا الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدام الاستبيان كأداة للدراسة حيث يحتوي على (37) عبارة، وزع على (50) فردا وباعتماد على مخرجات برنامج SPSS خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها:

لنظم المعلومات الإدارية أثر على إستراتيجية مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة) أي للمعلومات والبيانات والأفراد والأجهزة والبرمجيات والإتصالات والشبكات، وفعالية نظم المعلومات الإدارية أثر على إستراتيجية المؤسسة محل الدراسة).

الدراسة الثامنة: دراسة صحراوي دليلة، سوالم فايذة 2014/2013

بعضان: فعالية الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة – مؤسسة تويوتا ، يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على فعالية الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية ، حيث تم التطرق إلى مصطلح الإبداع بمفهومه الواسع وكذا تأثيره على المؤسسات الاقتصادية لتحقيق ميزة التفوق على منافسيه.

كما قمنا بتوضيح ذلك من خلال دراسة تطبيقية لمؤسسة تويوتا، والتي برهنت على وجود ميزة تفوق لها منافسيها بوجود تجديد، وكذا بالنسبة لتقديم خدمات متميزة عن غيرها.

إن كل هذا يندرج ضمن تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال إدخال ابتكارات وتقنيات جديدة تؤدي بها إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة

11. تقسيمات البحث

تم تقسيم البحث إلى مقدمة وفصلين الأول نظري والفصل الثاني تطبيقي، بالإضافة إلى الخاتمة التي تضمنت النتائج، وفيما يلي تفصيل لذلك:

مقدمة: تمهيد عام حول الموضوع، طرح الإشكالية، التساؤلات الفرعية والفرضيات، ثم تحديد أهداف وأهمية البحث مع ذكر أسباب اختياره، ثم المنهج المتبع مع التطرق إلى الصعوبات ثم إلى الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تحت عنوان مدخل عام حول البنوك الجزائرية تطرقنا فيه إلى نشأة وتاريخ البنوك الجزائرية، تعريف والخصائص والأهمية والوظائف إضافة إلى أهداف وأنواع البنوك الجزائرية، أيضا المخاطر البنكية.

المبحث الثاني: بعنوان مدخل عام حول نظم المعلومات تطرقنا فيه إلى النشأة وتعريف نظم المعلومات وخصائصها، مكونات ووظائف نظم المعلومات وأهدافها، أسباب نجاح وفشل نظم المعلومات وتحدياتها، أهمية وعناصر نظم المعلومات، العوامل المؤثرة والمحفزة في تطور نظم المعلومات وأنواعها.

المبحث الثالث: فتطرقنا فيه إلى مدخل عام حول الميزة التنافسية تطرقنا فيه إلى مفهوم وأنواع الميزة التنافسية، أهمية وعناصر الميزة التنافسية، خصائص وأهداف الميزة التنافسية، أبعاد ومصادر الميزة التنافسية، الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية والمعوقات القائمة.

الفصل الثاني: تحت عنوان الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

الإطار النظري لدور نظم المعلومات
في البنوك الجزائرية وعلاقته
بتحسين الميزة التنافسية

تمهيد

تعتمد الميزة التنافسية للبنوك بشكل كبير على قدراتها على توفير خدمات مصرفية متميزة ومبتكرة تلبي احتياجات العملاء وتفوق في تجربة المستخدم، ومن خلال تكامل نظم المعلومات، تتمكن البنوك من تحسين تجربة العميل، وتقديم منتجات وخدمات مخصصة بناءً على تحليل البيانات وتوقعات السوق، مما يعزز تواجدها ونموها في السوق المصرفية.

من خلال ما سبق ذكره تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

المبحث الأول: مدخل عام البنوك الجزائرية.

المبحث الثاني: مدخل عام حول نظم المعلومات.

المبحث الثالث: مدخل عام حول الميزة التنافسية.

المبحث الأول: مدخل عام حول البنوك الجزائرية

لقد عرفت البنوك بصفة عامة تطورا هاما عبر التاريخ ولقد مس هذا التطور كل الجوانب فأثرت وتأثرت بمحيطها السياسي،الاقتصادي، المالي والنقدي، وحتى الاجتماعي والثقافي كل ذلك أدى ظهور وظائف جديدة بالنسبة للبنوك تماشيا مع هذه التطورات ومواكبة لمتطلبات العصر.

المطلب الأول: نشأة وتاريخ البنوك

1.النشأة

إن كلمة بنك أصلها هو الكلمة الإيطالية “بونكو” وتعني “مصطبة”، بالإيطالية وكان يقصد بها المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة ثم تطور المعنى فيما بعد ذلك ليقصد بالكلمة المنضدة التي يتم فوقها عد وتبادل العملات “كونت- وار” ثم أصبحت في النهاية تعني المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود.-أما بالعربية فيقال صرف وصارف، اصطرف الدنانير بدراهم أو دنانير سواها , و الصرف و الصيرف والصيرفي أو المصرفي وجمعها صيارفة أو مصاريفي، وهو بيع النقود بنقود غيرها , و الصرافة و الصيرفة حرفة الصراف.

قد نشأت البنوك وتطورت عبر التاريخ،فالبدايات الأولى للعمليات المصرفية تعود الى العهد البابلي في القرن الرابع قبل الميلاد.

اما العمليات التي تقوم بها البنوك المعاصرة فقد عرفت عند الإغريق قبل الميلاد بأربعة قرون، اما فكرة الاتجار بالنقود فقد بدأت في العصور الوسطى بفكرة الصراف الذي يكتسب دخله من مبادلة العملات سواء اجنبية او محلية.

اما البنوك الحالية فقد ظهرت في القرنين الثالث عشر والرابع عشر على اثر الحروب الصليبية التي كانت تستلزم نفقات طائلة لغرض تجهيز الجيوش.

كما ان العائدين من الحرب من الجنود قد جلبوا معهم خيرات كثيرة سواء عن طريق النهب او الشراء،و ترتب عن كل نشاط تكدسا في الثروات ونمو متزايد للفعالية المصرفية و شاعت فكرة قبول الودائع و شهادات الإيداع و انبثق عنها الشيك والنقود الورقية بشكله الحديث.ان هذا التوضيح البسيط يظهر ان جذور النشاط المصرفي قد رافقت اولى عمليات التبادل التجاري ،و قد كان لظهور النقود فيها بعد و اتساع مجال الأعمال التجارية الأثر الكبير في تطور البنوك و تعدد أشكالها.(د.فؤادمرسي، 1990،صفحة 37)

2.تاريخ البنك الجزائري

من عام 1962 حتى يومنا هذا

تم إنشاء البنك المركزي الجزائري بموجب القانون رقم 62-144 الذي صوت عليه المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1962، لإنشاء وتحديد النظام الأساسي للبنك المركزي. تم إجراء تعديلات خلال السبعينيات وبداية الثمانينيات، ومع ذلك أصبح إصلاح النظام المالي، سواء في طريقة إدارته أو في خصائصه، أمراً ضرورياً.

يمثل القانون رقم 86-12 المؤرخ في 19 أوت 1986 الخاص بالنظام المصرفي بداية الإصلاح الشامل للنظام المصرفي الجزائري. وبذلك يستعيد البنك المركزي صلاحياته من حيث تحديد وتطبيق السياسة النقدية والقرض، في نفس الوقت الذي تمت فيه مراجعة علاقاته مع الخزينة العمومية. ومع ذلك، ثبت أن هذه التطورات لم تتكيف بشكل جيد مع السياق الاجتماعي والاقتصادي الجديد الذي يتسم بإصلاحات عميقة.

القانون رقم 90-10 المؤرخ في 14 أبريل 1990 الخاص بالنقد والقرض، يعتبر أول نص قانوني يوطر بنك الجزائر والنظام المصرفي الجزائري ويعرفهما تعريفا كاملا.

الأمر رقم 11-03 المؤرخ 26 أوت 2003 بشأن النقد والقرض، ينشئ بغية إلغاء القانون رقم 90-10 المؤرخ 14 أبريل 1990. وكذلك الأمر رقم 04-10 المؤرخ 26 أوت 2010 الذي يعدل ويكمل الأمر رقم 11-03 المؤرخ 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض. وهكذا يمنح القانون استقلالية واسعة، عضوية ووظيفية، للبنك المركزي، الذي يسمى الآن بنك الجزائر. يشرف على توجيهه، إدارة ومراقبة البنك، على التوالي، المحافظ ومجلس الإدارة الذي يرأسه المحافظ ورقبيان. يتألف مجلس الإدارة من ثلاثة نواب للمحافظ وثلاثة من كبار المسؤولين معينين على أساس خبراتهم في الشؤون الاقتصادية والمالية. يعين المحافظ بموجب مرسوم رئاسي ويتم تعيين نواب المحافظ الثلاثة بموجب نفس الشروط. ويعين أعضاء مجلس الإدارة الآخرين بمرسوم تنفيذي. يعين الرقباء بموجب مرسوم رئاسي بناء على اقتراح الوزير المكلف بالمالية. يتمتع مجلس الإدارة بالصلاحيات التقليدية المعترف بها لهيئة من هذا النوع.

في إطار عملية الإصلاحات الاجتماعية والاقتصادية والمالية التي باشرت بها السلطات العمومية، أنشأ القانون النقدي والمصرفي رقم 23-09 المؤرخ في 3 ذو الحجة 1444 الموافق 21 يونيو 2023، الذي ألغى الأمر 11-03 المؤرخ 26 أغسطس 2003 حيث يهدف القانون إلى تكييف النظام القانوني والتنظيمي للاستجابة للتغيرات الاقتصادية والمالية العميقة والتحديات التقنية والتكنولوجية والسماح بالانفتاح على جهات فاعلة اقتصادية جديدة. وينص القانون بشكل خاص على تعزيز حوكمة بنك الجزائر والمجلس النقدي والمصرفي واللجنة البنكية والبنوك والمؤسسات المالية. (تاريخ بنك الجزائر، 2022)

المطلب الثاني: تعريف وخصائص البنوك الجزائرية

1. التعريف

1.1 التعريف الأول: هي منشأة تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع والتي تدفع عند الطلب أو بعد أجل محدد لا يتجاوز السنة. (القادر، 2010، صفحة 58.57)

2.1 التعريف الثاني : كما تعرف " على أنها تلك المؤسسات التي تتخصص في تلقي الودائع، ومنح القروض بجانب تقديم مجموعة أخرى من الخدمات المكاملة مثل شراء أو بيع أوراق تجارية وتحصيل كيوناتها، وتحصيل الأوراق التجارية، وخضم الكمبيالات وقبولها، وشراء وبيع العملة الأجنبية، وفتح اعتمادات مستندية وإصدار خطابات الضمان، وتأجير الخزائن الحديدية... الخ" (عطية، 2003/2002، صفحة 12)

3.1 التعريف الثالث: تعرف البنوك "على أنها المؤسسات التي تنتج خدمات مصرفية متنوعة للجمهور دون تمييز فهي تقدم للمدخرين فرص متنوعة للاستثمار ومدخراتهم من خلال الودائع التقليدية، أو شهادات الإيداع قصيرة الأجل وكذلك تنتج فرص عديدة للمقترضين من خلال تقديم قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل" (حشيش، 2004، صفحة 109)

4.1 التعريف الرابع : يمكن تعريف البنوك "ويطلق عليها أيضا اصطلاح بنوك الودائع بأنها عبارة عن مؤسسات انتمائية غير متخصصة ، تضطلع أساسا بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير، ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات ومنح القروض (الائتمان) بقصد تحقيق الربح ."(حداد، 2005، صفحة 114.115)

5.1 التعريف الإجرائي : "هي السياسات والعمليات التي تنظم أداء البنوك في الجزائر ، بما في ذلك إدارة الحسابات، والقروض، والعمليات المالية، مع مراعاة اللوائح والضوابط المصرفية المحلية والدولية.

2. خصائص بنك الجزائر

إن بنك الجزائر باعباره بنك مركزي فلا شك إنه يتمتع بعدة خصائص تميزه عن غيره من البنوك ولكن ارتأينا التركيز على أهم خصائص، حيث يعتبر المخول له بإصدار النقد كما يعتبر بنك للحكومة ومستشارها المالي، كذلك يتميز بأنه بنك البنوك.

1.2 بنك الجزائر يتمتع بامتياز إصدار النقد:

بالرجوع إلى المادة (2) من الأمر رقم 03-11 فإنه تم تفويض حق الإصدار النقد للبنك المركزي دون سواه، وبهذا فإن بنك الجزائر باعباره بنكا مركزيا يتمتع باحتكار إصدار الأوراق النقدية، إذ لا يسمح القانون لأي آخر للقيام بهذه الوظيفة التي تعتبر أهم أعماله.

ويتم إصدار هذه النقود وفق شروط معينة، كما تنفرد الأوراق النقدية والقطع المعدنية يقوم بإصدارها بنك الجزائر بسعر قانوني كما لها قوة إبرائية غير محدودة. ولكنه في حالة عدم تقديم هذه الأوراق النقدية والقطع التي تكون محل تدبير بالسحب في التداول للصرف في المدة المحددة، فإنها تفقد قوتها الإبرائية، وبذلك تنفرد الخزينة العمومية بقيمتها.

وتتضمن تغطية النقد حسب المشرع الجزائري العناصر الآتية:

-السبائك الذهبية والنقود الذهبية.

-العملات الأجنبية.

-سندات الخزينة، سندات مقبولة تحت نظام إعادة الخصم أو ضمان أودهن.

2.2 بنك الجزائر بنك البنوك

يعتبر بنك الجزائر هو بنك البنوك التجارية، حيث ترجع إليه هذه الأخيرة عندما تقل السيولة لديها سواء اختياريا أو جبريا، كما أنها تحتفظ بنسبة معينة من أرصدها لدى البنك الذي يستعمل ذلك كطريقة لمراقبة البنوك فهو عن طريق هذه النسبة يتحكم في مدى قدرة البنوك التجارية على خلق الائتمان.

كذلك يقوم بنك الجزائر بكباقي البنوك المركزية بتقرير حجم النقد المتداول حيث إذا زادت أصول البنك بمبلغ معين تزداد بذلك الأصول النقدية للبنوك الأعضاء بنفس المبلغ وبالتالي يستطيع البنك المركزي أن يسيطر قدر الإمكان على حجم وكمية النقود المتداولة.

كما أن البنوك تحتاج إلى موارد نقدية إضافية وإن البنك الجزائر باعباره بنك مركزي هو من يوفر هذه الموارد للبنوك عن طريق إعادة خصم ماتقدمه من البنوك من أوراق تجارية وسندات أو عن طريق الإقراض، وكذلك باعتبار بنك الجزائر هو بنك البنوك فإنه يقوم بعملية المقاصة بين حقوق وديون المصارف، من خلال ما يعرف بغرفة المقاصة حيث يشرف عليها ويسهر على حسن سير نظم الدفع وأمنها.

3.2 بنك الجزائر بنك الحكومة ومستشارها المالي

يختلف بنك الجزائر عن البنوك التجارية في كونه لا يهدف إلى تحقيق الربح، وهو يعتبر بنك الدولة وهذا يرجع إلى طبيعة علاقته بالدولة، فهو مستشارها المالي وتحتفظ لديه بودائعها المالية، ويقدم لها ماتحتاج إليه من قروض قصيرة أو طويلة الأجل.

فبنك الجزائر هو وكيل الحكومة الذي يمسك حسابات المصالح والمؤسسات الحكومية كما يقوم بإصدار ودفع الفوائد وتسديد القروض نيابة عن الحكومة.

من جهة أخرى فإن انفرادة بإصدار الأوراق النقدية وقدرته على التأثير في الحجم الكلي للنقود، وجعله يتحمل مسؤولية تحقيق سياسة نقدية تنسجم مع السياسة الاقتصادية للدولة كما يتحمل مسؤولية المساهمة في تحقيق أكبر ممكن من النمو الاقتصادي واستقرار العملة وبهذا مكافحة التقلبات الاقتصادية.

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

بالرجوع إلى الأمر المتعلق بالنقد والقرض فإنه هو بدوره قد أشار في بعض من مواده إلى الدور الذي يلعبه بنك الجزائر كمستشار للحكومة حيث أن الحكومة ترجع إلى رأي البنك في كل المشاريع القانونية والنصوص التنظيمية التي لها علاقة بالأمور المالية والنقدية، كذا اقترح تدابير منشأها أن تحسن ميزان المدفوعات وحركة الأسعار وأحوال المالية العامة.

كما يأخذ بنك الجزائر على عاتقه مهمة مساعدة الحكومة في علاقاتها مع المؤسسات المالية المتعددة الأطراف والدولية، كما يعتبر ممثل للحكومة في المؤتمرات الدولية.

4.2 بنك الجزائر يسهر على نمو الاقتصاد الوطني

لقد أسندت لبنك الجزائر وظيفة توفير أفضل الشروط والحفاظ عليها في مجالات النقد والقرض والصرف وذلك بغية تحقيق نوع من النمو الجيد والسريع للاقتصاد الوطني، والعمل على توفير الاستقرار الداخلي والخارجي للنقد، وفي سبيل الوصول إلى هذا الهدف أولكت له مهمة تنظيم الحركة النقدية وكذا مراقبة وتوزيع القروض باستخدام كل الوسائل التي تحقق ذلك، كما يسهر على حسن سير التعهدات المالية مع الخارج وضبط سوق الصرف. (بوبراري و حكيمة، 2017/2018، صفحة 24.21)

المطلب الثالث: أهمية ووظائف البنوك الجزائرية

1. الأهمية

نظراً لأن البنك المركزي يحتل موقع أساسي في النظام النقدي والمصرفي، لأنه يتولى مهمة تنظيم الجانب النقدي والمصرفي وتوجيهه والرقابة والإشراف عليه، إضافة إلى مساهمته الذاتية في عمل هذا النظام. (حسن، 2002، صفحة 215)

لقد جاء المؤتمر المالي العالمي الذي يؤكد على وجود بنك مركزي في كل دولة ، وهذا يؤكد مدى أهمية الحاجة لوجود بنك مركزي والدور الذي يؤديه في النظام المصرفي بشكل خاص والاقتصاد عامة ، ومع تزايد النشاط الاقتصادي والمعاملات المصرفية ظهرت الحاجة إلى وجود هيئة تتولى عملية الإشراف والرقابة على عمل البنوك وتنظم العمل المصرفي فأنشأت البنوك المركزية. (حسين و سمحان، 2010، صفحة 167)

2. وظائف بنك الجزائر

1.2 إصدار النقود

يعود امتياز إصدار النقود في كامل التراب الوطني إلى الدولة التي فوضته إلى البنك الجزائر، حيث أنه سمي تبعاً لهذه الوظيفة بـ "بنك الإصدار".

وهذا ما نصت عليه المادة 04 من الأمر 11/03 المتعلق بالقرض والنقد " يكون للأوراق النقدية والقطع النقدية المعدنية التي يصدرها البنك الجزائر دون سواها، سعر قانوني ولها قوة ابرائية غير محدودة.

وتعتبر هذه الوظيفة السبب الرئيسي في نشوء بنك الجزائر، ويصدر هذا الأخير النقد تبعاً للحاجات الاقتصادية للدولة، وبما يخدم هدف المحافظة على استقرار قيمة العملة المصدرة والمحافظة على مستويات الأسعار، كما يصدرها استناداً إلى وحدة النقد الرئيسية، والتي تشكل أساس القاعدة النقدية، يراعى في النقد المصدر الدرجة النقدية أي الصفات التي تحملها العملة تقوم عملية الإصدار النقدي على تحويل البنك الجزائر أصوله وحقوقه لدى الغير إلى أوراق نقدية، وهذه الأوراق النقدية تمثل التزاماً على البنك الجزائر نحو الأفراد والمؤسسات والهيئات التي تمتلك هذه الأوراق النقدية. وبذلك فإن تعادل أصول البنك الجزائر مع خصومه هو أساس عملية الإصدار النقدي، التي يجب أن تتم بشكل يحافظ على توازن الاقتصاد من خلال الموازنة بين الإنتاج الحقيقي وتداوله بواسطة النقود المصدرة.

2.2 بنك الحكومة

هذه الوظيفة مشتقة من خصائص الوحدة والملكية العامة للبنك الجزائر، حيث يعتبر مستشارها المالي في المجال المالي والنقدي؛ فهو الذي ينفذ السياسة النقدية لها، وقيام البنك الجزائر بهذه المهمة لا يعني فقدانها للاستقلالية في تسيير نشاطه البنكي؛ فالبنك الجزائر يسدي دائما النصح للحكومة في السياسة النقدية والمالية بصفة خاصة وفي السياسة الاقتصادية بصفة عامة.

ولتحقيق ذلك يقوم البنك الجزائر بما يلي:

-تحتفظ الحكومة بحساباتها لدى البنك الجزائر، ويقوم هذا الأخير بتسجيل إيراداتها وتنظيم مدفوعات خاصة الخارجية منها.

-يقوم البنك الجزائر بإصدار القروض العامة نيابة عن الحكومة، ويقوم بإجراء عمليات الاكتتاب، وإصدار السندات ودفع فوائدها وتلقي أقساط استهلاك القروض بتكليف من الحكومة.

-تقديم قروض للحكومة والخزينة في حالة الحاجة إلى ذلك عند عدم التوافق بين الإيرادات والنفقات.

-تقديم الخبرة والمشورة في الأمور النقدية والمالية للدولة، خاصة فيما يتعلق بالأنفقات النقدية والمالية الدولية، وكذا مساهمتها في صياغة السياسة النقدية للدولة بحكم التجربة التي تتوفر عليها واحتوائه على الخبراء المختصين

-إدارة احتياطي الدولة من العملات الأجنبية والمعادن النفيسة؛ حيث أصبح البنك الجزائر بنكا للرقابة على التمويل الخارجي في كثير من البلدان؛ إذ يحصل على النقد الأجنبي عندما يكون ميزان المدفوعات في حالة فائض، كما يواجه العجز في هذا الحساب .

3.2 البنك الجزائر بنك البنوك

تتعامل مع البنك الجزائر البنوك بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة، وبهذه الصفة يقوم البنك الجزائر بالوظائف التالية :

-تحتفظ البنوك لدى البنوك المركزية بجزء من أرصدها النقدية السائلة، وإجبار البنوك على الاحتفاظ بهذه النسبة في أرصدها السائلة لدى البنك المركزي يهدف إلى تحقيق غرضين هما:

-ضمان تحقيق سيولة البنوك التجارية وحمايتها في مواجهة الظروف الطارئة.

-الإحتياطي النقدي أصبحت أداة يستخدمها البنك المركزي لتحقيق رقابته على الائتمان.

- تقوم البنوك التجارية بتسوية معاملاتها فيما بينها عن طريق البنك المركزي بتسوية حساباتها بعضها البعض.

-يقوم البنك المركزي بوظيفة المقرض الأخير وتنبعث من وظيفته الأساسية وهي السيطرة على الائتمان وتنظيمه والمحافظة على ثبات قيمة النقد.

4.2 بنك الجزائر والسياسة النقدية

يعتبر البنك الجزائر رقبيا وموجها الائتمان، وهو بذلك يقوم بأهم وظائف حتى يتمكن من ضمان سلامة الائتمان المصرفي في الدولة فالهدف من هذه الرقابة هو تحديد منبع عملية خلق النقود، إذ نجد القانون 86-12 المتعلق بنظام البنوك قد أشار على ضرورة مراقبة القروض الممنوحة واستخداماتها، لمعرفة مصادرها الداخلية والخارجية ، ووفقا للمادة 35 في فقرتها الثانية من الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض تبين أن بنك الجزائر هو المكلف بمهمة تنظيم الحركة النقدية مع مراقبة توزيع القروض وتنظيم السيولة ، وهذا ما يجعل البنك يتدخل بمجموعة من الوسائل، منها ما يتعلق بالرقابة الكمية أولا ومنها ما يتعلق بالرقابة النوعية.

1.4.2 الرقابة الكمية على الائتمان

يقصد بالرقابة الكمية على الائتمان التأثير في حجم الائتمان سواء بالزيادة أو النقصان، وتهدف إلى التأثير على كمية النقود أو حجم الائتمان في مجموعة بغض النظر عن وجوه الاستعمال الذي يراد استعماله فيها، ومن وسائل تحقيق الرقابة الكمية على الائتمان.

أ_ سعر اعادة الخصم

سعر الخصم هو السعر الذي يعيد به البنك الجزائر خصم الأوراق التجارية التي تقدمها إليه البنوك التجارية بغرض الاقتراض، وهذا ما جاء في المادة الأولى من النظام 01-15 المتعلق بعمليات خصم السندات الخاصة والتسبيقات والقروض للبنوك والمؤسسات المالية وتغيير هذا السعر يؤدي إلى تغيير حجم الائتمان التي يمكن أن تمنحها البنوك التجارية، وإذا ما رفع البنك الجزائر سعر الخصم فسوف يؤدي ذلك إلى دفع البنوك التجارية إلى أن ترفع هي الأخرى أسعار فائدتها التي تقرضها الأفراد، مما يؤدي إلى نقصان حجم الاقتراض وبالتالي حجم الائتمان، وإذا ما أورد البنك التوسع في الائتمان ليخرج المجتمع من حالة الكساد مثلاً أو ليمول النشاط الاقتصادي المتزايد؛ فيعمل على تخفيض سعر الخصم، مما يسمح للبنوك التجارية بأن تخفض هي الأخرى أسعار فائدتها التي تقرض بها إذا ما أرادت أن تتوسع في الائتمان.

ب_ عمليات السوق المفتوحة

من أهم الوسائل التي يلجأ إليها البنك الجزائر في التأثير على حجم الائتمان، وتتلخص هذه السياسة في قيام البنك الجزائر في التدخل في سوق الأوراق المالية بائعاً أو مشترياً لكميات كبيرة من الأوراق المالية من جميع الأنواع لاسيما السندات الحكومية، وتتم عمليات هذه السياسة خارج نطاق البنك الجزائر وفي السوق المالي بعكس سياسة الخصم، التي تتم داخل البنك، لذا عرفت بعمليات السوق المفتوحة، وتستخدم السياسة في التأثير على حجم الائتمان في زيادة والنقصان عن طريق التأثير على سعر الفائدة، وفي نسبة الاحتياطي القانوني؛ فعندما يريد البنك الجزائر زيادة الائتمان لمكافحة حالة الكساد، يقوم البنك الجزائر بشراء كمية كبيرة من السندات الحكومية، وهذا يؤدي إلى زيادة الطلب على هذه السندات وبالتالي يرتفع سعرها وينخفض سعر الفائدة الحقيقي.

ج_ الاحتياطي النقدي

تحتفظ البنوك التجارية بجزء من أصولها في شكل أصول سائلة لدى البنك الجزائر ويطلق عليها تسمية "نسبة الاحتياطي القانوني"، ويرتبط بهذه النسبة وتغيرها نسبة السيولة وتغيرها، وقد كان الهدف الأساسي من تحديد نسبة السيولة وهو ضمان حقوق المودعين، لكنه ينظر إليه اليوم أداة أساسية للرقابة على مقدرة البنوك التجارية على التوسع في الائتمان؛ فإذا أورد البنك الجزائر تخفيض حجم الائتمان عمد إلى رفع نسبة الاحتياطي القانوني، وإذا أراد التوسع في الائتمان عمد إلى خفض هذه النسبة، وهذه أداة فعالة في التأثير على حجم الائتمان.

2.4.2 الرقابة النوعية على الائتمان

تتمثل الرقابة النوعية في عدد من الإجراءات التي تستهدف التمييز بين الأنواع المختلفة من القروض على أساس ما تقرره السلطات النقدية من أولويات؛ فقد يكون الغرض من الرقابة النوعية، هو توجيه نسبة أكبر من القروض إلى مجالات الإنتاج السلعي والسلع التصديرية والحد من الائتمان غير المنتج، الذي يستخدم لأغراض المضاربة في أسواق المواد الأولية أو أسواق الأوراق المالية، أو لتشجيع الاستهلاك بالتقسيط.

ومن أهم الوسائل المستخدمة في هذا النوع نذكر ما يلي :

-تحديد حصص معينة من كل نوع من أنواع القروض.

-التمييز بين القروض حسب الأصل.

-تحديد آجال استحقاق القروض المختلفة كما جاء في نص المادة (5) و(6) من التعليم رقم 16-

08 المتعلقة بكيفيات تحديد معدلات الفائدة الزائدة.

3.4.2 الرقابة المباشرة على الائتمان

هي عبارة عن أوامر وتعليمات يصدرها البنك الجزائر لبنك تجاري على أفراد، أو البنوك التجارية مجتمعة، وتهدف إلى التأثير بشكل مباشر على النشاط الائتماني للبنوك.

قد يعتمد البنك الجزائر على الرقابة المباشرة في تعزيز الرقابة الكمية والكيفية على الائتمان، كما يستخدمها بديلا عن هذين النوعين من أنواع الرقابة في تنظيم النشاط الائتماني للبنوك، وأيضا على المقدرة على إقناعها باتباع سياسات تنسجم مع ما يرمي إلى تحقيقه من أهداف، وقد يتخذ هذا التأثير الأدبي أو الإقناع صورة التصريحات يدلي بها البنك الجزائر، أو التوجيهات والنصائح يوجهها للبنوك بشأن ما يجعلها انتهاجه من سياسات في مباشرة نشاطها أو المؤثرات التي يدعو إليها مديري البنوك لتبادل الرأي.(جلال، 2018.2019، صفحة 12.18)

المطلب الرابع: أهداف وأنواع البنوك

1. الأهداف

إن أحد أهم متطلبات تحقيق استقلالية البنك المركزي في أي دولة أن تكون هناك أهداف واضحة ومحددة أو معرفة تعريف واضحا دقيقا أمام البنك المركزي في تلك الدولة ، إذ أن ذلك سوف يدعم قدره البنك المركزي على وضع السياسة النقدية التي تعمل أيضا على تحقيق الاستقرار في مستويات الأسعار والمحافظة عليه في الأجل المتوسط والطويل.

يعد استقرار الأسعار من أهم الأهداف التي ينبغي على بنك الجزائر باعتباره سلطة نقدية أن يركز عليها لتحقيق الاستقرار النقدي والتخلي عن باقي الأهداف الأخرى.

فصناع السياسة الاقتصادية متفوقون على الآثار السلبية للمعدلات المرتفعة للتضخم على نمو والتشغيل والإنتاجية ويتفوقون كذلك على أن التضخم ظاهرة نقدية يمكن تفاديها من خلال التحكم الصارم في نمو النقد والائتمان ومن ثم أصبحت المهمة الجوهرية للبنك المركزي الآن هي وضع وتنفيذ السياسة النقدية بحيث تنصب على تنظيم وضبط عرض النقود والائتمان في المجتمع على النحو الذي يضمن تحقيق استقرار الأسعار والتحكم في التضخم.

ومن ثم فإن هدف الربح لا يمثل الهدف الأساسي للبنك المركزي كما هو عليه الحال في عمل البنوك الأخرى، وبالذات البنوك الخاصة وفي مقدمتها البنوك التجارية التي تعتبر أهم المؤسسات المصرفية.

لذا فإن قوانين البنوك المركزية تحدد أهدافها وتعمل على تحقيق الأهداف العامة للدولة الرامية إلى زيادة النمو الاقتصادي، وتوجيه مخرجات البلد نحو هذا الهدف أي خدمة الصالح العام الاقتصادي.

ولكون هدف البنك المركزي يركز حول المصلحة العامة للدولة والاقتصاد ككل، لا بد أن يتفرغ عن هذه المصلحة العامة ضرورة اقتصار البنك المركزي على العمليات والشؤون النقدية للبنوك التجارية، رغم أن هناك من يقوم بهذه العمليات وخير تمثيل لذلك هو البنك المركزي الفرنسي، حيث يمارس إلى جانب العمليات الخاصة بالبنك المركزي مجموعة من الوظائف العادية للبنوك التجارية.

بصفة عامة يمكن القول أن بنك الجزائر يسعى إلى تحقيق أهداف تنقسم ما بين أهداف بسيطة وأهداف نهائية تتمثل بصفة أساسية في مد الأسواق بالنقود التي تتناسب مع احتياجاتها، والسيطرة على كمياتها والتأثير عليها كما يعمل على التنسيق بين البنوك المختلفة وتسوية ما ينشأ عن التعامل بينها من حقوق والتزامات، كما يقوم يتلقى الودائع ومنح القروض.

وبالرجوع إلى القانون 86 - 12، في إطار المخطط الوطني للقرض فإنه حدد الأهداف المطلوبة تحقيقها في مجال جمع الموارد والعملة وأشرك بنك الجزائر في إطار الأهداف الشاملة التي أتى بها المخطط من حيث إعداد هذا الأخير القيام على تنفيذه ، وكذا إيجاد الأدوات التقنية والسبل من أجل تحقيق الأهداف المالية والنقدية المسيطر.(بوزاري و حكيمة، 2017/2018، صفحة 24.26).

2. أنواع البنوك

تختلف الدول من حيث نظمها الاقتصادية وتبعاً لذلك تختلف النظم المصرفية من دولة لأخرى، ويتكون الجهاز المصرفي في أي دولة من الدول من عدة البنوك تختلف في أنواعها تبعاً لتخصصاتها ومن أهم أنواعه هذه البنوك:

- ✓ البنوك المركزية
- ✓ البنوك التجارية
- ✓ البنوك الإسلامية
- ✓ البنوك المتخصصة:

-بنوك صناعية

-بنوك زراعية

-بنوك عقارية

-بنوك الادخار

وفيما يلي شرحاً مختصراً لطبيعة أعمال هذه البنوك :

1.2 البنك المركزي

له دور هام يقوم بالإشراف على السياسة الائتمانية في الدولة، ويصدر أوراق البنك ويحدد حجم المعروض منها، ويراقب أعمال البنوك التجارية ويقوم بأعمال المستشار النقدي للدولة، ويحتفظ بحسابات لها ويسهل جميع عملياتها المصرفية .

2.2 البنوك التجارية

تقوم بقبول الودائع وتوظيف النقود بأنواعها لمدة قصيرة لاتزيد في الغالب عن السنة ومن أهم أعمالها: خصم الاوراق التجارية، والتسليف بضمان أوراق مالية أو بضائع وفتح الاعتمادات.

3.2 بنوك الاستثمار

تقوم بتوظيف أموالها في المشروعات التجارية والصناعية لأجلطويل، والاشتراك في انشاء شركات، وأقراضها لمدة طويلة، وقد أنشئ في مصر في الآونة الاخيرة منذ عام 1974 عدد كبير منها وتتماثل هذه البنوك التجارية في قبولها للودائع والدي يمثل جزءاً رئيساً لنشاطها.

4.2 البنوك الإسلامية

تقوم بقبول الودائع تحت الطلب والودائع لأجل مثل البنوك التجارية الا أنها تختلف عن البنوك التجارية في طريقة توظيف الأموال، حيث أن البنوك التجارية تعتبر الفائدة أساس التعامل، في حين توظيف أموالها ويعتبر هذا البنك من البنوك التجارية بالنظر الى الطبيعة الغالبة للنشاط الذي يزاوله.

5.2 البنوك المتخصصة

تعتمد هذه البنوك على مصادرها الداخلية في القيام بوظائفها حيث تعتمد في تمويل أنشطتها التي تخصص فيها على مواردها الذاتية ولا تمثل الودائع بالنسبة لها دوراً ملحوظاً كما أن تجميع الودائع لا يمثل واجداً من أغراضها بل يجب ملاحظة ما يلي بالنسبة للبنوك المتخصصة.

-يتمثل النشاط الرئيسي للبنوك المتخصصة في القيام بعمليات الائتمان طويل الاجل لخدمة نوع محدد من

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

النشاط الاقتصادي.

-لا تعتمد البنوك المتخصصة على قبول الودائع تحت الطلب كأحد الأنشطة الرئيسية لها .

-تعتمد البنوك المتخصصة في تمويل أنشطتها على مواردها الذاتية ومصادرهما الداخلية التي تتمثل في رأس المال والاحتياطيات والقروض طويلة الاجل المتمثلة في السندات التي تصدرها. هذا ويمكن تقسيم البنوك المتخصصة من حيث عمليات التمويل التي تقوم بها الى الأنواع التالية:

أ_ **البنوك الصناعية:** تقوم بتقديم السلف والقروض ومساعدة الصناع للقيام بأعمالهم على اتم وجه ورفع مستوى الصناعة والمساهمة في انشاء شركات صناعية ومثل ذلك البنك الصناعي.

ب_ **البنوك الزراعية:** تقوم هذه البنوك بمنح سلف للمزارعين لمدة قصيرة بضمان المحاصيل للقيام بأعمال الزراعة وقد قامت هذه البنوك لحماية صغار المزارعين من استغلال المربين ومثل ذلك بنك التسليف الزراعي والتعاوني.

ج_ **البنوك العقارية:** توظف أموالها في منح قروض ذات أجال مقابل رهن عقاري بضمان أراض زراعية وذلك لاستصلاح الاراضي أو بناء عقارات، وفي أغلب الاحوال توضع هذه البنوك تحت اشراف الدولة للمحافظة على الثروة القومية ومثل ذلك البنك العقاري المصري التعميم أفضل.

6.2 بنوك الادخار: تقوم بإقراض المشتركين في رأسمالها بفوائد متعادلة.(الصيرفيأ)، 2006، صفحة 29.32

المطلب الخامس: مخاطر البنوك

يعرف النشاط البنكي باعتباره نشاطا تجاريا بدرجة كبيرة من المخاطر فكل عمل تجاري لا يخلو من المخاطر وهذه المخاطر تختلف من بنك لآخر ومن عملية لأخرى لفهم هذه المخاطر يجب ان نتطرق لتعريف المخاطر البنكية واهم انواعها.

1. تعريف المخاطر البنكية:

من بين التعاريف للمخاطر البنكية نجد التالي:

1.1 التعريف الأول: المخاطر البنكية هي احتمال ان تكون نتائج التنبؤات خاطئة فاذا كان هناك احتمال عالى ان تكون التنبؤات خاطئة فعند ذلك ستكون منخفضة ايضا.

1.2 التعريف الثاني: تعرف ايضا المخاطر البنكية على انها احتمالية تعرض البنك الى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها بما قد يؤثر على تحقيق اهداف البنك وعلى تنفيذها بنجاح وقد تؤدي في حال عدم التمكن من السيطرة عليها وعلى اثارها الى القضاء على البنك وافلاسه

1.3 التعريف الثالث: المخاطر البنكية هي احتمالية تعرض البنك الى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها و/أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين.

من خلال ما سبق يمكن تعريف المخاطر البنكية: تعرف المخاطر البنكية على انها تلك الخسائر المحتملة التي قد يقع فيها البنك وذلك خلال ممارسة نشاطه أو هي الاضرار التي قد تصيب البنك نتيجة عدم التأكد أو التنبؤ الصحيح بالعوائد المحتمل الحصول عليها.

2. أنواع المخاطر البنكية:

تعاني البنوك من تعدد وتنوع المخاطر مما دفع العديد من المؤلفين للكتابة عنها وقد اتبع كل منهم تصنيفا معيناً لها الا اننا سنحاول تصنيفها الى ما يلي:

1.2 المخاطر المالية: تعتبر المخاطر المالية من اهم المخاطر التي تتعرض لها البنوك والمؤسسات المالية وذلك كون معظم تعاملاتها تتم بالنقد والاسهم والسندات ومن اهمها مايلي :

1.1.2 مخاطر الائتمان: عند بعض الخبراء نجد تسميات اخرى مخاطر القرض أو مخاطر عدم التسديد تنشأ المخاطر الائتمانية بسبب لجوء البنك الى تقديم القروض أو الائتمان للأفراد والقطاعات الاقتصادية المختلفة مع عدم قدرته على استرجاع حقوقه المتمثلة في اصل القرض وفوائده وهذا السبب قد يكون نتج عن عدم قدرة المقرض على الوفاء برد اصل القرض وفوائده في تاريخ الاستحقاق المحدد أو انه له القدرة المالية على السداد ولكنه لا يرغب في ذلك لسبب أو لآخر وبالتالي فالمخاطر الائتمانية تتمثل في الخسائر التي يمكن ان يتحملها البنك بسبب عدم قدرة الزبون أو عدم وجود النية لديه لسداد اصل القرض وفوائده

وبسبب الاثار السلبية التي تخلقها المخاطر الائتمانية على اداء البنك ونشاطه وجب على هذا الاخير الاخذ بمعايير الائتمان وذلك عبر تحليل الائتمان قبل منحه لتقييم مدة المقرض على تسديد القرض أو المطالبة المسبقة بالضمان أو من خلال بواليص التأمين خاصة وان الكثير من الشواهد والمعلومات الواقعية تؤكد تفاقم ظاهرة القروض المتعثرة وتؤكد على انعكاساتها الخطيرة على اداء البنك ومستقبله من خلال تهز كيانه وتهدد استقراره ووجوده.

2.1.2 مخاطر السيولة: عني مخاطر السيولة تزايد الصعوبات التي يوجهها لتوفير السيولة اللازمة لتسديد التزاماته المتعددة واهمها سحبيات العملاء من اصحاب الودائع أو عدم قدرته في تقديم القروض الى العملاء بسبب انخفاض أو نقص السيولة أو تلبية رغبات ادارة المحفظة من التدفقات النقدية الاستثمار في الأوراق المالية المتاحة وتتمثل هذه المخاطر في عدم قدرة البنك على سداد الالتزامات المالية عند استحقاقها وعدم الاستفادة من القروض المتاحة للحصول على التدفقات النقدية الخارجية من البنك الذي لا يستطيع الوفاء بالتزاماته قصيرة الاجل تكون بداية لحدوث العائد و يأتي النقص في السيولة لأسباب متعددة اهمها زيادة حجم الموجودات المصرفية التي يمكن تحويلها الى نقد بسهولة أو بسرعة وبدون خسائر لتلبية احتياج العملاء أو بسبب عدم كفاية التدفقات النقدية الداخلة لتغطية ظاهرة العجز أي اذا استمر يمكن ان يؤدي الى افلاسه وقد تكون مخاطر السيولة كبيرة على البنوك المتخصصة في نشاطات الاموال الالكترونية اذا لمستطيع التأكد من كفاية الارصدة لتغطية التسديد في أي وقت محدد

اضافة الى ذلك قد يؤدي الى مخاطر السمعة والتأثير على الربحية ويمكن قياس سيولة البنك من خلال وسائل متعددة اهمها السحب بالإضافة الى الرصيد لدى البنك المركزي أو الاقراض والاقتراض من البنوك الاخرى والاقتراض من البنك المركزي.

3.1.2 مخاطر سعر الصرف: تنشأ نتيجة التعامل بالعملات الاجنبية وحدث تذبذب في اسعار العملات والتي يكون لها تأثير في الاحوال والالتزامات المسعرة بالعملات الاجنبية والانشطة خارج الميزانية وتزداد عندما يحصل تغيير في معدلات أسعار الصرف العملات الاجنبية عندما تكون مبالغ الاصول تختلف أو 2خسارة ويظهر تأثيرها في القيمة السوقية الملكية حملة الاسهم.

4.1.2 مخاطر السوق: وهي مخاطر مخاطرة الانحرافات السلبية لتحركات السوق لمحفظة التداول أثناء الفترة المطلوبة لتصفية المعاملات ويقوم تقويم المخاطرة السوقية على عدم استقرار مؤشرات السوق اسعار الفائدة ومؤشرات بورصات الاسهم واسعار الصرف ان التحكم في مخاطرة السوق يعني ان تباينات قيمة محفظة معينة يجب ابقاؤها بين قيم حدية معينة ويمكن أن توضح حدود في حساسية المحفظة و/أو في الانحرافات المحتملة للقيم بالنظر لمثل هذه الحدود تقوم ادارة المخاطر على التسوية المتواصلة لحساسية المحفظة.

5.1.2 مخاطر اسعار الفائدة: وتنشأ عن تقلبات اسعار الفائدة بما قد يؤدي الى تحقيق خسائر ملموسة للبنك في حالة عدم اتساق أو الاعداد تسعير كل من الالتزامات والأصول و تتصاعد مخاطر اسعار الفائدة في حالة عدم توافر نظام فعال للمعلومات لدى البنك يتيح الاتي الوقوف على معدلات تكلفة الالتزامات ومعدلات

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

العائدة على الأصول تحديد مقدار الفجوة بين الأصول والالتزامات لكل عملية من حيث إعادة التسعير ومدى الحساسية لتغيرات أسعار الفائدة يتوقف مقدار مخاطر أسعار الفائدة على مدى اختلاف أسعار الفائدة عن التوقعات التي ينبت عليها الفجوة ومدى تمكن البنك من تصحيح أوضاعه في الوقت المناسب

6.1.2 مخاطر التضخم: اما مخاطر التضخم فيترتب عليها انخفاض في القوة الشرائية للنقود المستثمرة في أصلالقرض والفوائد التي يتحصل عليها لذا يشير البعض على مثل هذه المخاطر بمخاطر انخفاض القدرة الشرائية والتي يمكن تعريفها على النحو التالي تشير مخاطر انخفاض القوة الشرائية على المخاطر المحتملة نتيجةالتضخم.

7.1.2 مخاطر عدم الملائمة: عدم الملائمة هو تلك الحالة التي يسجل فيها البنك عجز في امواله الخاصة وذمته المالية الى درجة يستحيل فيها تغطية المخاطر والخسائر المحتملة الوقوع حيث لا يتوفر على سيولة ولا على اصول اخرى يواجه خصومه وعليه فان مخاطر عدم الملائمة أوسع من مخاطر عدم السيولة حيث ان 2 عدم الملائمة يستلزم عدم السيولة اما عدم السيولة فلا يستلزم بالضرورة عدم الملائمة .وتعتبر مخاطر عدم الملائمة المالية كنتيجة لمختلف المخاطر التي يتعرض لها البنك بما فيها ذلك خطر القرض، خطر عدم السيولة.

2.2 المخاطر الغير مالية:وهي المخاطر التي لا تتعلق بالعمليات المالية التي يمارسها البنك بل تتعلق مباشرة بالتسيير الداخلي وتبادلية وتقديم الخدمات البنكية ولا تقل اهميتها على اهمية المخاطر المالية كما تؤثر في الوضعية المالية للبنك وقد تؤدي الى افلاسه، ويمكن تقسيمها الى مايلي :

1.2.2 المخاطر التشغيلية: ان سبب هذا النوع من المخاطر هو حالة عدم التأكد المتعلقة بالإيرادات المصرف التجاري التي تنتج بسبب عطل في النظام الحاسوبي للمصرف التجاري أو بسبب اخطاء بشرية أو مشاكل بين العاملين أو اضرابات يقوم بها العاملين والعديد من الاسباب الاخرى التي لا سبيل لذكرها جميعا هنا، ان تأخير هذه الاحداث السلبي وبشكل غير متوقع على إيرادات المصرف هو الذي يجعلها ضمن المخاطر التي تتعرض لها المصارف التجارية.

وقد تنشأ هذه المخاطر بسبب الاختلال الوظيفي في نظم المعلومات وضعف إجراءات الرقابة والضبط الداخلي في المصارف فهذه الضوابط تعمل على التأكد من أن المصارف يقوم بعمليات بشكل حذر بما يتفق مع السياسات والاستراتيجيات التي يضعها مجلس الادارة وأن هناك حماية للموجودات وسيطرة على الالتزامات بالإضافة الى ان النظام المحاسبي يقدم معلومات كاملة وصحيحة عن الاداءالمصرف في الوقت المناسب

2.2.2 المخاطر الاستراتيجية: هي المخاطر الحالية والمستقبلية التي يمكن ان يكون لها تأثير على ارادات البنك وعلى راس ماله نتيجة لاتخاذ قرارات خاطئة أو التنفيذ الخاطئ القرارات وعدم التجاوب المناسب مع التغيرات والاجراءات الداخلية في القطاع المصرفي.

تنشأ هذه المخاطر في العمليات المصرفية الالكترونية بسبب الاخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تأتي استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الإدارات العليا وذلك نتيجة الحاجة الملحة لتقديم هذه الخدمات في ظل تزايد الطلب عليها من جهة واشتداد المنافسة المصرفية في هذا الشأن من جهة اخرى والمخاطر الاستراتيجية ترتبط بقضايا التوقيت فمثلا قد تنشأ مخاطر استراتيجية في حالة تباطؤ ادارة البنك في ادخال التقنيات المصرفية الحديثة أو الاسراع في ذلك.

3.2.2 المخاطر القانونية: تظهر هذه المخاطر بسبب التزامات البنك نتيجة للقوانين والتشريعات السيادية الحكومية كزيادة النسبة القانونية في الاحتياطي الالزامي الى راس المال أو فرض شروط تؤدي الى تخفيض قيمة الموجودات المصرفية بسبب التشريعات كالزام البنك بالمساهمة في التكفل الاجتماعية ومخاطر قانونية اخرى ترتبط بتوثيق العقود غير القابلة للتنفيذ قانونا

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

مما يؤدي الى ان تظهر الاصول بأقل من قيمتها أو تظهر الالتزامات أكبر مما هو متوقع.

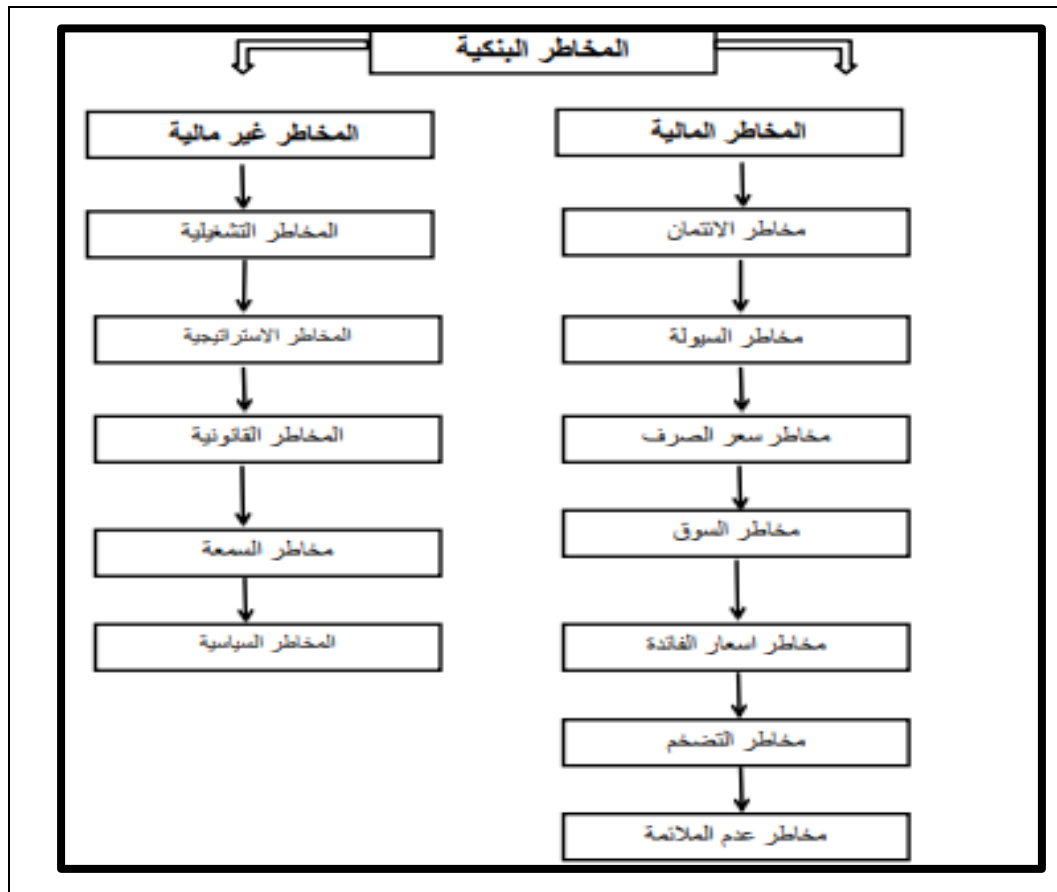
4.2.2 مخاطر السمعة: يرتبط نجاح المصارف في اعمالها بالسمعة التي تؤسسها كمؤسسات جديرة بالثقة وتنشأ مخاطر السمعة في حالة قيام المصارف بتقديم خدمات غير كفوة.

أو عندهم انتظام تقديم الخدمة، كذلك قد تنشأ هذه المخاطر في حالة نقص متطلبات الافصاح اللازمة للعملاء أو عند حدوث انتهاك للخصوصية.

كذلك ترتبط هذه المخاطر بسوء الإدارة وعدم نزاهتها والكثير من التصرفات غير المنضبطة مما تنعكس سلبا على الاداء المصرفي في جميع انشطته.

5.2.2 المخاطر السياسية: هي تلك المخاطر الناشئة عن تغير في السياسة الداخلية والخارجية بحيث تتعرض البنوك لتجميد الارصدة أو الاصول في البلدان الخارجية أو مصادر في حالة التغير في السياسات الحكومية لتلك البلدان كما تؤثر الاحداث السياسية وتخلق مخاطر للعميل البنكي ومنها العولمة والاضطرابات السياسية والتأمين.(الخير و زروقي، 2022/2021، صفحة 9.14)

الشكل 01: أنواع المخاطر البنكية



المصدر: اعتمادا على بن حليمة أم الخير، زروقي صبرينة، تسيير المخاطر البنكية باستخدام القرض التنقيطي، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير، قسم علوم التسيير، الجزائر، تيارت، جامعة ابن خلدون تيارت، ص15.

من بين أهم مخاطر البنوك خطر اعتماد نظم المعلومات ذو ميزة تنافسية قوية.

المبحث الثاني: مدخل حول نظم المعلومات

المطلب الأول: نشأة وتعريف وخصائص نظم المعلومات

1. النشأة

نشأ نظام المعلومات الإدارية باستخدام الحاسبات في بداية الستينيات ومل تنتشر هذه النظم فيتحقيق أهدافها في ذلك الوقت بسبب محدودية إمكانيات الحاسبات الإلكترونية ورغم وجود لغات وقواعد و معلومات ولكنها كانتغير شائعة وصعبة الاستخدام وهذه أهم أسباب انتشار نظم المعلومات الإدارية هذه الفترة.(صايفي، 2016.2017، صفحة ص 20)

وبدأت تنشط عملية تنفيذ هذه النظم على الحاسبات الإلكترونية في بداية السبعينات وساعد على هذا التقدم تطور أجهزة الحاسبات الإلكترونية وبرمجياتها والتيلها إمكانيات تخزينية كبرية جدا DBMS بالإضافة إلى ظهور البرمجيات المتقدمة منها نظم إدارة قواعد المعلومات التي ساعدت كثيرا في تقليل وقت الإنجاز واستغلالها بشكل كبير، وحقت هذه النظم تقدمها في بداية الثمانينات أصبحت هذه النظم عنصر أساسي معتمد في دول العامل المتقدمة حيث أصبحت 90% منها على معلومات هذه النظم و 10% على معلومات الحيرة الذاتية الإدارية، وإن الاهتمام المتزايد في أنظمة المعلومات الإدارية دفع الكثير من علماء الإدارة والحاسبات بتكثيف البحث في هذا الموضوع وتقييمه لكونهم ينظرون إلى هذه النظم كونا نظم رقابة للعمليات وهيئة المعلومات المطلوبة لكافة مستويات الإدارة ولتوضيح هذه الأهمية سنذكر بعض ما كتبه المختصون في هذا النوع (زيتون، 2018، صفحة ص3):

قال "دور 1967": إن استعمال أنظمة المعلومات تفيد إدارة الأعمال بثالث طرق:

- القدرة على تقييم احتمالات المستقبل.

- تقليل الوقت والجهد للمدراء في إنجاز الأعمال والبحث وتحليل المعلومات وتوفير وقت أكثر على التخطيط

- موجهة التغيرات البيئية عن رؤية الإجراءا اللازمة مواجهتها.

2. المفهوم

1.2 النظم والمعلومات:

1.1.2 تعريف النظم

لقد تعددت التعاريف الخاصة بهذا المصطلح حيث نجد:

"النظام هو مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتكامل مع بعضها وتحكمها علاقات وآليات عمل مضبوطة وفي نطاق مكان وزمان محددين بقصد تحقيق هدف أو أهداف معينة.

" تفاعل لمجموعة من العناصر مشكلة بذلك كيان أو وحدة شاملة ومنه يمكن القول ان النظام هو مجموعة عناصر مكونات أجزاء تتفاعل فيما بينه وتترابط بشكل منطقي وفعال لتحقيق أهداف المرجوة". (الحسينة، 2006، صفحة ص5)

2.1.2 تعريف المعلومات

المعلومات " فهي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها" (ملوخية، 2005، صفحة ص43)

2.2 نظم المعلومات

1.2.2 التعريف الأول: وقد عرف لوكاس أنظمة المعلومات بأنها "مجموعة من الإجراءات المنظمة التي يمكن من خلالها توفير معلومات تستخدم لدعم عمليات صنع القرار والرقابة في المنظمة". (الصيرفي، 2009، صفحة 43)

2.2.2 التعريف الثاني: يمكن تعريف نظام المعلومات على "أنه مجموعة من العناصر المادية، والبشرية،

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

والبرمجية، والبيانات، والشبكات المتناسقة والمتكاملة مع بعضها البعض من أجل إنتاج معلومات مفيدة، وذلك عن طريق القيام بوظيفة تجميع، تخزين، معالجة وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة لهم خاصة الوظائف الإدارية لإيجاد حلول للمشاكل و بالتالي اتخاذ قرارات صحيحة". (محمد، 2012، صفحة 216)

3.2.2 التعريف الثالث: "نظام منهجي محوسب قادر على تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذوي الاحتياجات المتشابهة، أي أنه نظام مخصص لحصول على صياغة وتكييف ومعالجة البيانات كمعلومات وتقديمها للمديرين عند ما يحتاجونها. (النجار، 2007، صفحة 26)"

4.2.2 التعريف الرابع: "أيضا تعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من العناصر الآلية والبشرية المكلفة بجمع البيانات وتشغيله بموجب قواعد وإجراءات محددة بهدف تجهيز معلومات تخدم احتياجات الإدارة والقيام بالواجبات الإدارية واتخاذ القرار الملائم في الوقت المناسب" (السامرائي والزعبي، 2015، صفحة 50)

5.2.2 التعريف الإجرائي: "نظم المعلومات هو مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل معا لجمع وتخزين ومعالجة ونقل واستخدام المعلومات في سياق الخاص بمؤسسة معينة أو نظام معين."

3. خصائص نظم المعلومات

تتمثل خصائص نظم المعلومات في:

-**تحقيق الكفاءة والفعالية:** اذ يقوم نظام المعلومات بأداء المهام بصورة أسرع وبتكلفة أقل مع ضمان دقة المعلومات مما يسمح بمساعدة أصحاب القرار في اتخاذ قرارات ذات جودة وفعالية عالية، مما يسمح بتحقيق أهدافها.

-**المرونة والدينامكية:** بحيث يمكن لمستخدميه احداث التعديلات والتصميمات اللازمة على النظام كلما اقتضى الأمر ذلك بهدف مواجهة الاحتياجات الجديدة للمنظمة من المعلومات.

-**التكامل بين عناصر النظام:** هذا يعني ان نظام المعلومات وحدة واحدة متكاملة ومتماسكة الامر الذي يسهل التفاعل السريع للمنظمة مع كل التغيرات الخارجية.

-**تحديد التغيرات البيئية:** ويمكن ذلك من خلال عملية الترسيد واليقظة المستمرة لمساعدة المنظمة على اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص المتاحة، وفي نفس الوقت تجنب العراقيل والتهديدات الخارجية.

-**التواصل:** حيث يعتبر نظام المعلومات المنظمة شبكة اتصال داخلية تتضمن ربط جميع الأقسام والمصالح ببعضها البعض. وخارجية تسمح بتسهيل عملية اتصال مع كل المتعاملين مع المنظمة. (جليط و بالعطش، 2019، صفحة 4)

كما تحتوي نظم المعلومات على الخصائص التالية :

-**توافق نظام المعلومات مع البيئة الخارجية:** يجب ألا يكون نظام المعلومات في معزل عن البيئة الخارجية، وعليه فمن الضروري عند تصميم نظام المعلومات أو صيانتها أو تطويره مراعاة البيئة الخارجية التي يعمل فيها النظام.

-**عدم التعارض مع أهداف ورسالة المؤسسة:** يجب أن يكون نظام المعلومات مبني بشكل ستوافق مع أهداف واستراتيجية المؤسسة ورسالتها.

-**تحقق الرقابة:** من أهم الخصائص التي يجب ان تتوفر في نظام المعلومات هي خاصية الرقابة التي لها

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

دور كبير في المؤسسة لأنها تعتبر الموجة والمرشد للمؤسسة في نشاطها.

-**القدرة على جمع البيانات:** من مصادرها المختلفة وتبويبها وتحليلها واستخلاص المعلومات الضرورية التي تحتاجها المؤسسة.

-**ضمان التغذية العكسية:** يضمن نظام المعلومات استرجاع المعلومات من مستخدميها الى معديها مرة أخرى من اجل اعادة تشغيلها وفق حاجة المؤسسة لهذه المعلومات التي تعتبر جد مهمة في عملية التخطيط والتنبؤ.

-**دعم عملية اتخاذ القرار والتخطيط في المؤسسة:** يعمل نظام المعلومات ومن خلال المعلومات التي ينتجها سواء في شكل تقارير او قوائم على دعم عملية التخطيط واتخاذ القرار في المؤسسة بمختلف مستويات الاستراتيجية والوظيفية والتكتيكية.(هاني، 2020، صفحة 8)

المطلب الثاني: مكونات ووظائف نظم المعلومات وأهدافها

1.المكونات

يحتوي نظام المعلومات على أربعة موارد أساسية هي:

1.1 موارد الماديات: ويشمل جميع المعدات المادية والموارد المستخدمة في معالجة البيانات وهي بالأخص المكنائن، مثل: الحاسوب، الآلات الحاسبة، كما تشمل أوساط البيانات مثل الاوراق والاقراص المغناطيسية. ومن أمثلة الماديات في نظام المعلومات الحاسوبي:

-**الحاسبات الكبيرة والصغيرة والدقيقة.**

-**محطات الحاسوب Computer workstation:** وتستخدم لوحات المفاتيح لإدخال البيانات، أو الطابعات لإخراج المنتجات أو المعلومات، والاقراص الضوئية أو المغناطيسية للخرن.

-**شبكات الاتصالات:** وتتكون من الحاسوب والمحطات، ومعالجات الاتصالات، ومعدات أخرى مربوطة بوسائط الاتصال المختلفة لتوفير قوة حاسوبية داخل المنظمة.

2.1 البرمجيات: يعني مصطلح برمجيات مجموعة الايعازات الخاصة بمعالجات البيانات. ولكن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب ولكنه يشمل مجموعة الايعازات التي يحتاجها الافراد لمعالجة البيانات التي تسمى الإجراءات ومن البرمجيات:

-**برامجيات المنظومة System soft ware:** مثل النظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات منظومة الحاسوب.

-**البرامج التطبيقية application software:** وهي برامج توجه لمعالجة لاستخدام معين للحاسوب من قبل المستخدم النهائي. ومن امثلة نظام السيطرة على الخزن، ونظام الرواتب ونظم معالجة النصوص.

3.1 الافراد: هناك حاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين.

-**الاختصاصيين specialists:** وهم الافراد الذين يحلون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات ويتكونون من محلي الانظمة، والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب، والملاك الإداري والتقني الكتابي، وطبيعيًا، يقوم محللو النظام بتصميم النظام بالاستناد الى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين يقوم المبرمجين بإعداد برامج الحاسوب بناء على المواصفات التي يقدمها محلي النظم ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحاسوبات الكبيرة والصغيرة.

-**المستخدمين النهائيين:** هم الافراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا المدراء والمحاسبين

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

أو المهندسين أو البائعين أو العملاء أو الكتبة وأكثرنا مستخدمين نهائين لأنظمة المعلومات.

4.1 البيانات: وهي أكثر المواد الخام لنظم المعلومات. ان مفهوم موارد البيانات قد تم توسيعه من قبل المدراء واختصاصي أنظمة المعلومات. فقد وجدوا أن البيانات والمعلومات تشكل موارد ثمينة للمنظمة. لذلك فالبيانات والمعلومات التي تخزن في قواعد بيانات وقواعد نماذج وقواعد معرفة تعتبر اليوم جزءا من موارد البيانات أو موارد المعلومات للمنظمة.

ويمكن أن تأخذ البيانات أشكالاً مختلفة. فبالإضافة الى الشكل الكتابي التقليدي المكون من الأرقام والحروف والرموز الخاصة والتي تصف عمليات المنظمة والأحداث الأخرى. والبيانات النصية تتكون من جمل ومقاطع وتستخدم في المراسلات المكتوبة (الاتصالات المكتوبة). أما البيانات الصورية مثل الأشكال البيانية والرسوم فهي من البيانات المهمة أيضا وكما أن البيانات قد تكون فيديو أو صوتية وغيرها.

أن البيانات تسجل وتخزن عادة باستخدام أواسط بيانات مختلفة تشمل الأوراق، والأوساط الضوئية أو المغناطيسية أو الوسائل الإلكترونية. ومن أمثلة الوثائق الورقية، والاشربة المغناطيسية والأقراص البصرية والمصغرات الفيلمية وشرائح الدوائر الإلكترونية. (الصيرفي، 2009، صفحة ص198)

2. الوظائف

-تزويد الإدارة العليا بالمعلومات

تحتاج الإدارة في جميع أعمالها الى المزيد من المعلومات ولاسيما اننا نعيش في عالم تعقدت علاقاته وتشعبت تخصصاته حيث يلاحظ مثلا أن سرعة حصر المخزون بالمنشأة يساعد في تحديد خطها الانتاجي في المستقبل القريب، كما أن دقة التعرف على الكفاءات البشرية الموجودة يساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب بيد أن تلك القرارات التكتيكية (قريبة المدة) ليست هي كل ما يتمخض عنه نظام معلومات جيد ولكن هناك أيضا دور للنظام في صنع القرارات الاستراتيجية (بعيدة المدى).

-تحديد المسؤولية

تساعد نظم والمعلومات في تحديد أدوار الافراد والاقسام بالمنشأة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء. والنظام الجيد هو الذي يحسب الحجم الحقيقي للفرد المطلوب رسم دورة في المنشأة، حتلا يكلف بما هو أكثر من طاقته فتضطرب الامور فيما بعد عند عزه عن القيام بمهمته. وبتحديد المسؤولية أيضا فانه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

-تخفيض عدد المشاكل

لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي. بيد انه عمليا من غير الممكن التخلص من كل المشاكل ولكن فقط تخفيض عددها وتخفيض حجمها كلما أمكن ذلك.

-تنظيم الاجراءات

وهذه الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم نظام أي شى مخطط ومحدد ومرتب وفي غيبة النظام فان الغلبة تكون للفوضى والعشوائية، والمنشأة تتوقع من النظام الجيد تقنين الاجراءات وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالية.

-السيطرة على الموارد المتاحة

والموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات وقطع غيار وأموال، أو بشرية كعاملين وعملاء، أو معنوية كبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها.

وعالم اليوم ملئ بمثل هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عمل في منتهى الاهمية للاستفادة منها استفادة قصوى.

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

فعلى سبيل المثال يمكن لشركة أن تحصر عدد وتخصصات العاملين بها لتعيد توزيع أدوارهم ووظائفهم ما يكفلا لاستفادة منهم في زيادة الانتاج دوما الحاجة لتعيين أي عامل اضافي.

-ضمان انسياب العمل

من وظائف النظام أن يؤدي الى التنسيق والانسجام بين النظم الفرعية -أفراد كانت أم جهات - بما يكفل انسياب العمل والتخلص من الاختناقات الموجودة. ففي منشأة يتم بها العمل على مراحل يجب أن يعمل النظام على توزيع الادوار والطاقت بما لا يخلق تكديسا في مرحلة ما فتتعطل السلسلة كلها.(الصيرفي، 2009، صفحة ص201)

3.اهداف نظم المعلومات

لكي يكون نظام المعلومات جيدا فيالمنظمة يجب توفر عدة عناصر نذكر منها ما يلي:

-تحقيق الكفاءة: يساهم نظام المعلومات في الرفع من كفاءة المنظمة بأسرع وقت ممكن وقل تكلفة كتقليل تكاليف العمالة واحلالالاحسوب الآلي.

-الوصول الى الفعالية: ونعرف ذلك من خلال التوافق مع اهداف المنظمة ومن هنا يساعد نظام المعلومات المديرينفياتخاذ القرارات الاصوب.

-تحسين أداء الخدمة: من خلال نظم المعلومات يمكننا تحسينالخدمات للزبائن كاستخدام آلات الصرف في البنوك مما يمكن الزبائن من الصرف من حاسباتهم على مدار 24 ساعة. .

-تطوير المنتج: لنظام المعلومات دور رئيسي في تطوير المنتجات كما يحدث في البنوك والوكالات السياحية وشركات التأمين...الخ.

-التعرفعلى الفرص واستغلالها: ان المناخ سريع التغيروالتطوراالحديثة واستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح يفرض على المنظمات استخدام نظم المعلومات التي تمكنها من اتخاذ القرارات للحفاظ على الفرص واستغلالها.

-ربط العملاءبالشركة: أصبح جو المنافسة الذي تعيشه المنظمات يفرض عليها استخدام المعلومات لتحسين خدماتها وتسهيل الاطلاع علالمعلومات التيحتاجها الزبائن وذلك لكسب زبائنها والحفاظ عليهم من ان يتجهوا بالالمنظمات المنافسة.(نوه، 2014، صفحة 19)

المطلب الثالث: أسباب نجاح وفشل نظم المعلومات وتحدياتها

1.أسباب نجاح وفشل نظم المعلومات

في هذا المطلب سنتطرق للمجموعةالاسباب التي تكون سبب في نجاح أو فشل نظم المعلومات

1.1أسباب نجاح نظم المعلومات

هناك العديد من العوامل المسببة لنجاح نظم المعلومات:

-دعم الادارة: إذ حصل المشروع نظام المعلومات على مساندة والتدعيم من كافة المستويات الإدارية،فإن هذا يؤدي الى توليد اتجاهات إيجابية نحو النظام،سواء من جانب مستخدمي النظام اوالعالمي بإدارة نظام المعلومات،كنتيجة لشعورهم بان مشاركتهم وإسهاماتهم سوف تصبح حمل تقديروانتباه من جانب الإدارة.

-درجةهيكلية القرارات: تعتبر القرارات الهيكلية الى المدى الذي تكون فيه متكررة ، وغير جديدة وهناك طريقة محددة ومعروفة للتعامل معها، وفي حين تكون القرارات الغير هيكلية الى المدى الذي تكون فيه جديدة وهامة ولا توجد طريقة معالجتهما لأنها لم تظهرمن قبل اوانهاهامة حيث تستحق معالجةخاصة بها.

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

-**اشتراك المستخدم النهائي:** ان اشترك المستخدم النهائي في تصميم وتشغيل نظام المعلومات له اثار ايجابية تتمثل في اشتراك المستخدم النهائي في تصميم النظام يجعل لديه الفرصة في وضع النظام في شكل يحقق أولوياته ، ويلبي احتياجات المنظمة.

-**خصائص عمل بيئة المستخدمين :** تحدد بيئة المنظمة خصائص معلومات اللازم توفرها من خلال نظام المعلومات، وشكل هذه المعلومات كيف تقدمها ، ويمكن تعريف بيئة المنظمة على انها مجموعة من العوامل المادية والاجتماعية التي تؤثر بطريقة مباشرة في سلوك اتخاذ القرارات بواسطة الافراد داخل المنظمة.

-**الخصائص الشخصية للمستخدمين :** ترجع العلاقة بين الخصائص الشخصية ونجاح نظام المعلومات الى ان هذه العوامل تؤثر على كيفية تفسي الافراد للمعلومات، كما انها محدّدات لأسلوب تشغيلهم للمعلومات، حيث يتعامل المديرين مع نظام المعلومات من خلال خصائصهم المميزة، والنتيجة عن خبراتهم وخلفياتهم المختلفة.(أمينة حمروش، 2016، صفحة 52.54)

2.1 أسباب فشل نظم المعلومات

من الأسباب التي تؤدي الى فشل نظم المعلومات مايلي:

-**الاهتمام بالأجهزة وليس الاهداف:** يمثل الفنيون المشتغلون بنظم المعلومات بسبب خلفيتهم التعليمية الى تقدم تكنولوجيا المعلومات مبتكرة ومقدمة احتياجات منظمة المعلومات وغالبا ما يركز هؤلاء الفنيون على كفاءة الأجهزة والبرمجيات المستخدمة بدالا من التركيز على اهداف الأداء التنظيمي، كما تنتج بعض المنظمات الى اقتناء نظام المعلومات مبني على الحاسب الالى بغرض إحلال هذه النظم حمل العنصر البشري وليس هدف زيادة قدرات وامكانيات العنصر البشري .

-**سوء تحديد الاحتياجات من المعلومات:** اذ لم يتم إعطاء وقت كافي وبذل غاية خاصة عند تحديد الاحتياجات من المعلومات فان هذا سوف يؤدي الى تحديد مواصفات غري مناسبة في نظم المعلومات اليت يتم تصميمها واقتناؤها. مع التكنولوجيا إدارة عملية التنفيذ.

-**مستوى التعقيد والمخاطرة:** قد تفشل بعض المشروعات نتيجة ملا تتضمنه من مستوى مرتفع المخاطرة ويتأثر مستوى المخاطرة بالعناصر التالية: حجم المشروع، الخبرة السابقة.(أمينة حمروش، 2016، صفحة 55.56)

2. التحديات التي تواجه نظام المعلومات

لإقامة نظام معلومات يتحتم المرور على عقبات وتحديات يجب التغلب عليها ونذكر منها:

-**صعوبة ادخال بعض المعلومات الهامة في نظام المعلومات:** هناك بعض المعلومات المهمة يصعب إدخالها فينظام المعلومات وذلك لطبيعة هذه المعلومات التي لا يمكن او حتى يصعب تحويلها الى شكل يتعامل معه نظام المعلومات.

-**احتياج المعلومات الى سياق يمكن من تفسيرها:** عادة تنتم المنظمات بإدخال البيانات الكمية وذلك لسهولة إدخالها الا ان هذه البيانات قد لا تكون بتلك الأهمية عند اتخاذ القرار مالم توضع ضمن معلومات أخرى تتحدد قيمة المعلومات تبعا لسياق الذي يفسرها مثل رصيد المخزون قد لا يكون له اهمية الا إذا تم ربطه بحجم الطلب المتوقع.

-**تناقص قيمة المعلومات بمرور الزمن:** تقل قيمة المعلومات مع مرور الزمن، فإذا كانت المعلومات ذات قيمة عالية الآن قد لا تكون بنفس القيمة مستقبلا، إذ يعتبر توقيت المعلومات محدد في إمكانية الاعتماد عليها.

-**تغير بيئة المنظمة:** قد تواجه المنظمة بعد اقتناء نظام المعلومات والبذل فيه بمجهودات ضخمة وإنفاق أموال

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

طائلة تغري البيئة المحيطة اما باندماجها مع منظمة أخرى او اصدار تشريعات مختلفة وبالتالي يضيع ما بدلته المنظمة من جهد ومال نتيجة التغيرات الحاصلة.

-**النقص في العملة الماهرة:** أحدث النقص الكبير في مصممي ومحلي نظام المعلومات من أصحاب المهارة العالية الى زيادة تكاليف العمل كما ان الزيادة في طلب التطبيقات الحاسوبية نتج عنه نقص العملة الماهرة.

-**التغير المستمر في متطلبات العمالة:** ان العمل في مهن مرتبطة بنظام المعلومات والحاسب الالى يحتاج الى تطوير معارفهم وتدريبهم بشكل مستمر وهذا نتيجة للتغيرات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات.

-**التوقعات الخاطئة:** يعتقد بعض المديرين ان تصميم نظام المعلومات متكامل وفعال لا يحتاج الى تكلفة ضخمة وجهد كبير دون أي اعتبار لحجم المنظمة مما يستوجب دراسة خاصة لكل منظمة.

-**التغير المستمر في تكنولوجيا الحاسوب:** أدى التطور المستمر والمتسارع في تكنولوجيا الحاسب الى قدم نظام المعلومات الذي تفتننيه المؤسسة بعد فترة قصيرة من استعماله وظهور الحاجة اما الى تغييره او تجديده مما يكلف المؤسسة أعباء مالية أخرى.(هنوس، 2016، صفحة 34.35)

المطلب الرابع: أهمية وعناصر نظم المعلومات

1. أهمية نظم المعلومات

تظهر أهمية نظام المعلومات من خلال عمل النظام وتوفر البيانات والمعلومات في الوقت المناسب والجودة المناسبة والدقة المناسبة، وتتجلى أهمية نظم المعلومات فيما يلي:

-توفير المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات، إذ انها الطريق الى جانب ما يقوم به النظام من إعداد المعلومات بطريقة ملخصة على كل بديل وأثرها على الأهداف المطلوب تحقيقها، فكلما توافرت معلومات كافية ودقيقة كلما ساعد ذلك على تحقيق أحسن النتائج في التخطيط والتنفيذ والرقابة لأنشطة المنظمة.

-تمكن نظم المعلومات من استخراج مجموعة ضخمة من المعلومات بشكل تلقائي يساعد على حساب جدوى كل أنشطة المؤسسة.

-تحقيق الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال مساهمة النظام في زيادة فعالية الاتصالات فيما بين نظم الوظيفية المكونة لنظام المعلومات على مستوى المنظمة ككل مما يؤدي الى إمكانية وسرعة الوصول الى المعلومات المطلوبة واللازمة لتحقيق اهداف ذلك النظام.

-انتشار ما يسمى بالتجارة الإلكترونية بحيث تتم الصفقات عبر الوسائط الالية دون مجهود تسويقي مباشر من جانب المسوقين، مما جعل هناك أهمية كبرى للحصول على المعلومات الانية للتجارة الالكترونية. (صياد، 2018، صفحة 32.31)

2. عناصر نظم المعلومات

تشمل نظام المعلومات المعاصر على عناصر والتي تشكل الموارد الضرورية وهي تتمثل في أربعة عناصر أساسية هي: المنظمة، القوى البشرية، التكنولوجيا، البيانات والمعلومات. وهي كذلك تكمل بعضها وتترابط بشكللا يعمل فيه النظام بطريقة فعالة، او يتكامل بدون واحد منها. ويمكننا ان نوضحها بالآتي:

-المنظمة

نعين بها التنظيم التي يتبين بناء نظم المعلومات سواء كان شركة او مؤسسة تجارية او مالية. حيث ان اهداف المنظمة وطبيعة عملها، بينتها الخارجية، وثقافتها وكذلك طبيعة الإدارة وتوزيع الوظائف والصلاحيات كلها تمثل عنصر مهما من عناصر نظام المعلومات.

-القوى والعناصر البشرية

العناصر البشرية المؤهلة والمدرّبة لتنفيذ النشاطات المختلفة، التي تكون عادة بمستويات وكفاءات مختلفة حسب طبيعة النظام ووظائفه. إضافة الى انهم هم سيصبحون مستخدمين نهائيين لنظام المعلومات، والذين يستخدمون مخرجات النظام كذلك فإن هؤلاء هم أنفسهم سيكونون عناصر مهمة في رفق النظام بمدخلات جديدة بعد ان ينجزوا بحوثهم او يتخذوا قراراتهم وينتجوا معلومات جديدة.

-التكنولوجيا

التكنولوجيا المستخدمة كالأجهزة والمكونات المادية بمختلف أنواعها، سواء كانت حواسيب مناسبة او مدخلات الكترونية، او ضوئية ليزيرية، او أجهزة ومعدات اتصال لبث المعلومات الى المواقع المطلوبة وكذلك النظم والأساليب الفنية المتبعة والتي تشتمل على مختلف أنواع البرمجيات وخاصة البرمجيات التطبيقية المطلوبة لمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاع معلوماتها.

-البيانات والمعلومات

وهي المطلوب إدخالها في نظام المعلومات المتوفرة في مصادر المعلومات المختلفة الورقية منها، او الالكترونية حيث تقوم البرمجيات والنظم والأساليب الفنية بمعالجتها وتخزينها، وتأمين استرجاعها عن طريق الطاقات البشرية المدربة لذلك وان مثل هذه البيانات والمعلومات تمثل مدخلات النظام.

نظم المعلومات كغيرها من الأنظمة الأخرى لها عناصر تقوم عليها التي تعتبر بمثابة الضرورية لعملها، والتي لا يمكن لنظام العمل بدونها كما انها تعمل بشكل مترابط ومتكامل وبدون هذا الترابط لا يمكن ان يعمل بشكل فعال وهي تتمثل في كل من المنظمة، القوى البشرية، التكنولوجيا، وأخيرا البيانات والمعلومات. (مدفوني، 2016، صفحة 42.43)

المطلب الخامس: العوامل المؤثرة والمحفزة في تطور نظم المعلومات وأنواعها

1.العوامل المؤثرة والمحفزة في تطور نظم المعلومات

لم تظهر نظم المعلومات من فراغ وإنما جاءت نتيجة متغيرات جذرية ونوعية هائلة ووليدة عوامل موضوعية شكاى قوى محفزة لتطير نظم وأدوات وتقنيات جديدة تواكب التحديات الكبيرة التي أفرزتها البيئة الاجتماعية والاقتصادية المتغيرة في العالم. وإذا كانت نظم المعلومات وليدة تلاقي علوم الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات بحقول الإدارة والتنظيم وبحوث العمليات والأساليب الكمية والعلوم الأخرى فإن هذه النظم هي أيضا وليدة عوامل تاريخية تعيد في كل يوم صياغة العالم الذي نعيش فيه من جديد هذه العوامل والقوى:

-انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة

نحن نعيش حقا في عصر انفجار المعلومات والمعرفة وتسارع موجات توالدها وتراكمها بوحدات زمنية غير ملموسة تعجز كل القدرات الإنسانية المتاحة على ضبطها والإلمام بها. ويعبر عن ثورة المعلومات وانفجار المعرفة النمو المستمر في تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات وتحولها المتزايد نحو التصغير، الرقمنة، السرعة، المرونة والمحمولة ونحو الترابط والتزاوج مع تقنيات الاتصال وصناعة البث الفضائي حتى يصح القول إن العالم بفضل كل هذه المتغيرات التكنولوجية الهائلة قد أصبح بحق قرية كونية صغيرة. فالإتصال أني، والمعلومات من خلال شبكة الإنترنت تتدفق متجاوزة الحدود الجغرافية وقيود المكان. وكان من نتائج هذه التحولات التاريخية انبثاق اقتصاد المعرفة ومجتمع المعلومات والمعرفة وانتقال مفاتيح الحضارة ومكامن القوة من المادة إلى المعلومة ومن الآلة إلى المعرفة ومن الإنتاج الكبير إلى الإنتاج الإلكتروني في صناعات الحاسوب والتكنولوجيا الحيوية، تكنولوجيا الهندسة الوراثية، صناعة البرمجيات وخدمات المعلومات الرقمية عبر أنشطة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

-تكنولوجيا الإنترنت والشبكات

إذا كانت تكنولوجيا المعلومات هي القوة التي سوف تحول الألفية الثالثة الهادرة إلى أعظم ازدهار في التاريخ فإن شبكة الإنترنت هي أكب تقدم تكنولوجي منذ اختراع آلة الطباعة قبل 500 عام. لقد خلقت الإنترنت نوعا من الانفجار الهائل في اهتمام الناس وأصحاب الأعمال ليس له نظير في مسار العلم والتكنولوجيا. هذا الانفجار في استخدام شبكة الإنترنت أدى إلى ظهور نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة في السابق مثل نماذج أعمال شركات E*Trade، Schwab، Yahoo، Google، Amazon.com ، وغيرها. بل أن الشركات الصناعية الكبرى مثل GM، Ford، GE وغيرها قد بدئت بوضع خطط لإنشاء أسواق افتراضية لها على شبكة المعلومات العالمية.

إن استخدام شبكة الإنترنت في أنشطة المال والأعمال يحقق حزمة من المزايا غير المسبوقة. فالإنترنت تعني الوقت الحقيقي والإنترنت تعني الإطار الحر، ومعايرة وقت الانتظار بالإضافة إلى تأثير الإنترنت على تحسين جودة الخدمات وتوفير التكلفة وتحقيق العائد المستهدف. وقد أصبحت الإنترنت عاملا رئيسيا في الأعمال الإلكترونية وفي ابتكار نماذج الأعمال الجديدة. وبالتالي حملت شبكة الإنترنت الكثير من المصالح التجارية على إعادة التفكير في الكيفية التي تدار بها الأعمال، وصار العديد من أصحاب الأعمال والمديرين التنفيذيين في هذه الشركات يوجهوا السؤال التالي إلى أنفسهم: "لو كانت الإنترنت موجودة بشكلها الحالي عندما تأسست الشركة، فهل كانت لتزاول أعمالها بالطريقة نفسها التي تزاول بها أعمالها اليوم؟" إذا كانت الإجابة "لا" فلماذا لا يحدث التغيير الآن؟ هل يمكنك تطوير سوق خاصة بك؟ كيف يمكنك التنافس بشكل فاعل مع الشركات غير الموجودة على الشبكة وتلك الموجودة عليها؟ إن أحد تأثيرات الإنترنت الأكثر دواما قد تكون بدئت لتوها في الظهور.

فطريق المعلومات الفائقة السرعة تعد بتغيير المعاملات التجارية تغييرا شاملا. وتستطيع الإنترنت أن تنشئ سوقا عالمية لكل شيء تقريبا. وفي إطار التجارة الإلكترونية مضمونة وتصبح الاعمال عالمية وتنطلق القدرة على الابتكار من عقالها، متحررة من أي قيد

-انبثاق نماذج الأعمال الإلكترونية

أفرزت تقنيات ونظم الأعمال الإلكترونية نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة من قبل، وهي في معظمها نماذج غير مسبوقة من حيث مضمون النشاط وهياكله ووظائف الدعم الإداري المرتبطة به. وتقع جميع هذه النماذج في فضا عالم جديد يتشكل هو عالم الأعمال الرقمي المفتوح والفوري Online Digital Business في مقابل عالم ما قبل الإنترنت وثورة تكنولوجيا المعلومات Offline World. فكل ما كان سائدا قبل عقد التسعينات وفي المقدمة نموذج الأعمال التقليدية الذي هيمن على إدارة الأعمال في عصر الصناعة تجري الآن إعادة تشكيله، وفي بعض الأحيان ثم عملية تفكيكه بهدف تركيبه وهندسته من جديد. وتمثل الإنترنت والشبكات الرقمية أهم وسيلة تكنولوجية تساهم اليوم في خلق وتطوير نماذج ونظم الأعمال الجديدة. ضمن هذا السياق نستطيع تصنيف النماذج (المعروفة إلى حد الآن) والتي ظهرت ملامح تشكلها للأعمال الإلكترونية في الفئات التالية:

- **نماذج الموزع المتركز Focused Distributor :** وهي نماذج الأعمال الإلكترونية التي تتضمن نموذج تاجر التجزئة Retailer Model، نموذج السوق Marketplace model، نموذج وسيط المعلومات Informediary Model ونموذج التبادل Exchange Model.
- **نماذج مداخل (بوابات) الويب Portal Models :** وتتكون هذه النماذج من التطبيقات التالية: نموذج مداخل الويب الأفقية Horizontal portals، نموذج مداخل الويب العمودية Vertical Portals، نموذج مداخل الويب المتخصصة Affinity portals.
- **نماذج المنتج Producer Modes :** وهي النماذج التي تشمل كل من نماذج الصانعون Manufactures Model، نموذج مجهزوا الخدمات Service Providers Model، نموذج مجهزوا الخدمة التعليمية Educators Models، المستشارون Advisors، خدمات مصادر الأخبار والمعلومات Information and News ، والمجهزون المتخصصون Customized Providers.

- نماذج مجهزوا البنية التحتية **Infrastructure Providers Models**: وتتضمن كل من صانعي الأجهزة المكونات **Equipment Component Manufactures**، شركات البرمجيات **Software firms Model**، والمجهزون المخصصون في العتاد **Custom Hardware Suppliers**.

كل هذه النماذج وغيرها ساهمت في تطور وإزدهار نظم المعلومات الحاسوبية بصفة عامة ونظم المعلومات الإدارية على وجه الخصوص.

-العولمة **Globalization**:

تزداد اقتصاديات العالم اندماجا فيما بينها تسع دائرة الاعتماد المتبادل في أنشطة الأعمال اليدوية، والتجارة الدولية وتكنولوجيا الاتصال بين هذه الاقتصاديات بصورة لم يسبق لها مثيل. وتتضح صورة العولمة في بعدها الاقتصادي من خلال ظهور الشركات الكونية وتزايد تأثير الشركات المتعددة الجنسيات والاندماج المتزايد للاقتصاديات العالم المتقدم. وإذا أخذناها ظاهرة الشركات كونية تشمل عمليات التصنيع، التسويق، التمويل، وبحوث وتطوير المنتجات والخدمات ذات المواصفات النوعية العالية وتوزيعها من خلال شبكات عالمية معقدة في كل أنحاء العالم. وتستخدم هذه الشبكات نظم المعلومات عالمية ونظم معلومات الأعمال الدولية من خلال شبكة الإنترنت لإدارة وتوجيه العمليات من مراكز إقليمية متعددة.

وبالتالي يمكن القول إن من أكبر مظاهر العولمة تجسيدا أو أكثرها وضوحا في الموارد والتكنولوجيا المحورية وشبكة الأعمال المعقدة تتمثل في نظم المعلومات العالمية التي تستخدمها الشركات الكونية، الشركات متعددة الجنسيات والشركات الدولية لإدارة عملياتها في كل مكان وزمان.

ضمن هذا السياق لابد من الإشارة إلى أن العولمة وتكنولوجيا المعلومات قد جلبت تهديدات جديدة إلى شركات الأعمال المحلية إلى جانب الفرص الثمينة التي أفرزتها ذلك لأن استخدام نظم الإدارة والاتصالات العالمية ونظم أدوات تكنولوجيا المعلومات وفرت للشركات العالمية قدرات الوصول إلى الزبائن في السوق العالمي. وبالتالي منافسة منظمات الأعمال المحلية والوصول إلى الزبائن والمستفيدين في الوقت الحقيقي. هذا التهديد الكبير لمنظمات الأعمال المحلية يفرض عليها الدخول بقوة إلى لعبة المنافسة العالمية وليس من خلال الانكفاء خلف أسوار صينية (مفتلة وضعيفة). إن ما تحتاجه منظمات الأعمال هو التعامل مع حقائق السوق وقواعد المنافسة والمشاركة لعبة الأعمال ولكن بعد التسلح بنظم المعلومات وأدوات تكنولوجيا الاتصالات الزكية والفائقة بقدراتها وسرعة وصولها إلى السوق.

-تسارع التغير النوعي والكمي في بيئة الأعمال:

نعيش في عالم متغير في كل نواحيه ومظاهره ويتسارع التغير في هذا العالم إلى الحد الذي تتلاشى فيه الحدود الفاصلة للزمان والمكان. أي تتلاشى الفواصل بين ما هو قديم وجديد، وبين ما هو ثابت نسبيا ومتحول وبينما هو كائن وما سيولد بأشكال ومضامين جديدة. ويظهر هذا التغير بجلاء أكثر في البنية التكنولوجية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية والسياسية للعالم وفي تطور التكنولوجيا وبالذات التكنولوجيا الحيوية، الهندسة الوراثية، هندسة البرمجيات المعقدة والتقنيات المتطورة لأجهزة الاتصال. في ظل هذه التغيرات والتحولات التي يحكمها قانون ثابت واحد والتغير الخلاق فإن جوهر الميزة التنافسية المؤكدة تكمن في قيمة المعلومات الضرورية التي تقوم بإنتاجها نظم المعلومات الإدارية في عالم المنافسة والتطور والتحسين المستمر. بل أن قيمة المعلومات لم تعد كافية لوحدها إذ تحتاج إلى مزيج من عناصر ومكونات أخرى لإنتاج قيمة مضافة أخرى هي المعرفة. فالمعرفة في عالم اليوم هي الثروة، والمعرفة هي القوة بل هي دالة القوة الحضارية والثقافية والاجتماعية والتكنولوجية. ولذلك واستجابة لمظاهر التحول المستمر في بيئة الأعمال وبسبب التعقيد المتواصل لهذه البيئة ولانتقال مكامن القدرة على الابتكار والمنافسة من المادة إلى المعرفة فإن الأنظار تتجه اليوم نحو نظم إدارة المعرفة التي تمثل التلاقي الحر والخصب لموارد المعرفة ونظم المعلومات الذكية وذات التقانة العالية.

لقد انتهى عصر الاقتصاد الذي يعتمد على الصناعة لأن المعرفة وليست الصناعة هي مفتاح النمو الاقتصادي في القرن الواحد والعشرين كما انتهت نماذج التنمية الاقتصادية ونظريات النمو المحكومة بمنطق

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

النظرية الاقتصادية التقليدية لتحل محلها قوانين مجتمع اقتصاد المعرفة الذي يستند على شبكية قوامها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأدواتها نظم المعلومات الحاسوبية والذكاء (ياسين، 2008، الصفحات 37-42)

2. أنواع نظم المعلومات:

- **نظم المعلومات اليدوية (Manual I.S.):** وهي النظم التي تجري جميع عملياتها من ادخال واخراج بشكل يدوي، دون استخدام أي أداة تكنولوجية، وتستخدم هذه النظم الادوات التقليدية في تشغيل بياناتها، مثل الورق والأقلام وبعض الادوات العادية، مثل الآلة الحاسبة.

- **نظم المعلومات المحسوبة (Computrized I.S.):** وهي النظم التي تعتمد على الاجهزة الإلكترونية في عمليات الادخال والاخراج ومعالجة بياناتها، وتتم باستخدام المعالجات الإلكترونية (Data Processor)، ويتميز الحاسب بقدرة هائلة لمعالج البيانات على معالجة كمية ضخمة من البيانات بسرعة ودقة عاليتين.

- **نظم المعلومات المتكاملة (Integrated I.S.):** وهو تطبيق لمجموعة كبيرة من النظم بنفس الوقت داخل منظمة واحدة أو عدة منظمات، لتجنب تكرار استخدام المعلومات عدة مرات هي كباقي كل نظام، وذلك بهدف زيادة الفعالية وخفض التكاليف. (عليان، 2012، صفحة 34)

ظهر تطور نظم المعلومات وأنواعها الشاملة حسب ما ذكرناه سابقا، إلا أنها بدت تطورات دائمة ميزة تنافسية ذات قيمة زمنية معينة.

المبحث الثالث: مدخل عام حول الميزة التنافسية

يعد بقاء واستمرار المؤسسات في الأسواق أهم الأهداف التي تصبو إليها هذه الأخيرة ولتحقيق ذلك تسعى كل مؤسسة إلى بناء وامتلاك مزايا تنافسية متعددة تحقق من خلالها التميز والتفوق على منافسيها لتتال رضا ووفاء عملائها.

المطلب الأول: مفهوم الميزة التنافسية وأنواعها

1. المفهوم

1.1 التنافسية:

يمكن تعريف التنافسية على أنها "إمكانية تقديم منتج ذو جودة عالية و بسعر مقبول من طرف المستهلك" (بوشناف، 2003، صفحة 1)

2.1 مفهوم الميزة التنافسية

1.2.1 التعريف الأول: تعرف الميزة التنافسية على أنها "قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق استراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط." (ابوبكر، 2020، صفحة 13)

2.2.1 التعريف الثاني: يرى بورتر أن الميزة التنافسية "لا تختص بالدولة و لا بالمؤسسة فالميزة التنافسية تنشأ أساسا من القيمة التي استطاعت مؤسسة ما أن تخلقها لزبائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع متساوية أو بتقديم منافع متفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة". (porter, 1999, p. p8)

3.2.1 التعريف الثالث: أما كوتلر " Kotler فقد أكد على جانب الأداء، إذ يرى أن الميزة التنافسية هي قدرة المؤسسة على الأداء بأسلوب واحد أو عدة أساليب والتي ليس بإمكان المنافسين اتباعها حاليا أو مستقبلا". (p.kolter, 1997, p. p53)

4.2.1 التعريف الرابع: تعرف الميزة التنافسية على أنها " الميزة المقدمة ذات القيمة من قبل الشركة بصورة أعلى مما يقدمه المنافسون للزبائن ، ويكون ذلك التمايز من خلال الأسعار أو الخدمة المضافة.(البكري و بني حمدان، 2013، صفحة 6)

5.2.1 التعريف الإجرائي: مما سبق نستنتج أن الميزة التنافسية هي "التفوق الذي تحققه الشركة من خلال تحسين عملياتها وعمليات التنظيم بشكل فعال، ما يساهم في تقديم منتجات أو خدمات بجودة أفضل أو بتكلفة أقل مقارنة بالمنافسين."

2. أنواع الميزة التنافسية:

تأخذ الميزة التنافسية شكلين إما أن تكون ميزة في التكلفة بمعنى أن المؤسسة تتحمل تكاليف أقل مقارنة بمنافسيها أي أنها ميزة تنافسية داخلية، أو أن تكون ميزة في التمايز بمعنى خلق انطباع لدى العملاء بأن منتجات المؤسسة هي الأفضل ولا يوجد مثلها في السوق، وهذا الانطباع اتجاه صفة الأفضل ينظر إليه من حيث الجودة وخدمات ما بعد البيع.

وفيما يلي شرح لكل منها:

1.2 ميزة التكلفة الأقل:

يمكن لمؤسسة ما أن تحقق ميزة التكلفة الأقل إذا كان هيكل تكاليفها المتعلقة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من تلك المحققة عند المنافسين.

ويتطلب التنافس من خلال التكلفة الأقل مع مراعاة مستوى الجودة المستهدفة، تحديد وتحليل كل عناصر التكلفة والعوامل المؤثرة فيها، إضافة إلى تنمية ثقافة ترشيد التكلفة لدى كل المستويات في المؤسسة.

وترتكز المؤسسة في بنائها لميزة التكلفة الأقل على تحقيق اقتصاديات الحجم من خلال الإنتاجية المرتفعة، والأهم أن التحسينات في الجودة تؤدي إلى تحسينات في الإنتاجية، والتي تؤدي بدورها إلى تخفيض التكاليف، فالتكاليف المنخفضة تنتج من الابتكارات في تصميم المنتج وتقنيات العمليات وترتكز ميزة تخفيض التكاليف على أساليب عامة تتمحور حول:

1.2.1 اقتصاديات الحجم: حيث تنخفض تكلفة الوحدة المنتجة كلما زاد حجم الإنتاج، وذلك على أساس توزيع التكاليف الثابتة على الحجم الكلي للإنتاج، وهذا ال يعين زيادة في الإنتاج دون الأخذ بعين الاعتبار حجم الطلب كونه سيزيد تكلفة التخزين وتكلفة المنتجات التالفة ويضعف من قدرة المؤسسة على سرعة الاستجابة لتغيرات السوق، فحجم الإنتاج الكبير له عيوبه، مثل الخسائر الكبيرة عند انخفاض حجم الطلب لأن التكلفة الثابتة الكبيرة يؤدي إلى تقليل المرونة في الاستجابة إلى رغبات العميل وصعوبة الإنتاج بمواصفات محددة.

2.1.2 اقتصاديات المجال: تتمتع المؤسسات بوفورات المجال عندما تنشط في عدة مجالات متشابهة، حيث تنخفض التكلفة نتيجة اشتراك مجموعة من المنتجات في مجال واحد، والملاحظ في هذه النقطة أنها تؤدي إلى عدم التركيز على أي من هذه المجالات، إضافة أن المؤسسة قد تصبح غير مرنة لاستجابة إلى احتياجات العملاء في الوقت المناسب، لكن يبقى على المؤسسة اليت ترغب في المنافسة على أساس التكلفة المنخفضة أن تعتمد على وفورات المجال إذا كانت تنتج منتجات مشتركة في ذات المجال.

3.1.2 اقتصاديات التعليم: حيث يؤدي تعلم تقنيات وطرائق الإنتاج إلى تخفيض التكاليف بشكل ملحوظ وهنا لا يجب التركيز على تكاليف اليد العاملة فقط بل يتعدى ذلك إلى تكاليف النفقات (الاسترجاع) والأنشطة الأخرى بالمنتج للقيمة وعليه فقدرة المؤسسة على التعلم يؤدي إلى تمكينها من تخفيض التكاليف.

4.1.2 تكنولوجيا الإنتاج: وذلك من خلال الاستثمار في بناء تكنولوجيا تساهم في خفض التكاليف، حيث ساهمت التكنولوجيا الحديثة في خفض تكاليف الإنتاج وتقليل استهلاك الطاقة..... إلخ، مع الأخذ بعني الاعتبار النتائج المترتبة عن تطبيق التكنولوجيا الحديثة، من حيث تأثيرها على الهيكل التنظيمي وأسلوب العمل وما تتطلبه من تكاليف للتدريب والتعلم.

5.1.2 تصميم العمل: هناك إمكانية تحقيق كفاءة أكثر للعمليات عن طريق إعادة تصميمها، وذلك باستخدام التكنولوجيا الحديثة أو استخدام التكنولوجيا الحالية، حيث يمكن التقليل من الضائع في العمليات الإنتاجية من خلال تحليل ودراسة سبل تحسينها وذلك قد يكون بالاستغناء عن بعض الأعمال المكررة، دمج العمليات، تنظيم تدفق الخامات بشكل منتظم، تبسيط العمل أو تقريب المعدات والأدوات من العامل..... إلخ.

2.2 ميزة التمييز:

وهي قدرة المؤسسة على تقديم منتج متميز وفريد وله قيمة مرتفعة من وجهة نظر المستهلك، جودة أعلى، خصائص خاصة بالمنتج خدمات ما بعد البيع..... إلخ.

ويقصد بها أيضا تقديم منتجات للزبائن تكون مختلفة ومتميزة عن تلك التي يقدمها منافسي المؤسسة ويتلاءم بشكل أفضل مع احتياجاتهم حتى ولو كان سعره أعلى، ويأخذ التميز أشكالا عديدة لا يمكن حصرها وكمثال على ذلك صورة المنتج، الجودة إلخ.

وتهدف المؤسسة من خلال اكتسابها الميزة التمييزية لتحقيق أداء فائق وتميز عن المنافسين في مجال هام من وجهة نظر العميل، وعليه فهي تعمل على تحليل ودراسة الأنشطة المكونة لسلسلة القيمة بهدف التعرف على المصادر الممكنة للتمييز، والتبليلا تقتصر فقط على الخصائص الفنية للمنتج.

1.2.2 مجالات التمييز:

تعمل المؤسسة لتكون الرائدة أو المتميزة في المجالات التالية:

أ- تمييز المنتج: من خلال:

- التصميم، الحجم، الشكل، اللون، والتركيب المادي .

- الخصائص المميزة والتي تضيف بصمة خاصة لأداء المنتج، ويمكن للمؤسسة أن تحدد الخصائص الجديدة التي تضيفها لمنتجاتها، من خلال استقصاء آراء عينة من العملاء- مع مقارنة ما سيتم تحمله مقابلها من تكاليف نتيجة هذه الخصائص.

- توافق خصائص المنتج مع المواصفات المحددة، ومدى توافق تصميم وخصائص المنتج مع احتياجات العملاء.

- مصداقية المنتج كمقياس لدرجة جودة الأداء الوظيفي، حيث يثق العميل في مصداقية المنتج ويعتمد عليه .- مدى الاستخدام، حيث يميل كثير من العملاء لدفع سعر أعلى للمنتجات التي تعمر أطول.

ب- التكنولوجيا المستخدمة: من حيث التجهيزات وطرائق الأداء المستخدمة والنظام الذي يؤلف بين العاملين والتجهيزات في وحدة منسجمة ومتكاملة.

ج- خصائص العاملين: وذلك من خلال حرص المؤسسة على التأكيد واعتبار العاملين رأس مال فكري، يتميزون بالمعرفة والمهارة وترسيخ ثقافة الجودة لديهم، وبذلك تحقيق التمييز في الاستجابة الملائمة للاحتياجات العملاء.

د- قنوات التوزيع: الحرص على القرب للعملاء.

هـ- خدمة العميل: حيث يمكن للمؤسسة أن تتميز في هذا المجال من خلال عدة سبل وهي:

- تسهيل تلقي طلبات العملاء.

- التركيب اذا كان المنتج يتطلب ذلك.

- تقديم الاستشارة للعميل بخصوص الاستخدام الأمثل للمنتج .

- الصيانة، الإصلاح، وخدمات ما بعد البيع .

- الصراحة والدقة عند التعامل مع العملاء.

2.2.2 عوامل التميز:

وحتى تتمكن المؤسسة من اكتساب ميزة التميز، فهي تستند إلى مجموعة من الأسس تعرف بعوامل التفرد، وهي:

أ- **الإجراءات التقديرية:** تقوم المؤسسة باختيار الإجراءات التي تمارس بها الأنشطة، والتي يمكن أن تكون عاملاً مهماً في تفرد وتمييز المؤسسة عن المنافسين، وتتمثل أهم هذه الإجراءات في الخدمات المقدمة، جودة وسائل الإنتاج المعتمدة، الإجراءات التي تحكم نشاط العاملين..... إلخ.

ب- **الروابط:** يمكن بناء ميزة التميز من خلال الروابط بين الأنشطة، الروابط مع الموردين ومع قنوات التوزيع.

ج- **البرنامج (الجدولة):** يرتبط تفرد المؤسسة بالوقت الذي تعرض فيه المنتج بصورة معينة ومتميزة عن منتجات المنافسين، مع الأخذ في الاعتبار أن بعض القطاعات تتطلب تحديثاً متواصلاً للمحافظة على التفرد والتميز من خلال الاعتماد على تكنولوجيا أكثر حداثة.

د- **التموقع (الموقع):** يلعب هذا العامل دوراً مهماً في تمييز المؤسسة، إذا ما أحسنت اختيار متوضع أنشطتها بالشكل الذي يفضل العملاء.

هـ- **الإلحاق:** قد تنجم خاصية التفرد لنشاط منتج للقيمة لكون النشاط مشتركاً لمجموعة من الوحدات المكونة للمؤسسة.

و- **أثر التعلم:** التعلم المستمر يؤدي إلى تفرد المؤسسة بشكل متواصل.

ز- **التكامل:** بهدف تحقيق التفرد قد تلجأ المؤسسة إلى ضم أنشطة جديدة منتجة للقيمة، كانت تمارس من قبل الموردين (تكامل خلفي) أو قنوات توزيع (تكامل أمامي) مما يتيح لها القيام بهذه الأنشطة بشكل أحسن لتصبح الوحيدة التي تقوم بها أو تحتجّلها غير قابلة للتقليد.

ي- **الحجم:** يمكن أن يؤدي الحجم الكبير إلى ممارسة نشاط ما بطريقة وحيدة ومنفردة، وهو ما لا يمكن تحقيقه إذا ما كان حجم النشاط صغيراً، وفي بعض الأحيان قد يؤثر الحجم الكبير للنشاط سلباً على التمايز (التأثير السلبي للحجم الكبير على مرونة المؤسسة في الاستجابة لاحتياجات العملاء).

وعليه، لتحقيق ميزة التميز فإن المؤسسة مطالبة بتحديد العوامل والمجالات التي يمكن التفرد فيها، مع التركيز على العوامل التي تؤدي إلى التميز متواصل، ونفس الشيء بالنسبة للتكاليف يعتبر التعلم العامل الأكثر أهمية، بحيث أن امتلاكه من شأنه أن يؤدي إلى استمرار التميز، (حذفاني، 2018، 2019، صفحة 48.44)

المطلب الثاني: أهمية الميزة التنافسية والعناصر

1. الأهمية

تعد الميزة التنافسية عنصراً جوهرياً للتفوق والنجاح من خلال خلق قيمة للزبون في ظل بيئة أعمال تنافسية، إذ أن المنظمات تسعى باستمرار إلى اكتساب والمحافظة والاستثمار على الميزة التنافسية من أجل ضمان استمراريتها وحيويتها.

وعليه يمكن تحديد أهمية الميزة التنافسية في النقاط التالية:

- تعد بمثابة القوة والسلاح الذي تستخدمه المنظمة في مواجهة تحديات السوق والمنظمات المنافسة ويكون ذلك من خلال تنمية معرفتها التنافسية ومقدرتها على تلبية احتياجات الزبائن في المستقبل عن طريق كسب مهارات خاصة ومقدّرات تمكنها من التكيف مع الفرص المتغيرة بشكل سريع

- تمثل معياراً مهماً لتحديد المنظمات الناجحة عن غيرها التي بإمكانها إيجاد نماذج منفردة يصعب تقليدها ومحاكاتها

- تمثل مؤشراً إيجابياً نحو توجه المنظمة للمنتوق بشكل قوي من خلال حصولها على حصة سوقية أكبر من

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

منافسيها مما يسمح لها من زيادة حجم مبيعاتها وأرباحها

-خلق قيمة للعملاء تلبي احتياجاتهم، وتضمن ولائهم، وتدعم وتحسن سمعة صورة المؤسسة في أذهانهم

-تعتبر دعما جوهريا للمنظمات في تخطي أماكن الضعف والفجوات والعثرات.

زيادة على ذلك حدد مخبر المنظمات علم الاجتماع والمناجمنت أهمية الميزة التنافسية كما يلي:

-زيادة ربحية المؤسسة: حيث تساهم في تحقيق أرباح تفوق تكلفة المواد المستخدمة،

-كسب ولاء العميل: التركيز على تلبية احتياجات الزبائن والعملاء من الجوانب التي تتفوق وتتميز فيها المؤسسة على غيرها من المؤسسات والتي تسمح الى تحسين صورة المؤسسة وزيادة ثقة الزبائن والعملاء في المؤسسة

-تعد عاملا مهما وجوهريا للمؤسسات على اختلاف أنواعها ومنتجاتها فهي الاساس الذي من خلاله يصاغ حول الاستراتيجية التنافسية الشاملة للمؤسسة

- تحقيق التميز الاستراتيجي عن المنافسين في السلع والخدمات المقدمة للزبائن والعملاء.(عواد، 2020/2021، صفحة ص 59.60)

2. عناصر الميزة التنافسية

للميزة التنافسية عناصر عديدة تتمثل فيما يلي:

1.2 الموارد الطبيعية

على الرغم من أهمية توافر الموارد الطبيعية لتحقيق ميزة تنافسية لدولة أو للمنظمة، إلا أن توافرها لم يعد مصدرا أساسيا لتحقيق هذه الميزة، وذلك نتيجة للعديد من التغيرات العالمية والمحلية التي حدثت في الآونة الأخيرة، حيث إن عد- توافر هذه الموارد لم يعد حائلا دون تحقيقا لميزة تنافسية.

2.2 رأس المال

لقد كان توافر رأس المال في الدولة قادرا على تحقيق ميزة تنافسية عالية، لكن الاقتصاد العالمي الجديد العابر لمحدود والذي يتيح إمكانية نقل رؤوس الأموال من بلد لآخر وعدم ربطها بحدود جغرافية وسياسية معينة عبر الشركات متعددة الجنسيات واستثمارها في الدول النامية أدى إلى تراجع أهمية توافر رأس المال للدولة أو المنظمة في تحقيق ميزة تنافسية لها.

3.2 التكنولوجيا

يلعب العنصر التكنولوجي دورا مهما في تحسين الكفاءة الإنتاجية وتحقيق الميزة التنافسية عبر عمليات خلق واستيعاب المعرفة، وكذلك ابتكار وتطبيق تكنولوجيا جديدة في أداء الأعمال، ولكن الاستفادة من هذا العنصر لم تعد مقتصرة على دول بعينها، حيث تستطيع الكثير من الدول الحصول على التكنولوجيا.

4.2 الموارد البشرية

تمثل الموارد البشرية ذات التعليم المتميز والمهارة بعدا إستراتيجيا هاما في تحقيق الميزة التنافسية، إذ تعتبر من أهم المصادر غير الملموسة ولها دور كبير في خلق وتطبيق التكنولوجيا، فضلا عن كونها عنصرا غير قابل للمحاكاة أو التقليد بشكل سريع وسيل من قبل المنافسين.(بوعون، 2016/2015، صفحة 8)

المطلب الثالث: خصائص وأهداف الميزة التنافسية والمحددات

1. الخصائص

للميزة التنافسية مجموعة من الخصائص تتمثل في :

-تتسم بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة وهذه الخاصية تبعد المؤسسة عن فهم الميزات التنافسية في إطار مطلق.

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

- تتبع من داخل المؤسسة وتحقق قيمة لها.
- متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة، وقدرات وموارد المؤسسة الداخلية من جهة أخرى.
- أن تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية أخرى بسهولة، ويسر وفق اعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية أو تطور موارد المؤسسة من جهة أخرى.
- أن يتناسب استخدام هذه الميزات التنافسية مع الأهداف والنتائج التي ترى المؤسسة تحقيقها في المديين القصير والطويل.
- أنها تؤدي إلى التفوق و الأفضلية للمؤسسة على باقي المؤسسات المنافسة.
- تنعكس في كفاءة أداء المؤسسة لأنشطتها أو في قيمة ما تقدمه المؤسسة وتحفزهم للشراء منها.(أمير، 2018/2019، صفحة ص 38)

2. الأهداف

- من بين الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال ميزتها التنافسية:
 - خلق فرص تسويقية.
 - الدخول إلى مجال تنافسي جديد، كالدخول إلى أسواق جديدة.
 - التعامل مع نوعية جديدة من العملاء، أو نوعية جديدة من السلع والخدمات.
 - تكوين رؤية جديدة من الأهداف المستقبلية للمؤسسة،-تعظيم أرباح ومداخل المؤسسة.
- ولعل أهم أهداف الإستراتيجية هو محاولة النمو والبقاء لأطول فترة ممكنة في السوق وذلك نظرا للمتغيرات الطارئة والسريعة التي ما فتئت المؤسسات للنهوض والاستقرار إلا وتظهر متغيرات جديدة تؤثر على نموها فالتحديات الكبيرة التي تواجهها المؤسسات تحتم عليها وضع إستراتيجية عامة تسعى من خلالها لمواجهة متغيرات البيئة الخارجية وكذا الداخلية.(الزين، 2017/2018، صفحة ص 27)

3.محددات الميزة التنافسية

يرى مايكل بورتر من خلال دراسة 52 دول أن المنظمات التي تتمكن من اكتساب ميزة تنافسية و تستمر في المحافظة عليها في ظل المنافسة الدولية التي تواصل التحسين والابتكار و التطوير، و تنقسم محددات الميزة التنافسية كما صاغها porter إلى محددات رئيسية و أخرى مساعدة.

1.3المحددات الرئيسية:

أ-ظروف عوامل الإنتاج

يعد مفهوم عوامل الإنتاج من منظور " porter أكثر شمولاً من المفهوم التقليدي المتداول، لأنه يتضمن بالإضافة إلى العوامل التقليدية المتمثلة في الموارد البشرية و الطبيعية و رأس مال، عوامل أخرى من شأنها أن تشكل بدورها عوامل مساندة لوسائل الإنتاج ويدخل في ذلك الهياكل القاعدية و نظم الاتصالات و مراكز البحوث. (لحلول، 2007/2008، صفحة 71)

أما المقصود بظروف عوامل الإنتاج فيعني مدى وفرتها و ملاءمتها و سهولة وصول المؤسسات إليها فبقدر ما تتوفر هذه العوامل و تنخفض تكلفتها و تزداد فعاليتها و كفاءتها بقدر ما تكون محققة للميزة التنافسية للمؤسسة.

ب-ظروف الطلب:

يتعلق هذا المحدد بهيكل الطلب حجمه نموه و الآلية التي يتم بها و هو الأمر الذي يعكس حجم الابتكارات الاختراعات والتطورات التي تقدمها المنظمات الوطنية لتطوير منتجاتها بما يلاءم حجم الطلب المحلي.

ت-ظروف الصناعات المرتبطة و المساندة:

و يقصد بالصناعات المرتبطة تلك الصناعات التي تشترك معا في التقنيات، المدخلات ، قنوات التوزيع و العملاء ، أو تلك الصناعات المنتجة لموارد مكملة لهذه الصناعة، بينما الصناعات المساندة هي التي تقدم الدعم للصناعة بالمدخلات اللازمة للإنتاج للصناعات المرتبطة و المساندة دور هام في قدرة الصناعة على المنافسة الدولية، وهذا يعني أن تكون للدولة صناعات ذات مستوى عالمي تكون مرتبطة و مساندة لبعضها البعض، الأمر الذي يساهم في إثراء الميزة التنافسية للدولة في أنشطة أو صناعات محددة أو في أجزائها.

ث- إستراتيجية هيكل و تنافسية المؤسسة:

بقدر ما يكون الوضع الاستراتيجي و التنافسي للمؤسسة جيدا بقدر ما تكون ذات قدرة تنافسية عالية، و بالعكس ستكون عرضة لفقدان تميزها و قدرتها على المنافسة و إخلاء المجال السوقي للمتنافسين و هذا الوضع الاستراتيجي و التنافسي يبقى محكوما بهيكل المؤسسة و مختلف التفاعلات التنظيمية من جهة و بدرجة المنافسة و تأثيرات مختلف قوى المنافسة كعامل خارجي من جهة أخرى.

2.3 المحددات المساعدة

أ-دور الحكومة:

بالرغم أن porter لم يعتبر الحكومة احد المحددات الرئيسية إلا انه أشار إلى دورها الفعال باعتبارها من المحددات المساعدة في خلق الميزة التنافسية الدولية من خلال التأثير بصورة ايجابية أو سلبية على باقي المحددات الأخرى .

ب-دور الصدفة:

تلعب الأحداث العفوية أو التلقائية التي تحدث بمحض الصدفة دورا هاما في تنافسية و نجاح كثير من الصناعات بالرغم من ضالة أثرها ، حيث أنها في الغالب تقع خارج إطار قوة المؤسسات و قوة الدولة وسيطرتها، و تأتي أهمية الصدفة فيها ينتج عنها من خلق فجوات أو ثغرات تسمح بحدوث تغييرات في الوضع التنافسي.(بوزناق، 2012/2013، صفحة 62)

المطلب الرابع: أبعاد ومصادر الميزة التنافسية

1. الأبعاد

تسعى المنظمة الى الاهتمام بحاجات الزبائن ورغباتهم وتحويل هذه الحاجات الى مجالات وقابليات مستهدفة، هذه الحاجات والقابليات تدعى بأبعاد الميزة التنافسية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال تلبية رغبات ومتطلبات زبائنهم وعملائها.

تناولت العديد من الدراسات الأدبية والنظرية هذه الأبعاد، فهناك من يسميها بأبعاد الميزة التنافسية ومنهم من يطلق عليها بالأسبقيات التنافسية، والبعض الآخر بالمصادر التنافسية، وعلى الرغم من اختلافهم في التسمية إلا أنهم متفقون على أربعة أو خمسة أبعاد هي: التكلفة، المرونة، الاستجابة، الجودة، حيث سنتطرق بقليل من التفصيل لهاته الأبعاد التي تسعى كل مؤسسة لتحقيقها من خلال ميزتها التنافسية.

1.1 المرونة:

يقصد بالمرونة قدرة المؤسسة على توليد إقتراحات وخيارات إنتاجية جديدة وحقيقة متفوقة بذلك عن بقية منافسيها.

وهناك من يعرفها على أنها قدرة المؤسسة على مسايرة متغيرات في أذواق ورغبات زبائنهم وذلك من خلال إجراء تغييرات في عملية تصميم منتجاتها. هي كذلك القدرة على تكييف الطاقة الإنتاجية للمتغيرات الحاصلة في البيئة وعملية الطلب.

2.1 الاستجابة والتسليم:

يقصد بها سرعة المؤسسة في الاستجابة إلى رغبات زبائنهم وعملائها المتغيرة والمتجددة. فبعد الاستجابة يشكل عنصر مهما في عملية كسب المؤسسة لولاء ورضا زبائنهم، لأن عنصر الوقت والتسليم يعد من أهم

الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات في البنوك الجزائرية وعلاقته بتحسين الميزة التنافسية

الأبعاد المهمة في كسب أسبقية تنافسية عن بقية المنافسين.

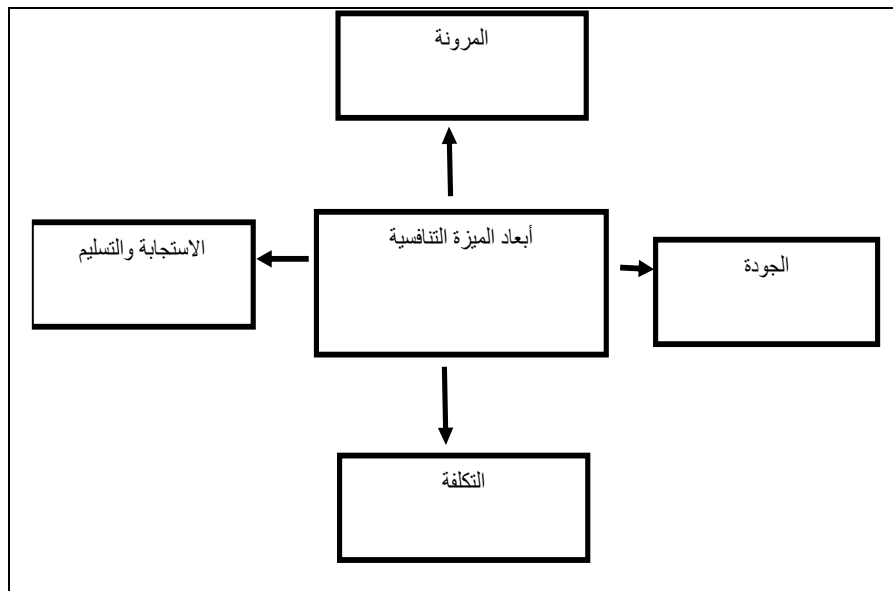
3.1 التكلفة:

ويقصد بالتكلفة قدرة المؤسسة على انتاج وتوزيع المنتجات بأقل تكاليف ممكنة قياسا بالمنافسين في ذات الصناعة. ونظر الإنخفاض التكلفة فإن المؤسسة تحقق ميزة تنافسية وذلك نتيجة لانخفاض أسعارها المبنية على انخفاض تكلفتها أو البيع بنفس الأسعار السائدة ولكن العائد يكون أعلى من بقية المنظمات وذلك لوجود فجوة واسعة بين الإيرادات والتكلفة المترتبة على خلق هذه المنتجات.

4.1 الجودة:

يسعى الزبون للحصول على منتجات ذات جودة أعلى اعتمادا على المفاضلة بين السعر والجودة فأصبحت منظمات الأعمال الحالية تسعى للفوز بطلبات الزبون من خلال تقديمها منتجات تحقق توقعات الزبون ورضاه. فالجودة تمثل مجموعة خصائص المنتج المميزة والتي تهدف إلى إقناع الزبون باقتناء هذا المنتج وشراؤه، فالمؤسسات التي تتخذ من الجودة أسبقية تنافسية تقوم على تقديم منتجات ذات جودة أعلى من منافسيها وأحيانا أعلى مما يتوقعه الزبون نفسه.(الزين، 2017/2018، صفحة ص28).

الشكل رقم 02: أبعاد الميزة التنافسية



المصدر: من إعداد الطالبتين: بوكفوس خديجة، زاوي خولة، إعتقادا على المرجع السابق ، ص 28.

2. المصادر

ويحدد Pitts and Lei (1996:70) مصادر الميزة التنافسية بالآتي:

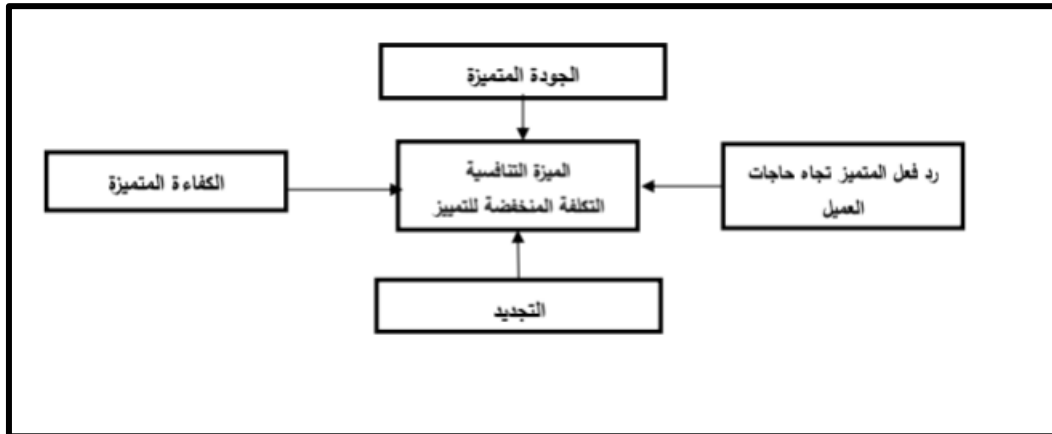
-**المصادر الداخلية:** المرتبطة بـموارد المنظمة الملموسة وغير الملموسة مثل العوامل الأساسية للإنتاج، الطاقة والموارد الأولية، قنوات التوزيع والموجودات وغيرها. وكذلك قد تنأتى الميزة التنافسية من النظم الإدارية المستخدمة والمطورة، أساليب التنظيم الإداري، طرق التحفيز، مردودات البحث والتطوير والإبداع والمعرفة. -**المصادر الخارجية:** وهي كثيرة ومتعددة وتشكل من خلال متغيرات البيئة الخارجية وتغيرها مما يؤدي إلى خلق فرص وميزات يمكن ان تستغلها المنظمة وتستفيد منها، كظروف العرض والطلب على المواد الأولية، المالية الموارد البشرية المؤهلة وغيرها.

-يمكن للمنظمة ان تتبنى ميزة تنافسية من خلال خياراتها الاستراتيجية الخاصة بالتكامل الأفقي والعمودي والتنويع والتحالفات الاستراتيجية والعلاقة مع الآخرين.(محمود العتوم، 2009، صفحة 45)

المطلب الخامس: أسس العامة لبناء الميزة التنافسية والمعوقات القائمة

1. الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية: يوجد أربعة عوامل تدخل في بناء الميزة التنافسية، وهي الكفاءة، الجودة، التجديد، والاستجابة لحاجات العميل:

الشكل 03: الأسس العامة لبناء الميزة التنافسية



المصدر: بن مخلوف زين الدين، بن لشهب عبد الهادي، الشمول المالي ودوره في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية، شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، علوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوصوف، ميله، ص 31.33.

-الكفاءة: Efficiency ما الشركة ال أداة لتحويل المدخلات إلى مخرجات والمدخلات هي عوامل أساسية لإنتاج مثل العمالة والأرض ورأس المال و الإدارة والمهارة التكنولوجية أما المخرجات فهي عبارة عن السلع والخدمات التي تنتجها الشركة، إن أبسط قياس للكفاءة يتمثل في مقدار المدخلات المطلوبة لإنتاج

(الكفاءة = المدخلات - المخرجات)

مخرجات معينة وذلك أن:

وكما كانت الشركة أكثر كفاءة كلما قل مقدار المدخلات المطلوبة للإنتاج مخرجات معينة .

-الجودة: Quality إن المنتجات ذات الجودة هي السلع والخدمات التي يمكن الإعتماد عليها والثقة بها لإنجاز الوظائف المصممة أدائها، وهذا المفهوم ينطبق على مجالات كثيرة سواء كانت سيارات أو ملابس على سبيل المثال. ويعتبر تأثير الجودة العالية للمنتج على المزايا التنافسية تأثيرا مضاعفا .

-التجديد: Innovation يمكن تعريف التجديد على أنه الشيء الجديد أو الحديث يتعلق بطريقة إدارة الشركة أو المنتجات وعمليات الإنتاج ونظم الإدارة والهياكل التنظيمية والاستراتيجيات التي تعتمد عليها الشركة

-الاستجابة لحاجات العميل: Customer Responsiveness لتحقيق هذا العامل بشكل متفوق، يتعين على الشركة أن تكون قادرة على أداء المهام بشكل أفضل من المنافسين في تحديد وإشباع احتياجات عملائها، وعندئذ سيتولى المستهلكون قيمة أكبر لمنتجاتها مما يؤدي إلى خلق التميز القائم على المزايا التنافسية.

إن عملية تحسين جودة المنتج يجب أن تتماشى مع تحقيق الاستجابة لحاجات العميل، كما في حالة تطوير منتجات جديدة بها سمات تفتقر إليها المنتجات المتواجدة بمعنى آخر تحقيق وإنجاز الجودة المتفوقة والتجديد كجانب تكاملي لتحقيق الاستجابة للعميل.(مخلوف و بن لشهب ، 2023/2022، صفحة 33.31)

2. معوقات القائمة لاكتساب الميزة التنافسية:

إن اكتساب المنظمة للميزة التنافسية في بيئتها لن يكون بالأمر السهل، طبعا فقد تواجه المنظمة صعوبات من

بينها ما يلي:

1.2 المعوقات الداخلية

وتعبر عن مختلف العقبات الداخلية التي تواجه المنظمة في بيئتها داخل الدولة الواحدة والتي نوجزها كما يلي:

- غياب القيادة الإدارية الناجحة مما يعيق التنمية الإدارية وقد يظهر العجز هنا غياب الكفاءة القادرة على تنمية مهارات العاملين.
- عدم وجود رقابة إيجابية تسمح بالقضاء على الانحرافات داخل المنظمة.
- غياب الشفافية عند إزالة السلوكيات السلبية من أفراد داخل المنظمة.
- عدم قدرة المنظمة على توفير المعلومات الضرورية والسريعة المساعدة في عملية اتخاذ القرار.
- عدم مسايرة التطورات الحديثة.

2.2 المعوقات الخارجية

وهي التي تتعلق بمختلف العقبات الخارجية التي تنتج من خارج نطاق المنظمة التي نجد من بينها مايلي:

- الأسواق العالمية والتكتلات الإقليمية، التي تضع عقبات وحواجز الدخول.
- وجود منظمات متحالفة وضوابط تخدم المنظمات الأجنبية على حساب الوطنية

- تحول التنافس مع السلع والخدمات إلى التنافس المعروض.

— تحول المعايير الخاصة بالموصفات من محلية إلى دولية.

- عدم الالتزام بالموصفات الدولية للجودة.

- عدم الاهتمام بالبحوث والتطوير.

(الدين و بن لشهب ، 2022/2023، صفحة 33.34)

الميزة التنافسية متجددة ولولاها لا كانت النظم المعلومات والبنوك غير متجددين.

خلاصة الفصل

البنوك الجزائرية تشمل تحليلا للبنية المؤسسية والتنظيمية لهذه البنوك، ودورها في دعم النظام المالي والاقتصادي في الجزائر كما أنها أداء من حيث الربحية والمخاطر المالية، بالإضافة إلى تقديم خدمات مالية متنوعة مثل القروض، والودائع، والاستثمارات، وتمثل أيضا تحليلا لتطور التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية وكيفية تأثيرها على تجربة العملاء وكفاءة العمليات المصرفية.

نظم المعلومات تركز على استخدام التكنولوجيا لتخزين ومعالجة وتوزيع المعلومات في المؤسسات، تشمل النظم المعلومات أجهزة الحاسوب، والبرمجيات، والشبكات، وعمليات البيانات التي تدعم عمليات الأعمال واتخاذ القرارات.

الميزة التنافسية تتمحور حول العناصر التي تجعل منظمة معينة تبرز وتتفوق على منافسيها في سوق معين. وتشمل هذه الأخيرة استراتيجيات التسعير، وجودة المنتجات، والابتكار، وخدمة العملاء، والتسويق.

الفصل الثاني

القرض الشعبي الجزائري -ميلة-

تمهيد

بعد التطرق في الفصل السابق إلى عرض مختلف المفاهيم الأساسية المتعلقة بالبنوك الجزائرية ونظم المعلومات، الميزة التنافسية، سنقوم في هذا الفصل باختبار ومعرفة مدى تطبيق المفاهيم والقواعد النظرية مع الواقع التطبيقي، من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجرائها بالقرض الشعبي الجزائري بميلة ولا يأتي ذلك إلا من خلال تحديد أداة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة، اختبار صدق أداة الدراسة، لتسهيل الوصول إلى النتائج المرغوبة.

المبحث الأول: نظرة عامة حول القرض الشعبي الجزائري

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري، وذلك من خلال استعراض نشأة البنك وتطوره التاريخي، ومن ثم التعرض لهيكلة التنظيمي، إضافة إلى مجمل المهام التي يقوم بها البنك، خلال العناصر التالية:

-نشأة القرض الشعبي الجزائري

-أهداف ووظائف القرض الشعبي الجزائري

-الهيكل التنظيمي لمقرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول: نظرة عامة حول القرض الشعبي الجزائري

1.نشأة القرض الشعبي الجزائري:

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري بمقتضى المرسوم الصادر في 1967/05/14، وهو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال، وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، وهران، عنابة وقسنطينة، والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم اندمجت فيه ثلاث بنك أجنبية أخرى هي:

-البنك الجزائري المصري بتاريخ 01 جانفي 1968

-الشركي المرسلية للبنوك (SMC) 1968 بتاريخ 30 جوان

-الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك (CFCB) سنة 1971

-البنك المختلط ميسر (BMAM MISR)

وبعد الإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر تمت إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري لينبثق عنه بنك التنمية المحلية سنة 1985، وتحول إليه 40 وكالة و550 موظفا و8900 حسابا من حسابات عملائه، كما عرف التحولات التالية:

-أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عامة اقتصادية "مؤسسة ذات أسهم" يحكمها القانون التجاري منذ 1989/02/22، حيث قدر رأسماله الاجتماعي ب 800 مليون دج مقسمة إلى 800 سهم بقيمة اسمية 01 مليون دج.

-تعود ملكية القرض الشعبي الجزائري إلى الدولة لكنها لا تقوم بتسييره وإدارته.

-يتكون مجلس الإدارة من 10 أعضاء مفوضين من قبل المساهمين.

-يتخذ مجلس الإدارة كل القرارات المتعلقة بالسياسة التجارية والمالية للبنك، أما الأنشطة المتعلقة

PDG. على رأسها الرئيس المدير العام DG بالتسيير تشرف عليها الإدارة العامة

2.تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري

يعتبر القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية، شركة ذات رأسمال يقدر ب 4800000000 دج، يعتبر بنك ودائع حيث يقوم بتقديم كل أشكال القروض لمختلف القطاعات.

ان القرض الشعبي الجزائري يخضع للتشريع البنكي والتجاري ويعتبر بنكا عاملا وشاملا مع الغير، ويتخذ هذا الأخير من نهج عميروش بالجزائر العاصمة مقرا له.

يضم هذا الأخير مجموعة من الفروع والوكالات والمكاتب التي تحقق نشاطاته المختلفة.

جدول 01: تطور رأسمال البنك

السنة	رأس المال
1966	15 مليون دينار جزائري
1983	800 مليون دينار جزائري
1992	5.6 مليار دينار جزائري
1994	9.31 مليار دينار جزائري
1996	13.6 مليار دينار جزائري
2000	21.6 مليار دينار جزائري
2004	25.3 مليار دينار جزائري
2006	29.3 مليار دينار جزائري
2019	48 مليار دينار جزائري

المصدر: من إعداد الطالبتين: بوكفوس خديجة، زاوي خولة، اعتمادا على المعلومات المقدمة من بنك (cpa)ميلة

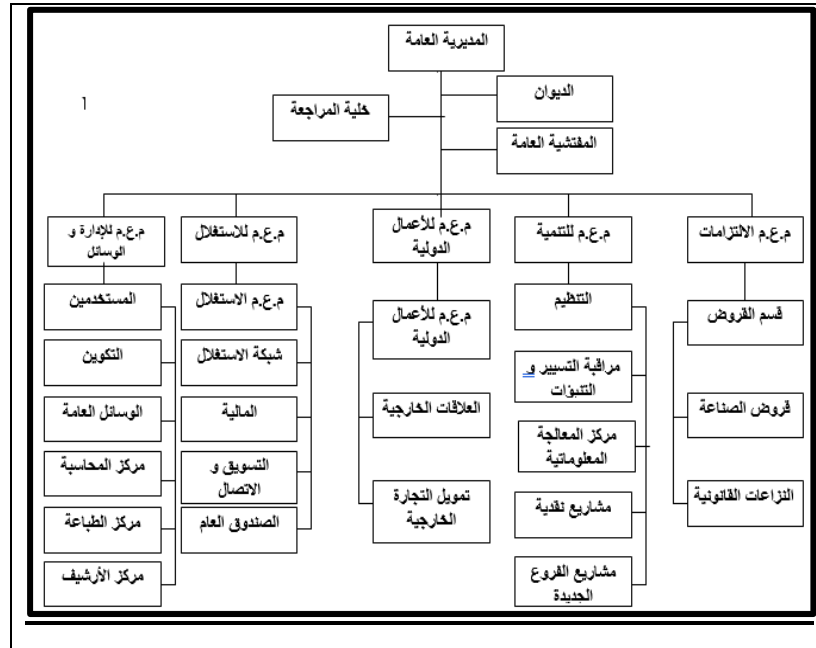
3. مهام القرض الشعبي الجزائري:

- القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية.
- إقراض الحرفيين، الفنادق، القطاعات السياحية، الصيد، التعاونيات (غير الزراعية) في ميدان الإنتاج و أيا كان نوعها، وكذلك إقراض المهن PME التوزيع والمتاجرة، وعموما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحرة وقطاع المياه والري.
- تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة تمويل السكن، البناء والتشييد.
- تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية، البناء، الري والصيد البحري.
- وبالإضافة إلى الوظائف المذكورة فقد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذا العام، وأصبح له حرية التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية كانت أو تجارية، وقد وضع أهدافا لمسايرة هذا التطور منها:
- تحقيق لا مركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب الوقت والزبائن.
- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة.
- التوسع ونشر الشبكة واقتراجه من الزبائن.
- تحسين وتطوير شبكة المعلومات وكذا الوسائل التقنية الحديثة.
- التسيير الديناميكي لخزينة البنك
- تقوية الرقابة على مستوى مختلف مراكز المسؤولية.

4. الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

يتمثل الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري بوجود عدة أبواب ومراحل أو خدمات يمثلها المخطط الآتي:

الشكل 04: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري



المصدر: مغلاوي مصعب، موظف، القرض الشعبي الجزائري ميلة، بتاريخ 24 أبريل 2024.

5. وظائف القرض الشعبي الجزائري

إضافة إلى العمليات التقليدية التي يقوم بها القرض الشعبي الجزائري هناك وظائف أخرى يقوم بها:

- تقديم القروض للحرفيين والفنادق وقطاع السياحة والصيد، التعاونيات الفلاحية في ميدان الإنتاج وكذا تقديم قروض لأصحاب المهن الحرة وقطاع الري والمياه.
- تقديم القروض وسلفيات لقاء سندات عامة إلى الإدارة المحمية، وتحويل مشتريات الدولة والولاية والبلدية والشركات الوطنية.
- يقوم بعملية البناء والتشييد من خلال القروض متوسطة وطويلة الأجل، كما تقوم بتمويل مختلف المؤسسات الخاصة بالخدمات.
- استقبال ودائع وجمع رؤوس الأموال على أشكال مختلفة (حسابات جارية، حسابات الرصيد، سندات الصندوق، دفاتر الادخار... إلخ).

6. أهداف القرض الشعبي الجزائري فيما يلي:

- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحولات اللازمة عن طريق تقوية المراقبة .
- التطور التجاري وذلك بإدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير وكذا التسويق.
- التوسع ونشر الشبكة واقترابه من الزبائن وكذا العمل على التسيير المحكم للموارد البشرية.
- تحسين وتكوين أنظمة المعلومات وكذا الوسائل التقنية.
- التحكم في القروض وكذا التسيير المحكم للمديونية الخارجية .
- عملية وضع وتقوية التقديرات ومراقبة التسيير على مستوى مختلف المراكز المسؤولة.(يعقوب، 2013/2014، صفحة 87)

المطلب الثاني: القرض العبي الجزائري-ميلة-

1.نشأة وتعريف بوكالة القرض الشعبي الجزائري 333:

تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 333 في سنة 1984 كواحدة من بين الوكالات التابعة لمجموعة الاستغلال بقسنطينة رقم 834 وكالة من الرتبة الثانية، حيث تقع بشارع لخضر بن قربة، ولاية ميلة. بلغ عدد المستخدمون فيها 25 فردا.

في البداية كان مقرها حي 333 مسكن ونظرا لتوسع نشاطاتها وزيادة عدد زبائنهم، أدى بالوكالة الى تغيير مقرها سنة 1994 لحي لخضر بن قربة.

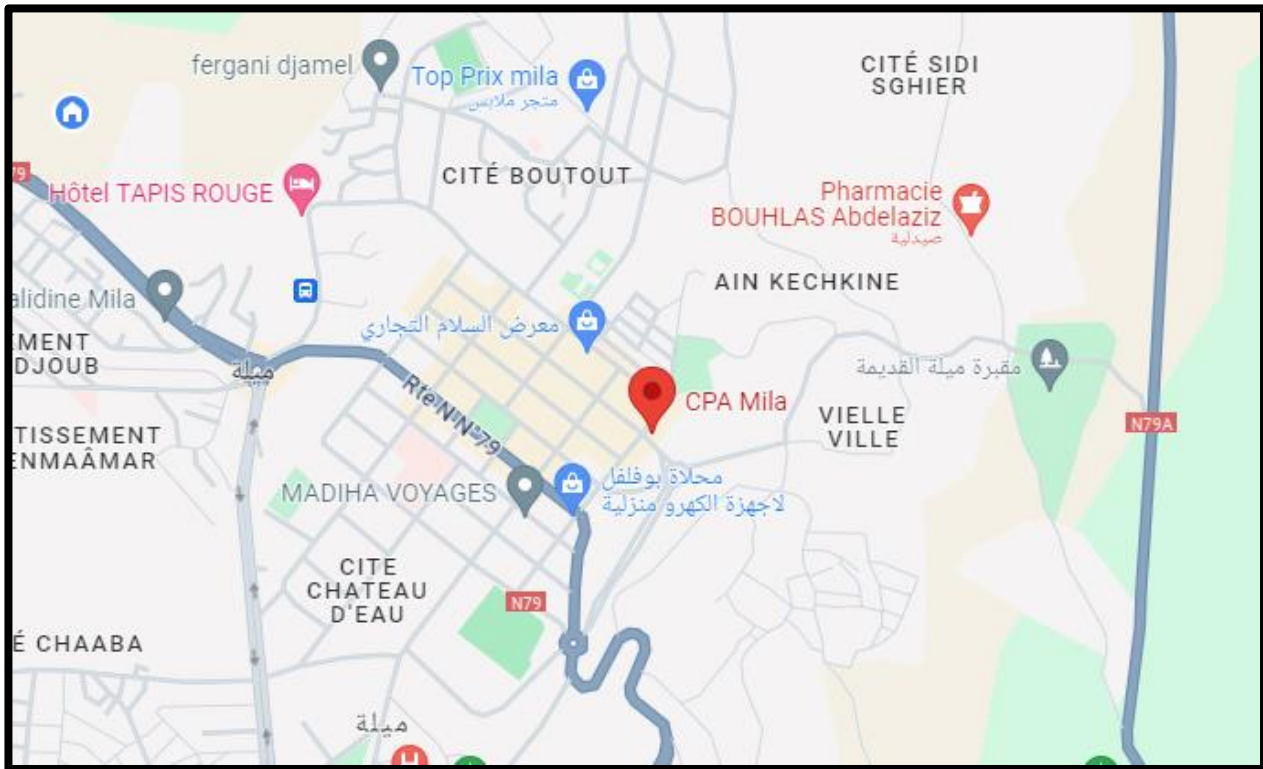
وكالة ميلة 333 عرفت تطورا كبيرا خلال السنوات عن طريق دعم الأنشطة النقدية التي أدخلت منذ 1990 أو الانطلاق في أنواع جديدة من التمويل والمؤسسات الصغيرة والقروض العقارية وأخرى موجهة بشكل خاص نحو الزبائن.

تقوم هذه الأخيرة بنفس الوظائف المذكورة أعلاه.

2.الموقع الجغرافي:

يقع القرض الشعبي الجزائري ميلة في وسط ميلة في حي لخضر بن قربة

الشكل 05: موقع الجغرافي لبنك (cpa)ميلة من قوئل ماب



المصدر: من إعداد الطالبتين : بوكفوس خديجة ، زاوي خولة

https://www.google.com/maps/place/CPA+Mila بتاريخ : 24 أبريل 2024 ، 14:30

3.الأنشطة التي يقوم بها القرض الشعبي الجزائري:

- قبول الودائع: يستقبل القرض الشعبي الجزائري الودائع من المودعين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات بالعملة الوطنية كانت أو العملة الأجنبية.

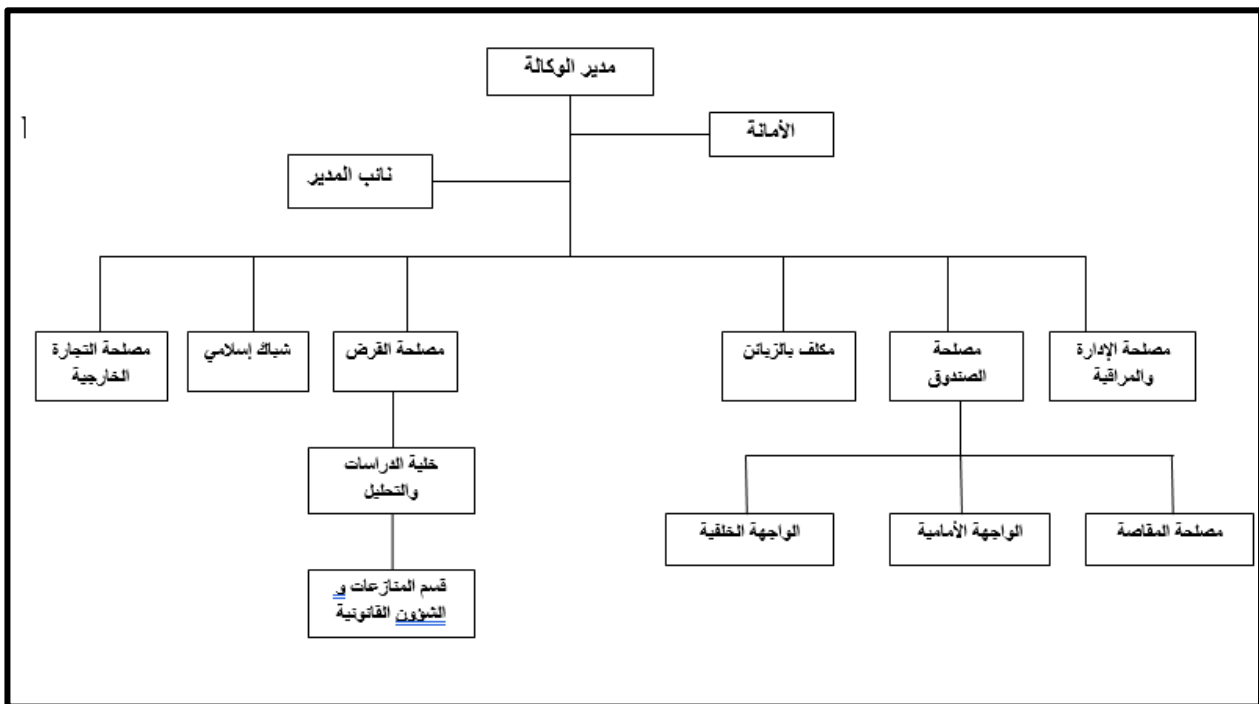
- تقديم القروض: أي أن القرض الشعبي الجزائري يقوم بتقديم قروض قصيرة، متوسطة أو طويلة الأجل للقطاع العام والخاص.

- مختلف عمليات التجارة الخارجية: حيث يمول القرض الشعبي الجزائري عمليات التجارة الخارجية من خلال توفيره لوسائل الدفع المختلفة، منها الاعتماد المستندي، التحصيل المستندي والتحويل الحر أو المباشر.
- تحسين نظام المعلومات من خلال توسيع استخدام الإعلام الآلي.
- مواكبة التطورات الجديدة التي يشهدها العالم، وذلك بتطوير منتجات مصرفية، والاعتماد على التكنولوجيا في إنتاج منتجات وخدمات مصرفية جديدة.
- توفير مختلف بطاقات السحب والدفع للزبائن.

المطلب الثالث: المخطط التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري بميلة

1. المخطط التنظيمي لوكالة القرض لشعبي الجزائري ميلة

الشكل 06: المخطط التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري بميلة



المصدر: مغلاوي مصعب، موظف، القرض الشعبي الجزائري ميلة، بتاريخ 24 أبريل 2024.

تعتبر وكالة ميلة وكالة رئيسية تقوم بمختلف العمليات البنكية ويتمثل هيكلها التنظيمي على النحو التالي :

- 1-المدير:يعتبر المشرف العام على كل المصالح الموجودة في الوكالة
- 2-نائب المدير : وهو المشرف على كل مصالح الوكالة ، وكذا الأمانة العامة و يقوم بمساعدة المدير في أعماله أخذ مكانه في حالة غيابه
- 3-الأمانة العامة (سكرتارية):وهي تتكفل باستقبال كل بريد صادر ووارد من والي الوكالة ، والتكفل بكل مواعيد المدير
- 4-مصلحة الإدارة: تتكفل بإدارة شؤون العمال والحفاظ وصيانة المؤسسة، بضمان استمرار عملها بطريقة منتظمة
- 5-مصلحة المراقبة: وهي المصلحة التي تشرف على مراقبة مدى اتباع باقي المصالح للعمليات المصرفية عن طريق القروض العقارية ومدى مطابقة أعمالها وفقاً للنظم القانونية المعمول به
- 6-مصلحة الصندوق:وتتكون من خليتين :

أ-الخلية الأولى:خلية الاستقبال: من مهامها:

-استقبال الزبائن

-القيام بعملية التزويد والسحب

-تسليم دفاتر الشيكات

ب- الخلية الثانية: خلية إدارة مصلحة الصندوق

7-مصلحة القروض: وتنقسم هذه المصلحة إلى خليتين أساسيتين هما :

أ- الخلية الأولى: وهي خلية الدراسة والتحليل

ب- الخلية الثانية: وهي خلية المتابعة الإدارية والشؤون القانونية للقرض

8-مصلحة القروض الخارجية: تسهر على إتمام عمليات المبادلات التجارية التي تتم عن طريق الاستيراد والتصدير

2.مصالح القرض الشعبي الجزائري:

باعتبار أن البنك مؤسسة كغيره من المؤسسات فهو هيكل تنظيمي يتمثل في مجموعة من المصالح وعددها خمسة، وكل مصلحة لها دور خاص وفعال ومن بين المصالح الرئيسية للبنك نجد مصلحة المراقبة مصلحة الصندوق، مصلحة التجارة الخارجية ، مصلحة القانونية ، مصلحة القروض ومصلحة الإدارة حيث فيما يلي عرضها:

-مصلحة المراقبة: تقوم هذه المصلحة بمراقبة جميع العمليات التي تقوم بها المصالحا لأخرى للبنك "مراقبة داخلية"

-مصلحة الصندوق: تعتبر من المصالح التي تهتم بجميع العمليات مع الزبائن سواء كانت سحب أو إيداع وهذه الأخيرة تكون بنوعها إما مباشرة أو غير مباشرة عن طريق الفاكس، ويشترط على الزبون أن يكون لديه حساب جاري بنكي ، إذا كان خاص بالتجارة أو حساب الشيك بالنسبة لغير التجار كما تقوم بالعمليات بالعملة الصعبة (التحويلات) ومن مهامه مايلي:

-استقبال العملاء وتوجيههم

-معالجة التدفق النقدي وعمليات التمويل

-معالجة عمليات الاستثمار

-معالجة عملية الإيرادات وتتفرع هذه المصلحة إلى:

- قسم الحافظة : يتكفل بتحصيل الأوراق التجارية أو الشيكات لها علاقة مباشرة مع مصلحة القروض وسميت هكذا لأنها تحتفظ بالأوراق التجارية حتى حين موعد استحقاقها
- قسم التحويلات : يقوم فيه البنك بتحويل مبالغ معينة من المال من حسابه إلى حساب آخر و يمكن أن تكون هذه العملية في نفس البنك أو في بنكين مختلفين في كون تحويل داخلي أو خارجي
- قسم المقاصة : هو القسم الذي يتم فيه تداول أوراق الدين المتقابلة بقصد إطفائها ، حيث ينظم كل بنك يوميا قائمة بما لديه من وما عليه اتجاه البنوك الأخرى ويحملها ممثله الشخصي إلى اجتماع المقاصة في البنك المركزي
- قسم الشبايك: يتم فيها فتح الحسابات ومن أهم أنواعها :حسابات تجارية ، وحسابات الودائع (حسابات لأجل، ودائع التوفير والاحتياط ، الودائع بإخطار)

-مصلحة القروض: تعتبر من أهم المصالح بالوكالة لأن لها مردودية مالية عالية جراء منحها للقروض مقابل أسعار فائدة وتتكون من :

- خلية الدراسة والتحليل

-مديرية اتخاذ القرار

ومن وظائفها:

-تحليل طلبات القروض

-قبول أو رفض تلك الطلبات ومتابعتها

-دراسة المخاطر ومحاولة التقليل منها

-دراسة الضمانات المقدمة

-متابعة المستفيدين من القروض لضمان التسديد،تقديم النصائح للزبائن فيما يخص الوسائل المالية المستعملة

-**مصلحة التجارة الخارجية :** تقوم بعمليات الاستيراد والتصدير والتي تكون بالعملة الأجنبية،كما تقوم بدراسة الملفات الخاصة بالتجارة الخارجية مع تحديد أهميتها ، تتكفل بالتحويلات مابين البنوك

-**المصلحة القانونية :** تقوم هذه المصلحة بعملية مراجعة أو عملية تفحص عمليات الزبائن أو الحسابات وتطبيق الأوامر القانونية و متابعة تسديدات القروض من طرف المستفيدين كذلك المتابعة القضائية في حالة حدوث مشكل مابين البنك والزبون مثلا في حالة عدم التسديد

-**مصلحة الإدارة :** يندرج تحت هذه المصلحة كل من قسم المراقبة والتسيير الإداري ومن مهامهم:

-إعداد وإرسال اليومية المحاسبية

-تقوم بمراقبة عملكلا لمصالحا أخرى

-التأكد من أن جميع المعلومات قدمت للزبائن

-السهر على أمن الوكالة والعاملين بها

-تسيير وثائق الوكالة

-إعداد تقرير دوري عن الأعمال المحققة

3.دراسة ملف طلب القرض من طرف البنك

1.3 دراسة الملف

حيث يتقدم كل مقترض بملف لطلب القرض يحتوي على المعلومات الشخصية، الإدارية و المالية.

التعريف بطالب القرض و الوثائق اللازمة

-**التعريف:** هي عبارة عن مؤسسة ذات الشخص الوحيد و ذات المسؤولية المحدودة، مقرها تحصيل بن محجوب ولاية ميلة، متخصصة في صناعة المنتجات الصيدلانية، حيث تقدمت بتاريخ 14 أبريل 2021 بطلب الى السيد مدير وكالة ميلة للقرض الشعبي الجزائري بغية الحصول على قرض استغلال سحب على المكشوف حيث قدر المبلغ ب مليونان دينار جزائري مخصص لتمويل دورة تشغيل المؤسسة.

-**الوثائق المطلوبة:**بعد قرار الزبون أي مسير المؤسسة طلب القرض توجه مباشرة إلى مصلحة القروض وذلك للتعريف بالمؤسسة إضافة إلى احتياجاتها يتم تكوين ملف القرض المكون من الوثائق التالية:

-**الوثائق الإدارية**

1-طلب القرض الذي يتضمن اسم المؤسسة، موضوع القرض إضافة إلى المبلغ المراد الحصول عليه.

2-وثائق خاصة بمسير المؤسسة (نسخة من بطاقة التعريف الوطنية، شهادة ميلاد، شهادة إقامة).

3- لإثبات عدم مديونيته اتجاه مصلحة الضرائب.Extrait de rôle-3شهادة الوضعية اتجاه الضرائب

4- شهادة أداء المستحقات مع صندوق الضمان الاجتماعي. CNAS

5- عقد الملكية.

6- القانون الداخلي للمؤسسة

7- السجل التجاري.

8- رقم التعريف الجبائي.

- الوثائق المالية

1- ميزانيات السنوات الثلاثة الأخيرة.

2- سجل النتائج للسنوات الثلاثة الأخيرة.

- دراسة القرض

يتم دراسة الملف على مستوى مصلحة القروض من طرف مكلف بالدراسات على مستوى الوكالة حيث تنقسم إلى مرحلتين: مرحلة الدراسة، مرحلة دراسة الضمانات و اتخاذ القرار النهائي.

- مرحلة الدراسة

- تقرير الزيارة الميدانية لطالب القرض: حيث ينتقل مكلف من الوكالة الى مقر المؤسسة للقيام بمعاينة المكان حيث نلاحظ:

1- الوجود الفعلي للمقر المذكور من طرف مسير المؤسسة و الموجود على مستوى الوثائق المقدمة للبنك.

2- احتواء المقر على أثاث، خزائن وعتاد تقني إضافة إلى فريق العمل الذي يجتهد في عمله من أجل تحسين نشاط وإنتاجية المؤسسة

- الدراسة المالية: بعد جمع كل المعلومات المالية الخاصة بالمؤسسة، نقوم بدراسة وضعيته المالية وذلك عن طريق حساب النسب والمؤشرات المالية المختلفة

- دراسة الضمانات والقرار النهائي:

- الضمانات: الضمانات المطلوبة مبينة في البند 6 من اتفاقية القرض المبرمة بين الزبون ووكالة القرض الشعبي الجزائري، والتي تتضمن: كفالة وضمان احتياطي، رهن حيازي لمحل تجاري و تأمين متعدد المخاطر المهنية

- القرار النهائي:

• قرار المكلف بالدراسات: نظرا للأهمية التي تحتلها المؤسسة في السوق إضافة إلى أرقام الأعمال المحققة، تم الموافقة على قرض استغلال سحب على المكشوف بقيمة مليونان دينار جزائري مع الضمانات التالية:

1- كفالة وضمان احتياطي

2- رهن حيازي لمحل تجاري

3- تأمين متعدد المخاطر المهنية

• قرار نائب المدير: تحتل المؤسسة مكانة مهمة في السوق بفضل المنتجات المصنعة من طرفها، و بهذا تم الموافقة على قرض استغلال سحب على المكشوف بقيمة مليونان دينار جزائري مع الضمانات التالية:

1- كفالة وضمان احتياطي

2- رهن حيازي لمحل تجاري

3- تأمين متعدد المخاطر المهنية.

- رأي مدير الوكالة: نظرا لأهمية، إخلاص وقدم توطين المؤسسة على مستوى وكالتنا تم الموافقة على قرض استغلال سحب على المكشوف بقيمة مليونان دينار جزائري مع الضمانات التالية:

1- كفالة وضمان احتياطي

2- رهن حيازي لمحل تجاري.

3- تأمين متعدد المخاطر المهنية.

يقوم القرض الشعبي الجزائري بتقديم عدة خدمات من بينها:

الجدول 02: العرض العام للبيع - opv إجراء cpa-

عدد الأسهم المطروحة للبيع	60.000.000 إجراء
ثمن البيع	2,300 دج للسهم الواحد
فترة العرض	30 يناير 2024 إلى 28 فبراير 2024

المصدر: من إعداد الطالبتين ، بوكفوس خديخة ، زاوي خزلة ، القرض الشعبي الجزائري، بتاريخ 24 أبريل 2024.

يمثل الجدول أعلاه على عدد الأسهم المطروحة للبيع في القرض الشعبي الجزائري (cpa) بميلة والتي تقدر بـ 60.000.000 إجراء ، وأيضا ثمن البيع المقدر بـ 2,300 دج للسهم الواحد ، أما فترة العرض وتتراوح بين 30 يناير 2024 إلى 28 فبراير 2024.

كما يعتمد القرض الشعبي الجزائري عدة تعاملات مع رموز مؤسسات مختلفة التي يتعامل معها القرض الشعبي الجزائري:

الشكل 07: الرموز البنكية التي تتعامل مع القرض الشعبي الجزائري-ميلة-



المصدر: من إعداد الطالبتين ، بوكفوس خديخة ، زاوي خزلة ، القرض الشعبي الجزائري، بتاريخ 24 أبريل 2024.

يمثل الشكل السابق رموز بنكية التي تتعامل مع القرض الشعبي الجزائري -ميلة- تذكر منها :بنك التنمية المحلية ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ...إلخ.

المبحث الثاني: تقديم استمارة الاستبيان

المطلب الأول: عرض محتوى الاستمارة

ولقد تمت بناء وتطوير الاستمارة بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة وعلى ضوء الدارسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، قد تم تقسيم الاستبيان إلى أربع محاور بالشكل التالي:

المحور الأول: ويحتوي على معلومات شخصية ووظيفية خاصة بالموظف تتمثل في:

1-الجنس: ذكر، أنثى

2-السن: 18_30، 30_40، 40_50، أكبر من 50.

3- المؤهل التعليمي: مستوى متوسط، مستوى ثانوي، مستوى ليسانس، مستوى ماستر، مستوى ماجيستر، مستوى دكتوراه، دراسات عليا، دراسات أخرى.

4-سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات، من 5 إلى 10 سنوات، من 10 إلى 15 سنة، أكثر من 15 سنة.

المحور الثاني: ويتناول على أراء عينة الدراسة للبنوك الجزائرية ويتكون من 12 عبارة كما يلي:

01-عملية اتخاذ القرار تعتمد على فهم وتحليل نتائج نظم المعلومات بالبنك (cpa).

02-يعتمد بنك (cpa) على نظم المعلومات في إدارة أعماله اليومية.

03-إن ارتباط نظم المعلومات بالإعلام الآلي وشبكة الأنترنت يحد من استخداماتها من طرف جميع موظفي بنك (cpa).

04-يتأقلم الموظف في بنك (cpa) بطبيعة نظام المعلومات المطبق.

05-إن بنك (cpa) ملزم على استخدام نظم المعلومات.

06-يزدهر البنك في خدماته اليومية اعتمادا على تطبيقه لنظم المعلومات.

07-تطور إستراتيجية بنك (cpa) تعتمد على استخدام أمثل لنظم المعلومات.

08-يسعى بنك (cpa) لدعم مسار التنمية المحلية.

09-يرغب بنك (cpa) في اعتماده على نظم معلومات حديثة تسهل العمل أكثر.

10-كل موظفي بنك (cpa) ملزمون على استعمال نظام المعلومات.

11-ليس كل موظفا من بنك (cpa) قادرا على فهم استخدام نظام المعلومات.

12-يتطلب نجاح بنك (cpa) ضرورة تقييم نظم المعلومات المعتمدة ومحاولة تعديلها أو استبدالها.

المحور الثالث: يتناول أراء أفراد العينة الدراسة لنظم المعلومات ويتكون من 12 عبارة كما يلي:

01-نظم المعلومات تساعد الموظف على ربح عنصر الزمن وعدم استنزاف جهوده الفكرية.

02-نظم المعلومات المطبقة تزيد من فعالية بنك (cpa) وتكسبه ثقة وولاء من طرف المتعاملين

03-إن تطور نظم المعلومات المطبق كفيل لتعزيز الميزة التنافسية للبنك (cpa).

- 04-يعتمد تطوير نظم المعلومات على زيادة الإبداع والابتكار.
 - 05-كلما كانت نظم المعلومات ذات حماية أكثر كلما زادت جودتها
 - 06-لا يمكن التعديل في نظام المعلومات المعمول به
 - 07-تتطور نظم المعلومات مع تطور تكنولوجيا المعلومات وهي خاضعة لها
 - 08-نظم المعلومات المطبقة صعبة وتحتاج إلى تركيز عال لاستخداماتها
 - 09-أعتمد كموظف في بنك (cpa) على استخدام نظم المعلومات إدارية.
 - 10-تعمل نظم المعلومات المطبقة على صيانة المعلومات وحماية البيانات الشخصية
 - 11-نظم المعلومات ضرورية ومهمة لتسهيل العمل.
 - 12-نظم المعلومات تختصر عنصر الزمن وتساعد على تنظيم العمل الإدارية.
- المحور الرابع:** يتناول آراء أفراد العينة الدراسة لنظم المعلومات ويتكون من 12 عبارة كما يلي:
- 01-يعاب على بعض نظم المعلومات المطبقة كشف خصوصيات الغير من المتعاملين من طرف موظفي بنك (cpa).
 - 02 -يعتمد نظم المعلومات الحالية على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.
 - 03-إن نظم المعلومات المطبقة تحقق أهداف بنك (cpa) وتزبد من ميزته التنافسية.
 - 04-نظم المعلومات تدعم فعالية وكفاءة بنك (cpa).
 - 05-يجب على نظم المعلومات المطبقة أن تلبي حاجات بنك (cpa) ورضا العملاء.
 - 06-ترفع نظم المعلومات الجيدة من جودة الميزة التنافسية للبنك (cpa).
 - 07-الميزة التنافسية لها علاقة بطبيعة الموظف وأدائه.
 - 08-الميزة التنافسية تستدعي تطوير عمل البنوك واستغلال مواردها البشرية والتكنولوجية.
 - 09-الميزة التنافسية يمكن التحكم فيها إلى حد بعيد.
 - 10-يرغب بنك (cpa) في استبدال نظم المعلومات المطبق.
 - 11-إن تعزيز الميزة التنافسية لبنك (cpa) يبدأ من جودة نظمها المعلوماتية المطبقة.
 - 12-الميزة التنافسية تعتمد على الموظف وقدرته على استعمال نظم المعلومات.

الشكل 08: استمارة الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على بعض الصفات الشخصية والوظيفية الخاصة بموظفي القرض الشعبي (الجزائري، بغرض تسجيل تحليل النتائج، لذا نرجو منكم التكرم بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة:

1/ الجنس:

ذكر	☐	أنثى	☐
-----	--------------------------	------	--------------------------

2/ السن:

30_18	☐	40_30	☐
50_40	☐	أكثر من 50	☐

3/ المستوى التعليمي:

مستوى متوسط	☐	مستوى ثانوي	☐
مستوى ليسانس	☐	مستوى ماستر	☐
مستوى ماجستير	☐	مستوى دكتوراه	☐
دراسات عليا	☐	دراسات أخرى	☐

4/ سنوات الخدمة:

أقل من 5 سنوات	☐	من 5 إلى 10 سنوات	☐
من 10 إلى 15 سنة	☐	أكثر من 15 سنة	☐

المحور الثاني: التتبع الجزائري

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوشلف - مينة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

السنة الثانية ماستر تخصص إدارة أعمال

استبيان

موظفونا الكرام
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...
تحية طيبة وبعد

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع المعلومات اللازمة لإجراء دراسة حول: "تطور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري".
نرجو منكم مساعدتنا في إتمام هذه الدراسة عن طريق الإجابة عن الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة بدقة من أجل الحصول على معلومات دقيقة والعروج بالنتائج والاقتراحات المرجوة، مؤكداً نتمنى أن جميع إجاباتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي مع المحافظة على سريتها.

شاكركم لكم حسن تعاونكم على إنجاز هذه الدراسة ومتمنين لكم دوام التوفيق.

من إعداد الطالبتين: ☒ بوكفوس خديجة ☒ زاوي خولة

تحت إشراف الأستاذة: هـ / بوهاللة سماعة

السنة الجامعية 2024/2023

الصفحة 02

الصفحة 01

المحور الثالث: التتبع الجزائري

نرجو منكم وضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
01	عملية اتخاذ القرار تعتمد على فهم وتحليل نتائج نظم المعلومات بالبنك (cpa).					
02	يعتمد بنك (cpa) على نظم المعلومات في إدارة أعماله اليومية.					
03	إن ارتباط نظم المعلومات بالاعتماد الآلي وشبكة الإنترنت يحد من استخداماتها من طرف جميع موظفي بنك (cpa).					
04	يتكلم الموظف في بنك (cpa) بطريقة نظام المعلومات المبتكر.					
05	إن بنك (cpa) ملازم على استخدام نظم المعلومات.					
06	يزدهر بنك في خدماته اليومية اعتماداً على تطبيقه لنظم المعلومات.					
07	تطور إستراتيجية بنك (cpa) تعتمد على استخدام أمثل لنظم المعلومات.					
08	يسعى بنك (cpa) لدعم مسار التنمية المحلية.					
09	يرغب بنك (cpa) في اعتماد على نظم معلومات حديثة لتسهيل العمل أكثر.					
10	كل موظفي بنك (cpa) ملزمون على استعمال نظام المعلومات.					
11	ليس كل موظف من بنك (cpa) قادراً على فهم استخدام نظام المعلومات.					
12	يتطلب نجاح بنك (cpa) ضرورة تقييم نظم المعلومات المعتمدة ومحاولة تحديثها أو استبدالها.					

المحور الثالث: نظم المعلومات

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
01	نظم المعلومات تساعد الموظف على ربح عنصر الزمن وعدم استنزاف جهوده الفكرية.					
02	نظم المعلومات المطبقة تزيد من فعالية بنك (cpa) وتكسبه ثقة وولاء من طرف المتعاملين.					
03	إن تطور نظم المعلومات المطبق كقالب لتعزيز الميزة التنافسية للبنك (cpa).					
04	يعتمد تطوير نظم المعلومات على زيادة الإبداع والابتكار.					

05 كلما كانت نظم المعلومات ذات حماية أكثر كلما زادت جودتها.

06 لا يمكن التحليل في نظام المعلومات المعقول به.

07 تتطور نظم المعلومات مع تطور تكنولوجيا المعلومات وهي خاصة لها.

08 نظم المعلومات المطبقة صعبة وتحتاج إلى تركيز عالٍ لاستخداماتها.

09 اعتماد كمبيوتر في بنك (cpa) على استخدام نظم المعلومات إدارية.

10 تعمل نظم المعلومات المطبقة على صيانة المعلومات وحماية البيانات الشخصية.

11 نظم المعلومات ضرورية ومهمة لتسهيل العمل.

12 نظم المعلومات تخضع عنصر الزمن وتساعد على تنظيم العمل الإداري.

المحور الرابع: الميزة التنافسية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	أرفض	أرفض بشدة
01	يعاد على بعض نظم المعلومات المطبقة كشف خصوصيات الغير من المتعاملين من طرف موظفي بنك (cpa).					
02	يعتمد نظم المعلومات الحالية على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.					
03	إن نظم المعلومات المطبقة تحقق أهداف بنك (cpa) وتزيد من ميزته التنافسية.					
04	نظم المعلومات تدعم فعالية وكفاءة بنك (cpa).					
05	يجب على نظم المعلومات المطبقة أن تلبي حاجات بنك (cpa) ورضا العملاء.					
06	ترفع نظم المعلومات الجديدة من جودة الميزة التنافسية للبنك (cpa).					
07	الميزة التنافسية لها علاقة بطبيعة الموظف وأدائه.					
08	الميزة التنافسية تستدعي تطوير عمل البنوك واستغلال مواردها البشرية والتكنولوجية.					
09	الميزة التنافسية يمكن التحكم فيها إلى حد بعيد.					
10	يرغب بنك (cpa) في استبدال نظم المعلومات المطبق.					
11	إن تعزيز الميزة التنافسية لبنك (cpa) بدأ من جودة نظم المعلومات المطبقة.					
12	الميزة التنافسية تعتمد على الموظف وقررت على استعمال نظم المعلومات.					

الصفحة 04

الصفحة 03

المصدر: من إعداد الطالبتين : بوكفوس خديجة، زاوي خولة، اعتماداً على استمارة الاستبيان.

- نوعية الاستثمارة تتحمل 5 أنواع من الإجابات (موافق ، موافق بشدة ، محايد ، أرفض ، أرفض بشدة).

المطلب الثاني: تقييم محتوى الاستثمارة

تقييم محتوى الاستثمارة من طرف الأستاذة المشرفة د. سعاد بوهلاله

المطلب الثالث: عرض وتحليل محتوى الاستثمارة

1. نتائج إختبار الصدق وثبات الاستبيان

جدول 03: نتائج إختبار الصدق وثبات الاستبيان

الرقم	المحاور	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
01	البنوك الجزائرية	12	0.815	0.6655
02	نظم المعلومات	12	0.921	0.8482
03	الميزة التنافسية	12	0.918	0.8442
	كل فقرات الاستبيان	36	0.861	0.8962

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن كل النسب بالنسبة لكل المحاور والأبعاد وفقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائيا، مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية.

إن زيادة قيمة معامل ألفا تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات مما يعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان المقياس وهو استبيان الدراسة يقيس فعلا ما وضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة.

2. تحليل المحاور

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات، وفيما يلي شرح موجز لمحاور وأبعاد استبيان الدراسة:

يتكون الاستبيان من أربعة محاور:

المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

المحور الثاني: وهو خاص بعبارات البنوك الجزائرية ويتكون من 12 فقرة.

المحور الثالث: يشمل عبارات عن نظم المعلومات ويتكون من 12 فقرة.

المحور الثالث: وهو عبارة عن الميزة التنافسية ويتكون من 12 فقرة.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

جدول 04: مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما

وقد تم اختيار الدرجة 1 للاستجابة "غير موافق بشدة" وهو يتناسب مع هذه الاستجابة وهي أفضل وتعطي نتائج أدق، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (5-1=4) ثم تقسيمه على عدد الخلايا (4/5=0.8)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي:

جدول 05: درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 الى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 الى أقل من 2.60
موافق الى حد ما	3	من 2.6 الى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.4 الى أقل من 4.20
موافق تماما	5	من 4.20 الى 5.00

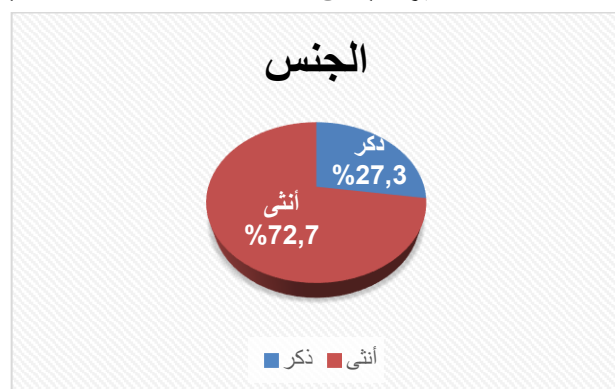
المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص 540.

1.2 تحليل المحور الأول : المعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة
الجنس

الجدول 06: متغير الجنس

الشكل 09: متغير الجنس

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
الجنس	ذكر	03	27,3
	أنثى	08	72,7



المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على

نتائج برنامج SPSS إصدار 26

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج

Excel

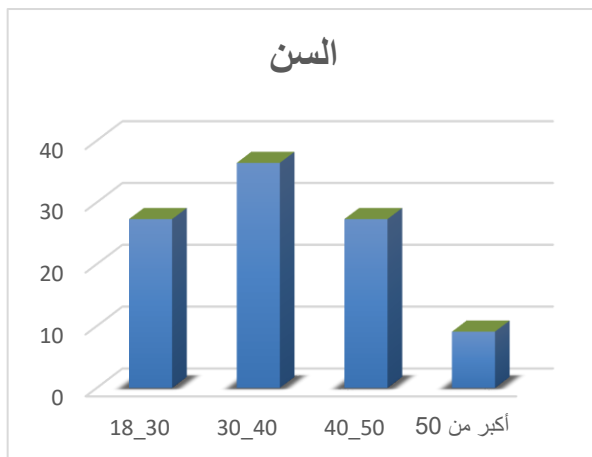
تحليل نتائج متغيرات الجنس

يتضح من الرسم بياني والجدول أن معظم الأفراد المبحوثين إناث بنسبة 72,7 في مقابل 27,3% من أفراد العينة ذكورا، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة والعاملين في البنوك عموما الطابع الأنثوي، نظرا لطبيعة العمل المصرفي التي تفضل عنصر الإناث لقيادة مثل هذا نشاط.

السن

الجدول 07: متغير السن

الشكل 10: متغير السن



المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
السن	30_18	3	27,3
	40_30	4	36,4
	50_40	3	27,3
	أكبر من 50	1	9,1

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج

برنامج Excel

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج

برنامج SPSS إصدار 26

تحليل نتائج متغيرات السن

نلاحظ توزيع أفراد عينة الدراسة على الفئات الأربع، حيث كانت النسبة في الفئة الثانية [40_30] 36.4% وهي أكبر نسبة، ثم الفئة الأولى والثالثة [18-30] و [40-50] بنسبة 27.3%، وفي الأخير تأتي الفئة الرابعة [أكبر من 50] بنسبة 9.1%، كل هذه الأرقام تشير إلى أن معظم العاملين في البنك محل الدراسة هم من الفئات الشبابية القادرة على العمل مما تعكس على إمكانية التطور المهني والتكويني والإداري لهذه العينة مستقبلا.

المؤهل التعليمي

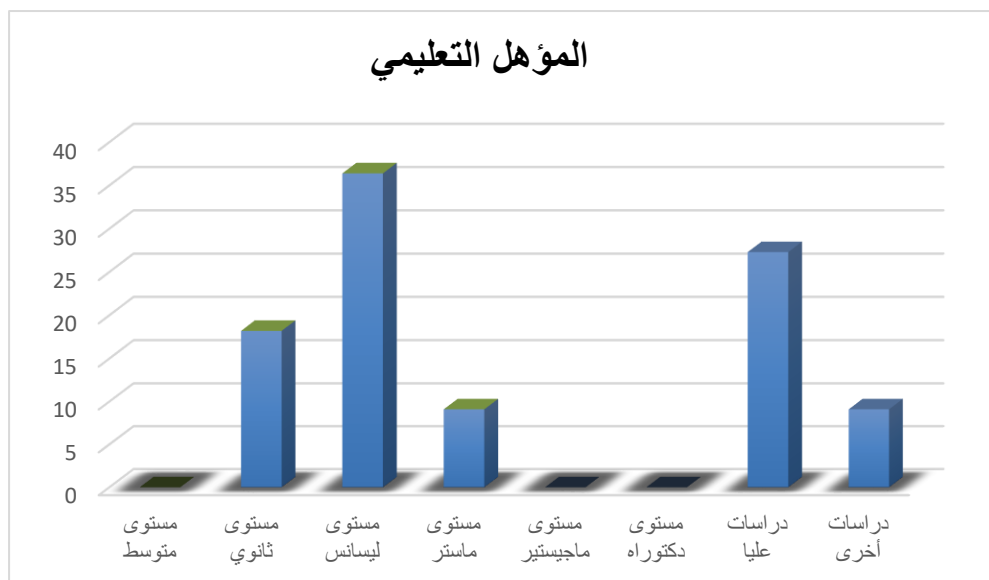
الجدول 08: متغير المؤهل التعليمي

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
المؤهل التعليمي	مستوى متوسط	0	0
	مستوى ثانوي	2	18,2
	مستوى ليسانس	4	36,4
	مستوى ماستر	1	9,1
	مستوى ماجستير	0	0
	مستوى دكتوراه	0	0
	دراسات عليا	3	27,3

دراسات أخرى	1	9,1
-------------	---	-----

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26

الشكل 11: توزيع المؤهل التعليمي



المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

تحليل نتائج المؤل التعليمي

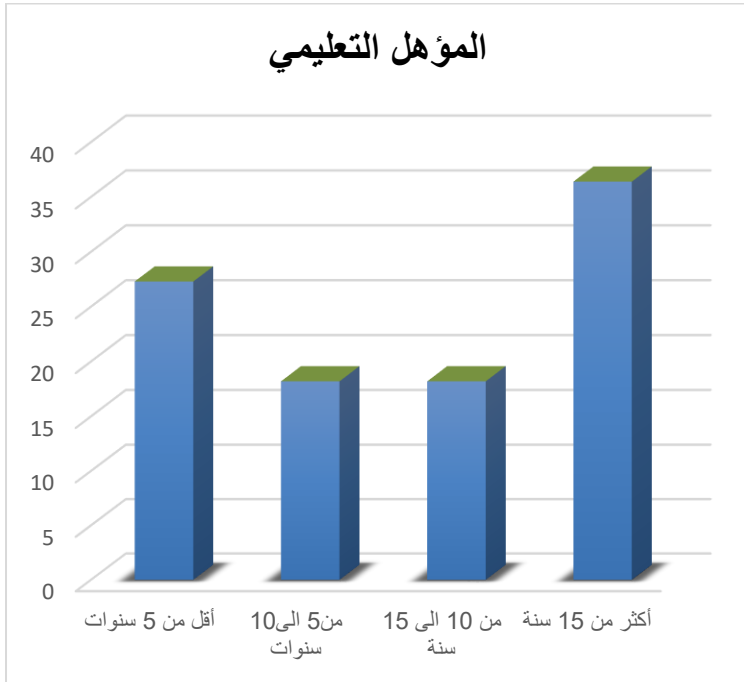
نلاحظ من التمثيل البياني أن غالبية أفراد العينة من حاملي شهادات الليسانس بنسبة 36,4%، ويعود وجود حاملي الشهادات بنسبة معتبرة داخل البنك نتيجة شروط التوظيف التي يتطلبها العمل فيها خصوصا خلال السنوات الأخيرة، ومن جهة أخرى إلى التركيز على هذه الفئة في توزيع الاستبيان، لضمان فهم عبارات الاستبيان مما يؤثر على مصداقيته. هناك بعض المبحوثين درسوا دراسات عليا بنسبة 27,3%. والمستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 18,2% فرغم أن هؤلاء لا يحملون شهادات عالية إلا أن اختيارهم كان باعتبار أنهم يملكون الخبرة لسنوات طويلة في العمل المصرفي وبعضهم لديهم مركز وظيفي عالي، بعدها يأتي مستوى الماستر ودراسات أخرى بأقل نسبة وهي: 9,1%. ونلاحظ عدم وجود عمال ذو المستوى المتوسط، أو الماجستير أو الدكتوراه. كل ذلك مؤشر على أن البنكيستقرب الكوادر البشرية ذات المستويات العلمية العالية، مما ينعكس ايجابيا على المعرفة الموجودة بالبنك وكذلك على تنافسيتها.

سنوات الخدمة

الجدول 09: متغير سنوات الخدمة

شكل 12: متغير سنوات الخدمة

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	3	27,3
	من 5 إلى 10 سنوات	2	18,2
	من 10 إلى 15 سنة	2	18,2
	أكثر من 15 سنة	4	36,4



المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج

برنامج SPSS إصدار 26

برنامج Excel

تحليل نتائج الخدمة

من حيث مدة الخدمة أو الخبرة الوظيفية في العمل البنكي فإن الفئة الرابعة [أكثر من 15 سنة] في المرتبة الأولى بنسبة 36.4%، ثم تلتها الفئة الأولى [أقل من 5 سنوات] بنسبة 27.3%، وفي الأخير جاءت الفئتان الثانية والثالثة [من 5 إلى 10 سنوات] و [من 10 إلى 15 سنة] بنسبة 18,2%، كل هذه الأرقام تؤثر على تراكم الخبرة المعرفية في العمل البنكي لأفراد العينة.

2.2 تحليل المحور الثاني: البنوك الجزائرية

سوف نتناول في هذا المحور وكذا المحاور التالية عرض وتحليل بيانات الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية المرجحة (X_w) والانحرافات المعيارية (S_i) عن جميع الفقرات وفيما يلي تحليل لكل متغير من المتغيرات الدراسة.

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات محور البنوك الجزائرية.

جدول 10: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات البنوك الجزائرية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبار	إتجاه العبارة
01	عملية اتخاذ القرار تعتمد على فهم وتحليل نتائج نظم المعلومات بالبنك (cpa).	4.45	0.52	3	موافق بشدة
02	يعتمد بنك (cpa) على نظم المعلومات في إدارة أعماله اليومية.	4.55	0.52	2	موافق بشدة
03	إن ارتباط نظم المعلومات بالإعلام الآلي وشبكة الأنترنت يحد من استخداماتها من طرف جميع موظفي بنك (cpa).	4.27	0.64	5	موافق بشدة
04	يتأقلم الموظف في بنك (cpa) بطبيعة نظام المعلومات المطبق.	4.64	0.50	1	موافق بشدة
05	إن بنك (cpa) ملزم على استخدام نظم المعلومات.	4.55	0.52	2	موافق بشدة
06	يزدهر البنك في خدماته اليومية اعتمادا على تطبيقه لنظم المعلومات.	4.27	0.64	5	موافق بشدة
07	تطور إستراتيجية بنك (cpa) تعتمد على استخدام أمثل لنظم المعلومات.	4.64	0.50	1	موافق بشدة
08	يسعى بنك (cpa) لدعم مسار التنمية المحلية.	4.55	0.52	2	موافق بشدة
09	يرغب بنك (cpa) في اعتماده على نظم معلومات حديثة تسهل العمل أكثر.	4.36	0.50	4	موافق بشدة
10	كل موظفي بنك (cpa) ملزمون على استعمال نظام المعلومات.	4.36	0.50	4	موافق بشدة
11	ليس كل موظفا من بنك (cpa) قادرا على فهم استخدام نظام المعلومات.	3.64	0.92	7	موافق

12	يتطلب نجاح بنك (cpa) ضرورة تقييم نظم المعلومات المعتمدة ومحاولة تعديلها أو استبدالها.	4.18	0.98	6	موافق
إجمالي المجال الأول المتعلق بالبنوك الجزائرية		4.54	0.36	موافق بشدة	

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

تحليل نتائج المحور الأول من البنوك الجزائرية

أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 4.54 ، وهذا يعني أن العينة المستهدفة لديهم إجماع على أن البنوك الجزائرية تعتمد نظم المعلوماتية في تحسين الميزة التنافسية، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.36 على أن أفراد العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمحور البنوك الجزائرية، وتمت معالجة هذا عن طريق إثنتا عشر فقرة، حيث جاءت الفقرتان رقم (4 و 7) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.64 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.5 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة عالية مما يعكس مستوى تأقلم الموظف مع نظام المعلومات المطبق وضرورة استغلاله.

أما الفقرات رقم (2، 5، و 8) في المرتبة الثانية بمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.55 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.52 وهذا يعني أن الفقرات لها درجة موافقة عالية يؤكد أن الموظف البنكي يعتمد بشكل أساسي على النظم المعلوماتية في تطبيق عمله لدعم مسار التنمية المحلية.

و في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.45 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.52 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة عالية مما يثبت أن عملية اتخاذ القرار تعتمد على فهم وتحليل نتائج نظم المعلوماتية على مستوى البنك، وذلك ما تؤكد الفقرات رقم (9 و 10) اللتان جاءتا في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.36 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.5 وهذا يعني أن الفقرات لها درجة موافقة عالية تؤكد رغبة الموظفين في استعمال نظم المعلومات لأنها تسهل العمل أكثر.

وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرات رقم (3 و 6) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.27 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.64 وهذا يعني أن الفقرات لها درجة موافقة عالية أي أن البنك يزدهر في خدماته اليومية باعتماده على نظم المعلومات.

وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (12) بمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.18 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.98 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة عالية وهذا ما يدل على أن الموظفين لديهم إجماع على أن نجاح البنك يتطلب ضرورة تقييم نظم المعلومات المعتمدة ومحاولة تعديلها واستبدالها،

أما المرتبة الأخيرة فهي الفقرة رقم (11) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.64 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.98 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة عالية نوعا ما مما يؤكد إجماع على أن ليس كل الموظفين قادرون على فهم استخدام نظام المعلومات.

3.2 تحليل المحور الثالث: نظم المعلومات

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول محور نظم المعلومات.

جدول 11: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات نظم المعلومات

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبار	إتجاه العبارة
01	نظم المعلومات تساعد الموظف على ربح عنصر الزمن وعدم استنزاف جهوده الفكرية.	4.45	0.52	3	موافق بشدة
02	نظم المعلومات المطبقة تزيد من فعالية بنك (cpa) وتكسبه ثقة وولاء من طرف المتعاملين.	4.55	0.52	2	موافق بشدة
03	إن تطور نظم المعلومات المطبق كفيل لتعزيز الميزة التنافسية للبنك (cpa).	4.55	0.52	2	موافق بشدة
04	يعتمد تطوير نظم المعلومات على زيادة الإبداع والابتكار.	4.09	0.70	7	موافق
05	كلما كانت نظم المعلومات ذات حماية أكثر كلما زادت جودتها.	4.82	0.40	1	موافق بشدة
06	لا يمكن التعديل في نظام المعلومات المعمول به.	2.91	0.83	8	محايد
07	تتطور نظم المعلومات مع تطور تكنولوجيا المعلومات وهي خاضعة لها.	4.18	0.98	6	موافق
08	نظم المعلومات المطبقة صعبة وتحتاج إلى تركيز عال لاستخداماتها.	3.00	0.77	8	محايد
09	أعتمد كموظف في بنك (cpa) على استخدام نظم المعلومات إدارية.	4.18	0.60	6	موافق
10	تعمل نظم المعلومات المطبقة على صيانة المعلومات وحماية البيانات الشخصية.	4.36	0.67	4	موافق بشدة

11	نظم المعلومات ضرورية ومهمة لتسهيل العمل.	4.36	0.67	4	موافق بشدة
12	نظم المعلومات تختصر عنصر الزمن وتساعد على تنظيم العمل الإدارية.	4.27	0.67	5	موافق بشدة
إجمالي المجال الأول المتعلق بنظم المعلومات		4.22	0.56	موافق بشدة	

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

تحليل نتائج المحور الأول من نظم المعلومات

يبين الجدول أن إجابات عينة الدراسة ذات متوسط الحسابي قدر بـ 4.22 ، وهذا يعني أن العينة المستهدفة لديهم إجماع على أن نظم المعلومات له دور واضح في تحسين الميزة التنافسية، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدّر بـ 0.56 على أن أفراد العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمحور نظم المعلومات، وتمت معالجة هذا عن طريق إثنتا عشر فقرة، حيث جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.82 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.4 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة عالية جدا مما يؤكد أنه كلما كانت نظم المعلومات ذات حماية أكثر كلما زادت جودتها.

وجاءت الفقرات رقم (2، و3) في المرتبة الثانية بمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.55 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.52 وهذا يعني أن الفقرات لها درجة موافقة عالية جدا مما يؤكد أن تطبيق نظم المعلومات على مستوى البنك يزيد من فعاليته ويعزز من الميزة التنافسية لديه.

وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.45 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.52 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة عالية جدا مما يثبت أن نظم المعلوماتية تساعد الموظف على ربح عنصر الزمن وعدم استنزاف جهوده الفكرية.

وذلك ما تؤكد الفقرات رقم (10 و 11) اللتان جاءتا في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.36 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.64 وهذا يعني أن الفقرات لها درجة موافقة عالية تؤكد أن نظم المعلومات ضرورية لتسهيل العمل كما تعمل على صيانة المعلومات وحماية البيانات الشخصية.

وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (12) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.27 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.64 وهذا يعني أن الفقرات لها درجة موافقة عالية أي أن نظم المعلومات تختصر عنصر الزمن وتساعد على تنظيم الأعمال الإدارية.

أما في المرتبة السادسة الفقرات رقم (7 و 9) بمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.18 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.6 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة عالية مما يدل على أن نظم المعلومات يجب أن تتطور مع تطور التكنولوجيا لتحقيق الأهداف الإدارية، وجاءت في المرتبة السابعة الفقرة رقم (4) بمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.09 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.7 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة عالية مما يدل على أن نظم المعلومات تساهم في زيادة الإبداع والابتكار لدى الموظفين، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرات رقم (6 و 8) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.00 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.77 وهذا يعني أن الفقرات لها درجة موافقة إلى حد ما.

4.2 تحليل المحور الرابع: الميزة التنافسية

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول محور الميزة التنافسية

جدول 12: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الميزة التنافسية

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبار	إتجاه العبارة
01	يعاب على بعض نظم المعلومات المطبقة كشف خصوصيات الغير من المتعاملين من طرف موظفي بنك (cpa).	2.45	0.68	10	غير موافق
02	يعتمد نظم المعلومات الحالية على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.	2.73	0.46	9	محايد
03	إن نظم المعلومات المطبقة تحقق أهداف بنك (cpa) وتزبد من ميزته التنافسية.	3.5	0.7	8	موافق
04	نظم المعلومات تدعم فعالية وكفاءة بنك (cpa).	4.64	0.50	1	موافق بشدة
05	يجب على نظم المعلومات المطبقة أن تلبى حاجات بنك (cpa) ورضا العملاء.	4.36	0.50	4	موافق بشدة
06	ترفع نظم المعلومات الجيدة من جودة الميزة التنافسية للبنك (cpa).	4.55	0.52	2	موافق بشدة
07	الميزة التنافسية لها علاقة بطبيعة الموظف وأدائه.	4.27	0.64	5	موافق بشدة
08	الميزة التنافسية تستدعي تطوير عمل البنوك واستغلال مواردها البشرية والتكنولوجية.	4.45	0.68	3	موافق بشدة
09	الميزة التنافسية يمكن التحكم فيها إلى حد بعيد.	3.64	0.67	7	موافق
10	يرغب بنك (cpa) في استبدال نظم المعلومات المطبق.	3.45	0.52	3	موافق
11	إن تعزيز الميزة التنافسية لبنك (cpa) يبدأ من جودة نظمها المعلوماتية المطبقة.	4.55	0.68	2	موافق بشدة

12	الميزة التنافسية تعتمد على الموظف وقدرته على استعمال نظم المعلومات.	4.18	0.75	6	موافق
إجمالي المجال الأول المتعلق بالميزة التنافسية					
		4.107	0.74		موافق

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

تحليل نتائج المحور الأول من الميزة التنافسية

أن إجابات عينة الدراسة ذات متوسط الحسابي قدر بـ 4.10 ، تعكس مستوى إدراك أفراد العينة لدور نظم المعلوماتية في تحسين الميزة التنافسية لدى البنوك الجزائرية، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.56 على أن أفراد العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمحور الميزة التنافسية، وتمت معالجة هذا عن طريق إثننا عشر فقرة، حيث جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.64 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.5 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة عالية جدا مما يؤكد إجماع الموظفين على أن نظم المعلومات تدعم فعالية وكفاءة بنك (CPA).

وجاءت الفقرات رقم (6، و11) في المرتبة الثانية بمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.55 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.52 وهذا يعني ان الفقرات لها درجة موافقة عالية جدا مما يؤكد أن نظم المعلومات الجيدة ترفع من جودة الميزة التنافسية للبنك.

وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرات رقم (8 و10) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.54 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.52 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة عالية مما يثبت أن الميزة التنافسية تستدعي تطوير عمل البنوك واستغلال مواردها البشرية والتكنولوجية، كما أن موظفي البنك يرغبون في استبدال نظم المعلومات الحالي الذي يؤكد رغبتهم في تطويره وتحسينه.

وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (5) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.36 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.5 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة عالية تؤكد أنه يجب على نظم المعلومات المطبقة أن تلبي حاجات بنك ((cpa ورضا العملاء.

وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (7) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.27 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.64 وهذا يعني ان الفقرات لها درجة موافقة عالية أي أن الميزة التنافسية لها علاقة بطبيعة الموظف وأدائه.

وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (12) بمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.18 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.75 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة عالية مما يدل على أن الميزة التنافسية تعتمد على الموظف وقدرته على استعمال نظم المعلومات.

وجاءت في المرتبة السابعة الفقرة رقم (9) بمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.64 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.67 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة عالية مما يدل على أن الميزة التنافسية يمكن التحكم فيها إلى حد بعيد.

وفي المرتبة الثامنة الفقرة رقم (3) بمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.5 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.7 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة عالية مما يدل على نظم المعلومات المطبقة تحقق أهداف بنك ((cpa وتزبد من ميزته التنافسية.

وجاءت في المرتبة التاسعة الفقرة رقم (2) بمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.73 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.46 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة الى حد ما مما يدل على أنه من الممكن أن يعتمد نظم المعلومات الحالية على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.45 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.68 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة غير الموافقة وهذا لعدم وجود عيب كشف خصوصيات الغير من المتعاملين من طرف موظفي البنك.

ومن أجل التحقق من أن البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، قمنا بإختبار إختبار (Kolmogorov-Smirnov) K، لأن الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، وضعنا فرضيتين:

H_0 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي

H_1 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي

ومن أجل التحقق من الفرضيتين قمنا من خلال برنامج SPSS بإجراء الإختبار جودة المطابقة K-S، فكانت النتائج في الجدول التالي:

جدول 13: إختبار K-S لتوزيع البيانات

المحاور	البنوك الجزائرية	نظم المعلومات	الميزة التنافسية
عدد أفراد العينة	11	11	11
معلومات الطبيعي	المتوسط	3.21	3.44
	الانحراف المعياري	0.354	0.487
الاختلافات الأكثر تطرفا	مطلق	0.113	0.165
	إيجابي	0.080	0.165
	سلبي	0.113-	0.140-
قيمة إختبار K-S	0.955	1.402	1.034
المستوى المعنوية	0.721	0.390	0.446

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا الى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تقول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي بإمكاننا إستخدام الإختبارات المعلمية وخاصة الأسلوب الإنحدار المتعدد على طريقة المربعات الصغرى وتحليل التباين.

وفي الأخير نقول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات والميزة التنافسية للبنوك الجزائرية.

جدول 14: ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط	معامل التحديد	F	Sig
الميزة التنافسية	البنوك الجزائرية/ نظم المعلومات	0.93	0.87	28.99	0.003
*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05					

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 26.

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.93 مما يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية قوية جدا بين الميزة التنافسية لنظم المعلومات لدى البنوك الجزائرية، كما بلغ معامل التحديد 87% من التغيرات التي تحصل لنظم المعلومات لدى بنوك الجزائر تطرأ على الميزة التنافسية، أما النسبة الباقية 13% فتعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في نموذج الدراسة، كما أكدت قيمة F المحسوبة معنوية الأثر حيث سجلت قيمة 28, 99 بمستوى دلالة 0.003 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05.

من خلال ما سبق تؤكد النتائج انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات لدى البنوك الجزائرية على الميزة التنافسية

التابع الأداء المالي، فإنه من أجل رفع الأداء المالي يتطلب مورد بشري لديه المهارات والخبرة، في حين قد تبقي بعض النتائج غير متوافقة أو غير جلية مع واقع المؤسسة البنكية الجزائرية وهذا يعود لكون إستخدامات ادارة المعرفة والأداء المالي في المؤسسة الجزائرية هي في مراحلها الأولى. فآثارهما تبرز أكثر مع كثرة الإستعمال.

خلاصة الفصل

يهدف هذا الفصل إلى تحليل دور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية بالقرض الشعبي الجزائري-ميلة-، وتم إجراء الدراسة من خلال جمع البيانات الميدانية باستخدام الاستبيان ،كما أظهرت الدراسة أن البنوك الجزائرية والقرض الشعبي الجزائري بميلة خاصة يعتمد على نظم المعلومات متكاملة تدعم العمليات المصرفية.

الخاتمة

خاتمة

إن تطبيق نظم المعلومات بشكل فعال يساهم بشكل كبير في تعزيز أداء البنوك وزيادة قدرتها على التنافس في السوق، من خلال تحليل البيانات وجمع المعلومات بسرعة ودقة، وتتمكن البنوك من تقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة وتجاوز توقعاتهم. وإن استثمار البنوك الجزائرية في نظم المعلومات يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى تحسين الربحية وزيادة الحصة السوقية. إضافة إلى ذلك تساعد نظم المعلومات في تعزيز الشفافية والمصداقية لدى العملاء، مما يزيد من الثقة بين البنك وعملائه.

ومن المهم للبنوك الجزائرية أن تستمر في تحديث وتطوير نظم المعلومات الخاصة بها لمواكبة التطورات التكنولوجية السريعة والتغيرات في احتياجات السوق. كما تولي اهتماما كبيرا لتدريب موظفيها على استخدام هذه النظم بفعالية لضمان تحقيق أقصى استفادة منها، كما تبرز الدراسة الحاجة للبنوك الجزائرية لتبني استراتيجيات متكاملة لنظم المعلومات كجزء أساسي من خططها لتحسين ميزة تنافسية مستدامة. وإن الاستثمار في نظم المعلومات لمجرد خيار بل هو ضرورة حتمية لتحقيق التفوق في السوق المصرفية المحلية والدولية.

فمن خلال الدراسة التي قمنا بها، اتضح أن لنظم المعلومات دور في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية بالقرض الشعبي الجزائري ميلة، وبعد معالجة جوانب الموضوع تم التوصل إلى النتائج التالية:

1 نتائج الدراسة النظرية

-البنوك الجزائرية هي مؤسسات مالية تعمل وتقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والمصرفية للأفراد والشركات والحكومة.

-تساعد نظم المعلومات على اتخاذ القرارات المناسبة.

-تلعب نظم المعلومات دور أساسي في بقاء المؤسسة وكذا تطورها كما تقوم على التكامل بين وظائف المؤسسة.

-لنظم المعلومات ميزة تنافسية في البنوك الجزائرية.

2 نتائج الدراسة التطبيقية

على ضوء ما تم تقديمه في الفصل الثاني (الدراسة الميدانية) تم استخلاص ما يلي:

-لنظم المعلومات دور في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية بالقرض الشعبي الجزائري -ميلة-.

-يوفر القرض الشعبي الجزائري خدمات مالية للأفراد والشركات مع التركيز على المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

-وجود دور ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية عند مستوى معنوية (0.05) بالقرض الشعبي الجزائري -ميلة-.

-الجنس الغالب في عينة الدراسة هو الإناث حيث يوجد 08 من أصل 11 عينة بنسبة (72.7%) أما الذكور فعدد 3 بنسبة (27,3%).

-اعتماد بنك (CPA) على اقتناء الموظف ذو المستويات العالية.

3 توصيات الدراسة

-التطرق أثر لمواضيع البنوك ونظم المعلومات والميزة التنافسية

-عمل لجنة مخصصة لدراسات الميدانية

-توجه الطلبة لمؤسسات التربص

قائمة المراجع

قائمة المراجع الكتب العربية

- 01-أ.د. محمد عبد الفتاح الصيرفي. (2006). ادارة البنوك. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 02-احمد فوزي ملوخية. (2005). نظم المعلومات الادارية . الاسكندرية: مؤسسة حورس الدولية لنشر والتوزيع.
- 03-أكرم حداد. (2005). النقود والمصارف (الإصدار 1). الأردن: دار وائل للنشر.
- 04-السيد متولي عبد القادر. (2010). إقتصاديات النقود والبنوك (الإصدار 1). المملكة الأردنية ، عمان: دار الفكر.
- 05_الوادي محمود حسين، و حسين محمود سمحان. (2010). النقود والمصارف. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 06-إيمان فاضل السامرائي، و هيثم محمد الزعبي. (2015). نظم المعلومات الإدارية (الإصدار 1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 07-خلف فليح حسن. (2002). "النقود والبنوك". عمان: دار جدار للكتاب العالمي، للنشر والتوزيع.
- 08-د.سعد غالب ياسين. (2008). أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات . عمان -الأردن : دار المناهج للنشر والتوزيع.
- 09-د.فؤاد مرسي. (1990). النقود والبنوك في البلاد العربية. القاهرة: دار الجبل للطباعة.
- 10-ربحي مصطفى عليان. (2012). إدارة المعرفة KNOWLEDGE MAAGEMENT. عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 11-سليم الحسينية. (2006). نظم المعلومات الادارية نما ادارة المعلومات في عصر المنضومات الرقمية (الاصدار الثالثة،المجلد الطبعة الثالثة). عمان- الاردن: الوراق لنشر والتوزيع.
- 12-عادل احمد حشيش. (2004). أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي. الدار الجامعية الجديدة.
- 13-عبد القادر عطية. (2003/2002). إتجاهات حديثة في التنمية. الإسكندرية، مصر: دار الجامعية.
- 14-فايز جمعة صالح النجار. (2007). نظم المعلومات الإدارية (الإصدار 2). عمان،الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 15-محمد الصيرفي. (2009). إدارة تكنولوجيا المعلومات I.T. الاسكندرية : دار الفكر الجامعي.
- 16-مصطفى محمود ابوبكر. (2020). الموارد البشرية:مدخل تحقيق الميزة التنافسية . الاسكندرية : دار الجامعية .

الكتب الأجنبية

- 01p.kolter. (1997). Marketing Management:Analysis,planning,implementation,and control. New Delhi: Prentice_Holl.
- 02-porter, M. (1999). L'avantage concurrentiel. paris: DENOD.

المذكرات

- 01-أمير حذفاني. (2018.2019). دور الابتكار التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية (شهادة دكتوراه). قسم علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- 02-أميرة مدفوني. (2016). دور نظم المعلومات في اتخاذ القرار (شهادة ماستر). كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، ام البواقي: جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي.
- 03-أمينة حمروش. (2016). نظام المعلومات ودوره في تسيير المؤسسة الاقتصادية (شهادة الماستر أكاديمي). كلية العلوم التجارية اقتصادية وعلوم التسيير، مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس.
- 04-بجاوي يعقوب. (2013/2014). دور التسويق الإلكتروني لمخدمات المصرفية في تحقيق رضا العملاء. معهد العموم الاقتصادية والتجارية وعموم التسيير، ميلة: عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
- 05-بن حليلة أم الخير، و صبرينة زروقي. (2022/2021). تسيير المخاطر البنكية باستخدام القرض التقني (شهادة الماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تيارت: جامعة ابن خلدون تيارت.
- 06-بن مخلوف زين الدين، و عبد الهادي بن لشهب . (2022/2023). الشمول المالي ودوره في تعزي الميزة التنافسية في البنوك التجارية (شهادة ماستر). معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ميلة: جامعة عبد الحفيظ بوصوف..
- 07-حالم بوعون. (2016/2015). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية. معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ميلة: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
- 08-حذفاني أمير. (2018/2019). دور الابتكار التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية (دكتوراه). معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، الجزائر : جامعة الجزائر 3.
- 09-حسينة عواد. (2020/2021). دور المعرفة الضمنية في استمرار الميزة التنافسية (دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة : جامعة محمد خيضر .
- 10-حمزة بن الزين. (2017/2018). دور وظيفة البحث والتطوير في تنمية الميزة التنافسية للمؤسسات البترولية (دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة : قاصدي مرباح .
- 11-زين الدين بن مخلوف، و عبد الهادي بن لشهب . (2023/2022). الشمول المالي ودوره في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية (شهادة ماستر). معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ميلة: جامعة عبد الحفيظ بوصوف.
- 12-سامية لحلول. (2007/2008). لتسويق و المزايا التنافسية (أطروحة دكتوراه غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، باتنة: جامعة باتنة .
- 13-سهام هنوس. (2016). دور نظام المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس "مستغانم".
- 14-صابر عبد الرزاق صايبي. (2016.2017). نظام المعلومات ودوره في اتخاذ القرار بالمؤسسة (شهادة الماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
- 15-صباح صياد. (2018). انظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية (شهادة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وهران: جامعة محمد بن أحمد وهران 2.
- 16-عبد الغاني بوزناق. (2012/2013). مساهمة الإبداع التكنولوجي في تعزيز تنافسية المؤسسة الصناعية (شهادة الماجستير). العلوم الاقتصادية، بسكرة: جامعة بسكرة.

- 17-عمار بوشناف. (2003). الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية: مصادرها، تتميتها، وتطويرها (مذكرة ماجستير). معهد العلوم التجارية، الجزائر : جامعة الجزائر .
- 18-فوزي محمد، و علي العتوم. (2009). رسالة المنظمة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية(ماجستير). كلية الأعمال، الشرق الأوسط: جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا.
- 19-كمال بن زيتون. (2018). دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات التجارية (شهادة الماستر). بويرة: جامعة ألكلي محند أولحاج.
- 20-نور الإيمان جلال. (2018.2019). الرقابة على البنوك سلامة في النظام المصرفي الجزائري(شهادة الماستر). كلية الحقوق والعلوم السياسية، بسكرة: جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 21-هاجر بوبزاري، و قنون حكيمة. (2017/2018). المركز القانوني لبنك الجزائر(شهادة الماستر). الحقوق والعلوم السياسية، جيجل: جامعة محمد بن الصديق يحي.
- 22-هدى بن محمد. (2012). أثر نظم المعلومات على الاداء الاداري- دراسة ميدانية لآراء العاملين في شركة التأمين. الجزائر.
- 23-وليد مرتضى نوه. (2014). نحو تفعيل دور نظم المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها(شهادة الماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قادي مرباح-ورقلة.
- 24-دليلة جليط، و فاطيمة بالعطش. (2019). دور نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار(شهادة ماستر) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، البويرة : جامعة محمد اكلي محند الحاج-البويرة.
- 25-عمر صلاح الدين هاني. (2020). دور نظام المعلومات المحاسبي في تحسين الاداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية(شهادة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر -بسكرة.

المجلات

- 01-ثامر البكري، و خالد بني حمدان. (2013). الإطار المفاهيمي للاستدامة والميزة التنافسية المستدامة محاكاة لشركة HP في اعتمادها لاستراتيجية الاستدامة. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية(9)، صفحة 6.

الموقع

- 01-بنك الجزائر. Consulté le 02 15, 2024, sur <https://www.bank-of-algeria.dz/ar/%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1>
- 02-بنك الجزائر. تاريخ بنك الجزائر. (2022, 10 18). Consulté le 02 15, 2024, sur <https://www.bank-of-algeria.dz/ar/%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1>
- 03-<https://www.google.com/maps/place/CPA+Mila>

الملاحق

الملاحق

الملحق 01: ملحق حول عمليات البنك

Prospectus OPV action CPA

- Œuvrer au renforcement de la notoriété de la Banque auprès de ses clients et des autres parties prenantes ;
- Offrir à la Banque d'autres sources de financement par Appel Public à l'Épargne (augmentation de capital, emprunts obligataires, etc...) ;
- Consolider la position de la Banque sur la place bancaire ;
- Contribuer au développement et à la dynamisation du marché financier.

3- Perspectives futures :

Tableau : Données financières prévisionnelles 2023-2028

U : Million DA

	2024	2025	2026	2027	2028
Produit Net Bancaire	90 240	102 156	111 909	124 365	135 261
Résultat brut d'exploitation	64 565	72 838	78 397	87 048	93 767
Résultat d'exploitation	62 044	64 720	75 768	83 750	90 187
Résultat net de l'exercice	53 837	56 358	65 762	72 739	78 279
Total Bilan	3 746 232	3 792 135	3 910 013	4 050 933	4 310 205

V-ATTESTATION DES PERSONNES QUI ASSUMENT LA RESPONSABILITÉ DU PROSPECTUS

1- Signature du Monsieur KADRI Ali, Directeur Général du Crédit Populaire d'Algérie
A notre connaissance, les données du présent prospectus sont conformes à la réalité et ne comportent pas d'omissions de nature à en altérer la portée.

2- Signature du Commissaire aux comptes
Vu pour vérification en ce qui concerne les éléments chiffrés extraits des comptes de la société :

LABANDJI Ahmed



OÜANDELOUS Mohamed



القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

Société par actions au Capital Social de 200 000 000 000 DA

Offre Publique de Vente - OPV action CPA -

Nombre d'actions mises en vente	60 000 000 actions
Prix de vente	2 300 DA par action
Période de l'offre	30 janvier 2024 au 28 février 2024

Intermédiaire en Opération de Bourse «IOB» - Chef de file

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

Syndicat de placement

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

بنك الجزائر
BNA

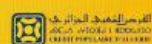
سOCIETE GENERALE ALGERIE

TeLL
TELL MARKETS

Visa COSOB N° 2024/01 du 18 Janvier 2024

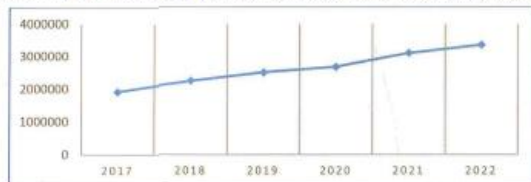
CPA Bank
021 64 15 15
www.cpa-bank.dz

المصدر: القرض الشعبي الجزائري، 24 أبريل 2024.



Prospectus OPV action CPA

En effet, le total bilan de la Banque est en progression continue et passe de 1 922 milliards de DA à fin 2017 à 3 367 milliards de DA à fin 2022 ; soit une progression de 75,18%.



En matière de performance financière

L'analyse du Résultat Net et du Produit Net Bancaire des Banques permet de classer le CPA à la troisième place au niveau national à fin 2022.

En effet, le CPA excelle en matière de rapport PNB par nombre d'agences avec un montant de 441 millions de DA par agence bancaire.

En ce qui concerne la rentabilité financière du CPA, la rentabilité des fonds propres ROE est passé de 11,73% en 2021 à 13,64% en 2022.

Tableau : Résultat Net et Produit Net Bancaire du CPA au 31 Décembre 2022

U : Million de DA

	2022	Quote-part	Rang
Produit Net Bancaire	70 148	13,61%	03 ^{ème}
Résultat Net	37 500	13,05%	03 ^{ème}

4-Litiges

L'essentiel des litiges réside dans les affaires liées au non remboursement des crédits accordés à la clientèle de la Banque. La situation au 31 décembre 2022 se présente comme suit :

Le montant des créances impayées est de 238 Milliards DA constitué de 87 896 de dossiers, toutes créances confondues.

Ces créances sont détenues principalement, sur des entreprises activant dans le secteur privé, elles représentent 83,73 %.

Le montant des dix (10) premières créances contentieuses représentent 27,2 milliards de DA relevant exclusivement du secteur privé soit 11,45% du montant des impayés au 31 décembre 2022.

IV. BUT DE L'ÉMISSION ET PERSPECTIVES FUTURES

1- Compte de résultats au 30/06/2023*

Le résultat net de la Banque au 30/06/2023 est de 15,6 milliards de DA, représentant ainsi une évolution à la baisse de 5% par rapport à celui de la même période de l'exercice précédent.



Prospectus OPV action CPA

Par rubrique, le compte de résultat au 30/06/2023 se présente comme suit :

U : Million de DA

Comptes de résultats	juin-23	2022		Variation	
		juin-22	déc-22	Val.	%.
(+) Intérêts et produits assimilés	50 757	48 267	102 713	2 490	5%
(-) Intérêts et charges assimilées	-18 762	-18 649	-38 919	-114	1%
(+) Commissions (Produits)	3 247	2 443	7 262	804	33%
(-) Commissions (Charges)	-246	-167	-418	-79	47%
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	936	1 104	2 162	-168	-15%
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	178	36	203	142	395%
(+) Produits des autres activités	4	4 156	220	-4 151	-100%
(-) Charges des autres activités	-3 108	-3	-3 075	-3 106	120463%
Produit Net Bancaire	33 007	37 188	70 148	-4 181	-11%
(-) Charges générales d'exploitation	-9 745	-9 372	-20 438	-372	4%
(-) Dotations aux amortissements et pertes de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles	-640	-694	-1 416	54	-8%
Résultat brut d'exploitation	22 622	27 122	48 294	-4 499	-17%
(-) Dotations aux provisions, pertes de valeur et créances irrécouvrables	-7 159	-10 714	-14 470	3 555	-33%
(+) Reprises de provisions, de pertes de valeur et récupération sur créances amorties	3 300	3 658	9 622	-358	-10%
Résultat d'exploitation	18 764	20 066	43 446	-1 302	-6%
(+/-) Gains ou pertes nets sur autres actifs	0	1	3	-1	-100%
(+) Eléments extraordinaires (Produits)	0	0	0	-	-
(-) Eléments extraordinaires (Charges)	0	0	0	-	-
Résultat avant impôts	18 764	20 067	43 450	-1 303	-6%
(-) Impôts sur les résultats et assimilés	-3 175	-3 602	-5 950	428	-12%
Résultat net de l'exercice	15 589	16 465	37 500	-875	-5%

(*) : Les états financiers au 30 juin 2023 ont fait l'objet d'un rapport intérimaire des commissaires aux comptes.

2- But de l'émission :

L'objectif de cette opération se résume comme suit :

- Diversifier l'actionnariat de la Banque en associant notamment le secteur privé dans la gouvernance de la Banque ;

Prospectus OPV action CPA					
• Comptes de résultats					
U : million DA					
Rubriques	2022	2021	2020	2019	2018
(+) Intérêts et produits assimilés	102 713	100 508	101 553	93 124	65 074
(-) Intérêts et charges assimilées	38 919	31 166	25 511	-21 702	-19 303
(+) Commissions (produits)	7 262	6 716	5 393	8 128	9 668
(-) Commissions (charges)	418	351	384	-638	-687
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transactions	2 162	1 287	1 402	227	774
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs disponibles à la vente	203	68	154	302	295
(+) Produits des autres activités	220	4 482	1 185	1 642	2 186
(-) Charges des autres activités	3 075	1	144	-22	-21
Produit Net Bancaire	70 148	81 543	83 648	81 059	76 996
(-) Charges générales d'exploitation	20 438	18 968	16 424	-16 639	-15 513
(-) Dotations aux amortissements et aux pertes de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles	1 416	1 645	1 419	-1 157	-1 137
Résultat Brut d'Exploitation	48 294	60 930	65 805	62 963	60 346
(-) Dotations aux provisions, aux pertes de valeur et créances irrécouvrables	14 470	37 286	45 373	-37 008	-8 969
(+) Reprises de provisions, de pertes de valeur et récupérations sur créances amorties	9 622	14 306	6 339	2 711	3 032
Résultat d'exploitation	43 446	37 950	26 771	28 666	54 408
(+/-) Gains ou pertes nets sur autres actifs	3	4	21	2	4
(+) Éléments extraordinaires (produits)	0			/	/
(-) Éléments extraordinaires (charges)	0			/	/
Résultat avant impôts	43 450	37 954	26 792	28 668	54 412
(-) Impôts sur les résultats et assimilés	5 950	7 513	6 189	-6 694	-13 431
Résultat Net de l'exercice	37 500	30 441	20 603	21 974	40 981

3- La place sur le marché
Le CPA est classé parmi les trois premières Banques du secteur bancaire algérien en termes de total bilan, de collecte des ressources et de financement de l'économie.



I. PRÉSENTATION DE L'OPÉRATION

1- Informations sur l'opération :

- **Nature de l'opération** : Offre Publique de Vente (OPV)
- **Nombre d'actions mises en vente** : 60 000 000 actions,
d'une valeur nominale de 1 000 DA
- **Prix de cession** : 2 300 DA
- **Montant de l'offre** : 137 940 000 000 DA réparti comme suit :
 - 59 700 000** actions au prix de cession de 2300 DA au profit des nouveaux actionnaires bénéficiant d'une décote de 261,41 DA par action par rapport à la valeur de l'action de 2 561,41 DA;
 - 300 000** actions au prix de cession de 2 100 DA au profit des salariés du CPA bénéficiant d'une décote de 461,41 DA par action par rapport à la valeur de l'action de 2 561,41 DA.

- **Catégorie** : Action ordinaire
- **Forme** : nominative/ dématérialisée

- 2- **Emploi du produit** : Le produit de la vente est destiné à l'actionnaire cédant (Trésor Public)
- 3- **Date de jouissance** : le 01 janvier 2024
- 4- **Période de souscription** : du 30 janvier 2024 au 28 février 2024
- 5- **Segmentation de l'offre** : L'offre est répartie en quatre segments :

Segment A : Personnes Physiques de nationalité algérienne

Une quote part de l'offre correspondant à 29,5% des actions est mise en vente. Chaque souscripteur du segment A ne pourra demander moins de 10 actions.

Segment B : Personnes physiques salariées du Crédit Populaire d'Algérie

Une quote part de l'offre correspondant à 0,5% des actions est mise en vente. Chaque souscripteur du segment B ne pourra demander moins de 10 actions. Le personnel du CPA est astreint de conserver les actions souscrites pendant une durée de 12 mois à partir de la date de la première cotation en Bourse.

Segment C : Investisseurs Institutionnels :

Une quote part de l'offre correspondant à 30% des actions est mise en vente. Chaque souscripteur du segment C ne pourra demander moins de 1 000 actions.

Segment D : Personnes Morales de droit algérien : (Autres que les personnes morales institutionnelles désignées dans le segment C) :

Une quote part de l'offre correspondant à 40% des actions est mise en vente soit. Chaque souscripteur du segment D ne pourra demander moins de 500 actions.



6- Intermédiaire en Opérations de Bourse chef de file :

IOB Crédit Populaire d'Algérie (IOB CPA)

7- Nantissement des actions CPA :

Conformément aux dispositions de la Loi Monétaire et Bancaire : « les actionnaires des Banques et établissements financiers ne sont pas autorisés à donner en nantissement leurs actions ou titres assimilés ».

8- Négociation des actions

L'action CPA sera négociée sur le marché réglementé de la Bourse d'Alger entre les Intermédiaires en Opérations de Bourse (IOB) agréés par la COSOB, et ce, dès l'introduction du titre à la cote officielle de la Bourse.

Un avis d'introduction fixant le prix de première cotation et les modalités de négociation sur ce titre seront diffusés par la SGBV (Bourse d'Alger), au moins quinze jours avant la date de la première séance de cotation.

II. PRÉSENTATION DE L'EMETTEUR

1- Dénomination sociale :

L'Emetteur a pour dénomination sociale « Crédit Populaire d'Algérie par abréviation CPA Spa ».

2- Forme juridique :

Le Crédit Populaire d'Algérie est une Entreprise Publique Economique en la forme légale de Société par actions (SPA).

3- Adresse du siège social :

Le siège social du Crédit Populaire d'Algérie est sis au 02, Boulevard Colonel Amirouche-Alger.

4- Agrément :

Le Crédit Populaire d'Algérie est agréé en qualité de Banque conformément à la Décision du Gouverneur de la Banque d'Algérie n° 97/02 du 06 avril 1997. En vertu de cet agrément, le Crédit Populaire d'Algérie est autorisé à effectuer toutes les opérations de Banque définies par la Loi algérienne.

5- Capital social :

Le Capital Social du CPA est constitué d'actions ordinaires avec un droit de vote pour chacune d'elles.



Prospectus OPV action CPA

PASSIF

U : million DA

Rubriques	2022	2021	2020	2019	2018
Banque Centrale					
Dettes envers les institutions financières	907 389	862 637	743 997	644 726	369 012
Dettes envers la clientèle	1 982 892	1 812 898	1 513 359	1 500 129	1 558 266
Dettes représentées par un titre	62 926	57 302	49 465	43 695	38 251
Impôts courants- Passif	9 314	10 549	9 116	7 140	9 046
Impôts différés – Passif	638	542	352	420	37
Autres passifs	22 617	17 344	35 082	23 540	16 532
Comptes de régularisation	19 651	14 485	13 052	10 605	7 532
Provisions pour risques et charges	49 174	50 141	51 370	24 995	3 113
Subventions d'équipement	0	0	0	0	0
Autres subventions					
Fonds pour risques bancaires généraux	35 522	36 111	40 475	37 107	37 740
Dettes subordonnées	0	0	0	0	0
Capital	48 000	48 000	48 000	48 000	48 000
Primes liées au capital	0	0	0	0	0
Réserves	173 500	158 060	147 457	135 482	114 501
Ecart d'évaluation	1 929	1 370	884	689	-390
Ecart de réévaluation	15 921	15 921	15 921	15 921	15 921
Report à nouveau	0	0	0	0	0
Résultat de l'exercice	37 500	30 441	20 603	21 974	40 981
Total Passif	3 366 973	3 115 801	2 689 134	2 514 424	2 258 544

الملحق 02: كيفية إعداد بطاقة الإنتمان


OUVERT
 DIM - JEU / 08:45 - 15:30



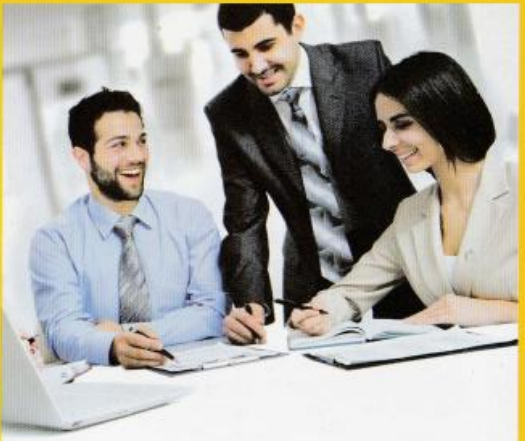
30 20
 APPEL GRATUIT


 021 64 15 15


 BITAKATI.DZ
 CPA-BANK.DZ

UNE BANQUE
 À VOTRE ÉCOUTE

 **القرض الشعبي الجزائري**
 CRÉDIT POPULAIRE D'ALGÉRIE



LA CARTE *Corpor@te*



**UN MOYEN IDÉAL
 POUR RÉGLER VOS DÉPENSES
 PROFESSIONNELLES !**

 **القرض الشعبي الجزائري**
 CRÉDIT POPULAIRE D'ALGÉRIE

LES AVANTAGES DE LA CARTE

- Disponibilité de son argent 24/7.
- Carte sécurisée.
- Moyen idéal pour le règlement des dépenses professionnelles.

LES SERVICES ADOSSÉS À LA CARTE

- Paiement auprès de commerçants dotés de TPE (Terminal de Paiement Electronique).
- Retrait auprès de DAB/GAB.
- Le paiement en ligne auprès des web-marchands affiliés au Réseau Monétique Interbancaire.

LA DURÉE DE VALIDITÉ DE LA CARTE

Elle est de trois (03) années, renouvelable par tacite reconduction.

LES PLAFONDS DE RETRAIT ET DE PAIEMENT

Ils sont définis par le client dans la limite des plafonds «mensuels».

La carte Corpor@te autorise de généreux retraits ou règlements de dépenses sur l'ensemble du territoire national.

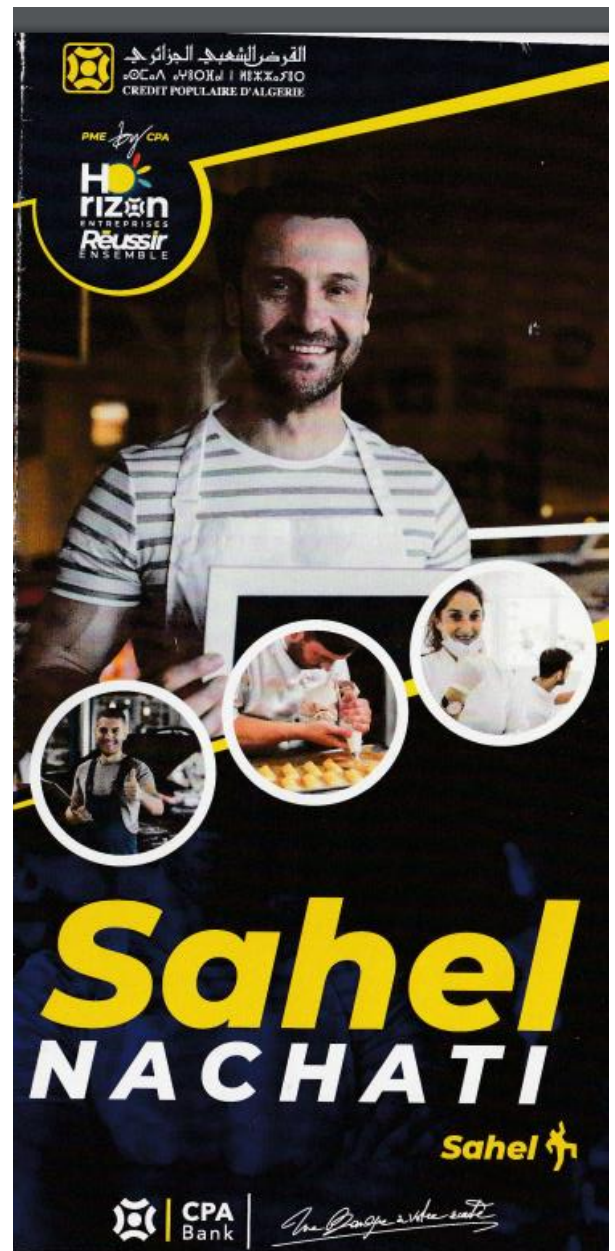
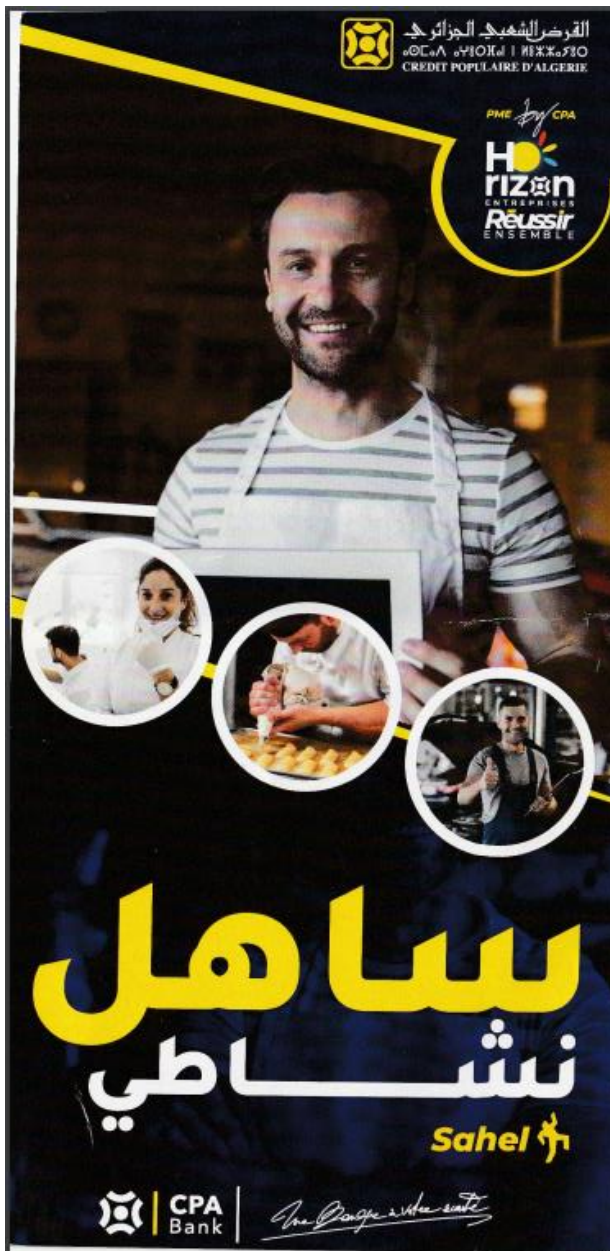
Corpor@te



IL S'AGIT D'UNE CARTE INTERBANCAIRE À USAGE DOMESTIQUE ÉMISE À L'ATTENTION DES ENTREPRISES ET PROFESSIONNELS POUR COUVRIR LEURS DIFFÉRENTES DÉPENSES.

LA CARTE Corpor@te

- Est une carte adossée à des comptes de professionnels, d'entreprises et d'entités publiques.
- Elle est dotée :
 - D'un code confidentiel pour les opérations de retrait et de paiement.
 - Ainsi que d'un mot de passe pour le paiement en ligne.
- Le porteur de la carte est une personne physique mandatée par le titulaire du compte (entreprise).
- Il est possible d'adosser plusieurs cartes au même compte.



Vous êtes moyenne,
petite ou très petite **entreprise**,

Vous êtes un professionnel de la santé
Vous êtes avocat, architecte, ou exerçant toute autre
profession libérale, Industriel, Commerçant ou Artisan !

Votre entreprise se développe, vous avez besoin d'avoir
accès à des fonds, et surtout **besoin de rapidité** ;

Vous faites face à des obligations financières, vous
voulez saisir une opportunité ;

Avec le CPA, C'est **Sahel !**

Sahel NACHATI est la solution financière qui
vous offre :

- L'accès simplifié au crédit avec un dossier très allégé
- Le traitement rapide de votre dossier
- Des montants pouvant aller jusqu'à 2.000.000,00DA
- Vous y avez accès quand vous voulez, pour le montant
que vous voulez et pour la durée que vous voulez.
- Avec des débloquages sur 90 jours, réutilisables sur
12 mois.
- Avec un accompagnement et une prise en charge
personnalisée pour une relation durable basée sur un
partenariat fructueux.

**Nos chargés de
comptes PME sont à votre écoute.**

Pour obtenir plus de renseignements
sur notre gamme complète de services à la PME
nous contacter :

dir.pme@cpa-bank.dz
ou
dpme.reclamation@cpa-bank.dz



أنت صاحب **مؤسسة** متوسطة,
صغيرة أو صغيرة جدًا.

أنت من العاملين في قطاع الصحة
أنت محامي، مهندس معماري، تمارس أي مهنة
حرة أخرى، صاحب مصنع، تاجر أو حرفي

مؤسستك تعرف نموًا. و أنت في حاجة إلى
الحصول على أموال. **وبشكل سريع** :

لديك التزامات مالية، تريد اغتنام فرصة:

مع القرض الشعبي الجزائري. **ساهل!**

ساهل نشاطي هو الحل الذي
يتيح لك :

- سهولة الوصول إلى القرض مع ملف بسيط جدا
- معالجة سريعة لملفك
- مبالغ قد تصل إلى 2.000.000,00 دج.
- يمكنك الحصول على القرض في الوقت الذي تريد وبالمبلغ
والمدة التي تريدها.
- مع إصدارات خلال 90 يومًا، يمكن إعادة استخدامها على مدار
12 شهرًا.
- مع المرافقة والتكفل الشخصي من أجل علاقة
دائمة قائمة على شراكة ناجحة

**يبقى المكلفون بحسابات المؤسسات الصغيرة
والمتوسطة تحت تصرفكم.**

لمزيد من المعلومات حول مجموعتنا الكاملة من
الخدمات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
اتصل بنا :

dir.pme@cpa-bank.dz
أو
dpme.reclamation@cpa-bank.dz





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال

السنة الثانية ماستر

استبيان

موظفونا الكرام

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...

تحية طيبة وبعد

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى جمع المعلومات اللازمة لإجراء دراسة حول: "دور نظم المعلومات في تحسين الميزة التنافسية للبنوك الجزائرية - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري -ميلة"، وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص إدارة أعمال، لذا نرجو منكم مساعدتنا في إتمام هذه الدراسة عن طريق الإجابة عن الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة بدقة من أجل الحصول على معلومات دقيقة والخروج بالنتائج و الاقتراحات المرجوة، مؤكداً لكم أن جميع إجاباتكم ستستخدم لأغراض البحث العلمي مع المحافظة على سريتها.

شاكرين لكم حسن تعاونكم على إنجاح هذه الدراسة و متمنين لكم دوام التوفيق.

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبتين:

✓ بوكفوس خديجة/ بوهلالة سعاد

✓ زاوي خولة

السنة الجامعية 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا المحور إلى التعرف على بعض الصفات الشخصية والوظيفية الخاصة بموظفي القرض الشعبي الجزائري، بغرض تسهيل تحليل النتائج، لذا نرجو منكم التكرم بوضع علامة (X) أمام الإجابة المختارة

1/ الجنس:

☐

ذكر

☐

أنثى

2/ السن:

☐

40_30

☐

30_18

☐

أكبر من 50

☐

50_40

3/ المؤهل التعليمي:

☐

مستوى ثانوي

☐

مستوى متوسط

☐

مستوى ماستر

☐

مستوى ليسانس

☐

مستوى دكتوراه

☐

مستوى ماجيستر

☐

دراسات أخرى

☐

دراسات عليا

4/ سنوات الخدمة:

☐

من 5 إلى 10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

☐

أكثر من 15 سنة

☐

من 10 إلى 15 سنة

المحور الثاني: البنوك الجزائرية

نرجو منكم وضع علامة (X) أمام الاجابة المختارة

الرقم	العبارات	درجات سلم القياس			
		موافق	موافق بشدة	محايد	أرفض بشدة
01	عملية اتخاذ القرار تعتمد على فهم وتحليل نتائج نظم المعلومات بالبنك (cpa).				
02	يعتمد بنك (cpa) على نظم المعلومات في إدارة أعماله اليومية.				
03	إن ارتباط نظم المعلومات بالإعلام الآلي وشبكة الأنترنت يحد من استخداماتها من طرف جميع موظفي بنك (cpa).				
04	يتأقلم الموظف في بنك (cpa) بطبيعة نظام المعلومات المطبق.				
05	إن بنك (cpa) ملزم على استخدام نظم المعلومات.				
06	يزدهر البنك في خدماته اليومية اعتمادا على تطبيقه لنظم المعلومات.				
07	تطور إستراتيجية بنك (cpa) تعتمد على استخدام أمثل لنظم المعلومات.				
08	يسعى بنك (cpa) لدعم مسار التنمية المحلية.				
09	يرغب بنك (cpa) في اعتماده على نظم معلومات حديثة تسهل العمل أكثر.				
10	كل موظفي بنك (cpa) ملزمون على استعمال نظام المعلومات.				
11	ليس كل موظفا من بنك (cpa) قادرا على فهم استخدام نظام المعلومات.				
12	يتطلب نجاح بنك (cpa) ضرورة تقييم نظم المعلومات المعتمدة ومحاولة تعديلها أو استبدالها.				

المحور الثالث: نظم المعلومات

الرقم	العبارات	درجات سلم القياس			
		موافق	موافق بشدة	محايد	أرفض بشدة
01	نظم المعلومات تساعد الموظف على ربح عنصر الزمن وعدم استنزاف جهوده الفكرية.				
02	نظم المعلومات المطبقة تزيد من فعالية بنك (cpa) وتكسبه ثقة وولاء من طرف المتعاملين.				
03	إن تطور نظم المعلومات المطبق كفيل لتعزيز الميزة التنافسية للبنك (cpa).				

04	يعتمد تطوير نظم المعلومات على زيادة الإبداع والابتكار.				
05	كلما كانت نظم المعلومات ذات حماية أكثر كلما زادت جودتها.				
06	لا يمكن التعديل في نظام المعلومات المعمول به.				
07	تتطور نظم المعلومات مع تطور تكنولوجيا المعلومات وهي خاضعة لها.				
08	نظم المعلومات المطبقة صعبة وتحتاج إلى تركيز عال لاستخداماتها.				
09	أعتمد كموظف في بنك (cpa) على استخدام نظم المعلومات إدارية.				
10	تعمل نظم المعلومات المطبقة على صيانة المعلومات وحماية البيانات الشخصية.				
11	نظم المعلومات ضرورية ومهمة لتسهيل العمل.				
12	نظم المعلومات تختصر عنصر الزمن وتساعد على تنظيم العمل الإدارية.				

المحور الرابع: الميزة التنافسية

الرقم	العبارات	درجات سلم القياس			
		موافق	موافق بشدة	محايد	أرفض بشدة
01	يعاب على بعض نظم المعلومات المطبقة كشف خصوصيات الغير من المتعاملين من طرف موظفي بنك (cpa).				
02	يعتمد نظم المعلومات الحالية على تطبيقات الذكاء الاصطناعي.				
03	إن نظم المعلومات المطبقة تحقق أهداف بنك (cpa) وتزبد من ميزته التنافسية.				
04	نظم المعلومات تدعم فعالية وكفاءة بنك (cpa).				
05	يجب على نظم المعلومات المطبقة أن تلبي حاجات بنك (cpa) ورضا العملاء.				
06	ترفع نظم المعلومات الجيدة من جودة الميزة التنافسية للبنك (cpa).				
07	الميزة التنافسية لها علاقة بطبيعة الموظف وأدائه.				
08	الميزة التنافسية تستدعي تطوير عمل البنوك واستغلال مواردها البشرية والتكنولوجية.				
09	الميزة التنافسية يمكن التحكم فيها إلى حد بعيد..				
10	يرغب بنك (cpa) في استبدال نظم المعلومات المطبق.				
11	إن تعزيز الميزة التنافسية لبنك (cpa) يبدأ من جودة نظمها المعلوماتية المطبقة.				

12	الميزة التنافسية تعتمد على الموظف وقدرته على استعمال نظم المعلومات.			
----	---	--	--	--

الملحق 05 :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
 République Algérienne Démocratique et Populaire
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
 Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Centre Universitaire
 Abde Ikhafid boussout Mila

الموقع الجامعي
 عبد الحفيظ بوشوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
 Institut des Sciences Économiques, Commerciales et de la Gestion

2024/.../... ميله في :

www.centre-univ-mila.dz

إلى السيد(ة) : ...
 ...
 ...

الموضوع: طلب إجراء تربص ميداني - ماستر-

تعية طيبة وبعد ...

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء التربص بمؤسستكم للطلبة الآتية أسماؤهم:

الرقم	الاسم واللقب	رقم التسجيل	التخصص
1	زادي حولة	191934063544	إدارة أعمال
2	نورحوش خديجة	191934063694	

عنوان المذكرة: ...
 مكان التربص: ...
 مدة التربص: ...

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الأستاذ المشرف
 رئيس القسم
 مدير وكالة ميله

2024/.../...