



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم والاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر، أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: مالية وبنوك

بغوان:

"تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك
التجارية"
- دراسة ميدانية فيبنك الخليج الجزائر AGB-ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

من إعداد الطالبين: حموم ترحاب
معلم محمد صالح

تحت إشراف:

أ.د/مسعود كسكس..... مشرفا
.....د/

السنة الجامعية: 2021/2022





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم والاقتصاد والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر، أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع العلوم المالية والمحاسبية، تخصص: مالية وبنوك

بغنوان:

"تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية"

- دراسة ميدانية فيبنك الخليج الجزائر AGB-ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

من إعداد الطالبين: حموم فرحات
معلم محمد صالح

تحت إشراف:

أ.د/مسعود كسكس..... مشرفا
...../د

السنة الجامعية: 2021/2022





الإهداء

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى؛
اللهم صلي وسلم على سيدي ونور قلبي نور الإيمان وعاقبة الأبدان وشفائها وجلاء
القلوب؛

ونقائها وعلى صحبه وسلم تسليما كثيرا؛

إلى حبيبي المصطفى صلى الله عليه وسلم.

إلى من قال الله سبحانه وتعالى في حقهما " ووصينا الإنسان بوالديه حسنا"

إلى أمي التي كانت دوما كالشمس لا يضاهي نورها أحد كانت تمدني بالدعاء
وتدفعني قدما بوصاياها، كانت ولا زالت بجنبي حتى صفحات مذكرتي لم تستطع
أن تكتب كل شيء عنها، وأدعو لها الليل والصبح أن يطيل الله في عمرها
ويجعلني دائما مطيعا لها.

إلى النور الذي أسير به في متاهات الدنيا إلى من عانى وقاسى لإسعادي؛
إلى الذي رباني على الفضيلة والأخلاق وشملي بالعطف والحنان وكان درع
أمان، أحتمي به من نائبات الزمان، وتحمل أعباء الحياة حتى لا أحس بالحرمان،
إلى أبي الغالي. أطل الله في عمرهما وحفظهما لي من كل مكروه وفقني الله لرد
ذرة من إحسانهما لي.

إلى نصفي الأخر إلى بسمتي يوم فرحي، إلى اتساعي يوم ضيقي، إلى

شمعتي يوم ظلمتي، زوجتي الغالية

إلى قرّة عيني وقلّة كبدي اغيلاس واريناس

معظم محمد صالح



الإهداء

الحمد لله، فالق الأنوار ، وجاعل الليل والنهار ثم الصلاة والسلام على سيدنا
محمد المختار

صلى الله عليه وسلم

اهدي هذا المجهود إلى من رضي الله منم رضاهم
إلى سيدة النساء إلى العظيمة في عطائها إلى نور الحياة وبهجتها إلى التي
أعطتنا من روحها لتبقى أرواحنا أمة رحمها الله

إلى خير الإباء إلى من كان عظيما في عطائه إلى نور الحياة وبهجتها إلى الذي
ضحى من اجلنا بالغالي والنفيس أبي رحمه الله
إلى سندي في الحياة إخوتي وأخواتي حفظهم الله
إلى من أنار لي الطريق في سبيل تحصيل العلم ولو بقدر بسيط من المعرفة ،
أساتذتي الكرام

إلى كل أفراد العائلة والأقارب إلى كل الزملاء وإلى كل من أعاننا على انجاز هذا
العمل من قريب أو بعيد

حموم فرحات

شكر وتقدير

(رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين)

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، وأشكره وأثني عليه الثناء كله سبحانه وتعالى على ما أعطاه لي من قدرة وصحة لإتمام هذا العمل، والذي من خلاله أترجم معاني الاحترام والتقدير لكل من ساهم ولو بكلمة في إنجازته، وأسأله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم.

وفي هذا المقام أتقدم بالشكر الجزيل الحامل لكل معاني الامتنان والاحترام والعرفان بالجميل للأستاذ المشرف " **كسكس مسعود** " الذي لم يبخل علي بنصائحه وتوجيهاته القيمة

التي كانت خير معين في البحث، كما أشكره على جديته في العمل ونتمنى له التوفيق. ونتقدم بالشكر للجنة المناقشة التي سيكون لها دورا كبيرا في تقويم وتثمين هذا البحث إلى كل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة على كل المعلومات التي قدموها لنا طيلة المشوار الجامعي



تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المالى فى البنك التجارى بالجزائر حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات محلاً لهتمام كمالبنوك التجارىة وذلك كالمها من تأثير على أداءها المالىو مختلفاً أنشطتها، كما أن تأثيرها يشمل مختلف عناصر الأداء المالىو المتمثلة في مؤشرات العائدو السيولة، وقد تم إجراء الدراسة على بنك الخليج الجزائر (AGB) خلال الفترة 2018-2020 حيث حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر تكنولوجيا المعلومات على الوضع المالى للبنك ومدى تطبقها على أنشطتها المتنوعة. وبعد إجراء عملية تحليل للقوائم المالىة وقياس مختلف النسب المؤشر اتالى المالىة البنك الخليج الجزائر خلصنا إلى دراسة الأثر التكنولوجى للمعلومات أثر بارز في تحسين وضع وأداء المالى البنك.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ، الأداء المالى ، القوائم المالىة ، البنوك التجارية

Abstract:

This study aims to highlight the impact of information technology on the financial performance of the Algerian Commercial Bank, where information technology has become the focus of all commercial banks, because of its impact on their financial performance and various activities, and its impact includes the various elements of financial performance represented in: Return and liquidity indicators. The study was conducted on Algeria Gulf Bank (AGB) during the period 2018-2020. Through this study, we tried to shed light on the impact of information technology on the financial position of the bank and the extent of its application to its various activities. After conducting the process of analyzing the financial statements and measuring the various ratios and financial indicators of the Gulf Bank Algeria, the study concluded that information technology had a significant impact on improving the bank's financial position and performance

Keywords: information technology, financial performance, financial statements, commercial banka

قائمة المحتويات

IV, V	اهداء
VI	شكر و تقدير

VII	الملخص
VIII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الاختصارات والرموز
XII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية	
5	تمهيد
5	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الموضوع
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الطريقة والادوات المستخدمة
36	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
52	خلاصة الفصل
54	خاتمة
57	المراجع
62	الملاحق
72	الفهرس

قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
01-01	يمثل تحليل نسبة السيولة في البنك الخليخ الجزائر وكالة -ورقلة-	44
01-02	يمثل تحليل نسبة السيولة السريعة في البنك الخليخ الجزائر وكالة -ورقلة-	45
01-03	يمثل تحليل نسبة النقدية في البنك الخليخ الجزائر وكالة -ورقلة-	47

48	معدل العائد على المبيعات لبنك الخليج الجزائر وكالة -ورقلة-	01-04
49	معدل العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر وكالة -ورقلة-	01-05
50	معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر وكالة -ورقلة-	01-06

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
33	مساهمات البنك	02-01
34	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج AGB الجزائر ولاية -ورقلة-	02-02
37	يمثل الواجهة الرئيسية للبرنامج	02-03
39	مدخلات البرنامج	02-04
40	ربط التسجيل المحاسبي مع الطلبية	02-05
41	تأكيد العملية	02-06
41	الأجور	02-07

45	نسبة السيولة العامة لبنك الخليج الجزائر وكالة -ورقلة-	02-08
46	نسبة السيولة السريعة لبنك الخليج الجزائر وكالة -ورقلة-	02-09
47	نسبة السيولة النقدية لبنك الخليج الجزائر وكالة -ورقلة-	02-10
48	يوضح تطور مؤشر حقوق الملكية الربح	02-11
49	يوضح تطور مؤشر العائد على الأصول الملكية الربح	02-12
50	يوضح تطور مؤشر حقوق الملكية	02-13

قائمة الاختصارات والرموز

الرمز	المصطلح باللغة الأجنبية	المصطلح باللغة العربية
IT	Information Technique	تكنولوجيا المعلومات
AGB	Banque du Golfe Algérie	بنك الخليج الجزائر
PM	Profit Margin	هامش الربح
ROA	Return On Assets	معدل العائد على الأصول
ROE	Return On Equite	معدل العائد على حقوق الملكية

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
62	القوائم المالية لسنة 2020	الملحق 01
65	القوائم المالية لسنة 2019	الملحق 02
68	القوائم المالية لسنة 2018	الملحق 03

مقدمة

توطئة:

يعيش العالم اليوم موجة من التغييرات الجذرية على صعيد تكنولوجيا المعلومات واقتصاد المعرفة، حيث يتغير تكنولوجيا المعلومات عالم المال والأعمال تغييراً أساسياً لتتغير معها البيئات التي تتعامل معها الياناطو المعلومات المتاحة في هذا المجال، وأصبحت أشكال الر كيزة الأساسية التي يستند عليها أداء المهام. هذا وباعتبار أن تطور القطاع البنكي بعد العمود الأساسي للتقدم داخل البلد، ألزمت البنوك كالتجارية على تبني مفهوم تكنولوجيا المعلومات واستخدامها بعداها المتعارف عليها في مختلف المهام التي تقوم بها، بغية تحقيق مختلف الأهداف التي تسعى إليها كزيادة حجم أعمالها، تقليل التكاليف مع ضمان تقديم خدمات عالية الجودة، مواجهة مختلف التغييرات والتأقلم معها خاصة وأن البنوك أصبحت تعمل في بيئة معاصرة تتميز بالتعقيد والتنوع.

ولذلك حاولت البنوك كدومار فعاتها المالي، خاصة في ظل سياسة التحرر والافتتاح المصرفي في الدير ضصعوبات تحديات تعظيم وكمر سمنافسة كبيرة وغير متوازنة بين المصارف العالمية لذلك وجب الاهتمام بتقييم الأداء من خلال أدوات التحليل المالي الذي يعتبر تقنية من تقنيات التسيير المالي، فهو يهدف إلى تشخيص وتحليل الوضع المالي في المؤسسة بغرض تحديد نقاط القوة ومناجلا لعمل على تحسينها وتطويرها والكشف عن نقاط الضعف والعمل على تصحيحها، ويمكن اعتبارها نقطة بداية لسياسة مستقبلية وهذا من خلال دراسة وتقييم نشاط المؤسسة المصرفية.

إشكالية الدراسة:

ومن مجمل ما سبق فإن السؤال الأساسي الذي تحاول هذه المذكرة الإجابة عليه، يمكن صياغته على النحو التالي:

مامدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية؟

الأسئلة الفرعية:

- وهذا التساؤل الرئيسي بدوره يقود إلى طرح عدة أسئلة فرعية كما يلي:
- ماهو واقع تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية؟
 - كيف يتم قياس الأداء المالي للبنوك التجارية؟
 - ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية؟

الفرضيات:

وللإجابة على مجمل هذه الأسئلة نضع الفرضيات التالية:

1. إن تكنولوجيا المعلومات ضرورة حتمية وذلك بمساهمتها في توفير الحلول للعديد من المشاكل التقليدية فالعمل

2. يتم قياس الأداء المالي للبنوك التجارية وفق المؤشرات المالية وتتمثل في الربحية والسيولة (ROA, ROE)

3. تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء بنك الخليج الجزائر AGB من خلال إعطائه قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع و في تطوير كفاءة العمليات

مبررات اختيار الموضوع:

إن اختيار هذا الموضوع من أجل دراسته لم يكن وليد الصدفة، بل كان نتيجة لعدة اعتبارات وأسباب موضوعية، والتي تتمحور أساسا حول المستجدات الحديثة في مجال التكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك، ومن أهم هذه المبررات فيما يلي:

- تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي يدخل ضمن تخصص الطالبين
- الرغبة الشخصية للتطرق لهذا الموضوع
- الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات حاليا ، و المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد.

أهمية البحث:

تكمن أهمية الموضوع في كونه يركز على أحد المواضيع المهمة، ألا وهو أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية، كما يكتسي هذا الموضوع أهميته من خلال توضيح أثر إدماج هذا النوع من التكنولوجيا على نشاط البنوك بالإضافة إلى المحاولة الوصول إلى المبررات والتطبيقات التي تؤدي إلى المدروس، ولتحقيقها الرغبات لأطراف ذات صلة بها.

أهداف البحث:

- محاولة إبراز دور تكنولوجيا معلومات والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل البنكي، و في تسهيل المعاملات البنكية.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المالي للبنوك.
- المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية عن تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

للإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وللإجابة عن التساؤلات واثبات الفرضيات اعتمدنا في الجانب النظري على "المنهج الوصفي" وذلك من خلال التطرق للمفاهيم الأساسية والنظرية في الموضوع، واستخلاص أهم ما جاءت به الدراسات السابقة، أما الجانب التطبيقي اعتمدنا على دراسة حالة للحصول على المعلومات.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصرنا هذه الدراسة على عملنا بنك الخليج الجزائر AGB –ورقلة-

- الحدود الزمنية: أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الواقعة بين 01 من شهر افريل 2022 حتى 20 من نفس الشهر

صعوبات الدراسة:

واجهتنا العديد من الصعوبات في إعداد هذه الدراسة ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- صعوبة عدم القدرة على توظيف بعض المعلومات
- صعوبة الحصول على المعلومات المالية الخاصة بالبنوك ميدانياً وذلك بحجة سرية الموضوع.

هيكل الدراسة:

ولقد خططت هذه الدراسة بحيث تقع في فصلين على النحو التالي:

• الفصل الأول

:
تطرقنا فيها إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية، الذي يدور هقسم الباحثين، ففي المبحث الأول وتطرقنا إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك. أما في المبحث الثاني فتناولنا فيه عرضاً شاملاً للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وإجراء المقارنات بينها وبين الدراسة الحالية.

• الفصل الثاني

:
نتطرق فيها إلى الدراسة الميدانية والتي انقسمت إلى قسمين، حيث تناولنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالى
للبنوك التجارية**

تمهيد:

إن البنوك كالأيام أصبحت تولى اهتماما كبيرا للتكنولوجيا المعلومات أكثر من أي وقت مضى، وهذا يعود إلى العديد من العوامل :

كالتطور التكنولوجي، التغير المستمر في بيئة الأعمال، المنافسة الشديدة، ولقد نتجت عن هذه الظواهر إعادة النظر في نوعية الخدمات البنكية وكذا أساليب وطرق تقديمها، خاصة وأن الأوضاع الحالية أصبحت تتسم بالتغير السريع المستمر، التنافس الشديد والوعي الكبير للمتعاملين بنوعية الخدمة المعروفة في السوق، لذا فدمج البنوك كتكنولوجيا المعلومات يعتبر من أهم القرارات الإستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق عوامل التفوق والاستقرار في السوق، وكذا فإعدادها الذي يعتبر أساس نجاح البنك.

وعلاوة على هذا خصصنا هذا الفصل لدراسة الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات في البنوك والأداء البنكي في سنها الثلاث مباحث كالتالي:

❖ **المبحث الأول:** نتطرق فيها بالإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك

❖ **المبحث الثاني:** نتطرق فيها لدراسات السابقة

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

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

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

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا والمعلومات

أولاً: مفهوم التكنولوجيا (IT)

تعددت مفاهيم التكنولوجيا وسنحاول ذكر بعض التعاريف كمايلي:

التعريف الأول: يقصد بها التطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات العلمية المختلف التي يتم التوصل إليها من خلال البحث العلمي، كما أنها مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والأدوات والوسائل المادية والإدارية التيستخدمها الإنسان في أداء عمل ووظيفة معينة في مجال حياته اليومية لإشباع حاجته المادية.¹

التعريف الثاني: إن كلمة تكنولوجيا يرجع أصل لفظها إلى اللغة اللاتينية (Technology) والتي هي مشتقة من الكلمة اليونانية (Logas) والتي تعني العلم أو الحراسة، ويكون معنى الكلمة كلها علم الوسيلة التي بها يستطيع الإنسان بلوغ مراده ونستطيع أن نقول بأنها توظيف العلم لخدمة مختلف نواحي الحياة التطبيقية.²

التعريف الثالث: تعني التكنولوجيا رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات ومنتجات وعمليات وخدمات جديدة أو محسنة.³

ثانياً: مفهوم المعلومات

تعددت مفاهيم المعلومات نذكر منها:

¹ - ليلي حسام الدين، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010، ص8 .

² - لحمر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع والمعوقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2015، ص13 .

³ - نادر شعبان إبراهيم السواح، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية - الإسكندرية، 2016، ص9.

التعريف الأول: المعلومات هي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدويا أو بواسطة الحاسبات أو بالحالتين معا، ويكون لها سياق محدد ومستوى عال من الموثوقية.¹

التعريف الثاني: وهي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها.²

التعريف الثالث: كما يمكن تعريفها بأنها "عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملا بالنسبة للمستخدم ما، مما يمكنه من استخدامها في العمليات الجارية والمستقبلية لاتخاذ القرارات".³

التعريف الرابع: تعرف المعلومات على أنها "ما يستخلص من جمع وتنظيم، تحليل وتلخيص البيانات". "المعلومات هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفة مناسبة، بحيث تغطي معنا خاصا وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم".⁴

ثالثا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع انسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية وفي حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني ومن هنا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها :

التعريف الأول: يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها: " الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقي، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة ، المكتب، المصنع والمنزل".⁵

التعريف الثاني: تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها " : خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية والتقنيات المصغرات و الفلمية والاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي تستخدم المعلومات خارج العقل البشري"⁶

التعريف الثالث: وتعرف على أنها: " القاعدة الأساسية التي تبني في ضوءها المنظمات الإدارية والمنشآت ميزتها التنافسية". ويقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية والعلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية والإلكترونية ذات الكفاءة العالية والأداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد وتوفير الوقت وتحقق للمنظمة أهدافها النوعية والكمية بكفاءة وفاعلية"⁷.

1- لحرر عباس ابن تاج، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية الواقع و المعوقات، مرجع سبق ذكره، ص 8.

2- عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار الحسيرة، الأردن، الطبعة الثانية، 2017، ص 30.

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

4- تركي سلطان، نظم المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ، 1995، ص 2.

5- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990، ص 39.

6- محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989، ص 32.

7- شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4، 2009، ص 478.

التعريف الرابع: عرف (peter et Haag) تكنولوجيا المعلومات بأنها: مجموعة من الأدوات التي تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات وإنجاز العمليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات¹.

مما سبق يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات.

الفرع الثاني: مبادئ وخصائص تكنولوجيا المعلومات

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

أولاً: مبادئ تكنولوجيا المعلومات

إن لتكنولوجيا المعلومات ستة مبادئ أساسية هي²:

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

2- **الإستراتيجية:** حيث أن إستراتيجية الأعمال تأخذ في الحسبان القدرات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا المعلومات، الخطط الإستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ترضي الاحتياجات الآنية والأجل الإستراتيجية الأعمال .

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

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

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

6- **السلوك الإنساني:** سياسات تكنولوجيا المعلومات، التطبيقات والقرارات تحترم السلوك الإنساني تتضمننا احتياجات الحالية والمتطورة لكل الأفراد في العمليات.

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات

هناك مجموعة من الخصائص تتميز بها تكنولوجيا المعلومات عند استعمالها ويمكن تحديد أهم هذه الخصائص فيما يلي³:

- **الوفرة:** أي عملية تحديد الوقت الذي سوف يكون فيه نظام تكنولوجيا المعلومات متاحاً للعاملين، بعبارة أخرى الفترة الزمنية التي يتوفر فيها نظام تكنولوجيا المعلومات للعاملين وبالشكل الذي يقوم فيه النظام بتقديم المساعدة المطلوبة للعاملين في تنفيذ الأنشطة المكلفين بها.

1- شار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع، ص348.

2- وداد قوراري، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017، صص: 18-19.

3- حافظ علك عبد الناصر، حسين وليد حسين، نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، دار غيداء للنشر و التوزيع، الأردن 2014، صص: 64 - 65.

-سهولة الوصول: هي عملية تقسيم المعلومات إلى عدة فئات وتحديد من يصل إلها فئاً منالأفراد العاملين بالمؤسسة، أي العمل على توفير المعلومات المطلوبة للأفراد العاملين في الوقت والمكان المناسب وبالشكل الذي يساعد على تقليل الجهد والوقت والكلفة التي من الممكن أنتحملها المؤسسة.

-الإعتمادية: تعني بأن نظام تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالمؤسسة يقوم بتوفير كافة المعلوماتالمطلوبة وبشكل دقيق وبالوقت المناسب وبالتالي فإنه قادر على كافة المهام والواجبات التي منالممكن أن توكل إليه .

-القابلية للتوسع: أي القدرة على التكيف مع الطلبات المتزايدة بشكل جيد، كما هو معروف أن البيئة التي تعمل فيها المؤسسة هي بيئة متغيرة باستمرار، وبالتالي هي بحاجة إلى نظام يمكنه التكيف معالتغيرات المستمرة التي تواجهها المؤسسة.

-المرونة: أي قابلية نظام تكنولوجيا المعلومات على التغير وبشكل سريع تبعا للتغيرات التي تحدث فيالمؤسسة وبالشكل الذي يساعد النظام على تجنب التقادم والتكيف مع تطورات التكنولوجيا التيشهد بها العالم في هذا المجال.

-الأداء: يعني مدى السرعة والدقة التي يمكن أن يقوم فيها نظام تكنولوجيا المعلومات بأداء وظيفة معينة.

-تخطيط القدرة: أي القيام بتحديد متطلبات البنية التحتية المناسبة لنظام تكنولوجيا المعلومات وبالشكلالذي يكون فيه قادر على أداء وظائف مختلفة

الفرع الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات

أولاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تعددت أهمية تكنولوجيا المعلومات نذكر منها:

أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغيرات نوعية في أعمال المنظمات بتوفير فرص عمل جديدة وإلغاء أعمال قديمة، كما أدت إلى تقليص عدد كبير من الوظائف لانتفاء الحاجة إليها، إضافة إلى أنها سيرت للمنظمات أدوات جديدة لإنجاز أعمالها واتخاذ قراراتها وأحدثت تغيراً جوهرياً في هر ب فلسفة الإدارة من خلال قدراتها الواسعة على الاتصال ومعالجة المعلومات والمعرفة الصريحة وإعادة إنتاجها وتنظيمها¹.

-تقليل الوقت والمسافة: حيث أن التكنولوجيا تجعل الأماكن إلكترونيا متجاورة، كما تتيح وسائللتخزين استيعاب حجم هائل من المعلومات المخزنة التي يمكن الوصول إليها بسهولة

- كفاءة عالية في تخزين المعلومات
- كفاءة عملية المعالجة.
- تحقيق أكبر قدر من الموثوقية.

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

-التكلفة المنخفضة: من أهم مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات هي أنها تساعد على تخفيض التكاليف¹.

بالإضافة إلى الأهمية السابقة نذكر ما يلي²:

- تقوم بجمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
 - تحول وتحلل وتحسب جميع البيانات أو المعلومات.
 - توفر أنظمة الحاسوب لإجراء عدة أنواع من المعالجة للمعلومات في وقت واحد.
 - تسهل استرجاع المعلومات لانجاز عملية إضافية أو إرسالها إلى مستفيد آخر.
- ساعدت تكنولوجيا المعلومات أيضا على تسهيل الخوض في ميادين جديدة لم يكن الدخول إليها سهلا لولاها.

ثانياً: أهداف تكنولوجيا المعلومات

تتمثل أهداف تكنولوجيا المعلومات في مايلي³:

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

المطلب الثاني: ماهية الأداء البنكي

تهدف المجتمعات الإنسانية على اختلافها إلى استخدام الأمثل لمواردها المتاحة وذلك بما يرفع معدلات تنمونها الاقتصادي، ولهذا أعطى لمعدلات الأداء أهمية بالغة خاصة في المؤسسات البنكية رغم صعوبة قياسها، حيث يعتمد على تلك المعدلات في تحليل وفهم وتقييم العمل المنجز في فترة زمنية معينة.

الفرع الأول: مفهوم الأداء البنكي

التعريف الأول: إن مصطلح الأداء مستمد من الكلمة الإنجليزية (performer) والتي تعني تأدية العمل (to perform) والتي اشتقت بدورها من اللغة اللاتينية، حيث يمكن تعريف الأداء بأنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى

1- الطائي سلطان جسيم يوسف ، دباس العدادي هشام، التسويق الإلكتروني ، الوراق للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2009 ، ص-ص: 65-66.

2- بيروية الهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم التجارية، تخصص: محاسبة جامعة بسكرة، 2014/2015، ص 11

3- زرزار العياشي وغياذ كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص، 32.

الأهداف المحددة ومن ذلكنالاحظ أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من قبل إدارة البنك¹.

التعريف الثاني: نقصد بالأداء " الانعكاس للطريقة التي يتم فيها استخدام المؤسسة لمواردها البشرية والمادية بالشكلالذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، أي أنه يعتبر انعكاسا لسلوك الأفراد في البنك"

التعريف الثالث: كما يعرف على أنه تنفيذ لنشاط البنك في ضوء الإمكانيات البشرية والمادية المتوفرة فعال، والظروفالمحيطة بها، ويتم مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الانحرافات وأسبابها واتخاذ القراراتالتصحيحية في الوقت المناسب².

التعريف الرابع: يعرف الأداء البنكي على أنه: "مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود

المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية³.

ومما سبق نستنتج أن الأداء يتمثل في مجموعة من الخطوات المدروسة مسبقالتحقيق جملة من الأهداف من خلال مجموعة من الإمكانيات الموضوعية تحت تصرف البنك.

الفرع الثاني: مؤشرات والعوامل المؤثرة على الأداء البنكي

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

أولاً: مؤشرات الأداء البنكي

تتمثل مؤشرات الأداء البنكي فيما يلي:

1- مؤشرات السيولة: تعد السيولة من أهم السمات الحيوية التي تتميز بها البنوك التجارية عن الوحداتالاقتصادية الأخرى، ففي الوقت الذي ستصبح في الوحدات تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعضالوقت، فإن مجرد إشاعة عدم توفر سيولة لدى البنك كفيلة بأن تزعزع ثقة المودعين وتدفعهم لسحب ودائعهمما قد يعرض البنك للإفلاس. ويتحقق جانب من السيولة لدى البنوك التجارية من خلال نسبة الاحتياطي القانوني كأحد أساليب الرقابة الكمية التي يمارسها البنك المركزي من دون فائدة، وذلك بنسبة معينة من الودائع لديها، وفي الوقت نفسهتستخدم نسبة الاحتياطي القانوني كأحد أساليب الرقابة الكمية التي يمارسها البنك المركزي للحد من قدرة البنوكالتجارية على منح القروض طبق لما تقتضيه السياسية النقدية العامة.

وتتطلب إدارة السيولة في البنوك التجارية الموائمة بين الاحتياطات المالية في الأجل القصير والمتوسط، وبين التوظيف في الأصول المختلفة، مما يستلزم دراسة معينة الودائع في البنك ونمطها من ناحية تكلفة الحصول على الودائع، والعائد المتحقق من استخدام هذه الودائع في التوظيفات المختلفة، ومدى كفاية هذا العائد لمقابلة تكلفة الودائع من ناحية، وتحقيق فائض

¹ إبراهيم محمد حساسنه، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار جرير لنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 104.

² أحمد طرطار، الترشيح الاقتصادي للطاقة الإنتاجية للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 9.

³ حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، ط 1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 146.

للتوزيع من ناحية أخرى. بمعنى أن توفير السيولة في البنوك التجارية يجب أن يكون ضمن حدود معينة وليس على حساب الربحية، وذلك لأن تكلفة الودائع تمثل الجانب الأكبر من مصاريف التشغيل في البنك، وبالتالي فإن عدم استثمار تلك الودائع سيؤدي إلى تدهور ربحية البنك التجاري، وهو ما قد يعرضه في النهاية إلى مخاطر حقيقية للإفلاس¹.

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

- نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات
- نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والآجلة.
- المعدل النقدي.
- نسبة السيولة القانونية.
- نسبة الاحتياطي القانوني.

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

ويتكون رأس المال البنك التجاري من رأس المال المدفوع والاحتياطيات والمخصصات والأرباح المحتجزة وعلاوات الإصدار، ويتصف رأس مال البنك التجاري بالصغر النسبي مقارنة بالودائع، وهذا يؤدي إلى ضعف هامش الأمان للمودعين، لذا فإن الحفاظ لملاءة رأس المال في البنك التجاري يعد أمرا هاما وضروريا لدعم ثقة المودعين، حتى يتمكن البنك من اجتذاب الودائع الكافية لتأمين احتياجاته المالية الكفيلة بضمان أداء سليم ومتميز للبنك³.

- وتضم مؤشرات ملاءة رأس المال عدة أنواع، من أهمها:
- نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول
 - نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع
 - نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي القروض
 - خطر الائتمان.

3- مؤشرات الربحية: تعد هذه المؤشرات من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء البنوك التجارية، إذ أن هذه المؤشرات تمكن من قياس قدرة البنك التجاري على تحقيق عائد نهائي صافي على الأموال المستثمرة، وذلك يعني أن هذه المؤشرات تركز على الربح الذي يعد المحور الفعال في استمرار البنوك التجارية وتوسعها، من خلال الدور المحوري الذي تلعبه الأرباح المحصلة في تحقيق النمو المستمر للبنوك مما يعزز قدرتها على البقاء وعلى

¹ -فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمان الدوري، الإستراتيجية: مفاهيمها-مداخلها- عملياتها المعاصرة، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، 2006، ص 222.

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

³ - نصر حمود مزان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009، ص 65.

المنافسة، وضمان الاستقرار من خلال تعزيزها لثقة الزبائن والمتعاملين مع البنك التجاري. وتقديم الأداء بتحليل الربحية يركز على مجموعة من النسب، نذكر منها مايلي:

- معدل العائد على حقوق الملكية
- نسبة هامش الربح.
- معدل العائد على إجمالي الموجودات .
- نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات.
- معدل العائد إلى إجمالي الأصول.
- نسبة هامش صافي العمليات التشغيلية.
- نسبة الأرباح الموزعة للمساهمين إلى صافي الأرباح.
- معدل العائد على الودائع¹.
- معدل العائد للسهم.
- معدل التوزيعات النقدية للسهم
- نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات.
- معدل العائد على رأس المال المدفوع.
- معدل العائد على الموارد.
- نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحق

ثانيا: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي

يتأثر الأداء البنكي بعدة عوامل منها ما هو داخلي (العوامل المنظمة)، و منها ما هو خارجي (العوامل البيئية). وفيما يأتي نوضح أهم هذه العوامل²:

1- العوامل المنظمة: يقصد بالعوامل المنظمة العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته كحجم الأعمال والأنشطة في البنك، التكنولوجيا المستخدمة وكفاءة الإدارة.

* **حجم الأعمال:** إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تراكيبها وحركاتها تمثل عوامل هامة ذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة البنكية فكلما ازداد حجم هذه الموارد وانخفضت التكاليف الإجمالية لها وقلت المسحوبات منها ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في البنك الأمر الذي يسهم في تحسين إنتاجية البنك وربحيته.

* **التكنولوجيا المستخدمة:** وهي الأساليب المستخدمة في إنجاز العمل البنكي ، فكلما ازداد استخدام التكنولوجيا في العمل البنكي كلما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات البنكية وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

* **الكفاءة الإدارية:** أي كفاءة الإدارة في اتخاذ القرارات ومدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل البنك، وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي، ومدى قدرتها على دفع فريق العمل للتعامل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمة البنكية ، وسمعة حسنة في البنك.

2-العوامل البيئية:

هي العوامل الخارجية التي تؤثر على الأداء البنكي وتقسّم إلى :

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

2-عاصي أمارة محمد يحيى ، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، الأردن ، 2017، ص-ص: 175-176.

- **البيئة القانونية والسياسية:** أي الظروف السياسية للبلد الذي يقع فيه البنك، والقوانين المنظمة للعماللبنكي في هذا البلد.
- **البيئة الاقتصادية:** وتشمل طبيعة النظام الاقتصادي والموارد المتاحة في البلد، بالإضافة إلى المناخالاستثماري والفرص الاستثمارية المتاحة.
- **البيئة الاجتماعية:** هي مجمل العادات والمعتقدات التي يؤمن بها الأفراد، بالإضافة إلى مستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة البنكية والخدمات التي تقدمها البنوك.

الفرع الثالث: أدوات تقييم الأداء المالي في البنوك

تتعدد أدوات تقييم الأداء المالي في البنوك نذكر مايلي:

أولاً: بطاقة الأداء المتوازن

يتجلى تعريف بطاقة الأداء المتوازن و وظائفها في الآتي¹:

أ/تعريف بطاقة الأداء المتوازن:

هي نظام متكامل لتقييم أداء البنك، فهي نظام إداري يهدف إلى المساعدة البنك على ترجمة تطورها وبرامجها إلى مجموعة من الأهداف والقياسات، حيث لم يعد التقرير الماليالطريقة الوحيدة التي تستطيع المنظمات من خلالها تقييم أنشطتها ورسم تحركاتها. كما تعتبر أداة فعالة لمتابعة الأداء مقابل الأهداف المنجزة كما يساعد على تطبيق الخطط وضبط ومراقبة نمو المؤسسة بطريقةسهلة.

ب/ وظائف بطاقة الأداء المتوازن:

* **توضيح وترجمة تطور البنوك وبرامجها:**تترجم البنوك برامجها إلى أهداف محددة وواضحة ويتم تحديد، وتوضيح تصور البنك بخصوص السوقالمستهدف وشريحة العمال الذين ستقوم البنوك بخدمتهم، وذلك لتحقيق أهدافها كما تحدد البنوك أهدافوقياسات كل من العمليات الداخلية والتعلم وتطور العملاء والمؤشرات المالية، حيث تحدد في كل جانب منالمطلوب عملية على وجه التحديد

***توصيل وربط أهداف برامج التغيير مع مؤشرات القياس المطبقة:**يجب إعلام جميع العاملين بالأهداف الرئيسية التي يجب تنفيذها حتى تنجح برامج التغيير التنظيمي.

***التخطيط ووضع أهداف وترتيب المبادرات:** يظهر أفضل تأثير لقياس بطاقة الأداء المتوازن عندما يتم توظيفها لإحداث التغيير التنظيمي، ولذلكيجب أن يضع المديرون التنفيذيون أهداف للقياس المتوازن للأداء، وذلك بترجمتها لمؤشرات مالية، فمثلاخفض تكلفة تطوير المنتجات المصرفية ويمكن ترجمتها إلى وفر في المصاريف التشغيلية أو فترة اقصرل طرح منتجات في السوق.

***التغذية العكسية:**لها أهمية في عملية التحسين والتطوير المستمر في أداء البنوك بحيث ينتقل البنك من وضع أفضل تكونفيه مهتمة ومتعلمة من خبراتها وتجربتها المتراكمة، والتي نتجت عن ممارستها وتطبيقها لبرامج التغيير التنظيمي من خلال الاستفادة من خبرة البنوك الأخرى في نفس المجال، ونقل المعرفة بين وحدات ودوائر المنظمة وفيما بين الموظفين.

¹-القالى سميرة، استخدام النسب المالية في تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018/2017، ص-ص: 24-25.

***العائد على حقوق الملكية:** لكي تتمكن البنوك من تقييم أدائها عمل "دافيد كول" على استنتاج نموذج للعائد على حقوق الملكية يوضح العلاقة المتبادلة بين الربحية والمخاطرة انطلاقاً من اعتماده على القوائم المالية، والاعتماد على مؤشرات العائد والمخاطرة وهذه الإجراءات يتم تخصيصها في عدة أشكال تمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم أرباح البنك الخاصة بمخاطر تم اختيارها (مخاطر الائتمان والسيولة، معدل الفائدة، المخاطرة، التشغيل، رأس المال).

ثانياً: القوائم المالية : و تتمثل في :

أ/الميزانية: هي بيان عن وضع البنك في تاريخ معين يقدم مجموعتين من الأرقام هي الموجودات والمطلوبات حيثيتين أن يكون مجموع كل منها يساوي الآخر. ويقدم تبويب الميزانية خلاصة الأرصدة المدينة والدائنة في دفتر الأستاذ وإن الغرض من ذلك ترتيب هذه الأرصدة وتسهيل تفسير المعلومات الواردة فيها عن طريق تجميع المفردات المتشابهة مع بعضها لغرض التوصل إلى عناصر ذات أهمية في التحليل المالي¹.

الميزانية بالبنك مثل المؤسسات الأخرى هي حالة اعتيادية من المطالبات والديون بتاريخ محددة وفيما يتعلق بالمحاسبة العامة، ونميز اختلافين بالحسابات العامة :

- يتم عكس طريقة العرض حيث أن معاملات الخزينة فوق بالميزانية والأصول الثابتة بالأصل

- القيمة المدرجة في الأصول هي القيم الصافية من الاستهلاك والمخصصات تدرج في الأصول المسجلة الأصول والمستحقات، وتدرج في الخصوم الديون وحقوق الملكية².

ب/جدول حسابات النتائج:

عبارة عن تقرير بين نشاط المؤسسة من ربح أو خسارة وذلك بمقابلة الإيرادات بالمصروفات المرتبطة بها خلال السنة المالية³

ثالثاً: استخدام النسب المالية في تقييم الأداء المالي للبنك:

يعتبر هذا الأسلوب من أساليب التحليل المالي الأكثر شيوعاً وذلك لأنه يوفر عدداً كبيراً من المؤشرات المالية التي يمكن الاستفادة منها في تقييم أداء المؤسسة في مجالات الربحية والسيولة والكفاءة في إدارة الأصول والخصوم، وقد اكتسبت النسب المالية أهمية متزايدة بعد أن أصبحت من المؤشرات الهامة التي يستخدمها المحللون الماليون في مجال التنبؤ بحالات الفشل المالي للمؤسسات.

وتعرف النسب المالية على أنها: " علاقة تربط بين بندين أو أكثر من بنود القوائم المالية. وقد تتواجد البنود التي تدخل في اشتقاق النسب المالية على القائمة المالية نفسها كما قد تتواجد هذه البنود على قائمتين ماليتين مختلفتين. في حالة مجمل الربح مثلاً تمثل علاقة بين بندين يتواجد كل منهما على قائمة الدخل وهذان البندان هما: مجمل الربح وصافي المبيعات، في حين يمثل العائد على الأصول العلاقة بين بندين أحدهما يظهر بقائمة الدخل وهو ربح

¹ الكرخي مجيد، موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع و تقييم موازنة الدولة، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 187.

²Sylvie .de coussergu, **Gestion de la banque**, dunod, 5eme édition, paris, 2007, pp. 80-81

³ رجال، المحاسبة العامة وفق النظام المحاسبي المالي الجزائري، مؤسسة الرجاء للطباعة النشر، الجزائر، 2014، ص 129.

التشغيل، في حين يظهر الآخر وهو جملة الموجودات بالميزانية وتتمثل بصفة عامة في: "نسب السيولة، نسب الرفع المالي، نسب المديونية، نسب النشاط، نسب التقييم"¹.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات البنكية

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل البنكي، حيث اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات لتتجلب لنا عصرا جديدا ينفرد بأساليب وأدوات جديدة لم تعرف من قبل.

الفرع الأول: أسباب اعتماد البنوك على تكنولوجيا المعلومات

يمكن حصر هذه الأسباب في مايلي:²

1- **التطورات الحاصلة في الأسواق:** فالتطورات الحاصلة في الأسواق تدفع العملاء إلى التأقلم مع منتجات جديدة وطريقة توزيعها بالإضافة إلى الخدمات الممنوحة، وهذا له تأثير كبير على المؤسسات التي تهدف إلى تلبية حاجيات ورغبات عملائها والحفاظ عليهم سواء تعلق الأمر بالأفراد، مؤسسات وإدارات، إن التطورات في الطلب تفرض على المؤسسات إجراء تغييرات عميقة، فهناك تعديلات هامة تظهر في الأسواق، مع ظهور منتجات جديدة واختفاء منتجات أخرى وهذه التغييرات جعلت العملاء أكثر قدرة على تحديد المنتجات والخدمات ذات الفعالية خصوصا على مستوى الجودة.

2- **النشاطات المنافسة:** كما أن النشاطات المنافسة هي عامل آخر يقود المؤسسة إلى التغيير، فحركات المنافسين يمكن أن تؤثر على موقع المؤسسة، طرح منتجات جديدة، الاستعمال المتعدد لقنوات التوزيع، وضع تكنولوجيا جديدة، هي عوامل تدفع المؤسسات الأخرى إلى التحرك إذا اعتقدت أن هذه الإجراءات تقوي من موقع المؤسسة، فالعملاء لديهم اليوم القدرة على التسويق المباشر عبر الإنترنت والحصول على كافة المعلومات، وهذا بطبيعة الحال يجبر المؤسسات على مواجهة المنافسة وتغيير الإستراتيجية التسويقية "فالروح التجارية التي غزت الإنترنت بشكل متزايد خلال سنوات التسعينات تركز على التطلعات الجديدة للبائعين أولها الوصول إلى إرضاء العملاء وهذا يعتبر من المزايا التنافسية". فالمنافسة التجارية التي كانت قائمة قبل سنوات التسعينات بين المؤسسات تختلف تماما عن تلك المنافسات القائمة حاليا عبر شبكة الاتصالات المتقدمة وعلى رأسها الإنترنت.

3- **الإبداع التكنولوجي:** هو سبب آخر للتغيير الهام والمتزايد، فكل مرة تكون هناك مستجدات في الميدان التكنولوجي المتعلق بالحياة الاقتصادية خاصة في مجال الصناعة والإنتاج، وهذه الإبداعات تمنح إمكانات هامة للمؤسسات وتسمح بتطبيق طرق عمل لم تكن موجودة في الماضي وتجعل المنتجات أحسن من تلك التي كانت موجودة من قبل فالتطورات الهامة في

1- مطر محمد، التحليل المالي والانتماني، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2000، ص 39-40.

2- لحرر عباس، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عمل الأفراد وتطوير أداء المنظمات المعاصرة (ورقة بحثية)، الملتقى الدولي حول: رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية و في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، يومي 13-14 ديسمبر 2011، ص-ص: 4-6.

مجال الحاسبات وفي الأدوات التي انتقلت من التكنولوجيا المرتكزة على الميكانيك إلى التكنولوجيا المرتكزة على الإلكترونيك أحدثت تغييرا كبيرا في طرق الإنتاج في العديد من المؤسسات، كما أن تطور الحاسوب قد أحدث ثورة في مجال العمل واستطاع الكمبيوتر المتطور أن يغير أسلوب تنظيم وإدارة العلاقات والإيصالات الداخلية والخارجية في المؤسسة، بل تدخل في كيفية أداء المهام وأساليب العمل وعقد الاتفاقيات لقد أصبح الإبداع التكنولوجي المقياس الحقيقي لنمو الاقتصاديات وازدهار المؤسسات الإنتاجية، الصناعية والخدماتية، والمستقبل سيكون للذين يعرفون كيفية تنمية والتحكم في التكنولوجيات الجديدة، لذلك يمكن اعتبار الإبداع التكنولوجي كدافع من دوافع التغيير.

4- **تطور التشريعات والتنظيمات:** يمكن أن يقود المؤسسات إلى إحداث تغييرات، فتأثيرها يظهر من خلال تغييرات المحيط التنافسي، كما الشأن بالنسبة لخلق سوق مشتركة التي تسمح بالنفاذ إلى السوق الوطنية وبالتالي تزايد التناقضات التي تقع على بعض المؤسسات، وكل هذه الإجراءات والتنظيمات يظهر تأثيرها مباشرة على المؤسسات ويدفعها إلى التغيير وإلغاء القواعد التي كانت موجودة من قبل.

الفرع الثاني: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات البنكية

في هذا الفرع سنوضح مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات البنكية كما يلي:

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات البنكية

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات البنكية وفيما يلي سنبرز بعضها:

التعريف الأول: التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات بنكية جديدة ومحسنة، ويعكس مصطلح التكنولوجيا في المجال البنكي مجالين الأول: هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات ما أو يطلق عليها اسم تكنولوجيا الصناعة البنكية مثل الحاسبات، وشاشات عرض العملات، ووسائل الربط الاتصال، والمجال الثاني: هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الإدارة والمعلومات التسويق البنكي¹.

التعريف الثاني: تكنولوجيا المعلومات البنكية هي مجموعة من المكونات المترابطة وظيفتها تجميع ومعالجة وتخزين المعلومات لدعم عملية صنع القرار والسيطرة داخل البنك ومساعدة الإدارة والموظفين على حل المشاكل وتبسيط الأمور المعقدة وتقديم خدمات متطورة وجديدة.²

من المفاهيم السابقة يمكن أن نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات البنكية هي: الترابط بين المهارات والآلات في معالجة المعلومات لاستغلالها في العمل البنكي سواء في اتخاذ القرار أو في ابتكار وتقديم خدمات بنكية جديدة.

ثانياً: خصائص تكنولوجيا المعلومات البنكية

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا في المجال البنكي فيما يلي³:

¹-بعلبي حسني مبارك، إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل المتغيرات الاقتصادية و المصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2011/2012، ص 44.

²- الياسري أكرم محسن، الموسوي إيناس، إثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية و حوكمة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة و الاقتصاد، العراق، المجلد الخامس، العدد التاسع، 2012، ص 44.

³-حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، العدد السادس عشر، 2016، ص 87.

- التكنولوجيا البنكية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب البنكية.
- هذه المعارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال البنكي.

• التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه وغاياته.

- الخدمة البنكية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على مجال أداء الخدمة البنكية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

الفرع الثالث: مميزات ومعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك

أولاً: مميزات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك

يمكن القول أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يوفر للبنوك الفرص لتحقيق المميزات الآتية¹:

- تستطيع البنوك من خلال التكنولوجيا تطوير خدمات بنكية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية.
 - تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات الحالية التي تقدمها لعملائها.
 - تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمة البنكية.
 - تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات البنكية الموجودة.
 - تعمل التكنولوجيا الحديثة على تقليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات بنكية إضافية.
 - تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل بالبنك.
- بالإضافة إلى كل هذا تختزل الوقت والمكان عند إجراء المعاملات وهذا ما يعتبر أولوية للبنك والعميل في نفس الوقت.

ثانياً: معوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك

هناك العديد من المعوقات التي تحول دون توسع البنوك في تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المجال البنكي أهمها²:

1- المعوقات التنظيمية:

- عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا.
- عدم وجود معرفة بالمميزات والفوائد.
- عدم توفر روح الإبداع.
- عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.
- عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية.
- عدم توفر كادر بشري مؤهل.
- عدم امتلاك بنية تكنولوجيا تحتية.

2- المعوقات المالية:

- ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي، مثل: ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.

¹-سحنونخالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: بنوك و مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر، 2016/2015، ص 99.

²- اللامي غسان قاسم داوود، العبدلات عبد الفتاح زهير، الصيرفة الالكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، 2008، ص-ص: 190-191

- ارتفاع التكاليف الإدارية مثل: إنشاء وحدة إدارية متخصصة.
- عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير التكنولوجيا البنكية.

3- معوقات أخرى:

- وجود مقاومة للتغيير من قبل العاملين بالبنوك نتيجة التغيير في أداء العمل والخوف من فقدان الوظيفة مثلاً.
- عدم وجود عدد كافي من العملاء للتعامل مع هذه التطبيقات.
- انخفاض الوعي البنكي لدى العملاء وقلة الثقة.
- عدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني التكنولوجيا الحديثة.
- عدم وجود تمييز أو تفضيل من قبل البنك المركزي للبنوك التي تتوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية على غيرها.
- عدم وجود تشريعات حكومية تنظم هذه الأعمال وحمايتها وضمان سريتها.
- عدم توفر بنية تقنية خارجية تحتية خارجية.
- ازدياد المنافسة بين البنوك
- عدم المعرفة بالتطورات التكنولوجية الجديدة

المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الموضوع

لقد زاد الاهتمام بموضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك وعليه سنحاول عرض موجز لأهم الدراسات والأبحاث ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وعرض هذه الدراسات في حدود ما تول إليه الباحث، ثم تطرق إلى مميزات الدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

من خلال هذا المطلب سوف نتطرق لأهم الدراسات السابقة والتي كانت في حدود الباحث والتي تناولت موضوع الدراسة سواء بصفة مباشرة أو الإحالة لأحد متغيرات الدراسة والتي قسمناها إلى فرعين الأول تعلق بالدراسات باللغة العربية والثاني باللغة الأجنبية والتي كانت على النحو التالي:

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة (علال عادل، بوعباية وليد) 2020¹

بعنوان "أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية"

تهدف هذه الدراسة إلى بيان أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية، على مستوى كافة الأبعاد الاقتصادية، الاجتماعية، إن ما تعتمد على توفر تكنولوجيا معلومات فعالة، تؤمن لها السيطرة على الزخم الهائل من المعلومات تخزيناً، معالجة، نشر، بما يكفل توافر معلومات دقيقة حتى تتمكن من اتخاذ قرارات مبنية على الأسس العلمية السليمة، كما أن الدراسة وجهت على النحو الذي يتيح لنا الحكم على مدى فاعلية وأهمية تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية في المؤسسة مع تخصيص الاهتمام بواقع ذلك في الوكالة الولائية للتشغيل بالمسيلة، حيث انصب الاهتمام على تحديد مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الموارد البشرية .
ومن النتائج المتوصل إليها:

- تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في الوقت؛
- يعتبر تحسين تفعيل أداء المورد البشري غاية ووسيلة وهدف هان لتسعى المؤسسات الخدمية الوصول إليه،
من خلال عمليات التحسين المستمر وفي جميع جوانبها.

¹ علال عادل ، بوعباية وليد ، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان علوم اقتصادية و علوم التجارية ، جامعة 2020

- ساهمت تكنولوجيا المعلومات في عمارة تحسين أداء الموارد البشرية وتويعد ذات أهمية من خلال أثرها الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيلها للإمام بمكونات الواقع؛

2. دراسة (زواويد فتيحة) 2019¹

بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق الداخلي في بيئة الاعمال الجزائرية "

تهدف هذه الدراسة إلى النظر في تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي في البيئة الجزائرية من وجهة نظر المهنيين الأكاديميين ذلك من خلال التعرف على الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والتدقيق المحاسبي وبعض الدراسات السابقة لتتناول الموضوع إضافة للمعرفة أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لمهنة التدقيق حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في شقها النظري وفي الجانب التطبيقي استخدمت دراسة ميدانية من خلال زيارته مؤسسة سونغاز ورقلة من أجل معرفة واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وتوزيعها على استبيان لجمع المعلومات التي يتم توزيعها على 50 فردا شملت محافظي الحسابات وخبراء محاسبين لآليات الجزاء وتوصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في عملية التدقيق كما مكنت تكنولوجيا المعلومات من التدقيق بالاستفادة بأكبر قدر من الإمكانيات لتنفيذ أعماله بسرعة وبدقة أكبر.

3. دراسة (مسيلي الحسن, راجعي حمزة) 2019²

بعنوان: " أهمية استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنك التجاري "

هدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية استخدام أدوات التحليل المالي لتقييم أداء البنك التجاري وهذا بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري خلال الفترة (2015-2017)، وذلك باستخدام النسب المالية المعتمدة في تقييم الأداء المالي للبنوك، لمعرفة مستوى أدائه مقارنة مع مستوى الأداء المالي للبنوك التجارية الأخرى العاملة في السوق الجزائري خلال سنوات الدراسة من خلال طرح الإشكالية التالية: هل تعتبر أدوات التحليل المالي كافية للوصول إلى تقييم حقيقي للوضع المالي للبنك التجاري؟

ولغرض تحقيق هدف الدراسة تم استخراج متوسط المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم نشاط البنك عينة الدراسة وكفاءة تشغيل رأسماله ونسب ربحيته، كما تم استخراج المؤشرات ذاتها للقطاع المصرفي في الجزائر، ثم تمت المقارنة فيما بين النسب.

وقد توصلت الدراسة إلى أن أداء البنك مقبول لكنه غير كاف، وأتضح ذلك من خلال وجود فائض كبير في كمية النقد الذي يحتفظ به سواء على صورة نقد في الصندوق أو لدى البنوك الأخرى، كما أظهرت الدراسة تذبذب في معدل العائد على رأس المال المدفوع للبنك خلال

1 زواويد فتيحة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق الداخلي في بيئة الاعمال الجزائرية، مذكرة مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في الميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2019

2 مسيلي الحسن، راجعي حمزة، أهمية استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنك التجاري، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نقود وبنوك، جامعة محمد بوضياف - المسيلة.

سنوات الدراسة. النهاية قدمنا مجموعة من التوصيات التي يمكن الأخذ بها لمواجهة زيادة الربحية وتحقيق مردودية أفضل

4. دراسة (قمو صفية) 2018¹

بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء المالي للبنوك التجارية"

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك تماشياً مع التطور الذي أحدثته تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التسيير، مما أدى إلى حدوث تغييرات جوهرية دفعت المؤسسات إلى تغيير طريقة عملها، استهدفت هذه الدراسة عينة من البنوك (البنك الوطني الجزائري bna، البنك الخارجي الجزائري bea، بنك الخليج الجزائري agb صندوق التوفير والاحتياط cnep، بنك الإسكان للتجارة والتمويل hb)، خلال الفترة الممتدة 2010-2015، من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار الفرضيات اعتمدنا على المنهج الوصفي وعلى معطيات بانل عن طريق البرنامج الإحصائي eviwes.9 وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها: مؤشرات الأداء المالي المعتمدة في الدراسة (ROE, ROA) لا تأثر في المدى القصير باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

5. دراسة (علاوة صليحة) 2017²

بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية"

هدف هذا الدراسة إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المالي، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات محلاً لاهتمام كامل المؤسسات الاقتصادية وذلك كالمال هامندور علناً دائها العامو الخاص بصفة عامة و الأداء المال بصفة خاصة، كما أن دورها يشمل مختلف عناصر الأداء المالي المتمثلة في نسب الهيكل المالي ونسب الديناميكية ونسب النتيجة، وقد تم إجراء الدراسة علم مؤسسة الضخبا لأنابيا التابعة لسوناظر اكخلال الفترة 2013-2015

حيث تم استخدام أسلو بتحليل الانحدار الخطي البسيط للكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي، وقد توصلنا لدراسة المجموعه من النتائج أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المالي .

6. دراسة (لعناني امامة نور اليقين) 2015³

بعنوان " تكنولوجيا المعلومات و اثرها على الرقابة الداخلية في البنوك التجارية"

هدفنا لدراسة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات لها أثرها على الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الجزئية، تكون مجتمع الدراسة من عينة من البنوك كالاتي: بنك ولاية المسيلة و المتمثلة في بنك الفلاح و التنمية

¹ قمو صفية، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، ميدان علوم اقتصادية علوم التسيير و علوم تجارية، تخصص مالية وبنوك جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية 2018/2017

² علاوة صليحة، " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية"، مذكرة مقدمة استكمال شهادة ماستر أكاديمي في الميدان علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017

³ لعناني امامة نور اليقين، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على الرقابة الداخلية في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة استكمال شهادة ماستر أكاديمي في الميدان علوم التجارية تخصص بنوك، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2015

الريفية BADR ، البنك الخارجي الجزائري BEA ، البنك الوطني الجزائري BNA والقرض الشعبي الجزائري CPA كذلك صندوق التوفير والاحتياط CNEP وأخير البنك للتنمية المحلية BDL ، تمتوزيعاً لاستبيانات عليهم بلغ عددها 50 تمتوزيعها من مجتمع الدراسة على تلك الفئات .

تماختيار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وهي:

أفكار ونباخ، المتوسطات والانحرافات المعيارية، اختبار T (سيودنت).

أظهرت النتائج بتقرير بمستوى تفاعل أثر تكنولوجيا المعلومات على الرقابة الداخلية في البنوك التجارية، مستوى يمر تفاعل فرضية التيتنص على (أنهيو جندظام تكنولوجيا المعلومات داخل البنوك التجارية)، كذلك مستوى تفاعل درجة عالية للفرضية الثانية التيتنص على (أنتأثر تكنولوجيا المعلومات على الرقابة الداخلية)

وتوصلت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج والتوصيات أهمها أنها كتكيف النظام الرقابة الداخلية مع التطور في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات تقطع البنوك كتبعين مديقنداً خليلين ذو كفاية ودر اية بأهمية استخدام أنظم تكنولوجيا المعلومات لزيادة فعاليتها وكفاءة نظام الرقابة الداخلية في تلك القطاعات.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

1. دراسة (Anderson Yannick Mbatchou Ntchabet ,Christina Bandela ,Ernest Youmto,2020)
(Menyeng ,Ernest Youmto,2020)

بعنوان: ¹

Determinants Of The Financial Preformance Of Commercial Banks in Cameroon :a panel study

هدف هذا المقال محددات الأداء المالي للبنوك التجارية في الكاميرون. تغطي الدراسة ثمانية من أصل خمسة عشر (15) بنكا تعمل في الكاميرون تحت إشراف اللجنة المصرفية لوسط إفريقيا (COBA) من 2008 إلى 2018. وتهدف الدراسة إلى إظهار أن النظام المصرفي الكاميروني غير فعال من المنظور الواسطة المالية. يتم قياس درجات الكفاءة للبنوك في العينة باستخدام طريقة تحليل غلاف البيانات غير المعيارية (DEA). يكشف هذا التقدير عن متوسط درجة كفاءة إجمالية على مدار الفترة بأكملها تبلغ 87٪. يتم تحديد الكفاءة من منظور الواسطة بشكل إيجابي من خلال معدل نمو الاقتصاد ونسبة السيولة ونسبة الائتمان إلى إجمالي الأصول وطول الوقت في الدولة وحصة السوق. من هذا المنظور ، يبدو أن البنوك العامة أقل كفاءة من البنوك الخاصة. تؤثر متغيرات الحجم (لوجاريتم الأصول) ونسبة رأس المال إلى إجمالي الأصول والتضخم تأثيراً سلبياً على الكفاءة من منظور الواسطة المالية. تم الحصول على كل هذه العلاقات باستخدام تقدير نموذج توبيت ذو التأثير العشوائي وفي الأخير تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يتأثر أداء البنك بالحجم وهيكل رأس المال ونسبة حقوق الملكية إلى إجمالي القروض والتضخم

¹Anderson Yannick Mbatchou Ntchabet ,Christina Bandela Menyeng ,Ernest Youmto, **Determinants Of The Financial Preformance Of Commercial Banks in Cameroon :a panel study**, Revue internationale des sciences de gestion, ISSN:2665-7473, volume3: numéro3, page819

- قدرة البنك على تلبية طلبات القروض غير المتوقعة وتجنب تكبد تكاليف مالية باهضة من شأنها ان تقلل من كفاءته

2. دراسة (Rim Akkarene,Nabil Bouda,Louiza Ameziane,2020)

Use Of Technologies Of Information And Communication In ¹ بعنوان Banking Sector

هدفت هذه الدراسة أن هذه الورقة هي جزء من تحديث القطاع المصرفي في الجزائر ، وذلك جزئياً من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المصارف . ومع دخول الجزائر في عملية العولمة ، واستمرار التطور السريع في تكنولوجيا الحاسوب والإلكترونيات والاتصالات السلكية واللاسلكية ، يتزايد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسرعة . وقد غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مكان العمل من حيث الإدارة والتنظيم ، ومن حيث تنوع المنتجات وتنوعها ، ولا سيما في القطاع المصرفي . هدفت هذه الدراسة إلى تقديم معلومات مستكملة عن استخدام وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي في مدينة بجاية شرق الجزائر

3. دراسة (Ouriachi Lamia 2019)

L'exploitation des technologies D'information et De Communication ² بعنوان au Sein Des Banque

هدفت هذه الدراسة كيف استثمرت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جميع قطاعات الاقتصاد ، بما في ذلك البنوك. هذا ليس استثناء للقاعدة ؛ إنه بالفعل من بين أفضل قطاعات التجارة الإلكترونية. سمحت هذه الثورة التكنولوجية بقنوات توزيع مصرفية جديدة ، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال تقديم خدمات جديدة. هذا يوفر أداء أفضل داخل البنوك. وهكذا يدمج القطاع المصرفي تدريجياً عمليات الدفع الإلكتروني بفضل أجهزة الكمبيوتر وحوسبة الدفع وتم استخلاص النتائج التالية :

- إدخالتكنولوجياالمعلومات والاتصال على مستوي البنوك العامة التي شملها الاستطلاع متوسط للغاية ،
لاحظنا

أنTIC منتشر فقط بطريقة متوسطة نسبيا في هياكل البنوك

¹ Rim Akkarene,Nabil Bouda,Louiza Ameziane,Use Of Technologies Of Information And Communication In Banking Sector ;Revue Internationale d'économie numérique international journal of digital

economy ;ISSN :2665-8151 Volume2,N 1,janury 2020

²Ouriachi Lamia;L'exploitation des technologies D'information et De Communication au Sein Des Banque mémoire de fin d'études en vue de l'obtention de diplôme de master en sciences économiques ;option économie monétaire et bancaire ,Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou ;promotion2019

- وسائل الدفع لاتزال في طور التطوير لذا تاخرت على هذا المستوى

4. دراسة () Lazreg Mohammed,Sebbagh Rafika,2017 بعنوان¹ Les Impacts Des Nouvelles Technologies De l'information Et De La Communication (NTIC) Sur La Performance Des Banque Algériennes

هدفت هذه الدراسة الى مدى انتشار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدريجياً في جميع الأنشطة البشرية. حتى لو كان مستوى اعتماد هذه التقنيات يختلف من دولة إلى أخرى. التغييرات في أنماط الحياة ، والتقنيات الأكثر ابتكاراً والتي يسهل الوصول إليها ، وظهور نماذج اقتصادية جديدة وتوقعات العملاء المتغيرة ، كلها عوامل تؤدي إلى زعزعة الأعمال المصرفية. الثورة المصرفية جارية. من العداد التقليدي إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، يخضع نموذج التوزيع المصرفي لعملية تحول. يصبح البنك "الموجه نحو العملاء" تفاعلياً ومتعدد التحليلات. تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، ولا سيما تقنيات الويب ، على تسريع تطوير الاستخدامات الجديدة ، مثل استخدام الهاتف المحمول لإجراء المعاملات المصرفية.

وتم التوصل للنتائج التالية :

- إتقان واستخدام تقنيات المعلومات والاتصال N.T.I.C تشكل تحدياً هائلاً للبلدان النامية اليوم العديد من البلدان لديها نفس المستوى من التنمية التي اتخذتها الجزائر
- الوعي المبكر بأهمية إتقان واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما جعلها ادى الى تبني سياسة النشاط المكثف والابتكار والتطوير

المطلب الثاني: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

سنتطرق في هذا المطلب إلى مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة ومحاولة استنتاج كل من أوجه التشابه وأوجه الاختلاف فيما يلي:

❖ أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من خلال التطرق للدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع الحالي، نجد أن هناك تعدد بالدراسات التي تناولت مناقشة الأبعاد المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك، حيث تناولت جوانب عديدة مثل:

- ✓ أغلبية الدراسات قامت بالتطرق إلى الدور الأداء المالي ومدى استجابة البنوك
- ✓ معظم الدراسات تناولت في الجانب التطبيقي على استبيان واتبعت المنهج الوصفي التحليلي

- ✓ معظم الدراسات قامت بالتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأهميتها وخصائصها
- ✓ أغلبية الدراسات تطرقت إلى المؤشرات الأداء المالي

❖ أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1- من حيث المكان والزمان:

¹Lazreg Mohammed,Sebbagh Rafika ;Les Impacts Des Nouvelles Technologies De l'information Et De La Communication (NTIC) Sur La Performance Des Banque Algériennes,Revue des sciences économiques de gestion et commerciales ,numéro 18/2017 p58

تمت الدراسة الحالية في البيئة المحاسبية الجزائرية وبالتحديد في (ولاية ورقلة) خلال الفترة 2022، بينما تمت الدراسات السابقة بين البيئة المحاسبية الجزائرية (ولايات مختلفة) والأجنبية في دول أخرى متغيرة عربية وأجنبية، خلال الفترة من سنة 2017 إلى 2020

2- من حيث المتغيرات:

هدفت الدراسة الحالية لدراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاداء المالي للبنوك أما الدراسات السابقة تناولت متغيرات مختلفة وأكثر.

خلاصة الفصل:

تسعى البنوك دائما لتعظيم أرباحها ، حيث لاحظنا من خلال هذا الفصل أنه لا يمكن ذلك إذا إلا أدركت البنوك أهمية دمج تكنولوجيا المعلومات في عملها خاصة بعد تعرفنا على أهميتها وما تحققه من مزايا للبنوك، خاصة تلك المرتبطة بعامل تقليص الوقت، المسافة و كذا التكلفة.

وفي الأخير قمنا بعرض الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع محل الدراسة، والتي توصلت إلى بدورها إلى مجموعة من النتائج حول أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك وهذا ما سنحاول التطرق إليه في الفصل الثاني لهذه الدراسة.

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا
المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-
وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)**

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)**

تمهيد:

تعد البنوك التجارية قاطرة التنمية الاقتصادية وأحد أهم المؤسسات العاملة في الاقتصاد الوطني لأية دولة في العالم، وتهدف خاصة من خلالها معاملات البنوكية و المالية لتحقيق العديد من الأهداف وعلى رأسها الربحية القصوى، سنحاول في هذا الفصل دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك حيث تعتبر الدراسة الميدانية مجالاً لجمع المعطيات من الواقع الاجتماعي المراد دراسته وللإلمام أكثر بالجانب التطبيقي تمتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالآتي:

❖ **المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة**

❖ **المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها**

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)**

المبحث الأول: الطريقة و الأدوات المستخدمة

المطلب الأول: الطريقة و أدوات

الفرع الأول: تحديد المنهج

من أجل إتقان الدراسة، ومن خلال المعلومات والمعطيات المتوفرة و التي تم عليها الاعتماد في الدراسة ، إضافة إلى العينة المكانية والزمنية للدراسة، ولإتمام ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري من خلال السماح المكتبي للدراسات السابقة من الكتب و الأطروحات، أما في ما يخص الجانب التطبيقي تم الاعتماد على أسلوب دراسة حالة التي تمت في بنك الخليج الجزائري

الفرع الثاني : مجتمع الدراسة

أولاً: نشأة بنك الخليج

بنك الخليج الجزائر يهو بنك تابع لمجموعة الأعمال الكويتية KIPCO و التيهيمن بأبرز مجموعات المال والأعمال في الشرق الأوسط يطلق عليها اسم "المجموعة الكويتية للأعمال Kuwait Project Compagne"، أنشئت مجموعة الأعمال الكويتية عام 1975، ومشروع شركة الكويت القابضة أو شركة مشاريعالكويتيهي مجموعة كويتية خاصة و التي تعتبر واحدة من أكبر الشركات القابضة المتنوعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتمتلك المجموعة حصصاً في أكثر من 50 شركة تعمل في 21 بلداً خصوصاً في العالم العربي، ويعمل فيها أكثر من 7000 شخص في أنحاء العالم، اهتمت المجموعة خاصة بالصناعات الرئيسية في الخدمات المالية والإعلام، كما تمتلك شركة مشاريعالكويتية أيضاً مصالح مباشرة وغير مباشرة في قطاعات الصحة والسياحة والصناعة ومجلس العقار. إن بنك الجزائر هو بنك أجنبي مستثمر بالجزائر، موزع على ثلاثة بنوك ذات سمعة عالية :

- 60 % منظر فالبنك البرقان Burgan Bank
- 30% منظر فالبنك التونسي الدولي Tunis International Bank؛
- 10% منظر فالبنك الأردندي الكويتي Jordan Kuwait Bank

الشكل (01-02) مساهمات البنك

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة- (خلال فترة 2018-2020)



المصدر: الموقع الرسمي للبنك من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج EXCEL

ثانيا: نشأة البنك الخليجالجزائري .

تأسس بنك الخليج الجزائري في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري، برأس مقدره (20.000.000.000 دج) وهو بنك تجاري يبدأ من أول نشاطاتها البنكية منذ مارس 2004، وهو يمارس ماليو اقتصاديا ومصرفيا ذكاءا عالية وجودة كبيرة. ومنذ تأسيسه هو يلتزم بتقديم مختلفه مجالات التمويل البنكي والضمانات وغيرها، لمختلف الشركات والأفراد من خلال تقديم العديد من منتجات وخدمات، بالإضافة لتلبية توقعات كلزبون، ويقدم البنك عملاءهم منتجات وخدمات صريحة تقليدية ومنتجات حديثة متعرف عليها في البنوك الأخرى، ولكن بطرق أكثر حداثة وعصرية هذا من جهة، ومن جهة أخرى يقدم البنك منتجات وخدمات معقدة مثل الشريعة الإسلامية ويميزه للبنك جعله متميزا في السوق البنكية الجزائرية من بابها الواسع باعتبار عامل لذي نفي الدولة.⁴⁷

ثالثا: تعريف بنك الخليج الجزائري وكالة ورقلة.

هي إحدى وكالات البنك الداخلة تحت التصنيف، حيث فتحت في 13 ديسمبر 2015، وبدأت مزاوله عملها في جانفي 2016. الوكالة ذات شكل أكثر عصرية ملائمة ومريحة للمتعاملين، وهذا بافتتاحه بتصميم حديثة وأثاث وملحقات تعمل من أجل تقسيم صورة البنك كما تساهم في الدعم الاقتصادي في تسهيل الخدمات البنكية للزبائن حيث تعمل بطرق وآلات متطورة.

رابعا: مهام البنك الخليجالجزائري.

مهمته الأساسية هي الاستمرارية ودائما في الاستماع للشركات والأفراد، وذلك لكي يستطيع أن يقدم أوسع تشكيلة من المنتجات المتطورة والخدمات المالية الشخصية، كذلك بما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية وأيضا المساهمة في الإثراء حياة الجزائريين. يحرص البنك على

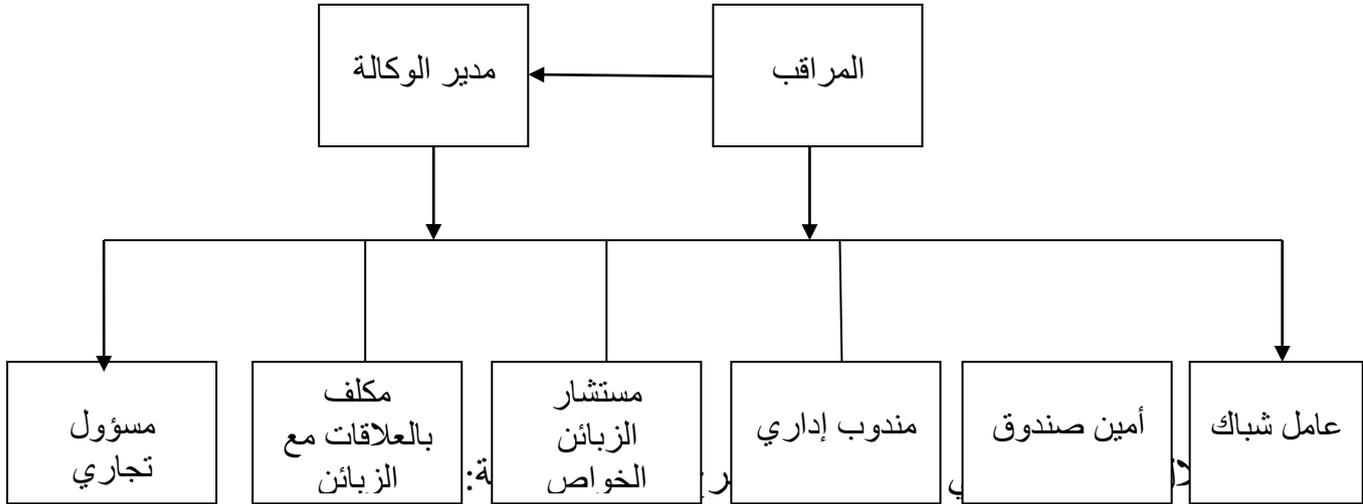
⁴⁷ صحر او بانتصار، مساهمة البنوك الخاصة في تمويل اقتصاد الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علوم الاقتصاد، كلية علوم الاقتصادية و علوم التسير، جامعة الشهيد محمد خضير، الوادي، 2013/2014، ص 70-71

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)**

المحافظة على القيم التالية: التقدم، الالتزام، الثبات، إرضاء الأفراد. تكون توجهاته الإستراتيجية للبنك:

- إدارة الجودة الشاملة للخدمات المصرفية مع العملاء الخارجيين والداخليين؛
 - توسيع شبكة الوكالة من أجل أن يكون أقرب للعملاء و التمتع بالمنتجات و الخدمات العالمية المصممة لاحتياجاتهم الخاصة؛
 - تلبية جميع التوقعات من خلال توسيع العروض المنتجات و الخدمات؛
 - نمو الحصة السوقية و غزو السوق للمشاركة في الازدهار الاقتصادي للجزائر.
- خامسا: هيكل التنظيمي للبنك الخليج الجزائري.**

الشكل رقم (02-02): الهيكل التنظيمي البنك الخليج AGB وكالة ورقلة.



- 1- المدير :** هو المسؤول عن توفير التنظيم الإداري و التشغيلي للوكالة و تنميتها التجارية مع الاهتمام المستمر بإدارة الجودة و المخاطر و تحقيق الأهداف الإستراتيجية و المالية التي حددتها إدارة البنك، و مهمته الأولى و الرئيسية هي إدارة موظفي الوكالة و الإشراف عليهم.
- 2- المراقب:** ضمان حسن المراقبة على جميع المعاملات التي يقوم باعمال الوكالة في إطار إدارة المخاطر التشغيلية و التحقق من العمل اليومي للشباك و الصندوق و مراجعة الحسابات و تصحيح الأخطاء
- 3- المسؤول التجاري:** مهمته الإشراف على المبيعات و تنشيطهم، و يشرف أيضا على تسيير محافظ العملاء و تزويدهم بمختلف المنتجات البنكية
- 4- المشرف الإداري:** وهو المشرف على أمين الصندوق و الشباك و الأعوان من أجل تحقيق أهداف الوكالة، يتحقق من صحة العمليات و يضمن إدارة الأرشيف
- 5- شباك الصراف:** يعمل على ضمان السير الحسن بشكل مستمر لمختلف العمليات البنكية مع احترام إجراءات المعمول بها.

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)**

- 6- مستشار الزبائن الخواص:** من مهامه إدارة محفظة العملاء المؤسسات و تجهيز العمل من مجموعة المنتجات التي يقدمها البنك وكذلك إدارة حسابات العملاء (فتح، تغير، غلق) وفقا للقرارات التنظيمية وتنفيذ كل العمليات الجارية اليومية برعاية خاصة، وإدارة قروض الاستثمارات وعمليات التجارة الخارجية ومعالجة كل التعاملات مع الدول الأجنبية.
- 7- مكلف بالعلاقات مع الزبائن :** يقوم بنفس العمليات مستشار الزبائن الخواص بالمؤسسات لصالح الأفراد (فتح، غلق، تغير)، وتسيير القروض الموجهة للأفراد.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الاول : نتائج الدراسة

الفرع الأول: البرنامج المحاسبي " ORACLE"

أولاً: تعريفه :

هو برنامج من برامج شركة ORACLE التي تعد من أضخم تقنية المعلومات بشكل عام وقواعد البيانات بشكل خاص، ويتميز بتفرعه لعدة أنظمة حسب المصالح الموجودة في المؤسسة والنظام المعمول به في كل مصلحة، ففي مصلحة المحاسبة نجد البرنامج يقوم بالعمليات المحاسبية و كل ما هو متعلق بالمحاسبة في المؤسسة فقط، و كل مصلحة لها جزء خاص بها ولا تستطيع استعمال الجزء الخاص بالمصالح الأخرى

ثانياً: إيجابياته

- تسهيل التسجيل المحاسبي
- يمكن تصحيح الأخطاء عند اكتشافها

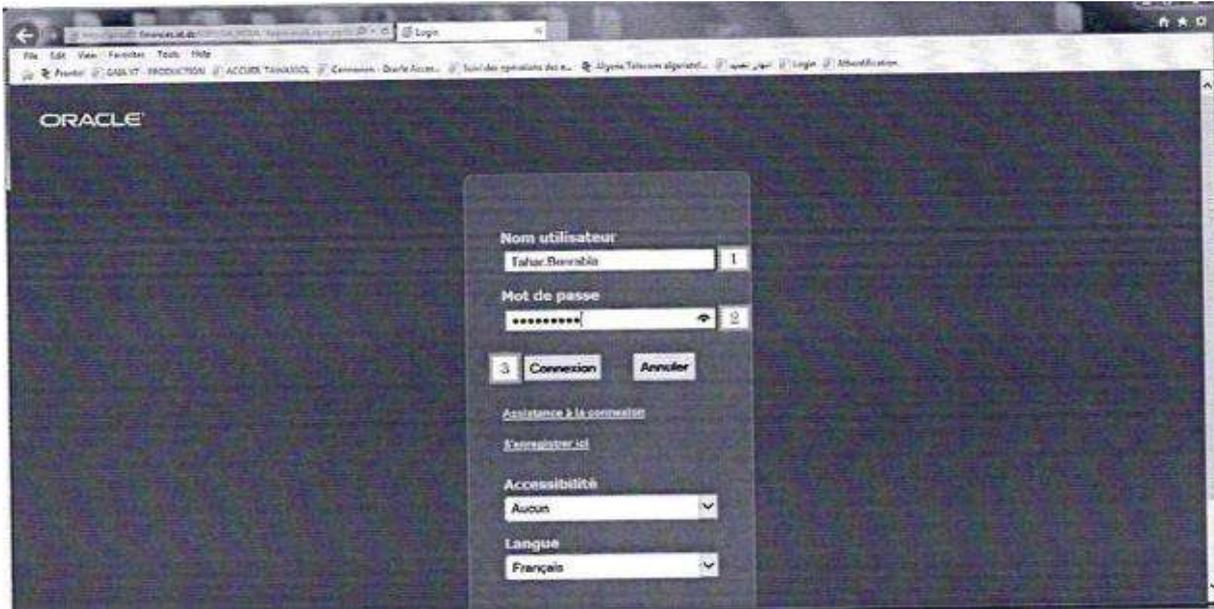
ثالثاً: سلبياته

- يسجل العمليات دون الأخذ بالاعتبار أصل الحساب مدين أو دائن
- البرنامج مرتبط بشبكة الانترنت أي ضعف في الشبكة يسبب أعطال.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

الفرع الثاني:مدخلات البرنامج
أولاً:

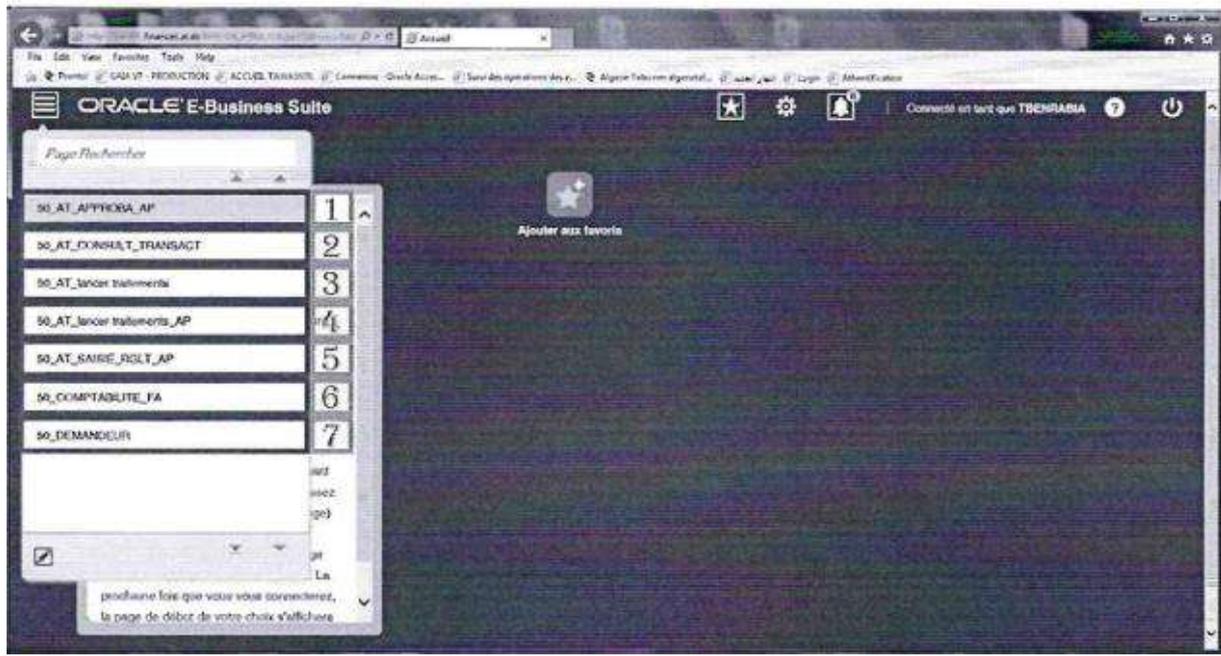
الشكل (02-03)يمثل الواجهة الرئيسية للبرنامج



المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

عند فتح البرنامج تظهر لنا الصورة السابقة والتي تطلب من المستخدم إدخال أسم المستخدم (1) وكلمة المرور (2) ثم الضغط على اتصال (3)، وذلك كخاصية أمان لمنع أي شخص غير مرخص له بالدخول للبرنامج

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة- (خلال فترة 2018-2020)



المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

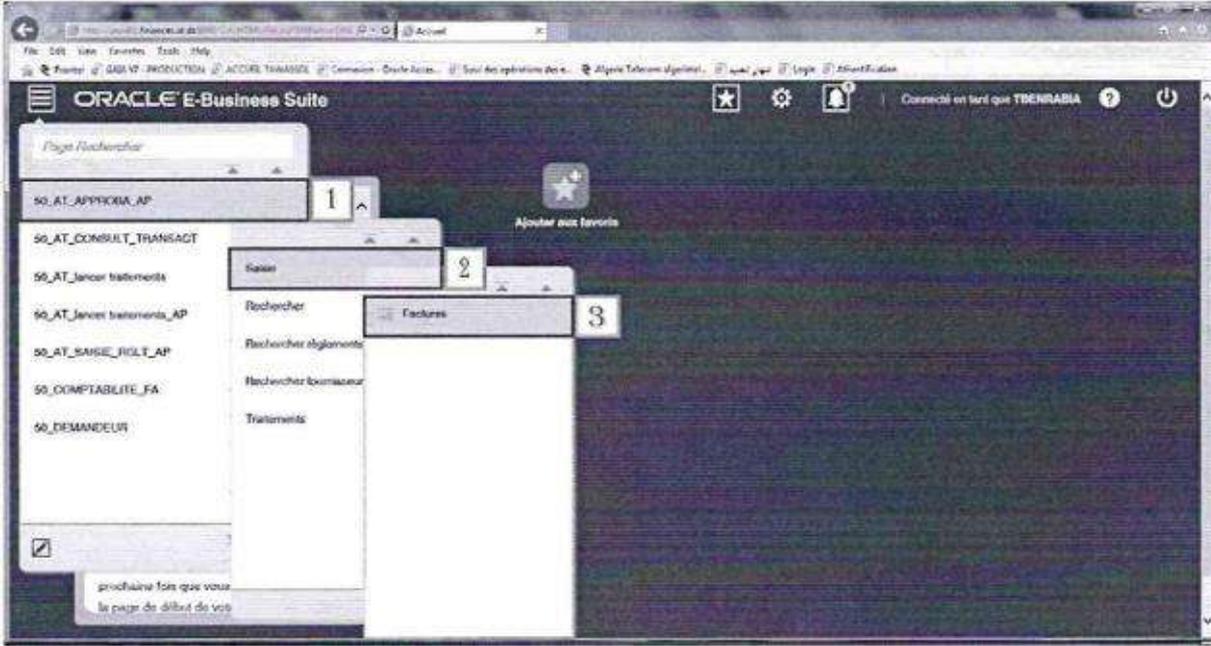
- نلاحظ في الصورة قائمة الخيارات الموجودة في البرنامج:
1. تحرير مختلف الفواتير (مشتريات، استثمارات، خدمات...)
 2. تحرير العمليات المختلفة (البنك، المبيعات...)
 3. طباعة مختلف العمليات المتعلقة برقم "2" (الميزانيات، ميزان المراجعة...)
 4. طباعة مختلف العمليات المتعلقة برقم "1" (قائمة الرسم على القيمة المضافة، اليومية...)
 5. المصادقة على العمليات المالية
 6. العمليات بين مصلحة المحاسبة ومصلحة الاستثمارات
 7. خاص بجميع طلبات (طلبات الشراء، طلبات التمويل...)
- ويمكن عرض قائمة الخيارات سابقة الذكر من داخل البرنامج عبر الضغط على الزر (1) الموضح في الصورة أدناه، رقم (2) يوضح القائمة السابقة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة- (خلال فترة 2018-2020)

سنتناول في هذا الجزء بعض الأمثلة حول مدخلات البرنامج كالمشتريات، الاستثمارات، المبيعات والاهتلاكات.. إلخ

1. المشتريات:

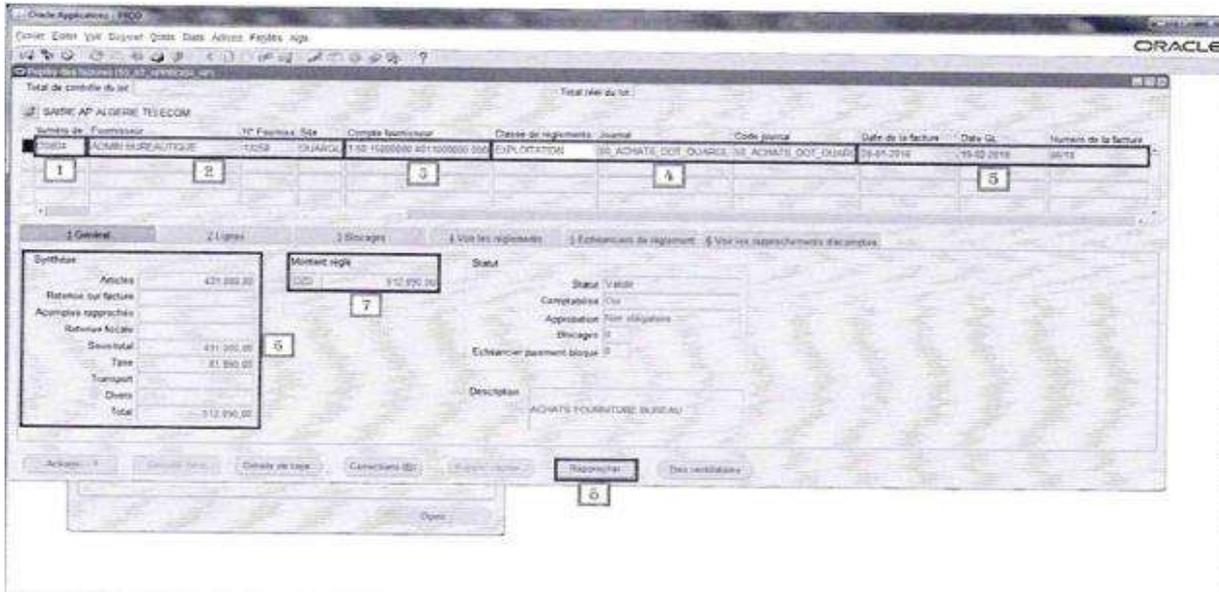
الشكل رقم (04-02) مدخلات البرنامج



المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة- (خلال فترة 2018-2020)

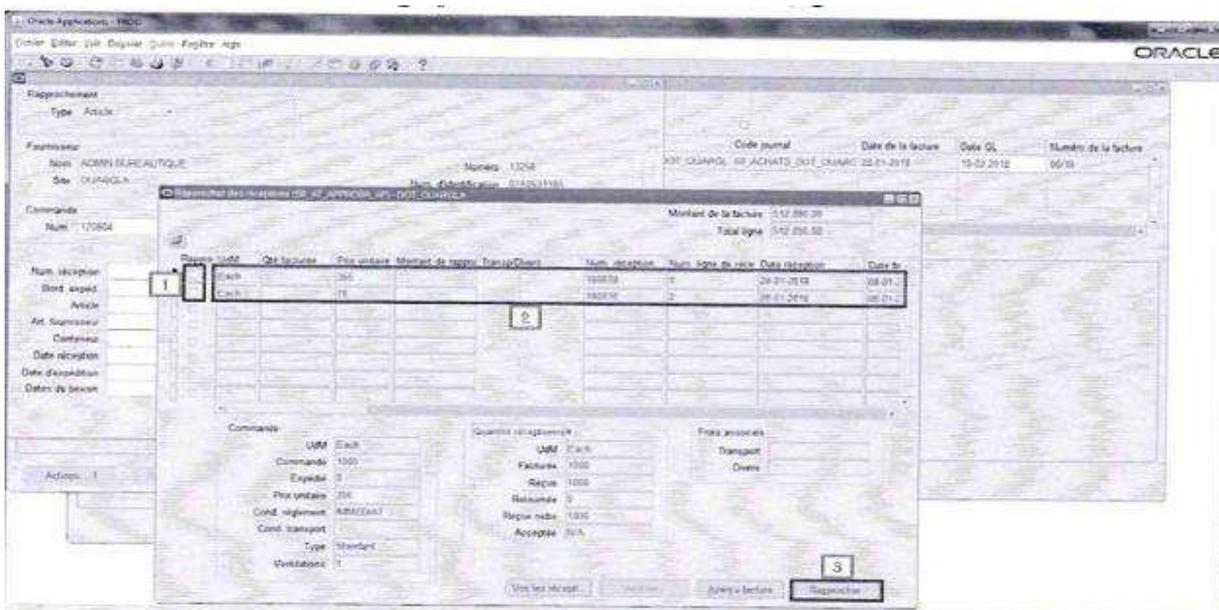
1. تحرير مختلف الفواتير (مشتريات، استثمارات، خدمات...) 2. التحرير 3. الفاتورة
- التسجيل المحاسبي للمشتريات



المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

1. رقم الطلبية 2. معلومات المورد 3. رقم الحساب 4. اليومية وتصنيفها 5. التاريخ 6. مبالغ الفاتورة
7. المبلغ المسدد 8. الربط بين الفاتورة والطلبية

الشكل (02-05) ربط التسجيل المحاسبي مع الطلبية:

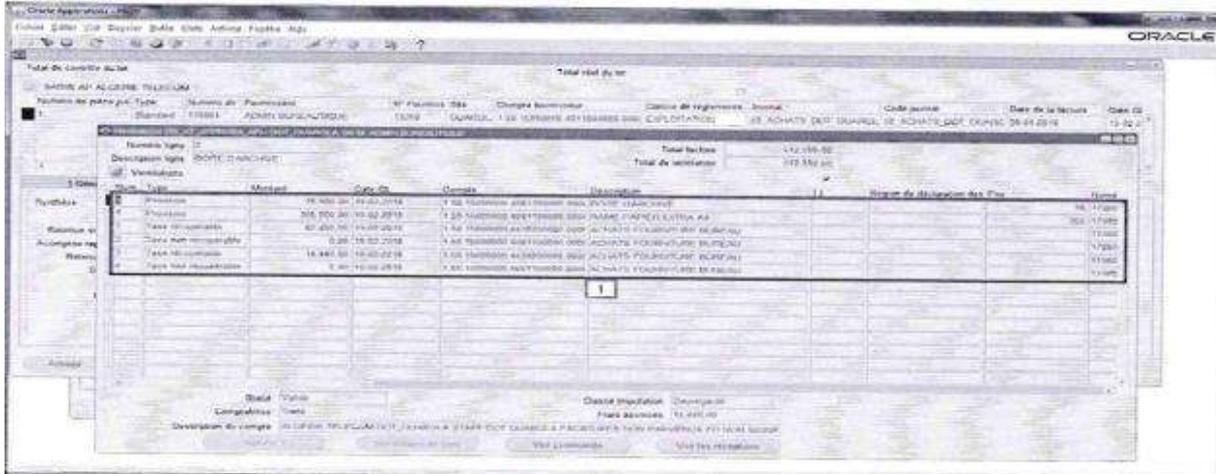


المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة- (خلال فترة 2018-2020)

1. الضغط على أزرار التأكيد لإختيار الطلبيات 2. المعلومات الخاصة بالطلبات 3. تأكيد عملية الربط

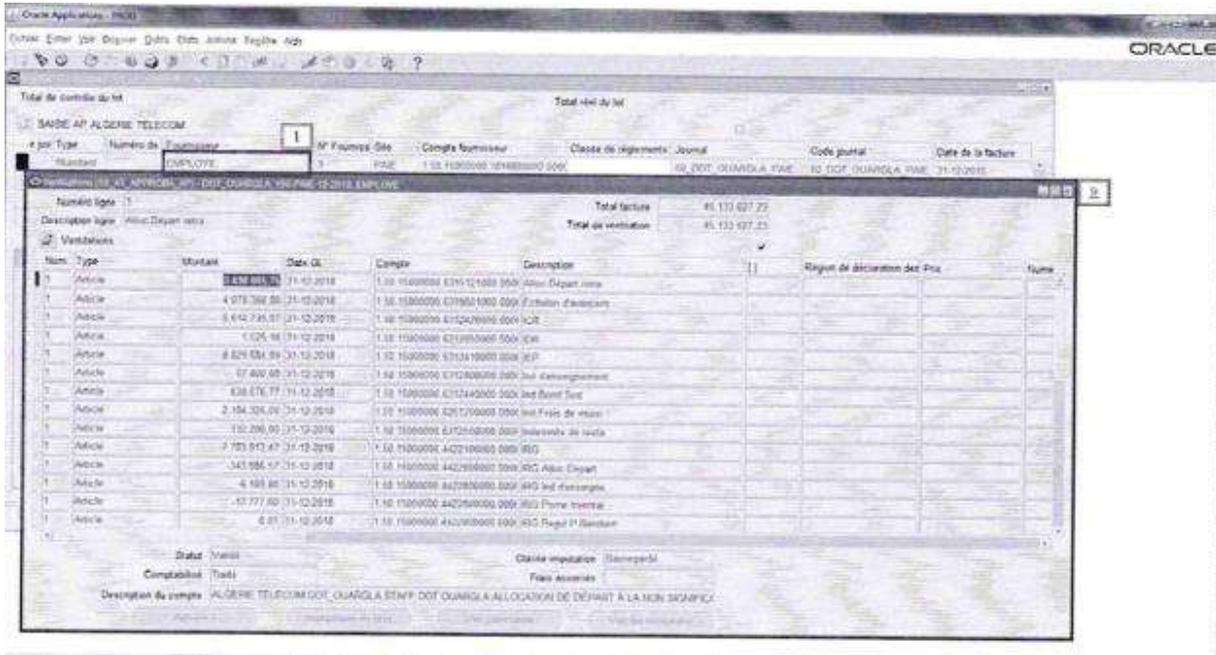
الشكل (06-02) تأكيد العملية



المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

1. القيد المحاسبي بعد الربط
الأجور:

الشكل (07-02) الأجور

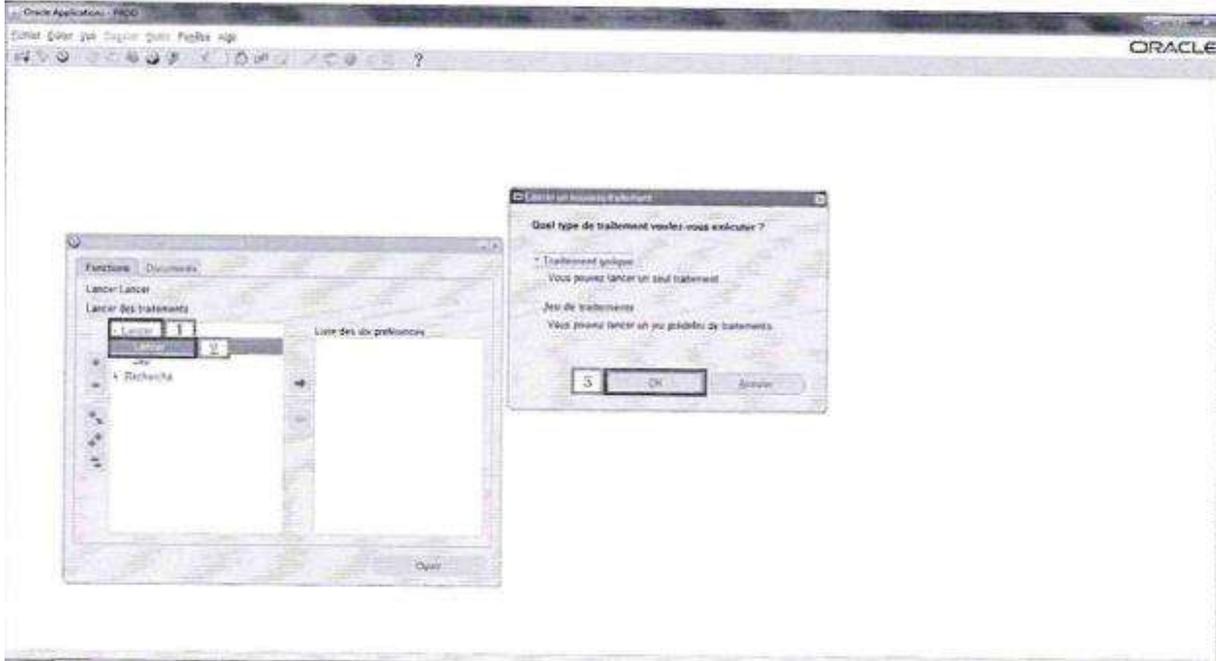


المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

1. اختيار المورد (العمال) 2. القيد المحاسبي

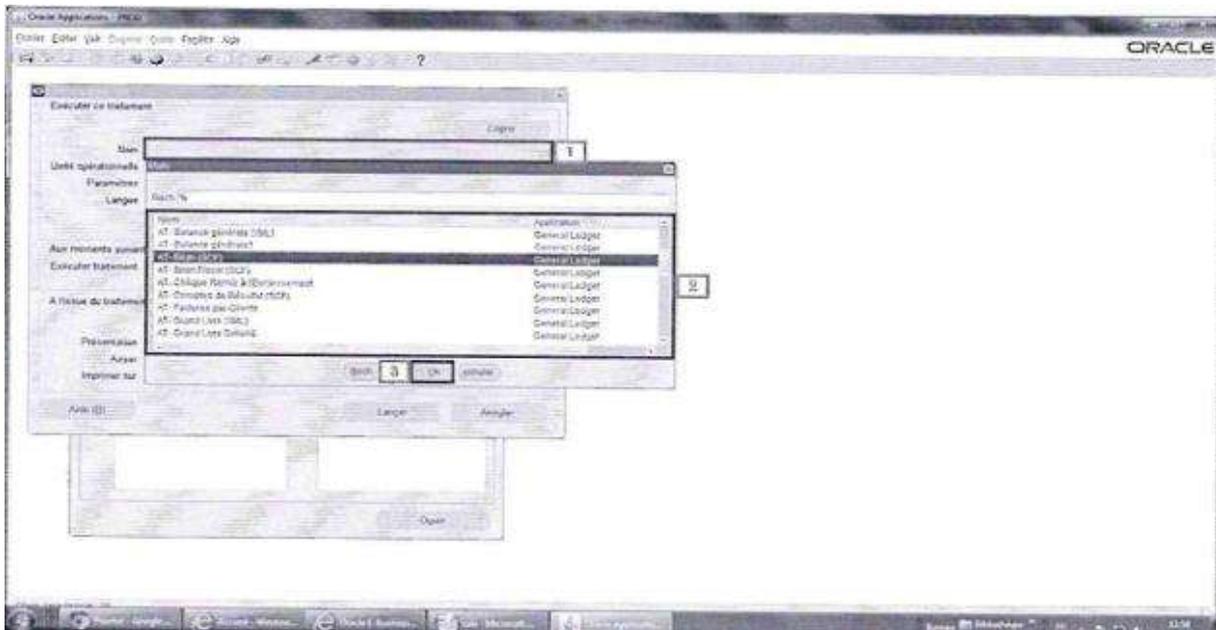
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

الفرع الثالث: مخرجات البرنامج



المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

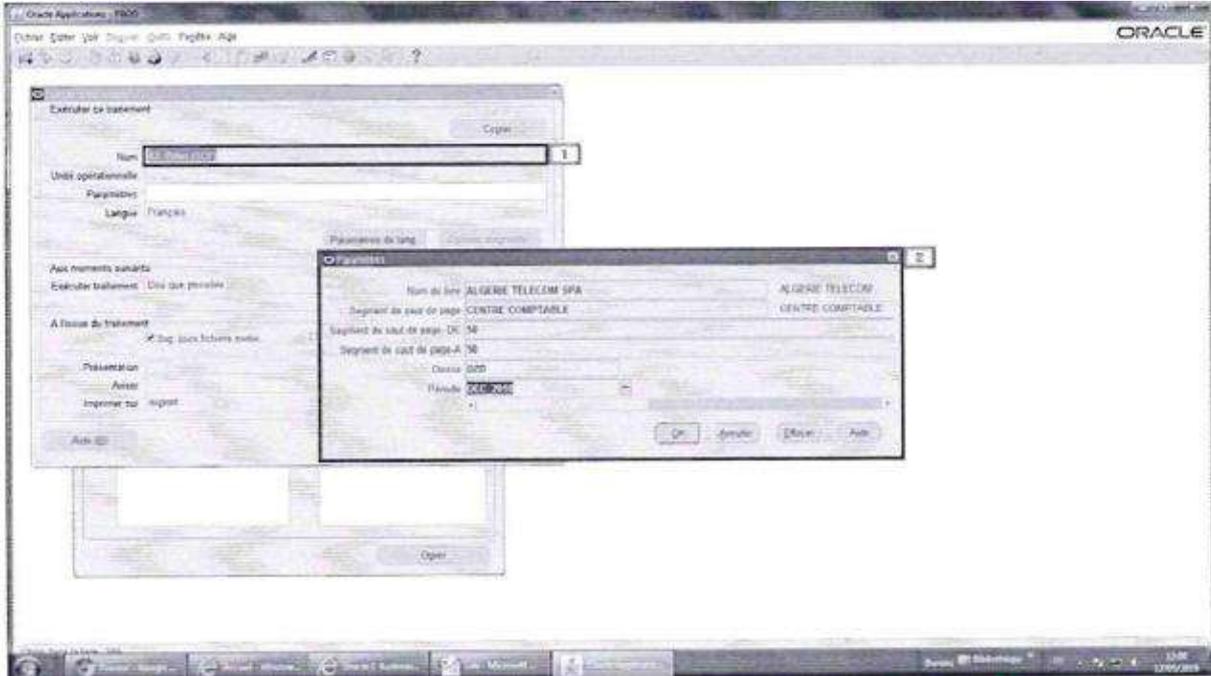
1. خطوات طباعة الميزانية



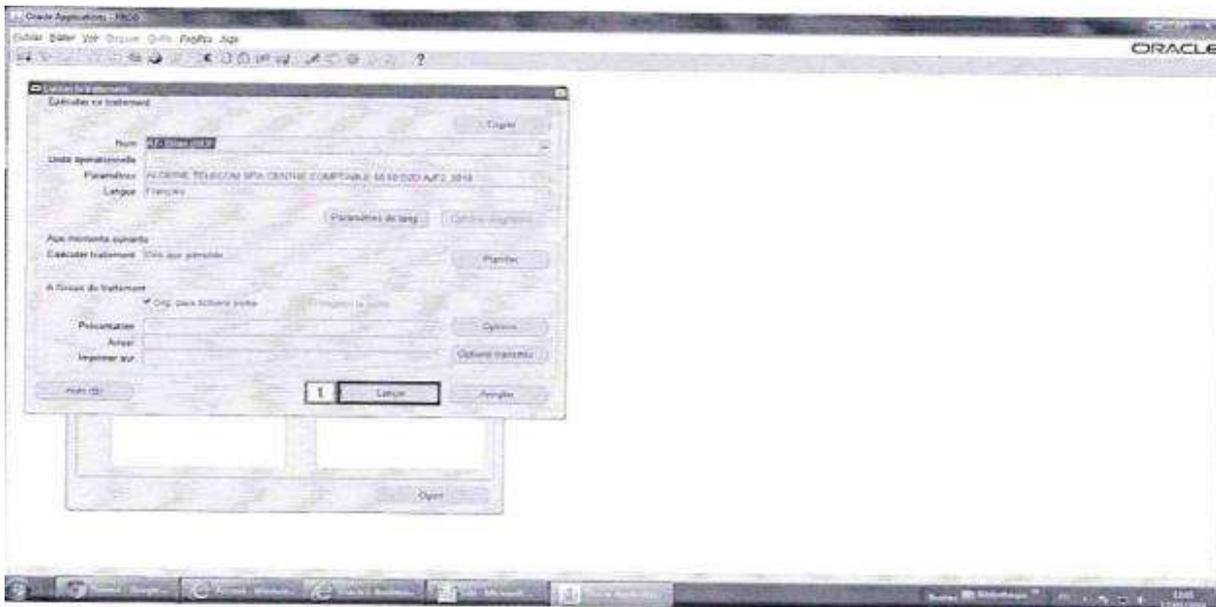
المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

1. اختيار المخرجات لطباعتها 2. قائمة المخرجات 3. التأكيد على المخرج

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)



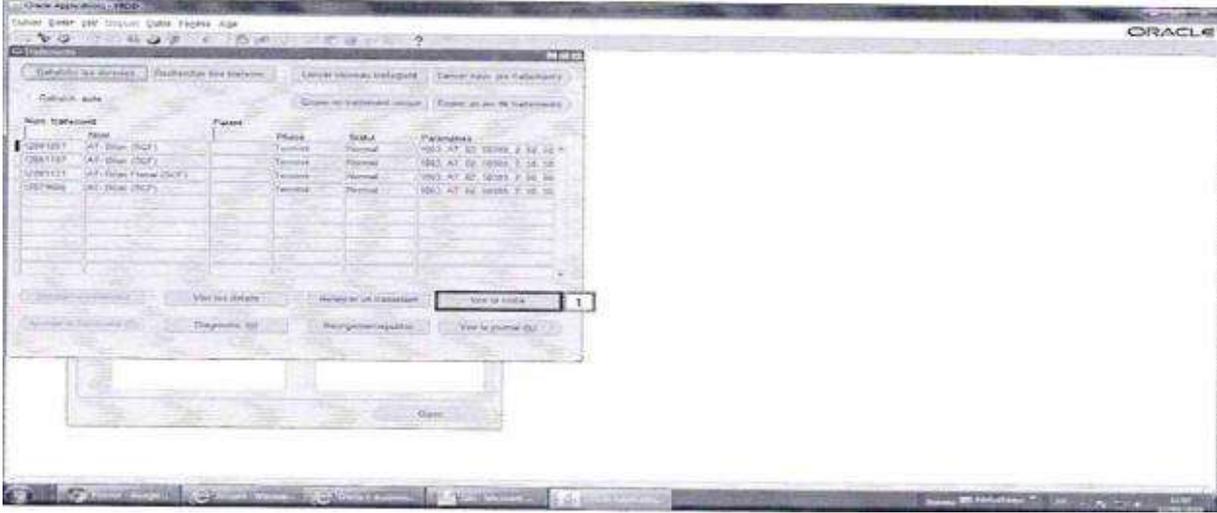
المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة
1. تم اختيار المخرج المراد طباعته 2. لاختيار الوحدة والفترة المراد طباعتها



المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

1. تأكيد عملية الطباعة



المصدر: مصلحة المحاسبة بنك الخليج الجزائر وكالة ورقلة

المطلب الثاني: قياس وتحليل السيولة والربحية في البنك الخليج الجزائري - وكالة ورقلة
سننظر إلى قياس و تحليل كل من نسب السيولة و الربحية في البنك الخليج الجزائري -
وكالة ورقلة -

الفرع الأول: حساب مؤشرات السيولة لبنك خليج الجزائر خلال فترة (2018-2020)

1- نسبة السيولة العامة (نسبة التداول): هدف هذه النسبة لمعرفة مدى كفاية الأصول
المتداولة للبنك الخليج الجزائريوكالة ورقلة المتوقع تحويلها إلى النقدية خلال الفترة (2018-
2019)قمنا بحساب هذه النسبة و المبينة في الجدولالتالي:

$$\text{نسبة التداول} = \frac{\text{مجموع الأصول المتداولة}}{\text{مجموع الخصوم المتداولة}}$$

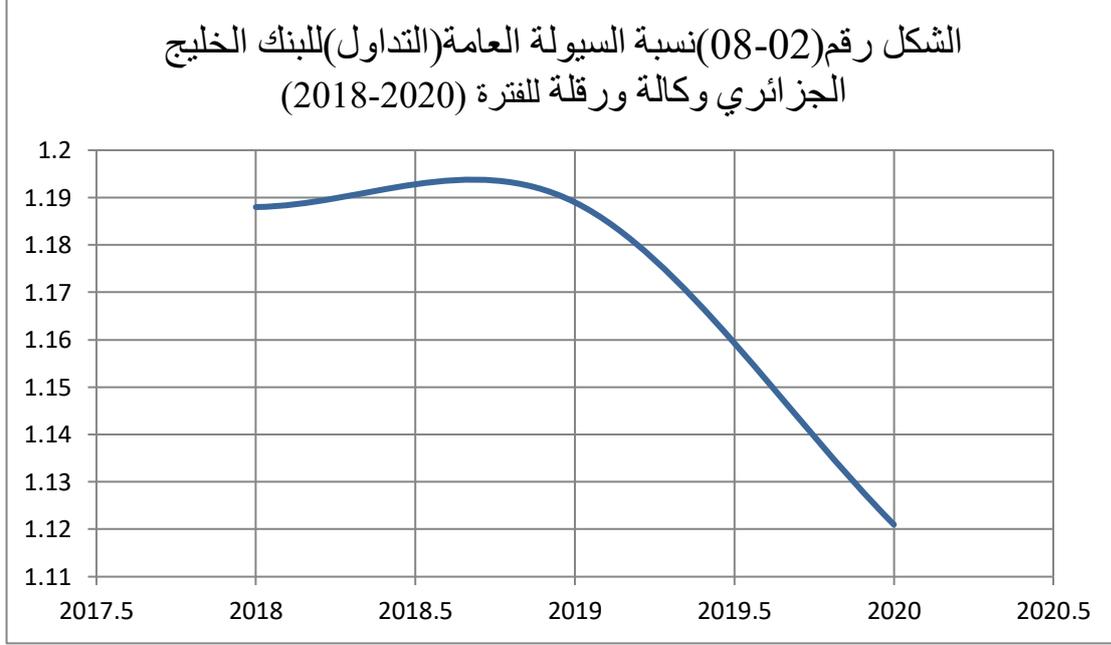
الجدول رقم (01-01): يمثل تحليل نسبة السيولة العامة في البنك الخليج الجزائريوكالة
ورقلة - خلالالفترة (2018-2020)

البيان	2018	2019	2020
مجموع الأصول المتداولة	161476113	163369772	165766769
مجموع الخصوم المتداولة	135819850	137286466	147830356

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

1,1213310546	1,1899918234	1,1888992147	نسبة السيولة العامة
(-0,0576985215)	0.0009190087	/	نسبة التغير

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على القوائم المالية للبنك



المصدر: الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائري

بناء على الجدول خارج الميزانية لبنك الخليج الجزائر والشكل رقم (02-08) يمكننا القول أن البنك عرف نمو مضطربا خلال الفترة الدارسة حيث تراوح بين ارتفاع وانخفاض في الالتزامات الممنوحة و منه شهدنا ارتفاع لأبأس به خلال سنة 2018 حيث كانت سنة 2019 معها في نفس المستوى، لتشهد بعدها انخفاض جد ضعيف في سنة 2020 بمقدار 1.12 يمكننا القول أن البنك يحقق ارتفاع كبير في سنة 2018 ب: مقدار 1,18

2- نسبة السيولة السريعة: تهدف هذه النسبة لسرعة تحويل الأصول إلى النقدية لقياس درجة السيولة التي يتمتع بها البنك الخليج الجزائري وكالة ورقلة خلال الفترة (2018-2020) قمنا بحساب هذه النسبة و المبينة في الجدول التالي:

$$\text{نسبة السيولة السريعة} = \frac{\text{الأصول المتداولة} - \text{المخزون}}{\text{مجموع الخصوم المتداولة}}$$

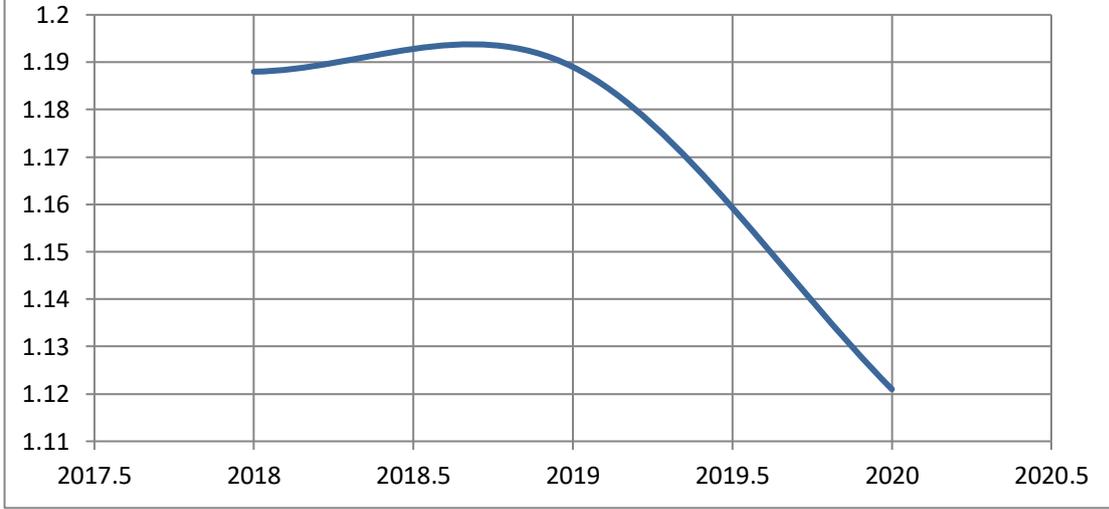
الجدول رقم (01-02): يمثل تحليل نسبة السيولة السريعة للبنك الخليج الجزائري وكالة ورقلة - خلال الفترة (2018-2020)

البيان	2018	2019	2020
مجموع الأصول المتداولة	161476113	163369772	165766769

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

المخزون	/	/	/
مجموع الخصوم المتداولة	147830356	137286466	135819850
نسبة السيولة العامة	1,1213310546	1,1899918234	1,1888992147
نسبة التغير	(-0,0576985215)	0.0009190087	/

الشكل رقم (02-09) نسبة السيولة السريعة للبنك الخليج الجزائري
وكالة ورقلة للفترة (2018-2020)



المصدر : من إعداد الطالبين بناء على القوائم المالية للبنك

بناء على الجدول خارج الميزانية لبنك الخليج الجزائر والشكل رقم (02-10) يمكننا القول أن البنك عرف نمو مضطرباً أيضاً خلال فترة الدراسة حيث تراوح بين ارتفاع وانخفاض في الالتزامات الممنوحة ومنه شهدنا ارتفاع لأبأس به خلال سنة 2018 حيث كانت سنة 2019 معها في نفس المستوى، لتشهد بعدها انخفاض جد ضعيف في سنة 2020 بمقدار 1,12 يمكننا القول أن البنك يحقق ارتفاع كبير في سنة 2018 ب: مقدار 1,18 ولسنتين لم يتغير الارتفاع

3- نسبة السيولة النقدية: تهدف هذه النسبة على قدرة البنك على تسديد التزاماته النقدية قصيرة الأجل، وهي التي تتم بأكثر أصول سيولة وهي الجاهزة وكذلك بعلاقتها بالتزامات قصيرة الأجل، خلال الفترة (2018-2020) قمنا بحساب هذه النسبة و المبينة في الجدول التالي:

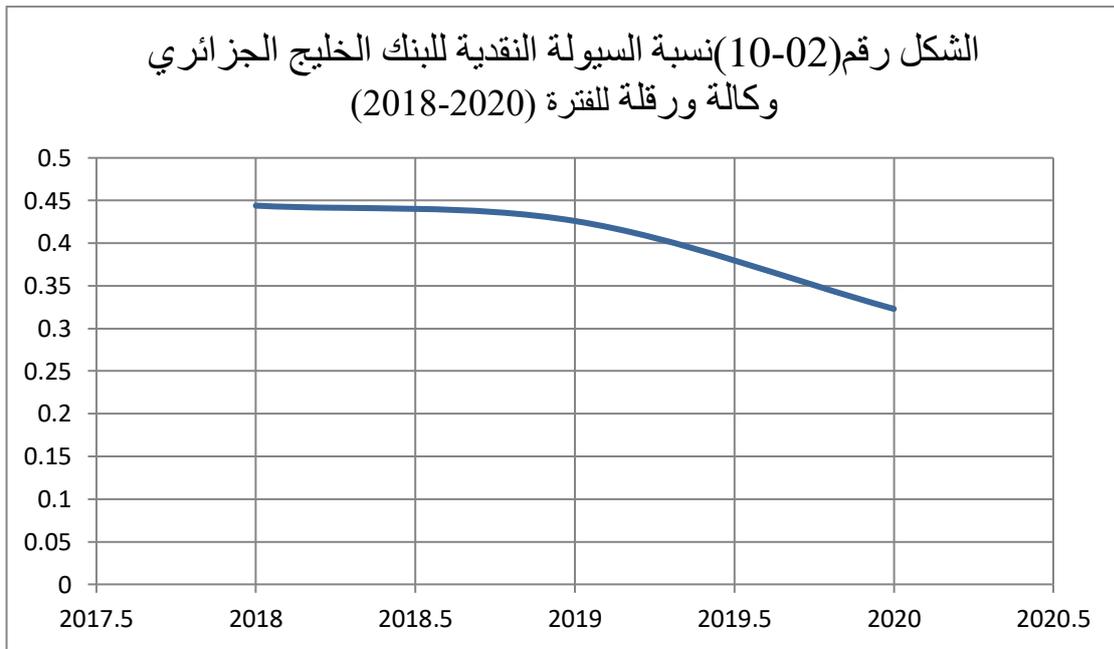
$$\text{نسبة السيولة النقدية} = \frac{\text{النقدية}}{\text{إجمالي الخصوم المتداولة}}$$

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

الجدول رقم (03-01): يمثل تحليل نسبة السيولة النقدية للبنك الخليج الجزائري وكالة ورقلة- خلال الفترة (2018-2020)

البيان	2018	2019	2020
النقدية	60313877	58486726	47896218
مجموع الخصوم المتداولة	135819850	137286466	147830356
نسبة السيولة الجاهزة	0,4440726227	0,4260196049	0,3239944711
نسبة التغير	/	-0,0406533006	(-0,1020251338)

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على القوائم المالية للبنك.



بالاعتماد على الشكل رقم (11-02) والقوائم المالية للبنك عينة الدراسة خلال الفترة (2018-2020). نلاحظ أن هناك تباين في سيئة السيولة النقدية حيث بلغ متوسط نسبة السيولة النقدية للبنك الدراسة إلى (0.4440726227) أما في سنة الموالية شهدنا انخفاض لا يتأثر بشكل كبير على سنة 2019، حيث ركزنا على السنة الأخير.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

الفرع الثاني: حساب مؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2018-2020
من خلال القوائم المالية الخاصة ببنك الخليج الجزائر سيتم حساب النسب المالية المتعلقة بربحية البنك خلال الفترة
2018-2020

أولا : معدل العائد على المبيعات (هامش الربح) (Profit Margin)
الجدول التالي يوضح معدل العائد على المبيعات - هامش الربح - خلال السنوات 2018-
2020 بالنسبة لبنك الخليج الجزائر والذي يحسب بالعلاقة التالية :

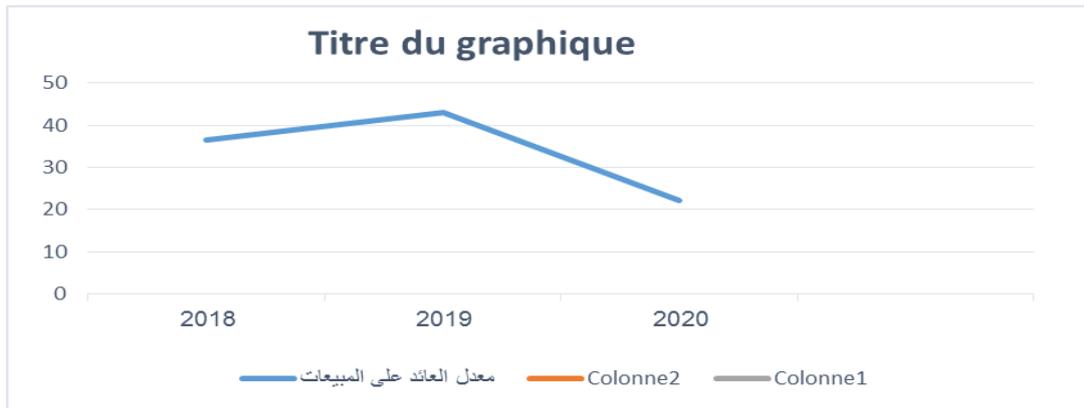
$$\text{العائد على المبيعات} = \text{صافي الدخل} \div$$

جدول (01-04): معدل العائد على المبيعات لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2018-
2020

السنوات	صافي الدخل	إجمالي الإيرادات	معدل العائد على المبيعات PM
2018	2591296	7113187	36.42%
2019	5035072	11667856	43.15%
2020	2631793	11895961	22.12%

المصدر : من إعداد الطالبين باعتماد على القوائم المالية لبنك محل الدراسة

الشكل (11-02): يوضح تطور هامش الربح لبنك الخليج الجزائري خلال سنوات 2018-
2020



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على الجدول (01-04) و استخدام برنامج Excel

ثانيا : معدل العائد على الأصول (Return On Assets (ROA))

الجدول التالي يوضح معدل العائد على الأصول خلال السنوات 2018-2020 بالنسبة لبنك
الخليج الجزائر و الذي يحسب بالعلاقة التالية :

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية في بنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة- (خلال فترة 2018-2020)

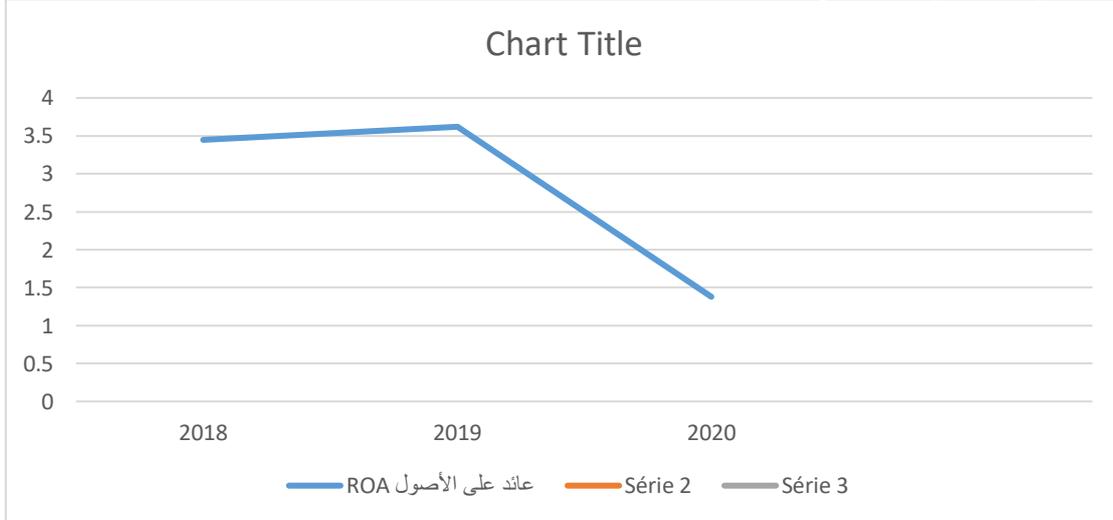
العائد على الأصول = صافي الدخل / إجمالي الأصول

جدول (05-01): معدل العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر 2018-2020

السنوات	صافي الدخل	إجمالي الأصول	معدل العائد على الأصول ROA
2018	2591296	75211482	3.45%
2019	5035072	138962534	3.62%
2020	2631793	189382415	1.38%

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة من خلال الجدول ليلاحظ أن معدل العائد على الأصول لفيانخفاض مستمر وذلك نتيجة للتذبذب في صافي الدخل مع ارتفاع إجمالي الأصول لهذا جعل التوزيعات الأرباح و الزيادة في الاحتياطات.

الشكل (02-12): يوضح تطور مؤشر العائد على الأصول خلال سنوات 2018-2020



المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على الجدول (05-01) و استخدام برنامج Excel
ثانيا: عدل العائد على حقوق الملكية (Return On Equity (ROE))
الجدول التالي يوضح معدل العائد على حقوق الملكية خلال السنوات 2018-2020
بالنسبة لبنك الخليج الجزائري والذي يحسب بالعلاقة التالية :

العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل / حقوق الملكية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي
للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة-
(خلال فترة 2018-2020)

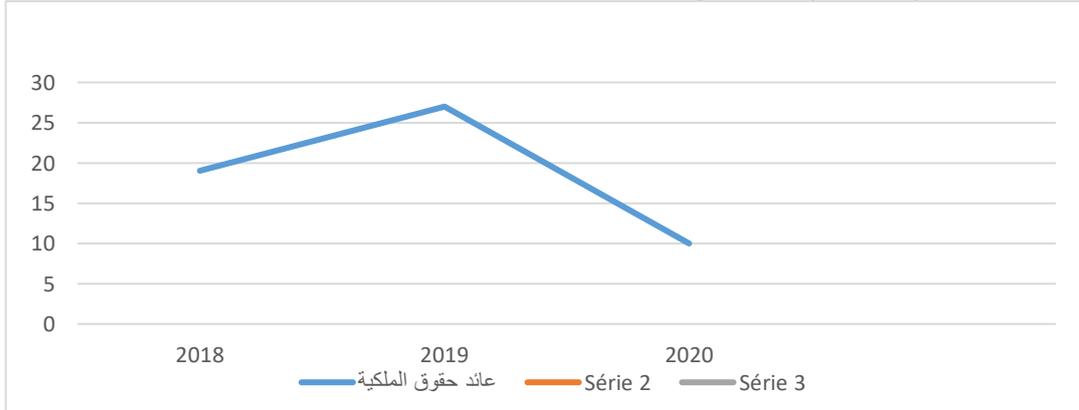
الجدول (06-01): معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات
2020-2018

السنوات	صافي الدخل	حقوق الملكية	معدل العائد على حقوق الملكية ROE
2018	2591296	13481096	19%
2019	5035072	18940661	27%
2020	2931793	24703413	10%

المصدر : من اعداد الطالبين اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العائد على حقوق الملكية 19% سنة 2018 ثمارتفعت إلى
27% سنة 2019، ويرجع السبب في ذلك إلى ارتفاع قيمة حقوق الملكية إلا أنها انخفضت تدريجياً إلى 10%
سنة 2020،

الشكل (02-13): يوضح تطور مؤشر حقوق الملكية خلال سنوات 2019-2020



المصدر: من اعداد الطالبين باعتماد على الجدول (06-01) و استخدام برنامج Excel

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية فيبنك الخليج الجزائري AGB-وكالة ورقلة- (خلال فترة 2018-2020)

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في ما مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك التجارية؟

حيث حاولنا الإجابة عليها من خلال الاعتماد على الدراسة النظرية ودراسة الحالة ، وهذا ما تناولناه في هذا الفصل وذلك من خلال مبحثين، بالتعرض إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية و تقسيمه إلى مطلبين تناولنا فيهما الطريقة المتبعة في الدراسة و الأدوات المستخدمة هذا في المبحث الأول وفي المبحث الثاني تطرقنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها و اختبار الفرضيات. و في الأخير يمكن القول ومن خلال الدراسة استخلصنا النتائج التالية:

- يساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء بنك وتحسين ورفع مستوى أداء البنوك
- يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك بمواكبة التطورات العلمية العالمية
- يقدم تقييم الأداء المالي صورة واضحة وشاملة لمختلف المستويات عن أداء البنك
- يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات بتوفير العديد من المزايا التي تؤدي إلى تطور أداء البنوك

الخاتمة

الخاتمة

يعتبر مجال التكنولوجيا المعلومات متنامياً هماً للحقولائتينالتأهميةكبيرةفياأونةالأخيرة، هذاالأهميةأملتالظروفالاقتصاديةالمعاشةوالمنافسةالحادةالتييعرفهاالعالمالأعمالفيوقتناالحالي،والذييوصفبأنهعصر التكنولوجيا،لذا فإنالتحكمفيهذاالتكنولوجياوحسناستغلالهاأصبأمرأضرورياً،ومؤشرهاالمددتحسينأدائهاالمالي،وبهدفالإجابةعنهذهالإشكاليةالرئيسيةوالمتمثلةفيأثرتكنولوجياالمعلوماتعلناًلأداءالماليالبنكوقياسه

واستنادالمأظهرهالتحليلالياناناتالدراسةتوصلنالمجموعهمنالنتائجولأثرتكنولوجياالمعلوماتعلناًلأداءالماليالبنكويمكنتحديدهامنخلالالانقاطالتالية:

نتائج اختبار الفرضيات:

أولاً: اختبار الفرضية الأولى: يطرأ لنا إثبات الفرضية التي من خلالها يمكن الحكم ان لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة للبنوك التجارية وذلك من خلال مساهمتها في توفير الحلول للعديد من المشاكل التقليدية في العمل، وذلك يعود إلى السرعة الفائقة التي يتم بها معالجة المعلومات وهذا ما ثبت صحة الفرضية الأولى

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية " يتم قياس الأداء المالي من خلال مؤشرات الربحية والسيولة"

يمكن تحليل الأداء المالي للسلطات المسؤولة من تحديد مهاراة إدارة أصول البنوكالتجارية والكشفعنالانحرافاتحيثلابدمن توفير الشفافيةلمواصلة الإصلاحالنقديوالذييعتبرخطوةأساسيةفيالإصلاححيثمنالضروري توفير معلوماتمحاسبيةأكثر دقةومصداقيةوذلكباستخدامالمؤشراتالماليةلتقييمالأداء وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية .

ثالثاً: اختبار الفرضية الثالثة " تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى الأداء المالي " أثبتت نتائج البحث ان تكنولوجيا يساهم في رفع مستوى الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر AGB وذلك من خلال إعطائه قدرة إضافية للإدارة في إمكانية التوسع و التنوع في الخدمات وفي تطوير كفاءة العمليات، لان الإدارة هي من تتحكم في الأداء المالي فإذا كان استخدام التكنولوجيا المعلومات يسهل عمل الإدارة فمنجوها الذي هو أداءها المالي يكون أحسن و بطريقة احدث وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثالثة

نتائج الدراسة :

- يساهم تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء بنك وتحسين ورفع مستوى أداء البنوك
- يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك بمواكبة التطورات العلمية العالمية
- يقدم تقييم الأداء المالي صورة واضحة وشاملة لمختلف المستويات عن أداء البنك
- يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات بتوفير العديد من المزايا التي تؤدي إلى تطور أداء البنوك

الاقتراحات:

- توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في البنك
- على المؤسسة مسايرة التطورات الحاصلة ، و العمل على الاستفادة من ثورة التكنولوجيا المعلومات لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة.
- ضرورة زيادة وعي إدارات المؤسسة وتعريفهم بما فيهم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وقوانينها و أهميتها ومجالات استخدامها بشكل صحيح

■ إجراء المزيد من الدراسات و الأبحاث حول التكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

✍ أفاق الدراسة:

و بعد محاولة الإلمام بموضوع تأثير حول التكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للبنوك ،
نأمل أننا قد ساهمنا ولو بالقدر البسيط في إثراء الموضوع ببحثنا هذا ، ورغم ذلك يبقى
الموضوع محل الدراسة وعليه تبقى بعض المحاور التي تستحق المزيد من البحث و
الدراسة نذكر منها:

- تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في مسك المحاسبة
- تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية باستخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازن

المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. العياشي
غياكريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم
الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016-
2. أكرم سالم الجنابي، الإدارة والتنظيم مبادئ وأسس مدخلات نظريات تقليدية وحديثة ومعاصرة، دار أ
مجدل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى 2016م، 2015.
3. إبراهيم محمد حساسنه، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار
جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013
4. أحمد طرطار، الترشيد الاقتصادي للطاقة الإنتاجية للمؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الج
زائر، 2001 ،
5. حافظ عبد الناصر، حسين وليد حسين، نظام المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة، د
ار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن 2014 ،
6. حسنا الحسيني فلاحة مؤيد عبد الرحمن الدوري، الاستراتيجية:
مفاهيمها مداخلها عملياتها المعاصرة، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، 2006،
7. سلطان تركي، نظام المعلومات واستخدام الحاسب الآلي، دار المريخ، 1995
8. سلطان الطائي جحيم يوسف، دباسة العداية هشام، التسويق الإلكتروني، الوراق للنشر والتوزيع، ا
لأردن، 2009، ص-ص: 65-66.
9. عامر إبراهيم قنديل جيو علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظام المعلومات الإدارية، دار الحسيرة، الأ
ردن، الطبعة الثانية، 2017 ،
10. عباس بنتا جلمر، تكنولوجيا الإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزئية الواقعية الم
عوقات، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2015
11. عبد الرزاق محمد قاسم، نظام المعلومات الحاسوبية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عما
ن، الأردن، 1998 ،
12. غسان قاسم داود اللامي، العبد لا تعبد الفتاح زهير، الصيرفة الإلكترونية)
الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
13. ليلى حسام الدين، أثر التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية والكمية للموارد البش
رية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2010 ،
14. محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات وصناعة واتصالات الجماهير، دار العرب للنشر والتو
زيع ودون مكان النشر، 1990 ،
15. محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989
16. مجيد الكرخي، موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع تقييم موازنة الدولة، ط 1
، دار المناهل للنشر والتوزيع، عمان، 2015،

17. محمد مطر، التحليل المالي الإئتماني، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن 2000،
 18. محسن الربيعي حاكم، حوكمة البنوك كأثرها في الأداء والمخاطرة، ط1، دار اليازور للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011
 19. نادر شعبان إبراهيم السواح، حوكمة تكنولوجيا المعلومات، الدار الجامعية – الإسكندرية، 2016
 20. نصر محمود مزن نافهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009

المذكرات:

1. مسيليا الحسين، راجع حمزة
 ، أهمية استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنوك التجارية، مذكر ة مقدمة لنيل شهادة الماجستير
 ر أكاديمي، في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نفقو وبنوك
 ، جامعة محمد بوضياف – المسيلة.
 2. بروبة الهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الاقتصادية
 ، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراهالطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص
 : محاسبة جامعة بسكرة، 2014/2015.
 3. حسني مبارك بعللي، إمكانيات فعكفاءة أداء الجهاز المصرفي في الجزائر في ظل المتغير ات الاقتصادية
والمصرفية المعاصرة، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012/2011،
 4. خالد سحنون، تأثير تكنولوجيا المعلومات على تعلم روية البنوك، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية،
 تخصص: تخصص:
 بنوك ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، الجزائر،
 2016/2015،
 5. سميرة القالي، استخدام النسب المالية في تقييم أداء الماي في البنوك كالتجاري، مذكر ة ماجستير، كلية
 ية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بوضياف المسيلة، الجزائر،
 2017/2018،
 6. صفية أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الماي للبنوك التجارية
 ، مذكر ة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي،
 ميدان علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية،
 تخصص المالية وبنوك جامعة قاصديمر باحور قلة، السنة الجامعية 2017/2018
 7. صليحة علاوة،
دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الماي في المؤسسات الاقتصادية، مذكر ة مقدمة لاستكمال
 لشهادة ماجستير أكاديمي في ميدان علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصديمر
 باحور قلة، 2017
 8. عادل
 علال، بو عباية ولید، أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تفعيل أداء الموارد البشرية، مذ

كرمة مقدمة ضمن متطبات تنيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان علوم اقتصادية وعلوم تجارية، جامع
ة 2020

9. عاصي أمارة محمد يحيى، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال
مال، الأردن، 2017،

10. فتيحة

زو اويد، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق الداخلي في بيئة الأعمال الجزائية، مذ
كرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في الميدان الاقتصادي والتجاري وعلوم
والتسويق، جامعة قاصديمير باحور قلة، 2019

11. و دادقور اري، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إدارة المخاطر المصرفية، مذكرة لنيل ش
هادة الماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016-2017،

12. نور اليقين

لعناني مامة، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الرقابة الداخلية في البنوك التجارية، مذكرة مق
دمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في الميدان الاقتصادي والتجاري تخصص بنوك، جامعة محمد بو ضيافا
لمسيلة، 2015

المقالات و المداخلات :

1. أحلام بو عبدليو خليل عبد الرزاق، تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائدو
المخاطرة، دراسة حالة ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي، جامعة الأ
غواط،

2. أكرم محسن الياسري، الموسوي ياناس، أثر الخصائص التكنولوجية للمعلومات المصرفية وحو
مة المصارف في تحقيق الرقابة السلوكية، مجلة دورية نصف سنوية تصدر عن كلية الإدارة والاقتصاد
اد، العراق، المجلد الخامس، العدد التاسع، 2012

3. شاهر فلاح العرو ودو طلال احمد ونشكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي
خليفة الشراكات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، في إدارة الأعمال، المجلد
5، العدد 4، 2009،

4. صالح الخالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و
لتحول الاقتصادي، 2004

5. عباس الحمير يشار، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الفندقية
، دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كركر بلاء، مجلة أهلا لبيت جامعة أهلا لبيت، العدد الرابع
ع،

6. عباس

لحمر، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تسهيل عمل الأفراد وتطوير أداء المنظمات المعاصرة
(ورقة بحثية)، الملتقى الدولي حول:

رأس المال الفكر في المنظمات الأعمال العربية و في الاقتصاديات الحديثة، جامعة الشلف، الجزائر، يو
مي 13-14 ديسمبر 2011

زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك كإشارة إلى البنوك كإدارة جزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد السادس عشر، 2016 ،

المراجع باللغة الأجنبية

1. Anderson Yannick Mbatchou Ntchabet ,Christina Bandela Menyeng ,Ernest Youmto,Determinants Of The Financial Performance Of Commercial Banks in Cameroon :a panel study ,Revue internationale des sciences de gestion,ISSN:2665-7473,volume3:numéro3,
- 2.Lamia Ouriachi; **L'exploitation des technologies D'information et De Communication au Sein Des Banque** mémoire de fin d'études en vue de lobtention de diplôme de master en sciences économiques ;option économie monétaire et bancaire ,Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou ;promotion2019
3. Mohammed Lazreg ,Sebbagh Rafika ; **Les Impacts Des Nouvelles Technologies De l'information** Et De La Communication (NTIC) Sur La Performance Des Banque Algériennes,Revue des sciences économiques de gestion et commerciales ,numéro 18/2017
- 4.Rim Akkarene,Nabil Bouda,Louiza Ameziane, **Use Of Technologies Of Information And Communication In Banking Sector** ;Revue Internationale d'économie numérique international journal of digital economy ;ISSN :2665-8151 Volume2,N 1,janury 2020

الملاحق

الملحق رقم 01: القوائم المالية لسنة 2020

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

Etats financiers 2020

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2020

Milliers de DA

ACTIF	Note	31/12/2020	31/12/2019
1 Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	29 544 542	49 344 833
2 Actifs financiers détenus à des fins de transactions			
3 Actifs financiers détenus disponibles à la vente			
4 Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	18 351 676	9 141 893
5 Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	117 870 551	104 883 046
6 Actif détenue jusqu'à l'échéance	2.A.4	5 131 507	
7 Impôt courant Actif	2.A.5	1 372 832	1 273 345
8 Impôt différé Actif	2.A.6	164 383	147 638
9 Autres actifs	2.A.7	32 957	36 144
10 Comptes de régularisation	2.A.8	708 244	650 500
11 Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675
12 Immeubles de placement			
13 Immobilisations corporelles	2.A.10	15 989 552	11 698 836
14 Immobilisations incorporelles	2.A.11	200 495	185 601
15 Ecart d'acquisition			
TOTAL ACTIF		189 382 415	177 377 511

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2020

		Milliers de DA	
PASSIF	Note	31/12/2020	31/12/2019
1 Banque Centrale, CCP		-	-
2 Dettes envers les Institutions Financières	2.P.1	-	-
3 Dettes envers la clientèle	2.P.2	136 255 900	125 339 056
4 Dettes représentées par un titre	2.P.2	11 574 456	11 947 410
5 Impôts courants Passif	2.P.3	1 330 377	1 707 388
6 Impôts Différés Passif			
7 Autres Passifs	2.P.4	8 675 252	8 486 515
8 Comptes de régularisation	2.P.5	4 886 720	5 207 981
9 Provisions pour risques et charges	2.P.6	406 055	340 929
10 Subventions d'équipement autres subventions d'investissements			
11 Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.P.7	1 550 243	1 395 460
12 Dettes subordonnées			
13 Capital	2.P.8	10 000 000	10 000 000
14 Primes liées au Capital			
15 Réserves	2.P.9	1 000 000	1 000 000
16 Ecart d'évaluation			
17 Ecart de réévaluation			
18 Report à nouveau	2.P.10	11 071 620	8 324 337
19 Résultat de l'exercice	2.P.11	2 631 793	3 628 435
TOTAL PASSIF		189 382 415	177 377 511

ANNEXE N°2 COMPTE DE RESULTATS

		Milliers de DA	
ENGAGEMENTS	Note	31/12/2020	31/12/2019
1 Intérêts et produits assimilés	4.R.1	9 469 204	10 025 265
2 Intérêts et charges assimilés	4.R.2	-1 373 411	-1 274 825
3 Commissions	4.R.1	2 383 515	2 227 118
4 Charges/Commissions	4.R.2	-119 164	-163 666
5 Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction		-	-
6 Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente		-	-
7 Produits des autres activités	4.R.1	43 242	85 886
8 Charges des autres activités		-	-
9 PRODUIT NET BANCAIRE	4.R.3	10 403 387	10 899 778
10 Charges générales d'exploitation	4.R.4	-4 993 743	-4 804 771
11 Dotations aux Amortis / Immobilisations	4.R.5	-1 029 994	-889 621
12 RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		4 379 650	5 205 385
13 Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.6	-722 235	-501 213
14 Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.6	3 815	201 292
15 RÉSULTAT D'EXPLOITATION		3 661 230	4 905 464
16 Gains ou pertes nets sur autres actifs		5 833	9 413
17 Eléments extraordinaires Produits	4.R.7	-	-
18 Eléments extraordinaires Charges	4.R.8	-	-
19 RÉSULTAT AVANT IMPÔT		3 667 064	4 914 877
20 Impôts sur les résultats et assimilés		-1 035 271	-1 286 442
21 RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	4.R.9	2 631 793	3 628 435

الملحق رقم 02: القوائم المالية لسنة 2019

PASSIF	Note	31/12/2019	31/12/2018
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 subordonnées			
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 réévaluation			
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

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2019

Milliers de DA

ACTIF	Note	31/12/2019	31/12/2018
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 différé 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'acquisition			
TOTAL ACTIF		177 377 511	176 819 451

ANNEXE N°2 COMPTE DE RESULTATS

Milliers DA

ENGAGEMENTS	Note	31/12/2019	31/12/2018
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

الملحق رقم 03: القوائم المالية لسنة 2018

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria



Etats financiers 2018

ANNEXE N°1 du bilan au 31/12/2018

Milliers de DA

ACTIF		31/12/2018	31/12/2017
1	Caisse, Banques Centrales, Centres des Cheques Postaux, Trésor Public	60 230 137	46 775 312
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	83 740	24 376
5	Prêts et créances sur la clientèle	101 162 236	81 240 932
6	Actif détenue jusqu'à l'échéance		
7	Impôt courant actif	1 577 683	1 407 058
8	Impôt différé actif	100 359	89 485
9	Autres actifs	152 829	124 306
10	Comptes de régularisation	3 524 031	2 228 363
11	Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	15 675	15 675
12	Immeubles de placement		
13	Immobilisations corporelles	9 820 065	6 915 727
14	Immobilisations incorporelles	152 695	141 300
15	Ecart d'acquisition		
TOTAL ACTIF		176 819 451	138 962 534

ANNEXE N°1 du BILAN au 31/12/2018

Milliers de DA

	PASSIF	31/12/2018	31/12/2019
1	Banque centrale, CCP		
2	Dettes envers les Institutions financières	2 170	32 024
3	Dettes envers la clientèle	122 863 971	91 645 524
4	Dettes représentées par un titre	12 955 879	12 793 331
5	Impôts courants Passif	1 686 029	1 873 911
6	Impôts Différés Passif		
7	Autres Passifs	9 529 897	7 450 637
8	Comptes de régularisation	7 634 497	4 754 711
9	Provisions pour risques et charges	368 307	272 340
10	Subventions d'équipement autres subventions d'investissements		
11	Fonds pour Risques Bancaires Généraux	1 402 123	1 199 395
12	Dettes subordonnées		
13	Capital	10 000 000	10 000 000
14	Primes liées au Capital		
15	Réserves	849 620	597 867
16	Ecart d'évaluation		
17	Ecart de réévaluation		
18	Report à nouveau	5 516 534	3 307 722
19	Résultat de l'exercice	4 010 423	5 035 072
	TOTAL PASSIF	176 819 451	138 962 534

ANNEXE N°2 COMPTE DE RESULTATS

Milliers DA

ENGAGEMENTS		31/12/2018	31/12/2017
1	Intérêts et produits assimilés	7 401 970	5 632 742
2	Intérêts et charges assimilés	- 1 200 424	- 1 051 914
3	Commissions	4 446 515	6 009 646
4	Charges/Commissions	- 73 335	- 95 624
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	4 868	25 468
8	Charges des autres activités		
9	PRODUIT NET BANCAIRE	10 579 594	10 520 317
10	Charges générales d'exploitation	- 3 930 724	- 3 206 837
11	Dotations aux Amortis / immobilisations	- 560 426	- 373 561
12	RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION	6 088 444	6 939 919
13	Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	- 902 610	- 1 036 210
14	Reprise de provision, de perte de valeur et récupération sur créances amorties	180 495	684 983
15	RESULTAT D'EXPLOITATION	5 366 329	6 588 692
16	Gains ou pertes nets sur autres actifs		
17	Eléments extraordinaires Produits	10 657	
18	Eléments extraordinaires Charges	- 17682	
19	RÉSULTAT AVANT IMPÔT	5 359 304	6 588 692
20	Impôts sur les résultats et assimilés	- 1 348 881	- 1 553 619
21	RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	4 010 423	5 035 072

الفهرس

الفهرس

VI, V	إهداء
VI	شكر وتقدير
VII	الملخص
VIII	قائمة محتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
XI	قائمة الاختصارات والرموز
XII	الملاحق
أ	مقدمة
4	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة
5	تمهيد
6	المبحث الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للبنوك
6	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات
6	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المع
8	الفرع الثاني: مبادئ وخصائص تكنولوجيا المعلومات
10	الفرع الثالث: أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات
11	المطلب الثاني: ماهية الأداء البنكي
11	الفرع الأول: مفهوم الأداء البنكي
12	الفرع الثاني: المؤشرات والعوامل المؤثرة على الأداء البنكي
15	الفرع الثالث: أدوات تقييم الأداء المالي في البنوك
18	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات البنكية
18	الفرع الأول: أسباب اعتماد البنوك على تكنولوجيا المعلومات
19	الفرع الثاني: مفهوم وخصائص تكنولوجيا المعلومات البنكية
20	الفرع الثالث: مميزات ومعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنوك
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الموضوع
22	المطلب الأول: الدراسات السابقة
22	الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية
25	الفرع الثاني: الدراسات باللغة الفرنسية
28	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات الحالية بالدراسات السابقة
29	خلاصة الفصل
30	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
32	المطلب الأول: الطريقة والأدوات
32	الفرع الأول: تحديد المنهج
32	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة

36.....	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
36.....	المطلب الأول: نتائج الدراسة
	الفرع الأول: البرنامج المحاسبي
36.....	"ORACLE" الفرع الثاني: مدخلات
37.....	البرنامج
42.....	الفرع الثالث: مخرجات البرنامج
	المطلب الثاني: قياس وتحليل السيولة والربحية في البنك الخليج الجزائري - وكالة ورقلة...44
44..	الفرع الأول: حساب مؤشرات السيولة لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018-2020)
48.	الفرع الثاني: حساب مؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2018-2020)
51.....	المطلب الثالث: تحليل ومناقشة النتائج
51.....	الفرع الأول: مناقشة اختبار الفرضيات
51.....	الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضيات
52.....	خلاصة الفصل
54.....	خاتمة
57.....	المراجع
62.....	الملاحق
72.....	الفهرس