

# أثر استخدام أنظمة المعلومات على تحسين أداء البنوك

## دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA بتقتر

من إعداد الطالبة : بن دلالي نسرین

تحت إشراف : الأستاذ الدكتور سليمان ناصر

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح- ورقلة -

### المخلص

تعد المعلومات اليوم موردا مهما و رئيسيا من موارد أي بنك ،ذلك لأنها تمثل العامل المهم حتى تنجح البنوك في تحقيق أهدافها خاصة في ظل عالم يتميز بالتطورات التكنولوجية المتسارعة ، فالبنوك لا تحتاج إلى توافر المعلومات فقط بل إلى وجود نظام يسهل عملية الحصول عليها في الوقت الملائم و القدر المناسب و الطريقة الجيدة .

إن الغرض من هذه الدراسة هو إثبات الدور الذي تلعبه أنظمة المعلومات في تحسين و تطوير الأداء البنكي ، من خلال دراسة نظرية للمفاهيم المتعلقة بالموضوع ، إضافة إلى دراسة تطبيقية في وكالة البنك الخارجي الجزائري بتقتر.

**الكلمات المفتاحية :** نظام المعلومات ، نظام المعلومات البنكي ، الأداء ، الأداء البنكي

### المقدمة

يعد القطاع البنكي من أهم القطاعات الاقتصادية و يعتبر ركيزة هامة للاقتصاد الوطني أكثر إستجابة للتطورات العالمية التي أفرزتها ظاهرة العولمة ،التي كان في صدارتها الإتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود و إزالة المعوقات التشريعية و التنظيمية.فقد شهدت الساحة البنكية العالمية في نهاية القرن العشرين و بداية هذا القرن والعديد من التطورات المتمثلة في التوجه نحو البنوك الشاملة و الاندماجات البنكية، و التوسع في إستخدامات المعاملات البنكية الإلكترونية، وتبني إدارة الجودة الشاملة و الخصخصة... إلخ' و التي انعكست بشكل واضح على الأنظمة البنكية لغالبية دول العالم، هذه التطورات التي حملتها ظاهرة العولمة كانت لها تأثيرات واسعة حيث أصبحت مهمة القائمين على هذه الأنظمة الإستفادة من الآثار الإيجابية و مواجهة الآثار السلبية .

إن المعلومات البنكية سواء من داخل البنك أو من خارجه و بشكل خاص من الزبائن تعد موردا مهما لإدارة البنك' إذ أنها تعتبر الأساس الذي تبنى عليه خطط و سياسات و قرارات البنك .و حتى تتحقق الفائدة الكبيرة المرجوة من المعلومات لابد من إطار تنظيمي يعمل على جمعها و معالجتها و تقديمها للإدارة البنكية، و هذا الإطار ماندعوه بنظام المعلومات البنكي و كأي نظام آخر فهذا النظام له مدخلات و مخرجات و عمليات.مدخلاته من البيانات التي تأتي من داخل و خارج البنك أما مخرجاته فهي عبارة عن معلومات و تقارير موجهة لخدمة الأنشطة و الأقسام البنكية كافة. ومن ثم نقوم بطرح الإشكال التالي

- ما مدى تأثير أنظمة المعلومات على تحسين أداء البنوك في الجزائر؟ و للإجابة على هذه الإشكالية نطرح التساؤلات التالية:**
- كيف تستخدم أنظمة المعلومات في الرفع من أداء البنوك ؟
  - ما وضعية البنوك الجزائرية من إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال؟
  - ما هو واقع أنظمة المعلومات البنكية في الجزائر و كيف يتم تطبيقها؟

### الخاتمة

وفي الأخير نستخلص أن إستخدام البنوك لأنظمة معلومات متطورة و بطريقة محكمة و منظمة و متناسقة بين المكونات المادية و غير المادية له أثر كبير في تحسين و تطوير أداءها و الرفع من مردوديتها .

### بعض المراجع المعتمدة

- نجم عبد الله الحميدي و آخرون ،نظام المعلومات الإدارية مدخل معاصر ،دار وائل للنشر، عمان ، الأردن ،2004.

### فرضيات الدراسة

