جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية

الشعبة : علوم إقتصادية

التخصص : مالية و بنوك

من إعداد الطالب : مصطفى طقيع

بعنوان :

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (AGB) خلال الفترة 2010-2015

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ: **14/05/2017**

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ نبيل عشي (أستاذ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

الدكتور/ محمد حسان بن مالك (أستاذ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

الدكتور / محمد بركة (أستاذ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2017/2016

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية

الشعبة : علوم إقتصادية

التخصص : مالية و بنوك

من إعداد الطالب : مصطفى طقيع

بعنوان :

أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (AGB) خلال الفترة 2010-2015

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ: 14/05/2017

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور/ نبيل عشي	(أستاذ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور/ محمد حسان بن مالك	(أستاذ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
الدكتور / محمد بركة	(أستاذ – جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2017/2016

الإهداء

بسم الله والحمد الله والصلاة والسلام على رسول الله أهدي ثمرة هذا العمل

إلى التي طالما شق لي دعاؤها الصعاب تلوى الصعاب وقادتني إلى الفوز في مراحل الحياة

.....أمي حفظها الله.....

وإلى من آزرني وكان في نفس الوقت الأخ والصديق وضحى من أجل ذلك بالكثير وهان عليه كل شيء من أجلي

.....أبي حفظه الله.....

وإلى الأنوار التي تملأ علينا البيت ضياءا إخوتي وأخواتي.....

وإلى من درجوا معي ودرجت معهم على مقاعد الدراسة وخاصة تخصص مالية وبنوك... وأخص بالذكر فتحي، إسمهان، فطوم، يمينة...

وإلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد.....

مصطفى

الشكر

ليس بعد تمام العمل من شيء أجمل ولا أحلى من الحمد، فالحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وكما ينبغي لجزيل فضله وعظيم إحسانه على ما أنعم به علي من إتمام هذا البحث

ثم إنه لا يسعني إلا أن أشيد بالفضل وأقر بالمعروف لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث وأخص بالذكر...

أستاذي المشرف الدكتور **محمد حسان بن مالك** على ما خصني به من التوجيه والتصويب...وما علمني من فيض إنسانيته وخلقه الرفيع ومستواه الراقي.

وإلى كل الأشخاص والهيئات التي دعمتني وساعدتني في إنجاز هذا البحث .إلى كل أساتذتي الأفاضل بكلية علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية .

كما أتقدم بجزيل الشكر لمسؤولي و موظفي **وكالة بنك الخليج الجزائر** على مساعدتهم في تجميع بيانات الدراسة.

كما أشكر كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد ولو بالدعاء بظهر الغيب، بورك فيهم جميعا وجزاهم الله عني الجزاء الأوفى.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الأداء المالي في البنك التجاري الجزائري حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والإتصال محل إهتمام كل البنوك التجارية و ذلك لما لها من تأثير على أداءها المالي و مختلف أنشطتها، كما أن تأثيرها يشمل مختلف عناصر الأداء المالي و المتمثلة في مؤشرات العائد و المخاطرة، وقد تم إجراء الدراسة على بنك الخليج الجزائر(AGB) خلال الفترة 2010-2015 حيث تم إستخدام أسلوب تحليل الإنحدار البسيط للكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الأداء المالي وذلك بإستخدام البرنامج الإحصائي9 Eviews.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير ذو دلالة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على بعض مؤشرات الأداء المالي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، الأداء المالي، مؤشرات العائد و المخاطرة.

Summary

This study aims to highlight the impact of information and communication technology on the financial performance of the Algerian trade bank, where it has become information technology and communication is of interest to all commercial banks because they have an impact on their financial performance and their various activities, as their impact encompasses the various elements of financial performance of the indicators of return and risk, and the study has been conducted on the bank Gulf of Algeria (AGB) during the 2010-2015 period where the simple regression analysis method was used to detect the impact of information and communication technology On financial performance using the statistical program 9 EViews.

The study found a series of results, the most important of which is a significant impact of information and communication technology on some financial performance indicators.

Keywords: information and communication technology, financial performance, yield and risk indicators.

قائمة المحتويات

الإهداء III

الشكر..... IV

ملخص V

قائمة المحتويات VI

قائمة الجداول VII

قائمة الملاحق VIII

المقدمة..... أ

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والإتصال و الأداء المالي للبنوك التجارية.....**1**

المبحث الأول: الأدبيات النظرية.....**3**

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية.....**14**

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB خلال الفترة 2010– 2015.....**20**

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.....**22**

المبحث الثاني:عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.....**31**

الخاتمة **37**

المراجع.....**40**

الملاحق.....**43**

الفهرس **55**

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
الجدول (1-2)	معدل العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015	26
الجدول (2-2)	معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات2010-2015	27
الجدول(3-2)	معدل مخاطر الإئتمان لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015	28
الجدول (4-2)	معدل مخاطر رأس المال لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015	29
الجدول (5-2)	حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في بنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015	30
الجدول (6-2)	نتائج تحليل الإنحدار البسيط المتعدد لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على مؤشرات العائد في بنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015	31
الجدول (7-2)	نتائج تحليل الإنحدار البسيط المتعدد لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على مؤشرات المخاطرة في بنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015	32

رقم الملحق	اسم الملحق	الصفحة
الملحق رقم 1	مخرجات البرنامج الإحصائيEviews9 الخاصة بنتائج الإنحدار البسيط	43
الملحق رقم 2	مخرجات البرنامج الإحصائيEviews9 الخاصة بنتائج الإنحدار البسيط	44
الملحق رقم 3	جانب الأصول لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2010 و 2011	45
الملحق رقم 4	جانب الخصوم لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2010 و 2011	46
الملحق رقم 5	جانب الأصول لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2012 و2013	47
الملحق رقم 6	جانب الخصوم لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2012 و 2013	48
الملحق رقم 7	جانب الأصول لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2014 و 2015	49
الملحق رقم 8	جانب الخصوم لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2014 و 2015	50
الملحق رقم 9	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2010 و 2011	51
الملحق رقم 10	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2012 و 2013	52
الملحق رقم11	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر لسنتي 2014 و 2015	53

مقدمة

أ- طرح الإشكالية

يعتبر النشاط المصرفي أحد أهم الركائز التي يقوم عليها الإقتصاد، إذ أنه يساهم في تمويل مختلف الأنشطة، الأمر الذي يجعله يتأثر ويستجيب لمختلف التغيرات الخارجية، حيث أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات التي يشهدها هذا العصر إلى ظهور العديد من التغيرات الجوهرية في طبيعة عمل البنوك، معتمدة في ذلك على ما تنتجه تكنولوجيا المعلومات والإتصالات من أنظمة و أدوات حديثة، بهدف مواجهة التطور السريع الذي تشهده كل المجلات و كذا المحافظة على إستقرارها ومكانتها ضمن النظام المالي.

كما أن إستعانة البنوك بالتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و توظيف إمكانيتها في جذبها و الإستثمار فيها و تدريب العاملين على استخدامها، يمكن أن يكون الطريق الأفضل والأسرع لتحقيق هدفين أساسيين:

- أولهما التأقلم مع البيئة الجديدة والمتغيرات السريعة التي نشأت عنها العديد من الظواهر المتمثلة أساسا في التحول من العالم المادي الذي تتم فيه إدارة كيانات مادية ملموسة إلى إدارة معلومات مخزنة ومشغلة بطريقة إلكترونية، فهي بذلك حولت العالم إلى قرية صغيرة تلاشت فيها الحدود الجغرافية و أصبح العالم فيها وحدة واحدة، مما جعل كل الدولة سوق محتملة، كل عميل أصبح عميل محتمل و كل مؤسسة أو منظمة أصبحت منافسا قويا؛
- أما الهدف الثاني فهو تحقيق عدد من الاستراتيجيات كتنمية و زيادة حجم أعمال البنك من خلال الوصول إلى تحسين كفاءته و تفعيل قدراته للوصول إلى أقل تكلفة ممكنة بمستوى عال من الجودة، وكذا تعزيز مكانته المالية في السوق النقدي بعرضه خدمات منافسة .

لو تأملنا هذه الإستراتيجيات لوجدنا أنها تهدف بالدرجة الأولى تحقيق أكبر مردودية ممكنة، بمعنى رفع الأداء المالي للبنك، و الذي يظهر أساسا في كل من العائد على حقوق الملكية، العائد على الأصول.

من خلال كل ما سبق تبرز ملامح إشكالية الدراسة المتمثلة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للبنوك ؟

ولقد انجر من الإشكالية الرئيسية تصور أسئلة وإشكاليات فرعية تتمثل في:

- ما هي الاستخدامات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات في البنك؟
- هل يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي البنك ؟
- ما هي مؤشرات الأداء المالي التي تبين مدى التأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في البنك؟

ب- فرضيات البحث

تم صياغة فرضيات البحث بناء على الإشكالية المطروحة .وتتمثل الفرضيات فيما يلي:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مؤشرات العائد في البنك و المعبر عنها بالعائد على الأصول و العائد على حقوق الملكية ؛
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مؤشرات المخاطرة و المعبر عنها بمخاطر الإئتمان ومخاطر رأس المال.

ت- أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق ما يلي:

- التعريف بالمفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وإبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين وظائف البنك؛

- إبراز الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات كمكونة أساسية لنظام المعلومات الخاص بالبنك؛

- اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنك.

ث – مبررات اختيار البحث

تتمثل أهم الأسباب التي جعلتنا نختار الموضوع والبحث فيه ما يلي:

- الأهمية و القيمة الكبيرة التي يكتسبها الموضوع؛

- الدور الذي تلعبه حاليا تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في إطار ما يسمى باقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعرفة أو اقتصاد المعلومات؛

- التعمق في دراسة مؤشرات الأداء المالي للبنك ومحاولة التعرف على مؤشرات جديدة؛

- الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع.

ج– الدراسات السابقة

هناك عدة دراسات تناولت بالدراسة والتحليل عناصر منفردة من عناصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي وقد تم تناولها في المبحث الأول من الفصل الأول من الصفحة رقم (14) إلى الصفحة رقم (18).

ح– تحديد إطار وعينة الدراسة

بهدف معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية، رأينا ضرورة تجسيد ذلك من خلال دراسة حالة تطبيقية، وقد وقع اختيارنا على أحد البنوك التجارية و هو بنك الخليج الجزائر (AGB) خلال الفترة الممتدة بين 2010-2015.

خ– المنهج المتبع وأدوات الدراسة

إن الموضوع الذي نود معالجته و طبيعة و نوع المعلومات المتوفرة عنه و طريقة تحليلها، تفرض علينا استخدام منهج معين لمثل هذه الدراسة، ويتمثل هذا المنهج في المنهج التحليلي الذي يناسب طبيعة و نوع الدراسة والكشف عن مختلف جوانبه خاصة من الجانب النظري، كما يمكن من خلال هذا المنهج تحليل الواقع و تشخيص المتغيرات للوصول إلى تفسيرات ونتائج دقيقة،بالإضافة إلى ذلك تم استخدام منهج دراسة حالة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، أما بالنسبة للأدوات المستخدمة في الدراسة فهي:

- **نوعية ومصادر البيانات:** على مستوى الجانب النظري سيتم الاعتماد على المسح المكتبي من الكتب والدوريات والأطروحات على مستوى المكتبات الوطنية والدولية، أما على المستوى التطبيقي سنعتمد على التقارير الخاصة بالبنك والتي سيتم الحصول عليها من البنك موضوع الدراسة؛
- **الأساليب المستخدمة لتحليل البيانات:** بغرض التوصل إلى هدف هذه الدراسة و التحقق من الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للقيام بتحليل البيانات المالية التي تم جمعها حيث قام الطالب بحساب النسب المالية المتعلقة بالأداء المالي، كما تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للبنك خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى 2015 و هذه باستخدام برنامج التحليل الإحصائيEviews 9.

د – صعوبات البحث

– أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هي قياس حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة مجال الدراسة؛

–عدم القدرة على توظيف بعض المعلومات.

ذ – هيكل و أجزاء البحث

انطلاقا من طبيعة الموضوع والأهداف المنوطة به، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين بعد المقدمة؛ فصل يتضمن الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني للبحث كما يلي:

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البنكي؛

الفصل الثاني :دراسة حالة لبنك الخليج الجزائر (AGB) .

الخاتمة :سنقدم ملخصا عاما عن الموضوع وأهم النتائج المتوصل إليها، فضلا عن مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي نأمل من خلالها أن تكون دراسات في المستقبل.

الفصل الأول :

تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الأداء المالي للبنوك التجارية

تمهيد

يعد التقدم في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أهم المجالات التي شهدت تطورا هائلا في عالمنا المعاصر ما كان لأحد من البشر إن يتصوره، بل أنها ستكون أحد العوامل الرئيسية التي تقود التقدم في القرن الحالي، فتكنولوجيا المعلومات قد خلقت بنية تحتية لمنظمات الأعمال، هذه البنية وفرت أدوات اتصال عبر العامل و كذلك الحصول على المعرفة و سهولة التواصل و تبادل المعلومات.

نحاول التطرق في المبحث الأول إلى طبيعة عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إذ يختلف عن غيره من العصور و ذلك لوجود الأجهزة و البرمجيات و الشبكات و قواعد البيانات...الخ، كما سنتطرق على مفاهيم حول الأداء المالي إذ يلعب هذا الأخير دورا هاما و فعالا في البنوك ويركز في استخدامه على المؤشرات المالية، أما فيما يخص المبحث الثاني سنتناول فيه دراسات سابقة حول موضوع الدراسة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية

تطرقنا في هذا المبحث للمفاهيم النظرية المتعلقة بالموضوع بشكل باختصار و التي تطرقنا لها في المطالب الأربع الآتية:

المطلب الأول :عموميات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الفرع الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يكتسي موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال (**TIC**)[1] أهمية بالغة، نظراً للدور الذي تلعبه في استغلال المعرفة في تحقيق التنمية، لهذا سوف نتناول مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من خلال تجزئته إلى عدة مفاهيم كما يلي:

لفظ" تكنولوجيا "هو مصطلح يوناني الأصل و هي مشتقة من كلمتين "Teck Ne " و تعني تقنية أو فن و كلمة "Ligos" تعني علم + دراسة، كما يرى الأستاذ (Litter) في قاموسه الصادر سنة 1876، "إن اصطلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة و المهن العديدة.

تعرف التكنولوجيا اصطلاحا على أنها مجموعة من النظم و القواعد التطبيقية و أساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث و دراسات مبتكرة في مجال الإنتاج و الخدمات و تمثل مجموعة من الوسائل و الأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية و بالتالي فهي مركب قوامه المعدات و المعرفة الإنسانية.[2]
تعتبر المعلومات مورداً أساسياً تحتاج إليه المؤسسة في كل المراحل سواء عند إنشائها أو عند مزاولة نشاطها و عليه تعرف المعلومات على أنها بيانات أو حقائق تم معالجتها و يمكن تخزينها، استرجاعها و تشكيلها.[3]

تكنولوجيا المعلومات هي استعمال التكنولوجيا الحديثة لتحرير و معالجة وتخزين و استرجاع و إيصال المعلومة، سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة. [4]

يعرف الاتصال بأنه العملية أو الطريقة التي يتم عن طريقها انتقال المعرفة من شخص إلى آخر حتى تصبح مشاعا بينهما و تؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، و بذلك يصبح لهذه العملية عناصر و مكونات و اتجاه تسعى إلى تحقيقه و مجال تعمل فيه و يؤثر فيها[5] .
ويعرف أيضا :الاتصال هو عملية إنتاج أو توفير أو تجميع المعلومات و إحاطة الغير بالأفكار أو الحقائق ،بحيث يمكن للفرد إحاطة غيره بالأفكار و الحقائق أو الأخبار أو المعلومات الجديدة التي تأثر في سلوكهم أو توجيههم في اتجاه معين ، ويعني الاتصال أيضا

---

[1] **T**echnologie de L'**I**nformation et de la **C**ommunication.

[2] محمد الفاتح حمدي و آخرون، **تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التأثير**، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر،2011، ص2،بتصرف.

3 محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات IT ،الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ص 19.

[4] Roger Carter, **information technologie, made simple Books whitout place**, London,1991,P108

[5] محمد الفاتح حمدي و آخرون، مرجع سبق ذكره، ص3.

تلك العملية التي يتم بواسطتها نقل المعلومات و الأفكار من طرف (المرسل) إلى طرف آخر (المستقبل) أو أكثر م خلال وسيلة معينة (قناة) وذلك حتى تصبح هذي المعلومات أو الأفكار مشتركة بين الطرفين.[1]

الفرع الثاني : خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عن غيرها بمجموعة من الخصائص أهمها.[2]

- **تقليص الوقت**: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة الكترونيا؛
- **تقليص المكان** : تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها بسهولة؛
- **النمنمة** :بمعنى أخر أسرع ،ارخص ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات؛
- **الذكاء الاصطناعي**: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من اجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- **تكوين شبكات الاتصال**: تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من اجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين و الصناعيين، كذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات؛
- **التفاعلية**: إي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛
- **اللاتزامنية** : وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدمين ، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- **اللامركزية**: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله؛
- **قابلية التوصيل** : وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النضر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع؛
- **قابلية التحريك أو الحركية** : أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي ، النقال، الهاتف النقال، .....الخ؛

---

[1] Kenneth Laudan and Jane Parice laudan, **management information system: managingthe digital firms**, pretia hall, edition USA, 2006, P65

[2] معطى سيد احمد ، **واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية** ، رسالة ماجستير في إدارة الأفراد و حوكمت الشركات فرع حوكمت الشركات، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2011-2012، ،ص9.

- **قابلية التحويل**: و هي إمكانية نقل المعلومة من وسط إلى أخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال؛
- **اللاجماهيرية** : وهي تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة ، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك ، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات سواء من شخص واحد أو من جهة واحدة إلى مجموعات أو من مجموعة إلى مجموعة ؛
- **الشيوع والانتشار**: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي و نمطها المرن؛
- **العالمية**: هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم و هي تسمح لرأسمال بان يتدفق الكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأسمال معلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان و الانتقال عبر الحدود الدولية .

الفرع الثالث : مكونات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مظلة واسعة تشمل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصال وغيرها.[1]

وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال.[2]

- **الأجهزة (Hardware)** : و تعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات و المتمثل بالحواسيب و الأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة؛
- **البرمجيات (Software)**: هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات و إجراءات و برامج وأنظمة التشغيل و لغات برمجة و تقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب و استرجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال؛

- **الشبكات (Networks)** : و هي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا و ترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم ، وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض مثل : توفير

[1] turban, **Introduction to Information Technology**, Op.Cit, p:48.

[2] James A, O' Brine, **Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise,** 1999, p :190.

الاتصال بين الأشخاص و الوصول للمعلومات عن بعد و التجارة الالكترونية و تخفيض المصروفات و مشاركة الموارد و غيرها ، وهناك عدة أنواع من الشبكات منها :

- **الشبكات المحلية (Local Area Networks (LAN):** يستخدم هذا النوع من الشبكات لربط أجهزة الحاسب وملحقاتها ضمن مبنى واحد أو مكتب واحد باستخدام ما يسمى بالخادم (Client-serveur) ؛
- **شبكة المنطقة (Metropolitan Area Network (MAN:** تستخدم مثل هذه الشبكات لتغطية مجموعة مباني أو مدينة بأكملها وقد تتكون من مجموعة من الشبكات المحلية وتستخدم عادة كابلات الألياف الضوئية لربط محاور هذه الشبكة؛
- **الشبكات الواسعة (Wide Area Networks (WAN):** وتستخدم هذه الشبكات لتغطية منطقة جغرافية واسعة وقد تشمل الدول والقارات بحيث تمكن المستخدمين من تبادل المعلومات والاتصال دوليا؛
- **الانترنت (Internet)**: تمثل شبكة الانترنت لشبكات الحاسب والتي تنتشر في معظم أنحاء العالم وهي كلمة مشتقة من (Inter National Network) وهذه الشبكة تعتبر أكبر أداة للاتصال والمعلوماتية وتقدم هذه الشبكة المعلومات في كل أو معظم الأنشطة المختلفة؛
- **قواعد البيانات (Data Base)**

وهي مجموعة من البيانات تجمع بينها علاقات منطقية يسهل تخزينها واسترجاعها بغرض استخدامها أو تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين عند الحاجة، ويؤدي استخدام قواعد البيانات إلى تحقيق مجموعة من المزايا مثل عدم تكرار البيانات وزيادة إمكانيات اقتسام البيانات وتحقيق رقابة أكثر فاعلية والمحافظة على ثبات وتناسق البيانات وتوحيد المعايير المتعلقة بالبيانات .

الفرع الرابع: مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك

التكنولوجيا الحديثة غالبا ما تكون محفوفة بالصعوبات والمخاطر، سنحاول ذكر بعض المخاطر التي تتعرض لها بعض البنوك.

أ- أفعال المتعاملين" الأفعال غير المقصودة" : تكون في الغالب نتيجة ضغط شديد في العمل أو ضعف في القدرات الذاتية في الإنضباط والإهتمام لدى المستخدمين مثل إرسال تقارير بالخطأ، ووضع كلمة السر في مكان يسهل معرفتها، نسيان إغلاق الشاشة فتبقى مفتوحة وعارضة لبيانات غير مسموح بعرضها أو نتيجة مشاكل أو عطل في الأجهزة و البرامج؛

ب- أفعال المتعاملين المقصودة: مثل معالجة محرفة، أو تشغيل محرف للبرامج، اطلاع الآخرين على بيانات هامة، نقل بعض البرامج والبيانات الخاصة، تدمير أو تزييف برامج أو معلومة أو غير ذلك من الأفعال المقصودة ، ويطلق على هذه الأخطار الناجمة عن مستخدمي النظام يوميا باسم أخطار مرتبطة بالاستغلال؛

ت- الاعتداء الخارجي : نعني بالاعتداء الخارجي أن يتمكن أشخاص من غير المتعاملين مع النظام من الاطلاع تغيير أو مسح أو سرقة بعض أو كل معلومات النظام، تنشا هذه المخاطر من عدم التامين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات القرصنة؛

ث-الكوارث الطبيعية والحريق: ربما تكون أقل خطورة وأيسر حيث المرونة في الخزن وإمكانية وجود نسخ مسندة للبرامج والبيانات في أماكن بعيدة ومتعددة، وكذلك ما تسببه الذبذبات الكهربائية العالية من أخطار نتيجة للأعطاب المفاجئة في نظام الكهرباء.

المطلب الثاني : أنشطة و وظائف البنوك

يكون التعدد و التنوع في الأنشطة و الخدمات التي يقدمها البنك يكون في شكل إنشاء إدارات أو أقسام يقوم بانجازها وبالتالي فإننا نجد البنك الذي ينوع أنشطته و خدماته يزيد فيه عدد الإدارات و الأقسام .و قد تم تحديد أنشطة البنك من خلال عدة وظائف كما يلي:

الفرع الأول : الوظائف الإدارية

يحتل النشاط الإداري مكانة هامة في البنوك، حيث تلعب إدارة هذا النشاط دورا هاما في نجاحه والقيام بمهامه على أكمل وجه، وتوجيه مختلف الجهود نحو الاستغلال الأمثل للموارد، ومن هنا كان الاهتمام بدراسة هذه الوظيفة والعمل على تطويرها من أبرز المسائل المطروحة لدى القائمين بأنشطة البنوك المختلفة؛ حيث تنطوي وظيفة الإدارة البنكية على أربعة وظائف أساسية هي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة و تشكل في مجموعها ما يسمى بالعملية الإدارية البنكية.

الفرع الثاني : وظيفة التطوير و الإمداد

1. قطب التطوير:الوظيفة الأساسية لهذا القطب هي العمل على زيادة نشاط البنك و تندرج تحت هذا القطب مجموعة من الوظائف : وظيفة التوزيع، وظيفة الالتزامات، وظيفة أسواق رأس المال، الوظيفة الدولية؛

2. قطب الإمداد : يتم من خلال هذا القطب تسيير التدفقات المادية و تدفقات المعلومات، و هذا يعني أن قطب الإمداد يزود الأقطاب الأخرى للمؤسسة البنكية بالوسائل الموافقة للسير الحسن لنشاطها.[1]

الفرع الثالث : وظيفة المراقبة و الإستراتيجية

يتمثل دور هذا القطب في التنبؤ بالتطورات المستقبلية و المتعلقة بالمحيط البنكي، إضافة إلى تحديده للأهداف الأساسية طويلة الأمد للبنك و تخصيص الموارد الضرورية في سبيل تحقيق تلك الأهداف، هذه الأخيرة هي خطوات مهمة لتحقيق الرسالة الخاصة بالبنك.[2]

الفرع الرابع: وظيفة الفروع

يجمع هذا القطب عدة نشاطات لأسباب مالية، قانونية و ضريبية يتم تسييرها خارج ميزانية البنك، هذه الأنشطة يمكن تجميعها في خمسة أنماط و هي : تسيير هيئات التوظيف الجماعي للقيم المنقولة، القرض الإيجاري، عقد تحويل الفاتورة، رأس مال المخاطر و البنك المقدم للخدمات التأمينية[3].

الفرع الخامس :النشاط التسويقي

1 محمد عبد الفتاح الصيرفي، **الإدارة الرائدة**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2003 ، ص 197-227.

2 Gilles Bressy et Christian Konkuyt, **Economie d'Entreprise**,7éme Edition, Dalloz, Paris,2004 ,P196

3 Philippe Garsuault et Stéphane Priami, **La Banque- Fonctionnement et Stratégie**, Economica, Paris,1997,P543.

يعتبر التسويق المصرفي أحد مجالات الدراسات الهامة في إدارة البنوك، و لا يوجد بنك يمارس نشاطه بنجاح دون وجود هذه الوظيفة لديه، كون النشاط التسويقي يتصف بالحركية و عدم الثبات نتيجة لتسارع المتغيرات المحيطة به و تفاعلها، خاصة وأن الوظيفة التسويقية بصفة عامة تتفق على أن هدفها هو العميل، ويعود سبب الاهتمام المتزايد من قبل الأكاديميين و الممارسين للتسويق إلى :[1]

1. جانب خارجي : يتمثل في الانخفاض النسبي للإيرادات نتيجة لزيادة المنافسة بين البنوك فيما بينها و بين المؤسسات المالية الأخرى؛

2. جانب داخلي : و هو إدراك البنوك للحاجة إلى نوعين من المزيج التسويقي، و هما ذلك الموجه للحصول على المواد الأولية في صورة ودائع و مدخرات، و الآخر المصمم لتسويق الخدمات البنكية للعملاء في شكل قروض و خدمات أخرى متنوعة.

المطلب الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أنشطة البنوك التجارية

تحدث تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مجموعة من الآثار على النشاط البنكي العالمي، وقد ساهمت في تحقيق مكاسب كبيرة للقطاع البنكي بحيث اشتدت المنافسة ما بين البنوك لتقديم خدمات ذات جودة عالية و سرعة فائقة و تكلفة بسيطة مبتعدة تماما عن الخدمات التقليدية التي كانت تقدمها .كما كان للابتكارات التكنولوجية الحديثة أثر كبير على الإسراع في تجهيز و إرسال المعلومات، و سهولة تسويق المنتجات البنكية و تحسين صورتها بالإضافة إلى قدرة إيصال الخدمة و المعلومة بشكل أسرع للعملاء في أي مكان في العالم، مما ساعد أيضا في تفاعلية الشبكات المعلوماتية و على نطاق أوسع بطريقة لم يسبق لها مثيل.
حيث تختلف تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حسب نشاط البنك و هي متعددة نذكر أهمها كما يلي:

الفرع الأول : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأنشطة التنظيمية

من أهم تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأنشطة التنظيمية ما يلي [2]:

- يؤدي استخدام الكمبيوتر إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل و الترابط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة كالربط بين الإنتاج و التسويق، المحاسبة و المالية ؛
- يمكن استخدام الكمبيوتر من إحداث تغييرات في مجال الأنشطة المكتبية و الكتابية و تدفق العمليات الروتينية و نوعيات النماذج و السجلات المستخدمة، فهذه الأنشطة تتميز عادة بضخامة حجمها و انتشارها في كل أركان التنظيم، ومن ثم تزايد عدد الأفراد العاملين بها و الوقت المستغرق فيها و من أمثلة هذه الأنشطة إمساك الحسابات، حسابات الأجور، والعملاء.

[1] محمد زيدان، **دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مقبول للنشر، **مجلة الباحث**، العدد 2، جامعة ورقلة، 2003،ص8.

[2] عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**، الدار الجامعية، الاسكندرية ، 2004،ص 375.

و قد يترتب عن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال آثار بارزة على التنظيم:

- انخفاض عدد الأفراد العاملين في تلك النشاطات؛
- تغيير في نوعيات المهارات اللازمة للعاملين؛
- سرعة انجاز العمليات و من ثم تخفيض التكاليف؛
- زيادة إنشاء نظم متكاملة للمعلوماتية تعتمد على بنوك المعطيات و ترشيد عمليات اتخاذ القرار في البنك.

الفرع الثاني : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأنشطة التسويقية

أدى إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنوك إلى التأثير على المجالات التسويقية من خلال ما يلي[1] :

- **المزيج التسويقي** : و يشمل عدة جوانب الجانب الأول يتعلق بالمنتوج و يقوم على إدخال خدمات و منتجات جديدة حسب رغبة العميل، الجانب الثاني يتعلق بالسعر من خلال تقديم أسعار خاصة، مسائل قانونية و ضريبة، تحليل سلوك المشتري، الترويج عن طريق دعائم إشهارية جديدة، تغطية كاملة، إشهار تفاعلي، البريد المباشر و مكان بيع افتراضي، قوى بيع مرتكزة على الكمبيوتر، اتصال دائم بالزبون و قنوات توزيع جديدة؛
- إغراء العملاء بشراء خدمات بنكية جديدة مما يؤدي إلى خلق طلب جديد على أسواق جديدة و عملاء جدد مع إمكانية الوفاء باحتياجاتهم المصرفية الحديثة؛
- ترشيد الإنفاق و المعلومات المقدمة للعملاء.

الفرع الثالث : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على عمليات الخدمة البنكية

تبدو تأثيرات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على العمليات و الأنشطة البنكية واضحة للزبون، و هناك تأثير على النشاط غير واضح بدءا من المكاتب الخلفية حيث تسمح هذه التكنولوجيا بتحسين الخدمات البنكية المقدمة للعملاء من خلال ما يلي :

- مساندة التطور التكنولوجي في إحداث تغيير في ميدان الخدمات البنكية، فالتكنولوجيا تساعد البنك على مضاعفة موارده و تحسين نوعية خدماته و منتجاته ؛
- التكنولوجيا تمكن البنك من إعادة تنظيم هياكله لتسهيل الاتصال الداخلي و الخارجي، و تحسين الأداء الداخلي من خلال تغيير الأنشطة و العمليات التي تؤدى أثناء عرض و تقديم الخدمة البنكية في ظروف ملائمة للعميل البنكي؛
- تسمح التكنولوجيا بتحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء من خلال المكاتب الخلفية.

الفرع الرابع : تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على وظيفة الإنتاج بالبنك

[1] عوض بدير الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، البيان للطباعة و النشر، القاهرة،1999،ص250، بتصرف.

سهَل إدخال التكنولوجيا للبنك من توفير و تبادل و استخدام المعلومات بشكل آلي و تبادل المعلومات بين الأنظمة الفرعية المختلفة، و تحقيق التكامل فيما بينها مما يؤثر على العملية الإنتاجية من خلال:

- تخفيض تكاليف الإنتاج؛
- الإنتقال من التسيير التقليدي للمخزون إلى تسيير التدفقات؛ أي إدماج العمليات شيئا فشيئا و المعالجة المستمرة؛
- التصميم لمجمل العمليات؛ أي تصميم الأنشطة الجديدة و توزيعها بطريقة تتناسب مع تخصص العمال و ساعات العمل المطلوبة، مع تخفيض الوقت الضائع الذي يؤدي إلى ربح الوقت و استغلاله في تحسين نوعية الخدمات مما يزيد من مضاعفة الموارد المالية للبنك.

المطلب الرابع : تقييم الأداء البنكي

الفرع الأول : مفهوم الأداء البنكي

يشير مفهوم الأداء في البنوك "إلى مجموعة الوسائل اللازمة والأنشطة المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة بها من أجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف "[1] وكذلك قد يعرفها بعضهم بأنها التيقن من الاستخدام الكفء لموارد البنك، ويمكن القول بأنها عملية شاملة تستعمل فيها كل البيانات المحاسبية والمعلومات الأخرى للتعرف على حالة المصرف المالية والتعرف على الطريقة التي تم إدارة البنك بها. أما إستراتيجيا فإن تقييم الأداء هو تحديد لكل من نقاط القوة والضعف مما يساعد على وضع مخطط للقرارات المتعلقة بعملية إدارة أصول وخصوم المصرف.[2]

الفرع الثاني: معايير وأساليب تقييم الأداء البنكي

[1] حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، **حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر**، دار اليازورب العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2011، ص 147.

[2] محمد الجموعي قريشي، **تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 1994-2000**، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، عدد 3، 2004، ص90.

يهدف تقييم الأداء في مجال البنوك التجارية إلى قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لديها[1]، و تعتبر المقارنة الزمنية والنشاطية لأداء البنك التجاري من أهم أدوات تقييم الأداء، فالمقارنة الزمنية تتم بمقارنة مؤشرات نفس البنك على مدى الفترات الزمنية الماضية، وبالتالي يمكن التعرف على تطورات المؤشرات خلال السلسة الزمنية، و تبين مدى التقدم في الأداء أو درجة السوء فيه، أما المقارنة بمؤشرات النشاط، فإن لها أهمية خاصة، حيث تبين نقاط القوة والضعف في البنك بالنسبة للقطاع المصرفي. و من المستحيل تغيير الأداء الماضي من خلال تقييم هذا الأداء، لكن يبقى هذا التقييم بمثابة الخطوة الأولى في تخطيط الأداء المستقبلي[2].

أولا : معايير التقييم

إن عملية تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم الأداء تعد أهم جانب في هذه العملية والمعايير هي المستوى المحدد من قبل الإدارة كنموذج لتقييم الأداء ويمكن تصنيف المعايير المستخدمة في التقييم والرقابة كما يلي:

أ- المعايير النوعية

تتعلق بمؤشرات الخدمات المصرفية كأحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، والتي على أساسها تقوم بعض الهيئات بتصنيف البنوك وتقييم كفاءة أدائها آخذة بعين الاعتبار التنويع في الخدمات المصرفية والتوسع في استخدام التكنولوجيا الخاصة بها. من جهة أخرى تتعلق هذه المعايير بمؤشرات تقييم خدمة العملاء ومستوى رضاهم كأحد الأساليب الهامة في تقييم أداء البنوك وتتمثل هذه المؤشرات فيما يلي:

.حجم شكاوى العملاء سواء نتيجة الأخطاء أو سوء الخدمة المصرفية؛

.فترات انتظار العملاء لانجاز أعمالهم ومدى تراكم الأعمال غير المنجزة ؛

.مدى التناسب بين عائد العملية والتكلفة اللازمة لأدائها.

ب- المعايير الكمية : يمكن تقسيم هذه المعايير إلى ثلاث أدوات:

- **البرمجة الخطية**: وهي أداة كمية غير معلمية لتقدير مؤشرات الكفاءة المصرفية انطلاقا من مفهوم الكفاءة المتمثل في تعظيم الإنتاج ضمن الموارد المحدودة وتدنئة لتكاليف الموارد؛

- **أدوات التقدير الإحصائي** :استخدمت بشكل واسع في قياس مؤشرات الكفاءة المصرفية ومنها التوزيع الحر، الحد القياسي العشوائي؛

- التحليل المالي[3].

ثانيا : أساليب التقييم

[1] صلاح الدين حسين السيسي، **نظم المحاسبة و الرقابة وتقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية**، الطبعة الأولى، دار الوسام للطباعة و النشر، بيروت، 1998، ص 232.

[2] عبد الغفار حنفي؛ عبد السلام أبو قحف، **إدارة البنوك و تطبيقاتها**، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، ص 257.

[3] يحي سعيدي ، توفيق غفصي ، **تقييم أداء البنوك العمومية الجزائرية باستخدام النسب المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط – بنك**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد التاسع، 2013 ، ص 148.

يعتبر التحليل المالي أحد أهم الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء ويعرف بأنه نشاط يسبق التخطيط المالي ويلازمه ويتعلق بتحويل البيانات المدونة في القوائم المالية إلى معلومات ذات دلالة معينة حسب الجهة التي تقوم بهذه العملية ويمكن أن يتم التحليل المالي عبر الأساليب التالية :

أ- **تحليل القوائم المالية:** يهدف هذا التحليل إلى الكشف عن التطورات التي تحدث في البنود الخاصة بتلك القوائم ويتم ذلك عن طريق:

-**التحليل الرأسي**: يقوم التحليل الراسي على أساس دراسة بنود الميزانية وذلك من خلال إظهار الوزن النسبي لكل بند من بنود الميزانية إلى مجموع الميزانية أو إلى مجموع المجموعة التي ينتمي إليها وهذا ما يسمح بالتعرف للتركيب الداخلي للميزانية ويتسم هذا التحليل بالسكون وعدم الحركة[1]؛

-التحليل الأفقي:يتم هذا التحليل بمقارنة الأرقام والبيانات الواردة في القوائم المالية مع بعضها البعض ولعدد من الفترات المالية المتتالية وذلك لحصر وتحديد الفروق والتغيرات التي تطرأ على تلك الأرقام والبيانات من فترة مالية لأخرى للاستفادة من المؤشرات التي تستخدم من جراء تلك المقارنة في عملية اتخاذ القرار.

ب- **تحليل قائمة الموارد و الاستخدامات** :يركز هذا التحليل على التغيرات في قائمة المركز المالي من خلال متابعة كيفية الحصول على الموارد المالية وكيفية استخدامها؛

ت- **تحليل النسب المالية**: لا يقتصر التحليل المالي على التحليل الرأسي أو التحليل الأفقي لكل من قائمتي المركز المالي والدخل، إذ أن هناك علاقات شديدة الدلالة بين بنود القوائم المالية ويمكن تحويل هذه العلاقات إلى معايير ذات دلالة يعبر عنها بنسب مالية، إذن أساس هذا الأسلوب هو إيجاد العلاقات بين عناصر القوائم المالية ويمكن تصنيف النسب المالية إلى :

حسب المجال التي تشتق منه الى فئتين هما

-نسب اتجاهية :وتكون عندما تمثل النسب المالية العلاقة التي تقوم بين قيم نفس البند وعلى مدار عدة فترات؛

-نسب هيكلية: وهي النسب المالية التي تمثل العلاقة بين قيمة بندين أو أكثر من بنود القوائم المالية خلال فترة معينة.

حسب الأغراض المستخدمة فيها نجد

- نسب الربحية :تعتبر إحدى المؤشرات الرئيسية التي يستخدمها المستثمرون لتحديد مسار استثماراتهم بإعتبار الربحية هي أكثر النسب مصداقية في تحديد القابلية على تحقيق الأرباح من الأنشطة العادية؛

[1] لزعر محمد سامي، **التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي**، شهادة ماجستير تخصص الإدارة المالية، جامعة قسنطينة، 2011 ، ص86.

– **نسب السيولة** :وتستخدم لتقيم المركز الائتماني والذي يعبر عن مدى قدرة المنشأة (المصرف)على الوفاء بإلتزاماتها قصيرة الأجل؛

– **نسب النشاط** :تستخدم لتقييم مدى نجاح إدارة المنشأة في إدارة الموجودات والمطلوبات؛

– **نسب الملاءة (هيكل رأس المال):** وتستخدم لتقييم مدى قدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها طويلة الأجل ومدى سلامة سياسات التمويل المتبعة.[1]

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

ضم هذا المبحث الدراسات السابقة للموضوع باللغة العربية و باللغة الأجنبية، كما حاولنا من خلاله عرض أهم أوجه الاختلاف و التشابه بينها و بين الدراسة الحالية للموضوع.

المطلب الأول : الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة باللغة العربية

1. دراسة شوقي الشادلي بعنوان: **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر)**

هدفت هذه الدراسة إلى تبين مدى أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و مدى مساهمة التكنولوجيا في الرفع من مستويات أداء هذه المؤسسات من خلال قياس أثرها على التكاليف، جودة الخدمات المقدمة للزبائن، ومدى الوصول إلى الأسواق الجديدة سواء كانت محلية أو دولية وزيادة مبيعاتها.

بالإضافة إلى كون هذه الدراسة تتعرض إلى فئة معينة من المؤسسات و هي المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية، و ذلك من خلال قياس كثافة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في هذه المؤسسات، وهذا بوضع مقياس يعتمد على مجموعة المؤشرات التي تقيس كثافة هذه التكنولوجيات لتبين مستوى توجه المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للأعمال الإلكترونية، ومدى تأثيرها على أدائها.

وتبين من خلال هذه الدراسة العديد من النتائج، فجل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الإتصال من : الهاتف الثابت، الفاكس،الهاتف النقال،و البريد الإلكتروني بمستويات مرتفعة تفوق مثيلاتها في الدول الأوروبية، بينما لم تسجل هذه المستويات بالنسبة لإستخدام المؤسسات للانترنت و مواقع الويب، ناهيك عن استغلالها الضعيف للأغراض التجارية كالترويج.
أما فيما يخص الدفع الإلكتروني فسجلت الدراسة إنعدامه لحد الساعة، بالإضافة إلى أن المؤسسات الصغيرة و المتوسطة المستجوبة المالكة لموقع إلكتروني تستخدم هذه المواقع كواجهات لعرض معلومات عن المؤسسة، وعن مختلف السلع والخدمات، إذ لا تزيد عن صفحات إشهارية للمؤسسة، و هذا التواجد على شبكة الانترنت لا يكفي لتحقيق استغلال أمثل للفرص التي تمنحها هذه

[1] إيمان انجرو، **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرف الصناعي السوري**، شهادة ماجستير، جامعة تشرين، اختصاص محاسبة ، 2007 ، ص71.

التكنولوجيات والتوجه الفعلي للمؤسسات إلى الأعمال الالكترونية، إذ مازالت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية تسجل تأخرا ملحوظا في استخدام هذه التكنولوجيات، فلم تتجاوز كثافتها 29.5%، وقد ثبت صحة الفرضية الثالثة، أين توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى استخدام هذه المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والإتصال يتناسب طردا مع حجم المؤسسة.
واستنتج أيضا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة يلعب دور مهما في الرفع من أدائها، غير أن تطبيق هذا التوجه لا يكتمل إلا باكتمال الإصلاحات وتهيئة البنى التحتية الضرورية للدولة، إذ لا تقتصر البنى التحتية على توفر الخدمات الهاتفية و الاتصال بالانترنت فقط، بل تتعداها إلى تطوير و النهوض بقطاع المؤسسات المالية و وضع التشريعات القانونية الخاصة بهذا المجال الذي يعتبر محركا أساسيا للانطلاق الفعلي للتجارة الالكترونية.

2. دراسة محمد يدو بعنوان : **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحديث الخدمة المصرفية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، أكتوبر 2007 ، هدفت إلى تسليط الضوء على آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي بصفة خاصة مع تقييم الاتجاهات الحديثة لتحديث الخدمات البنكية، حيث قام الباحث في دراسته بعملية مسح لكافة تطورات المنظومة المصرفية الجزائرية بشكل عام حيث أنه لم يدرس عينة محدد و كان ذلك بطريقة وصفية، و خرجت الدراسة بعدد من الاستنتاجات أهمها:

- تلعب الإنترنت و الشبكات دورا كبيرا في انتشار و تنشيط التجارة الالكترونية و ذلك من خلال الخدمات المتعددة التي تتيحها لكل أطراف التعامل، و تبرز أهميتها من خلال تقليص التكاليف و إتاحة فرص جديدة لانتشار السلع والخدمات والوصول إلى الأسواق العالمية و إحداث تغييرات على العمليات البنكية؛

- توجه المصارف نحو الاتجاهات الحديثة للخدمات البنكية كالبنوك الشاملة و التدويل و الخصخصة يرفع من القدرة التنافسية للبنوك، و يقلل من تكاليف تقديم الخدمات و تمكن من الوصول إلى الأسواق العالمية؛
- يعود تعثر الجزائر فيما يتعلق بتحديث وسائل الدفع إلى جملة من المعوقات و التي تشكل حجر عثرة أمام النجاح في المشاريع الجارية التنفيذ، و لعل أهم هذه المعوقات يتمثل في التشريعات القانونية فيما يتعلق بوسائل الدفع الالكترونية والتجارة الالكترونية و ارتفاع تكلفة إنشاء و صيانة الشبكات الخاصة بالعمليات البنكية الالكترونية.

3. .دراسة رافي رعد إبراهيم عبدويان بعنوان: **أثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، جانفي 2010، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على أداء (الربحية، الحصة السوقية)في البنوك التجارية الأردنية، وقد قام الباحث بجمع البيانات من خلال إستبانة و شملت عينة الدراسة245 فردا من المديرين العامين و نوابهم و مديري الإدارات مع المعالجة باستخدام برنامج SPSS Version 17 . و توصلت الدراسة إلى ضرورة تمتع المعلومات بالدقة و الموثوقية المطلوبة بالرغم من تزايد حجم العمليات البنكية، و أن عمل نظم المعلومات المستخدمة على تحديد الزيادة المطلوبة في التوزيع الجغرافي لمكاتب و فروع البنك لجذب عملاء جدد على حساب المنافسين.

4. مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع 26-27 أفريل 2012 بجامعة خميس مليانة حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، بعنوان : **تكنولوجيا الانترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية**، و قدمت من طرف(بودي عبد الصمد و بودي عبد القادر)، حيث هدفت إلى الاستطلاع عن مفهوم واستخدامات و أهمية توظيف تكنولوجيا الانترنت في صناعة الخدمات البنكية بشكل متميز إضافة إلى إبراز واقعها و أهم تحدياتها في البنوك الجزائرية، حيث شملت هذه الدراسة البنوك الجزائرية عموما و توصل الباحثان في الأخير إلى أن البنوك الجزائرية تستحوذ على جزء هام من النشاط المالي و النقدي الوطني فعليها الانتفاع من مزايا التجارة الالكترونية و ذلك بإدخال طرق و وسائل جديدة في الدفع و التحصيل لزيادة قدرتها التنافسية في السوق و تسيير المبادلات التجارية عبر الانترنت.

5 . دراسة (عرابة رابح) ،2012، و هي عبارة عن مقال منشور في العدد الثامن من مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية بعنوان: **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، حيث هدفت إلى ابراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات البنكية الالكترونية كاتجاه حديث لتطوير و عصرنة البنوك الجزائرية، ومن أهم الاستنتاجات التي توصل إليها:

- إن البنوك الجزائرية تعاني من نقص في الخدمات البنكية الالكترونية، حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات
- البنكية، والذي مازال في البداية رغم العدد الهائل من البرامج المعدة التي لم تعرف النور بعد؛
- في ظل التغيرات المستجدة، ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة بنكية تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في أوضاع السوق البنكية من خلال مجموعة من الإجراءات و التوصيات؛
- أن خلق كيان بنكي قادر على المنافسة في ظل العولمة المالية و المصرفية لا يكون إلا بتبني استراتيجيات مدروسة ومناسبة،و تأخذ بعين الاعتبار التكنولوجيات الحديثة في الإدارة و التسيير؛
- إن دخول البنوك الجزائرية إلى العالم الإلكتروني دون إستراتيجية متكاملة و رؤية واضحة، بالإضافة إلى التقنيات الحديثة المناسبة، سوف يؤول إلى الفشل لأن الاندماج في الاقتصاد الالكتروني يتطلب استثمارات هائلة في جميع المجالات، كما أن الأمر يحتاج أيضا إلى تطوير وسائل الحماية و الأمن من أجل ضمان سرية جميع العمليات البنكية.

6 . دراسة معطى سيد أحمد، بعنوان: **واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية**،رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تلمسان، 2012 ، هدفت إلى معرفة مكانة البنوك الجزائرية في استعمال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أمام البنوك العالمية من خلال دراسة العوامل التي تمكن البنوك الجزائرية و التي تستطيع أن تكون لها كدفعة مقابل المتغيرات السريعة التي تشهدها البنوك إضافة إلى منافسة البنوك الأجنبية .حيث عولجت هذه الدراسة بالاستعانة بتحليل استمارة عن طريق البرنامج التطبيقي SPSS Version17، الباحث أشار إلى توزيع استمارة الاستبيان على وكالات البنوك الجزائرية و فروعها بولاية السعيدة و عددها سبعة .حيث توصل الباحث إلى أن تكنولوجيا المعلومات

والاتصال الجديدة في القطاع البنكي تقدم دعما حقيقيا في تحسين نوعية الخدمات المعروضة من طرف البنك إضافة إلى الامتيازات الأخرى المحققة على غرار التنافسية و الربحية إلا أن البنوك الجزائرية و رغم الجهود المبذولة في هذا المجال لازالت تعاني من التأخر.

7. دراسة موفق محمد ربابعة، بعنوان: **أثر الاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء و ربحية المصارف** ، أطروحة دكتوراه،الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، الأردن،سنة 2007 ، حيث قام الباحث بدراسة على 15 مصرف أردني في الفترة 2001- 2006 و خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج تتمثل فيما يلي :

- وجود تفاوت في دمج تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات من قبل المصارف الأردنية؛

- وجود تفاوت في العائد على الأصول و في العائد على حقوق الملكية و كذا الحصة السوقية مما يبين أن هناك مصارف مهيمنة على النشاط؛

- أظهرت النتائج أن تبني البطاقات المصرفية ، الخدمات عبر الانترنت و الهاتف تؤثر إيجابا على العائد على حقوق الملكية ، في المقابل كان لها أثرا سلبيا على العائد على الأصول و أثرا إيجابيا على ربحية المصارف.

المطلب الثاني : الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة باللغة الأجنبية

8. دراسة (سيرين بن رمضان و محمد الطاهر راجحي) 2000 ،بعنوان: **L'impact de La Technologie sur les Activités Bancaires Tunisiennes**وهو مقال منشور في مجلة La Revue Du Finance

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل التغييرات و الطفرات في مختلف مجالات الأعمال البنكية من جهة و من جهة أخرى قياس أداء التكنولوجيا في البنوك .شملت عينة الدراسة13 بنك تجاري تونسي و 13 وكالة بنكية تونسية و حللت عن طريق تحليل استمارة و التوصل في الأخير إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تلعب دورا متزايدا في تطور الصناعة البنكية، فهي لم تعود تقتصر على مرافقة التغيير بل أصبحت المحرك، حيث تقوم بتغيير أساس المنافسة بين بنوك الشبكة و البنوك الافتراضية.

9. دراسةNadine Tournois بعنوان: **La Banque et Les Nouvelles Technologie** ، منشورة في العدد الثالث الصادر سنة 2004 في مجلة The Romain Journal of European Studies، هدفت إلى إيجاد العلاقة الجديدة ما بين البنوك الفرنسية و التكنولوجيا الجديدة، و دور البنكي في التنظيم الداخلي للمؤسسات و مقارنتها مع المؤسسات البنكية العالمية، حيث استنتجت الباحثة في الأخير أن علاقة البنك بالتكنولوجيا الجديدة يجب أن تكون وطيدة وعلى البنك أن يواكب كل التطورات التي تحصل في مجال التكنولوجيا لتضمن بقائها في الساحة البنكية كما أن هذه العلاقة أصبحت محور دراسة تسويقية لسببين أولهما التغييرات العميقة للمستهلكين و ثانيهما هو أن التكنولوجيا الجديدة المتاحة لدى البنك تسمح له بالتركيز على عملائه و منتجاته.

المطلب الثالث : علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين أن لها أوجه تشابه و اختلاف مع موضوع هذه الدراسة سنلخصها فيما يلي:

- تتفق كل من الدراسات السابقة وموضوع الدراسة في استخدام منهج البحث حيث اعتمدت على المناهج التالية : التاريخي والتحليلي والمقارنة؛
- تتقاطع كل من الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية في أنها تعالج ظاهرة جديدة ظهرت نتيجة للتطورات السريعة والمتنامية في العالم ألا و هي تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؛
- من بين الدراسات السابقة من اهتمت بتقييم الأداء المصرفي وكذا دراسة وتقدير الأرباح التي سيحققها في المستقبل؛
- خلصت الدراسات السابقة و الدراسة الحالية إلى نفس الاستنتاج الرئيسي وهو التأثير الايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك التجارية و الذي يساعد على تحقيق مردودية أفضل بأقل تكاليف ممكنة؛
- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو مجتمع العينة فالدراسة الحالية مست بنك واحد عكس الدراسات السابقة التي فيها من استخدمت المسح الشامل للبنوك، وفيها من اقتصرت على مجموعة من البنوك وفي بيئات أخرى؛
- كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الانحدار عكس الدراسات السابقة التي استخدمت الاستبيان.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل جانب الأدبيات النظرية و التطبيقية حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى المفاهيم العامة حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من تعريف و خصائص ومكونات و مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك. وتطرقنا أيضا إلى مفهوم الأداء البنكي و معايير و أساليب تقييمه.

أما المبحث الثاني فتم فيه عرض لدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، حيث تطرقنا لأهم جوانب الدراسة والمتمثلة في دراسة الحالة وطريقة المعالجة كما ذكرنا أهم النتائج المتوصل إليها ثم أوجه الاختلاف والشبه.

الفصل الثاني:

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (AGB)

خلال الفترة 2010-2015

تمهيد

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، وبعد التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الإتصال وكذلك أهم المفاهيم المتعلقة بأداء المؤسسات المصرفية، كما استعرضنا أيضا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع محل الدراسة.

سنحاول في هذا الفصل دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أداء بنك الخليج الجزائر (AGB).

حيث تعتبر الدراسة الميدانية مجالا لجمع المعطيات من الواقع الاجتماعي المراد دراسته، وذلك استنادا إلى قواعد وإجراءات منهجية وإلى الأدوات الملائمة للبحث قصد الوصول إلى الغاية والأهداف المرجوة من الدراسة .ومن خلال هذا الفصل سنقوم بتحديد كيفية إنجاز هذه الدراسة، من اختيار مجتمع الدراسة وعينته وتحديد المتغيرات وكيفية تلخيص المعطيات كذلك نبين الأدوات التي تم استخدامها في جمع المعطيات والأدوات الإحصائية لتحليلها كما سنبين البرامج المستخدمة في دراسة المعطيات، وأخيرا سنرى النتائج المتوصل إليها بعرضها وتفسيرها وتحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول :الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تلعب الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية دورا مهما في أهمية المعلومات ومصداقيتها من حيث جمعها ودراستها وتحليلها مما يعطي للبحث قيمة علمية، ومن خلالها يتسنى للباحث إثبات أو نفي فرضياته وكذلك استنتاج نتائج نهاية البحث.

المطلب الأول :اختيار مجتمع الدراسة وتحديد متغيرات الدراسة

الفرع الأول : اختيار مجتمع الدراسة

من أجل إجراء الدراسة التطبيقية قد تم اختيار بنك الخليج الجزائر (AGB) خلال الفترة الممتدة من (2010 إلى 2015) كعينة للدراسة وذلك لإثبات صحة الفرضيات أو نفيها.

أولا: تعريف البنك[1]

هو بنك تجاري أنشئ بموجب القانون الجزائري، وهو عضو من أبرز أعضاء مجموعة أعمال في الشرق الأوسط كيبكو (الشركة الكويتية للمشاريع)، اعتمد في مارس 2004 برأسمال قدره 10 مليار دج، مهمته الرئيسية تتمثل في المساهمة في التنمية الاقتصادية في الجزائر ، كما يقدم منتجات وخدمات مالية متطورة على نطاق واسع وبشكل مستمر للشركات والأفراد، يقدم بنك الخليج الجزائر خدمات مصرفية تقليدية وكذا خدمات تتوافق ومتطلبات الشريعة الإسلامية، و لديه شبكة تتكون من 58 وكالة.

إستراتيجية بنك الخليج الجزائر

تركز إستراتيجية هذا البنك على خمسة مجالات

- إدارة الجودة الشاملة :حيث يندرج ضمنها كافة الإجراءات المتخذة من طرف البنك من أجل تحقيق جودة الخدمة المصرفية مع العملاء الداخليين والخارجيين؛
- توسيع شبكة الوكالة :جعل الوكالات أقرب للعملاء مع تقديم منتجات بمزايا وخدمات مصممة عالميا؛
- توسيع عروض المنتجات والخدمات بهدف تلبية توقعات الجميع؛
- تركيز إدارة الموارد البشرية على الأداء :من خلال تحفيز العمال حسب النتيجة المحققة؛
- السعي إلى اكتساب حصص في السوق :من خلال النمو والتوسع في اكتساب حصص في السوق والمشاركة في تنمية الاقتصاد الجزائر.

[1] www.agb.dz 2017/04/15,15:54

ثانيا : واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك محل الدراسة

إن حجم المعلومات المتبادلة في البنك يتضاعف بسرعة هائلة، ومع تزايد حاجة المستعملين للمعلومة المناسبة في الوقت المناسب وعلى الشكل المناسب جاءت عدة برامج تقنية لحل هذه المشاكل وتحسين نوعية الخدمات المقدمة إلى الزبائن بالإضافة إلى تحسين إنتاجية العاملين في البنك ، وأهم هذه البرامج النظام البنكي العالمي (SGB) و هو نضام متعدد اللغات و العملات يمكن من الربط بين مختلف وحدات البنك مع النظم الأخرى في داخل و الخارج و يقوم بعمليات إضافية و هي :

- فتح الحسابات؛
- إدارة حسابات العملاء؛
- إدارة التوقعات المقدمة؛
- إدارة حسابات المستخدمين؛
- إدارة الشيكات؛
- إدارة مختلف العمليات.

ويستعمل البنك عدة أنظمة وبرامج معلوماتية متنوعة نذكر منها:

برنامج الإشراف على تطبيقات SWIFT (AEG MONITORIN)، برنامج (Autocad) مستخدم من قبل قسم التطوير لتطوير لتصميم الوكالات، برنامج معالجة البيانات (STEMATCH SOFTWARE)، برامج لتحفيز مقدمي خدمات البنك (VMWARE)، وبه شبكة محلية (LAN) وهي أداة الاتصال داخل البنك تسمح بإنشاء نظام معلوماتي بأقل تكلفة، و تحتاج إلى خادم Web وتسمح هذه الشبكة بوضع تحت تصرف أعضاء النظام في البنك وثائق مختلفة و متنوعة هدفها هو:

- توفير الوثائق التقنية؛
- محرك بحث للوثائق؛
- تبادل المعلومات بين مختلف المتعاونين؛
- مصدر للمعلومات عن المستخدمين؛
- تسيير المشاريع ,والمساعدة على اتخاذ القرار؛
- الدخول إلى الإنترنت.

وكذلك شبكة واسعة (WAN) هي عبارة عن توسيع النظام المعلوماتي الخاص بالبنك إلى شركاء الذين يقعون خارج الشبكة بصفة آمنة،تسمح لهم بالوصول لإلى المصادر المعلوماتية للمؤسسة. وتتضمن أيضا البريد الإلكتروني.

بالإضافة إلى مجموعة الأجهزة الخاصة بشبكة إيصال المعلومات والمعطيات والمتمثلة في:
أجهزة إرسال المعطيات (MODAMES)، و(SHDSL)، و(ADSL)، و أجهزة نقل المعطيات (SWITCH)، الجدار الناري والموزع (ROTER).

الفرع الثاني : أساليب جمع المعلومات

لقد اعتمدنا في جمع المعطيات على:

- **المصادر الأولية**: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم الاعتماد على جمع المعطيات الأولية من خلال المقابلة الشخصية و كذلك من خلال القوائم المالية للبنك محل الدراسة.
- **المصادر الثانوية** :حيث تم معالجة الجزء النظري للدراسة من خلال الاعتماد على الكتب الأبحاث والمقالات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة؛

الفرع الثالث :الأساليب الإحصائية المستخدمة

بغرض التوصل إلى هدف هذه الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للقيام بتحليل البيانات المالية التي تم جمعها حيث قام الباحث بحساب النسب المالية المتعلقة الأداء المالي، كما
تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتوضيح أثر المتغير التابع والمتمثل في الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر ومدى تأثيره بالمتغير المستقل والمتمثل في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.
وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Eviews 9 حيث تم تطبيق الاختبارات التالية :

- اختبار (T):لمعرفة المعنوية الإحصائية للمتغير المستقل على المتغير التابع؛
- اختبار (F) للتعرف على معنوية النموذج ككل؛
- معامل التحديد (R^2) لتوضيح القوة التفسيرية للنموذج بصورة إجمالية.

1- المعادلة المتعلقة ببيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات العائد (العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية)

$$Y = \beta 0 + \beta 1 TIC$$

حيث :

Y : متغير تابع ويشير إلى معدل العائد على الأصول أو معدل العائد على حقوق الملكية ؛

β0: وتعني الثابت ؛

β1: معاملات المتغيرات المستقلة؛

TIC: يشير إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- المعادلة المتعلقة ببيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات المخاطرة (مخاطر الإئتمان أو مخاطر رأس المال)

$$Y = \beta 0 + \beta 1 TIC$$

حيث:

Y : متغير تابع ويشير إل معدل مخاطر الإئتمان أو معدل مخاطر رأس المال؛

β0: وتعني الثابت؛

β1: معاملات المتغيرات المستقلة؛

TIC: يشير إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

المطلب الثاني :جمع و قياس متغيرات الدراسة

الفرع الأول :حساب مؤشرات الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2010-2015

من خلال القوائم المالية الخاصة ببنك الخليج الجزائر سيتم حساب النسب المالية المتعلقة بأدائه المالي خلال الفترة 2012-2015

1- حساب مؤشرات العائد

أ- معدل العائد على الأصول (Return On Assets (ROA))

الجدول التالي يوضح معدل العائد على الأصول خلال السنوات 2010-2015 بالنسبة لبنك الخليج الجزائر و الذي يحسب بالعلاقة التالية :

العائد على الأصول = صافي الدخل / إجمالي الأصول

جدول رقم (1-2) : معدل العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010- 2015

السنوات	صافي الدخل	إجمالي الأصول	معدل العائد على الأصول ROA
2010	2031054	57308763	%3.54
2011	2591296	75211482	%3.45
2012	3 999 080	105 239 265	%3.80
2013	5 035 072	138 962 534	%3.62
2014	4 010 423	176 819 450	%2.27
2015	3 628 435	177 377 511	%2.05

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

من خلال الجدول يلاحظ أن معدل العائد على الأصول في انخفاضا مستمر وذلك نتيجة للتذبذب صافي الدخل مع ارتفاع لإجمالي الأصول هذا راجع إلى توزيعات الأرباح والزيادة في الاحتياطات.

ب-معدل العائد على حقوق الملكية (Return On Equity (ROE))

الجدول التالي يوضح معدل العائد على حقوق الملكية خلال السنوات 2010-2015 بالنسبة لبنك الخليج الجزائر و الذي يحسب بالعلاقة التالية :

العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل / حقوق الملكية

جدول رقم (2-2) : معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015

السنوات	صافي الدخل	حقوق الملكية	معدل العائد على حقوق الملكية ROE
2010	2031054	10000000	%20.31
2011	2591296	10000000	%25.91
2012	3 999 080	10397913	%38.46
2013	5 035 072	10597867	%47.51
2014	4 010 423	10849620	%36.96
2015	3 628 435	11000000	%32.99

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العائد على حقوق الملكية 20.31% سنة 2010 ثم إرتفعت إلى 25.91% و 38.46% و47.51% سنة 2012،2013،2014 على التوالي و يرجع السبب في ذلك إلى ارتفاع قيمة حقوق الملكية إلا إنها انخفضت سنة 2014 و2015 إلى 36.96%و 32.99% على التوالي .

2- حساب مؤشرات المخاطرة

أ- معدل مخاطر الائتمان

الجدول التالي يوضح معدل مخاطر الائتمان خلال السنوات 2010-2015 بالنسبة لبنك الخليج الجزائر و الذي يحسب بالعلاقة التالية :

مخاطر الائتمان = مخصصات خسائر القروض/ إجمالي القروض

جدول رقم (3-2): معدل مخاطر الإئتمان لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015

السنوات	مخصصات خسائر القروض	إجمالي القروض	معدل مخاطر الإئتمان CR
2010	722434	26424526	%2.73
2011	741283	44627916	%1.66
2012	1611799	46949392	%3.43
2013	684983	81240932	%0.84
2014	180495	101162236	%0.18
2015	201292	104883046	%0.19

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أنالبنك يحاول الإحتفاظ بالنسبة عند معدل ثابت و عدم إنخفاضها عن معدل الملاءة .

ب- معدل مخاطر رأس المال

الجدول التالي يوضح معدل مخاطر رأس المال خلال السنوات 2010-2015 بالنسبة لبنك الخليج الجزائر و الذي يحسب بالعلاقة التالية :

مخاطر رأس المال = حقوق الملكية / إجمالي الأصول

جدول رقم (4-2):معدل مخاطر رأس المال لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010-2015

السنوات	حقوق الملكية	إجمالي الأصول	معدل مخاطر رأس المال CPR
2010	10000000	57308763	%17.45
2011	10000000	75211482	%13.30
2012	15 695 198	105 239 265	%14.91
2013	18 940 661	138 962 534	%13.63
2014	20 376 577	176 819 450	%11.52
2015	22 952 772	177 377 511	%12.94

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول انخفاض مستمر لمعدل مخاطر رأس المال خلال السنوات الدراسة و ذالك بسبب الارتفاع في قيمة حقوق الملكية.

الفرع الثاني:حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك محل الدراسة خلال السنوات 2010 –2015

سنقوم من خلال هذا الجدول تلخيص حجم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهي كالتالي:

الجدول رقم (2–5): يبين حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في بنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010–2015

البيان	2012	2013	2014	2015
Mteriel informatique	246 616	360 306	385 311	411 743
أجهزة متعددة و برامج	98 143	141 300	152 695	185 601
المجموع	**344 759**	**501 606**	**538 006**	**597 344**

المصدر : من إعداد الطالب اعتمادا على التقارير المالية للبنك محل الدراسة

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

سنتناول في هذا المبحث عرض كافة نتائج الدراسة بالإضافة إلى تحليل هذه النتائج واختبار مدى صحة الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية لهذه الدراسة

المطلب الأول :عرض نتائج الدراسة

سنقوم فيما يلي يعرض كل النتائج المستخلصة من هذه الدراسة وذلك وفقا لمخرجات برنامج Eviews9

جدول رقم (6–2) : نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على مؤشرات العائد في بنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010–2015

	ROA = β0 + β1TIC **ROE = β0 + β1TIC**		
			معدل العائد على حقوق الملكية ROE	معدل العائد على الأصول ROA
تكنولوجيا المعلومات و الإتصال TIC	β0		19.29	4.235
	β1		3.69E-05	2.86E-06
	t قيمة		1.98	1.920
	الدلالة الإحصائية لـT		0.118	0.1266
قيمةR			0.70	0.69
قيمةR^2			0.49	0.48
قيمةf			3.927	3.70
الدلالة الإحصائية لـF			0.118	0.126

المصدر : من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي EViews9

جدول رقم (7–2) : نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على مؤشرات المخاطرة في بنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2010– 2015

	CPR = β0 + β1TIC **CR = β0 + β1TIC**		
			معدل مخاطر رأس المالCPR	**معدل مخاطر الإئتمان**CR	
تكنولوجيا المعلومات و الإتصال **TIC**	β0	19.25	3.86
	β1	2.35E-05	5.58E-06
	قيمةt	6.739	2.32
	الدلالة الإحصائية T	0.0025	0.0811
قيمةR		0.95	0.75
قيمةR^2		0.91	0.57
قيمةf		45.34	5.38
الدلالة الإحصائية لـ F		0.002	0.081

المصدر : من إعداد الطالب إعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائيEViews 9

المطلب الثاني : تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات

- **يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات العائد في البنك**

من أجل التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط و ذلك من أجل الكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مؤشرات الربحية (معدل العائد على الأصول و معدل العائد على حقوق الملكية).

يُظهر الجدول رقم (2-6) أن قيمة t لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على العائد على الأصول مساوية لـ (1.920) أكبر من T والمقدرة بـ (0.126) عند مستوى معنوية 5% و منه نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0) ، وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على العائد على الأصول و كما يتبين من خلال نفس الجدول أيضا أن قيمة t لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على العائد على حقوق الملكية مساوية للقيمة (1.98) أكبر من T المساوية للقيمة (0.118) عند مستوى معنوية 5% و منه نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0) ، وهذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على العائد على حقوق الملكية، و لذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى و الثانية للدراسة.

أما فيما يتعلق باختبار النماذج المستخدمة لاختبار الفرضيات فيظهر من خلال الجدول رقم (2-6) أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تفسر بشكل جيد حركة التغيير في المتغير التابع حيث بلغت قيمة R^2 للنموذج الأول (48%) والنموذج الثاني (49%).

كما يظهر نفس الجدول أن قيمة f تؤكد بأن النماذج ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% مما يؤدي إلى قبولها حيث أن قيمة F (0.126) > f (3.70) في النموذج الأول و F (0.118) < f 3.927 في النموذج الثاني.

- **يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات المخاطرة في البنك**

من أجل التحقق من صحة الفرضية الفرعية الأولى للدراسة تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي البسيط و ذلك من أجل الكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على مؤشرات الربحية (معدل مخاطر رأس المال و معدل مخاطر الإئتمان).

يُظهر الجدول رقم (2-7) أن قيمة t لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على معدل مخاطر رأس المال تساوي (6.739) أكبر من T المساوية لـ (0.0025) عند مستوى معنوية 5% و منه نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0) ، و هذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على معدل مخاطر رأس المال و يظهر من خلال الجدول أيضا أن قيمة t لتأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على مخاطر الائتمان تساوي (2.32) أكبر من T تساوي (0.0811) عند مستوى معنوية 5% و منه نقبل الفرضية (H_1) ونرفض الفرضية (H_0) ، و هذا ما يدل على وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصال على مخاطر الائتمان، و لذلك تم قبول الفرضية الفرعية الأولى و الثانية للدراسة.

.

أما فيما يتعلق باختبار النماذج المستخدمة لاختبار الفرضيات فيظهر من خلال الجدول رقم (2-7) أن معامل التحديد R^2 يشير إلى أن المتغيرات المستقلة تفسر بشكل جيد حركة التغيير في المتغير التابع حيث بلغت قيمة R^2 للنموذج الأول (57%) و (91 %) للنموذج الثاني

كما يظهر من خلال نفس الجدول أن قيمة f تؤكد بأن النماذج ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% مما يؤدي إلى قبولها حيث أن قيمة F (0.081) > f (5.38) في النموذج الأول و F (0.002) > f (45.34) للنموذج الثاني نظرا لوجود تأثير دو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات الأداء المالي المستخدمة في الدراسة فإنه يمكن القول وجود تأثير دو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في بنك الخليج الجزائر AGB ويتم بذلك يتم قبول الفرضيات الرئيسية للدراسة.

ويمكن تبرير وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للبنك لما تلعبه هذه التكنولوجيا من تسريع لوتيرة النشاط وتقليص الوقت المستغرق في عملية نشاط البنك وكذا تقديم أحسن الخدمات للزبائن.

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن استخدامات بنك الخليج الجزائر AGB في مجال التكنولوجيا المعلومات و الإتصال أثر على أداءه المالي وهذا ما عاد عليه بالنفع و التأثير على بعض المؤشرات الرئيسية ألا أنه يمكن أن تكون هناك مؤشرات أخرى لم تتأثر بحجم هذه الإستخدامات وهذا ما يمكن أن تثبته دراسات أخرى في هذا المجال .

الخاتمة

يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتها الظروف الاقتصادية المعاشة و المنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، و الذي يوصف بأنه عصر التكنولوجيا، لذا فإن التحكم في هذه التكنولوجيا و حسن استغلالها أصبح أمرا ضروريا، و مؤشرا هاما لمدى تحسين أدائها المالي، وبهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي في البنك و قياسه، قمنا بدراسة شاملة وتناولت فصلين.

واستنادا لما أظهره التحليل العملي لبيانات الدراسة فقد توصلنا لمجموعة من النتائج حول أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي في بنك الخليج الجزائر و يمكن تحديدها من خلال النقاط التالية:

نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

1- أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات العائد في البنك حيث تشير النتائج إلى :

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على الأصول في البنك؛
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على حقوق الملكية في البنك.

2- أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات مخاطرة في البنك حيث تشير النتائج إلى:

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل مخاطر الإئتمان في البنك؛
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل مخاطر رأس المال في البنك.

التوصيات:

استنادا إلى ما تم التوصل إليه من نتائج فإن الباحث يوصي بما يلي:

- على البنك مسايرة التطورات الحاصلة، والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة؛
- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك؛
- ضرورة قيام البنك بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الاستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء المالي؛

- ضرورة زيادة وعي إدارات البنك وتعريفهم بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وفوائدها وأهميتها ومجالات استخدامها وتطبيقاتها ليتمكنوا من استخدامها بشكل صحيح؛
- ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنك خاصة مع تزايد حدة المنافسة بين البنوك؛
- إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي؛

المراجع

أولا: باللغة العربية

1- إيمان انجرو، **التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرف الصناعي السوري**، شهادة ماجستير، جامعة تشرين، اختصاص محاسبة ،2007.

2- حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، **حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطر**، دار اليازورب العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2011.

3-رابح عرابة، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، مقبول للنشر، العدد الثامن من مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، الشلف، 2012.

4-رافي رعد إبراهيم عبدويان، **أثر فعالية نظم المعلومات الإدارية على أداء البنوك التجارية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، جانفي 2010.

5- سيد أحمد معطى، **واقع و تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية**، رسالة . ماجستير غير منشورة، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان،2012.

6- شادلي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر**،بحث مقدم لنيل شهادة الماجستير، في علوم التسيير، جامعة ورقلة 2008.

7- صلاح الدين حسين السيسي، **نظم المحاسبة و الرقابة وتقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية**، الطبعة الأولى، دار الوسام للطباعة و النشر، بيروت، 1998.

8-عبد الصمد بودي و عبد القادر بودي، **تكنولوجيا الانترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية**، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، جامعة خميس مليانة،26-27 أفريل2012.

9- عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004.

10-عوض بدير الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، البيان للطباعة و النشر، القاهرة، 1999.

11-لزعر محمد سامي، **التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي**، شهادة ماجستير تخصص الإدارة المالية، جامعة قسنطينة،2011.

12-محمد الجموعي قريشي، **تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك خلال فترة 1994-2000**، مقال مقدم لمجلة الباحث للعلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، عدد 3، 2004.

13-محمد الصيرفي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات IT**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2009.

14-محمد الفاتح حمدي، مسعود بوسعدية، ياسين قرناني، **تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة الاستخدام و التأثير**، الطبعة الأولى، كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر2011 .

15-محمد زيدان، **دور التسويق المصرفي في زيادة القدرة التنافسية للبنوك**"،(مقبول للنشر)، **مجلة الباحث**، العدد1 ، جامعة ورقلة،2003.

16-محمد عبد الفتاح الصيرفي، **الإدارة الرائدة**، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، 2003.

17- محمد يدو، **تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحديث الخدمة المصرفية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البليدة، أكتوبر 2007.

18- موفق محمد ربابعة، **أثر الاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على أداء و ربحية المصارف** " أطروحة دكتوراه،الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، الأردن، 2007 .

19- يحي سعيدي ، توفيق غفصي ، **تقييم أداء البنوك العمومية الجزائرية باستخدام النسب المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط** ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد التاسع، 2013 .

ثانيا : باللغة الاجنبية

1- Gilles Bressy et Christian Konkuyt, **Economie d'Entreprise**, 7 éme Edition, Dalloz, Paris, 2004.

2- James A, O' Brine**, Management Information system**, **Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise**, 1999.

3- Kenneth Laudan and Jane Parice laudan, **management information system: managing the digital firms**, pretia hall, edition USA, 2006.

7- Mohamed Taher Radjhi et Sirine Ben Ramdan, **L'impact de La Technologie sur les Activités Bancaires Tunisiennes**, accepté pour publication, La revue Du Finance, Tunis, 2000.

8- Nadine Tournois, **La Banque et Les Nouvelles Technologie**, (accepté pour publication), The Romain Journal of European Studies, 2004.

4- Philippe Garsuault et Stéphane Priami, **La Banque- Fonctionnement et Stratégie**, **Economica**, Paris, 1997.

5- Roger Carter, **information technologie, made simple Books whitout place**, London,1991.

6- turban, **Introduction to Information Technology**, Op.Cit.

الملاحق

الملحق رقم (01)

Dependent Variable: ROA
Method: Least Squares
Date: 04/25/17 Time: 22:03
Sample: 2010 2015
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	4.235320	0.629973	6.723018	0.0025
TIC	2.86E-06	1.48E-06	1.924446	0.1266

R-squared	0.480755	Mean dependent var	3.121667
Adjusted R-squared	0.350944	S.D. dependent var	0.756979
S.E. of regression	0.609852	Akaike info criterion	2.110002
Sum squared resid	1.487680	Schwarz criterion	2.040589
Log likelihood	-4.330006	Hannan-Quinn criter.	1.832134
F-statistic	3.703494	Durbin-Watson stat	1.487440
Prob(F-statistic)	0.126622		

Dependent Variable: ROE
Method: Least Squares
Date: 04/25/17 Time: 22:02
Sample: 2010 2015
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	19.29542	7.906927	2.440319	0.0712
TIC	3.69E-05	1.86E-05	1.981841	0.1186

R-squared	0.495440	Mean dependent var	33.69000
Adjusted R-squared	0.369300	S.D. dependent var	9.638267
S.E. of regression	7.654389	Akaike info criterion	7.169637
Sum squared resid	234.3587	Schwarz criterion	7.100223
Log likelihood	-19.50891	Hannan-Quinn criter.	6.891769
F-statistic	3.927695	Durbin-Watson stat	1.103551
Prob(F-statistic)	0.118552		

الملحق رقم (02)

Dependent Variable: CPR
Method: Least Squares
Date: 04/25/17 Time: 22:04
Sample: 2010 2015
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	19.25601	1.478869	13.02077	0.0002
TIC	2.35E-05	3.48E-06	6.739911	0.0025

R-squared	0.919072	Mean dependent var	10.10000
Adjusted R-squared	0.898839	S.D. dependent var	4.501187
S.E. of regression	1.431636	Akaike info criterion	3.816714
Sum squared resid	8.198323	Schwarz criterion	3.747300
Log likelihood	-9.450142	Hannan-Quinn criter.	3.538846
F-statistic	45.42640	Durbin-Watson stat	1.811637
Prob(F-statistic)	0.002525		

Dependent Variable: : CR
Method: Least Squares
Date: 04/25/17 Time: 22:05
Sample: 2010 2015
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	3.680161	1.020351	3.606758	0.0226
TIC	5.58E-06	2.40E-06	2.320702	0.0811

R-squared	0.573818	Mean dependent var	1.505000
Adjusted R-squared	0.467272	S.D. dependent var	1.353318
S.E. of regression	0.987763	Akaike info criterion	3.074453
Sum squared resid	3.902699	Schwarz criterion	3.005039
Log likelihood	-7.223358	Hannan-Quinn criter.	2.796585
F-statistic	5.385658	Durbin-Watson stat	2.727034
Prob(F-statistic)	0.081074		

الملحق رقم (03)

Etats Financiers

Bilan arrêté
au 31/12/2011

Actif au 31/12/2011

En milliers DA

NOTE	RUBRIQUE	31/12/2011	31/12/2010
2. A 1	Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	21 013 680	25 806 751
	Actifs financiers détenus à des fins de transaction		
	Actifs financiers détenus disponibles à la vente		
2.A 2	Créances sur les Institutions Financières	21 163	102 882
2. A 3	Créances sur la Clientèle	44 622 412	26 412 155
	Actif détenue jusqu'à l'échéance		
2. A 4	Impot courant Actif	658 704	513 008
	Impot différe Actif		
2. A 5	Autres actifs	5 854 505	1 681 445
2. A 6	Comptes de régularisation	160 302	165 900
2. A 7	Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	15 675	15 675
	Immeubles de placement		07
2. A 8	Immobilisations corporelles	2 830 037	2 583 160
2. A 9	Immobilisations incorporelles	35 004	27 787
	Ecart d'aquisition		
	Total a ctif	75 211 482	57 308 763

الملحق رقم (04)

Etats Financiers

Bilan arrêté au 31/12/2011

Passif au 31/12/2011

En milliers DA

NOTE	RUBRIQUE	31/12/2011	31/12/2010
	Banque centrale, CCP		
2.P1	Dettes envers les institutions financières	235 163	334 822
2.P2	Dettes envers la clientèle	43 726 586	32 617 304
2.P3	Dettes représentées par des titres	6 263 544	5 568 889
2.P4	Impôt courant Passif	1 120 793	713 389
	Impôts Différés Passif		
2.P5	Autres Passifs	8 864 210	4 784 667
2.P6	Comptes de régularisation	545 944	166 356
2.P7	Provisions pour risques et charges	61 016	34 146
	Subventions d'équipement autres subventions d'investissements		
2.P8	Provisions pour Risques Bancaires Généraux	913 129	694 395
	Dettes subordonnées		
2.P9	Capital Social	10 000 000	10 000 000
	Primes liées au capital		
	Réserves légales		166 795 276.67
	Ecart d'évaluation		
2.P10	Ecart de réévaluation	268 348	166 795
2.P11	Report à nouveau	621 452	196 946
	Résultat de l'exercice	2 591 296	2 031 054
	Total Passif	75 211 482	57 308 763

الملحق رقم (05)

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2013

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2013

Milliers de DA

	ACTIF	31/12/2013	31/12/2012
1	Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	46 775 312	31 721 782
2	Actifs financiers détenus à des fins de transaction		
3	Actifs financiers détenus disponibles à la vente		
4	Prêts et créances sur les institutions financières	24 376	18 351
5	Prêts et créances sur la clientèle	81 240 932	64 949 392
6	Actif détenue jusqu'à l'échéance		
7	Impôt courant actif	1 407 058	882 001
8	Impôt différe actif	89 485	48 593
9	Autres actifs	124 306	133 628
10	Comptes de régularisation	2 228 363	3 166 571
11	Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	15 675	15 675
12	Immeubles de placement		
13	Immobilisations corporelles	6 915 727	4 205 129
14	Immobilisations incorporelles	141 300	98 143
15	Ecart d'aquisition		
	TOTAL ACTIF	**138 962 534**	**105 239 265**

الملحق رقم(06)

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria AGB

Etats financiers 2013

ANNEXE N° 1 du BILAN au 31/12/2013

Milliers de DA

	PASSIF	31/12/2013	31/12/2012
1	Banque centrale, CCP		
2	Dettes envers les institutions financières	32 024	135 816
3	Dettes envers la clientèle	91 645 524	65 459 325
4	Dettes représentées par un titre	12 793 331	10 304 827
5	Impôts courants Passif	1 873 911	1 796 690
6	Impôts Différés Passif		
7	Autres Passifs	7 450 637	5 766 180
8	Comptes de régularisation	4 754 711	4 365 969
9	Provisions pour risques et charges	272 340	279 725
10	Subventions d'équipement autres subventions d'investissements		
11	Fonds pour Risques Bancaires Généraux	1 199 395	1 435 535
12	Capital	10 000 000	10 000 000
13	Primes liées au Capital		
14	Réserves	597 867	397 913
15	Ecart d'évaluation		
16	Ecart de réevaluation		
17	Report à nouveau	3 307 722	1 298 205
18	Résultat de l'exercice	5 035 072	3 999 080
	TOTAL PASSIF	**138 962 534**	**105 239 265**

الملحق رقم(07)

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2015

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2015

Milliers de DA

	ACTIF	Note	31/12/2015	31/12/2014
1	Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	49 344 833	60 230 137
2	Actifs financiers détenus à des fins de transaction			
3	Actifs financiers détenus disponibles à la vente			
4	Prêts et créances sur les institutions financières	2.A.2	9 141 893	83 740
5	Prêts et créances sur la clientèle	2.A.3	104 883 046	101 162 236
6	Actif détenue jusqu'à l'échéance			
7	Impôt courant actif	2.A.4	1 273 345	1 577 683
8	Impôt différe actif	2.A.5	147 638	100 359
9	Autres actifs	2.A.6	36 144	152 829
10	Comptes de régularisation	2.A.7	650 500	3 524 031
11	Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.8	15 675	15 675
12	Immeubles de placement			
13	Immobilisations corporelles	2.A.9	11 698 836	9 820 065
14	Immobilisations incorporelles	2.A.10	185 601	152 695
15	Ecart d'aquisition			
	TOTAL ACTIF		**177 377 511**	**176 819 451**

الملحق رقم (08)

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2015

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2015

Milliers de DA

	PASSIF	Note	31/12/2015	31/12/2014
1	Banque centrale, CCP			
2	Dettes envers les institutions financières	2.P.1	-	2 170
3	Dettes envers la clientèle	2.P.2	125 339 056	122 863 971
4	Dettes représentées par un titre	2.P.2	11 947 410	12 955 879
5	Impôts courants Passif	2.P.3	1 707 388	1 686 029
6	Impôts Différés Passif			
7	Autres Passifs	2.P.4	8 486 515	9 529 897
8	Comptes de régularisation	2.A.5	5 207 981	7 634 497
9	Provisions pour risques et charges	2.A.6	340 929	368 307
10	Subventions d'équipement autres subventions d'investissements			
11	Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.A.7	1 395 460	1 402 123
12	Dettes subodonnées			
13	Capital	2.A.8	10 000 000	10 000 000
14	Primes liées au Capital			
15	Réserves	2.A.9	849 620	849 620
16	Ecart d'évaluation			
17	Ecart de réevaluation			
18	Report à nouveau	2.A.10	8 324 337	5 516 534
19	Résultat de l'exercice		3 628 435	4 010 423
	TOTAL PASSIF		**177 377 511**	**176 819 451**

الملحق رقم (09)

Etats Financiers

Bilan arrêté au 31/12/2011

Annexe N° 2 Compte de résultats

En milliers DA

NOTE	RUBRIQUE	31/12/2011	31/12/2010
4.R1	Intérêts et produits assimilés	2 706 119	1 993 200
4.R2	Intérêts et charges assimilés	- 609 960	- 421 856
4.R3	Commissions	4 341 264	3 182 121
4.R4	* Charges/Commissions	- 181 007	- 146175
	Gains ou pertes nets sur actifs financieers détenus à des fins de transaction		
	Gains ou pertes nets sur actifs financieers disponible à la vente	65 804	37 362
4.R6	Charges des autres activités	-1 287	-311
	PRODUIT NET BANCAIRE	6 320 933	4 644 341
	Charges générales d'exploitation	- 1 840 790	-1 569 871
	Dotations aux Amortis / immobilisations	- 177 595	-73 587
4.R8	RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	4 302 548	3 000 883
4.R9	Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	- 1 515 002	-978 873
4.R10	Reprise de provision, de perte de valeur et récupération sur créances amorties	741 283	722 434
	RESULTAT D'EXPLOITATION	3 528 829	2 744 443
	Gains ou pertes nets sur autres actifs		
	Eléments extraordinaires Prouits		
	Eléments extraordinaires Charges		
	RESULTAT AVANT IMPÔT	3 528 829	2 744 443
	Impôts sur les résultats et assimilés	937 533	713 389
4.R11	RESULTAT NET DE L'EXERCICE	2 591 296	2 031 054

الملحق رقم (10)

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2013

ANNEXE N° 2 COMPTE DE RESULTATS

Milliers DA

	ENGAGEMENTS	31/12/2013	31/12/2012
1	Intérêts et produits assimilés	5 632 742	4 195 108
2	Intérêts et charges assimilés	- 1 051 914	- 781 927
3	Commissions	6 009 646	6 377 520
4	Charges/Commissions	- 95 624	- 286 914
5	Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction		
6	Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente		
7	Produits des autres activités	25 468	59 164
8	Charges des autres activités		
9	**PRODUIT NET BANCAIRE**	**10 520 317**	**9 562 951**
10	Charges générales d'exploitation	- 3 206 837	- 2 684 028
11	Dotations aux Amortis / immobilisations	- 373 561	- 246 976
12	**RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION**	**6 939 919**	**6 631 947**
13	Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	- 1 036 210	- 2 735 998
14	Reprise de provision, de perte de valeur et récupération sur créances amorties	684 983	1 611 799
15	**RESULTAT D'EXPLOITATION**	**6 588 692**	**5 507 748**
16	Gains ou pertes nets sur autres actifs		
17	Eléments extraordinaires Produits		
18	Eléments extraordinaires Charges		
19	**RÉSULTAT AVANT IMPÔT**	**6 588 692**	**5 507 748**
20	Impôts sur les résultats et assimilés	- 1 553 619	- 1 508 668
21	**RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE**	**5 035 072**	**3 999 080**

الملحق رقم (11)

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2015

ANNEXE N°2 COMPTE DE RESULTATS

Milliers DA

	ENGAGEMENTS	Note	31/12/2015	31/12/2014
1	Intérêts et produits assimilés	4.R.1	10 025 265	7 401 970
2	Intérêts et charges assimilés	4.R.2	- 1 274 825	- 1 200 424
3	Commissions	4.R.1	2 227 118	4 446 515
4	Charges/Commissions	4.R.2	- 163 666	- 73 335
5	Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction			
6	Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente			
7	Produits des autres activités	4.R.1	85 886	4 868
8	Charges des autres activités			
9	**PRODUIT NET BANCAIRE**	**4.R.3**	**10 899 778**	**10 579 594**
10	Charges générales d'exploitation	4.R.4	- 4 804 771	- 3 930 724
11	Dotations aux Amortis / immobilisations	4.R.5	- 889 621	- 560 426
12	**RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION**		**5 205 385**	**6 088 444**
13	Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.6	- 501 213	- 902 610
14	Reprise de provision, de perte de valeur et récupération sur créances amorties	4.R.6	201 292	180 495
15	**RESULTAT D'EXPLOITATION**		**4 905 464**	**5 366 329**
16	Gains ou pertes nets sur autres actifs	4.R.7	9 413	
17	Eléments extraordinaires Produits			10 657
18	Eléments extraordinaires Charges			- 17 682
19	**RÉSULTAT AVANT IMPÔT**		**4 914 877**	**5 359 304**
20	Impôts sur les résultats et assimilés		- 1 286 442	- 1 348 881
21	**RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE**	**4.R.8**	**3 628 435**	**4 010 423**

الفهرس

الفهرس

الإهداء	III
الشكر	IV
ملخص	V
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VII
قائمة الملاحق	VIII
المقدمة	أ
الفصل الأول :تكنولوجيا المعلومات و الإتصال و الأداء المالي للبنوك التجارية	
تمهيد	2
المبحث الأول: الأدبيات النظرية	3
المطلب الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	3
الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	3
الفرع الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	4
الفرع الثالث: مكونات تكنولوجيا المعلومات و الإتصال	5
الفرع الرابع: مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في البنوك	7
المطلب الثاني: أنشطة ووظائف البنوك	7
الفرع الأول: الوظائف الإدارية	7
الفرع الثاني: وظيفة التطوير والإمداد	8
الفرع الثالث: وظيفة المراقبة والإستراتيجية	8

الفرع الرابع: وظيفة الفروع	8
الفرع الخامس: النشاط التسويقي	9
المطلب الثالث:تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على أنشطة البنوك التجارية	9
الفرع الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الأنشطة التنظيمية	9
الفرع الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على الأنشطة التسويقية	10
الفرع الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على عمليات الخدمة البنكية	10
الفرع الرابع: تأثير تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على وظيفة الإنتاج بالبنك	11
المطلب الرابع:تقييم الأداء البنكي	11
الفرع الأول: مفهوم الأداء البنكي	11
الفرع الثاني: معايير وأساليب تقييم الأداء البنكي	12
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية	14
المطلب الأول: الأبحاث والدراسات العلمية السابقة باللغة العربية	14
المطلب الثاني: الأبحاث والدراسات العلمية السابقة باللغة الأجنبية	17
المطلب الثالث: علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	18
خلاصة الفصل	19
الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB خلال الفترة 2010– 2015	
تمهيد	21
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة	22
المطلب الأول: اختيار مجتمع الدراسة وتحديد متغيرات الدراسة	22

الفهرس

الفرع الأول: اختيار مجتمع الدراسة	22
الفرع الثاني: أساليب جمع المعلومات	24
الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة	24
المطلب الثاني:جمع وقياس متغيرات الدراسة	26
الفرع الأول: حساب مؤشرات الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2010- 2015	26
الفرع الثاني: حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في البنك محل الدراسة خلال السنوات2010- 2015	30
المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات	31
المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة	31
المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات	33
خلاصة الفصل	35
الخاتمة	37
المراجع	40
الملاحق	43
الفهرس	55