جـــــامعـــــــــة 8 مـــــــــاي 1945

قـــــــــالمـــــــــــة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم المالية

تخصص: مالية المؤسسات

تحت عنوان

أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر في الفترة الممتدة من 2010- 2013

إعداد الطلبة:

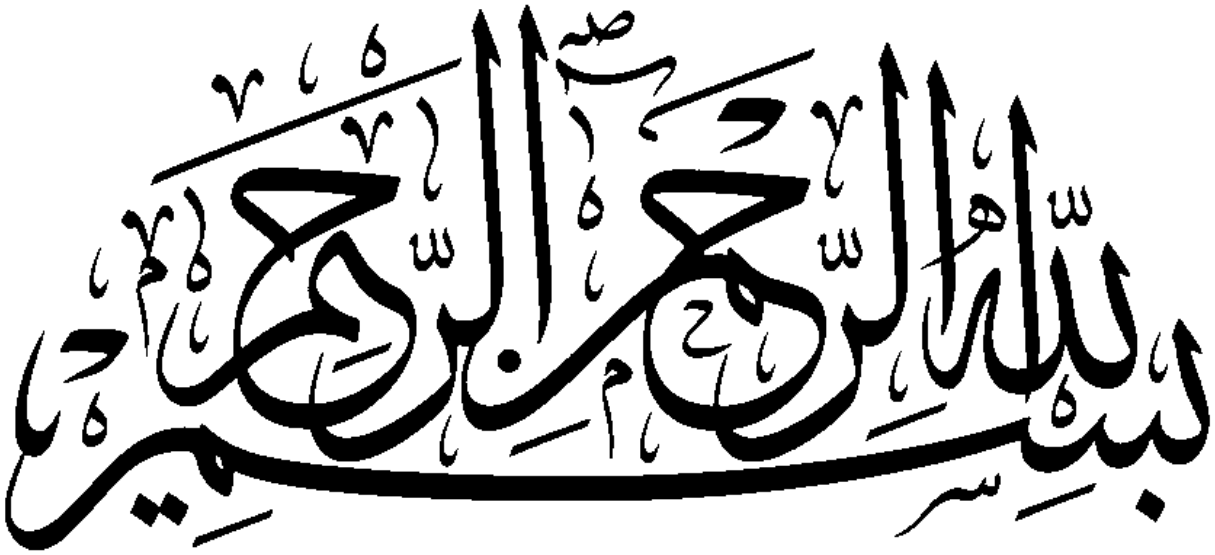
تواتي سارة

خضراوي أسماء

إشراف الأستاذ:

زرفة عبد الرؤوف

السنة الجامعية: 2015- 2016.


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات، وأمدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا على إنجاز هذا العمل، فنحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى ومن العمل ما ترضى، وسلام على حبيبه وخليله الأمين عليه أزكى الصلاة والسلام.

كما نتقدم بجميل الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل زرفة عبد الرؤوف الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته وتشجيعاته العلمية والقيمة رغم انشغالاته ووقته الثمين، والذي تحملنا طيلة هذه الفترة فنسأل الله الكريم رب العرش العظيم أن يحقق له الريادة في حياته وأن يوصله إلى أسمى وأرقى المعالي.

ونشكر كذلك لجنة المناقشة لتفضلهم على قراءة وتقييم هذه المذكر ة، كما نتقدم بالشكر إلى كل من قدم لنا يد العون في إنجاز هذه المذكرة ماديا أو معنويا سواء من قريب أو من بعيد.

سارة وأسماء

الإهداء

ق ال تعالى: "الحمد الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله."

سورة الأعراف الآية"94."

أهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى نبع المحبة الذي لا تكدره عوادي الزمن... وفيض الحنان الذي لا يقف في طريقه عائق

إلى والدي الكريمين أطال الله في عمرهما.

إلى شريكي في الحياة الدنيا زوجي العزيز إلى ق لبي الذي كان لي نعم الرفيق ونعم السند،

ولم يدخر جهدا في مساعدتي على إنجاز هذا العمل.

إلى كل إخوتي وأ خو اتي وإلى فلذة كبدي الريحانة العطرة رفيف لجين.

إلى كل طالب للعلم

سارة

الإهداء

قال الله تعالى "رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

سورة النمل الآية 19.

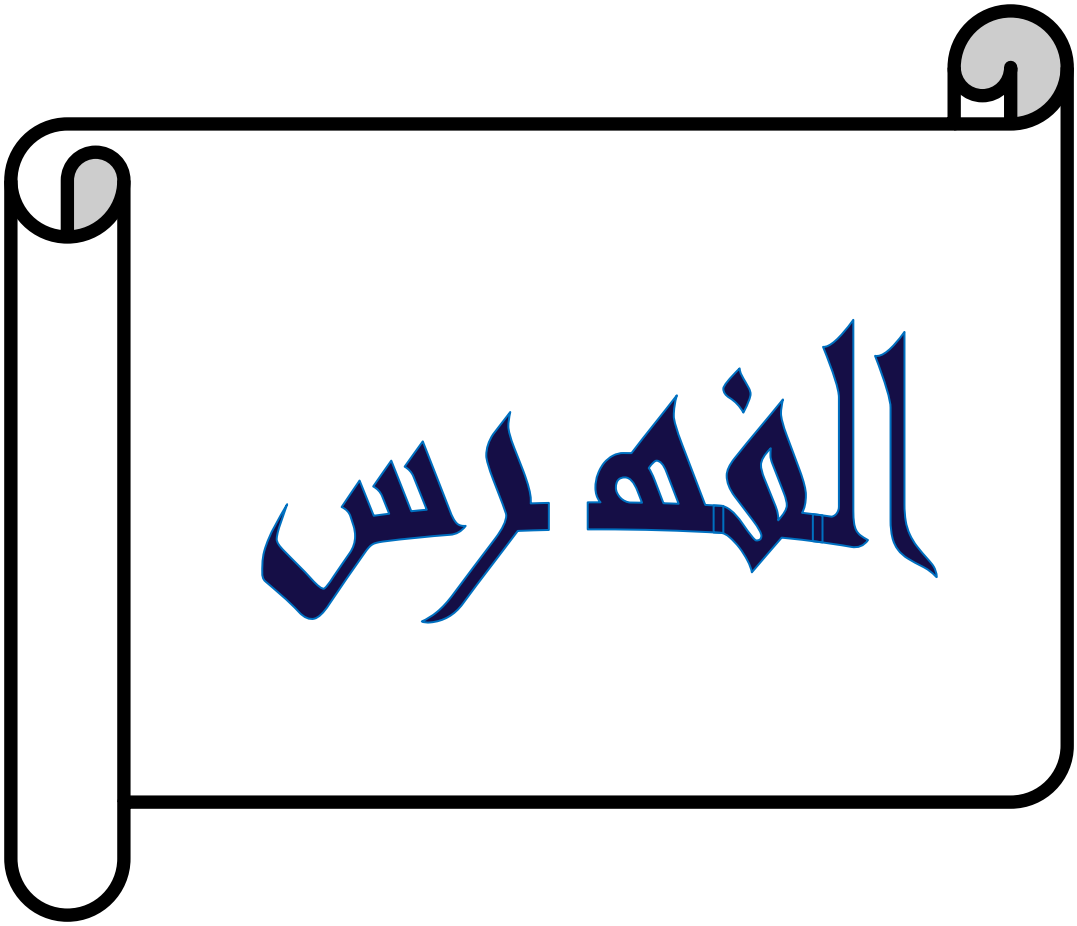
أ هدي ثمرة جهدي إلى:

إلى الصدر الحنون والقلب الرفيق، إلى من سعى جاهدا إلى تربيتي وتعليمي وتوجيهي إلى والدي الكريمين أطال الله في عمرهما.

إلى أخواتي اللواتي هنّ سندي في الحياة.

إلى كل خريجي دفعة 2016، إلى كل طالب للعلم.

أسماء


الفهرس

فهرس المحتويات

شكر وتقدير..... I

الإهداء..... II

فهرس المحتويات..... IV

قائمة الجداول..... IX

قائمة الأشكال..... XI

قائمة المختصرات..... XII

المقدمة..... أ-ز

الفصل الأول: الوضعية المالية للبنوك..... 1

تمهيد..... 2

المبحث الأول: ماهية البنوك..... 3

المطلب الأول: مفهوم البنوك..... 3

المطلب الثاني: أنواع البنوك..... 4

أولا: من حيث الشكل القانوني..... 4

ثانيا: من حيث طبيعة نشاط البنك..... 4

المطلب الثالث: وظائف وأهداف البنوك..... 5

أولا: وظائف البنوك..... 5

ثانيا: أهداف البنوك..... 6

المبحث الثاني: التحليل المالي..... 8

المطلب الأول: تعريف التحليل المالي وأهميته..... 8

أولا: تعريف التحليل المالي..... 8

ثانيا: أهمية التحليل المالي..... 8
المطلب الثاني: أهداف التحليل المالي..... 9
المطلب الثالث: منهجية التحليل المالي..... 9
المبحث الثالث: نماذج تقييم الوضعية المالية للبنوك..... 11
المطلب الأول: القوائم المالية في البنوك..... 11
أولا: الميزانية..... 11
ثانيا: جدول حسابات النتائج..... 13
ثالثا: الملاحق..... 15
رابعا: قائمة خارج الميزانية..... 15
خامسا: قائمة التدفقات النقدية..... 16
المطلب الثاني: مراحل تقييم الأداء في المصارف..... 16
المطلب الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي للبنوك..... 17
أولا: التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء البنكي..... 17
ثانيا: مؤشرات قياس الأداء المالي..... 20
خلاصة الفصل 25
الفصل الثاني: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك..... 26
تمهيد..... 27
المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 28
المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأهميتها..... 28
أولا: مفاهيم عامة..... 28
ثانيا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 31

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 32
رابعا: الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 33
المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال، فوائدها ومجالات تطبيقها..... 34
أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 34
ثانيا: فوائد تكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 35
ثالثا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 35
المطلب الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 36
المبحث الثاني: تطبيقات وتصنيفات شبكات تكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 38
المطلب الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال..... 38
المطلب الثاني: تصنيف الشبكات..... 39
أولا: الشبكات المعلوماتية..... 39
ثانيا: أنواع الشبكات المعلوماتية..... 42
المبحث الثالث: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك..... 44
المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تخفيض التكاليف..... 44
المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على ربحية ومردودية البنك..... 48
المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على العملاء، السعر والمبيعات..... 48
أولا: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على العملاء..... 48
ثانيا: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على المبيعات والأسعار..... 49
خلاصة الفصل..... 51
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية لبنك الخليج الجزائر في الفترة الممتدة من 2010-2013..... 52
تمهيد..... 53

المبحث الأول: بنك الخليج الجزائر..... 54
المطلب الأول: تقديم بنك الخليج الجزائر..... 54
أولا: تعريف بنك الخليج الجزائر..... 54
ثانيا: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر..... 55
المطلب الثاني: سياسيات بنك الخليج الجزائر..... 58
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستخدمة من طرف بنك الخليج الجزائر..... 59
المبحث الثاني: مؤشرات تقييم وتحليل الوضعية المالية لبنك الخليج الجزائر..... 63
المطلب الأول: عرض القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر..... 63
أولا: قائمة الميزانية..... 63
ثانيا: قائمة خارج الميزانية..... 65
ثالثا: جدول حسابات النتائج..... 66
المطلب الثاني: تحليل التوازن المالي لبنك الخليج الجزائر..... 68
المطلب الثالث: تحليل المؤشرات المالية لبنك الخليج الجزائر..... 71
أولا: مؤشرات تحقيق الربحية..... 72
ثانيا: مؤشرات قياس الأمان..... 75
ثالثا: مؤشرات قياس السيولة..... 78
رابعا: مؤشرات تحقيق النمو..... 80
خامسا: المردودية المالية..... 82
المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية لبنك الخليج الجزائر..... 84
المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تخفيض تكاليف الإنتاج وحجم المبيعات لبنك الخليج الجزائر..... 84
أولا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تخفيض تكاليف الإنتاج..... 84

ثانيا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على حجم المبيعات لبنك الخليج الجزائر..... 84
المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على حجم العملاء لبنك الخليج الجزائر..... 88
المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على القروض الممنوحة للعملاء على ربحية ومردودية
بنك الخليج الجزائر..... 91
أولا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على القروض الممنوحة لعملاء بنك الخليج الجزائر..... 91
ثانيا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على ربحية ومردودية بنك الخليج الجزائر..... 92
خلاصة الفصل..... 93
الخاتمة..... 95
قائمة المراجع..... 101
قائمة الملاحق..... 110

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجداول	الصفحة
(1-1)	ميزانية البنك	-12-
(2-1)	نموذج جدول حسابات النتائج	-14-
(3-1)	نموذج خارج الميزانية	-15-
(1-2)	تأثير التكنولوجيا على الأداء الداخلي للمؤسسات	-29-
(2-2)	الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال	-33-
(3-2)	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال	-39-
(4-2)	تكلفة الحصول على الخدمة من القنوات الإلكترونية	-45-
(5-2)	نسبة التوفير بين إستعمال القنوات التقليدية وإستعمال الأنترنت	-45-
(6-2)	تقدير التكلفة عبر قناة الخدمات	-47-
(1-3)	قائمة الميزانية لبنك الخليج الجزائر.	-63-
(2-3)	قائمة خارج الميزانية لبنك الخليج الجزائر.	-66-
(3-3)	جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر.	-67-
(4-3)	الميزانية الوظيفية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2010-2013).	-68-
(5-3)	حساب مختلف رؤوس الأموال العاملة لبنك الخليج الجزائر.	-69-
(6-3)	احتياجات رأس المال العامل لبنك الخليج الجزائر.	-70-
(7-3)	خزينة بنك الخليج الجزائر.	-71-
(8-3)	معدل العائد إلى الأموال الخاصة لبنك الخليج الجزائر.	-72-
(9-3)	معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف للبنك الخليج الجزائر.	-73-
(10-3)	معدل العائد إلى إجمالي الأصول لبنك الخليج الجزائر.	-74-
(11-3)	نسبة الأرباح الموزعة إلى الملاك بنك الخليج الجزائر.	-75-
(12-3)	نسبة الصافية لفوائد الأصول للتوظيف لبنك الخليج الجزائر.	-75-

(13-3)	قابلية البنك على رد الودائع لبنك الخليج الجزائر.	-76-
(14-3)	معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة لبنك الخليج الجزائر.	-77-
(15-3)	معدل هامش الأمان في مقابلة مخاطر الاستثمار في الأوراق المالية لبنك الخليج الجزائر.	-78-
(16-3)	النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية لبنك الخليج الجزائر.	-78-
(17-3)	النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع لبنك الخليج الجزائر.	-79-
(18-3)	نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر.	-79-
(19-3)	معدل نمو الأصول لبنك الخليج الجزائر.	-80-
(20-3)	معدل الاحتفاظ بحق الملكية لبنك الخليج الجزائر.	-81-
(21-3)	معدل الرفع لبنك الخليج الجزائر.	-81-
(22-3)	المردودية المالية لبنك الخليج الجزائر.	-82-
(23-3)	تطور العمولات التي يتحصل عليها بنك الخليج الجزائر.	-88-
(24-3)	تطور عدد الحسابات التجارية لبنك الخليج الجزائر وعدد وكالاته.	-89-
(25-3)	تطور عدد الودائع لبنك الخليج الجزائر.	-90-
(26-3)	تطور عدد العملاء في بنك الخليج الجزائر.	-90-
(27-3)	عدد ونوع القروض الممنوحة لعملاء بنك الخليج الجزائر عبر الزمن (2010-2013).	-91-

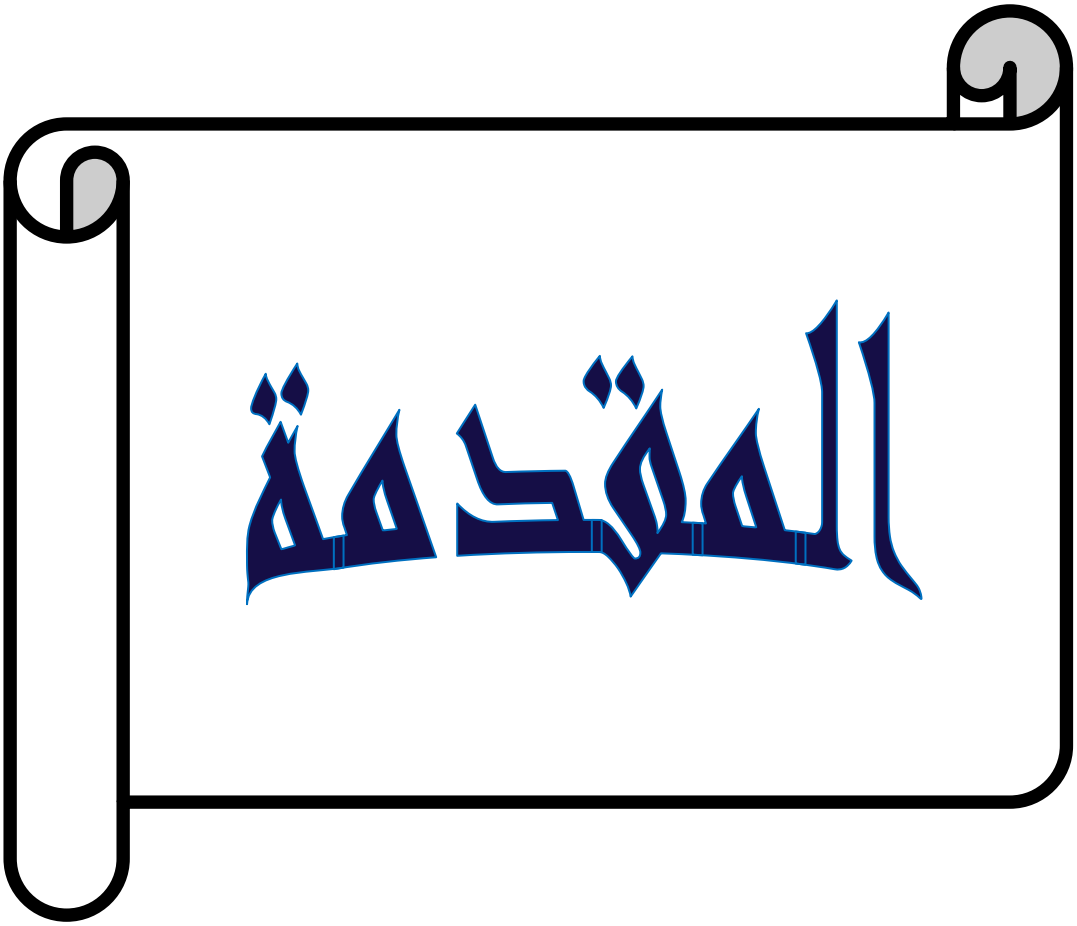
قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1-2)	أثر التكنولوجيا على التكلفة.	-46-
(1-3)	حصص مساهمو بنك الخليج الجزائر.	-56-
(2-3)	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر.	-57-
(3-3)	التمثيل البياني لمختلف رؤوس الأموال العاملة لبنك الخليج الجزائر.	-70-
(4-3)	التمثيل البياني لرأس المال العامل، احتياجات رأس المال العامل والخزينة لبنك الخليج الجزائر.	-71-
(5-3)	معدل العائد إلى الأموال الخاصة لبنك الخليج الجزائر.	-72-
(6-3)	معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف لبنك الخليج الجزائر.	-73-
(7-3)	معدل العائد إلى إجمالي الأصول لبنك الخليج الجزائر.	-74-
(8-3)	قابلية البنك على رد الودائع.	-76-
(9-3)	معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة لبنك الخليج الجزائر.	-77-
(10-3)	يوضح معدل نمو الأصول لبنك الخليج الجزائر.	-80-
(11-3)	معدل الرفع لبنك الخليج الجزائر.	-82-
(12-3)	يوضح تطور الناتج الصافي لبنك الخليج الجزائر (بالدينار الجزائري).	-85-
(13-3)	تطور رقم الأعمال الصافي لبنك الخليج الجزائر بالدينار الجزائري.	-86-
(14-3)	يوضح تطور الأرباح الصافية لبنك الخليج الجزائر (بالدينار الجزائري).	-86-
(15-3)	توزيع مصادر إيرادات بنك الخليج الجزائر لسنة 2011.	-87-
(16-3)	تطور العمولات التي يتحصل عليها بنك الخليج الجزائر.	-88-
(17-3)	حسابات العملاء لبنك الخليج الجزائر لسنة 2012.	-89-

قائمة المختصرات

المختصرات	البيان
P N B	**P**roduit **N**et **B**ancaire
J K B	Jurdan Kuwait Bank
T I B	**T**unis **I**nternational **B**ank
KIPCO	**K**uwait **P**rojects **C**ompany
TPE	**T**erminal de **P**aiement **E**lectronique
GPRS	**G**eneral **P**acket **R**adio **S**ervice
GSM	**G**lobal **S**ystem for **M**obile
AGB	**A**legria **G**ulf **B**ank
ATM	**A**utomatic **T**eller **M**achine
C I B	**C**arte **I**nter **B**ancaire
DAB	**D**istributeur **A**utomatique de **B**illets
DHI	**D**igital **H**umanities **I**nitiative


المقدمة

المقدمة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تغيرات وتطورات كبيرة بشكل سريع ومتنامي في مختلف قطاعات ومجالات الحياة بشكل عام وفي القطاعات الإقتصادية والتبادلات التجارية وانفتاح الأسواق بشكل خاص، حيث أصبح العالم قرية كونية صغيرة، حيث لعبت تكنولوجيا المعلومات والإتصال دورا كبيرا في جعل التنمية الإقتصادية مرتبطة إلى حد كبير بمدى قدرة الدول على مسايرة هذه التحولات والتحكم فيها قصد استغلال الإمكانيات المتوفرة والمتجددة. فاليوم أصبحت هذه الأخيرة محرك النمو الإقتصادي، وأصبحت تلعب دورا مركزيا لتطوير الإنتاجية، وسمحت هذه التكنولوجيات للعالم بالتقدم، وفتحت آفاقا جديدة وساعدت على رفع تحديات معظم الدول النامية ومنها الجزائر، فلقد منحتها تكنولوجيا المعلومات والإتصال إمكانيات جديدة للمشاركة بقنوات عالمية ذات مكانة كبيرة وتنويع اقتصاد بلدانهم وصادراتها.

لم ينحصر دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوسائل وطرق الإنتاج فحسب بل تعدتها إلى الأفراد في المواقع العليا واتخاذ القرار لتكوين فلسفة جديدة يقوم من خلالها العمّال على تسيير أعمال المؤسسة على أكمل وجه وبالتالي الرفع من أدائهم وأداء المؤسسة، فالمؤسسات الكبيرة والصغيرة ومنها القطاع البنكي قامت بنقلة كبيرة في تكنولوجيا المعلومات والإتصال، تمثلت باستخدام الحاسب وقواعد البيانات وشبكات الإتصال وغيرها مما أدى إلى الرفع من أدائها وبالتالي زيادة النمو الإقتصادي.

تلعب تكنولوجيا المعلومات والإتصال دورا هاما في زيادة القدرات التنافسية للبنوك، وأن اعتمادها لم يعد أمرا اختياريا، بل أصبح ضرورة تمليها الظروف والمستجدات التي يشهدها الإقتصاد العالمي، فالبنوك الجزائرية كسائر البنوك في العالم تواجه التحدي في مجال الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وما يؤكد أهمية هذا الأمر هو تبني برامج تأهيل القطاع البنكي والمالي لهذا الموضوع، وبالتالي فقد أصبح لزاما على مسيري مختلف هذه البنوك إعادة النظر في واقع تكنولوجيا المعلومات والإتصال بما يمكنهم من تشخيص الوضع وتوجيه هذه التكنولوجيا نحو ما يترك أثرا إيجابيا على أنشطتها ووظائفها. ومن أجل تشخيص الوضعية المالية للبنوك بطريقة فعالّة تحتاج إلى محللين ماليين أكفاء يستطيعون القيام بهذه المهمة وبالتالي فإن المعلومات المالية هي الوسيلة التي تستطيع البنوك من خلالها تحديد مركزها المالي وأدائها وتدفقاتها النقدية، والوسيلة الفنية المستخدمة لتوصيل هذه المعلومات هي التقارير والقوائم المالية والتي يجب أن تكون ملائمة وموضوعية وتتميز بالمصداقية والجودة حتى يمكن لمستخدميها الإستفادة منها في اتخاذ القرارات الإقتصادية التي تناسب تطلعاتهم وتقييم الوضع المالي للبنك وأدائه خلال فترة معينة وكذلك التنبؤ بالتعثر أو الفشل قبل وقوعه لحماية المتعاملين من الخسائر.

❖ **الإطار العام لإشكالية الدراسة:**

مما سبق يمكن أن نطرح إشكالية يفرضها واقع البحث في الشكل التالي:

كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك؟

وينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

- هل تعتبر التقارير المالية من الأدوات التي تستخدم في قياس وتحسين الأداء المالي للبنوك؟
- فيما تتمثل مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال في البنوك؟
- كيف يتم تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء بنك الخليج الجزائر؟

❖ **الفرضيات:**

للإجابة عن الأسئلة السابقة يتطلب تحليل الإشكالية محل الدراسة واختبار صحة مجموعة من الفرضيات، نصوغها كما يلي:

- تعتبر التقارير المالية محصلة نهائية لعمل المحلل المالي، حيث تعطي صورة كاملة وواضحة عن الأداء المالي للبنوك.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال في البنوك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وتوفير الجهد والوقت.
- يتم تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على بنك الخليج الجزائر من خلال تخفيض التكاليف وزيادة حجم المبيعات وتحقيق رضا العملاء وتحسين المردودية.

❖ **دوافع اختيار الدراسة:**

إن الأسباب التي دفعتها لاختيار هذا الموضوع موجزة فيما يلي:

- تبيين اهتمام البنوك وعملها المستمر في دمج كل ما هو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وكذا اهتمامها الدائم بالبحث والتطوير في المجال، بالإضافة إلى مواصلة الجهود في القضاء على العراقيل التي تواجهها.
- التوسع الكبير الذي تشهده البنوك وخاصة الإلكترونية منها جعل العديد من البنوك الصغيرة تتراجع وتفقد مكانتها المصرفية.
- الرغبة في فهم أسباب تضارب الآراء حول طبيعة الأثر الذي ينتج عن استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية.

- التباين الذي عرفته المصارف في تطبيق التكنولوجيات الحديثة يعتبر أحد الأسباب التي دفعتنا إلى التعرف على فعالية هذه التكنولوجيات وأسباب اختلاف درجة تطبيقها من بنك لآخر.

❖ **أهمية الدراسة:**

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، وبالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال مسايرة البنوك للتطورات التكنولوجية الحاصلة، فلقد أصبح من المهم جدا للبنوك إعتماد أدوات الدفع الإلكترونية لتحقيق رغبات وحاجات مالكي المصرف من جهة، ومن جهة ثانية رغبات وحاجات العملاء.

❖ **أهداف الدراسة:**

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف يمكن ذكرها فيما يلي:

- إبراز الدور المهم الذي تلعبه القوائم المالية في دراسة وتقييم الوضعية المالية للبنوك.
- التعرف على المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وكيفية بناء هيكل معلوماتي متطور في البنوك.
- إبراز أسباب إعتماد البنوك على التكنولوجيات الحديثة والمختلفة في مجال الإتصال والمعلومات بشكل مكثف وبصورة مستمرة.
- التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك، ودراسة وتحليل العلاقة الموجودة بينهما.

❖ **حدود الدراسة:**

بغرض الإجابة على الأسئلة المطروحة في الإشكالية المقترحة، وبغية تحقيق أهداف الدراسة قمنا بوضع حدود وأبعاد للدراسة، والمتمثلة أساسا في اختيارنا لبنك الخليج الجزائر لتوافقه مع موضوع الدراسة، وهذا لاشتداد المنافسة في القطاع المصرفي، وقد تعرضنا لأهم نتائجه خلال الفترة الممتدة 2010-2013 حيث قمنا بدراسة قوائمه المالية وتقييم وضعيته المالية.

❖ **المنهج المتبع وأدوات الدراسة:**

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وإثبات أو نفي الفرضيات الموضوعة، فإننا سنتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في أغلب أجزاء القسم النظري، إضافة إلى منهج دراسة الحالة في القسم التطبيقي لدراسة الموضوع.

- **نوعية ومصادر البيانات:** على مستوى الجانب النظري تم الإعتماد على المسح المكتبي من الكتب والدوريات والأطروحات والملتقيات على مستوى المكتبات الوطنية والدولية بالإضافة إلى المجلات والجرائد الرسمية، كما تم استخدام مواقع حديثة ومتنوعة لشبكة الأنترنت، أما على المستوى التطبيقي فاعتمدنا على التقارير الخاصة بالبنك والتي تحتوي على ميزانيات البنك، جدول حسابات النتائج وغيرها من القوائم المالية.
- **الأساليب المستخدمة لتحليل البيانات:** بغرض التوصل إلى هدف هذه الدراسة والتحقق من فرضياتها تم استخدام الأساليب المناسبة للقيام بتحليل البيانات المالية التي تم جمعها حيث قمنا بتحليل القوائم المالية وحساب مختلف النسب والمؤشرات المالية المتعلقة بالأداء المالي وذلك بالإعتماد على التقارير المالية الخاصة بالبنك وذلك لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنك خلال الفترة 2010-2013.

❖ **الدراسات السابقة:**

سبقت هذه الدراسة العديد من الدراسات التي كانت لها علاقة بشكل أو بآخر بموضوع بحثنا، نذكر منها:

- دراسة قام بها الباحث موفق محمد ربابعة بعنوان "**أثر الإستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء وربحية المصارف**"، أطروحة دكتوراه في العلوم المالية، تخصص مالية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، سنة 2007، حيث قام الباحث بدراسة على15 مصرف أردني في الفئة الممتدة 2001-2006، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج تمثلت فيما يلي:
  - وجود تفاوت في دمج تكنولوجيا المعلومات والإتصال من قبل المصارف الأردنية.
  - وجود تفاوت في العائد على الأصول وفي العائد على حقوق الملكية وكذا الحصة السوقية مما يبين أن هناك مصارف مهيمنة على النشاط.
  - أظهرت النتائج أن تبني البطاقات المصرفية، الخدمات عبر الأنترنت والهاتف تؤثر إيجابا على العائد على حقوق الملكية وكذا ربحية الموظف، وفي المقابل كان لها الأثر السلبي على العائد والأصول.
- دراسة قام بها الباحث علوطي لمين بعنوان "**أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة المواد البشرية في المؤسسة**"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال، جامعة الجزائر، سنة 2007، وقد عالج الباحث في الفصل الأول الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، ثم تطرق في الفصل الثاني إلى نظم المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال أما الفصل الثالث فقد

تناول فيه نظم معلومات الموارد البشرية وقد ركز في الفصل الرابع على آلية العمل عن بعد باستخدام الحاسوب وفي الفصل الخامس والأخير حاول إظهار الأثر من خلال التدريب الإلكتروني و أثره على الموارد البشرية.

والنتيجة التي توصل إليها هي أنه بالنظر إلى التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية، وخاصة ما تعلَّق منها بتكنولوجيا المعلومات والإتصال، والإتجاهات الاقتصادية المبنية على المعرفة، أصبحت الإدارة بصفة عامة وإدارة المورد البشرية بصفة خاصة، تعرف اتجاهات وتطورات جديدة مواكبة ومسايرة لتلك التغيرات والتطورات العلمية والتكنولوجية إلى الحد الذي أظهر نمط إدارة جديد يرتكز بالأساس على تنمية وتطوير المعلومات والمعارف لدى الموارد البشرية، التي أصبحت بفضل تكنولوجيا المعلومات والإتصال تدار بأنماط جديدة غير تقليدية، مما أدى إلى زيادة وكفاءة هذه الموارد، لكن ما لم يركز عليه الباحث هو أثر هذه التكنولوجيا في تحقيق استدامة الموارد البشرية.

- دراسة قام بها الباحث توامي يعقوب بعنوان "**أثـر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالـي للمؤسسـة الإقتصاديـة**"، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2012، وقد قام الباحث بالتطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال والأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية في الفصل الأول وركّز في الفصل الثاني على دراسة حالة مجمع الوطنية للأشغال في الآبار"E N T P "، حيث قام الباحث بدراسة القوائم المالية للمؤسسة وحساب مختلف المؤشرات والنسب المالية، كما استخدم في دراسته أسلوب تحليل الإنحدار الخطي المتعدد وذلك بالإعتماد على برنامج التحليل الإحصائيSPSS.20 وذلك لبيان أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي للمؤسسة خلال الفترة 2010-2012. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج نذكر أهمها:
  - وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على الربحية في المؤسسة.
  - وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال على هيكل رأس المال في المؤسسة.
- دراسة قام بها الباحث كمال نسيم محمد سليم بعنوان " **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على العملية التدريبية**"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، تخصص إدارة أعمال، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، مصر، سنة 2002، وقد تعرض الباحث أولاً إلى المفاهيم الأساسية التي ركَّزت عليها الدراسة ثم تطرق في الفصل الثاني إلى مراحل وكيفية تحديد الإحتياجات التدريبية والتغييرات التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تحديد هذه الاحتياجات، وفي الفصل

الثالث عالج الباحث طرق تنفيذ التدريب من خلال تكنولوجيا المعلومات والإتصال أين قام بالمقارنة بين السياقين التقليدي للتنفيذ وسياق تكنولوجيا المعلومات والإتصال، حيث أشار إلى كل من التدريب باستخدام الحاسوب، التدريب باستخدام الوسائط المتعددة والتدريب باستخدام الإنترنيت، وفي الفصل الموالي ربط الباحث بين المحتوى التدريبي وتكنولوجيا المعلومات والإتصال. وفي الفصل التالي تناول إدارة التدريب وتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وانتهت هذه الدراسة باستقصاءٍ قام به الباحث في وزارة الصحة العمانية على مجموعةٍ من المدربين والمتدربين لمعرفة مدى رضاهم عن برامج التدريب الإلكتروني، وخلُص إلى أن هناك علاقةً جوهرية بين تطوير مدخلات تكنولوجيا المعلومات والإتصال وانتشار التدريب الالكتروني، وأن درجة تقبل الأفراد للتدريب الإلكتروني تتأثَر بمجموعة من العوامل هي: الخبرة في استخدام الحاسوب، والبيئة المحيطة، ...الخ.

- دراسة قامت بها الباحثتان حاجي أسماء وفلفول خالدة ياسمين بعنوان "**دور تحديث الخدمات البنكية في تحسين مردودية البنك**"، رسالة ماستر في العلوم المالية، تخصص مالية المؤسسات، جامعة 08 ماي1945، قالمة، 2015، وقد تعرضت الباحثتان في الفصل الأول إلى تحديث الخدمة البنكية في حين تعرضتا في الفصل الثاني إلى المردودية في البنوك أما في الفصل الثالث فقد قامتا بدراسة تطبيقية لبنك الخليج الجزائر في الفترة الممتدة (2006-2013) وقد توصلتا إلى جملة من النتائج نذكر أهمها:

  - أثرت العولمة بمختلف أبعادها تأثيرا كبيرا على النشاط البنكي.
  - تعمل الخدمات البنكية الحديثة من خلال الصيرفة الإلكترونية على تحسين طرق العمل والإستفادة من الخدمات بالجودة العالية وبأقل تكلفة.
  - تعتبر المردودية مقياسا على فعالية أنشطة البنك كل من المردودية المالية، الإقتصادية والتجارية.
  - يعتبر بنك الخليج الجزائر رائدا في تقديم خدمات بنكية حديثة ومتطورة في الجزائر.

❖ **خطة وهيكل الدراسة:**

لمعالجة إشكالية البحث المطروحة، وفي ضوء الفرضيات الأساسية الموضوعة سلفا، ارتأينا أن يشمل مخطط بحثنا جانبين أحدهما نظري والآخر تطبيقي، من هنا جاء تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي.

حيث تم في المقدمة طرح الإشكالية وتبيان التصور العام لموضوع الدراسة، بينما الفصل الأول بعنوان الوضعية المالية للبنوك تم تقسيمه إلى ثلاث عناوين رئيسية، أولها يستعرض المفاهيم والتعاريف التي لها علاقة

بالبنوك بهدف وضع أسس نظرية تفيد في فهم موضوع الدراسة، أما العنوان الرئيسي الثاني فتم التطرق فيه إلى التحليل المالي لما لهم من أهمية في تحليل وضعية وأداء البنك، وأخيراً تناول العنوان الرئيسي الثالث والأخير لهذا الفصل نماذج تقييم الوضعية المالية للبنوك.

جاء الفصل الثاني من الدراسة بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك مقسّما إلى ثلاث عناوين رئيسية، العنوان الأول يستعرض المفاهيم والتعاريف المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والإتصال، أما العنوان الرئيسي الثاني فقد تم التطرق فيه إلى تطبيقات وتصنيفات شبكات تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وأخيراً تناول العنوان الرئيسي الثالث أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك.

تطرقنا في الفصل الثالث إلى دراسة تطبيقية لبنك الخليج الجزائر للفترة الممتدة 2010-2013، وعليه ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث عناوين رئيسية، العنوان الأول وهو التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وهو بنك الخليج الجزائر، والعنوان الثاني تناول عرض مؤشرات تقييم وتحليل الوضعية المالية لبنك الخليج الجزائر في حين جاء المبحث الثالث ليربط ما بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والوضعية المالية للبنك.

لنصل في النهاية إلى خاتمة الدراسة التي تضمن أهم نتائج الفصول النظرية وأهم النتائج التطبيقية مع التأكيد على صحة الفرضيات أو نفيها، متبوعة بجملة من التوصيات والإقتراحات بغية المساهمة في إثراء دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك.

الفصل الأول:

الوضعية المالية للبنوك

تمهيد

يعتبر القطاع البنكي الركيزة الأساسية والدعامة الأولى لتشجيع القطاعات الأخرى ونموها، ويعتبر هذا القطاع من أهم النشاطات في أي اقتصاد، ويعرف العالم حاليا تطورات وتحولات، وفي ظل هذه التطورات برز النشاط البنكي كعامل فعّال في الحياة الإقتصادية، وذلك من خلال الخدمات التي يقدمها لمختلف الأعوان الإقتصاديين وخاصة المؤسسات أو الأفراد الذين يحتاجون إلى أموال من أجل تغطية إحتياجاتهم التمويلية وهذه التحولات والتطورات كبيرة من الناحية الإقتصادية مما أدى إلى الإهتمام بشكل كبير بالبنوك التي لا يمكن الإستغناء عنها في عملية التنمية الاقتصادية، ومن أجل تحقيق ذلك يتّبع البنك خطوات وأساليب التحليل المالي معتمدا في ذلك على المحلل المالي الذي يعتمد بدوره على معلومات وأدوات خاصة لتحقيق الأهداف الموضوعة. ومن هذا المنطلق يأتي هذا الفصل والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: ماهية البنوك.

المبحث الثاني: التحليل المالي.

المبحث الثالث: نماذج تقييم الوضعية المالية للبنوك.

المبحث الأول: ماهية البنوك.

تقوم البنوك بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة كما تمنح القروض بما يحقق أهدافها ويدعم الإقتصاد القومي، بالإضافة إلى مباشرة عمليات تنمية الإدخار والإستثمار المالي بما في ذلك إنشاء المشروعات وما تتطلبه من عمليات مصرفية، تجارية ومالية.

المطلب الأول: مفهوم البنوك.

ترجع كلمة البنك إلى أصل الكلمة الفرنسية"Banque" وتعبّر عن المكان الذي يتم فيه تغيير النقود وسداد قيمة السلع والخدمات.[1]

وفقا للمشرع الجزائري تم تعريف البنك في القانون 88-06 المؤرخ في: 12 جانفي 1988: "بأنه مؤسسة اقتصادية تمتلك الشخصية المعنوية التجارية تتعامل مع الآخرين على أسس وقواعد تجارية تخضع لمبدأ التنظيم والإنسجام في معاملتها مع المحيط الخارجي. تكون محررة من كل القيود ولها الحرية في تمويل المشاريع ويشترط أن يكون البنك مسجل ضمن قائمة البنوك بواسطة إعتماد يصدر في الجريدة الرسمية، علاوة على السجل التجاري، يكون هدف البنك الأساسي هو إقراض الأموال بمعدل فائدة معين كما يقوم بتقديم أنواع مختلفة من الخدمات لزبائنه مقابل فائدة أو عمولة".[2]

كما يمكن تعريف البنك على أنه: "البنك هو عبارة عن مؤسسة تقبل الأموال الفائضة التي لا يحتاجها أصحابها ومنحها كلها أو جزء منها للذين هم في أمس الحاجة إليها، وعليه فالبنك مؤسسة تنصب عملياتها الرئيسية على حشد الأوراق المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور لغرض توظيفها أو إقراضها وفق أسس وقواعد معينة".[3]

---

[1] A.Z Larousse**, Dictionnaire De L'économie,** Le monde 2000, P.87.

[2] مريم صغير موح، **القوائم المالية في ظل معايير المحاسبة الدولية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2010، ص.13.

[3] دليلة دادة، **الإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للبنوك وفق النظام المحاسبي المالي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص.5 .

المطلب الثاني: أنواع البنوك.

يمكن تقسيم البنوك إلى عدة أنواع أهمها:

أولا: من حيث الشكل القانوني للبنك.

وتنقسم إلى ما يلي:

1. بنوك القطاع العام: و تعود ملكيتها إلى الدولة بشكل كامل مثل: البنك المركزي، البنوك الوطنية التجارية، البنوك المتخصصة.[1]
2. بنوك القطاع الخاص: وتعود ملكية هذه البنوك بشكل كامل إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين يتولون إدارتها ويتحملون كافة مسؤولياتها القانونية والمالية تجاه الدولة.
3. بنوك مختلطة: يشترك في ملكية هذه البنوك كل من القطاع العام والقطاع الخاص أي تشترك الدولة و تساهم في إنشاء وإدارة مثل هذه البنوك وعادة تلجأ الدولة إلى حيازة أكثر من نصف رأس المال لهذا النوع من البنوك لتضمن السيطرة عليه.[2]

ثانيا: من حيث طبيعة نشاط البنك.

تنقسم إلى الأنواع التالية:

1. البنوك التجارية: و هي البنوك التي تقوم بأعمالها البنكية من قبول للودائع و تقديم للقروض، خصم و تحصيل الأوراق التجارية، فتح الإعتمادات المستندية و إصدار خطابات الضمان و غيرها من الخدمات البنكية مثل: بيع وشراء الأسهم والسندات والعملات الأجنبية والمشاركة في المشاريع الاقتصادية.
2. البنوك الصناعية: وهي البنوك التي تقوم قروضها واستثماراتها في سبيل تنمية النشاط الصناعي، كما أنها تساهم في إنشاء الشركات الصناعية المتخصصة، وأيضا تقديم القروض الطويلة والمتوسطة الأجل بضمان هذه المشروعات.[3]
3. البنوك الزراعية: وهي البنوك التي تتعامل مع القطاع الزراعي، حيث تختص بتقديم كافة التسهيلات والخدمات البنكية لمساعدة مكونات هذا القطاع في القيام بالأعمال التي تساعدها في أداء دورها لتحقيق التنمية الزراعية سواكان هذا القطاع مكونا من الأفراد أو جمعيات تعاونية زراعية.[4]
4. البنوك العقارية: و هي البنوك التي تقدم كافة التسهيلات و الخدمات البنكية من أجل خدمة قطاع البناء

---

[1] فايق شقير وآخرون، **محاسبة البنوك**، الطبعة الثالثة، دار الميسرة، الأردن، 2008، ص.23.

[2] رولا كاسر لايقة، **القياس والإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للبنوك ودورهما في ترشيد قرارات الإستثمار**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2007، ص.21.

[3] محمد السيد سرايا، **المحاسبة في المنشآت المالية وشركات التأمين**، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008، ص.15.

[4] محمد جمال علي الهلالي، **محاسبة المؤسسات المالية (البنوك التجارية وشركات التأمين)**، دار المناهج للنشر، الأردن، 2007، ص.7.

والإسكان والتعمير وذلك من خلال تقديم القروض طويلة الأجل.

المطلب الثالث: وظائف وأهداف البنوك.

أولا: وظائف البنوك.

تقوم البنوك بممارسة العديد من الوظائف يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. وظائف البنك المركزي:

تعددت وظائف البنك المركزي منذ نشأته إلى الوقت الراهن وتتمثل فيما يلي:[1]

- تنظيم الإصدار النقدي (العملة) للدولة.
- إدارة الخدمات المصرفية وخدمات الوكالة للحكومة كون البنك المركزي بنك الحكومة ومستشارها المالي.
- إدارة احتياطات الدولة من العملات الأجنبية والإحتفاظ بها.
- يعتبر الملجأ الأخير للبنوك العاملة من خلال التسهيلات المقدمة من البنك المركزي.
- الإحتفاظ بالإحتياطات النقدية للبنوك التجارية.

2. وظائف البنوك التجارية:

مع التقدم الإقتصادي والإجتماعي الذي ساد العالم، فإن وظائف البنوك التجارية تطورت بشكل واضح خاصة في مجال الخدمات، ومن بين أهم هذه الوظائف نجد:

- منح القروض لمحتاجيها بضمان أو بدون ضمان.
- قبول الودائع على مختلف أنواعها كالودائع الجارية وودائع لأجل.
- توليد النقود وفتح الحسابات.[2]
- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين.
- خدمة البطاقة الإئتمانية (بطاقة الإعتماد).[3]
- دفع المبالغ من أصل الإعتمادات الخاصة.

3. وظائف البنوك الشاملة:

تقوم البنوك الشاملة بالوظائف التقليدية للبنوك التجارية مثل: قبول الودائع، فتح الحسابات الجارية، عملية الخصم ، فتح الإعتمادات المستندية ، خطابات الضمان ، إلى غير ذلك من العمليات البنكية ، لكن إضافة لهذه

---

[1] عبد الله الطاهر، **النقود والبنوك**، الطبعة الثانية، مركز يزيد للنشر، الأردن، 2000، ص.252.

[2] سامر بطرس جلدة، **النقود والبنوك**، الطبعة الأولى، دار البداية للنشر، الأردن، 2008، ص.83.

[3] عبد الله الطاهر، مرجع سبق ذكره، ص.253.

الأعمال تقوم البنوك الشاملة بأعمال استثمارية نذكر منها: [1]

- وظيفة الإسناد: حيث تقوم المصارف الشاملة بتحمل مخاطر شراء الأسهم الصادرة حديثا من الشركات المصدرة مباشرة والترويج لبيعها ويجازف البنك الشامل بتحمل مخاطر انخفاض أسعارها.
- التسويق والتوزيع: تقوم البنوك الشاملة بتسويق الأوراق المالية لصالح الشركات المصدرة لها ولكن في هذه الحالة لا تتحمل هذه البنوك أية مخاطر لحيازتها، ولكن مقابل ذلك تحصل على عمولة مناسبة.
- وظيفة التسنيد: وتتمثل هذه الوظيفة في تحويل قروض البنك إلى سندات وبيعها في الأسواق المالية ومن الأمثلة على ذلك، قروض الإسكان التي شاع تحويلها إلى أوراق مالية ويلجأ البنك إلى ذلك عادة عند حاجته للسيولة.
- المشاركة في إنشاء المشروعات الجديدة أو القائمة منها، عن طريق شراء الأسهم لهذه المشروعات، ويستعمل البنك في هذه الحالة خبرته بأحوال السوق والعرض والطلب.
- التعامل بالمشتقات والتأجير التمويلي.

ثانيا: أهداف البنوك.

يمكن تلخيص أهم أهداف البنك في النقاط التالية:

1. الربحية: إن البنوك بصفة عامة تتخذ سياسة خاصة بربحيتها باعتبارها الهدف الأساسي لها، فتحقيق الأرباح يعتبر ضروريا للوصول إلى:

- مواجهة المخاطر التي يتعرض لها البنك، سواء تلك المتعلقة بمخاطر عدم السداد، انخفاض قيمة الاستثمارات في محفظة الأوراق المالية، المخاطر الناجمة عن التصفية الإجبارية وغيرها.
- زيادة احتياطات رأس المال من أجل القيام بالتوسعات في عمل البنوك من خلال عملياته الإقراضية والإستثمارية.
- تشجيع أصحاب رؤوس الأموال للإكتتاب في رأسمال البنك عن طريق شراء الأسهم، أو عن طريق اقتناء السندات التي تصدرها من أجل التوسع.
- إن الأرباح توفر ثقة أكبر للبنك، وبالتالي زيادة التعامل معه واتساع عملياته وتقليل المخاطر الناجمة عن تحقيق الربح بعد فترة زمنية أطول.

2. السيولة: تتمثل في كافة الإجراءات والتدابير التي يقوم بها البنك لتوفير أقصى درجة سيولة ممكنة عند استخدامه للموارد المتاحة لديه، و لأن الودائع الجارية تشكل الجزء الأكبر من ودائع البنك فإن عليه أن يكون قادرا على تلبية

[1] عبد الحميد عبد المطلب، **البنوك الشاملة**، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص ص.18.19.

طلبات المودعين بالسحب على ودائعهم في الوقت الذي يطلبون فيه أموالهم، إذ أن عدم تلبية البنك لطلباتهم يفقد المودعين ثقتهم بالبنك ما يؤدي إلى زيادة السحوبات على الودائع. ولذلك والتزاما من البنوك اتجاه مودعيه من جهة ومقرضيه من جهة أخرى فإنها تحرص على توفير السيولة اللازمة لضمان استمراريتها.[1]

3. المخاطر: تحاول البنوك بواسطة إجراءاتها إلى تقليل درجة المخاطرة إلى أدنى درجة ممكنة، وبالتالي الحفاظ على سلامة البنك وتحقيق الأمان له من خلال رأس المال الذي يؤدي دورا أساسيا في تحقيق الأمان والثقة للمودعين أي جذب أكبر قدر ممكن من الودائع و إمتصاص أية خسارة غير متوقعة من خلال رأس ماله. و نتيجة لما سبق و من أجل تقليل دجة المخاطرة فإن البنوك تتخذ إجراءات في إطار سياسة المخاطرة تبتعد من خلالها قدر الإمكان عن استخدام الموارد المالية المتاحة له في أوجه استخدام غير عقلانية حتى لا تتعرض للإفلاس، أو الإمتناع عن منح الإئتمان الذي يطلب منها أو حتى لا تتعرض لعدم قدرتها على متابعة سحوبات المودعين، و لذلك فهي تتجه إلى استخدام الموارد المالية المتاحة لديها في المجالات الأكثر أمانا والأقل مخاطرة كالإستثمار في الأدوات الحكومية وغيرها.[2]

[1] محمود محمد الشريف، **الإقتصاد في النقود والبنوك**، دار المطبوعات الجديدة، جامعة الإسكندرية، مصر، 1971، ص.180.

[2] فليح حسن خلف، **النقود والبنوك**، جدّار للكتاب العالمي، الأردن، 2006، ص ص.345.347.

المبحث الثاني: التحليل المالي

يعتبر التحليل المالي من بين أهم الأدوات التي يستخدمها العديد من المهتمين به من مستثمرين، مؤسسات، بنوك إلى غير ذلك من أجل معرفة الوضعية المالية من خلال هذا التحليل واتخاذ القرار المناسب.

المطلب الأول: تعريف التحليل المالي وأهميته

أولا: تعريف التحليل المالي

يعرف التحليل المالي على أنه: "علم له قواعد ومعايير وأسس يهتم بتجميع البيانات والمعلومات الخاصة بالقوائم المالية للمنشأة وإجراء التصنيف اللازم لها ثم اخضاعها إلى دراسة تفصيلية دقيقة وإيجاد الربط والعلاقة فيما بينهما".[1]

كما يعرف التحليل المالي بأنه: "قيام المؤسسة بالبحث والتحري عن المعلومات التي تبين العلاقة بين الحسابات الموجودة بين الميزانية وجدول حسابات النتائج، وتفسير أسباب نشوء هذه العلاقة".[2]

ويمكننا تعريف التحليل المالي بأنه: "مجموعة الطرق التي تمكننا من تقدير الوضعية المالية الماضية والحالية، والتي تساعدنا على اتخاذ قرارات التسيير المناسبة وتقييم المؤسسة".[3]

ثانيا: أهمية التحليل المالي

لا شك أن أهمية التحليل المالي تنبع من أهمية الدراسات الاقتصادية والإدارية والمحاسبية في السنوات الأخيرة، حيث أن توسع المنظمات وتباعد مراكز وفروع هذه المنشآت الجغرافية بالإضافة إلى توسع وتعقد العمليات الاقتصادية في العالم، وظهور حيل وأدوات جديدة من الغش والإختلاس، أدى إلى ضرورة وجود أداة رقابية فعّالة هي التحليل المالي، وبصورة عامة فإن أهمية التحليل المالي تتمثل فيما يلي:

- التحليل المالي أداة رقابية فعّالة وهي أشبه بجهاز الإنذار المبكر والحارس الأمين للمنشآت لا سيما إذا استخدم بفعالية.
- استخدام التحليل المالي في تقييم الجدوى الاقتصادية لإقامة المشاريع وتقييم الأداء. [4]
- التحليل المالي أداة من أدوات التخطيط حيث أنه يساعد في توقع المستقبل للوحدات المستقبلية.

---

[1] الشريف عليان وآخرون، **الإدارة والتحليل المالي**، دار البركة للنشر، الأردن، 2007، ص.151.

[2] إيمان بن قارة ورضا جاو حدو، **استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسات ودورها في اتخاذ القرارات دراسة حالة ميناء عنابة**، الملتقى الدولي الثاني حول "الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ونمو المؤسسات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22و23 نوفمبر 2011، ص ص.226-227 .

[3] G.Depallens et Jean-Pierre Jobard, **La Gestion Financière de L'entreprise**, Edition Sirey, France, 1990, P.17.

[4] علي خلف ووليد ناجي الحيالي، **التحليل المالي للرقابة على الأداء والكشف عن الإنحرافات**، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2015، ص.49.

- التحليل المالي أداة من أدوات القرارات المصيرية سيما ما يخص قرارات الاندماج والتوسع الحديث والتجديد.[1]

المطلب الثاني: أهداف التحليل المالي

تعتبر نتائج التحليل المالي من أهم الأسس التي يستند عليها في اتخاذ القرارات، والحكم على مدى كفاءة الإدارة، وعليه فهو يهدف إلى تحقيق ما يلي :

- تحديد المركز المالي للمؤسسة وتحديد قيمتها السوقية.
- توفير أدوات الرقابة حتى يتمكن المسيرون من الحكم على القرارات التي يتم اتخاذها.[2]
- يوفر مؤشرات كمية تساعد المخطط المالي في رسم الأهداف المالية.
- تقييم الأداء التشغيلي من خلال تقييم نتائج الاستثمار وتقييم قرارات التمويل.[3]
- تحديد الانحرافات الناتجة عن سوء التسيير وتشخيص الثغرات القائمة، والمساعدة في حل المشكلات التقنية، الاقتصادية والمالية.

المطلب الثالث: منهجية التحليل المالي

لكي يقوم المحلل المالي بعملية التحليل المالي لا بد من اتباعه مجموعة من الخطوات المتسلسلة وتتلخص بشكل عام كما يلي:

أولا: تحديد الغاية من التحليل، مثل تحليل إنتاجية العمل، التحليل لأغراض تقييم الأداء النهائي...

ثانيا: جمع البيانات المرتبطة بشكل مباشر بالهدف من التحليل: فإذا كان الهدف هو تحليل قدرة المشروع على الوفاء بالتزاماته الجارية، فالأمر يتطلب معرفة الأصول المتداولة وأنواعها المختلفة لفترة معينة، ومن ثم تحديد الإلتزامات الجارية لنفس المدة، أما إذا كان هدف التحليل لأغراض تقييم الأداء النهائي، فإن البيانات المطلوبة تتعلق بالمصروفات والإيرادات لفترة معينة وتحديد المؤشرات الرئيسية التي تلعب دورا حاسما في أداء المشروع مثل المبيعات أو الإنتاج.[4]

ثالثا: تحديد أداة أو أدوات التحليل المناسبة التي يطبقها المحلل للوصول إلى أفضل النتائج وبأسرع وقت: وهذه الخطوة تعتمد بالدرجة الأولى على المستوى الفني والعلمي الكادر الذي يقوم بعملية التحليل، ومقدار دراية الشخص أو فريق التحليل بالأساليب المختلفة لعملية التحليل.

---

[1] عمار أكرم عمر الطويل، **مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، تخصص محاسبة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص.16.

[2] هيثم محمد الزعبي، **الإدارة والتحليل المالي**، دار الفكر للطباعة، الأردن، 2000، ص.167.

[3] حمزة محمد الزبيدي، **أساسيات الإدارة المالية**، دار الوراق للنشر، الأردن، 2004، ص.77.

[4] وليد ناجي الحيالي، **الإتجاهات المعاصرة في التحليل المالي**، دار الوراق للنشر، الأردن، 2007، ص.27.

رابعا: تحديد درجة الإنحراف عن المعيار المستخدم في القياس: يتوجب على المحلل المالي معرفة مدى انحراف النتائج عن المعيار المستخدم، حتى تحقق الإدارة نتائج أفضل.

خامسا: دراسة وتحليل أسباب الإنحراف: بعد العملية السابقة يجب معرفة الأسباب الحقيقة والتي أدت إلى الإنحراف عن المعيار المستخدم.[1]

سادسا: وضع التوصيات اللازمة في التقرير الذي يعد من قبل المحلل في نهاية عملية التحليل: تعتبر آخر خطوة في عملية التحليل المالي وهذا من اجل الخروج بتوصيات واستنتاجات حول النشاط المالي للشركة.

[1] بن مالك عمار، **المنهج الحديث للتحليل المالي الأساسي في تقييم الأداء دراسة حالة شركة إسمنت السعودية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، 2011، ص.18.

المبحث الثالث: نماذج تقييم الوضعية المالية للبنوك.

يحتوي هذا المبحث على أهم القوائم المالية للبنوك ومجموعة من المعايير الأساسية لتقويم أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء البنوك، فالإختيار الواضح والدقيق للمؤشرات المستخدمة في التقييم يساعد البنوك على إعطاء صورة واضحة، حقيقية وشاملة عن نشاطها، ومن ثم تتمكن من الوقوف على كل ما هو في المستوى المطلوب وعلى كل ما هو أقل من ذلك، بهدف تحسين أدائها وتحقيق مختلف إستراتجياتها للوصول إلى إستقرارها.

المطلب الأول: القوائم المالية في البنوك.

تتكون القوائم المالية من الميزانية، جدول خارج الميزانية، جدول حسابات النتائج، جدول تدفقات الخزينة، بالإضافة إلى الملاحق، فالقوائم المالية عبارة عن مجموعة من البيانات المسجلة وفق مبادئ متعارف عليها محاسبيا، تتضمن معلومات متعلقة بنشاط البنوك ونتائج أعمالها ومركزها المالي لفترة زمنية معينة.

أولا: الميزانية.

1. تعريف الميزانية: تعرّف على أنها من أدوات التحليل المالي الممثلة للبنية المالية للمؤسسة بتاريخ معين[1]، تجمع ميزانية البنوك والمؤسسات المالية الأصول والخصوم من حيث الطبيعة وتقدمها في ترتيب موافق لسيولتها [2] وبعبارة أخرى توضح الميزانية مصادر الأموال مع أوجه استخدامات هذه الأموال.[3]

وتنقسم قائمة المركز المالي إلى جانبين هما:

- جانب عناصر الأصول: ويمثل الموجودات، وهي عبارة عن الأصول التي يمتلكها البنك ويستعملها لأجل تحقيق الدخل.
- جانب عناصر الخصوم: ويمثل المطلوبات وحقوق المساهمين، وهو يبين الموارد التي حصل منها البنك على الأموال التي استخدمها في تمويل موجوداته المختلفة.

[1] يوسف حسن يوسف، **التمويل في المؤسسات الاقتصادية التحليل المالي في المؤسسات التوازن المالي، وسائل التمويل، معايير الإختيار والمفاضلة**، دار التعليم الجامعي، مصر، 2012، ص.75.

[2] دليلة دادة، مرجع سبق ذكره، ص.96.

[3] محمد مطر، **التحليل المالي والائتماني الأساليب والأدوات والإستخدامات العملية**، دار وائل للنشر، الأردن ،2000، ص.8.

ويمكن إدراج ميزانية البنك في الجدول التالي:

الجدول رقم(1-1): ميزانية البنك.

الأصول	المبالغ	الخصوم	المبالغ
-الصندوق، البنك المركزي، الخزينة العمومية، مركز الصكوك البريدية. -النقد في البنك المركزي. -أصول مالية مملوكة لغرض التعامل. -أصول مالية جاهزة للبيع. -سلفيات وحقوق على الهيئات المالية. -سلفيات وحقوق على الزبائن. -أصول مالية مملوكة إلى غاية الاستحقاق -الضرائب الجارية-أصول. -الضرائب المؤجلة-أصول. -أصول أخرى. -حسابات التسوية. -المساهمات في الفروع، المؤسسات المشتركة أو الكيانات المشاركة. -العقارات الموظفة. -الأصول الثابتة المادية. -الأصول الثابتة غير المادية. -فارق الحيازة.		-البنك المركزي. -ديون تجاه الهيئات المالية. -ديون تجاه الزبائن. -ديون مماثلة بورقة مالية. -الضرائب الجارية —خصوم. -الضرائب المؤجلة —خصوم. -خصوم أخرى. -حسابات التسوية. -مؤونات لتغطية المخاطر والأعباء -إعانات التجهيز. -إعانات أخرى للاستثمارات. -أموال لتغطية المخاطر المصرفية العامة. -ديون تابعة. -رأس المال. -علاوات مرتبطة برأس المال. -احتياطات. -فارق التقييم. -فارق إعادة التقييم. -ترحيل من جديد (-/+). -نتيجة السنة المالية (+/-).	
المجموع		**المجموع**	

المصدر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، **النظام: 09-05** المتعلق بالكشوف المالية للبنوك والمؤسسات المالية المؤرخ في 29 ديسمبر 2009، العدد 76، 2009، ص ص.18.19.

ثانيا: جدول حسابات النتائج.

يعرّف جدول حسابات النتائج على أنه: "وثيقة محاسبية تحدد مختلف مستويات النتائج لدورة مالية معينة، حيث يسجل فيها كل التكاليف والنواتج العائدة للدورة المالية والغير مالية".[1]

وهو عبارة عن قائمة تجمع التكاليف والمداخيل (النواتج) المحققة من طرف المؤسسة في إطار نشاطها خلال السنة المالية، وتظهر من خلال الفرق بين هذين العنصرين نتيجة الدورة (إما ربح أو خسارة) فهو بيان ملخص لمجموع النواتج والأعباء خلال السنة المالية، ولا يأخذ بالحسبان تاريخ التحصيل أو تاريخ السحب، حيث يبرز النتيجة الصافية للسنة المالية.[2] ويهدف جدول حسابات النتائج إلى:

1. التمييز بين النشاط التجاري والنشاط الإنتاجي.
2. التمييز بين النتيجة العادية التي تنبثق من النشاط العادي وتلك التي لا ترتبط بالإستغلال العادي.
3. مقارنة مستوى المنشأة مع المنشآت الأخرى عن طريق مفهوم القيمة المضافة.

[1] صالح حوّاس، **المحاسبة العامة وفق المخطط الوطني**، مطبعة هومة، الجزائر، 2006، ص.67.

[2] Noureddine Sabri, **Les Normes Comptables Internationales IAS/IFRS et Le Passage au NSCF Algérien**, maison des livres, Alger, 2011, P.17.

الجدول رقم(1-2): نموذج جدول حسابات النتائج

البيان	المبالغ
+فوائد ونواتج مماثلة. -فوائد وأعباء مماثلة. +عمولات(نواتج). -عملات(أعباء). -/+أرباح أو خسائر صافية على الأصول المالية المملوكة لغرض المعاملة. -/+ أرباح أو خسائر صافية على الأصول المالية متاحة للبيع. + نواتج النشاطات الأخرى. -أعباء النشاطات الأخرى.	
PNB الناتج البنكي الصافي	
-مخصصات الإهتلاكات وخسائر القيمة على الأصول الثابتة المادية وغير المادية. -أعباء إستغلال عامة.	
الناتج الإجمالي للإستغلال	
-مخصصات المؤونات. +إسترجاعات المؤونات.	
ناتج الإستغلال	
+/-أرباح أو خسائر صافية على أصول مالية أخرى. + العناصر غير العادية (النواتج). - العناصر غير العادية (الأعباء).	
الناتج قبل الضريبة	
-الضرائب على النتائج وما يماثلها.	
الناتج الصافي للسنة المالية	

المصدر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، **النظام:09-05** المؤرخ في29 ديسمبر2009 المتعلق بالكشوف المالية للبنوك والمؤسسات المالية، العدد 76، 2009، ص.24.

ثالثا: الملاحق.

تتواجد الملاحق مع القوائم الملخصة، حيث يمثل الملحق قائمة تتضمن التفسيرات الضرورية لفهم مدلولية القوائم الملخصة بتقديم بعض المعلومات الموجودة في هذه القوائم بشكل مفصل، فالغاية من الملحق هي تسهيل تقييم المركز المالي للبنك وأداءه، فهو يسمح بالإجابة على بعض التساؤلات التي يطرحها المحلل المالي.[1]

رابعا: خارج الميزانية.

نظرا لأهمية الإلتزامات في البنوك، نجد أنها تعرض في قائمة خارج الميزانية، وذلك خلافا للمؤسسات التجارية والصناعية التي تشير إلى تعهدات في ملاحق قوائمها المالية، وتتمثل في مجموع الحسابات الملحقة للميزانية والتي تعبر عن الإلتزامات المستقبلية والإفتراضية للبنك، وتأخذ هذه القائمة الشكل التالي:[2]

الجدول رقم(1-3): نموذج خارج الميزانية.

الإلتزامات	المبالغ
1. الإلتزامات الممنوحة	
– الإلتزامات بالتمويل الممنوحة بالفائدة للمؤسسات المالية.	
– الإلتزامات بالتمويل الممنوحة بالفائدة للزبائن.	
– الإلتزامات بالضمان لأمر المؤسسات المالية.	
– الإلتزامات بالضمان لأمر الزبائن.	
– إلتزامات ممنوحة أخرى.	
2. الإلتزامات المستلمة	
– الإلتزامات بالتمويل مستلمة من المؤسسات المالية.	
– الإلتزامات بالضمان مستلمة من المؤسسات المالية.	
– إلتزامات مستلمة أخرى.	

المصدر: الجريدة الرسمية، **النظام**: **92 -09** المؤرخ في:17 نوفمبر 1992، من الموقع: www.bank-of-algeria.dz

[1] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، **النظام** :**92–08** المؤرخ في17 نوفمبر 1992المتعلق بالكشوف المالية للبنوك والمؤسسات المالية، العدد 13، 1993، ص.20.

[2] لطيف زيود وآخرون، **الإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للمصارف وفقا للمعيار الدولي رقم (30) حالة تطبيقية للمصرف التجاري السوري**، مجلة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، العدد 2، المجلد 28، 2006، ص.3.

خامسا: قائمة التدفقات النقدية.

تعد قائمة التدفقات النقدية خلال فترة محاسبية للإفصاح عن المعلومات الخاصة بالتغيرات في قائمة الميزانية خلال الفترة، أو بمعنى أخر توضيح المعلومات الخاصة بتفسير التغير في رصد التدفقات النقدية نهاية الفترة عما كان عليه في بدايتها مع تقسيم هذه التغيرات إلى تدفقات حسب الأنشطة التشغيلية، التمويلية والاستثمارية.[1]

المطلب الثاني: مراحل تقييم الأداء في المصارف.

إن عملية تقييم الأداء في المصارف تتضمن عدة مراحل يمكن توضيحها فيما يلي:

أولا: مرحلة جمع البيانات و المعلومات: تعتبر أهم مرحلة في عملية تقييم الأداء البنكي، إذ يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الكافية لدراسة الغرض الذي تتطلبه العملية، فيتم الإعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصاءات بيانات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك.

ثانيا: مرحلة تحليل المعلومات والبيانات: هي مرحلة مستندة على ما تم جمعه في المرحلة السابقة، حيث يتم من خلالها تحليل البيانات بطرق ومؤشرات إحصائية معروفة تتماشى والغرض المطلوب من التقييم، ويتم دراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها.[2]

ثالثا : مرحلة استخدام المؤشرات الإحصائية: هنا يترجم البيانات المتحصل عليها إلى مؤشرات إحصائية يستفاد منها في اتخاذ القرارات اللازمة.

رابعا: مرحلة تحليل نتائج التقييم: يتم من خلال هذه المرحلة تحليل نتائج التقييم، بيان مدى نجاح أو إخفاء الأهداف المسطرة من طرف البنك ومحاولة إعطاء أسباب للإنحرافات التي حصلت في نشاطه، وكذا وضع الحلول اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أمثل.[3]

خامسا: مرحلة المتابعة والمراقبة: تعتبر آخر مرحلة في تقييم الأداء البنكي، حيث يتم من خلالها متابعة كل العمليات التصحيحية للإنحرافات التي تحدث في النشاط البنكي، وكذا يتم من خلالها توفير الشروط اللازمة أو المشجعة لتحقيق الأداء، كما يجب الاستفادة من نتائج التقييم في عدم تكرار الأخطاء في المستقبل.

---

[1] أمين السيد أحمد لطفي، **إعداد وعرض القوائم المالية في ضوء معايير المحاسبة**، الدار الجامعية، مصر، 2008، ص.137.

[2] أحمد عبد الله سليمان الوائلي، **اختيار مؤشر ومعايير تقييم الأداء الاقتصادي المالي**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاقتصاد، تخصص إدارة أعمال، جامعة بغداد، 2003، ص.12.

[3] توفيق محمد عبد المحسن، **الإتجاهات الحديثة في التقييم والتميز في الأداء**، دار الفكر العربي، الأردن، 2006، ص.116.

المطلب الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي للبنوك.

أولا: التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء البنكي.

هناك عدة مؤشرات يستند عليها المحلل المالي لإبراز مدى توازن المؤسسة، من أهمها رأس المال العامل، احتياجات رأس المال العامل والخزينة.

1. رأس المال العامل: هو عبارة عن هامش سيولة، يسمح للمؤسسة بمتابعة نشاطها بصورة طبيعية دون صعوبات أو ضغوطات مالية على مستوى الخزينة، فتحقق رأس عامل موجب داخل المؤسسة يؤكد امتلاكها لهامش أمان يساعدها على مواجهة الصعوبات وضمان استمرار توازن هيكلها المالي.[1]

ويضم رأس المال العامل عدة أنواع أهمها:

- رأس المال العامل الصافي[2]: يعرّف رأس المال العامل الصافي على أنه ذلك الجزء من الموارد المالية الدائمة المخصص لتمويل الأصول المتداولة، كما يعرّف أيضا على أنه ذالك الفائض المالي الناتج عن تمويل الاحتياجات المالية الدائمة باستخدام الموارد المالية الدائمة، ويتم حسابه بطريقتين هما:

رأس المال العامل الصافي = الأموال الدائمة – الأصول الثابتة

أو:

رأس المال العامل الصافي =الأصول المتداولة –الديون القصيرة الأجل

- رأس المال العامل الخاص:[3] هو مقدار الفائض من الأموال الخاصة بعد تمويل الأصول الثابتة، ويحسب وفق العلاقة التالية:

رأس المال العامل الخاص= الأصول المتداولة– Σ الديون

يعتبر رأس المال العامل الخاص أداة للحكم على مدى الاستقلالية المالية للمؤسسة أي وجوده يدل على أن جزء من الأصول الثابتة ممولة بالأموال الخاصة.

- رأس المال العامل الإجمالي: يقصد به مجموع الأصول المتداولة وهي تلك الأصول التي عادة ما تتحول

---

[1] أحلام بوعبدلي وخليل عبد الرزاق، **تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (1997–2000)**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية–واقع وتحديات–، جامعة الأغواط، بدون سنة النشر، ص.108.

[2] أبو عتروس عبد الحق، **الوجيز في البنوك التجارية**، بهاء الدين للنشر، الجزائر، 2000، ص.70.

[3] Patrice Vizzanova, **Gestion Financier**, Algeria, Pierre adition 1995, P.292.

إلى نقدية خلال السنة، وتتضمن هذه الأصول بالإضافة إلى النقدية الاستثمارات والذمم. ويتم حسابه بالعلاقة التالية:[1]

رأس المال العامل الإجمالي= Σ الأصول المتداولة.

أو:

رأس المال العامل الإجمالي = رأس المال العامل الصافي + الديون القصيرة الأجل

- رأس المال العامل الأجنبي: يبين قيمة الموارد الأجنبية في المؤسسة والمتمثلة في إجمالي الديون. وهنا لا ينظر إلى الديون بالمفهوم السلبي لها، بل كموارد ضرورية لنشيط عملية الاستغلال، وأصبح من الضروري على المؤسسات أن تؤمن لنفسها موارد مالية متاحة عند الضرورة، والتصق دور البنوك والمؤسسات المالية المانحة للقروض بنشاط المؤسسات، وأصبح ملجأ لها لتدارك العجز في الخزينة، ويحسب بالعلاقة التالية:[2]

رأس المال العامل الأجنبي= مجموع الديون. = مجموع الخصوم- مجموع الأموال الخاصة.

وبصفة عامة يأخذ رأس المال العامل ثلاث حالات متمثلة فيما يلي:[3]

- رأس المال العامل موجب (FR>0): في هذه الحالة الأموال الدائمة تفيض عن الأصول الثابتة.
- رأس المال العامل معدوم (FR=0): في هذه الحالة تكون الموارد الدائمة تساوي الأصول الثابتة وهذا يعني أن الموارد الدائمة تغطي احتياجات المؤسسة الطويلة الأجل، فالتوازن المالي محقق في هذه الحالة.
- رأس المال العامل سالب (FR<0): على المؤسسة تفادي هذه الحالة وهذا من أجل الحفاظ على التوازن المالي، وهذه الحالة تعني أن السيولة لا تغطي بصفة كاملة المستحقات المترتبة على المؤسسة.

2. احتياجات رأس المال العامل: يعبّر هذا المؤشر عن قدرة المؤسسة على تغطية احتياجات الدورة الاستغلالية

---

[1] مبارك سلوس، **التسيير المالي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص.39.

[2] منير إبراهيم هندي، **مدخل التحليل المالي المعاصر**، الطبعة الرابعة، المكتب العربي الحديث، مصر، ص.209.

[3] نادية قيدوم، **التحليل المالي ودوره في تقييم أداء البنوك**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة قسنطينة، غير منشورة، 2008، ص.78.

بواسطة موارد الدورة العادية، ويمكن حساب احتياجات رأس المال العامل كما يلي:[1]

احتياجات رأس المال العامل = احتياجات الدورة – موارد الدورة

احتياجات رأس المال العامل= (قيم الاستغلال+ قيم جاهزة) – (ديون قصيرة الأجل+ سلفات مصرفية). = (Σ الأصول المتداولة– قيم جاهزة)– Σ ديون قصيرة الأجل– سلفات مصرفية.

إن التحكم في دورة الإستغلال ينتج عنه تغير مستمر في احتياج رأس المال العامل كما يلي:[2]

- احتياج رأس المال العامل موجب (BFR>0): الديون قصيرة الأجل ما عدا السلفات المصرفية لا تغطي احتياجات التمويل الدولية.
- احتياج رأس المال العامل معدوم (BFR=0): الإحتياجات الدورية تغطى بموارد التمويل الدورية ومنه لدى المؤسسة رأس مال عامل كاف، وهذا يحقق التوازن للمؤسسة.
- احتياج رأس المال العامل سالب (BFR<0): للمؤسسة فائض في رأس المال العامل وذلك بعد تغطية كل احتياجات التمويل الدورية.

3. الخزينة:[3] وهو ذلك المؤشر الذي يمكننا من خلاله معرفة الوضعية الحقيقية لخزينة المؤسسة، أي مجموع ما لديها من أموال جاهزة خلال دورة استغلالية ما، وهي تشمل صافي القيم الجاهزة والتي تعتبر تحت تصرف المؤسسة.

إن احتفاظ المؤسسة بخزينة أكثر من اللازم يجعل السيولة جامدة غير مستخدمة في دورة الاستغلال، وأن الاحتفاظ بالسيولة لغرض الوفاء يحرم المؤسسة من ميزة كسب مدينيها، لأن المؤسسات في السوق تتنافس من أجل كسب المزيد من العملاء بواسطة تسهيلات البيع، بينما نقص قيمة الخزينة معناه أن المؤسسة فضلت توظيف السيولة في دورة الاستغلال بدل إبقائها جامدة وبالتالي زيادة الربحية، لكنها ضحت بالاحتفاظ بالوفاء بالديون المستحقة، وقد ينتج عن هذا تبعيات سلبية، فكلما كانت الخزينة تقترب من الصفر بقيمة موجبة، واكتفت المؤسسة

[1] عبد الحق أبو عتروس، مرجع سبق ذكره، ص.71.

[2] منال بورقعة، **إدارة القروض المصرفية من خلال التحكم في خطر التسديد**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2002، ص.64.

[3] عبد الحق أبو عتروس، مرجع سبق ذكره، ص.68.

بالسيولة اللازمة فقط كان مفضلا، حيث توفق بين السيولة الجاهزة في دورة الاستغلال وتسديد المستحقات التي انقضى أجلها.

ويمكن حساب الخزينة بإحدى العلاقتين التاليتين:

الخزينة الصافية = القيم الجاهزة – سلفات بنكية

أو:

الخزينة الصافية = رأس المال العامل – احتياجات رأس المال العامل

يمكن توضيح وضعية الخزينة من خلال الحالات التالية:[1]

- الخزينة موجبة (TR>0): في هذه الحالة رأس المال العامل أكبر من احتياجاته، وفي هذه الحالة يمكن للمؤسسة إبقاء جزء من أموالها لتغطية بعض التزاماتها أو توظيف هذه الأموال في مشاريع أخرى.
- الخزينة معدومة (TR=0): في هذه الحالة يكون رأس المال العامل واحتياجاته متساويان، ويمثل التسيير العادي للمؤسسة.
- الخزينة سالبة (TR<0): هذه الوضعية تمثل حالة عجز، وذلك لأن المؤسسة لا تغطي احتياجاتها كلية وهذا يشكل خطر بالنسبة للمؤسسة.

ثانيا: مؤشرات قياس الأداء المالي.

إن هذه المعايير والمؤشرات توضح لنا رقميا ما تم تحقيقه نتيجة لممارسة العاملين لوظائفهم في تحقق الأهداف وهي تشمل ما يلي:[2]

1. مؤشرات تحقيق الربحية: باعتبار أن الربحية هي الغاية التي يسعى إلى تحقيقها المصرف، لذلك فهناك جملة من المعايير التي يمكن الإستناد عليها في تقييم ذلك ونذكر أهمها أدناه:

- معدل العائد إلى الأموال الخاصة: إن هذا المعدل يوضح ماذرته الأموال الخاصة خلال السنة المالية من عوائد، كما يقصد بها ما قدمه مالكي المصرف لتمويل أصوله، وتسمى أيضا بحقوق الملكية.

ويعبر عنه بالمعادلة التالية:

[1] نادية قيدوم، مرجع سبق ذكره، ص.79.

[2] صالح خالص، **تقيم الكفاءة في القطاع المصرفي**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –الواقع والتحديات –، المعهد الوطني للتجارة، بدون سنة النشر، ص.390.

معدل العائد إلى الأموال الخاصة =النتيجة السنوية الصافية / حقوق الملكية

كلما كانت النتيجة السنوية الصافية موجبة وكبيرة كلما ارتفع معدل العائد.

- معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف: إن الأموال المتاحة للتوظيف هي حقوق الملكية مضاف لها الودائع، ويتم احتساب معدل العائد لهذه الأموال وذلك بنسب النتيجة السنوية الصافية إلى مجموع هذه الأموال كما يلي:[1]

معدل العائد إلى الأموال المتاحة = النتيجة السنوية الصافية / حقوق الملكية + الودائع

- معدل العائد إلى إجمالي الأصول: يحسب هذا المعدل وذلك بقسمة النتيجة الصافية السنوية على مجموع الأصول، إنطلاقا من كون أن المصرف قد استخدم لتحقيق هذه النتيجة جميع أصوله وليس جزءا منها، ويحدد وفق العلاقة التالية:

معدل العائد إلى إجمالي الأصول = النتيجة السنوية الصافية /مجموع الأصول

- نسبة الأرباح الموزعة إلى الملاك: يتم توزيع الأرباح المتحققة إلى مالكي المصرف كنسب محددة، ولغرض قياس كفاءة تحقيق الأرباح فإنه تتم المقارنة ما بين النسب الموزعة على المالكين. والمبالغ التي استثمروها أي حقوق الملكية، ويعبّر عن ذلك كما يلي:[2]

نسبة الأرباح الموزعة إلى الملاك = أرباح الأسهم/حقوق الملكية

- النسبة الصافية لفوائد الأصول المتاحة للتوظيف: لغرض الوصول إلى تحديد النسبة الصافية لفوائد الأصول المتاحة للتوظيف فإنه يجب تحديد الفرق ما بين الفوائد المستعملة والفوائد المدفوعة وقسمة المحصلة على الأموال المتاحة للتوظيف كما يلي:

[1] أحلام بوعبدلي وخليل عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص.101.

[2] صالح خالص، مرجع سبق ذكره، ص.390.

نسبة فوائد الأصول المتاحة للتوظيف = الفوائد المستلمة – الفوائد المدفوعة / الأموال المتاحة

2. مؤشرات قياس الأمان: هناك جملة من المقاييس و المؤشرات التي يستعملها المصرف لغرض قياس الأمان وإمكانيته على مواجهة الإلتزامات، نعرض أهمها أدناه:[1]

- قابلية المصرف على رد الودائع: يتم قياس قابلية البنك على رد الودائع إلى أصحابها، وذلك عن طريق احتساب وتحديد العلاقة ما بين حقوق الملكية (الأموال الخاصة) وإجمالي الودائع لديه وذلك كما يلي:

قابلية المصرف على رد الودائع = حقوق الملكية (الأموال الخاصة) / إجمالي الودائع ×100

- معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة: يقصد به الأصول الغير سائلة ويتم احتسابها كما يلي:

الأصول الخطرة = حقوق الملكية / مجموع الأصول – الأصول السائلة

وتشتمل على القروض الممنوحة بكافة أنواعها، الأوراق المالية، الأصول الثابتة، وباقي الأصول الأخرى الغير سائلة.

إن هذه الأصول سميت بالأصول الخطرة وذلك لأنها لا تتحول إلى نقدية إلا بعد بيعها وإن عملية بيعها غالبا ما تصاحبها خسائر كما أن القروض والأصول الأخرى تحتاج لوقت قد يطول لكي تتحول إلى نقدية.

- هامش الأمان في مقابلة مخاطر الإستثمار في الأوراق المالية: إن هذه العلاقة توضح قابلية المصرف على مواجهة المخاطر التي تنجم عن قيمة استثمارية في الأوراق المالية، ويتم تحديدها وذلك بنسب حقوق الملكية إلى جميع الإستثمارات في الأوراق المالية كما يلي:

هامش الأمان في مقابلة مخاطر الإستثمار= حقوق الملكية (الأموال الخاصة) / مجموع الإستثمارات

[1] ميلود بوعلي ومحجر محمد لخضر، **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2009-2011**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية، تخصص مالية، جامعة ورقلة، 2012، ص.23.

3. مؤشرات قياس السيولة: إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار توفير السيولة اللازمة في المصرف التي تضمن مواجهة الإلتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة زمنية معينة، ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:[1]

- النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية: يتم استخراج هذه النسبة عن طريق قسمة السيولة النقدية على مجموع الودائع الجارية وترجيح النتيجة المتحصل عليها ب 100 كما يلي:

النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية = السيولة النقدية / مجموع الودائع الجارية

- النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى إجمالي الودائع: يمكن قياس السيولة عن طريق إحتساب النسبة المئوية للنقدية إلى مجموع الودائع (الجارية والغير جارية) كما يلي:

النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى إجمالي الودائع = السيولة النقدية / إجمالي الودائع ×100

- نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية: تحسب هذه النسبة عن طريق قسمة مقدار الودائع الجارية إلى حقوق الملكية (الأموال الخاصة) مرجحة ب 100 كما يلي:

نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية =الودائع الجارية / حقوق الملكية ×100

4. مؤشرات تحقيق النمو: إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار النمو الحاصل في الأصول التي يملكها المصرف وحقوق الملكية خلال فترة زمنية معينة، ومن هذه المؤشرات ما يلي:[2]

- معدل نمو الأصول: يتم استخراج هذا المعدل وذلك بمقارنة قيمة الأصول التي يمتلكها المصرف خلال السنة الأخيرة مع السنة التي تسبقها وإن الفرق ينسب إلى مجموع الأصول وذلك كما يلي:[3]

مقدار نمو الأصول لسنة معينة = مجموع الأصول في تلك السنة – مجموع الأصول في السنة السابقة.

[1] بدون مؤلف، **مجلة الدراسات المالية والمصرفية**، مركز البحوث المالية والصرفية، العدد الثالث، المجلد السادس، 6 سبتمبر 1998، ص.30.

[2] عبد الغفور حنفي وعبد السلام أبو قحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**، المكتب العربي الحديث، مصر، 1993، ص.274.

[3] Mona J.G Dixi, **Managing Financial Instruction Asset Liability**, chapter 22, France, 1997, P.647.

معدل نمو الأصول = مقدار نمو الأصول / مجموع الأصول × 100

إن هذا المعدل يمكن أن يكون موجبا أو سالبا إذا كان هناك تناقض في قيمة الأصول.

- معدل الاحتفاظ بحق الملكية: يحسب هذا المعدل وذلك بإيجاد العلاقة ما بين حقوق الملكية للسنة الأخيرة منسوبة إلى النتيجة السنوية الصافية بعد إستبعاد الأرباح الموزعة على المساهمين:[1]

معدل الإحتفاظ بحق الملكية =حقوق الملكية /النتيجة السنوية الصافية – الأرباح الموزعة.

- معدل الرفع: إن هذا المعدل يتم قياسه وذلك بإيجاد العلاقة ما بين مجموع أصول المصرف في سنة معينة منسوب إلى حقوق الملكية، بمعنى آخر أنه يوضح عدد المرات التي تزايدت فيها حقوق الملكية والمعبرة عنها بالعلاقة التالية:

معدل الرفع (مضاعف حق الملكية) =مجموع الأصول /حقوق الملكية (الأموال الخاصة).

5. نسبة المردودية: تبين لنا قدرة المؤسسة على تحقيق عائد مالي في نهاية دورتها الإنتاجية، ويعبر عنها بقسمة النتيجة الصافية على الأموال الخاصة وتمثل بالعلاقة التالية:

المردودية المالية = النتيجة الصافية /الأموال الخاصة.

[1] مرجع سبق ذكره، ص.275.

خلاصة الفصل

يعتبر التحليل المالي ذو أهمية بالغة في البنوك التجارية وأداة جوهرية في اتخاذ القرارات، وتطبيقه بشكل صحيح يؤدي إلى تحقيق الأهداف والاستراتيجيات المسطرة، فالبنك يستعمل التحليل المالي كوسيلة تنبؤيه أولية لتمويل مشروع معين، وبالتالي فهو خطوة تمهيدية وضرورية لتخطيط مالي سليم، وفقا لهذه النظرة كان أداء البنوك يقاس من خلال النتائج المالية والمحاسبية التي حققتها، غير أن تطورات المحيط دفعت المسيرين إلى البحث عن أدوات جديدة لقياس أداء البنوك، والتي تعبر بصفة أدق عن أدائها، حيث تستخدم البنوك للتعرف على مستوى أداءها الفعلي مجموعة من المؤشرات و النسب المالية التي تظهر التطور الذي يحققه في مسيرته نحو الأفضل أو نحو الأسوأ و التي تكشف نقاط ضعف وقوة البنك وبالتالي تبين وضعيته المالية ومن خلال ما سبق فإن التحليل المالي هو عملية تستخدم فيها جميع البيانات المحاسبية وغيرها من القوائم المالية للوقوف على الحالة المالية للبنك وتحديد الكيفية التي أهدرت بها مواردها خلال فترة زمنية معينة بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة قرارات إدارة أصول وخصوم البنوك.

الفصل الثاني:

أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنك

تمهيد

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية في القطاعات المالية عامة والمصرفية خاصة، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والإتصال أحد أهم مقومات بيئة الأعمال في الوقت الرّاهن، لكونها تشكّل الحجر الأساسي في تعزيز فرص البقاء، النمو والإستمرار في ظل المنافسة الشديدة بين البنوك في الساحة العالمية، نتيجة للتطور السريع والمستمر في التقنية التكنولوجية الحديثة، التي ساعدت على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات البنكية، حيث تقوم على برامج وتقنيات إلكترونية جد متطورة، وبالوصول إلى ذلك تكون البنوك قد حققت الهدف المنشود من وراء إستراتجياتها المسطرة والذي ينعكس بدوره على الأداء التجاري، وبالتالي تحقيق أداء مالي جيد ينعكس هو الأخير على ربحية وثروة مالكه. وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

المبحث الثاني: تطبيقات وتصنيفات شبكات تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

المبحث الثالث: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك.

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

لقد شهد الإنسان تطورات فكرية وعلمية كثيرة عبر الزمن، جعله يرقى ويسمو ويتطور من أجل بناء عمران ضخم يجعله يواكب التطورات في شتى المجالات، وتعتبر التكنولوجيا أحد أسس هذا العمران الضخم إذ أصبحت في الوقت الحالي مقياس للتخلف والتحضر، وإحدى أهم المواضيع التي تشغل حيزا كبيرا من الإهتمام لاسيما على مستوى المؤسسات لذلك سنتناول أهم جوانبها في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأهميتها.

أصبح الإستخدام الفعّال لتكنولوجيا المعلومات والإتصال في المؤسسات من الأمور الحيوية لتحقيق النجاح في عالم الأعمال الذي يتسم اليوم بالتغير السريع والمنافسة العالية، وقبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال سوف نعرض بعض المفاهيم:

أولا: مفاهيم عامة

1. مفهوم التكنولوجيا.

أصبحت كلمة التكنولوجيا متداولة بكثرة في الكتابات الاقتصادية والفنية والقانونية خلال العقود الماضية، إلى جانب الإهتمام بدراسة آثارها الاجتماعية والسياسية والاقتصادية المختلفة على الفرد وعلى المجتمع خاصة في بلدان العالم الثالث.

يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها:" عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية إلى حالة عملية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما أو وظيفة ما، بحيث تصبح الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة".[1]

- مراحل تطور التكنولوجيا:

مرت التكنولوجيا كغيرها من جوانب المعرفة الإنسانية، عبر مراحل عديدة أهمها:[2]

- مرحلة الصناعات اليدوية.
- مرحلة الآلية أو المكننة.
- مرحلة الإنتاج الآلي.
- مرحلة التحكم الذاتي.

---

[1] علاء عبد الرزاق السالمي، **تكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2012، ص.49.

[2] غسان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، الأردن، 2007، ص.29.

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز ولدورها الفعّال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية ممّا يؤكد ضرورة مواكبة المنظمة للتغيرات والمستجدات التكنولوجية السّريعة والهائلة في مختلف الميادين، وقد حققت التكنولوجيا عدة فوائد نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:[1]

- تقليل تكاليف العمل.
- زيادة المبيعات.
- المساهمة في تحسين الجودة.
- تسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات فيه.
- الإبداع التكنولوجي الذي ساهم بالتحول من الإنتاج الواسع إلى الإنتاج وفقا لطلبات الزبائن والتي تتطلب الإعتماد على نظم إنتاج ذات مرونة عالية تساعد في تقديم منتجات متميزة.
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية وكذا المحافظة على البقاء والإستمرارية.

وبتحقيق التكنولوجيا لمجموعة الفوائد المذكورة وغيرها فهي تعمل بشكل مباشر وغير مباشر في الرفع من الأداء الداخلي للمؤسسات كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-1): تأثير التكنولوجيا على الأداء الداخلي للمؤسسات.

مؤشرات الأداء	نسبة التحسين
الكفاءة	زادت بنسبة 75%
المساحات والفضاءات	أقل من 50%
مستويات التخزين	إنخفضت إلى 60%
كميات الإنتاج	زادت بنسبة 50%
نسبة الانتفاع من الآلات	إرتفعت بنسبة 150%
التكاليف	إنخفضت إلى 40%
نسبة التالف والمعاب	إنخفضت بنسبة 90%

المصدر: غسّان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، الأردن، 2007، ص.43.

[1] بشير كاوجة، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص.7.

2. مفهوم المعلومات.

تعرّف المعلومات على أنها: "تلك البيانات التي تمّ إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبلا، والتي لها قيمة محركة في الإستخدام الحالي أو المتوقع في القرارات التي يتم اتخاذها ".[1]

كما تعرّف على أنها: "المعلومات هي بيانات تمت معالجتها وتحويلها من بيانات خالية من المعنى إلى مفاهيم ذات معنى تساعد في اتخاذ القرار".

هناك فرق بين مصطلح البيانات ومصطلح المعلومات واستعمالهما كمترادفين من الأخطاء الشائعة حيث أن البيانات هي عبارة عن حقائق وأفكار تعبّر عن موقف أو تصف هدف أو ظاهرة دون تعديل أو تفسير يتم التعبير عنها بكلمات أو أرقام أو أشكال والعلاقة بينهما بمثابة العلاقة بين المواد الأولية والمنتج النهائي بمعنى أن نظام المعلومات يعمل على تحويل البيانات إلى معلومات يستفاد منها في اتخاذ القرارات.

- أهمية المعلومات:

أقدر الناس على التخطيط والتعامل مع الأشياء هم من يمتلكون المعلومات بمختلف صورها وأشكالها، فالمعلومة ذات أهمية بالغة نبرزها في النقاط التالية: [2]

- إدراك الظروف المحيطة سواء في الحياة الخاصة أو العامة وفي الإدارة على اختلاف مجالاتها ومستوياتها أو في مجال البحث العلمي، أو في مجال الدفاع الوطني والأمن القومي.
- إدراك ما يطرأ على الظروف المحيطة من تغير، والتعرف على أبعاد هذا التغير وطبيعته.
- التعرف على سبل التعامل مع هذا التغير، والتأقلم معه، إلى غير ذلك من البدائل المختلفة حسبما تملي ظروف الموقف.
- تحديد البديل المناسب، واتخاذ القرار بشأنه.
- تنفيذ القرارات ومتابعة نتائج التنفيذ.

- منافع المعلومة:

تساهم المعلومات في تحقيق منافع تؤدي إلى تسهيل أو تعقيد إستخدام المعلومات ذاتها، ويمكن أن نفرق بين ثلاثة منافع أساسية وهي:

---

[1] لمين علوطي، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة الموارد البشرية**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2008، ص.4.

[2] إبراهيم بختي، **تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، من الموقع:
http://bbekhti.online.fr/trv-pdf/tic.pdf ,تاريخ الإطلاع: 02/03/2016.

- المنفعة الشكلية: وتعبر عن مدى صياغة المعلومات في الشكل أو الصورة التي تتفق وإحتياجات وقدرات المستخدم لها، فقد يعبر عنها في صورة جداول أو رسوم بيانية أو في صورة معادلات رياضية.[1]
- المنفعة الزمنية: يتم توفير المعلومات في وقت الحاجة إليها لإتخاذ القرارات الملائمة.
- المنفعة المكانية: حيث يصبح للمعلومات قيمة أعلى عندما يتم الحصول عليها في المكان المناسب.[2]
- المنفعة الحيازية: يصبح للمعلومات قيمة أعلى عند حيازتها بواسطة متخذي القرارات.

3. مفهوم الإتصال.

يقصد بالإتصال بصفة عامة هو: "تلك العملية التي بمقتضاها يتم تبادل وفهم المعلومات بين طرفين أو أكثر، ويعني ذلك أن الإتصال هو عملية مشاركة في المعاني".[3]

- أهمية الإتصال:

تعد عملية الإتصال عملية هادفة وضرورية في أي تنظيم، فالإتصال الفعّال هو مفتاح نجاح المنظمة وعليه يتوقع بقاؤها، وترجع أهمية الإتصال في القدرة على المشاركة والتفاعل مع الآخرين، في حين أن عدم القدرة على الإتصال مع الغير يعد نقصا، وعليه يمكن النظر لأهمية الإتصال من وجهة نظر المرسل ومن وجهة نظر المستقبل، فمن وجهة نظر المرسل تتمثل أهمية الإتصال فيما يلي:[4]

- إعلام المستقبل عمّا يدور حولهم من أحداث.
- تدريب وتطوير أفراد المجتمع لتأهيلهم للقيام بوظيفة معينة.
- الترويج والترفيه عن نفوس أفراد المجتمع وتسليتهم.
- إحداث تحوّلات في وجهة نظر الآخرين.

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل الأدوات والتقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها وتطبيقاتها وتشمل كل من عتاد الحاسوب والمكونات المادية للحاسوب وبرامج الحاسوب.[5]

---

[1] بول جامبل وجون بلاكويل، **إدارة المعلومات**، دار الفاروق للنشر، مصر ،2003، ص.16.

[2] سليمان مصطفى الدلاهمة، **نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات**، دار الوراق للنشر، الأردن، 2008، ص.31.

[3] حميد الطائي والعلاق بشير، **أساسيات الإتصال نماذج ومهارات**، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2009، ص.18.

[4] فيصل دليو، **الإتصال مفاهيمه، نظرياته وسائله**، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر، مصر، 2003، ص.20.

[5] ربحي عليان وعدنان محمود الطوباسي، **الإتصال والعلاقات العامة**، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2005، ص.27.

ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والإتصال بأنها: "مختلف أنواع الإكتشافات والمنتجات والإختراعات التي تأثرت بظهور الحواسيب والإتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها، تحليلها، تنظيمها، تخزينها واسترجاعها في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة والمتاحة ".[1]

كمّا عرّفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا وهي: "الحصول على البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوصيلها وإرسالها في صورة معلومات مصورة أو ضوئية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، وذلك بواسطة توليفة من الآلات الإلكترونية وطرق المواصلات السلكية واللاسلكية".[2]

كما تعرّف على النحو التالي: "هي حصيلة من المعلومات الفنية للفرد والجماعة والمؤسسة من خلال القدرة على اكتسابها واستيعابها والتي تساهِم في حل مشكلات العمل وتحسين الأداء".[3]

من خلال هذه التعاريف يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات هي مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها واسترجاع المعلومات وذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية ونظم الإتصالات الحديثة.

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

إن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والإقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الإتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والإتصال واسعة الإنتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الإتصال، لما لها من أهمية بالغة تتمثل فيما يلي:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصال أداة قوية لتجاور الإنقسام الإنمائي بين البلدان الغنية والفقيرة والإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي.
- تساهم في التنمية الاقتصادية فهي تسمح للناس بالوصول إلى مختلف المعلومات والبيانات الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا.[4]

---

[1] شوقي شادلي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة ورقلة، 2007، ص.12.

[2] وردة درب، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة ورقلة، 2012، ص.15.

[3] يورك برس، **تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان للنشر، لبنان، 2002، ص.6.

[4] رحمة قفال، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة المشاريع دراسة ميدانية لإتصالات الجزائر ولاية قالمة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة المشاريع، جامعة قالمة، 2014، ص ص.24-25.

- تعمل هذه التكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الإتصال وتقاسم المعلومات والمعارف وتحوّل العالم إلى مكان أكثر سلما ورخاءا لجميع سكانه.
- تمنح فرصة توسع التجارة الإلكترونية وكذا العمل مع فرق خارجية.[1]
- تمثل وسيلة هجوم ومنافسة بالنسبة للمؤسسة، إذ تسمح بالخروج من الأسواق المحلية إلى الأسواق العالمية.

رابعا: الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

تؤدي تكنولوجيا المعلومات والإتصال خمسة وظائف أساسية تتمثل في جمع المعلومات، إرسالها، تخزينها، معالجتها وإظهارها وقت الحاجة بإستخدام العديد من الوسائل والأدوات وكذا الأنظمة، ويمكن إبراز ذلك من خلال الشكل التالي:[2]

الجدول رقم(2-2): الوظائف الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال.

وظائف تكنولوجيا المعلومات والإتصال.	الأدوات المستخدمة.
جمع المعلومات	لوحة المفاتيح، ناسخ الشفرة، مسجل الصوت، آلة التصوير.
الإرسال	المذياع، التلفاز، البريد الإلكتروني.
التخزين	الورق، الأقراص، المخزنات الآلية.
المعالجة	الحاسب، البرمجيات.
الإظهار	الطابعة، الشاشة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: فاتح عبد القادر الخوري، **استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة عمّان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2004، ص.25.

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك العديد من الأدوات المعتمدة في تأدية الوظائف المختلفة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، ولكن ما يمكن ملاحظته في الآونة الأخيرة أن هذه الأدوات خضعت إلى تطور كبير ومستمر من حيث نطاق العمل، حيث أصبحت أكثر تقدما مما كانت عليه، فلو أخذنا مثلا أدوات التخزين فإننا نلاحظ تزايدا مستمرا في سرعتها مقارنة بما كانت عليه في الماضي، بالإضافة إلى عامل القدرة على تصغير حجم

[1] محمد رفرافي، مرجع سبق ذكره، ص.25.

[2] فاتح عبد القادر الخوري، **استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة عمّان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2004، ص.25.

ووزن الأدوات المستخدمة كالهاتف النقال، الحواسب الآلية وغيرها، وهذا قد ساعد في تغيير نمط أداء الأعمال من خارج مراكزها وفي أي مكان.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال فوائدها ومجالات تطبيقها.

أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

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

1. التفاعلية: إن مستعمل هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الإتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وباقي الجماعات.
2. اللاّمركزية: وهي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطّل الأنترنت على مستوى العالم بأكمله.[1]
3. قابلية التواصل: و تعني إمكانية الربط بين أجهزة الإتصال المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع فيه.
4. التلازمية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت، ففي البريد الإلكتروني مثلا نجد الرسالة ترسل مباشرة من المرسل إلى المستقبل ودون الحاجة إلى تواجد هذا الأخير أثناء العمل.[2]
5. قابلة التحرك و التحويل: و هي إمكانية نقل المعلومات من وسيط أو حامل للآخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
6. العالمية الكونية: و هي المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح للرأسمال أن يتدفق إلكترونيا خاصة بالنظر إلى سهولة المعلومات التجارية التي يحركها الرأسمال المعلوماتي فتسمح لها بتخطي عائق المكان والإنتقال عبر الحدود الدولية.[3]

---

[1] مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر، الشارقة، 2008، ص.13.

[2] وردة درب، مرجع سبق ذكره، ص.17.

[3] محمد رفرافي، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة بسكرة، 2013، ص.23.

ثانيا: فوائد تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

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

- العمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين.
- تسمح بالتواجد في كل مكان.
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- العمل على تقليص الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.[1]
- تمثل أداة لتخفيض المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- تساعد على الإبتكار والتجديد، كما تساهم في تقديم عروض ملائمة مع إحتياجات العملاء لخلق الميزة التنافسية وإيجاد أسواق جديدة بأسرع وقت وبأقل ثمن.[2]
- تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه.

ثالثا: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

يمكن الإشارة إلى أهم المجالات التي مستها التكنولوجيا كما يلي:[3]

1. قطاع المال والإقتصاد.

- إكمال أعمال البنوك: من أجل تحسين الخدمة بشكل عام، وسرعة لضبط الحسابات بالإضافة إلى مساندة الرقابة المالية على البنوك.
- تحويل الأموال إلكترونيا: والهدف منه سرعة الخدمة وتقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
- إقامة النماذج الإقتصادية لتحليل أداء النظم الإقتصادية وتقييم الإستراتيجيات.
- إدارة الإستثمارات: وذلك بتعظيم عائد الإستثمارات، وتحليل المخاطر.
- تنظيم معلومات أسواق الأوراق المالية من خلال فورية بث المعلومات للمتعاملين واستخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
- التصميم بمساعدة الكمبيوتر: لسرعة تعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

---

[1] الطيب داودي وآخرون، **اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية**، 27-28 نوفمبر 2007، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، ص.23.

[2] محمد رفراني، مرجع سبق ذكره، ص25.

[3] كمال عبد الحميد زيتون، **تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والإتصال**، عالم الكتب، مصر، ص ص.159-160.

2. مجال التعليم والتدريب.[1]

- نظم التدريب من خلال المحاكاة لروّاد الفضاء والطيارين على قيادة المركبات وهذا ما يقلل التكاليف والخطر.
- برمجيات مساندة للتعليم والتعلم: الهدف منها زيادة إنتاجية المعلم والمتعلم في مواجهة تضخم المادة التعليمية وتعقيدها.
- نظم المعلومات التربوية: التي تساعد على صياغة ووضع السياسات التربوية والتخطيط التربوي وجهود البحوث والتنظير في مجال التعليم.

هذا وغيرها من المجالات التي مستها التكنولوجيا، ولا تعتبر نوعا من المبالغة إذا قلنا إنها مسّت مختلف مجالات الحياة دون إستثناء (الطب والدواء، النقل والمواصلات، الأمن والقانون، الإعلام، البيئة ...إلخ).

المطلب الثالث: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال ما يلي:

أولا: البيانات: وهي الأساس الأول لبناء المفهوم و الذي من دونها لا يمكن إطلاقا لباقي الأسس و البنى أن تعمل أو بالأحرى أن تقوم لها قائمة أصلا.

ثانيا: الأجهزة: وهي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج الأساس الأول (البيانات)، والتي هي مجموعة من الحواسيب بمختلف أنواعها وأحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات. والحاسوب هو جهاز إلكتروني يأخذ البيانات كمدخلات حيث يتم تخزينها ومعالجتها حسب الأوامر الصادرة لتنفيذ مهام معينة ثم يتم عرضها كمخرجات، والحاسوب يتقبل البيانات والمعلومات بكل أشكالها من رموز، كلمات، صور وغيرها حيث تحوّل إلى سلسلة من الأشكال الثنائية وتسمى "بت" ويمثل بالرقم صفر أو واحد والحاسوب الرقمي يتعامل مباشرة مع الأرقام الثنائية وكل ثمانية أرقام تسمى "بايت" وتستخدم لخزن الأرقام والرموز والكلمات والصور وغيرها.[2]

ثالثا: البرمجيات: وهي البنى التي بواسطتها يمكن السيطرة على الأساس الأول إضافة إلى التحكم وتطبيق العمليات الحسابية والمنطقية والحصول على نتائج وحل للمشكلات حسب الحاجة والطلب ويوجد نوعان رئيسيان من البرامج وهما برامج النظام (Software System) وبرامج التطبيقات (Applications Software) ويؤدي كل منهما وظيفة مختلفة عن الآخر. ويقصد ببرامج النظام مجموعة البرامج العامة والتي تقوم بإدارة موارد الحاسوب مثل المشغل المركزي للإتصالات والأجهزة الأخرى المحيطة به، وتشمل هذه البرامج على العديد من الأنواع المختلفة مثل

[1] محمد رفراني، مرجع سبق ذكره، ص.27.

[2] هاني شحادة الخوري، **تكنولوجيا المعلومات**، بدون طبعة، دمشق، 1997، ص ص.53-55.

برامج نظم التشغيل، برامج الإتصالات والتي من أشهرها MS-DOS وحاليا Windows.أما برامج التطبيقات فهي عبارة عن مجموعة من تعليمات الحاسوب ومكتوبة بلغة البرمجة وهي توجّه الأجهزة المادية للحاسوب نحو أداء أنشطة تشغيل البيانات أو المعلومات ومن أمثلة تلك البرامج برامج الكتابة على الحاسوب، برامج قواعد البيانات...إلخ.[1]

رابعا: الإتصالات: وهي من نتائج تطور البنية التحتية السّابقة الذكر والتي ساعدت على نشر وتوزيع البيانات ونتائجها وهي أشبه بوسائط النقل التي ساعدت على ربط العالم وتقليص المسافات والإسراع في التوزيع التجاري للمنتجات وبالذات التي تعرف بالإتصالات عن بعد والتي قصّرت المسافات وجعلت العالم كله كقرية واحدة.

خامسا: الشبكات: وهي حصيلة تطور الإتصالات عن بعد وتأخذ مفهوم العالم كقرية واحدة والتي سرّعت في نقل البيانات والمعلومات المنتجة أصلا كبنية تحتية أولية.

سادسا: الأنترنت: هي عبارة عن ملايين من أجهزة الكمبيوتر المتصلة مع بعضها البعض عبر الأقمار الصناعية أو خطوط الهاتف أو الكابلات حيث تضم الأنترنت العديد من الأقسام والخدمات التي يستفاد منها الملايين من الأشخاص حول العالم.[2]

[1] مزهر شعبان العاني وشوقي ناجي جواد، مرجع سبق ذكره، ص.133.

[2] خضر مصباح طيطي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر، الأردن، 2012، ص.69.

المبحث الثاني: تطبيقات وتصنيفات شبكات تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى أهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأهم شبكاتها.

المطلب الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

ساعدت التكنولوجيا بصفة عامة المجتمعات في ممارسة أعمالهم اليومية بسهولة، وتكنولوجيا المعلومات في الآونة الأخيرة لم تترك مجتمعا إلا واقتحمت جميع أنشطته سواء السياسية او المدنية، العسكرية، التجارية والتعليمية، وباتت بذلك تطبيقاتها غير محدودة ولا متناهية بل وشملت الميادين التي عجز الإنسان عن اقتحامها ففتحت بذلك آفاقا جديدة وأوجدت مجالات حديثة للبحث.[1] ويمكن الإشارة إلى أهم التطبيقات والمتمثلة فيما يلي:

أولا: الآلات الموجهة رقميا وهي أجهزة حلّت محل العامل في الإنتاج، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية، ولكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلى حين ارتبطت نهائيا بالإكترونيك.

ثانيا: الآلية فمع تطور الإلكترونيك وظهور رقائق السليكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة وسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة.

ثالثا: التصميم المساعد من خلال الحاسوب حيث استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات، حيث أصبح بالإمكان رؤية النموذج قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن وبأقل التكاليف.

رابعا: الذكاء الإصطناعي فقد استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فها هو الحاسوب يقرأ ويتعرف على الأشياء، بل ويستطيع أن يتحدث ويعطي لكل مشكلة حل، ولم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لولا تطور البرمجيات، ممّا سمح بظهور الأنظمة الخبيرة.

خامسا: التعليم الإفتراضي حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والإتصال كإحدى البنى الأساسية وأداة لدعم التعليم الإفتراضي، حيث عملت على تسهيل النفاذ إليه وبتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها.

سادسا: الإعلام الإلكتروني فالإعلام يعتمد على وسائط الإتصال التكنولوجية في إيصال وتزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات.

---

[1] بن صالح كريمة، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قالمة، 2010، ص ص.23-24.

سابعا: الصحة والطب حيث تم توظيف تكنولوجيا المعلومات والإتصال في مجال الصحة والتطبيب عن بعد بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف والمناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج والسفر، وكذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.

ثامنا: المجال العسكري ولقد كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بين القيادة والميدان، وكذا أغراض التجسس، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب والقنابل الذكية، وغيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة.

وتوجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والإتصال يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	-الحساب العلمي. -التصميمات.	-علم الذرة، البحث، مكاتب الدراسات.	-بحوث العمليات، المساعدة في اتخاذ القرارات.
التعليم	-التعليم المساعد من طرف الحاسوب. الألعاب الالكترونية.	-علم الفضاء.	-الألعاب الاستراتيجية.
التوثيق	-المعلومات القانونية.	-قواعد المعطيات.	-تسيير براءات الإختراع. -قواعد المعطيات الإقتصادية.
التحدث	-التعرف على الأصوات.	-الرجل الآلي الموجه.	-التسويق الإلكتروني.
الصورة	-المركبات الأوتوماتيكية للجزائر. -تحرك العين. -إنشاء صورة أوتوماتيكية.	-الإشهار. -الرسوم المتحركة.	-المخططات الخاصة بإنجاز التقارير.

المصدر: كريمة بن صالح، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قالمة، 2010، ص.24.

المطلب الثاني: تصنيف الشبكات

أولا: الشبكات المعلوماتية

1. شبكة الأنترنيت: "هي مجموعة الأجهزة الإلكترونية المرتبطة فيما بينها والمتناثرة جغرافيا، والتي تسمح بتمرير المعطيات بسهولة وبطريقة اقتصادية من نقطة إلى أخرى".[1]

[1] محمد لعقاب، **الأنترنت وعصر الثورة المعلوماتية**، دار الهومة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 1999، ص.30.

وللإنترنت مجموعة من الخصائص ميزتها عن باقي الشبكات أهمها:[1]

- الإنترنت مفتوحة ماديا ومعنويا: فبإمكان أية شبكة فرعية أو محلية في العالم أن ترتبط بشبكة الإنترنت، وتصبح جزءا منها دون قيود أو شروط سواء من حيث الموقع الجغرافي أو التوجه السياسي أو الاجتماعي.
- الإنترنت شعبية: فلا توجد وسيلة حاليا تضاهي شعبية الإنترنت لأنها وسيلة جماهيرية وليست مقصورة على فئة معينة، فسرعة التواصل عبر شبكة الإنترنت كسرعة الضوء ناقلة معها البيانات والمراسلات والمعارف والمداولات المالية والعقود والاستشارات، فقد أصبح العالم كقرية كونية صغيرة.
- الإنترنت تجارة إلكترونية هائلة: فالإنترنت تعد وسيلة تجارية وتسويقية فعالّة مقارنة مع الوسائل الأخرى.
- الإنترنت متطورة باستمرار: فالبحوث في مجال تكنولوجيا المعلومات وخاصة الشبكات متطورة ومستمرة في النمو نحو الأحسن، فعالم الإنترنت كل يوم يعدنا بالجديد والمفاجآت والاختراعات والابتكارات المذهلة.

كما تقدم شبكة الإنترنت العديد من الخدمات لمستخدميها، وتتمثل أهم خدماتها فيما يلي:[2]

- خدمات البريد الإلكتروني: ويعد من أهم الخدمات التي تقدمها الشبكة وأشهرها فمن خلاله يسمح للمستخدمين تبادل المراسلات بين الأفراد من جميع أطراف العالم، وبسعر زهيد وبسرعة فائقة وللبريد الإلكتروني عدة ميزات هي: سرعة وصول الرسالة في المستقبل، يمكن إبقاء الرسائل الإلكترونية على حالها أو طبعها، كما يمكن إعادة إرسالها ومعاينتها.
- المجموعات الإخبارية: هي منتديات تجمع بين أفراد مهتمين بنفس الموضوع، منظمين في شكل مجموعات كل مجموعة تهتم بمعالجة أو مناقشة موضوع معين بحيث تأخذ اسمها من نوعية أو صنف الموضوع المعالج .
- بروتوكول نقل الملفات وتبادلها: يستخدم هذا البروتوكول عند تبادل المعلومات بين الحواسيب، سواء تعلق الأمر بنصوص أو برامج أو صور وغيرها، ويمكن عبر هذا البروتوكول طبع المعلومات من حواسيب أجنبية خارجية على الحواسيب الخاصة والعكس.

[1] خضر مصباح طيطي، مرجع سبق ذكره، ص.70.

[2] بشكورة حسان، مرجع سبق ذكره، ص24.

2. شبكة الأنترانت: " هي شبكة محلية تعتمد تقنيات الإنترنت والشبكة العنكبوتية والسطح البيني الذي تتميز به الحواسيب الميكروية، ويهدف استخدامها إلى تحسين آليات الإستغلال المشترك للموارد والمعلومات، والرفع من كفاءة العمل الذي يميز المؤسسة أو الشركة المعينة".[1]

تستخدم شبكة الأنترانت بصورة واسعة من قبل المؤسسات المتوسطة والكبيرة وذلك للأسباب التالية:[2]

- تخفيض التكاليف: يعمل جهاز الخادم في شبكة الأنترانت على تقليل الحاجة من جودة نسخ متعددة من البرامج وقواعد البيانات وهذا لوجود تشابه بنيوي بين الإنترنت والأنترانت، حيث تسمح هذه البنية بخدمة تنزيل الملفات والتطبيقات بسهولة ويسر، وكذلك وصول البيانات المشتركة إلى المستخدمين كل حسب صلاحيته، وبالتالي يمكن للمؤسسة أن تستغني عن الكثير من المطبوعات والنماذج الورقية التي تقدم الأنترانت حلولا إلكترونية لها مثل :دليل الهاتف وطلبات الصيانة والخدمات الإدارية المتعددة.
- توفير الوقت: تساهم الأنترانت في تقليل الوقت الضائع بالإتصال بين أقسام وإدارات المؤسسة الواحدة، كما تعد وسيلة ضمان لدقة سير الإتصالات وعدم تكرارها، فإن تنظيم تبادل المعلومات الإدارية يتم عن طريق نماذج معيار بث متفق عليها ولا يتم إرسالها عن طريق النظام الداخلي قبل استيفاء المعلومات المطلوبة بكاملها، من تم يتم حفظها آليا في الجهاز المزود أو جهاز خادم البريد الإلكتروني، وتظهر لدى الطرف الثاني بعد وقت قصير جدا، وبذلك تؤمن الأنترانت الدقة وتوفر الوقت.
- الإستقلالية والمرونة: توفر الأنترانت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات عن طريق تطبيق واحد هو المستعرض ومن مناصب عمل مختلفة، تمكّن هذه الميزة المستفيدين من الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم بغض النظر عن منصة العمل التي يعملون عليها، إضافة إلى أن نشر المعلومات عن طريق الموقع الداخلي.

3. شبكة الإكسترانت: " تتمثل في شبكة الإنترنت لمؤسسة أو شركة يسمح باستغلالها، بالإضافة إلى مضيفيها، والبعض من شركائها على غرار المزودين، فهي إذن شبكة إنترنت متاحة لمجموعة منتقاة من الأشخاص داخل وخارج المؤسسة أو الشركة، ومن أهم فوائدها تعزيز سهولة التعامل وقابلية الإستعمال مع المزودين وشركاء

[1] عبد المجيد ميلاد، **المعلوماتية وشبكات الإتصال الحديثة**، سنباكت، مصر، 2003، ص.158.

[2] حسان بشكورة، مرجع سبق ذكره، ص.25.

المؤسسة بصفة عامة، وإبقاء المزودين على علم دائم بالأحداث المتصلة بالمؤسسة، وتقوية العلاقة مع المزودين وإدخال السرعة، والمرونة في تسويق الإنتاج والخدمات".[1]

وتقسم الإكسترانت من وجهة نظر الأعمال إلى ثلاثة أصناف أساسية:

- شبكات الإكسترانت للتزويد: تربط هذه الشبكات مستودعات البضائع الرئيسية مع المستودعات الفرعية بغرض سير العمل فيها آليا، للمحافظة على قيمة ثابتة من البضائع في المستودعات، وبالتالي تقليل إحتمال رفض الطلبيات بسبب عجز في المستودع.
- شبكات الإكسترانت للتوزيع: تمنح صلاحيات للمتعاملين مستندة إلى حجم تعاملاتها، وتقدم لهم خدمات الطلب الإلكتروني وتسوية الحسابات مع التزويد الدائم بقوائم المنتجات الجديدة والمواصفات التقنية وما إلى ذلك من خدمات أخرى.
- شبكات الإكسترانت التنافسية: تمنح للمؤسسات الكبيرة والصغيرة فرص متكافئة في مجال البيع والشراء عن طريق الربط فيما بينها قصد تبادل المعلومات عن الأسعار والمواصفات التقنية الدقيقة للمنتجات مما يرفع من مستوى الخدمة، ويعزز جودة المنتجات.

ثانيا: أنواع الشبكات المعلوماتية

يمكن تصنيف الشبكات إلى صنفين وهما: [2]

1. التصنيف على أساس التوزيع الجغرافي:
   - الشبكة المحلية: وهي تربط بين حواسيب متواجدة في مؤسسة واحدة.
   - الشبكة الإقليمية: وهي الجامعة ما بين شبكتين محليتين أو أكثر.
   - الشبكة العالمية: وهي الشبكة الرابطة بين الشبكات المتباعدة جغرافيا.
2. التصنيف على أساس طوبولوجية التشبيك: نذكر منها:
   - شبكة ذات هيكلة خطية: يكون العمود الفقري–وهو وسط النقل–لهذه الهيكلة عبارة عن قطعة واحدة تتصل به مباشرة جميع الأجهزة المكونة للشبكة.
   - شبكة ذات هيكلة حلقية: يكون وسط النقل في هذه الهيكلة على شكل حلقة تتكون من إتصال كل جهاز بالجهاز المجاور له مع وصل الجهاز الأخير بالأول.

[1] ميلاد عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص.162.

[2] بختي إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص.27.

- شبكة ذات هيكلة نجمية: تصل الأجهزة المكونة لهذه الشبكة بنقطة مركزية واحدة، وتكون هذه النقطة عادة موزعا شبكيا أو محولا.
- شبكة ذات الهيكلة الترابطية: في هذا النوع من التصميم يتم وصل الجهاز بأجهزة أخرى في الشبكة، فإذا تم ربط الجهاز المعني بجميع الأجهزة الأخرى في الشبكة تصبح هذه الهيكلة كلية، أما إذا تم ربط هذا الجهاز ببعض تكون هيكلة ترابطية جزئية.

المبحث الثالث: أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك.

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل البنوك، ولقد تميز العمل المصرفي في هذا العصر بالإعتماد على تكنولوجيا المعلومات والإتصال، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة وأداء الخدمة المصرفية بما يتماشى والتقدم المتسارع، وفي هذا السياق تسعى البنوك إلى تكثيف إستخدام أحدث تقنيات المعلومات والإتصال، وتحقيق هدف خفض التكاليف، إرضاء العملاء، تحقيق الربحية والمردودية المطلوبة.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تخفيض تكاليف الإنتاج.

إن أهم ما يميز العمل البنكي وفق التقنيات التكنولوجية الحديثة عنه بالطرق التقليدية هو تكاليف الإنتاج التي تكون مرتفعة في النوع الثاني نتيجة إرتفاع تكاليفه المباشرة والغير مباشرة[1]، ومن المعروف أن البنوك تدرك الدّور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيات الحديثة في خفض التكلفة على المدى البعيد وعلى زيادة رضا العملاء، لذا نجدها تعمل دائما على تبني العديد من الإستراتجيات لخفض التكاليف، وإستراتيجية خفض التكلفة تعتبر أحد أهم العناصر الجوهرية لزيادة الحصة السوقية، لذا نجد البنوك إتجهت إلى التوسع في عرض الخدمات البنكية، ولقد حققت هذه الأخيرة العديد من النتائج في هذا المجال يمكن التعرف عليها من خلال ما يلي:

1. لقد أثبتت الأبحاث أن الخدمات التقليدية مكلفة بالنسبة للخدمات الحديثة، فمثلا في دراسة تمت على أكثر من600 بنك إيطالي بهدف التعرف على تأثير التوسع في إستخدام التكنولوجيا على الصناعة البنكية وجد بأنها تؤثر تأثيرا إيجابيا على التكاليف والإنتاجية والربحية.[2]
2. كما بينت دراسة قام بها كريس عام 2005، حيث وجد أن تكلفة فتح حساب جاري من خلال الفرع تتطلب 65$ بينما تكلفته من خلال الأنترنت لا تتعدى 15$.[3]

---

[1] سعاد بو لكحل، **أثر الجودة على مردودية المؤسسة دراسة حالة وحدة نوميديا قسنطينة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة قسنطينة، 2011، ص.96.

[2] ميهوب سماح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية دراسة حالة نشاط البنك عن بعد**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، قسم الإقتصاد، جامعة قسنطينة، 2013، ص.141.

[3] ناظم محمد الشمري وعبد الفتاح العبدالات، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص.195.

3. أما بالنسبة لدراسة تمت حول تكلفة الحصول على الخدمة البنكية من القنوات الإلكترونية والفروع تم التحصل على النتائج المبينة في الجدول التالي:[1]

الجدول رقم (2-4): تكلفة الحصول على الخدمة من القنوات الإلكترونية.

القناة	الفرع	الهاتف	الصراف الآلي	الأنترنت
تكلفة الحصول على الخدمة	1.07	0.54	0.27	0.01

المصدر: قولدفينقر كارلس، **بنوك الأنترنت**، مؤتمر بعنوان الصيرفة الإلكترونية، معهد الدراسات المصرفية، الأردن ،2005، ص.22.

نلاحظ من خلال الجدول أن تكلفة عرض الخدمات البنكية عبر الأنترنت أقل بكثير من باقي القنوات وهذا ما يثبت أن التبني المستمر للتكنولوجيات الحديثة يعمل على خفض التكلفة.

للوصول إلى تحديد الفوارق في التكلفة بين العمل البنكي الإلكتروني وتكلفة العمل البنكي التقليدي، نستخدم الجدول التالي:[2]

الجدول رقم (2-5): نسبة التوفير بين إستعمال القنوات التقليدية وإستعمال الأنترنت.

البيان	دفع الفواتير	توزيع البرمجيات	المعاملات البنكية	تذكرة الطيران
القنوات التقليدية	3.32-2.22	15	1.08	9.10
عبر الأنترنت	1.1-0.65	0.10-0.20	0.13	1.18
نسبة التوفير	71-67	99-97	89	87

المصدر: بتول الطيب، **سياسات التجارة الإلكترونية والمسائل القانونية**، من الموقع:
www.itvabic.org/ebusiness/presentation5Cdoc10-sudan.do

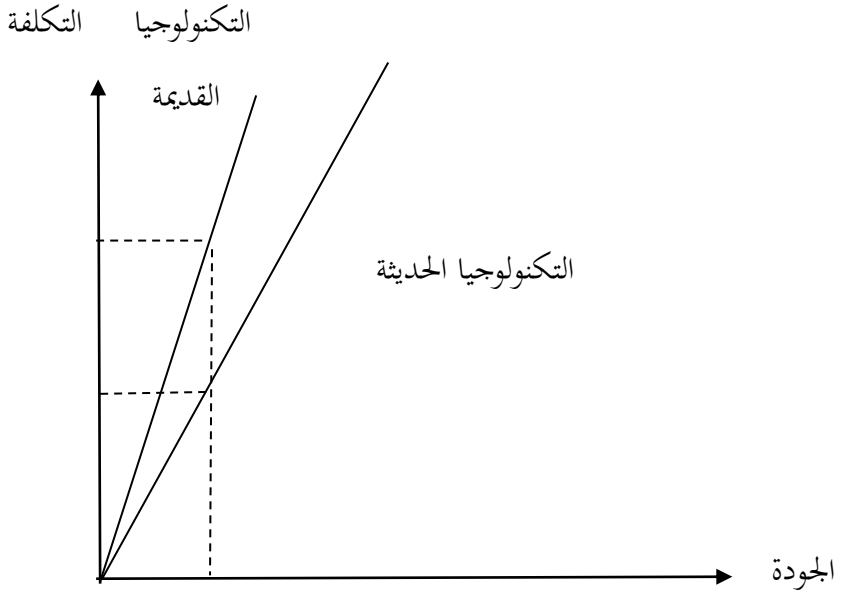
من خلال الجدول تبين أن نسبة التوفير مرتفعة في المعاملات وتصل إلى 70 بالمئة بالنسبة لدفع الفواتير، وحوالي 98 بالمئة في توزيع البرمجيات و89 بالمئة بالنسبة للمعاملات البنكية، أما بالنسبة لتذكرة للطيران فتصل نسبة التوفير إلى 87 بالمئة، وبالتالي نستنتج أن المعاملات عبر الأنترنت تقلل التكاليف بنسب كبيرة.

[1] مهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص.141.

[2] مصطفى عبد اللطيف وآخرون، **الصيرفة الالكترونية وأفاقها في الدول العربية**، ورقة بحثية في الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، مارس 2004 ص.3.

كما يوضح الشكل التالي أثر التكنولوجيا على التكلفة:

الشكل رقم (2-1): أثر التكنولوجيا على التكلفة.



المصدر: صلاح الدين عبد المنعم مبارك، **اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر، 2000، ص.83.

يبين الشكل كيف أن تحديث الخدمة البنكية يرفع من مستوى الجودة وفي نفس الوقت تخفيض التكاليف، حيث يظهر الشكل التأثير الكبير للتكنولوجيا على دالة التكلفة فعند التحديث والإعتماد على التكنولوجيا الحديثة يتمكن البنك من تحقيق نفس المستوى من الجودة لكن بتكلفة أقل عنه بالتكنولوجيا القديمة للبنك، وبالتالي فإن من أهداف العمل البنكي تقليل التكلفة وتقديم الخدمات للعملاء بكفاءة أعلى، ويوضح الجدول التالي بعض القديرات لخدمات تقدّم عبر قنوات مختلفة:[1]

[1] مصطفى عبد اللطيف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.4.

الجدول رقم (2-6): تقدير التكلفة عبر قناة الخدمات.

تقدير التكلفة (بدون التكلفة الإنسانية)	قناة الخدمات
295 وحدة	خدمة عبر فرع البنك
56 وحدة	خدمات من خلال مراكز الإتصال الهاتفي
4 وحدات	خدمة من خلال الأنترنت
1 وحدة	خدمة بإستعمال الصرّافات الآلية

المصدر: خير الدين كامل أمين، **الصيرفة الإلكترونية**، من الموقع:

Www. Bank of sudan.org/Arabic/masrafi/vol-26htm, تاريخ الإطلاع :12/03/2016, P02.

يظهر من خلال الجدول التأثير الكبير لتحديث الخدمات البنكية على تقليل التكلفة حيث أن أكبر تكلفة هي عند تقديم الخدمات عبر الفروع في شكلها التقليدي، وتبدأ التكلفة بالإنخفاض كلما تطورت قناة تقديم الخدمة لتصل إلى قيمة معينة عند إعتماد البنك الصرافات الآلية وهي1 وحدة نقدية وهو فارق جد كبير بـ294 وحدة نقدية كفارق بين قناة التوزيع الأكثر قدما، وهذا بالإضافة إلى إعتماد البنك على التكنولوجيا الحديثة سواء من خلال البنوك الإلكترونية أو ببقاء البنك على الشكل التقليدي وتحديث الخدمات التي يقدمها لتصبح قريبة في تلبية إحتياجات العملاء من البنوك الإلكترونية، فالعميل لا يستلزمه الأمر التزحزح من مكانه لإجراء أي عملية على حسابه، وهذا ما سيفيد البنك جدا بعد ما ينفق مبالغ ضخمة على إقتناء الصرافات الآلية وغيرها سيستفيد بأن يسمح بتقديم عمليات على طول الأربع والعشرين ساعة في اليوم بدل ثماني ساعات وبتشغيل نفس عدد العمّال أي بإختصار أكثر من ثلث عدد العمال اللازمين لأداء الخدمات.

كما أن ما تتطلبه التقنيات الحديثة من ميزانية البنك يعد ضئيل مقارنة بالأساليب التقليدية في الغالب وتدخل في المقارنة تكاليف الإدارة وتكاليف تسيير ومراقبة نشاط هذه التقنيات مقارنة مع تكاليف تسيير ومراقبة الطرق التقليدية، فميزانية تكنولوجيا المعلومات تأخذ نسبة من الإيرادات تقدر بـ 30% إلى 50% وتعتبر هذه النسبة تكلفة ضئيلة مقارنة مع ما تنجزه من أعمال، وهذا يعتبر سببا كافيا لمدى حاجة البنوك إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال للوصول إلى مؤسسة بنكية يكون فيها تكامل للأعمال، ورؤية واضحة للأهداف، وإدارة جيدة للسيطرة على كافة أعمال وقرارات تكنولوجيا المعلومات والإتصال.[1]

[1] زياد عبد الحليم الذبية، **حاكمية تكنولوجيا المعلومات**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد التاسع عشر، عدد خاص الثالث والرابع، الأردن، 2011، ص.50.

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات على ربحية ومردودية البنوك.

نتيجة للآثار الإيجابية لتحديث الخدمة البنكية كرفع حجم الإنتاج، تخفيض التكاليف، رفع المبيعات، زيادة العملاء، خفض سعر البيع...إلخ، تتأثر ربحية ومردودية البنك بتحديث الخدمة البنكية إيجابيا، فتقليص كل من ساعات العمل وتكاليف الإنتاج يعتبر العنصر المحدد لربحية البنك ومن ثم بقائه، فحيث أن ربحية البنك تمثل الفرق بين مبيعات البنك وتكاليف الإنتاج، فلا شك أن هذه الأخيرة سوف ترتفع بإرتفاع حجم المبيعات أو بانخفاض التكاليف من جهة أخرى.

المردودية عبارة عن نسبة تبين قيمة النتيجة إلى الوسائل المستخدمة لتحقيقها وبالتالي فإن تحسن المردودية مرتبط بتكنولوجيا المعلومات والإتصال المستخدمة في البنوك حيث أثبتت العديد من الدراسات هذا التأثر أهمها دراسة تمت في البنوك الإسبانية حول أثر الأنترنت على ربحية ومردودية البنك ،حيث توصلت إلى أن تخفيض التكاليف يؤدي إلى تحسين ربحية البنك وهذا بعد سنة ونصف من الإستثمار ، حيث أظهرت تأثيرات ذات دلالة إيجابية بعد سنة ونصف بالنسبة للعائد على الأصول وبعد ثلاث سنوات بالنسبة للعائد على حقوق الملكية،[1] كما تساهم الخدمات المصرفية عن بعد وخاصة الإلكترونية منها في تخفيض تكاليف جمع ، معالجة وتوزيع المعلومات سواء بالنسبة للبنك أو للعميل.[2]

المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على العملاء، السعر والمبيعات.

أولا: أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على العملاء.

هناك العديد من يطرحون السؤال التالي: لماذا تحقق الخدمات المصرفية عن بعد نجاحا؟ فكانت الإجابة عليه أن هذا النجاح هو بناء نظام مستقر جوهره هو التفوق والنجاح بالدرجة الأولى في إتباع البنك لاستراتيجية شعارها "إحتياجات المتعاملين تقود مسار البنك"، إذا فنجاح هذا الأخير مرتبط بمدى إصغائه للمتعاملين معه ومدى قدرته على تلبية حاجاتهم، مما يؤدي إلى تحقيق حرية العميل في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال، وخاصة تلك المرتبطة بتحريره من قيود المكان والزمان،[3] حيث لوحظ أن البنوك تعتمد على العديد من الإستراتيجيات في سبيل الوصول لهذه الرغبة، ومن بينها تقريب البنك من المتعاملين حيث يعتبر إختيار البنك

---

[1] محمد موفق ربابعة، **أثر الإستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء وربحية المصارف دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الأردنية**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية وبنوك، الأكاديمية العربية للعلوم المالية، 2007، ص.44.

[2] طاهر الكمري، **تكلفة الإستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**، مجلة الجندول، العدد الثالث، الأردن ،2007، ص.13.

[3] James O'brien, **Management Information Systèmes : à Managerial end User Perspective**, 2 Edition, Editor Irwin, University of Michigan, USA, 1993, P.16.

للموقع الجغرافي لفروعه أول الإستراتيجيات التي إتبعها في هذا المجال[1]، والتي تدفع العملاء لإختيار البنك الذي يرغبون في التعامل معه، إذ أثبتت دراسة إحصائية تمت على البنوك الفرنسية أنه يوجد 40 بالمئة من المتعاملين يختارون مصرفهم حسب الموقع الجغرافي، سياسة إعادة التوزيع والتحسين النوعي بالتمديد في أوقات عمل المصرف.

رغم أن البنوك تتبع العديد من الوسائل في تحقيق الولاء، إلا أنه لوحظ من خلال الدراسات السابقة أن البنوك تحقق دائما نسبة معينة مستقرة من ولاء المتعاملين وهذا يرجع للأسباب التالية:[2]

1. يعتبر إنتماء العميل للمصرف مرتبط بأول حساب فتحه، حيث بينت دراسة أجريت على فرنسا أنه يوجد 77% من العملاء لم يتركوا أول بنك تم التعامل معه، وحوالي 3% فقط يغيرون بنكهم في السنة.[3]
2. يطلب أغلب المتعاملين مع البنك العديد من الخدمات كالحسابات الجارية، العديد من عقود التأمين ...إلخ، حيث أثبتت دراسة أجريت على المتعاملين مع البنوك الفرنسية أنه يوجد 1/2 منهم يتعاملون مع البنك في العديد من المنتوجات وبالتالي تغيير المصرف يؤدي إلى فسخ العديد من العقود.

نستنتج مما سبق أن حفاظ ورفع البنك لولاء المتعاملين معه، مرتبط بتحليل حاجاتهم والوصول إلى توقعاتهم التي لوحظ أنها تتغير بتغير فئة العملاء، فلو أخذنا مثلا عامل السن لنجد الكبار في السن ليس من السهل عليهم تغيير البنك الذي تعودوا التعامل معه، أما الشباب فولائهم مرتبط بمدى قدرة البنك على إشباع حاجتهم المرتبطة خاصة بالتطورات التكنولوجية.

إذن يمكن القول إن الهدف الأساسي للنشاط البنكي هو إرضاء العميل الحالي والمحتمل من كل الفئات.

ثانيا: أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على المبيعات والأسعار.

ذكرنا سابقا أن عدم إستخدام تكنولوجيا المعلومات الإتصال يحمّل البنك تكاليف إضافية، ومنها إرتفاع تكاليف الإنتاج، الشيء الذي ينعكس سلبا على سعر البيع، حيث تضطر المؤسسة البنكية في هذه الحالة إلى عرض خدماتها بأسعار مرتفعة مقارنة بأسعار منافسيها في السوق الأمر الذي يرفع من إحتمال عدم تسويق هذه الخدمات ويؤثر على قدرتها على التنافسية ومن ثم على حجم المبيعات[4]، من جهة ثانية يمكن للبنك إكتساب ميزة تنافسية في السوق البنكي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية

[1] Paul Henry Pivine, **La Banque à Distance (Perspectives Stratégiques et Financières)**, Editeur : Eurostaf Paris, 1996, P.6.

[2] سلوى العودالي، **الإعلان وسلوك المستهلك**، دار النهضة، مصر، ص.267.

[3] Idem, P.8.

[4] سعاد بو لكحل، مرجع سبق ذكره، ص. 98.

للعملاء كما تمكن البنك من تنويع خدماته وتوسيع قطاعات الزبائن التي يتعامل معها [1]، فلتكنولوجيا المعلومات والإتصال دور كبير وفعّال في التعرف على حاجات العملاء وذلك من خلال الإعتماد على أساليب خاصة كالدراسات الإستكشافية والميدانية ، التي تعتمد في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بالعميل ، ويتم التعامل مع هذه الأخيرة بأنظمة أتاحتها تكنولوجيا المعلومات الإتصال، فهي بذلك وفّرت سهولة وسرعة في جمع البيانات، تبويبها معالجتها والإحتفاظ بها وإسترجاعها وقت الحاجة، وهذا كله يهدف للوصول إلى نتائج فعالة في التعرف على حاجات ورغبات المتعاملين [2]، وبالتالي فإن قيام البنك بتحديث خدماته يمكّنه من زيادة رقم الأعمال من خلال جذب مزيد من العملاء الجدد وزيادة تفاعل العملاء الحاليين، فالبنوك الإلكترونية تتميز بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين [3]، فمع التطور الحاصل في الخدمات البنكية والنقلة النوعية في إستخدام التقنيات الحديثة وظهور شبكات الإتصال مكّن من توسيع قاعدة التعامل المباشر مع البنوك وبشكل تلقائي، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال في البنوك يسقط كل الإعتبارات المكانية والزمانية [4]، وخلاصة القول أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي شهدتها القطاعات البنكية تتيح للعملاء إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول الأسبوع، فضلا عن السرية التي تمتاز بها البنوك مما يزيد ثقة العملاء فيها وهو ما يضمن في نهاية المطاف ارتفاع عدد عملاء البنك وبالتالي زيادة حجم المبيعات وإرتفاع أعمال البنك.[5]

[1] مصطفى عبد اللطيف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.22.

[2] سماح ميهوب، مرجع سبق ذكره، ص.30.

[3] عبد المطلب عبد الحميد، **البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها**، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص.203.

[4] أبي سعيد أحمد الديوحي، **النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الإلكترونية**، مجلة تنمية الرافدين، العدد 28، 2006، ص.7.

[5] عباس نوار كحيط الموسوي، **الأثر الإستراتيجي للمصارف الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتحقيق المزايا التنافسية**، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة واسط، العراق، العدد 16، 2014، ص.12.

خلاصة الفصل

لا شك أن أهم ما يميز العمل البنكي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا البنكية، والعمل على تحقيق الإستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والإتصال، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات البنكية وإبتكار تطبيقات جديدة تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، ممّا يمكن البنك من تحقيق الأهداف الرئيسية في ظل إقتصاد السوق، وتحقيق الربحية وضمان إستمراره وكذلك توفير الأموال اللازمة لمواجهة الإلتزامات، فقدحاولنا في هذا الفصل تقديم دراسة نظرية لأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء البنوك وقد توصلنا إلى أن هذا التأثير يهدف بالدرجة الأولى إلى زيادة الحصة السوقية للبنك وأساسها هو التطور والتجديد المستمر بأقل التكاليف وكذا السهولة في الحصول على الخدمة من خلال قنوات وطرق العرض القريبه أكثر من المتعاملين، كما تساعد على توسيع قاعدة عرض خدمات جديدة ومبتكرة من طرف البنك بالإضافة إلى تأثيرها على سياسة التسعير التي يتبناها البنك.

الفصل الثالث:

دراسة تطبيقية لبنك

الخليج الجزائر في

الفترة الممتدة من 2010-2013

تمهيد

في إطار توطيد التكامل بين النظري والتطبيقي، وبعد ما تطرقنا في الفصلين السابقين للأسس النظرية لتكنولوجيا المعلومات والإتصال، وأدوات التحليل المالي باعتبارها أدوات تساعد في تقييم الوضعية المالية للبنك عن طريق تحليل القوائم المالية ومختلف النسب والمؤشرات المالية، سنقوم بدراسة تطبيقية على مستوى بنك الخليج الجزائر، حيث يعدّ من أحد البنوك الجزائرية البارزة على المستوى الداخلي والخارجي من خلال نشاطاته الأساسية والتكنولوجيات الحديثة والمتطورة الذي يتميز بها عن باقي البنوك الأخرى. ومن هنا سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى ما يلي:

المبحث الأول: بنك الخليج الجزائر.

المبحث الثاني: مؤشرات تقييم وتحليل الوضعية المالية لبنك الخليج الجزائر.

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية لبنك الخليج الجزائر.

المبحث الأول: بنك الخليج الجزائر.

بنك الخليج الجزائر كغيره من البنوك التجارية يعمل على إدخال مفهوم تحديث وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في نشاطه وأنماط العمل والتسيير على مستوى كل وكالاته ليكون متماشيا وأنماط العمل المعاصرة التي يعيشها عملاؤه وفي مستوى تطلعاتهم وكذلك لتسهيل تقديم خدماته وتوفير الوقت والجهد وزيادة عدد المتعاملين أملا في استقطاب المزيد من العملاء من جهة وزيادة العوائد من جهة أخرى.

المطلب الأول: تقديم بنك الخليج الجزائر.

أولا: تعريف بنك الخليج الجزائر.

بنك الخليج الجزائر هو بنك كويتي أنشئ في 29 أكتوبر 1960 يتركز نشاطه في مجال الخدمات البنكية الفردية والخدمات البنكية للشركات، وخدمات الخزينة، والخدمات البنكية الدولية، ويعدّ بنك الخليج الجزائر رائد في مجال الخدمات البنكية وحقّق منذ ذلك الوقت تقدما كبيرا جعله مؤسسة رائدة في مجاله صناعة الخدمات المالية من خلال شبكة واسعة تضم 56 فرعا منتشرا في مواقع إستراتيجية هامة في الكويت*، وهو ما يؤكد حصوله على العديد من الجوائز على إنجازاته في هذا المجال.

وتعرّض بنك الخليج الجزائر إلى أزمة مالية إثر خسائر في تعامله بالمشتقات المالية لحساب بعض العملاء، فقام البنك في 23 أكتوبر 2008 بإعلام بنك الكويت المركزي بهذه الخسارة التي تقدر بـ 359.5 مليون دينار كويتي فقام البنك المركزي في 26 أكتوبر 2009 بتعيين مراقب مؤقت على بنك الخليج لمراقبة نشاط البنك والاطمئنان على سير العمل، كما قام البنك المركزي بضمان ودائع عملاء البنك داخل الكويت وخارجها، وتمّ في نفس الوقت تداول سهم بنك الخليج في سوق الكويت للأوراق المالية، وإثر هذه الأزمة قدّم رئيس مجلس إدارة البنك "بسام الغانم" استقالته وتم انتخاب أخيه قتيبة يوسف الغانم ليحل محله إلى أن يتم انتخاب مجلس إدارة جديد في 11 أفريل 2009، ولتغطية الخسائر وافقت الجمعية العمومية للبنك وبنك الكويت المركزي على زيادة رأس مال البنك بنسبة 100% بحيث تكون قيمة السهم 100 فلس علاوة الإصدار على أن تكون الأولية للمساهمين في البنك وبلغت نسبة الزيادة 376 مليون دينار كويتي، 68% لمساهمي البنك و16% للهيئة العامة للاستثمار، وتمّ إعادة تداول سهم بنك الخليج بعد ثلاث أيام من انتخاب مجلس إدارة جديد واعتماد التقارير المالية في 11 أفريل2009.[1]

كجزء من الإستراتيجية طويلة المدى الرّامية إلى تنمية محليا ودوليا وتزويد العملاء بخدمات رائدة في القطاع البنكي، يفخر بنك الخليج بهويته المؤسسية الجديدة وشعار التواصل المبتكر "كن الأول"، بحيث تمتاز بطابع عصري

* عن الموقع الرسمي لبنك الخليج؛ http: //www.e-gulfbank.com/arb/about us/hits cry/index.yp تاريخ الإطلاع 2016/04/03.

[1] بنك الخليج، عن موقع ويكيبيديا الموسوعة الحرة: بنك الخليج http://ar.wikipedia.org/wiki/ تاريخ الإطلاع 2016/04/03.

وعالمي ومثير ولتعكس بشكل مثالي الهدف العالمي[1]واليوم يعد بنك الخليج ثاني أكبر بنك في الكويت وأسرع بنك تجاري في النمو.[2]

ثانيا: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر.

1. نشأة بنك الخليج الجزائر.

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري، برأس مال قدره 10 مليار دينار جزائري، يملكها ثلاث بنوك ذات سمعة دولية مرموقة وهيBurgan Banque وبنك تونس العالمي Tunis International Banque والبنك الأردني الكويتي Jordan Kuwait Banque وهي بنوك تنتمي إلى مجموعة مشاريع الكويت القابضة.[3]

ومنذ نشأته في السوق الجزائرية والبنك يستثمر في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي مكّنته من أن يكون أكثر كفاءة وتنوعا في الخدمات التي يخدمها فالبنك يعرض محفظة جد متنوعة من الخدمات تنوعت بين التقليدية والإسلامية كما أن خدماته تعتبر من أحدث الخدمات البنكية في السوق البنكي الجزائري.

ومع التوسع المستمر أصبح لبنك الخليج الجزائر شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد، حسب إحصائيات ماي 2015 لديه 50 وكالة منتشرة في مختلف الولايات ليكون أقرب من عملائه في جميع أنحاء البلاد، وحسب إحصائيات 2012 هو يوظف 551 موظف وموظفة عبر كامل التراب الوطني.

2. تعريف بنك الخليج الجزائر.

بنك الخليج الجزائر هو بنك تجاري تأسّس في 15 ديسمبر 2003، بدأ نشاطه في 2004، وهو يمارس عمله في بيئة اقتصادية وبنكية مليئة بالتغيرات والتطورات ومنذ تأسيسه جعل التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر من مهامه الأساسية، بعرض وتقديم للمنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات والخدمات المالية والحلول الأكثر حداثة وتماشيا مع التكنولوجيا المستخدمة في البنوك المنافسة.[4]

[1] بنك الخليج، عن الموقع http://www.fgb.de/ar/about-fgb/febrand-faq.aspx تاريخ الإطلاع 2016/04/03.

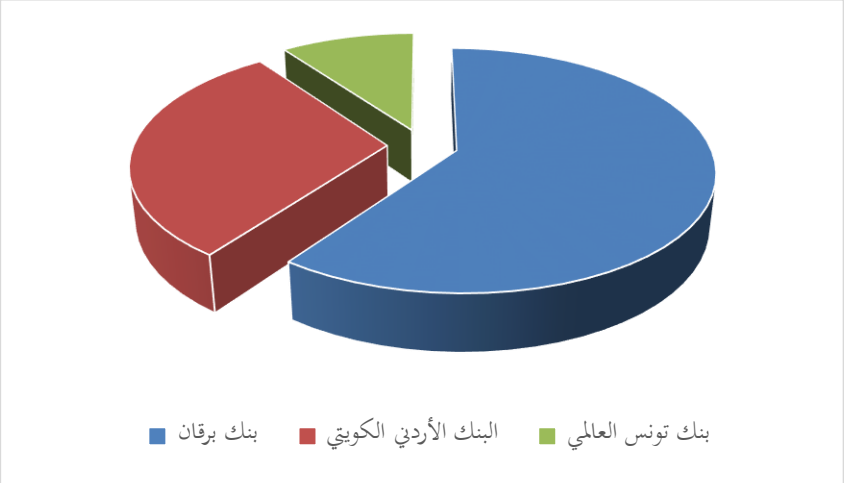
[2] عن الموقع الرسمي لبنك الخليج، https://www.agb.dz تاريخ الإطلاع 2016/04/04.

[3] بنك الخليج الجزائر، عن الموقع الرسمي له: www.ag-bank.com تاريخ الإطلاع 2016/04/04.

[4] مرجع سبق ذكره، تاريخ الإطلاع 2016/04/05.

ويمكن عرض حصص مساهمو بنك الخليج الجزائر في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-1): حصص مساهمو بنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على المعلومات المتوفرة في التقرير السنوي لبنك الخليج الجزائر لسنة 2009، ص.03.

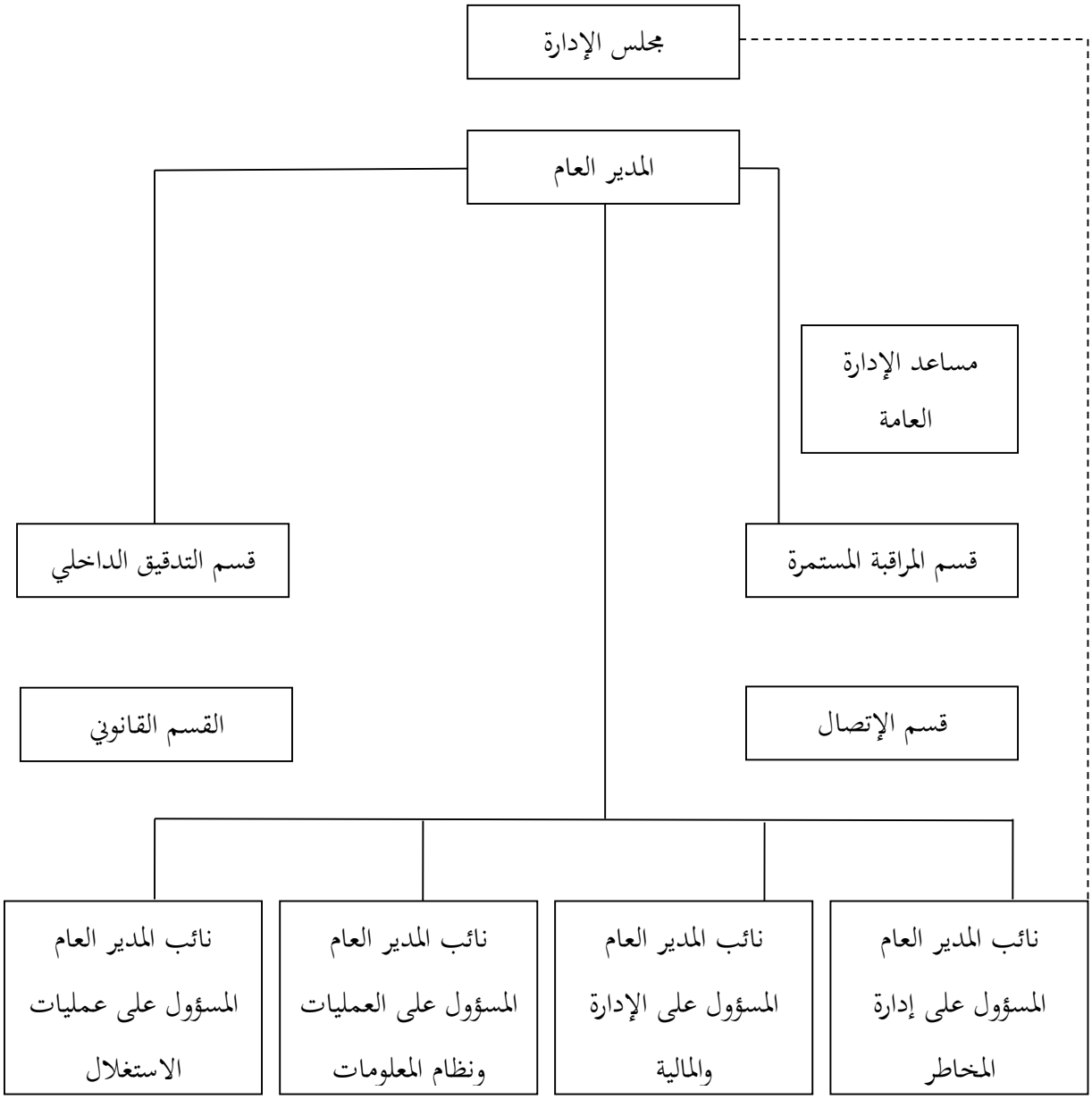
يظهر من الشكل أعلاه أن الحصة الأكبر في بنك الخليج الجزائر تعود إلى بنك برقان بنسبة 60% من إجمالي الحصص وهي نسبة كبيرة جدا مقارنة بباقي حصص المساهمون في البنك أما النسبة التي تليها مباشرة والعائدة للبنك الأردني الكويتي والذي يملك 30% من بنك الخليج الجزائر، والنسبة الأقل تعود إلى بنك تونس العالمي بـ10%.

3. شعار بنك الخليج الجزائر.

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

4. الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الملحق رقم 1.

المطلب الثاني: سياسات بنك الخليج الجزائر.

يمتلك بنك الخليج الجزائر مكانة جيدة على خارطة البنوك في الجزائر الأمر الذي تتحقق من خلال التفوق في العديد من الجوانب والتي من أهمها الانفتاح على عصر السرعة وثورة المعلومات والتقنيات الحديثة، وطبعا الاستجابة الفعّالة لاحتياجات العملاء بالسرعة والجودة المطلوبتين وبأسعار تنافسية مع أسعار السوق، وهذه الخطط ستكون عقيمة إذا لم تصاحبها سياسة تسويقية محكمة يتبناها البنك، ووضع خطط لإثارة وجذب انتباههم وخلق الرغبة لديهم لمكونات المزيج الذي تعرضه.

1. سياسة التسعير في بنك الخليج الجزائر.

تعتبر القرارات المتعلقة بالتسعير من القرارات الهامة في صياغة الإستراتيجية التسويقية لما لها من تأثير مباشر على أرباح البنك واستمراره في السوق البنكية وعلى جودة الخدمة وزيادة عدد العملاء.

كما تجدر الإشارة إلى أن سياسة التسعير في البنوك تأخذ صورا عديدة منها معدلات الفائدة على القروض والودائع، وكذا تحديد الرسوم والأتعاب والعمولات التي يتقاضاها البنك مقابل الخدمة البنكية، حيث يعتبر دور البنك في تحديد الأسعار خاصة بمعدلات الفائدة جد محدودة لعدم وجود الحرية الكاملة للبنوك مما يحدّ من قدرتها على التحكم في أسعار خدماتها كما لا يتمتع بالحرية في تحديد معدل الفائدة الذي يمنحه لعملائه، أما بالنسبة للعمولات فهي تتحدد أيضا من طرف بنك الجزائر وتوزع على البنوك ويمكن للبنوك التجارية تقديم اقتراحات من أجل رفع أو خفض أسعار العمولات.[1]

2. سياسة التوزيع في بنك الخليج الجزائر.

تبرز أهمية عنصر التوزيع ضمن الأنشطة التسويقية المتكاملة في كونه يخلق المنفعة الزمنية والمكانية للخدمات البنكية، أي أن عنصر التوزيع يضمن إتاحة الخدمات للعميل في الوقت والمكان المناسبين. ويتوقف نجاح البنك في الوصول إلى أكبر عدد من العملاء على حسن اختياره لمنافذ التوزيع وهذا ما يفرض على البنك أن يختار منافذ توزيع الخدمة البنكية بعناية وبالشكل الذي يلبي احتياجات ومتطلبات العملاء.[2]

ويعتمد بنك الخليج في توزيع خدماته البنكية على التوزيع المباشر وغير المباشر، التوزيع المباشر يتمثل في الوكالات والفروع المختلفة للبنك والمنتشرة عبر التراب الوطني، أما التوزيع الغير المباشر فيتمثل في الموزعات المالية للأوراق النقدية التي تقع خارج البنك، والشبابيك الآلية للأوراق النقدية التي تقع داخل مبنى البنك.

[1] مجلة بنك الخليج الجزائر، العدد 09، الجزائر العاصمة، ص.15.

[2] مرجع سبق ذكره، ص.16.

3. سياسة الترويج لبنك الخليج الجزائر.

يعتبر الترويج من أهم العناصر في المزيج التسويقي، فبعد تحديد رغبات العميل وتصميم المنتجات البنكية المناسبة يأتي دور الترويج في إخبار وإقناع العميل بخصائص ومزايا الخدمات البنكية المقدمة له، ورغم أهمية النشاط الترويجي في ظل المنافسة نلاحظ أن جهود البنك في تبني سياسة ترويجية فعالة متواضعة تعتمد بالأساس على العملاء عن طريق الاعتناء بهم وتوفير كل الظروف للحصول على خدمة جيدة فهو بطريقة غير مباشرة يقوم بترويج منتجاته عن طريق هذا العميل لأنه يعلم أن المحافظة على العملاء والاعتناء بهم وتوفير لهم أحسن الخدمات وأحدث التكنولوجيات ومن أهم نذكر ما يلي[1]: الملصقات، الصحف، المجلات، المواقع الالكترونية ومواقع التواصل الإجتماعي.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستخدمة من طرف بنك الخليج الجزائر.

يسعى بنك الخليج الجزائر دائما إلى الإبتكار وأن يكون الرائد والسباق، وأن يتخطى حدود التنافس مع البنوك المنافسة في تقديم خدمات وفق تكنولوجيات حديثة، فبنك الخليج الجزائر كان من السباقين في التخلي عن القيام بعمليات المقاصة التقليدية واعتماد المقاصة الالكترونية فضلا عن تقديمه لمجموعة جد متنوعة من الخدمات والمنتجات التكنولوجية الحديثة، ويمكن شرح اهتمام بنك الخليج الجزائر بسعيه خلف كل ما هو تكنولوجي وحديث في بضع نقاط:

أولا: في سابقة هي الأولى من نوعها في الجزائر تم سنة 2012 فتح في الشارع الرئيسي لوسط العاصمة وكالة Self Banking تابعة لبنك الخليج الجزائر وتوفر للعملاء خدمات بنكية تكنولوجية ذات جودة عالية.

وخدمة Self Banking (الصرافة الذاتية) هي خدمة تسمح للعميل من خلال أجهزة الصراف الآلي بإجراء مختلف العمليات البنكية (السحب، إيداع الصكوك، الإيداع النقدي، طلب دفاتر الصكوك، والبطاقات البنكية CIB "ساهلة"، الإطلاع على وضعية الحسابات...) طبعا كل دون التدخل من طرف موظفي البنك وهذه الخدمة متوفرة 7/7 أيام و24/24 ساعة، وتم إعلان هذه الخدمة في الجرائد والموقع الرسمي للبنك.[2]

ثانيا: تم إطلاق في نفس السنة (2012) ولأول مرة في الجزائر أيضا خدمة Banking Drive (وهو جهاز صراف آلي مصمم خصيصا ليسمح للعملاء بسحب النقود دون أن يتركوا سياراتهم).

ثالثا: جميع الخدمات المقدمة للعملاء بالعملات الأجنبية تم تفعيلها في الواقع سنة 2013 بتطبيق البنك نظام DHI /Front Office، وفي نفس السياق التنويع في الخدمات من خلال جمع الـ (ATH) الصراف الآلي التابعة للبنك

[1] مرجع سبق ذكره، ص.17.

[2] من الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر، مرجع سبق ذكره، تاريخ الإطلاع 2016/04/05.

تقبل بطاقات VISA وMasterCard، أيضا في سبيل التكامل تعرف التجارة الإلكترونية الدولية تجسيد على الأرض الواقع باستعمال بطاقات CIB التي تسمح بالقيام بالمعاملات عبر الأنترنيت.

رابعا: بالإضافة إلى ذلك وضع تحت تصرف العملاء مجموعة أخرى من الخدمات الإلكترونية الحديثة:

1. أجهزة الصراف الآلي: بنك الخليج الجزائر يوفر أجهزة الصراف الآلي في جميع فروعه في أنحاء البلاد وفي المطار الدولي في الجزائر العاصمة، بطاقات السحب تسلم مجانا إلى العملاء الذين لديهم رصيد لدى البنك الـ DAB (موزع آلي للأوراق)، توفر خدماتها 24/24 ساعة و7/7 أيام. ومن أهم الخدمات التي يوفرها الموزع الآلي للأوراق ما يلي:
   - سحب الأموال من البنك بالدينار.
   - كشف الحساب.[1]
2. AGB online: وهو الموقع الرسمي للبنك على شبكة الانترنيت، وهو يعتبر من خدمات بنك الخليج الجزائر المهمة للعملاء لما يقدمه من خدمات لهم ولغير العملاء وذلك سواء بتوفير جميع المعلومات عن البنك وسياساته، وهذا الموقع مخصص في الأصل لعملاء البنك من زوار الموقع حيث يقدم لهم خدمات أهمها:
   - مراقبة الحساب.
   - تحميل البيانات المتعلقة بالرصيد والحساب بصفة عامة على شكل PDF أو Excel.
   - Simulation أو المحاكات التي يتيحها بنك الخليج الجزائر لعملائه غير موقعة، والتي تعتبر إحدى صور تحديث البنك لخدماته.[2]

لقد لجأ بنك الخليج الجزائر إلى تحديث خدماته لمواكبة تطورات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا لجلب المزيد من العملاء ولزيادة عوائده، فهو يقدم العديد من البطاقات الممغنطة والتي تعبر عن نزعة البنك نحو التطور والرّيادة في السّوق الجزائري ومن أهمها:

- ساهلة بطاقة الدفع اليومية: وهي بطاقة اعتمدها بنك الخليج الجزائر سنة 2009 لجلب المزيد من العملاء وتعد بمثابة وسيلة سحب دفع آمنة ومرنة ومسيرة في كل مكان وفي جميع الأوقات وهي سهلة الاستعمال ومتوفرة 7/7 أيام و24/24 ساعة.
- VISA بطاقة مسبقة الدفع: أصدر بنك الخليج الجزائر البطاقة مسبقة الدفع فيزا في 14 جوان 2009 وهي بطاقة دولية وقابلة للسحب من ماكينات الصراف الآلي التي تحمل شعار VISA ومقبولة للدفع

[1] Synthèse Des Antiquités Majeures Des Gulf Bank Alegria, Rapport Annuel 2012, P.09.

[2] الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر، مرجع سبق ذكره، تاريخ الإطلاع 2016/04/05.

في المؤسسات التجارية التي تحمل نفس الشعار، وهي صالحة لمدة 24 شهر ويتم إعادة شحنها بكل بساطة.

- بطاقة VISA AGB: وهي خدمة متاحة لكافة زبائن البنك أيّا كان نوع الحساب المفتوح وذلك بالإطلاع على الحساب البنكي بمجرد نقره على الانترنيت، وهي بطاقة تسمح بسحب الأموال في الخارج عبر أجهزة DAB الحاملة لعلامة VISA تم إصدارها سنة 2009، تسمح بتسديد ثمن المشتريات في الخارج، وكذلك التسوق عبر الانترنيت وهي بطاقة اسمية شخصية تابعة لحساب العميل.

- بطاقات VISA: تبدو كبطاقة الصراف الآلي وتعمل كبطاقة ائتمانية وهي بطاقات اسمية ووسيلة سحب ودفع، بطاقة فيزا هي بطاقة دفع بالأورو أي أنها بطاقة لحساب بالعملة الأوروبية، ويعرض بنك الخليج الجزائر عدة أشكال من بطاقة فيزا:
- La Carte Visa Classique: وتم إطلاقها سنة 2009، ويقدر الحد الأدنى لفتح أو للحصول على هذه البطاقة ثلاثة آلاف أورو.
- La Carte Visa Gold : وتم إطلاقها سنة 2009، ويقدر الحد الأدنى لفتح أو للحصول على هذه البطاقة ثلاثة آلاف أورو.
- La Carte Visa Platinium : وتم إطلاقها سنة 2013، ويقدر الحد الأدنى لفتح أو للحصول على هذه البطاقة عشرة آلاف أورو، وهي غير مخصصة لسائر العملاء بل موجهة فقط للطبقات الغنية ورجال الأعمال.[1]
- Master Card : استمرارا لسياسة الابتكار وتطورها، قام بنك الخليج الجزائر برفع مستواه بعرضه البطاقات الدولية AGB، وإطلاقها لأول مرة في الجزائر بطاقة "ماستركارد" سنة 2009.

[1] مجلة بنك الخليج الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص.14.

ماستركارد هي بطاقة دفع بالدولار، كما أنها بطاقة عملية موثوقة وآمنة لتسوية عمليات الشراء في الخارج، من خلال المحطات الإلكترونية الدفع (TPE) بالأنترنيت أو نقدا من أجهزة الصرف الآلي التي تقبل البطاقات تصدرها شركة ماستركارد على مستوى القارات الخمس.

توسّع بنك الخليج الجزائر في تقديم خدمة ماستركارد بالإطلاق الرسمي Master Card Platinium في سنة 2013، وهي بطاقة صالحة لمدة عامين، فهي تحمل شريحة إلكترونية تعطي لصاحبها مستوى عالي من الأمن.

- E. paiement : (الدفع الإلكتروني) :

وهو ما أصبح ممكنا من خلال البطاقة CIB "ساهلة" لبنك الخليج الجزائر، حيث تمكن هذه البطاقة من تسديد المشتريات من مواقع التسويق الإلكترونية عبر شركة الأنترنيت بالخصم مباشرة من حساب بالدينار لدى بنك الخليج الجزائر.[1]

والجدير بالذكر أن بنك الخليج الجزائر يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليس فقط في الخدمات التي يقدمها لعملائه بل حتى في نظم العمل فالمقاصة تجرى إلكترونيا على مستوى البنك من نشأته في ديسمبر 2003، فالموارد البشرية من أهم اهتمامات البنك حيث يتم صرف 10% من الميزانية على تكوين إطار البنك لتقديم خدمات أفضل للزبائن والاعتماد على أفضل الأجهزة والابتكارات التكنولوجية.

[1] الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر، مرجع سبق ذكره، تاريخ الإطلاع 2016/04/05.

المبحث الثاني: مؤشرات تقييم وتحليل الوضعية المالية لبنك الخليج الجزائر.

سنتطرق في هذا المبحث إلى تشخيص الوضعية المالية للبنك الخليج الجزائر، بعد إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإعتماد على أدوات التحليل المالي وذلك عن طريق تحليل القوائم المالية وحساب مختلف المؤشرات والنسب المالية.

المطلب الأول: عرض القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

تعتبر القوائم المالية الصورة المعبرة لأداء أي منشأة، خاصة إذا كانت هذه القوائم تتميز بالشفافية والمصداقية وتعطي الصورة الحقيقية عن المركز المالي لها، فهي تقوم بمساعدة الأطراف المتعاملة مع المؤسسة بالإطلاع على المعلومات المالية والغير مالية اللازمة التي تفيدهم في عملية بناء قرار إقتصادي سليم، ومن خلال هذا المطلب سنقوم بتحليل القوائم المالية والتقارير المالية بنك الخليج الجزائر للسنوات 2010، 2011، 2012، 2013 وهذا لتكون المعلومات المقدمة أكثر وضوحا ودقة لخدمة الأطراف المهتمة بها.

أولا: قائمة الميزانية.

يمكن إدراج قائمة الميزانية لبنك الخليج الجزائر كالتالي:

جانب الأصول

الجدول رقم (3-1): قائمة الميزانية لبنك الخليج الجزائر (مليار دج).

الرقم	البيان	2010	2011	2012	2013
01	الصندوق، البنك المركزي، الخزينة العمومية، مركز الصكوك البريدية.	25806751	21013680	31721782	46775312
02	أصول مالية مملوكة لغرض التعامل.	–	–	–	–
03	أصول مالية جاهزة للبيع.	–	–	–	–
04	سلفيات وحقوق على الهيئات المالية.	102882	21163	18351	24376
05	سلفيات وحقوق على الزبائن.	26412155	44622412	64949392	81240932
06	أصول مالية مملوكة إلى غاية الاستحقاق.	–	–	–	–
07	الضرائب الجارية، –أصول–	513008	658704	882001	1407058
08	الضرائب المؤجلة، –أصول–	–	–	48503	89485
09	أصول أخرى.	1681445	5854505	133628	124306

10	حسابات التسوية.	165900	160302	31666571	2228363
11	المساهمات في الفروع، المؤسسات المشتركة، أو الكيانات المشتركة،	15675	15675	15675	15675
12	العقارات الموظفة.	07	–	–	–
13	العقارات الموظفة.	2583160	2830037	4205129	69155727
14	الأصول الثابتة المادية.	27787	35004	98143	141300
15	الأصول الثابتة غير المادية.	–	–	–	–
	فارق الحيازة.				
	مجموع الأصول	57308763	75211482	105239265	1389625340

جانب الخصوم

الرقم	البيان	2010	2011	2012	2013
01	البنك المركزي.	–	–	–	–
02	ديون تجاه الهيئات المالية.	334822	235163	935816	32024
03	ديون تجاه الزبائن.	32617304	43726586	65459325	91645524
04	ديون ممثلة بورقة مالية.	5568889	6263544	10304827	12793331
05	الضرائب الجارية –خصوم–	713389	1120793	1796690	1873911
06	الضرائب المؤجلة –خصوم–	–	–	–	–
07	خصوم أخرى.	4784667	8864210	5766180	7450673
08	حسابات التسوية.	166356	545944	4365969	4754711
09	مؤونات لتغطية المخاطر والأعباء.	34146	61016	279725	272340
10	إعانات التجهيزات، إعانات أخرى للاستثمارات.	–	–	–	–
11	أموال لتغطية المخاطر المصرفية العامة.	694395	913129	1435535	1199395
12	ديون تابعة.	–	–	–	–
13	رأس المال.	10000000	10000000	10000000	10000000

14	علاوات مرتبطة برأس المال.	–	–	–	–
15	احتياطات.	166795276.6	–	397913	597867
16	فارق التقييم.	–	–	–	–
17	فارق إعادة التقييم.	166795	238348	–	–
18	ترحيل من جديد (+/–).	196946	621452	1298205	3307722
19	نتيجة السنة المالية (+/–).	2031054	2591296	3999080	5035072
	مجموع الخصوم	57308763	75211482	105239265	138962534

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على ميزانية البنك لسنة 2010، 2011، 2012، 2013. (أنظر إلى الملاحق رقم: 2-3-6-7).

سنحاول تشخيص الوضعية المالية للبنك من خلال تحليل أصول وخصوم بنك الخليج الجزائر.

1. تحليل جانب أصول البنك.

نلاحظ من خلال تحليل ميزانية البنك لسنة (2010، 2011، 2012، 2013) أن البنك شهد ارتفاع في قيمة الأصول خلال سنوات الدراسة حيث قدرت خلال سنة 2010 بـ 57308763 مليار دج في حين قدرت بـ 1389625345 في سنة 2013 وهذا راجع إلى الزيادة المتفاوتة خاصة خلال 2010 و2011 حيث قدرت الزيادة بـ 20968561 مليار دج وزيادة حقوقها على الهيئات المالية والعملاء، وزيادة مساهماته في فروع المؤسسات المشتركة، وزيادة استثماراتها وأصولها الثابتة المادية وغير المادية.

2. تحليل جانب خصوم البنك.

تمثل الخصوم مجموعة الموارد المقابلة للأصول المالية والمادية للبنك، تتضمن كل من الأموال الخاصة والديون حيث شهد البنك خلال سنوات الدراسة زيادة معتبرة في الأموال الخاصة من 12561590 سنة 2010 إلى 18940661 سنة 2013 وذلك زيادة ديونها اتجاه الهيئات المالية والزبائن.

ثانيا: قائمة خارج الميزانية.

تظهر لنا القائمة خارج الميزانية ارتفاعا في الالتزامات الممنوحة بنسبة قدرت بـ 43214346 أما فيما يخص الالتزامات محصل عليها عرفت هي الأخرى ارتفاعا قدر بـ 5965646، بينما بلغت نسبة الفرق بين الالتزامات الممنوحة والالتزامات محصل عليها هو 37248700. وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الجدول رقم (3-2): قائمة خارج الميزانية لبنك الخليج الجزائر (مليار دج).

الرقم	البيان	2010	2011	2012	2013
أ	التزامات ممنوحة	31526388	40471445	67409124	74740731
1	التزامات التمويل لفائدة الهيئات المالية.	30792139	39834104	–	–
2	التزامات التمويل لفائدة الزبائن.			52132806	65326453
3	التزامات ضمان بأمر من الهيئات المالية.	734246	595731	2520127	1275281
4	التزامات ضمان بأمر الزبائن.			12756191	8138998
5	التزامات أخرى ممنوحة.		41610		
ب	التزامات محصل عليها	6532344	8740441	10337557	12497990
6	التزامات التمويل المحصل عليها من الهيئات المالية.	1681445	5870532		
7	التزامات الضمان المحصل عليها من الهيئات المالية.	3745547	5376015	4847367	5989560
8	التزامات أخرى محصل عليها.	2786797	3364426	5490190	6508430

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءا على قائمة خارج الميزانية لسنة 2010، 2011، 2012،2013. (أنظر إلى الملاحق رقم:5-9).

ثالثا: جدول حسابات النتائج.

يبين لنا جدول حسابات النتائج ارتفاع في الناتج البنكي الصافي من 467290 مليار دج سنة 2010 إلى 10520317 مليار دج خلال سنة 2013، أما الناتج الإجمالي للاستغلال ارتفع من 3000883 مليار دج سنة 2010 إلى 6939919 مليار دج خلال سنة 2013، أما نتيجة الاستغلال فقدرت سنة 2010 بـ 2744443 مليار دج إلى 6588692 مليار دج سنة 2013، أما النتيجة الصافية للسنة المالية فقد عرفت ارتفاعا ملحوظ من 2031054 مليار دج سنة 2010 إلى 5035072 مليار دج سنة 2013 وهذا ما يوضحه جدول حسابات النتائج:

الجدول رقم (3-3): جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر (مليار دج).

الرقم	البيان	2010	2011	2012	2013
01	+ فوائد ونواتج مماثلة.	1993200	2706119	4195108	5632742
02	- فوائد وأعباء مماثلة.	421856	609960	781927	1051914
03	+ عمولات (نواتج).	3182121	4341264	6377520	6009646
04	- عمولات (أعباء).	146175	181007	286714	95624
05	+/- أرباح أو خسائر صافية على الأصول المالية المملوكة لغرض المعاملة.	–	–	–	–
06	+/- أرباح أو خسائر صافية على الأصول المالية متاحة للبيع.	–	–	–	–
07	+ نواتج النشاطات الأخرى.	37362	65804	59164	25468
08	- أعباء النشاطات الأخرى.	311	1287	–	–
09	الناتج البنكي الصافي.	4607290	6320933	9562951	10520317
10	- أعباء استغلال عامة.	1569871	1840790	2684028	3206837
11	- مخصصات للإهتلاكات وخسائر القيمة على الأصول الثابتة المادية وغير المادية.	73587	177595	246976	373561
12	الناتج الإجمالي للاستغلال.	3000883	4302548	6631947	6939919
13	- مخصصات المكونات، وخسائر القيمة والمستحقات غير القابلة للاسترداد.	978873	1515002	2735998	1036210
14	+ استرجاع المؤونات، خسائر القيمة واسترداد على الحسابات الدائنة الممتلكة.	722434	741283	1611799	684983
15	ناتج الاستغلال.	274444	3528829	5507748	6588692
16	+/- أرباح أو خسائر صافية على أصول مالية أخرى.	–	–	–	–
17	+ العناصر غير العادية (نواتج).	–	–	–	–
18	- العناصر غير العادية (أعباء).	–	–	–	–

19	ناتج قبل الضريبة.	2744443	3528829	5507748	6588692
20	- ضرائب على النتائج وما يماثلها.	713389	937533	1508668	1553619
21	الناتج الصافي للسنة المالية.	2031054	2591296	3999080	5035072

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر للسنوات 2010،2011، 2012،2013. (أنظر الملاحق رقم:4-8).

المطلب الثاني: تحليل التوازن المالي لبنك الخليج الجزائر.

سنقوم بتحليل التوازن المالي للبنك من خلال تقييم رأس المال العامل، الاحتياج في رأس المال العامل وكذلك الخزينة خلال السنوات التالية: (2010، 2011، 2012، 2013).

إعداد الميزانية الوظيفية للبنك.

إن إعداد الميزانية الوظيفية أمر أساسي لمعرفة مختلف مؤشرات التوازن المالي، وتتمثل الميزانية الوظيفية في الآتي:

الجدول رقم (3-4): الميزانية الوظيفية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة (2010-2013) (مليار دج).

الأصول

البيان	2010	2011	2012	2013
الأصول الثابتة	2792529	2880716	4318947	7072702
الأصول المتداولة	28875390	51317086	69198536	85111520
خزينة الأصول	25806751	21013680	31721782	46775312

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على ميزانية البنك لسنة 2010، 2011، 2012، 2013 (أنظر إلى الملحق رقم:2-6).

الخصوم

البيان	2010	2011	2012	2013
الخصوم الثابتة	13456487	15001185	21794427	25167107
الخصوم المتداولة	44019071	60210296	83462838	113795427

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ميزانية البنك لسنة 2010، 2011، 2012، 2013 (أنظر إلى الملحق رقم: 3-7).

1. رأس المال العامل لبنك الخليج الجزائر.

سوف يتم توضيح مختلف قيم رؤوس الأموال العاملة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-5): حساب مختلف رؤوس الأموال العاملة لبنك الخليج الجزائر (مليار دج).

البيان/السنوات	2010	2011	2012	2013
الخصوم الثابتة	13456487	15001185	21794427	25167107
الأصول الثابتة	2792529	2880716	4318947	7072702
رأس المال العامل الصافي	10663958	12120469	17445480	18094405
الأموال الخاصة	12561590	13481096	95695198	18940661
الأصول الثابتة	2792529	2880716	4318947	7072702
رأس المال العامل الخاص	9769061	10600380	11376242	11867959
الأصول المتداولة	54682141	72330766	100920318	131886832
رأس المال العامل الإجمالي	54682141	72330766	100920318	131886832
الديون الطويلة الأجل	–	–	–	–
الديون القصيرة الأجل	44019071	60210296	83462838	113795427
رأس المال العامل الأجنبي	44019071	60210296	83462838	113795427

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه يمكن تسجيل عدة ملاحظات وهي:

- بالنسبة لرأس المال العامل الصافي:

من خلال الجدول نلاحظ أن رأس المال العامل الصافي قد ارتفع خلال السنوات الموالية، وهو موجب بمعنى أنه في كل سنوات الدراسة استطاعت الخصوم الدائمة تغطية الأصول الثابتة.

وهذا يتيح للبنك تسديد جزء من ديونه القصيرة الأجل في آجال عدم توافق تحول الأصول المتداولة إلى سيولة مع آجال استحقاقه للديون القصيرة الأجل.

- بالنسبة لرأس المال العامل الخاص:

نلاحظ أن قيمة رأس المال العامل الخاص موجبة خلال فترة الدراسة هذا ما يعني أن البنك قادر على تمويل أصوله الثابتة من موارده الخاصة دون الاعتماد على موارد خارجية.

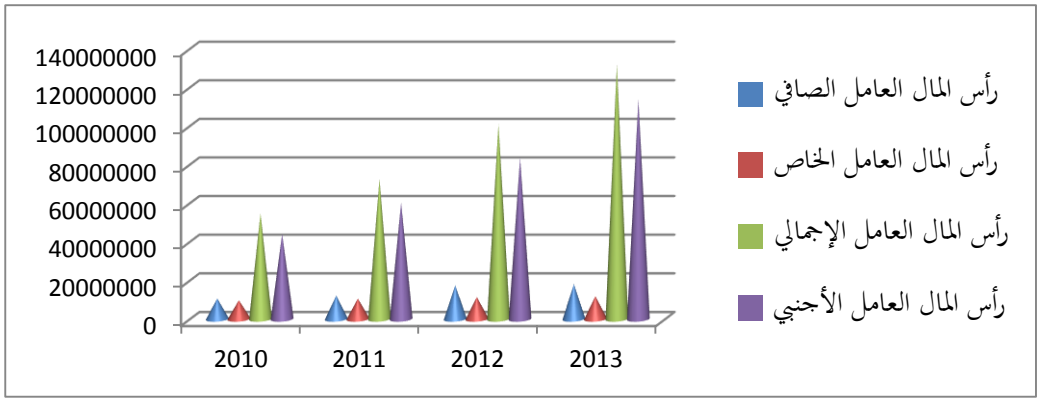
- بالنسبة لرأس المال العامل الإجمالي:

تدل قيمة رأس المال العامل الإجمالي خلال فترة الدراسة على أن البنك يمتلك سيولة معتبرة.

- بالنسبة لرأس المال العامل الأجنبي:

إن القيمة المرتفعة لرأس المال العامل الأجنبي مقارنة بالأموال الخاصة يعني أن البنك غير مستقر ماليا، أي قدرة الأطراف الخارجية على التدخل في سياسته.

الشكل رقم (3-3): التمثيل البياني لمختلف رؤوس الأموال العاملة لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول رقم (3-5).

2. احتياجات رأس المال العامل للبنك الخليج الجزائر.

يجب على البنك أن يغطي احتياجاته بالديون قصيرة الأجل (موارد الدورة)، فإذا كان الفرق موجب بين الطرفين فذلك يعبر عن حاجة البنك إلى موارد أخرى تزيد مدتها عن دورة واحدة، وهو ما يسمى احتياجات رأس المال العامل.

الجدول رقم (3-6): احتياجات رأس المال العامل لبنك الخليج الجزائر (مليار دج).

السنوات/البيان	2010	2011	2012	2013
الأصول المتداولة-القيم الجاهزة	28875390	51317086	69198536	85111520
الديون القصيرة الأجل-السلفات المصرفية	44019070	60210296	83462838	113795427
احتياجات رأس المال العامل	(15143681)	(8893210)	(14264302)	(28683907)

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أنه في كل السنوات حقق البنك احتياجا في رأس المال العامل سالبا، وهذا يعني أنه تمكن من تغطية احتياجات الدورة الاستغلالية بواسطة موارده العادية.

3. خزينة بنك الخليج الجزائر.

تعتبر الخزينة من أهم مؤشرات التوازن المالي، ويمكن حساب خزينة بنك الخليج الجزائر خلال سنوات الدراسة من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-7): خزينة بنك الخليج الجزائر الوحدة (مليار دج).

السنوات/البيان	2010	2011	2012	2013
رأس المال العامل	10663958	12120469	17445480	18094405
احتياجات رأس المال العامل	15143681	8893210	14264302	28683907
الخزينة	25807639	21013679	31709782	46778312

المصدر: من إعداد الطالبتين.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ زيادة في قيمة الخزينة في كل سنة وذلك راجع إلى ارتفاع قيمة القيم الجاهزة (خزينة الأصول) خلال السنوات محل لدراسة، وهذا دليل على وجود توازن مالي. الشكل الموالي يوضح مختلف مؤشرات التوازن المالي لبنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم (3-4): التمثيل البياني لرأس المال العامل، احتياجات رأس المال العامل والخزينة لبنك الخليج الجزائر.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (3-7).

المطلب الثالث: تحليل المؤشرات المالية لبنك الخليج الجزائر.

للوقوف على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر قمنا بدراسة تحليلية للمؤشرات المالية التي تدخل في تقييم الأداء والتي تعطي صورة واضحة ومجملة على أداء البنك.

أولا: مؤشرات تحقيق الربحية.

باعتبار أن الربحية هي الغاية التي يسعى إلى تحقيقها البنك، هناك جملة من المعايير التي يمكن الاستناد عليها في تقييم ذلك، ونذكر أهمها أدناه:

1. معدل العائد إلى الأموال الخاصة: إن هذا المعدل يوضح ما درته الأموال الخاصة خلال السنة من عوائد، ويعبر عنه كما يلي:

معدل العائد إلى الأموال الخاصة= النتيجة السنوية الصافية/ حقوق الملكية

من خلال ما سبق يمكن حساب معدل العائد إلى الأموال الخاصة لبنك الخليج الجزائر، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

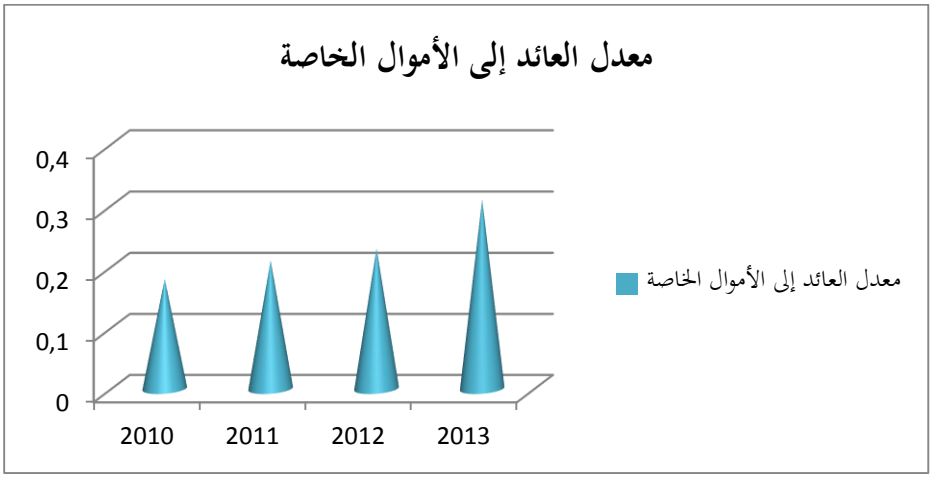
الجدول رقم (3-8): معدل العائد إلى الأموال الخاصة لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
معدل العائد إلى الأموال الخاصة	0.18	0.21	0.23	0.31

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ارتفاع معدل العائد على الأموال الخاصة خلال سنوات الدراسة بنسب متفاوتة حيث قدّر العائد على الأموال الخاصة لسنة 2010 ب 0.18 مقارنة بسنة 2013 حيث قدّرت ب0.31، وهذا الإرتفاع يرجع إلى ارتفاع في النتيجة الصافية خلال سنوات الدراسة، هذه النتائج يمكن اعتبارها إيجابية ومن شأنها أن تعطي صورة إيجابية عن مردودية البنك.

الشكل رقم (3-5): معدل العائد إلى الأموال الخاصة لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (3-8).

2. معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف: كلما كانت هذه النسبة مرتفعة كلما كان ذلك إيجابيا، ويعبر عنه بالمعادلة التالية:

معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف=النتيجة السنوية الصافية / حقوق الملكية + الودائع

وعليه يمكن حساب معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف لبنك الخليج الجزائر والنتائج ممثلة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (3-9): معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف للبنك الخليج الجزائر.

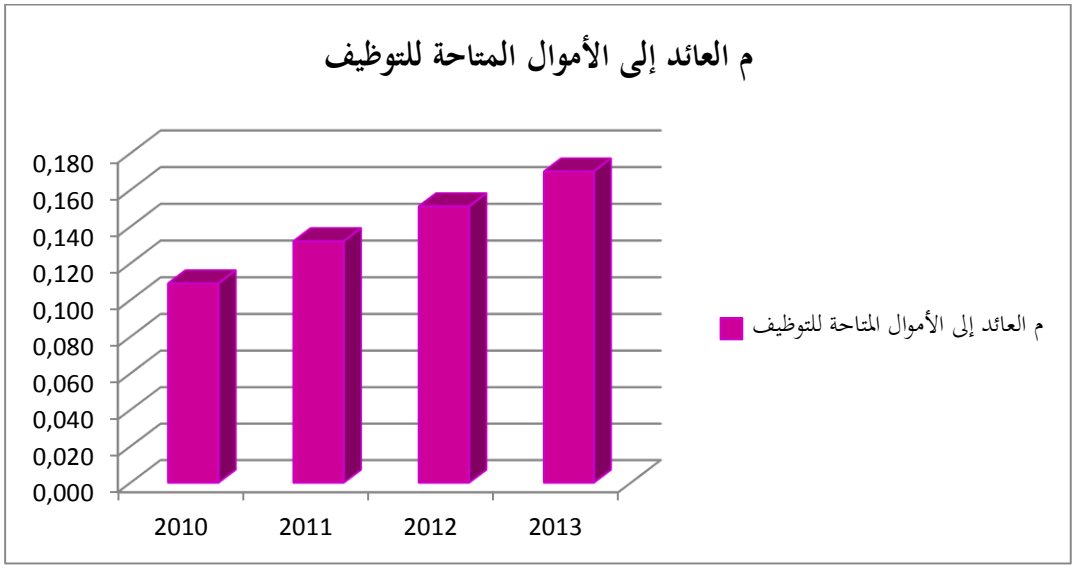
السنوات	2010	2011	2012	2013
م العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف	0.109	0.132	0.151	0.170

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

تشير النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه، إلى ارتفاع معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف خلال سنوات الدراسة، وهذا الارتفاع في النمو يبقى بنسب جد ضئيلة، حيث بلغ معدل العائد إلى الأموال المتاحة 0.170 سنة 2013 مقارنة بـ 0.109 سنة 2010.

عموما لا يمكن القول أن هذه النتائج المتحصل عليها إيجابية، إلا إذا قورنت بنتائج البنوك الأخرى المنافسة، ومن شأنها أن تعطي صورة سيئة أو إيجابية عن البنك لدى المستثمرين وأصحاب الودائع.

الشكل رقم (3-6): معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (3-9).

3. معدل العائد إلى إجمالي الأصول: ويحسب وفق العلاقة التالية:

معدل العائد إلى إجمالي الأصول = النتيجة السنوية الصافية /مجموع الأصول.

وعليه يمكن حساب معدل العائد إلى إجمالي الأصول لبنك الخليج الجزائر والنتائج المتحصل عليها يمكن تلخيصها في الجدول أدناه:

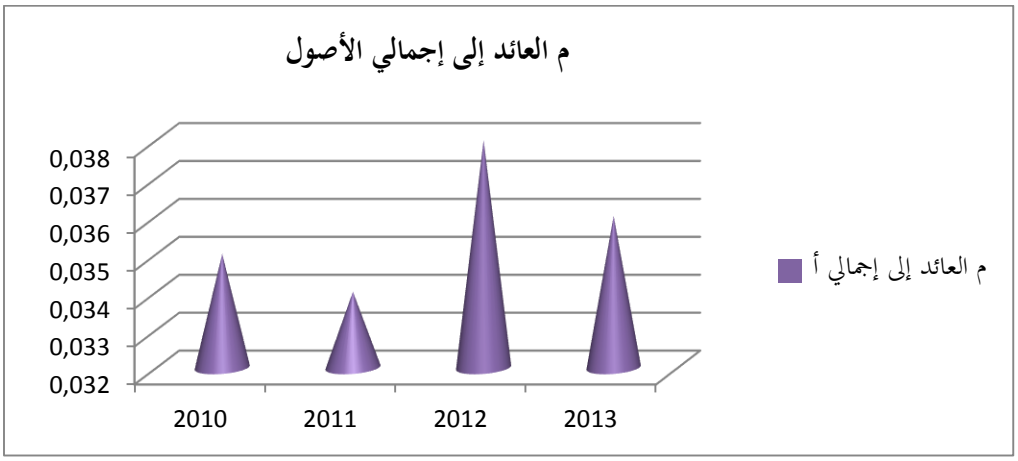
الجدول رقم (3-10): معدل العائد إلى إجمالي الأصول لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
م العائد إلى إجمالي الأصول	0.035	0.034	0.038	0.036

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه، نلاحظ تذبذب العائد إلى الأصول خلال سنوات الدراسة بنسب ضئيلة ومتقاربة وكذلك يمكن أن نلاحظ أن معدل العائد على الأصول لم يتجاوز 5%.

الشكل رقم (3-7): معدل العائد إلى إجمالي الأصول لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (3-10).

4. معدل الأرباح الموزعة إلى الملاك: لغرض قياس مدى كفاءة تحقيق الأرباح يجب حساب معدل الأرباح الموزعة إلى الملاك ويعبّر عن ذلك كما يلي:

نسبة الأرباح الموزعة إلى الملاك= أرباح الأسهم/حقوق الملكية

من خلال ما سبق يمكن حساب معدل الأرباح الموزعة إلى الملاك لبنك الخليج الجزائر، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (3-11): نسبة الأرباح الموزعة إلى الملاك بنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
نسبة الأرباح الموزعة الملاك	0.081	0.132	0.114	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه، نلاحظ تذبذب نسبة الأرباح الموزعة إلى الملاك خلال سنوات الدراسة بنسب ضئيلة ومتقاربة، وهذا راجع إلى أرباح الأسهم التي تم تحقيقها من طرف بنك الخليج الجزائر خلال هذه السنوات.

5. النسبة الصافية لفوائد الأصول المتاحة للتوظيف: يمكن حساب هذه النسبة من خلال المعادلة التالية:

نسبة فوائد الأصول المتاحة للتوظيف= الفوائد المستلمة – الفوائد المدفوعة / الأموال المتاحة

من خلال ما سبق يمكن حساب النسبة الصافية لفوائد الأصول المتاحة للتوظيف لبنك الخليج الجزائر حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (3-12): النسبة الصافية لفوائد الأصول للتوظيف لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
نسبة الصافية لفوائد الأصول المتاحة للتوظيف	0.091	0.106	0.133	0.14

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

ثانيا: مؤشرات قياس الأمان.

هناك جملة من المقاييس والمؤشرات التي يستعملها المصرف لغرض قياس الأمان وإمكانيته على مواجهة الإلتزامات، نعرض أهمها أدناه:

1. قابلية البنك على رد الودائع: لغرض تقييم هذه القابلية والحكم عليها يتم مقارنتها مع البنوك التجارية الأخرى، وهذا المعدل يعبر عنه بالمعادلة التالية:

قابلية المصرف على رد الودائع= حقوق الملكية (الأموال الخاصة) / إجمالي الودائع× 100

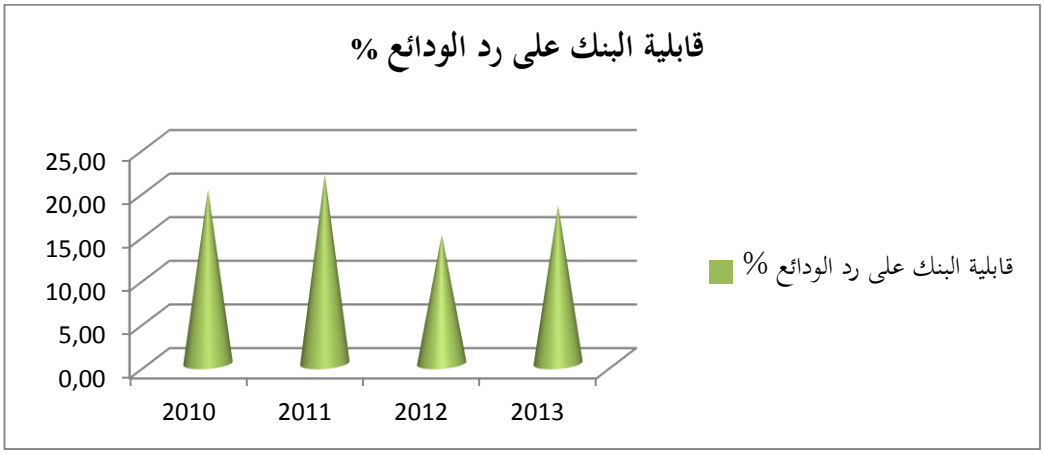
انطلاقا من القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر يمكن حساب معدل قابلية البنك على رد الودائع، والنتائج المتحصل عليها ممثلة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-13): قابلية البنك على رد الودائع لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
قابلية البنك على رد الودائع %	19.93	21.68	14.73	18.13

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم (3-8): قابلية البنك على رد الودائع.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (3-13).

من خلال النتائج أعلاه نلاحظ أن النسبة كانت في حدود 13% و21% خلال سنوات الدراسة، هذه النسبة عرفت تزايد خلال سنة 2011 مقارنة بسنة 2010 حيث بلغت 21.68%، ثم انخفضت لتصل إلى 14.73% سنة 2012 و18.13% خلال سنة 2013، وهذا راجع إلى الزيادة الكبيرة للودائع مقارنة بالأموال الخاصة.

هذه النتائج لا يمكن الحكم عليها مباشرة، وإنما يتم الحكم عليها بمقارنتها مع النتائج الخاصة بالبنوك المنافسة الأخرى.

2. معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة: يتم احتساب العلاقة ما بين حقوق الملكية والأصول الخطرة كما يلي:

معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة = حقوق الملكية / مجموع الأصول – الأصول السائلة

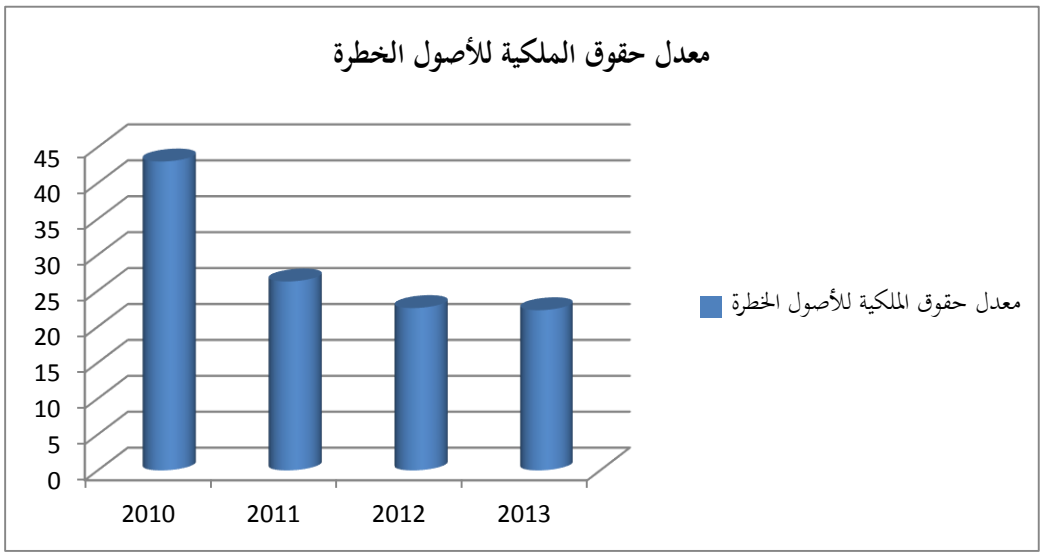
من خلال ما سبق يمكن حساب معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة لبنك الخليج الجزائر حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (3-14): معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة	43	26.3	22.6	22.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم (3-9): معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (3-14).

من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه، نلاحظ أن معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة كان مرتفعا وعرف تناقصا خلال سنوات الدراسة، وهذا راجع إلى التناقص المعتبر الإجمالي للأصول الخطرة (غير سائلة) لدى البنك مقارنة بإجمالي حقوق الملكية، وهذه النتائج هي نتائج مرتفعة نوعا ما، وذلك بسبب الوضعية المالية الجديدة للبنك التي تمكنه من الحصول على سيولة، مع الاحتفاظ بأصول خطرة غير سائلة، ولا يمكننا الحكم عليها مباشرة، وإنما يتم مقارنتها مع النتائج الخاصة بالبنوك المنافسة الأخرى.

3. هامش الأمان في مقابلة مخاطر الإستثمار في الأوراق المالية: ويتم تحديدها وذلك بنسب حقوق الملكية إلى جميع الاستثمارات في الأوراق المالية كما يلي:

هامش الأمان في مقابلة مخاطر الإستثمار= حقوق الملكية (الأموال الخاصة) / مجموع الإستثمارات

من خلال ما سبق يمكن حساب هامش الأمان في مقابلة مخاطر الإستثمار في الأوراق المالية لبنك الخليج الجزائر، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم(3-15): هامش الأمان في مقابلة مخاطر الإستثمار في الأوراق المالية لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
هامش الأمان في مقابلة مخاطر الإستثمار	0.475	0.470	0.365	0.268

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المعدل كان في حدود 0.475 و0.268 خلال سنوات الدراسة وهذه النسبة عرفت تناقص خلال سنة 2013 مقارنة بسنة 2010 حيث بلغت 0.475 ثم انخفضت لتصل إلى 0.268 خلال سنة 2013، وهذا راجع إلى الزيادة الكبيرة في مجموع الإستثمار في الأوراق المالية.

ثالثا: مؤشرات قياس السيولة.

إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس توفر السيولة اللازمة في البنك ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:

1. النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية: ويمكن حسابها كما يلي:

النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية = السيولة النقدية/مجموع الودائع الجاريةx 100.

من خلال ما سبق يمكن حساب النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية لبنك الخليج الجزائر، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (3-16): النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى إجمالي الودائع	67.6	42	41.9	44.8

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة السيولة النقدية إلى إجمالي الودائع الجارية مرتفعة وعرفت تناقصا خلال سنوات الدراسة، وهذا راجع إلى التناقص المعتبر لإجمالي السيولة النقدية لدى البنك مقارنة بإجمالي الودائع، وهذه النتائج مرتفعة نوعا ما وهذا بسبب الوضعية المالية الجيدة للبنك ممّا يمكنه من توفير السيولة اللازمة، حيث بلغت 67.6% سنة 2010 و44.8% سنة 2013.

2. النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع: يمكن قياس السيولة النقدية عن طريق احتساب النسبة المئوية إلى مجموع الودائع (الجارية وغير الجارية) كما يلي:

النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع= السيولة النقدية/ إجمالي الودائع x 100

من خلال ما سبق يمكن حساب النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع لبنك الخليج الجزائر، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (3-17): النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع	41.5	33.8	29.8	44.7

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع للبنك شهدت إرتفاعا بنسب متفاوتة، حيث بلغت 41.5 سنة 2010 ونسبة 44.7 سنة 2013، وهذا الإرتفاع راجع إلى ارتفاع في السيولة النقدية خلال سنوات الدراسة ويمكن إعتبار هذه النتائج إيجابية ومن شأنها أن تعطي صورة إيجابية عن وضعية البنك.

3. نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية: تحسب هذه النسبة عن طريق المعادلة التالية:

النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى حقوق الملكية= الودائع الجارية/ حقوق الملكية

من خلال ما سبق يمكن حساب نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر، حيث كانت النتائج المتحصل عليها كما يلي:

الجدول رقم (3-18): نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية	20.5	25.4	28.6	33.5

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية للبنك في تزايد مستمر خلال سنوات الدراسة حيث بلغت 20.5% خلال سنة 2010 بينما بلغت 33.5% سنة 2013 وهذا الارتفاع يرجع في السيولة النقدية للبنك والمتمثلة في الودائع الجارية للبنك وهو ما يجعله في وضعية جيدة.

رابعا: مؤشرات تحقيق النمو.

إن هذه المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار النمو الحاصل في الأصول ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:

1. معدل نمو الأصول: قبل التطرق إلى معدل نمو الأصول يجب التعرف على مقدار النمو ويتم حسابه من خلال الفرق بين مجموع الأصول في تلك السنة ومجموع الأصول في السنة السابقة أما معدل نمو الأصول فيمكن حسابه من خلال المعادلة التالية:

معدل نمو الأصول= مقدار نمو الأصول / مجموع الأصول × 100

من خلال ما سبق ذكره يمكن حساب معدل نمو الأصول لبنك الخليج الجزائر، حيث كانت النتائج المتحصل عليها في الجدول أدناه:

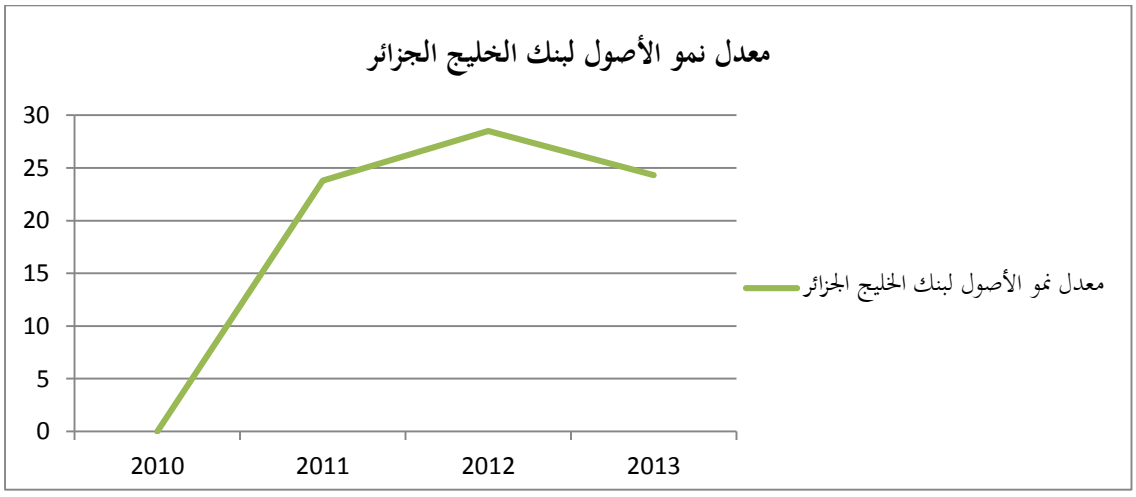
الجدول رقم (3-19): معدل نمو الأصول لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
معدل نمو الأصول لبنك الخليج الجزائر	-	23.8	28.5	24.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معدل نمو الأصول خلال سنوات الدراسة بلغ 23.8% سنة 2011 مقارنة بسنة 2012 حيث بلغ 28.5% ثم انخفض ليبلغ 24.3% سنة 2013 وهي نسبة يمكن اعتبارها صغيرة مقارنة بسنة 2012 وبالتالي فإن البنك حقق نسب نمو متوسطة.

الشكل رقم (3-10): معدل نمو الأصول لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول رقم (3-19).

2. معدل الإحتفاظ بحق الملكية: يتم حساب هذا المعدل من خلال المعادلة التالية:

معدل الإحتفاظ بحق الملكية = حقوق الملكية / النتيجة السنوية الصافية – الأرباح الموزعة

من خلال ما سبق ذكره يمكن حساب معدل الإحتفاظ بحق الملكية لبنك الخليج الجزائر، حيث كانت النتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (3-20): معدل الاحتفاظ بحق الملكية لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
معدل الإحتفاظ بحق الملكية	0.425	0.329	0.271	0.278

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معدل الإحتفاظ بحق الملكية لبنك الخليج الجزائر شهد تذبذب خلال سنوات الدراسة بنسب ضئيلة ومتقاربة، وكذلك يمكن أن نلاحظ أن معدل الإحتفاظ بحق الملكية لم يتجاوز 5% حيث بلغت نسبته 0.425 سنة 2010 ثم انخفضت إلى نسبة 0.275 سنة 2013.

3. معدل الرفع: يوضح هذا المعدل عدد المرات التي تزايدت فيها حقوق الملكية والمعبرة عنها بالعلاقة التالية:

معدل الرفع = مجموع الأصول / حقوق الملكية x 100

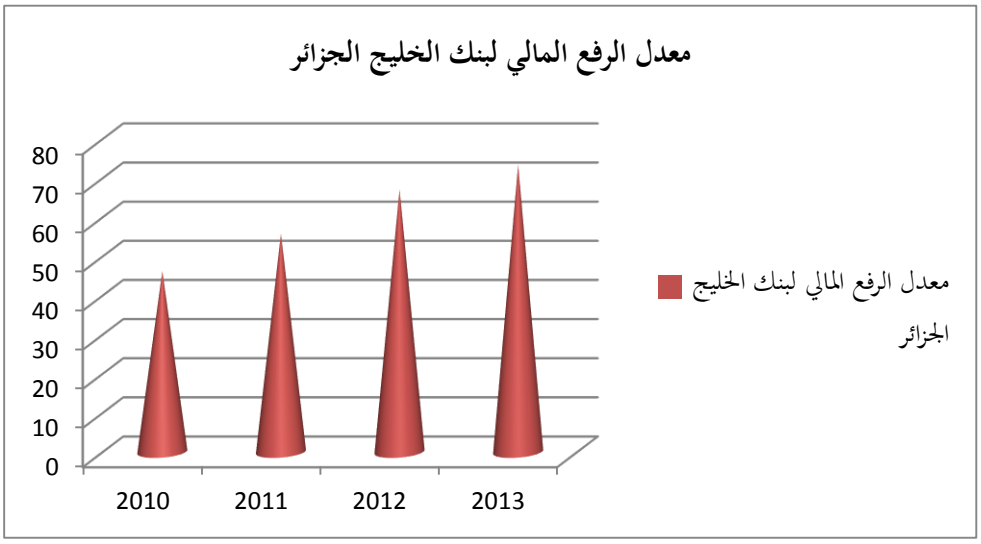
من خلال ما سبق يمكن حساب معدل الرفع لبنك الخليج الجزائر، والنتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (3-21): معدل الرفع المالي لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
معدل الرفع المالي لبنك الخليج الجزائر	46.2	55.8	67.1	73.4

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم (3-11): معدل الرفع لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الجدول رقم (3-21).

تبين نسبة الرفع المالي عدم إعتماد البنك على أمواله الخاصة بصفة كبيرة في تمويل أصوله، وبالتالي ليس في وضعية مخاطرة بأموال الغير في استثماراته، ومن خلال النتائج المتحصل عليها أعلاه، نلاحظ ارتفاع معدل الرفع المالي للبنك خلال سنوات الدراسة وهذه النسب كانت متقاربة، حيث بلغت سنة 2010 نسبة 46.2% بينما بلغت سنة 2013 نسبة 73.4%، وهذه النتيجة يمكن اعتبارها ايجابية فالبنك لم يقلص إعتماده على الموارد المالية للغير لتمويل الأصول.

خامسا: المردودية المالية: يمكن حسابها من خلال العلاقة التالية:

المردودية المالية = النتيجة الصافية / الأموال الخاصة.

من خلال ما سبق يمكن حساب المردودية المالية لبنك الخليج الجزائر، والنتائج المتحصل عليها مبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (3-22): المردودية المالية لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
المردودية المالية لبنك الخليج الجزائر	15.82	17.27	18.36	20.001

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المردودية المالية لبنك الخليج الجزائر شهدت زيادة بنسب متفاوتة حيث سجلت سنة 2010 نسبة 15.82 % بينما سنة 2013 نسبة 20.001 % و زيادة قدرت بـ 4.181% و هذا ما يفسر

الوضعية المالية الجيدة للبنك في ظل اشتداد المنافسة في القطاع المصرفي، حيث نلاحظ أن تجربة بنك الخليج الجزائر في إدخال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال لها تأثير جد إيجابي على المردودية التي سجلت ارتفاعا محسوسا طيلة السنوات التي تلت إدخالها، فقد أثرت بشكل مباشر في العديد من التغيرات حيث أن هذا الارتفاع لم يكن مجرد صدفة أو راجع إلى أسباب لا دخل لها بتكنولوجيا المعلومات والإتصال التي استخدمها بنك الخليج الجزائر.

وفي الأخير يمكن القول أنه لا يمكن لنا أن نتصور أن البنك يستطيع أن يحقق المستوى المطلوب من الربحية والنمو مع توفير السيولة والأمان أثناء ممارسته لنشاطه، ما لم يضمن وفاء الزبائن والمتعاملين معه وخلق القناعة لديهم بأنه البنك الأفضل على أساس تنوع الخدمات المقدمة وسرعتها وحسن الإستقبال وقلة التكلفة.

المبحث الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية لبنك الخليج الجزائر.

لقد تمت الإشارة في المبحث الثالث من الفصل الثاني إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك حيث أن إدخالها في البنوك يؤثر على العديد من العوامل سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة ومن أهمها عدد العملاء، حجم المبيعات، الربحية، تخفيض التكاليف...إلخ، وهو ما سيتم إثباته أو إسقاطه على البنك محل الدراسة وهو بنك الخليج الجزائر.

المطلب الأول: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تخفيض تكاليف الإنتاج وحجم المبيعات لبنك الخليج الجزائر.

أولا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تخفيض تكاليف الإنتاج.

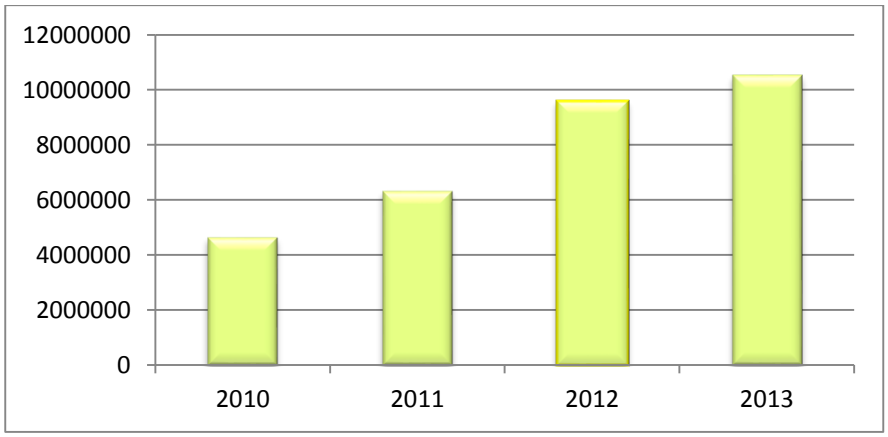
إن أهم ما يميز العمل البنكي وفق تقنيات تكنولوجيا المعلومات والإتصال عنه بالطرق التقليدية هو انخفاض تكاليف الإنتاج ومن المعروف أن بنك الخليج الجزائر يدرك الدور الكبير الذي تلعبه التكنولوجيات الحديثة في خفض التكلفة على المدى البعيد وعلى زيادة رضا العملاء من خلال إتباعه لإستراتيجية تخفيض التكلفة جعله يكتسح حصة سوقية كبيرة لذا نجده يتجه نحو التوسع في عرض خدماته البنكية مما يؤثر إيجابيا على التكاليف والإنتاجية والربحية من خلال 40 وكالة عبر التراب الوطني، كما أن إستخدام الإتصالات والقنوات الإلكترونية مكّن البنك من تخفيض تكاليف فتح الحسابات كما أتاح أمام عملائه العديد من الخدمات البنكية مثل: خدمة SELF BANKING (الصيرفة الذاتية) التي تسمح للعميل من السّحب، إيداع الصكوك، الإيداع النقدي، طلب دفاتر الصّكوك والبطاقات البنكية (CIB)، دون تدخل من طرف موظفي البنك مما يؤدي إلى التقليل من اليد العاملة وكذا توفير الخدمات خلال 24/24 ساعة و7/7 أيام مما يسّهل ويسرع العمليات البنكية ،كما قام البنك بإصدار بطاقتين VISA PLATINUM , Master Card وكذلك خدمة AGB ONLINE وهو الموقع الرسمي للبنك عبر شبكة الأنترنت وهذا ما مكّن البنك من تقليل تكاليفه خلال سنوات الدراسة.

ثانيا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على حجم المبيعات لبنك الخليج الجزائر (الناتج الصافي البنكي PNB).

غاية البنك الرئيسية هي البقاء والإستمرار ودائما الإستماع إلى الشركات والأفراد وذلك كي يستطيع تقديم تشكيلة من المنتجات المتطورة والخدمات المالية الشخصية وذلك بما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية وأيضا المساهمة في إثراء الجزائريين، حيث يعتبر بنك الخليج الجزائر نفسه أنه البنك الرائد في الجزائر لأنه حصل على ثقة عملائه وأصبح الشريك الذي اختاروه لتحسين نوعية حياتهم نظرا لجودة وحداثة الخدمات البنكية التي يقدمها.

عندما ننظر إلى العمل الرئيسي لأي بنك نجد أنه يتمثل في الحصول على ودائع العملاء (مقابل فائدة نقدية أو من دونها) ومن ثم إقراض تلك الأموال للأفراد والمؤسسات مقابل فائدة محددة، لذا لا توجد لدى البنك مبيعات بالشكل المتعارف عليه في الشركات، بل إن أقرب شيء لمفهوم المبيعات في البنوك هو أولا الإيرادات البنكية وأرباح مقابل تحويل عملات أجنبية وعملات تتقاضاها مقابل الخدمات الإلكترونية التي تقدمها عبر مختلف قنوات التوزيع الإلكترونية كالصرافات الآلية، خدمات الهاتف، ... إلخ، وتعدّ هذه الإيرادات مهمة جدا لكونها تميز كل بنك عن آخر من خلال الحصول على إيرادات إضافية بطرق مبتكرة لتنويع مصادر الدخل لديه وهذا ما يسعى إليه بنك الخليج الجزائر من خلال التّميز في تقديم خدمات حديثة ورائدة للحصول على أعلى الإيرادات.

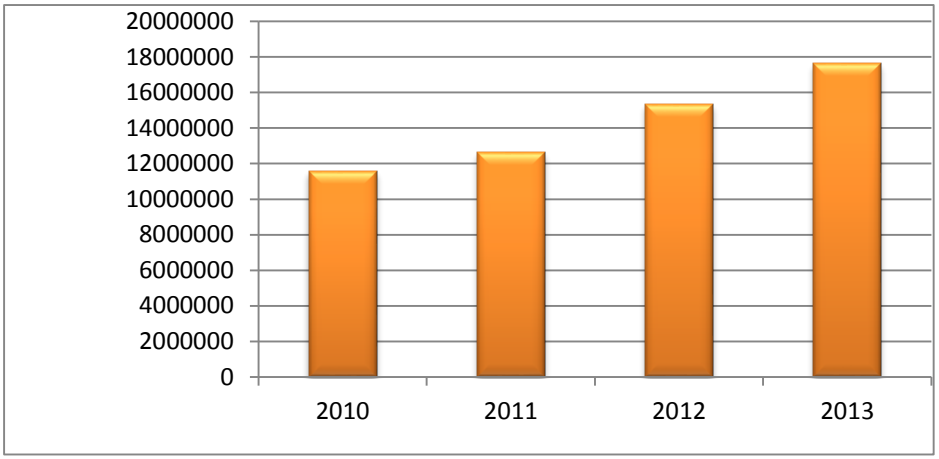
الشكل رقم (3-12): تطور الناتج الصافي لبنك الخليج الجزائر (مليار دج)



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر.

يبيّن الشكل السّابق الإرتفاع المتزايد للناتج الصافي البنكي عبر سنوات الدراسة (2010-2013) حيث انتقل من 4644341 دج سنة 2010 إلى 10520317 دج سنة 2013 وقدّرت الزيادة بـ 5875976 دج، ومنه يمكن القول أن السنوات التي تلت التحديث وإدخال البرمجيات الحديثة من طرف بنك الخليج الجزائر يوفر له السرعة والسهولة في التعرف على حاجات ورغبات العملاء، وتميزه بقدرات عالية في الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء الجدد ورفع عدد عملائه وبالتالي زيادة حجم المبيعات والتعاملات وحجم الناتج الصافي البنكي، حيث عرف زيادة بنسبة قدرها 34.46% ما بين السنتين 2011 و2012 وزيادة قدرت بـ 51% ما بين سنتين 2012 و2013 الأمر الذي يؤدي بالضرورة إلى تحقيق نتائج إيجابية والرفع في قم الأعمال الصافي للبنك كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (3-13): تطور رقم الأعمال الصافي لبنك الخليج الجزائر (مليار دج).

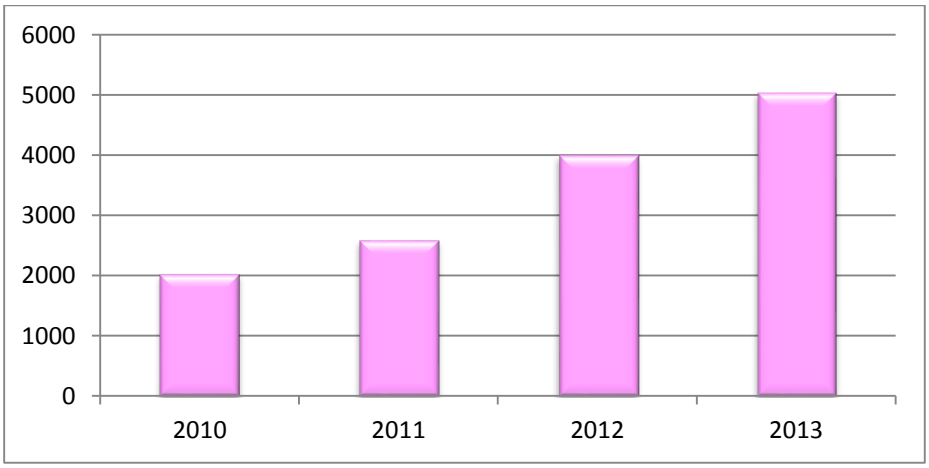


المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر.

يبين الشكل السابق الارتفاع المتزايد في رقم الأعمال الصافي لبنك الخليج الجزائر عبر سنوات الدراسة حيث ارتفع من 11579000دج في سنة 2010 إلى 17608000دج في سنة 2013 وقدّرت الزيادة بـ 6029000دج.

أثمرت المجهودات التي قام بها بنك الخليج الجزائر من خلال الإعتماد على الإستراتيجيات، السياسيات والتكنولوجيات الحديثة التي ساهمت في زيادة إيرادات البنك وجعلته من البنوك الرائدة في القطاع المصرفي في الجزائر، واكتسابه حصة سوقية كبيرة مقارنة بمنافسيه نظرا لإحاطته بكل الجوانب الداخلية والخارجية من أجل تدارك النقائص وتصحيح الانحرافات واقتناص القرص حيث تمكن البنك من تحقيق أرباح إضافية وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (3-14): يوضح تطور الأرباح الصافية لبنك الخليج الجزائر (مليار دج).

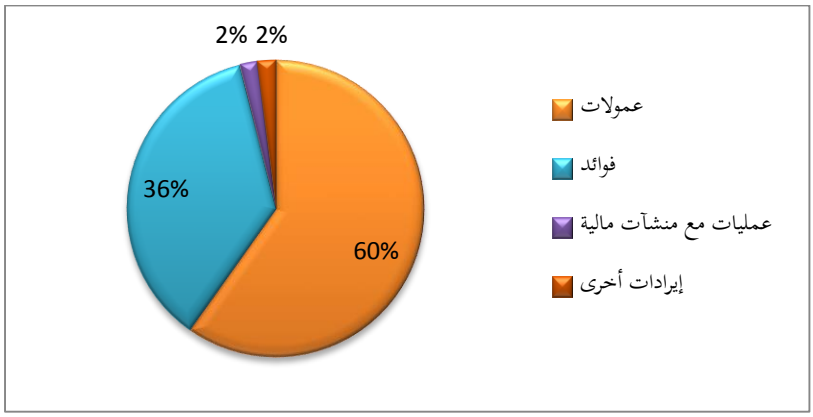


المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر.

يبين الشّكل السّابق مدى إرتفاع الأرباح الصافية خلال سنوات الدراسة حيث انتقلت من 2031 مليار دج خلال سنة 2010 إلى 5035 مليار دج خلال سنة 2013 وقدّرت الزيادة بـ 3004 مليار دج، كما عرفت سنة 2013 زيادة بـ 26% وهذا ما يدل على الأداء الجيد للبنك الخليج الجزائر.

كما أدى تحديث وابتكار خدمات جديدة في ظل تكنولوجيا المعلومات والإتصال إلى توليد عمولات إضافية يتحصل عليها البنك فقيمة هذه العمولات لا يستهان بها على الإطلاق كما يثبته الشكل الموالي، حيث تم تحقيق عمولات رقمية عالية وصلت إلى نسبة 61% من إجمالي إيرادات بنك الخليج الجزائر لسنة 2011 مقابل 37% لباقي الفوائد التي تحصل عليها البنك من أنشطته التقليدية (قبول الودائع ومنح القروض) و2% من إجمالي إيرادات البنك المحققة فتعود بالتساوي إلى كل من عمليات البنك مع المنشآت المالية وإيراداته عن أنشطة أخرى متنوعة يقوم بها البنك.

الشكل رقم (3-15): توزيع مصادر إيرادات بنك الخليج الجزائر لسنة 2011.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على التقرير السنوي لسنة 2011، ص.17.

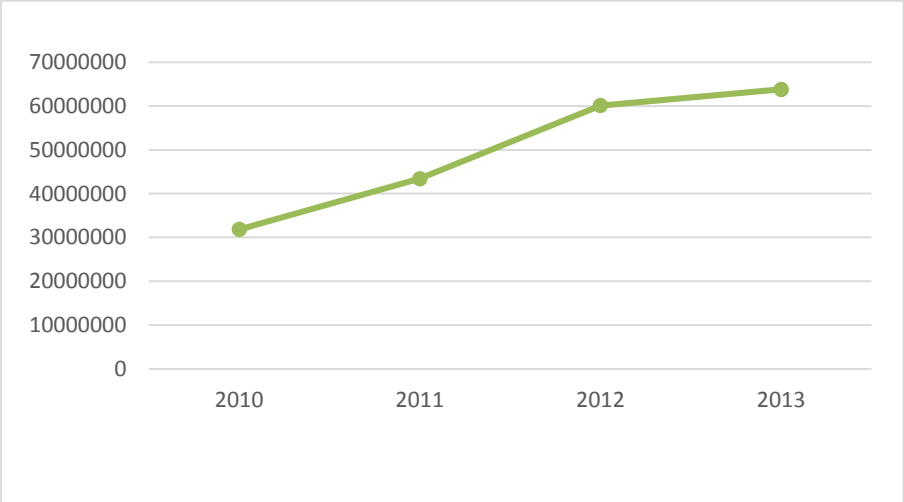
فمثلا يتحصل بنك الخليج الجزائر على ما قيمته 0.5% من قيمة المعاملة التي تمت بواسطة البطاقات مسبقة الدفع المختلفة، وهذه النسبة لها تأثير مهم في مجموع عمولات البنك على الرغم من صغر حجمها، إضافة إلى العمولة التي يدفعها التجار في كل معاملة أيضا، فضلا عن الرسوم التي يدفعها العملاء نظير الحصول على البطاقة Visaو Master Card وتجديدها، وتسمى رسوم الإنتساب وتختلف حسب نوع البطاقة المتحصل عليها، وضمان عدد كبير من حاملي البطاقات كزبائن دائمين للبنك، كما يمكن للبنك أن يحقق عائدا من أسعار الصرف عندما يتم تحويل قيمة العملة الأجنبية الصادر بها إشعار البيع إلى العملة التي يتم محاسبة العميل على أساسها وإجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك وبالتالي تزداد سيولة البنك، مما يؤدي إلى زيادة مبيعاتها على الرغم من العمولة التي تدفعها هذه المحلات للبنوك المصدّرة لهذه البطاقة، إلا أن زيادة المبيعات يغطي نفقات هذه العملية، هذا بالنسبة للمعاملات مسبقة الدفع دون أن ننسى العمولات الأخرى التي يتحصل عليها بنك الخليج الجزائر من مختلف الخدمات البنكية الأخرى التي يقدمها (SMS Banking)، بطاقات السحب من الصّرافات الآلية، خدمات التأمين، تحويل الأموال...إلخ). ولقد شهد البنك تطور ملحوظا في حجم العمولات خلال سنوات الدراسة ويظهر ذلك خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (3-23): تطور العمولات التي يتحصل عليها بنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
العملات	31821210	43412640	60096460	63775200

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم (3-16): تطور العمولات التي يتحصل عليها بنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات الجدول رقم (3-23).

يظهر الشكل السابق الزيادة المستمرة والسريعة التي تعرفها مجموع العمولات التي يتحصل عليها البنك مقابل خدمات المتنوعة حيث شهدت هذه الفترة ارتفاعا كبيرا في وتيرة الزيادة التي استمرت حتى 2013 حيث سجلت ارتفاع قدره 31953990 دج خلال 4 سنوات والجدير بالذكر أن وتيرة الزيادة تضاعفت بعد السنة التي شهدت إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي قام بها وهي سنة 2009.

المطلب الثاني: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على حجم العملاء لبنك الخليج الجزائر.

لقد لجأ بنك الخليج الجزائر إلى تحديث الخدمات التي يقدمها لمواكبة التطورات التكنولوجية وهذا لجلب المزيد من العملاء ولزيادة عوائده، فهو يقدم العديد من البطاقات الممغنطة والتي تعبر عن نزعة البنك نحو التطور والرّيادة في السوق الجزائري الذي يتميز بحدة المنافسة سواء من البنوك الجزائرية أو البنوك الأجنبية التي تتميز بسمعة وشهرة جيدة في الأسواق الأجنبية وتكنولوجيات جد عالية، وفي هذا الإطار يتعامل بنك الخليج الجزائر مع إحدى أكبر الشركات العالمية في مجال البطاقات الممغنطة وهما شركتي VISAو Master Card مسبقة الدفع، حيث يتقاضى عمولة تقدر بـ 0.5% من قيمة المشتريات المسحوبة عن طريق البطاقات وفي المقابل يحرص بنك الخليج الجزائر على مكافأة عملائه الأوفياء الذين لا يغيرون البنك ويجددون بطاقاتهم بعد انتهاء صلاحيتها والتي تقدر في المتوسط بـ

24 شهرا وهذا بخصم نصف المبلغ المخصص للتجديد عند كل طلب للتجديد، حيث يسدد العميل 50% من المبلغ المطلوب فقط، فيظهر تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على بنك الخليج الجزائر في عدد عملائه، حيث عرف هذا الأخير نموا كبيرا خلال السنوات التي تلت عملية التحديث وواصل البنك تقربه من العملاء الذين اقترب عددهم 100.000 عميل سنة 2013، حيث عرفت هذه السنة زيادة قدّرت بـ 50.77% مقارنة مع السنة السابقة 2012، وعرف عدد حسابات العملاء زيادة ملحوظة قدرت بـ 55.95% بين عامي 2013 و2010.

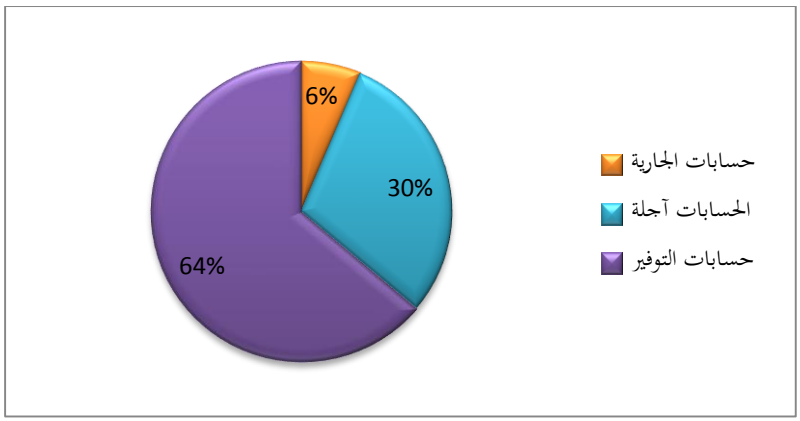
جدول رقم (3-24): يوضح تطور عدد الحسابات التجارية لبنك الخليج الجزائر وعدد وكالاته.

السنوات	2010	2011	2012	2013
عدد حسابات الزبائن	26944	36601	49223	78686
عدد الوكالات	21	29	33	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر.

يظهر الجدول السابق زيادة مستمرة لعدد حسابات العملاء في بنك الخليج الجزائر عبر مختلف سنوات الدراسة حيث انتقل من 26944 سنة 2010 إلى 78686 سنة 2013 حيث قدّرت الزيادة بـ 51742 عميل بين هذه السنوات كما عرفت سنة 2012 تطورا في الحسابات المختلفة للعملاء كما يظهر في الشكل الموالي:

الشكل رقم (3-17): حسابات العملاء لبنك الخليج الجزائر لسنة 2012.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على التقرير السنوي لسنة 2012، ص.15.

يمكننا القول أن السنة التي تلت إدخال التكنولوجيات الحديثة شهدت جذب عدد كبير من الحسابات، كما أدى ذلك إلى زيادة واتساع عدد وكالات البنك، ويتوقف نجاح البنك في الوصول إلى أكبر عدد من العملاء من خلال حسن اختيار منافذ توزيع الخدمة البنكية بعناية وبالشكل الذي يلبي احتياجات ومتطلبات العملاء كما ذكرنا سابقا أن بنك الخليج الجزائر يعتمد على التوزيع المباشر والغير مباشر سعيا منه في نشر وكالاته وفروعه عبر كامل

التراب الوطني، فقد أظهر الجدول السابق زيادة مستمرة وعدد وكالاته خلال سنوات الدراسة حيث انتقل من 21 وكالة خلال 2010 إلى 40 وكالة خلال 2013، وهذا ما يؤكد أن إدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال له دور بارز في جذب المزيد من العملاء وزيادة عدد الوكالات. والجدول التالي يعرض التطور الحاصل في الودائع لدى بنك الخليج الجزائر:

الجدول رقم (3-25): يوضح تطور الودائع لبنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2012	2013
الودائع	38186	49990	75764	104442

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر.

يظهر من خلال الجدول أن ودائع البنك في زيادة مستمرة، وقدّرت الزيادة بين عامي 2010 و2011 بـ 11804 وديعة وبين عامي 2011 و2012 بـ 25774 وديعة وبين 2012 و2013 بـ 28678 وديعة بينما الزيادة خلال سنوات الدراسة قدرت بـ 66256 وديعة، وهذا ما يفسر نجاعة السياسات المنتهجة والتكنولوجيات المستخدمة من طرف بنك الخليج الجزائر.

وإذا أردنا إجراء مقارنة بين عدد الحسابات وعدد الودائع نلاحظ أن عدد الودائع سجل نموا قويا قدّر بـ 66256 وديعة إضافية في حين شهدت الحسابات زيادة قدرها 46189 حساب إضافي، ساهم في تحقيق هذه الزيادة كل من حسابات الشيكات وحسابات التوفير، وكذلك تكثيف عمليات التسويق والترويج للخدمات وتساهم في ذلك أيضا التكنولوجيا الحديثة في تحديث الخدمات المقدمة مثل بطاقات VISAو Master Card وكذلك خدمة القرض Bayti وProline وهي تعتبر ميزات تنافسية لبنك الخليج عن غيره من البنوك الأخرى مما يجعله يحظى بتقدير العملاء وزيادة عددهم كما يوضحه الجدول التالي:

رقم (3-26 الجدول): يتطور عدد العملاء في بنك الخليج الجزائر.

السنوات	2010	2011	2013	2013
عدد العملاء	26305	35353	47327	71500

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر.

يوضح الجدول السابق تطور عدد العملاء خلال سنوات الدراسة من 26305 سنة 2010 إلى 71500 سنة 2013 وهذا ما يثبت أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على حجم العملاء في البنك.

المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على القروض الممنوحة للعملاء على ربحية ومردودية بنك الخليج الجزائر.

أولا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على القروض الممنوحة لعملاء بنك الخليج الجزائر.

ارتبط الإقراض في بنك الخليج الجزائر بالقروض السكنية والقروض الحرفية حيث أطلق خدمة القرض Bayti في السداسي الأول من سنة 2010 وفي السداسي الأخير لسنة 2010 تم إطلاق خدمة القرض Proline (مهنة)، حيث تمنح لأصحاب المهن الحرة والتجار لتمويل مشاريعهم المهنية لجميع الاحتياجات البنكية (تمويل المخزون وتمويل المعدات والتجهيزات)، وتوجد نوعان من القروض قرض كلاسيكي وقرض إسلامي حيث عرف قرض Proline تطورا كبيرا، كما تم تعويضها بخدمة SAYARATI وTASHILET حيث تم تبني قرض Bayti سنة 2009 وانطلق في بداية 2010 وهو قرض يمنح لتمويل بناء السكن أو توسيعه، ويمنح للعملاء الذين لديهم دخل شهري منتظم ومدة تسديد القرض تمتد إلى 25 سنة مع اختلاف الوثائق المطلوبة لكل فئة، ولقد أخذت هاتان الخدمتان تتطوران بمرور الزمن خاصة مع تحديث البنك لخدماته البنكية وانفتاحه أكثر على التكنولوجيات الحديثة وهو الأمر الذي أدى إلى زيادة عملائه وزيادة الودائع بنوعيها سواء الحسابات الجارية أو دفاتر التوفير مختلفة الأنواع مما مكّن البنك من التوسع في منح القروض نتيجة تحسن القدرة الإقراضية له، وحاول البنك تدعيم ذلك من خلال تبني سياسات لجذب أكبر عدد من طالبي التمويل وذلك بإيلائه أهمية خاصة بهذه الخدمة عام 2012 وتبني بنك الخليج الجزائر نهج استباقي لتطويرها لتسهيل الحصول على سكن فردي، وأتى هذا النهج ثماره عام 2013 بتزايد الطلبات تزايدا كبيرا قدّر بـ 22% كما استفاد المقترضون من سعر فائدة مدعم، كما عرف عدة اتفاقيات سنة 2012 مع 20 شركة، مما سمح بارتفاع عدد الملفات التي عولجت بنسبة 22.9% سنة 2013 والجدول التالي يوضح نمو تلك القروض على مستوى بنك الخليج الجزائر:

الجدول رقم (3-27): عدد ونوع القروض الممنوحة لعملاء بنك الخليج الجزائر (2010-2013).

(مليار دج).

		2010		2011		2012		2013	
		العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ	العدد	المبلغ
	BAYTI	243	1504	227	1430	414	4382	480	-
PROLINE	كلاسيكي	4	25	128	491	-	3968	5757	42769
	إسلامي	7	41						12108

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الخليج الجزائر.

تجدر الإشارة إلى أن النقص في المعطيات الخاصة بسنتي 2012 – 2013 راجع لعدم توفر المعلومات الكافية.

يظهر الجدول التالي مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال المستخدمة في البنك في استقطاب العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية حيث يسعى من خلالها إلى تلبية جميع احتياجات وتطلعات عملائه حيث قام بابتكار وإطلاق ما يعرف بالصفتين BAYTI من أجل العقارات وPROLINE من أجل صغار التجار والحرفيين حيث عرفت ارتفاعا مستمرا وهذا ما يثبت نجاعة السياسات والإستراتيجيات المستخدمة من طرف بنك الخليج الجزائر في هذا المجال، إنعكست إيجابيا على حجم القروض حيث عرفت خدمة القرض BAYTI ارتفاعا من 227 قرض سنة 2010 إلى 480 قرض سنة 2013 ونفس المسار سلكه قرض PROLINE الذي حقق زيادة معتبرة في كلا النوعين سواء الكلاسيكي أو الإسلامي من 66 قرض سنة 2010 إلى 5757 قرض سنة 2013.

ثانيا: تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على ربحية ومردودية بنك الخليج الجزائر.

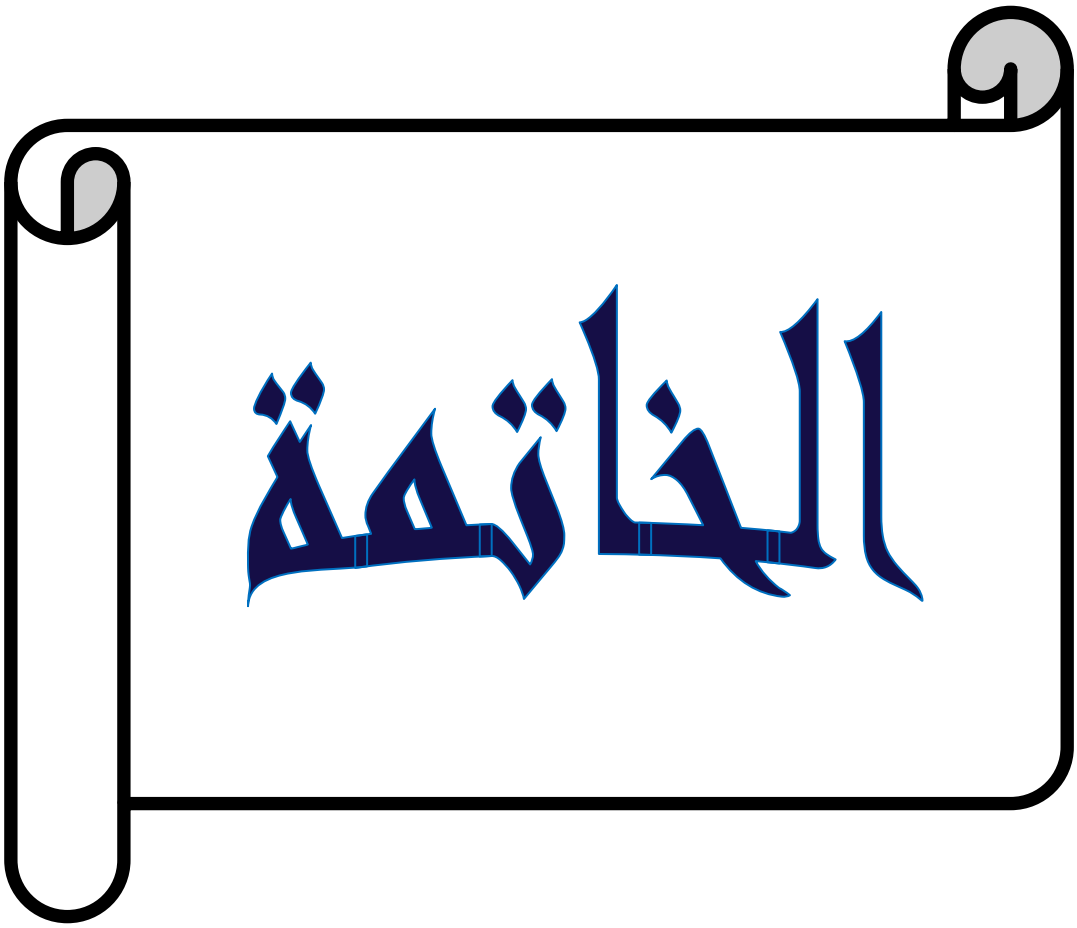
يسعى بنك الخليج الجزائر إلى إدخال تكنولوجيات حديثة من جهة، ومن جهة أخرى يسعى إلى المحافظة على الحصة السوقية الحالية والعمل على زيادتها وإنمائها وذلك من خلال الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد هذا الأمر يدفعه إلى إستحداث قنوات جديدة لتقديم خدماته والإرتقاء في مختلف المجالات في سبيل التميز وتحقيق أعلى العوائد والأرباح، ومن خلال الدراسة التي قمنا بها على مستوى بنك الخليج الجزائر توصّلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال لا تتعارض مع تحقيق معدلات متنامية من المردودية فالنتائج التي توصلناّ إليها أثبت وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومردودية البنك من خلال التأثير الإيجابي على كل من عدد العملاء، حجم المبيعات (الناتج الصافي البنكي PNB) والأرباح الصّافية وزيادة القروض الممنوحة للعملاء وكذلك تأثيرها على زيادة العمولات التي تحصّل عليها بنك الخليج الجزائر وكذلك إلى تخفيض التكاليف والتي جميعها تؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين مردودية البنك.

وبالتالي يمكننا القول أن الأموال التي تتطّلبها عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تذهب سدى بل تؤتي غايتها وتحقيق الأداء الجيد لبنك الخليج الجزائر وجعله من البنوك الرائدة في الجزائر.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل تقديم دراسة تطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء بنك الخليج الجزائر حيث توصلنا من خلاله إلى أن هناك تطورا كبير في تقنيات ، أدوات و أنظمة عرض الخدمات المصرفية ولقد ساهم ذلك في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، حيث أدركنا حقيقة تبني هذا البنك لتكنولوجيا المعلومات والإتصال ومدي تأثيرها على نوع ونمط عرض الخدمة المصرفية المقدمة وعلى تحسين الوضعية المالية للبنك إذ لاحظنا من خلال ما تم عرضه أن نشاط بنك الخليج الجزائر يعتمد في جوهره على ما تنتجه تكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال وسائل وأنظمة حديثة كما تبين لنا أن هذه الخدمات مطلوبة بكثرة من طرف مختلف فئات وشرائح العملاء ، كما توصلنا إلى أن البنك بفضل إستخدامه لتكنولوجيات حديثة إستطاع توزيع خدماته وزيادة حصته السوقية من خلال تبنيه الصيرفة عبر الهاتف ، الصيرفة عبر الصراف الآلي ، وكذلك الصيرفة عبر الأنترنيت كما قام بتطوير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث لاحظنا أن البطاقات المصرفية أصبحت تحتل أعلى المراتب في المعاملات البنكية وهذا ما يؤكد ثقة و ولاء العملاء للبنك.

كما أن التغيرات التي عرفها الاقتصاد العالمي كان له تأثير هام على البنوك باعتبارها الدعامة الأساسية لأي إقتصاد ، فوجد بنك الخليج الجزائر نفسه أمام منافسة قوية تفرض عليه إثبات وجوده وذلك طبعا من خلال زيادة عوائده ، التخفيف من المخاطر التي تواجهه و الرفع من مستوى الخدمات التي تقدمها وبالتالي تحسين أدائه وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات والنسب المالية ، وهذا ما تطرقنا له في المبحث الثاني فالمؤشرات التي تحصلنا عليها بالنسبة لبنك الخليج الجزائر فإنها تدل على تحسن أدائه من سنة إلى آخري وللحكم على أدائه بشكل جيد يجب مقارنته مع بقية البنوك المحلية والأجنبية ثم تطرقنا إلى تكنولوجيا المعلومات والإتصال ومدى تأثيرها على الوضعية المالية للبنك وتمخض ذلك في تأثيرها على التكاليف، المبيعات، حسابات وحجم العملاء، القروض الممنوحة للعملاء، وربحية ومردودية البنك ...إلخ.


الخاتمة

الخاتمة

لقد أصبح من الضروري على البنوك الجزائرية في ظل التطورات المتلاحقة التي يشهدها المجال المصرفي وضع إستراتيجية عمل تمكنها من تعظيم الاستفادة من ايجابيات التطورات الراهنة، وبالمقابل العمل على التقليل من حدة السلبيات والمخاطر التي يفرزها التطور المصرفي في شتى مجالاته وتخصصاته، وفي هذا النطاق تتوفر للبنوك الجزائرية والجهاز المصرفي ككل العديد من الخيارات والإمكانات التي تسمح بتحقيق هدفها الأساسي وأداءه بكفاءة.

يعتبر تحديث وعصرنة النظام المصرفي مؤشرا هاما لقياس مدى تطور وفعالية اقتصاد أي دولة، كما يمكن إعتباره شرطا أساسيا لنجاح أي استراتيجية يمكن اعتمادها داخل القطاع المصرفي، لكن الإنتقال من الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الحديثة لا يعتبر بالأمر الهين، خاصة مع التطورات التي تعرفها تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تجاوزت النمط الإعتيادي في أداء الخدمة المصرفية، إذ جعلتها لا تتقيد بالمكان ولا الزمان، كما نجدها ساهمت في تحقيق عامل التنويع في الخدمة من جهة وفي خفض التكلفة واختصار الوقت وتحقيق الأرباح من جهة أخرى.

إن غاية البنك وأهدافه الرئيسية في ظل اقتصاد السوق هي تحقيق الربح وضمان استمراره في ممارسة نشاطه إضافة إلى مستوى معين من النمو والإستقرار، وكذلك توفير الأموال اللازمة لمواجهة الإلتزامات ولتحقيق ذلك يجب تحديد المسار الواجب اتباعه الذي يضمن تعبئة فعّالة ودائمة لكافة الطاقات والموارد المتاحة، وصولا إلى ترسيخ التسيير الحسن والفعالية المستمرة التي تؤدي إلى الوصول إلى غاية البنك. من بين الأدوات والوسائل المعتمدة في هذا المجال هي وضع معايير لقياس وتقييم الأداء فالبنك يجب عليه اختيار المؤشرات والمعايير التي تسمح له بتقييم أدائه والحكم على وضعيته المالية.

إن تقييم الأداء هو عملية منظمة ومستمرة لقياس وإصدار الأحكام على النتائج المحققة مقارنة مع ما تم تحقيقه في الماضي وما هو مطلوب تحقيقه مستقبلا.

❖ **إختبار صحة الفرضيات:**

الفرضية الأولى: أظهرت الدراسة والنتائج المتوصل إليها صحة الفرضية الأولى والتي تتمثل في: "تعتبر التقارير المالية محصلة نهائية لعمل المحلل المالي، حيث تعطي صورة كاملة وواضحة عن الأداء المالي للبنوك"، وبالتالي تعتبر التقارير المالية هي مدخلات لعمل المحلل المالي لأنه يقوم بتحليلها وذلك باستخدام أحد أدوات أو أساليب التحليل المالي، أي دراسة عناصر هذه التقارير المالية واستنتاج العلاقة بين عناصرها واستخراج كل مؤشرات التوازن المالي والنسب المالية التي من خلالها يستطيع المحلل المالي كتابة تقريره المالي.

الفرضية الثانية: أظهرت الدراسة والنتائج المتوصل إليها صحة الفرضية الثانية والتي تتمثل في: " تعمل تكنولوجيا المعلومات والإتصال في البنوك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وتوفير الجهد والوقت"، لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية بما يتماشى والتقدم المتسارع، وفي هذا السياق تسعى البنوك إلى تكثيف إستخدام أحدث تقنيات المعلومات والإتصال.

الفرضية الثالثة: أظهرت الدراسة والنتائج المتوصل إليها صحة الفرضية الثالثة والتي تتمثل في: " يتم تقييم أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على بنك الخليج الجزائر من خلال تخفيض التكاليف وزيادة حجم المبيعات والعملاء وتحسين المردودية"، يعتبر الهدف الجوهري لبنك الخليج الجزائر من وراء إستخدامه لتكنولوجيا المعلومات والإتصال هو رفع الأداء المالي للبنك وذلك للوصول إلى إرضاء العملاء، فكلما كانت هذه التقنيات والتكنولوجيات حديثة كلما كانت ملبية لرغبات الزبائن وهذا يقوده إلى توسيع قاعدة عملائه، ممّا يزيد من حجم مبيعاته وهذه الأخيرة بدورها تعود بالإيجاب على مردودية البنك.

❖ نتائج الدراسة:

بعد استعراضنا لمختلف جوانب الموضوع ومن خلال الدراسة التفصيلية التي تضمنتها مختلف فصول وأجزاء الدراسة، توصلنا إلى النتائج التالية:

- إن عولمة النشاط المصرفي أدت إلى ظهور أشكال جديدة للعمل المصرفي ساهمت فيها التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات والإتصال من خلال التطور الذي عرفته كل من شبكة الإتصال الداخلية والخارجية لبنك الخليج الجزائر وخاصة الأنترنيت وكذا التطور الذي شهدته وعرفته التقنيات والأنظمة في هذا المجال.
- كما لاحظنا من خلال دراستنا أن نمو وتطور كل من وسائل وأدوات الدفع المصرفية ساهم في خلق مجال واسع للدفع سواء كان داخليا أو خارجيا بسبب التطور المستمر لحجم المعاملات وزيادة حجم عملائه.
- كما أظهرت نتائج الدراسة أن بنك الخليج الجزائر يتبنى تكنولوجيا المعلومات والإتصال بشكل واسع خاصة تلك المرتبطة بالقنوات المصرفية للإتصال (الصيرفة عبر القنوات التقليدية، الصيرفة عبر الأنترنيت، كما تم إطلاق تقنية الدفع الإلكتروني وMaster Cardو La Carte Visa Platinium و AGB ONLINE وغيرها من بطاقات الدفع.
- كما تم توسيع السوق للعملاء "الخاصين أو المميزين" بمجموعة متنوعة من المنتجات وتقرب البنك من عملائه بفضل توسيع شبكاته إلى 40 وكالة حول التراب الوطني ويتوقف نجاح البنك في الوصول

إلى أكبر عدد من العملاء من خلال حسن اختيار منافذ توزيع الخدمة البنكية بعناية وبالشكل الذي يلبي احتياجات ومتطلبات العملاء.

- كما تم إثراء الإئتمان من خلال قرض proline و Bayti ووضعهما حيز التنفيذ ولقد أخذت هاتان الخدمتان تتطوران بمرور الزمن خاصة مع تحديث البنك لخدماته البنكية وانفتاحه أكثرا على التكنولوجيا الحديثة، وهو الأمر الذي أدى إلى زيادة عملائه وزيادة الودائع بنوعيها سواء الحسابات الجارية أو دفاتر التوفير مختلفة الأنواع ممّا مكّن البنك من التوسع في منح القروض نتيجة تحسن القدرة الإقراضية له بالإضافة إلى خدمة Self Banking (الصيرفة الذاتية) وهي خدمة تسمح للعميل من خلال أجهزة الصّراف الآلي بإجراء مختلف العمليات البنكية دون التدخل من طرف موظفي البنك وهذه الخدمة متوفرة 7/7 أيام و24/24 ساعة.
- لبنك الخليج الجزائر سياسات واستراتيجيات تساعده في التقرب من أهدافه والتقدم والتطور فالبنك يرغب في الإلتزام مدى الحياة مع عملائه الحاليين والمرتقبين وبالتالي فهو يختار النوعية والأمن والإستقرار مع التعهد بالثبات والمداولة في نشاطاته وطبعا الإستجابة الفعالة لاحتياجات العملاء بالسرعة والجودة المطلوبتين وبأسعار تنافسية مع أسعار السوق.
- كما توصلنا إلى أن دور البنك في تحديد الأسعار خاصة بمعدلات الفائدة جد محدودة لعدم وجود الحرية الكاملة للبنوك مما يحد من قدرته على التحكم في أسعار خدماته، كما لا يتمتع بالحرية في تحديد معدل الفائدة الذي يمنحه لعملائه، أما بالنسبة للعمولات فهي تتحدد أيضا من طرف بنك الجزائر.
- يتم الإفصاح في القوائم المالية عن كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالأدوات المالية وفقا للمعايير المحاسبية الدولية.
- لم يقم البنك بالإفصاح عن الإلتزامات الطارئة والأحداث اللاّحقة، المتضمنة لعناصر خارج الميزانية، والتي يمكن أن ينشأ عنها إلتزامات طارئة.
- كما تظهر القوائم المالية للبنك نمو الأرباح خلال سنوات الدراسة وتطور أصوله من عام إلى آخر مما يدل على قدرة البنك على تنمية ذمته المالية.
- تعتبر التقارير المالية المنشورة من قبل البنوك المادة الأساسية للتحليل المالي حيث يستخرج منها المحلل المالي المؤشرات والنسب المالية التي تحدد التوازن المالي للبنك، وبالتالي يستطيع تقييم أداءه المالي وتحسينه.

❖ **صعوبات الدراسة:**

لقد واجهتنا عدة صعوبات وتحديات في إعداد هذا البحث، نلخص أهمها في العناصر التالية:

- صعوبة الحصول على المعلومات اللازمة خاصة إذا تعلق الأمر بالبحث الميداني، فقلة المراجع الخاصة بمحاسبة البنوك شكلت أحد أبرز الصعوبات التي صادفتنا.
- قلة الدراسات سواء النظرية أو التطبيقية التي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثرها على البنوك في الجزائر.
- البنوك الجزائرية لا تنشر أي تقارير سنوية ماعدا بنك الخليج الجزائر.

❖ **التوصيات والإقتراحات:**

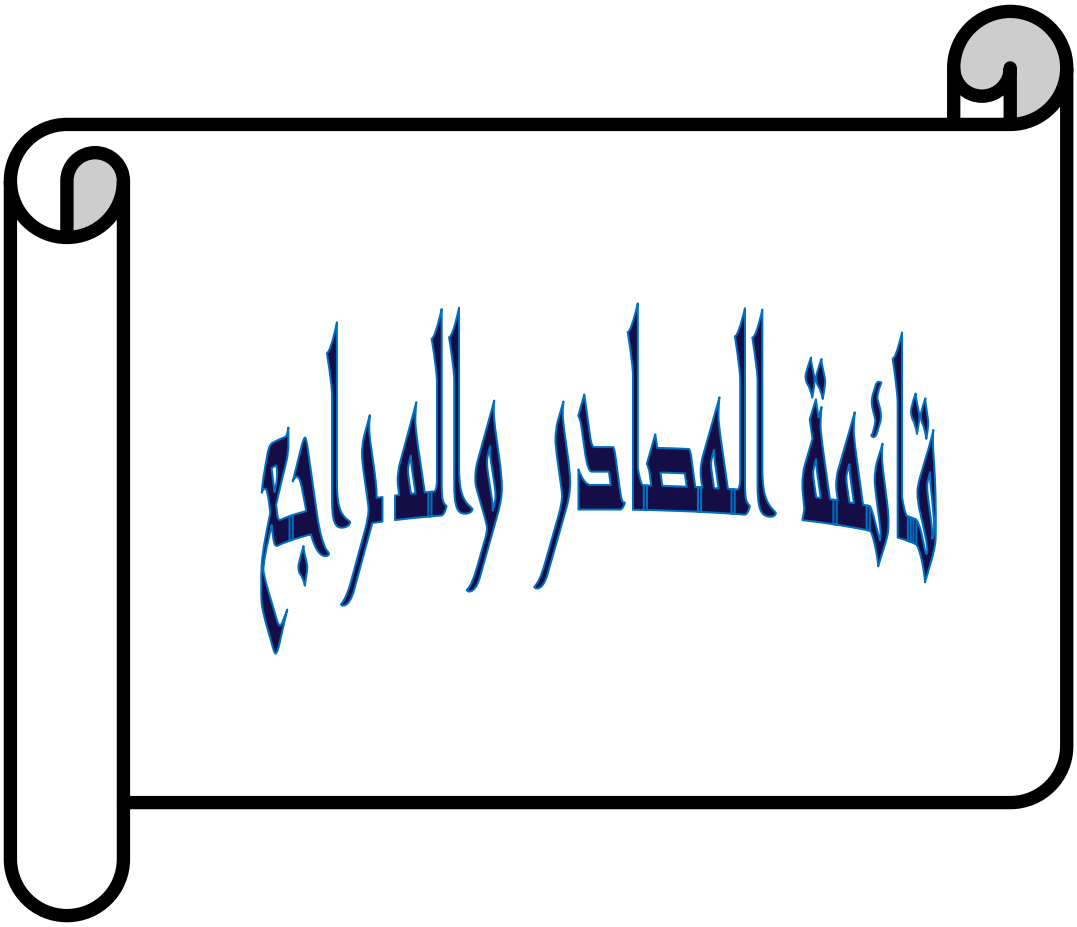
إنطلاقا من النتائج المتوصل إليها قدمنا بعض التوصيات والإقتراحات لتمكين البنك من تحسين أدائه وتتمثل في النقاط التالية:

- يجب إعداد وعرض القوائم المالية للبنوك وفق النظام المحاسبي المالي، بتطبيق كافة متطلبات الإفصاح المحاسبي والمعايير المحاسبية الدولية، وهذا سوف يكسب البنوك مصداقية وموثوقية أكبر، مما يسمح بمقارنة أداء بنك الخليج الجزائر مع بقية البنوك الدولية لأن المعلومات المنشورة في التقارير السنوية للبنك غير قادرة على توفير كافة المعلومات اللازمة لتقييم أداء البنك وإتجاهاته المستقبلية.
- إنماء ثقافة الأنترنت وتطوير بيئة العمل المصرفي تؤدي دور هام في زيادة وعي الزبائن والعاملين في المصارف بأهمية التوجه نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- إدخال العمل المصرفي الإلكتروني ضمن نشاطات البنوك يتطلب ضرورة الإستمرار الكبير في الأنظمة المعلوماتية واعتماد التقنيات الحديثة في مجال الإتصال وتطوير الشبكات الداخلية والخارجية وتطوير وسائل الحماية والأمان وإعداد وتدريب الكوادر البشرية في مجال الثقافة المعلوماتية والإلكترونية.
- التوسيع في استخدام الأنترنت والأدوات الإلكترونية لتقديم الخدمات المصرفية المتنوعة للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.
- التوسع في إصدار البطاقات الممغنطة نظرا لدورها في تأمين المعاملات المصرفية الإلكترونية المرتبطة بالتجارة الإلكترونية.
- تكييف القوانين وتفعيل العمل بالضوابط الرقابية لتأمين العمليات المصرفية الإلكترونية.
- الإهتمام بالعنصر البشري من خلال التأهيل والتدريب المستمر.

- يجب تحديث وعصرنة المنظومة البنكية من خلال الإستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة، وكذا تحديث وعصرنة نظام الدفع في البنوك.

❖ **آفاق الدراسة:**

تتناول هذه الدراسة أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك، ولقد حاولنا من خلالها تحديد عدد من مؤشرات الأداء المالي والمتمثلة في نسب الربحية والسيولة والأمان والمردودية...إلخ بالإضافة إلى تحديد أثرها على التكلفة وحجم المبيعات والعملاء، ويمكن للباحثين إضافة مؤشرات أخرى تحتاج للبحث والدراسة كالميزة التنافسية باعتبارها عنصر مهم كذلك في الدراسة وبالنسبة للأداء المالي يمكن إضافة بعض المؤشرات الأخرى كتأثيرها على القيمة السوقية، رضا العملاء ومردودية الموظف وغيرها من المؤشرات، وكذلك بإمكان الباحث البحث في جوانب أخرى للأداء مازالت تحتاج إلى دراسة كتأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء التنظيمي والوظيفي، كما يمكن للباحث البحث في أسباب تأخر المصارف الجزائرية في تبني النشاط البنكي عن بعد بصورة واسعة.


قائمة المصادر والمراجع

I. قائمة المراجع باللغة العربية:

أولا: الكتب.

1. أبو عتروس عبد الحق، **الوجيز في البنوك التجارية**، بهاء الدين للنشر، الجزائر، 2000.
2. الحيالي وليد ناجي، **الإتجاهات المعاصرة في التحليل المالي**، دار الوراق للنشر، الأردن، 2007.
3. الدلاهمة سليمان مصطفى، نذم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، دار الوراق للنشر، الأردن، 2008.
4. الزبيدي حمزة محمد، **أساسيات الإدارة المالية**، دار الوراق للنشر، الأردن، 2004.
5. الزعبي هيثم محمد، **الإدارة والتحليل المالي**، دار الفكر للطباعة، الأردن، 2000.
6. السالمي علاء عبد الرزاق، **تكنولوجيا المعلومات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2012.
7. السيد أمين أحمد لطفي، **إعداد وعرض القوائم المالية في ضوء معايير المحاسبة**، الدار الجامعية، مصر، 2008.
8. السيد سرايا محمد، **المحاسبة في المنشآت المالية وشركات التأمين**، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008.
9. الشريف محمود محمد، **الإقتصاد في النقود والبنوك، دار المطبوعات الجديدة**، جامعة الإسكندرية، مصر، 1971.
10. الشمري ناظم محمد وعبد الفتاح العبدالات، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، 2008.
11. الطاهر عبد الله، **النقود والبنوك**، الطبعة الثانية، مركز يزيد للنشر، الأردن، 2000.
12. الطائي حميد والعلاق بشير، **أساسيات الإتصال نماذج ومهارات**، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2009.
13. العاني مزهر شعبان وشوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر، الشارقة، 2008.
14. العودالي سلوى، **الإعلان وسلوك المستهلك**، دار النهضة، مصر،2000.
15. الهلالي محمد جمال علي، **محاسبة المؤسسات المالية (البنوك التجارية وشركات التأمين)**، دار المناهج للنشر، الأردن، 2007.
16. برس يورك، **تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان للنشر، لبنان، 2002.

17. بطرس جلدة سامر، **النقود والبنوك**، الطبعة الأولى، دار البداية للنشر، الأردن، 2008.

18. جامبل بول وجون بلاكويل، **إدارة المعلومات**، دار الفاروق للنشر، مصر ،2003.

19. حنفي عبد الغفور وعبد السلام أبو قحف، **الإدارة الحديثة في البنوك التجارية**، المكتب العربي الحديث، مصر، 1993.

20. حوّاس صالح، **المحاسبة العامة وفق المخطط الوطني**، مطبعة هومة، الجزائر، 2006.

21. خلف علي ووليد ناجي الحيالي، **التحليل المالي للرقابة على الأداء والكشف عن الإنحرافات**، الطبعة الأولى، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، 2015.

22. خلف فليح حسن، **النقود والبنوك**، جدّار للكتاب العالمي، الأردن، 2006.

23. داود اللامي غسان قاسم، **إدارة التكنولوجيا مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، الأردن، 2007.

24. دليو فيصل، **الإتصال مفاهيمه، نظرياته وسائله**، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر، مصر، 2003.

25. زيتون كمال عبد الحميد، **تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات والإتصال**، عالم الكتب، مصر،2000.

26. سلوس مبارك، **التسيير المالي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996.

27. شحادة الخوري هاني، **تكنولوجيا المعلومات**، بدون طبعة، دمشق، 1997.

28. طيطي خضر مصباح، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر، الأردن، 2012.

29. عبد الحميد عبد المطلب، **البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها**، الدار الجامعية، مصر، 2000.

30. عبد المحسن توفيق محمد، **الإتجاهات الحديثة في التقييم والتمييز في الأداء**، دار الفكر العربي، الأردن، 2006.

31. عليان الشريف وآخرون، **الإدارة والتحليل المالي**، دار البركة للنشر، الأردن، 2007.

32. عليان ربحي وعدنان محمود الطوباسي، **الإتصال والعلاقات العامة**، الطبعة الأولى، دار الصفاء للنشر، الأردن، 2005.

33. فايق شقير وآخرون، **محاسبة البنوك**، الطبعة الثالثة، دار الميسرة، الأردن، 2008.

34. لعقاب محمد، **الأنترنت وعصر الثورة المعلوماتية**، دار الهومة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، 1999.

35. مبارك صلاح الدين عبد المنعم، **اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، مصر،2000.

36. مطر محمد، **التحليل المالي والائتماني الأساليب والأدوات والإستخدامات العملية**، دار وائل للنشر، الأردن ،2000.

37. ميلاد عبد المجيد، **المعلوماتية وشبكات الإتصال الحديثة**، سنباكت، مصر، 2003.

38. هندي منير إبراهيم، **مدخل التحليل المالي المعاصر**، الطبعة الرابعة، المكتب العربي الحديث، مصر،2001.

39. يوسف حسن يوسف، **التمويل في المؤسسات الاقتصادية التحليل المالي في المؤسسات التوازن المالي، وسائل التمويل، معايير الإختيار والمفاضلة**، دار التعليم الجامعي، مصر، 2012.

ثانيا: الرسائل والمذكرات الجامعية.

1. الخوري فاتح عبد القادر، **استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة عمّان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2004.

2. الطويل عمار أكرم عمر، **مدى اعتماد المصارف على التحليل المالي للتنبؤ بالتعثر دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الوطنية في قطاع غزة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، تخصص محاسبة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

3. الوائلي أحمد عبد الله سليمان، **اختيار مؤشر ومعايير تقييم الأداء الإقتصادي المالي**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الاقتصاد، تخصص إدارة أعمال، جامعة بغداد، 2003.

4. بن صالح كريمة، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة قالمة، 2010.

5. بن مالك عمار، **المنهج الحديث للتحليل المالي الأساسي في تقييم الأداء دراسة حالة شركة إسمنت السعودية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، 2011.

6. بو لكحل سعاد، **أثر الجودة على مردودية المؤسسة دراسة حالة وحدة نوميديا قسنطينة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة قسنطينة، 2011.

7. بورقعة منال، **إدارة القروض المصرفية من خلال التحكم في خطر التسديد**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2002.

8. بوعلي ميلود ومحجر محمد لخضر، **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2009-2011**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية، تخصص مالية، جامعة ورقلة، 2012.

9. دادة دليلة، **الإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للبنوك وفق النظام المحاسبي المالي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.

10. درب وردة، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على وظائف المؤسسة دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر وحدة ورقلة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة ورقلة، 2012.

11. ربابعة محمد موفق، **أثر الإستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على أداء وربحية المصارف دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الأردنية**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية، 2007.

12. رفرافي محمد، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة بسكرة، 2013.

13. شادلي شوقي، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة ورقلة، 2007.

14. صغير مريم موح، **القوائم المالية في ظل معايير المحاسبة الدولية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2010.

15. علوطي لمين، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة الموارد البشرية**، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2008.

16. فقال رحمة، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على إدارة المشاريع دراسة ميدانية لإتصالات الجزائر ولاية قالمة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة المشاريع، جامعة قالمة، 2014.

17. قيدوم نادية، **التحليل المالي ودوره في تقييم أداء البنوك**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية، جامعة قسنطينة، غير منشورة، 2008.

18. كاسر لايقة رولا، **القياس والإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للبنوك ودورهما في ترشيد قرارات الإستثمار**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص إدارة أعمال، جامعة تشرين، سوريا، 2007.

19. كاوجة بشير، **دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين الإتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية العمومية الجزائرية دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.

20. ميهوب سماح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية دراسة حالة نشاط البنك عن بعد**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم الاقتصاد، جامعة قسنطينة، 2013.

ثالثا: المجلات.

1. الديوحي أبي سعيد أحمد، **النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الإلكترونية**، مجلة تنمية الرافدين، العدد 28، 2006.

2. الذيبة زياد عبد الحليم، **حاكمية تكنولوجيا المعلومات**، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد التاسع عشر، عدد خاص الثالث والرابع، الأردن، 2011.

3. الكمري طاهر، **تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء المنظمات دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**، مجلة الجندول، العدد الثالث، الأردن ،2007.

4. بدون مؤلف، **مجلة الدراسات المالية والمصرفية**، مركز البحوث المالية والصرفية، العدد الثالث، المجلد السادس، 6 سبتمبر 1998.

5. زيود لطيف وآخرون، **الإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للمصارف وفقا للمعيار الدولي رقم (30) حالة تطبيقية للمصرف التجاري السوري**، مجلة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، العدد 2، المجلد 28، 2006.

6. مجلة بنك الخليج الجزائر، العدد 09، الجزائر العاصمة.

7. نوار كحيط الموسوي عباس، **الأثر الإستراتيجي للمصارف الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتحقيق المزايا التنافسية**، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة واسط، العراق، العدد 16، 2014.

رابعا: الملتقيات والمؤتمرات.

1. الطيب داودي وآخرون، اليقظة التكنولوجية كأداة لبناء الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، **الملتقى الدولي الثاني حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين الميزة التنافسية في الدول العربية**، 27-28 نوفمبر 2007، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر.

2. بن قارة إيمان ورضا جاوحدو، **استخدام الأساليب الكمية في تقييم أداء الوظيفة المالية للمؤسسات ودورها في اتخاذ القرارات دراسة حالة ميناء عنابة**، الملتقى الدولي الثاني حول "الأداء المتميز للمنظمات والحكومات ونمو المؤسسات بين تحقيق الأداء المالي وتحديات الأداء البيئي"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 22و23 نوفمبر 2011.

3. بوعبدلي أحلام وخليل عبد الرزاق، **تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (1997-2000)**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية-واقع وتحديات-، جامعة الأغواط، بدون سنة النشر.

4. خالص صالح، **تقيم الكفاءة في القطاع المصرفي**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية –الواقع والتحديات –، المعهد الوطني للتجارة، بدون سنة النشر.

5. عبد اللطيف مصطفى وآخرون، **الصيرفة الالكترونية وأفاقها في الدول العربية**، ورقة بحثية في الملتقى الدولي حول التجارة الإليكترونية، جامعة ورقلة، مارس 2004.

6. قولدفينقر كارلس، **بنوك الأنترنت**، مؤتمر بعنوان الصيرفة الإلكترونية، معهد الدراسات المصرفية، الأردن، 2005.

خامسا: القرارات والقوانين والمراسيم العامة.

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، **النظام :92-08** المؤرخ في17 نوفمبر 1992المتعلق بالكشوف المالية للبنوك والمؤسسات المالية، العدد 13، 1993.

2. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، **النظام: 09-05** المتعلق بالكشوف المالية للبنوك والمؤسسات المالية المؤرخ في 29 ديسمبر 2009، العدد 76، 2009.

II. قائمة المراجع باللغة الفرنسية:

أولا: الكتب.

1. Depallens G. et Jean-Pierre Jobard, **La Gestion Financière de L'entreprise**, Edition Sirey, France, 1990.

2. Henry Paul Pivine, **La Banque à Distance (Perspectives Stratégiques et Financières)**, Editeur : Eurostaf Paris, 1996.
3. Larousse A.Z**, Dictionnaire De L'économie,** Le monde 2000.
4. Mona J.G Dixi, **Managing Financial Instruction Asset Liability**, chapter 22, France, 1997.
5. O'brien James, **Management Information Systèmes : à Managerial end User Perspective**, 2 Edition, Editor Irwin, Université of Michigan, USA, 1993.
6. Sabri Noureddine, **Les Normes Comptables Internationales IAS/IFRS et Le Passage au NSCF Algérien**, maison des livres, Alger, 2011.
7. Vizzanova Patrice, **Gestion Financier**, Algeria, Pierre adition 1995.

ثانيا: مواقع الأنترنيت.

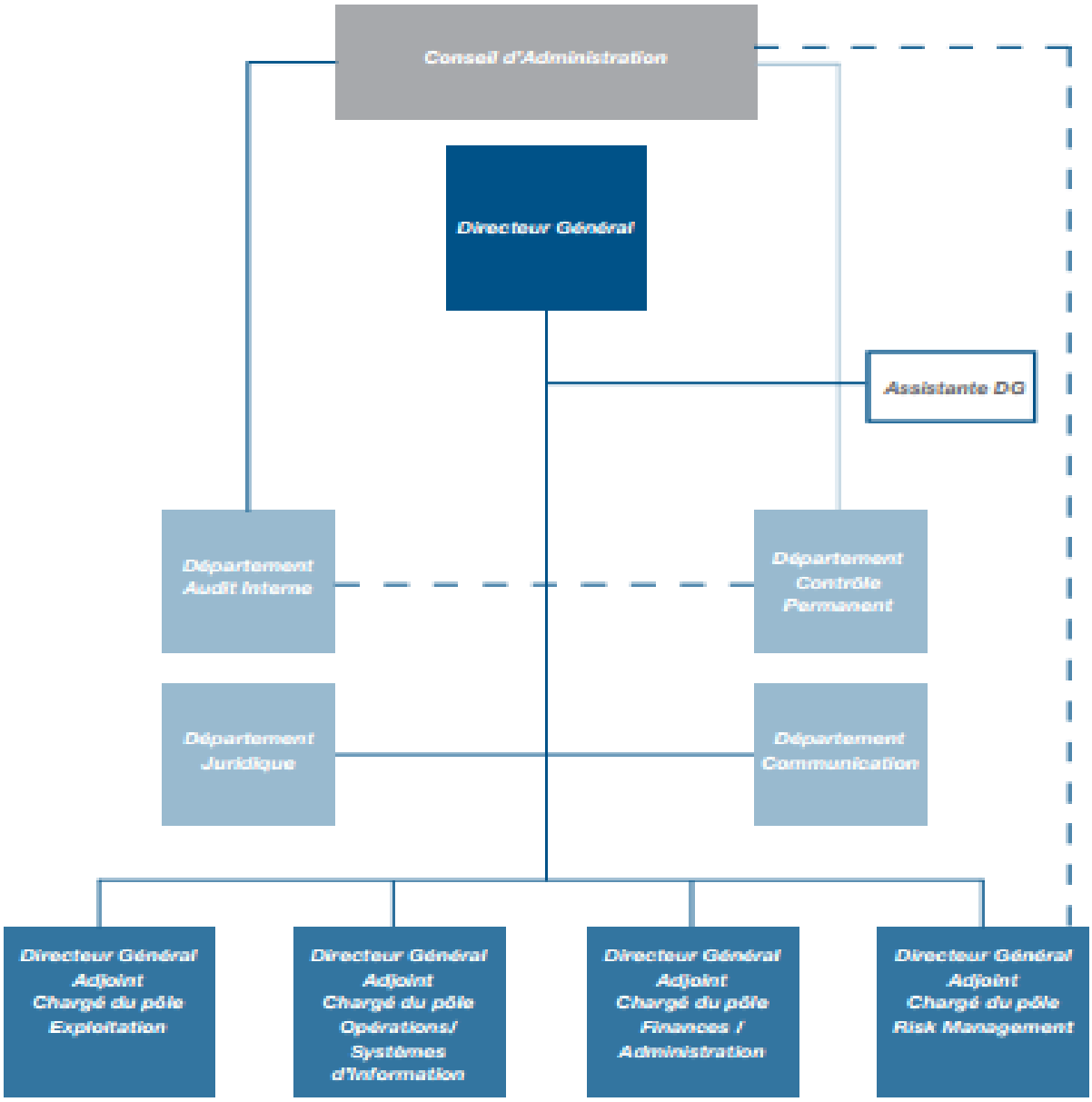
1. Http: //www.e-gulfbank.com/arb/about us/hits cry/index.y.
2. Http://ar.wikipedia.org/wiki/.
3. Http://bbekhti.online.fr/trv-pdf/tic.pdf.
4. Http://www.fgb.de/ar/about-fgb/febrand-faq.aspx.
5. Https://www.agb.dz.
6. Www. Bank of sudan.org/Arabic/masrafi/vol-26htm.
7. Www.ag-bank.com.
8. Www.bank-of-algeria.dz .
9. Www.itvabic.org.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر.

ORGANIGRAMME DE LA BANQUE



قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: ميزانية بنك الخليج الجزائر(الأصول) للسنوات 2010-2011.

Etats Financiers

Bilan arrêté
au 31/12/2011

Actif au 31/12/2011

En milliers DA

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

قائمة الملاحق

الملحق رقم 03: ميزانية بنك الخليج الجزائر(الخصوم) للسنوات 2010-2011.

Passif au 31/12/2011

En milliers DA

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

قائمة الملاحق

الملحق رقم 04: جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر للسنوات 2010-2011.

En milliers DA

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

قائمة الملاحق

الملحق رقم 05: قائمة خارج الميزانية لبنك الخليج الجزائر للسنوات 2010-2011.

Annexe N°1 bis Hors bilan au 31/12/2011

En milliers DA

NOTE	ENGAGEMENTS	31/12/2011	31/12/2010
	A - Engagements Donnés	40 471 445	31 526 385
	Engagements de financements en faveur des institutions financières	39 834 104	30 792 139
3.HB1	Engagements de financement en faveur de la clientèle		
3.HB2	Engagements de garantie d'ordre des institutions financières	595 731	734 246
	Engagements de garantie d'ordre de la clientèle		
	Autres engagements donnés		
	Engagements de garantie d'ordre de la clientèle		
	Engagements douteux	41 610	
	B - Engagements Reçus	8 740 441	6 532 344
	Engagements de financements reçus des institutions financières	5 870 532	1 681 445
3.HB3	Cautions et avals d'ordre institutions financières	5 376 015	3 745 547
	Engagements de garanties reçus des institutions financières	15 675	15 675
3.HB4	Engagements de garantie reçus de la clientèle	3 364 426	2 786 797

قائمة الملاحق

الملحق رقم 06: ميزانية بنك الخليج الجزائر (الأصول) للسنوات 2012-2013.

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria

ANNEXE N° 1 du bilan au 31/12/2013 — **Milliers de DA**

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

قائمة الملاحق

الملحق رقم07: ميزانية بنك الخليج الجزائر (الخصوم) للسنوات 2012-2013.

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria AGB

ANNEXE N° 1 du BILAN au 31/12/2013 — **Milliers de DA**

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

قائمة الملاحق

الملحق رقم 08: جدول حسابات النتائج للسنوات 2012-2013.

ANNEXE N° 2 COMPTE DE RESULTATS — **Milliers DA**

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

قائمة الملاحق

الملحق رقم 09: قائمة خارج الميزانية للسنوات 2012-2013.

بنك الخليج الجزائر
Gulf Bank Algeria AGB

ANNEXE N°1 BIS HORS BILAN au 31 12 2013 — **Milliers DA**

	ENGAGEMENTS HORS BILAN	31/12/2013	31/12/2012
A	**A - Engagements Donnés**	**74 740 731**	**67 409 124**
1	Engagements de financements en faveur des institutions financières		
2	Engagements de financement en faveur de la clientèle	65 326 453	52 132 806
3	Engagements de garantie d'ordre des institutions financières	1 275 281	2 520 127
4	Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	8 138 998	12 756 191
5	Autres engagements donnés		
B	**B - Engagements Reçus**	**12 497 990**	**10 337 557**
8	Engagements de financements reçus des institutions financières		
10	Engagements de garanties reçus des institutions financières	5 989 560	4 847 367
11	Autres engagements reçus	6 508 430	5 490 190

الملخص

يواجه الجهاز المصرفي الجزائري وبخاصة البنوك العمومية العديد من التحديات والمتغيرات العالمية التي تفرض نفسها على السوق العالمي والمحلي وفي مقدمتها التكنولوجيات الحديثة، ومن غير المعقول تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حاليا في البنوك العالمية. لذا فإن نجاح تبني هذه التكنولوجيا يتوقف على مدى سعي هذه البنوك إلى إدارة هذا التغيير التكنولوجي بما يحقق فعالية أنشطتها ووظائفها.

حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الوضعية المالية للبنوك من خلال إبراز واقع استخدام البنوك الجزائرية لهاته التكنولوجيا ومدى تطبيقها لها على أنشطتها المتنوعة. وبعد إجراء عملية تحليل القوائم المالية وقياس مختلف النسب والمؤشرات المالية لبنك الخليج الجزائر خلصت الدراسة إلى أن لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أثر بارز في تحسين وضعية وأداء البنك.

الكلمات المفتاحية: البنك، تكنولوجيا المعلومات والإتصال، التحليل المالي، الوضعية المالية.

Résumé:

Système bancaire algérien est confronté, en particulier un grand nombre des défis mondiaux et les variables qui s'impose sur le marché mondial et les banques publiques locales à la pointe des nouvelles technologies, il est absurde d'ignorer les banques mondiales en cours dans les indicateurs de la révolution technologique. Ainsi, le succès de l'adoption de cette technologie dépendra de la façon dont ces banques cherchent à gérer ce changement technologique afin de parvenir à l'efficacité de ses activités et fonctions.

Nous avons essayé à travers cette étude soulignent l'impact des technologies de l'information et de la communication sur la situation financière des banques en mettant en évidence la réalité des banques algériennes à utiliser la technologie et comment ces circonstances ont demandé à ses diverses activités. Après avoir procédé à l'analyse des états financiers et l'évaluation des différents ratios financiers Gulf Bank Algérie étude de processus a conclu que la technologie de l'information et de la communication un impact significatif dans l'amélioration de l'état et de la performance de la banque.

Mots-clés: Banque, l'information et la technologie de communication, analyse financière, la situation financière.

Summary

Algerian Banking system is facing, especially many of the global challenges and variables that imposes itself on the global market and the local public banks in the forefront of new technologies, it is absurd to ignore the ongoing global banks in the technological revolution indicators. So the success of the adoption of this technology will depend on how these banks seek to manage this technological change in order to achieve the effectiveness of its activities and functions.

We have tried through this study highlight the impact of information and communication technologies on the financial position of banks by highlighting the reality of the Algerian banks to use technology and how these circumstances have applied to its diverse activities. After conducting financial statement analysis and measurement of various Financial Ratios Gulf Bank Algeria process study concluded that the information and communication technology a significant impact in improving the status and performance of the bank.

key words: Bank, information and communication technology, financial analysis, financial situation.