جامعة يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة بنك السلام الجزائر

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر شعبة العلوم المالية والمحاسبة تخصص مالية المؤسسة

من إعداد الطالبة:

-ياسمينة مولاي

-يزلي خديجة

تحت إشراف الأستاذة:

كشيدة حبيبة

أعضاء لجنةالمناقشة:

– شبوطي حكيم	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	رئيسا
– كشيدة حبيبة	أستاذ التعليم العالي	جامعةالمدية	مشرفاومقررا
–علوطي امين	أستاذ التعليم العالي	جامعةالمدية	عضوامتحنا

السنة الجامعية: 2023 / 2024

جامعة يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية

دراسة حالة بنك السلام الجزائر

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر شعبة العلوم المالية والمحاسبة تخصص مالية المؤسسة

من إعداد الطالبة:

- ياسمينة مولاي
- يزلي خديجة

تحت اشراف الدكتورة:

كشيدة حبيبة

أعضاء لجنة المناقشة:

– شبوطي حكيم	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	رئيسا
– كشيدة حبيبة	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	مشرفاومقررا
– علوطي امين	أستاذ التعليم العالي	جامعة المدية	عضوامتحنا

السنة الجامعية: 2023 / 2024

شكر وعرفان

قال الله تعالى " رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِين"

الحمد والشكر له أولا، الذي شرح صدري، ويسر امري، وحقق عني وزري واحلل عقدة من لساني وافقه قولي، ووفقني في إتمام هذا العمل المتواضع ملك الملوك به استعنت وعليه توكلت فهو خير المتوكلين.

الشكر الى الوالدين الكريمين على دعمهما لي.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان أولا إلى الأستاذة كشيدة حبيبة التي تفضلت بإشرافها ومتابعتها لهذه المذكرة.

نتقدم بجزيل الشكر الى كل من ساعدنا في إتمام مذكرتنا ولو بالكلمة الطيبة

والى كل الأساتذة الذين درسونا طيلة مشوارنا الدراسي.

ختاما نسأل الله بأسمائه الحسنى وصفاته العليا ان يتقبل منا هذا الجهد ويجعله خالصا لأنه سميع الدعاء.

الى كل من نسيهم قلمي وضمهم قلبي

وشكرا

ياسمينة وخديجة

المستخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية مع اجراء اسقاط على بنك السلام الجزائر حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية وذلك لما لها من تأثير على أدائها عامة و الأداء المالي بصفة خاصة و هذا من خلال المؤشرات التالية :الربحية ؛ السيولة ؛الملاءة والكفاءة، وقد تم إجراء الدراسة على مؤسسة بنك السلام الجزائر العاصمة خلال فترة 2014-2022.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مختلف مؤشرات الأداء المالي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء المالي، مؤشرات الأداء المالي، نسب الربحية، نسب السيولة، نسب الملاءة، نسب النشاط.

Abstract :

This study aims to highlight the impact of Information and Communication Technology (ICT) on the financial performance of economic enterprises, with a focus on Banque Salam Algeria. ICT has become a significant area of interest for all economic institutions due to its general influence on overall performance and specifically on financial performance. This is assessed through the following indicators: profitability, liquidity, solvency, and efficiency. The study was conducted on Banque Salam Algiers over the period from 2014 to 2022.

The study has found several key results, notably the presence of a positive impact of Information and Communication Technology (ICT) on various financial performance indicators.

Keywords: Information and Communication Technology (ICT), financial performance, financial performance indicators, profitability ratios, liquidity ratios, solvency ratios, activity ratios.

الفهرس

البيان	الصفحة
قائمة الجداول	
قائمة الاشكال	
مقدمة	أ–د
الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالأداء المالي للمؤسسات1	
تمهـــيد	2
المبحث الأول: الأدبيات النظريةلتكنولوجيا المعلومات والاتصال	3
المطلب الأول: ماهيةتكنولوجيا المعلومات	3
المطلب الثاني:ماهيةتكنولوجيا الاتصال	8
المطلب الثالث:تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	11
المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للأداء المالي	16
المطلب الأول:مفهوم وأهمية الأداء المالي	16
المطلب الثاني:تقييم الأداء المالي	21
المبحث الثالث:تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية للتأثير على الأداء المالي	24
المطلب الاول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر الربحية	24
المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر السيولة	29
المطلب الثالث:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر الكفاءة	33
المطلب الرابع:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر الملاءة	37
الفصل الثاني: دراسة تحليلية لأثر تبني بنك السلام الجزائر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي	43
تمهـــيد	44
المبحث الأول:رقمنه مصرف السلام	45
المطلب الأول: نبذة عن مصرف السلام الجزائر	45
المطلب الثاني: استراتيجية مصرف السلام للتحول الالكتروني	48
المبحث الثاني:دراسة تحليلية لدور استراتيجيات التحول الالكتروني على الأداء المالي للبنك	58
المطلب الاول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر ربحية بنك السلام	58
المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر سيولة بنك السلام	63
المطلب الثالث:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر كفاءة بنك السلام	69
المطلب االرابع:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر ملاءة بنك السلام	72

خلاصة الفصل الثاني	75
الخاتمة	77
المراجع	79

قائمة

الجداول والأشكال

أولا: قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مزايا و عيوب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات	15
02	معايير الأداء المالي	19
03	الخدمات المصرفية لبنك السلام–الجزائر	54
04	معدل العائد على الأصول	59
05	معدل العائد على الاستثمار	60
06	معدل العائد على حقوق الملكية	61
07	ربحية السهم	62
08	مؤشر التداول	63
09	السيولة السريعة ونسبة النقد	64
10	نسبة الاحتياطي النقدي القانوني ونسبة الرصيد النقدي	67
11	**نسبة ودائع العملاء إلى اجمالي الأصول ونسبة ودائع العملاء إلى اجمالي**	68
12	**مؤشر الكفاءة**	70
13	**نسب مؤشر الملاءة**	73

ثانيا: قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	معدل العائد على الاصول	59
02	معدل العائد على الاستثمار	60
03	معدل العائد على حقوق الملكية	61
04	سعر السهم الى ربحية السهم العادي	62
05	عائد السهم العادى	62
06	**نسبة التداول**	64
07	نسبة السيولة السريعة	65
08	نسبة النقد	66
09	نسبتى الاحتياطى النقدى القانونى و الرصيد النقدى	67
10	نسبة ودائع العملاء إلى اجمالى الأصولنسبة إجمالى القروض إلى ودائع	68
11	مؤشر الكفاءة	70
12	معدل دوران الأصول الثابتة	71
13	نسب مؤشر الملاءة	73

مقدمة

مقدمة

لقد شهدت المؤسسات اليوم تقدما عميقا ومتسارعا وتحولات جذرية لم يشهد لها مثيلا في التاريخ على العديد من المستويات سواء على الصعيد الاقتصادي، التجاري، التنظيمي والتكنولوجي، ووسط هذه التحولات كان المجال التكنولوجي اهم ميزة للعصر الحالي، فبعد ان كان الاقتصاد يعتمد في نموه على عوامل الإنتاج التقليدية من راس مال ويد عاملة، برزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحدث ثورة لانتهاز الفرص ومواجهة التحديات.

هذا التطور جعل المؤسسات تبحث عن سبل كفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة في ظل وجود شكلا جديدا من المنافسة حتى ان البعض أصبح يسمي هذا الوضع بالثورة الجديدة للتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مجموعة من التقنيات والوسائل والأدوات او النظم المختلفة.

ان مواكبة التطور التقني الحاصل في العالم والذي يتولد عنه تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح ميزة تخلق الفوارق بين المؤسسات باختلاف أنواعها واحجامها وتضمن البقاء، النمو والاستمرار بعدما أدت الى تحسين الأداء المالي لها والذي يعتبر هدف أساسي من اهداف المؤسسة التي تسعى جاهدة الى تحقيقه باستخدام العديد من التقنيات والتي كان لزاما على المؤسسات.

على هذا الأساس تسعى المؤسسات جاهدة للبحث على سبل جديدة للتكيف مع المتغيرات الجديدة وتبعا للأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والدور العميق التي افرزتها تطبيقاتها على العالم من جهة وتحسين الأداء من جهة أخرى، تظهر لنا معالم الإشكالية التي سنعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

1.اشكالية الدراسة:

ما دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسات؟وما واقع ذلك في بنك السلام الجزائر؟

ضمن الإطار العام لهذه الإشكالية نطرح جملة من التساؤلات الفرعية التالية:

- هل مظاهر تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار مواكبتها للتغيرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية محدودة؟
- ما طبيعة دور تبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات الاداء المالي؟
- هل تبنى بنك السلام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كان له دور إيجابي على أدائه المالي؟

2.فرضيات الدراسة:

- **الفرضية الأولى:** مظاهر تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار مواكبتها للتغيرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية ليست محدودة و انما متجددة و اخر مظهر لها هو الذكاء الاصطناعي.
- **الفرضية الثانية** :هناك دور ايجابي لتبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات الاداء المالي
- **الفرضية الثالثة:**يوجد دور ايجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات الأداء المالي لبنك السلام الجزائر.

لقد انبثق عن الفرضية الرئيسية السابقة جملة من الفرضيات الفرعية هي:

- يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على نسب الربحية في بنك السلام.
- يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على نسب السيولة في بنك السلام.
- يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على النسب الملاءة في بنك السلام.
- يوجد دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على نسبة الكفاءة في بنك السلام.

3.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 والاتصال من خلال مسايرة المؤسسة للتطورات التكنولوجية من المهم التعرف على واقع المؤسسات المحلية ومستواها في تكنولوجيا المعلومات الحديثة واستخداماتها الفعلية بهدف تحسين الاداء المالي.

4.أهداف الدراسة:

يهدف البحث عموما إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات المقدمة لأثبات صحها أو نفيها من خلال الاشارة إلى الوضع الحالي وتقديم تصور حوله، وكيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من حولنا وعلينا، والتعرف على حقيقة علاقة أداء المؤسسة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية، و إبراز قيمة هذه التكنولوجيا في تحسين المعلومات الإدارية الانتاجية، وكذا توضيح مفاهيم مقاييس ومؤشرات الأداء

المالي، وتدعيم هذه النتائج بمحاولة نمذجة العلاقة بين التكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي المؤسسة محل الدراسة.

5.مبررات اختيار البحث:

دوافع اختيار معالجة هذا الموضوع دون غيره من المواضيع العلمية له عدة أسباب ففضلا عن أهميته فهناك أسباب أخرى نذكر منها:

- الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال حاليا، والمزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لها.

- تسليط الضوء ولفت الانتباه ال عدة عوامل مهمة، من الممكن أن تساهم في ترقية وتنمية المؤسسة وبالتالي الاقتصاد ككل.

- هذا الموضوع قابل للبحث والدراسة، نظراً لإمكانية الوصول إلى المعلومات المتصلة به من خلال المصادر والمراجع المتوفرة.

6.المنهج المستخدم في الدراسة:

لدراسة الإشكالية المقدمة ولاختبار الفرضيات الموضوعة سنقوم باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتلاءم وطبيعة الموضوع،حيث تم استخدام المعلومات المتحصل عليها عن الظاهرة وتشخيصها بالإضافة الى تحليل بيانات الدراسة الميدانية المستخرجة من التقارير المالية لبنك السلام ، كما تم الاعتماد على منهج دراسة حالة بنك السلام الجزائر.

7.أدوات الدراسة ومصادر البيانات:

لقد اعتمد في إعداد الدراسة على تجميع البيانات من المصادر التالية:

- **تجميع المادة العلمية:** من الكتب، الدوريات،الرسائلوالأطروحاتالجامعية،مواقع الإنترنت وغيرها باللغة العربية واللغات الأجنبية وهذا في إعداد الإطار النظريللدراسة.

- **الدراسة الميدانية:** من اجل التعرف على مدى تبني بنك السلام الجزائر لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال، تم الاعتماد على: القوائم المالية و التقارير المالية طيلة الفترة 2014-2022 تمَّالحصولعليهامن الموقع الرسمي لبنك السلام.

8.الدراسات السابقة:

هناك عدة دراسات تناولت بالدراسة والتحليل موضوع دراستنا مع وجود بعض الخصوصيات في كل دراسة.

- لخميسي الواعر، حليمة بوسيكي , مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات، دراسة حالة مؤسسة سونلغاز –ميلة، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر ,المجلد 08، العدد 01، 2023.

جاءت اشكالية الدراسة كالتالي: **ما مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف مؤسسة سونلغاز بميلة؟ وهل تساهم هذه التكنولوجيا في تحسين ادائها المالي؟**

اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت فرضيات الدراسة كالتالي:

- هناك توجه واضح لمؤسسة سونلغاز بميلة نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبدرجة كبيرة.
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأبعادها المختلفة في تحسين الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز

تتلخص أهم النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة في النقاط التالية:

- ان تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست العامل الوحيد الذي يؤثر على الأداء المالي لمؤسسة سونلغاز، بل هناك عوامل أخرى، إلاّ أنه لا يمكن اهمال مساهمتها في تحسين مؤشرات الأداء المالي، إذ أن تبنيها يحتاج إلى تكثيف الجهود وتوفير الإمكانيات المادية والبشرية المتعلقة بتوفير البنى التحتية وإحداث تغييرات جذرية في ثقافة المؤسسة؛
- هناك بعض العمليات التي تقوم بها المؤسسة تفتقد اللمسة التكنولوجية ولا تزال تقليدية وخاصة فيما يتعلق ببعض عمليات التوزيع والمتابعة والتحكم في الطاقة وكذا استشعار المخاطر.
- تتوفر المؤسسة على قدرات عالية بحكم مركزها المالي، تمكنها من استقطاب أحداث وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتمكين كل مصالحها منها، مما سوف ينعكس إيجاباً على أدائها المالي.

تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة في اشتراكها في نفس المتغير التابع والمستقل، الا ان دراستنا تمت على دراسة حالة مؤسسة خدمية مصرفية وهي بنكالسلام الجزائر اما هذه الدراسة فقامت بدراسة حالة مؤسسة خدمية اقتصادية هي سونلغاز –ميلة.

مقدمة

-حارث زيد صالح العسلي، دلين حزني محمد حسين، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المالي في المصارف الخاصة في محافظة نينوى، بحث بكالوريوس، نظم المعلومات الإدارية، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، العراق، 2022.

جاءت اشكالية الدراسة كالتالي: هل **الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ولاتصال يؤدي الى زيادة أداء المصارف الخاصة في محافظة نينوى؟**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاستثمار في الأجهزة والبرمجيات وعدة أجهزة الصراف الآلي على أداء المصارف الخاصة المدرجة في محافظة نينوى بالعراق، وفقا لمقاييس الأداء والتي تشمل العائد على الموجودات والعائد على حقوق الملكية.

أما الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة كانت: لايوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات في الأداء المالي في المصارف الخاصة.

لقد توصلتالدراسة للنتائج التالية:

- الأطر العامة لتكنولوجيا المعلومات بالرغم من تبنيها لا تزال بحاجة إلى المزيد من التمحيص والتبني والتطبيق في منظمات الشرق الأوسط عموماً والعراق خصوصاً، إذ لم يحظ المفهوم باهتمام كاف في الأطروحات والأدبيات العربية عامة، فضلاً عن تناول المفهوم دون التعمق بآليات العمل التطبيقية والبرمجية والاقتصار على عرضها وفق آراء نظرية سردية.
- يمكن تعزيز الأداء المالي على نحو أفضل إذا ما كانت مدفوعة باعتماد تكنولوجيا المعلومات واستخدامها بالطرائق التي تمكن من الاستفادة المثلى منها.
- أسفرت نتائج اختبار الفرضيات عن بيان الترابط بين متغيرات البحث الحالي، مما يتوافق مع الترابط التتابعي والفكري للتأطير النظري وفق معطيات البحث النظرية.
- نتائج البحث التحليلية تشير إلى أن متغيرات تكنولوجيا المعلومات (إجمالاً) أسهمت إيجاباً بالتأثير في الأداء المالي (اجمالا) في المصارف الأهلية في محافظة نينوى، مما يؤكد أهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم الأداء المالي حالياً ومستقبلاً.

تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة في اشتراكها في نفس المتغير التابع والمستقل، الا ان دراستنا تمت على دراسة حالة مؤسسة خدمية مصرفية وهي بنك السلام الجزائر اما هذه الدراسة فقامت بدراسة حالة المصارف الخاصة في محافظة نينوى.

مقدمة

- قروش عيسى: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة عينة من المؤسسات الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016-2017.

جاءت اشكالية الدراسة كالتالي:

ما مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين اداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة؟

جاءت الفرضية العامة للدراسة كالتالي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسن الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة محل الدراسة وذلك عند مستوى معنوية 0.05.

لقد توصلت الدراسة الى جملة من :

- استطاعت المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول المتقدمة أن تضاهي نضيرتها الكبيرة في مجال امتلاك تكنولوجيا المعلومات واستغلال الشبكات المعلوماتية.
- تفتقر أغلب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وحتى في الدول المتقدمة إلى البرمجيات المعلوماتية المتكاملة وذلك راجع لتكلفتها الباهظة بالدرجة الأولى.
- يشكل الأداء أحد المفاهيم الديناميكية في مكوناته ومؤشراته، كما أن تحسينه والارتقاء بمستوياته يمثل هدفا مشتركا لكل المؤسسات على اختلاف أنشطتها وأحجامها.
- تمثل بطاقة الأداء المتوازن أكثر الأدوات استخداما في قياس وتقييم الأداء، ذلك أنها تمثل منهجية فعالة تجمع التقييم والتحسين.

تتشابه دراستنا مع هذه الدراسة في اشتراكها في نفس المتغير التابع والمستقل، الا ان دراستنا تمت على دراسة حالة مؤسسة خدمية مصرفية وهي بنك السلام الجزائر اما هذه الدراسة فقامت بدراسة حالة عينة من مؤسسات **صغيرة ومتوسطة** جزائرية.

9.حدود الدراسة:

تم حصر حدود الدراسة المكانية في مؤسسة اقتصادية وهي مؤسسة بنك السلام دالي ابراهيم بهدف معرفة أثر دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، أما فيما يخص حدود الدراسة الزمنية فتمثلت في الفترة الممتدة من سنة 2015 إلى سنة 2022.

10. هيكل الدراسة:

سيتم دراسة الموضوع من خلال فصلين منها فصول نظرية، وفصل تطبيقي وهما كالتالي:

سيكون الفصل الأول تحت عنوان" **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالأداء المالي للمؤسسات** " والذي سيتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، حيث سنتناول في المبحث الأول الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بينما في المبحث الثاني فسيخصص للأدبيات النظرية للأداء المالي ، بينما في المبحث الثالث سيتم التطرق فيه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية للتأثير على الأداء المالي.

أما الفصل الثاني سيأتي تحت عنوان "**دراسة تحليلية لأثر تبني بنك السلام الجزائر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي**"، حيث سيتم تناول هذا الفصل من خلال مبحثين، المبحث الأول سنتطرق فيه لاستراتيجية بنك السلام للتحول الالكتروني ، أما المبحث الثاني سيأتي تحت عنوان دراسة تحليلية لتأثير استراتيجيات التحول الالكتروني على الأداء المالي للبنك .

الفصل الأول

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالأداء المالي للمؤسسات

الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بالأداء المالي للمؤسسات

تمهيد:

يشهد العالم حاليا تطورات كبيرة في مختلف المجالات نتيجة البحوث العلمية والاختراعات والتكنولوجيات ومسّ ذلك حتى الاقتصاد العالمي، هذا الأخير الذي كان يتميز بطابعه الصناعي فتحول إلى طابعه المعلوماتي، حيث أصبحت تقاس درجة تطور المؤسسات الاقتصادية بمدى تطور جهاز معلوماتها والتكنولوجيات المعتمدة لديها ونظرا لما وصل إليه العالم من وسائل وتقنيات حديثة للوصول إلى جمع المعلومات وتخزينها واستعمالها كان لا بد للمؤسسات الاقتصادية مجارات هذه التطورات.

بما يضمن لها تحسين أدائها المالي لبلوغ الأهداف المالية المسطرة من طرف المؤسسة. ان الأداء المالي يعد أداة مهمة وفعالة وضرورية للتعرف على الوضع المالي القائم في لحظة معينة.

سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري لكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما سنتطرق إلى مفاهيم حول الأداء المالي الذي يلعب دوراً هاماً وفعالا في المؤسسات الاقتصادية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الموارد التي نستخدمها المؤسسات وهي سلاح ذو حدين قد يكون لها اثار إيجابية كما قد يكون لها أثار سلبية على أنشطة المؤسسة، كما انها أصبحت ميزة تنافسية تضمن بها المؤسسة التفرد في السوق مما يضمن لها البقاء، النمو والاستمرار.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

ان مصطلح تكنولوجيا المعلومات هو مركب من مصطلحين قائمين بذاتهما وهما التكنولوجيا والمعلومة وباتحادهما نتحصل على مصطلح لا يمكن الاستغناء على مفهومه لا في حياتنا ولا في حياة المؤسسات مهما كان حجمها او نشاطها...

أولا: تعريفالتكنولوجيا والمعلومات

لقد تعددت التعريفات لمفهوم التكنولوجيا، بحيث يعرفها كل مؤلف بطريقة أكثر أو أقل دقة، حيث تكون بعض التعريفات أكثر اتساعًا من غيرها.

لقد عرفMansfield (1970) التكنولوجيا على انها: "مجموعة من المعارف الاجتماعية المتعلقة بالفنون الصناعية". أما Mélèse (1972)، فيعتبرها جزءًا من نظام فرعي داخل الشركة، ويحددها على الصعيد التشغيلي، أي على مستوى ورش الإنتاج وفرق البيع، وما إلى ذلك، اما Duff et Maisseu(1991)فيعرف التكنولوجيا على انها المجموعة المنظمة المتماسكة من التقنيات والأدوات والمواد والأساليب والخبرات، وجميعها تطبيقات لمحتويات العلوم المستخدمة غالبًا لأغراض اقتصادية، بهدف إنتاج السلع أو الخدمات التجارية.[1]

يُشار في معظم التعاريف السابقة إلى مصطلحات الأدوات، والآلات، والمعرفة العلمية، والطرق التي تُستخدم في عمليات الإنتاج أو التحويل. لذلك، فإن مفهوم التكنولوجيا يُعتبر مجموعة معقدة من المعارف والوسائل والمهارات المنظمة لأغراض الإنتاج.

اما المعلومات فتعرف على انها البيانات التي تم معالجتها بطريقة محددة كماونوعا ، في الفرز والتحليل والتبويب والتلخيص ،و اجراء العمليات المختلفة لتعطي معنا كاملا يمكن من استخدامها.[2]كما تعرف المعلومات على انها نتاج معالجة البيانات .البيانات تشير الى وصف اولي للاشياء، الأحداث،الأنشطة

[1]Hubert Drouvot et Gérard Verna،Les politiques de développement technologique،Éditions de l'IHEAL،Paris،2014،p15.

[2]قاشيخالد،نظام المعلومات التسويقية،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،عمان، 2014، ص 26.

والمعاملات المسجلة والمخزونة ولكنها ليست منظمة او ذات معنى ،و بالنتيجة المعلومات هي بيانات تم تنظيمها ولها معنى وقيمة .[1]

و عليه فالمعلومة تتميز بالعديد من الخصائص التي تجعل منها مورد ثمين وهي: التوقيت ؛ الدقة؛ الصلاحية ؛الوضوح ؛ قابلية المراجعة؛ عدم التحيز ؛إمكانية الوصول؛ قابلية القياس والشمول .[2]

ثانيا: تعريف تكنولوجيا المعلومات

يعد مصطلح تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات المركبة كما انها من المصطلحات الأكثر حداثة وتداول في وسط الأعمال والمؤسسات الحديثة، ظهر كثمرة تزاوج بين كل من التكنولوجيا الحديثة وهو كمرآة لدرجة تطور المؤسسة والمعلومات التي تعتبر المورد الأهم والأثمن".[3] كما تعرف على أنها: " التكنولوجيا اللازمة لعملية التقاط البيانات وتصفيتها وتحليلها وإعادة بثها، لتوفير مخرجات ذات حتمية للمستخدم النهائي، في الزمان والمكان الملائمين، بهدف تحسين الأداء". [4]

كما تعرف على انها استخدام أي من أجهزة الكمبيوتر ووسائط التخزين وأنظمة الشبكات وغيرها من الأجهزة المادية وال بنية التحتية والعمليات لإنشاء ومعالجة وتخزين وتأمين وتبادل جميع أشكال البيانات الإلكترونية.

تعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها:" اي أداة او جهاز او وسيلة تساعد على بحث وتخزين أو استقبال او عرض البيانات او انها الآلات او الأجهزة الخاصة والوسائل التي تساعد على انتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها ونشرها".[5]

وتعرف كذلك على أنها: مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات، وجوهر تكنولوجيا المعلومات، يتركز في استخدام الحاسبات الالكترونية، وبشكل أكثر دقة هي حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتعرض وتبادل المعلومات دعماً للأنشطة الفكرية للإنسان". [6]

---

1 سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية ، دار اليازوري،، عمان، الأردن عمان، 2009،ص 21.

[2]حارث زيد صالح العسلي، دلين حزني محمد حسين، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المالي في المصارف الخاصة في محافظةنينوى، بحث من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس، تخصص نظم المعلومات الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2022، ص 19.

[3]زرزار العياشي، عياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الطبعة 1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 16.

[4] وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 36.

[5] حسن على محمد،تكنولوجياالإتصال الحديثة، الطبعة الثانية،دار البيان للطباعة والنشر، القاهرة، 2007/2006،ص 17.

[6] محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 19،

وتعرف كذلك على أنها: " مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت، وتتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيرها (توثيقها) وتخزينها واسترجاعها، في الوقت المناسب، بالطريقة المناسبة والمتاحة، وقد تأثرت تكنولوجيا المعلومات كثيرا بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة ".[1]

كما تعرف أيضا على أنها: " مجموعة النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة لبحوث ودراسات مبتكرة في مجال الإنتاج والخدمات كونها التطبيق المنظم للمعرفة والخبرات المكتبية التي تمثل مجموعة الوسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الإنسان في مختلف نواحي حياته العلمية، وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية ".[2] كما أنها تمثل الجانب التكنولوجي لنظام المعلومات، باستخدام مختلف الآلات والأجهزة والتقنيات التي تمكن من إنتاج المعلومة وتخزينها وتوزيعها واستغلالها".[3]

من خلال التعاريف السابقة نستطيع تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها آخر التقنيات الحديثة والمتطورة التي وصل إليها الإنسان وهي أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة من أدوات ومنهجيات وعمليات ومعدات يمكن أن تستخدم بهدف الحرص على جمع المعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها أي هي قطاع أعمال يمكن أن يعتمد على التعامل مع الحوسبة".

مما سبق نستنتج انتكنولوجيا المعلومات تختص في القيام بالعديد من الوظائف سنركز على الأهم منها وهي: [4]

1. **الحصول على البيانات:** تعد هذه الوظيفة هي الاولى التي يمكن أن توفرها تكنولوجيا المعلومات من خلال تكديس البيانات وتجميعها، وأن جمع البيانات هي عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المنظمة والاحداث الاخرى الخاصة بالبيئة الخارجيةواعدادها للمعالجة من خلال إدخال البيانات وتسجيلها وتحريرها ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق أو إدخالها مباشرة إلى الحاسوب بوساطة الأفراد العاملين في النظام، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة ويتوقف عليهما دقة وجودة مخرجات النظام.

---

[1] عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2009، ص 38.
[2] إبراهيم عمر يحياوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة 1، دار اليازوري للطبع، الأردن، 2019، ص 27.
[3] بوحد يد ليلي، دور تكنولوجيا وسائل إعلام في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 2، 2018، ص 145.
[4] محمود حسن جمعة،تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداءالاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة- جمهوريةالعراق،المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 2018، المجلد 6،العدد 2،ص 47.

2. **المعالجـة:** ويقصـد بهـا إجـراء العمليـات الحسـابية والمنطقيـة المختلفـة علـى البيانـات وتحويلهـا إلـى معلومات، إذ تتضمن تحويل جميع أشكال البيانات أو المعلومات وتحليلها وتركيبها. تشمل المعالجة على عمليات متعددة كمعالجة المعلومات، ومعالجة الكلمات والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والاخبار والمراسلات، ومعالجة الصور والاصوات.

3. **التخزين:** هو النشاط الذي يقوم بالاحتفاظ بالبيانات والمعلوماتبشكل منظم لاستعمالها مخرجات حين يحتاجها المستفيد، وان الخزن يساعد الحواسيب على المحافظة على البيانات والمعلومات لاستعمالها في وقت لاحق.

4. بث المعلومة: أي بث المعلومة من موقع الى آخر.

ثالثا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات ستة خصائص هي:[1]

- **التفاعليـة:** أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن ان يكون مستقبل او مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة

- **اللاتزامنية** :و تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت

- **اللامركزيـة** : وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة ان تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

- **قابلية التوصيل:**وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة متنوعة الصنع، بغض النضر عن الشركة او البلد الذي تم فيه الصنع .

- **قابلية التحرك والحركية:** أي انه يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدماتها اثناء تنقلاته أي من مكان الى مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الالي النقال، الهاتف النقال،...الخ.

- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط لاخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة او مقروءة .

[1] قرون نورهان، بوضياف جهاد، العيفة رحيمة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، مجلد 8، العدد 15،،2020،ص45.

رابعا: مكونات تكنولوجيا المعلومات

ان تكنولوجيا المعلومات تتكون من ثلاث مكونات أساسية هي:

1. المكونات المادية والبرمجيات:

- **الحاسوب وملحقاته المختلفة:** " وهي أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات وذلك من خلال استقبال البيانات وتخزينها واسترجاعها آليا وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها، وتهدف عملية معالجة البيانات إلى استخلاص النتائج التي يحتاجها متخذي القرار أو مستخدم البيانات وذلك من خلال إتباع مجموعة تفصيلية من الأوامر والتعليمات المكتوبة بلغة حزم البرامج "[1]. تتميز هذه الأجهزة بسرعة تنفيذ التعليمات وبقدرتها التخزينية العالية وارتفاع معدلات انتاجيتها بصورة هائلة وذات كفاءة عالية في نقل المعلومات ودقة النتائج والمخرجات. ومن وظائفها الإدخال والمعالجة ووظيفة الإخراج والتخزين.
- **البرمجيات:** يقصد بالبرمجيات تلك المجموعة المنظمة من التعليمات التي تعطى للحاسوب في سياق منطقي، من أجل تمكينه من أداء عمله والقيام بالمعالجات المطلوبة.

وتعرف أيضا المكونات البرمجية على انها تعليمات رمزية يضعها المبرمجون أو المستخدمون لإبلاغ النظام الحاسوبي عن العمليات المرغوب القيام بها ".[2]

ان البرمجيات تمثل الجانب غير الملموس في تكنولوجيا المعلومات من أوامر وتعليمات منظمة لاستغلالها وفقا لإجراءات وقواعد التسيير في المؤسسة.

2. قواعد البيانات (Data Base):

"" هي عبارة عن المستودع الذي يحتوي البيانات والمواضيع والملفات المنظمة والمترابطة مع بعضها التي تصف كل العمليات والأحداث الجارية في المنظمة بكل تفاصيلها" [3].

وعليه فقواعد البيانات هي:[4]

- خلافا لما تشير إليه تسميتها فانه يمكن لقواعد البيانات أن تضم كلا من المعلومات والبيانات.
- تتيح قواعد البيانات عمليات التخزين، التحديث والاسترجاع بالدقة والسرعة المطلوبين.
- تحتاج قواعد البيانات إلى برمجيات خاصة تمكنها من القيام بمهامها تسمى نظم إدارة قواعد البيانات.

---

[1] ساهل أمينة، محمد بوسنة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، دراسات اقتصادية، جامعة بومرداس، المجلد 16، العدد01، 2022، ص175.

[2] حارث زيد، وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 22.

[3] حارث زيد واخرون، نفس المرجع السابق، ص 23.

[4] فروش عيسدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير،، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016-2017،ص 92-93.

– ونظرا لقيام قواعد البيانات بعدة عمليات فقد نجد أن كل عملية يقابلها نوع من أنواع قواعد البيانات فهناك قواعد بيانات تشغيلية، تحليلية، خارجية ...الخ تتيح هذه القواعد للمستخدم المعلومات اللازمة للقيام بمهامه بفاعلية.

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا الاتصال

تمثل عملية الاتصال واحدة من أهم وظائف التي تقوم بها المؤسسة باعتبارها نظام يؤثر ويتأثر بالمحيط المكون من: منافسين، موردين، زبائن، المساهمين...، كما انه يصعب في الوقت الراهن تجاهل المؤسسة الاقتصادية وعدم إعطاء أهمية للاتصال سواء كان داخل او خارج افقي وعمودي، صاعد ونازل والذي أصبح يؤدى بالاعتماد على تكنولوجيا الاتصال لضمان كفاءته وفعاليته في تناقل وتبادل المعلومات.

أولا: مفهوم الاتصال وتكنولوجيا الاتصال

1. تعريف الاتصال:

يعرف الاتصال بانه: عملية يتم بموجبها نقل وتبادل البيانات والمعلومات بين طرفين او أكثر في موقع جغرافي او مكان محدد. كما تعرف على انها عملية تحقيق التبادلات الهادفة للأفكار والتعليمات والبيانات والمعلومات لبلوغ اهداف معينة بين أطرافالاتصال.[1] كما يعرف على انه تبادل الآراء والأفكار والمعلوماتوالوقائع الاستشارية بطريقة مفهومة، مستخدمين مفاهيم واضحة وفي الوقت نفسه التركيز على العلاقات الإنسانية الصحية ومعاملة الناس وفق حدود فهمتهم وقدراتهم في الاستيعاب، ولما كانت الاتصالات تمثل الحجر الأساسي في عملية صنع القرار، فلا بعد من توضيح الاتصال الفعال وعوائق الاتصال والأساليب المقترحة لتحسين عملية الاتصال، لما لها من تأثير في الإنتاج كما وكيفا.[2]

[1] حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، تكنولوجيا وانظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، جامعة المدينة العالمية، 2013، ص 205، تاريخ التحميل 2024/05/25، الساعة 19:05، على الرابط:
https://elibrary.mediu.edu.my/books/2015/MEDIU18050.pdf

[2] محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص 20.

2. تعريف تكنولوجيا الاتصال:

في غالب الأحيان نستخدم مصطلح تكنولوجيا الاتصال لوصف تجهيزات الاتصالات السلكية واللاسلكية التي تمكننا من الحصول على معلومات من خلالها بالإضافة إلى نقل ونشر هذه المعلومات مثل: الفاكس، المؤتمرات التلفزيونية عن بعد، المودم، الانترنت ... وغيرها.

كما تعرف ايضا تكنولوجيا الاتصال على انها كافة التقنيات والوسائل التي تتيح تبادل ونشر المعلومات بكل أنواعها وأشكالها بالدقة والسرعة المطلوبة بين مختلف المستفيدين باختلاف مواقعهم ". [1]

من خلال ما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا الاتصال على أنها مجموعة التجهيزات أو النظم التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله أو نقله من خلال عمليات الاتصال، وذلك بتجميع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو الرقمية وغيرها، بواسطة المعدات الإلكترونية ويكون بين طرفين أو عدة أطراف.

ان مصطلحي تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال يستعملان في اغلب الأحيان كمصطلح واحد وهو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسبب عدم القدرة على الفصل بينهما خصوصا مع تطور الانترنيت.

ثانيا: شبكات الاتصال

1. تعريف شبكات الاتصال:

تعرف شبكات الاتصال على أنها: " مجموعة من الحاسبات وبرامج الاتصالات ووسائط النقل الإلكتروني التي تتيح للحواسيب الاتصال ببعضها البعض ". [2]

وعليه فشبكات الاتصال هي عملية نقل البيانات إلكترونيا بين الحواسيب المتصلة مع بعضها البعض عن طريق شبكة الحاسوب التي تمثل الجانب المادي والتي تسهل عملية الاتصالات من حيث إرسال البيانات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها البعض بوسائط تتيح للمستفيدين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

تحتل شبكات الاتصال مكانة بارزة في تقنيات المكاتب الحديثة، وتأتي أهمية الشبكات نتيجة التغير والتطور السريع في عالم الشبكات والاتصالات، إذ تساهم في رفع كفاءة التشغيل ودعم القرارات من خلال

[1] قروش عيسى، مرجع سابق الذكر، ص 95.
[2] المرجع نفسه، ص 96.

كفاءة وسرعة في الاتصال وسهولة في نقل وتبادل المعلومات، بالإضافة إلى التشغيل الاقتصادي للأجهزة من خلال المشاركة في استعمالها.

2. أنواع شبكات الاتصال:

هناك الكثير من الأنواع الخاصة بشبكات الاتصال هي:

أ. الشبكة الدولية للمعلومات(الانترنت):

– تعرف الشبكة الدولية للمعلومات على أنها :" شبكة متداخلة تربط بين الملايين من الأجهزة المتباعدة جغرافيا والمتصلة فيما بينها وفقا لقواعد وأسس تكنولوجية محددة، كما أنها شبكة عامة لا تربطها علاقة انتماء أو ملكية لجهة محددة "[1]. تمكن هذه الشبكة المنظمات من تقديم خدماتها في دول متعددة، كما تؤدي إلى زيادة ربطها مع العملاء والموردين والمنظمات الأخرى ". [2]

– وهي " شبكة دولية للمعلومات عبارة عن مجموعة من الأجهزة المرتبطة فيما بينها من دون عوائق جغرافية حول العالم وتوفر للأفراد والهيئات والمؤسسات المختلفة خدمات معلوماتية متعددة وتتيح لهم البحث والوصول وكذلك الحصول على المعلومات والمعرفة في المجالات كافة، وبسرعة فائقة بوساطة بروتوكولات موحدة عند جميع المستخدمين ".[3]

ب. الشبكة الداخلية والخارجية:

تعرف الشبكة الداخليةانترانت (Intranet) على انها:" شبكة المؤسسة الخاصة تصمم لتوفير وتبادل المعلومات داخليا، أي توفير احتياجات العاملين من المعلومات أو البيانات، تستخدم المؤسسة نظم الحماية والسيطرة وتقنيات الرقابة على المعلومات مثل برامج جدران النار لحماية موارد الشبكة وضمان الاستخدام الشرعي لها "[4]،كماتوفر هذه الشبكة للمؤسسة الوقت والتكاليف، الاستقلالية ومرونة برامجها لتسهيل وصول المستخدم النهائي[5]".

اما الشبكة الخارجية فهي تعرف بإكسترانت (Extranet)وهي شبكة تعاونية مغلقة تستخدم الانترنت لربط الأعمال مع المجهزين الخاصين (الزبائن والشركاء التجاريون) ويمكن ربط الاكسترانت مع الانترانتللتمكن من الوصول الى المعلومات عن طريق كلمة السر في النظام.

---

[1] قروش عيسى، مرجع سابق الذكر، ص 97.
[2] وصفي الكساسبة،مرجع سابق الذكر، ص 71.
[3] حيدر شاكر البرزنجي،محمود حسن جمعة، مرجع سابق الذكر، ص 253،
[4] زرار العياشي، عياد كريمة، مرجع سابق الذكر، ص 76.
[5] حيدر شاكر البرزنجي، محمود حسن جمعة، مرجع سابق الذكر، ص 233.

تعرف الاكسترانتعلى انها :" شبكة المؤسسة الخاصة تصمم لتلبية احتياجات الأطراف الخارجية ذات العلاقة بالمؤسسة مع زبائن ومؤسسات القطاع ، كما تستخدم تقنيات الحماية لمنع الدخول غير الشرعي للشبكة ومحتوياتها ".[1]

لقد انتشر تطبيق الشبكات في المؤسسات على اختلاف أنواعها بسبب استخدام الحاسوب وملحقاته والأجهزة المتطورة باختلاف أنواعها بغرض تحسين أداء العمل وزيادة كفاءة الأعمال وسرعتها، من خلال تسهيل عملية اتصال العاملين مع الزبائن والموردين، ومع تطور شبكات الاتصال وزيادة استخدامها، ازدادت الحاجة إلى تبادل المعلومات والبيانات بين وحدات المؤسسة وبين المؤسسات المختلفة داخل الدولة وعلى المستوى العالمي.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تشير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) إلى جميع التقنيات المستخدمة التعامل مع الاتصالات ووسائط البث وأنظمة إدارة المباني الذكية وأنظمة المعالجة والإرسال السمعية البصرية ووظائف المراقبة والمراقبة القائمة على الشبكة.[2]

تعرف تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بأنها : " خليط من أجهزة الحواسيب الإلكترونية ووسائل الاتصال المختلفة مثل: الألياف الضوئية والأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية.. إلخ ". أى مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات والمنتجات التي تعاملت وتتعامل مع شتي أنواع المعلومات من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها وتوثيقها وتخزينها توزيعها واسترجاعها في الوقت والمكان المناسب، وبالطريقة المناسبة والمتاحة.

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالتكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها "مجموع التقنيات أو الأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية (من خلال الحاسبات الالكترونية) ثم تخزين هده البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية

[1] زرار العياشي عياد كريمة، مرجع سابق الذكر، ص76

[2] https://elearning.univ-msila.dz/moodle/pluginfile.php/637678/mod_resource/content/0/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A7%D8%B6%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A9.pdf

نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة مرئية أو مطبوعة أو رقمية ، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها ،وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور.[1]

فيما يخص العلاقة بين شبكات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات نجد ان شبكات الاتصال عن بعد تعد من مكونات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل المنظمات حيث تمكن هذه الأخيرة كلا من المنظمات وفرق العمل والأفراد بداخلها من تبادل البيانات والمعلومات إلكترونيا من خلال الشبكات التي هي عبارة عن مجموعة من التجهيزات (المعدات أو الأشياء الملموسة بصورة عامة) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة ".[2]

ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشمل العديد من الوسائل منها:

- خطوط الهاتف؛
- الراديو والتلفزيون
- الإشارات اللاسلكية؛
- برامج المؤسسات؛
- البرمجيات الوسيطة والتخزين؛
- المرئيات السمعية؛
- الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر ؛
- الشبكات وأنظمة الأقمار الصناعية.

لقد تسارعت وتيرة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى ان وصلت في المرحلة الحالية الى ما يسمى بالذكاء الاصطناعي وهو مفتاح جديد من مفاتيح تفوق المؤسسات، وهو يعرف على انه:[3]مجموعة النظريات والتقنيات المستخدمة لإنتاج الات قادرة على محاكاة الذكاء البشري وذلك باستخدام خوارزميات قوية لتوفير إجابات فعالة وموثوقة ومخصصة للمستخدمين من خلال الجمع بين الأجهزة والبرامج، ويعمل الذكاء الاصطناعي على تعبئة معرفة متعددة التخصصات كالإلكترونيات وعلوم الكمبيوتر والرياضيات. كما يعرف الذكاء الاصطناعي على انه نوع من فروع علم الحاسبات الذي يهتم بدراسة وتكوين منظومات

[1] عبد العزيز، مها مصطفى عمر، توظيف تكنولوجيا افعلام والاتصال في تطوير برامج التعليم المستمر : رؤية مستقبلية، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، المجلد 7، العدد 2012،،

[2] ساهل أمينة، محمد بوستة، مرجع سابق الذكر، ص 176.

[3] مولاي امينة، طيبي اكرام،اثر الذكاء الاصطناعي على أداء لبنوك التجارية،مجلة دراسات اقتصادية، جامعة زيان عاشور الجلفة،المجلد 23،العدد 01،2023،ص 36.

حاسوبية تظهر بعض صيغ الذكاء، وهذه المنظومات لها القابلية على استنتاجات مفيدة جدا حول المشكلة الموضوعة كما تستطيع هذه المنظومات فهم الادراك الحي وغيرها من الإمكانيات التي تحتاج ذكاء متى ما نفذت من قبل الانسان.[1]

ان استخدام الذكاء الاصطناعي في قطاع الاعمال العديد من الادوات منها ما هو متعلق بالكتابة وإنشاء المحتوى مثل شات جي بي تي ChatGPT،منها ما هو متعلق بالبرمجة مثل Tabnine تاب ناين، ومنها ما هو متخصص في تصميم الصور مثل Midjourneyميد جورني،و منها ما هو متخصص في صناعة الفيديوهات مثل فليكي fliki.ai.[2] كما يستخدم الذكاء الاصطناعي بكثرة في مجال التسويق وهذا باستخدام الأدوات التالية[3] :تحليل البيانات؛توقع المبيعات في الوقت الفعلي؛ روبوتات المحادثة Chatbots؛ التعرف على مشاعر الزبائن (الذكاء الاصطناعي العاطفي)؛الإعلان الرقمي بالذكاء الاصطناعي؛ تقنية التعرف على الصور؛ التسعير الديناميكي.

مما سبق نستنتج ان التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال تشمل فرعين أساسين[4]:

1. **تشغيل المعلومات** :ويشمل هذا الفرع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، والتي تعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي أو الالكتروني بأشكاله المختلفة.
2. **نقل وإيصال المعلومات** :يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين الموقع المتباعدة للحواسيب أو بين الحواسيب ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن البعد.(Telecommunications)

ثانيا:تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات له تأثير واضح ومتعدد على حياة المؤسسة الاقتصادية وهذا كالتالي:

1. **التأثير على الأسواق:** تسهيل البيع والشراء عبر الانترنت من خلال المنصات الرقمية، وتحسين كفاءة المعاملات الإلكترونية والمدفوعات الآمنة عبر الانترنت: " تقوم استراتيجية تعميم تكنولوجيا المعلومات

[1]أسماء عزمي عبد الحميد محمد، اثر التطبيقات الإدارية للذكاء الاصطناعي على الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال بالتطبيق على فروع البنوك التجارية بمدينة المنصورة، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، جامعة دمياط، المجلد 01، العدد الأول،2020،ص 195

[2]أسماء مادي، افضل أدوات الذكاء الاصطناعي، 2023، تاريخ التحميل 2024/06/20، الساعة 10 على الرابط www.hotcourses.ae/study-abroad-info/general-info/artificial-intelligence-tools

[3]حسان بوزيان، إستخدام الذكاء الإصطناعي في التسويق أمثلة عن بعض العلامات التجارية العالمية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية- جامعة المسيلة-المجلد: 61 العدد: 16، 2023، ص22-24 .

[4]http://ahkeelak.com/ar/articles/information-and-communication-technology

والاتصال على المؤسسات الاقتصادية على فكرة توحيد الأسواق الدولية وكسر الحواجز الجغرافية والسياسية بين أسواق العالم وتسهيل التعاملات التجارية وجعلها أكثر دقة وسرعة ". [1]

2. **التأثير على اقتصاديات الإنتاج:**وهذا من خلال:

- ترشيد التكاليف وتقليص الجمود.
- تساهم في توسيع شبكات ومراكز التوزيع ومنه خدمة الأسواق الإقليمية.
- تساعد المؤسسات على تخصيص المخزون لخدمة شرائح معينة من السوق والمستهلكين.
- زيادة الحصة السوقية من خلال تلقي وتلبية الطلبيات غير المحلية.

3. **تخطيط موارد المشروع:** يؤدي هذا النظام إلى تحديث المعلومات عن المبيعات وتنبؤات الإنتاج، ويحتسب التكاليف الفعلية للمنتج ومدى إمكانية تحقيق الأرباح للمؤسسة، وعموما يساهم نظام تخطيط موارد المشروع في توفير المعلومات المتكاملة لتحقيق العلاقات بين عمليتي الطلب والتجهيز.

4. **التأثير على قوة المنافسين الجدد:** حتى تتمكن المؤسسة من إعاقة دخول هؤلاء المنافسين الجدد لا بد أن تبقى متميزة ببرامجها التسويقية، سواء على مستوى جودة الخدمات المقدمة أو سعرها أو برامج التوزيع والترويج وهذا لا يمكن توفيره إلا من خلال تكنولوجيا معلومات متقدمة ومتطورة وذلك من خلال قاعدة بيانات حديثة وشاملة.

ثالثا: مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الأعمال ليس فقط من أجل اليسر والسرعة في إنجاز المعاملات وتبادل المعلومات ولكن من أجل إحداث تحول كيفي في طرق أداء الأعمال.[2]

ان اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات يسمح لها بتحقيق العديد من المزايا هي:[3]

- زيادة المبيعات والأرباح؛
- تخفيض التكاليف؛
- الحصول على مزايا تنافسية؛
- تحسين الجودة؛
- زيادة القدرة على الخلق والابتكار؛
- مواجهة التهديدات الخارجية؛

[1] زرزار العياشي، عياد كريمة،نفس المرجع سابق، ص 210.
[2] أمال حفناوي، سايحي الخامسة، التسويق الالكتروني للخدمات، دار اليازوري، الأردن، 2022، ص 78.
[3] ساهل أمينة ومحمد بوستة،مرجع سابق الذكر، ص 176.

- توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب؛
- دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار الشرائي

ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سيف ذو حدين فمن جهة لها العديد من المزايا ومن جهة أخرى لها العديد من العيوب تم ايجازها في الجدول الاتي:

الجدول رقم (1):مزايا وعيوب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

المزايا	العيوب
- جلب الراحة والرفاهية للعاملين؛ - تحقيق وفرات في الوقت والجهد والمال؛ - اتاحة العديد من الفرص والخدمات المختلفة؛ - توفير المعلومات والبرامج التعليمية؛ - تزيد من المعرفة والتعليم لدى افراد المجتمع؛ - تساهم في علاج أوجه القصور في التعليمي التقليدي؛ - سرعة استقبال البيانات واتاحة المعلومات؛ - تقليل البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي.	- هي وسائل اقل اجتماعية وعاطفية وحميمية؛ - تقضي على لم شمل الافراد من خلال ما نراه من احتواء هذه البرامج للأفراد وانعدام أواصر التآزر والمحبة؛ - جعل الفرد في معزل عن العامة؛

المصدر:خالدي عصام، غربي حمزة، واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 03، 2018، ص 56.

رابعا: التحديات والمشكلات الرئيسية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ان توسيع تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يوجهه العديد من التحديات هي:[1]

1. الأمن والخصوصية في تكنولوجيا المعلومات

في عصر تعتمد فيه الأعمال التجارية والتعليم بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإن مشكلة الأمان والخصوصية تظل قضية حاسمة. يتعين على المؤسسات والمنظمات حماية بياناتها ومعلوماتها من التهديدات السيبرانية والاختراقات الإلكترونية. فقضايا الأمان والخصوصية تشمل التعرض للاختراق، سرقة البيانات والمعلومات، واستخدامها في أغراض غير مشروعة. لذلك، يجب أن يكون هناك

[1] Technology، ما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مفهومها واهميتها،11/ 2023/02،تاريخ التحميل 2023/06/15 الساعة23:23
https://www.techaiday.com/2023/11/What-is-information-and-communications-technology.html

تركيز دائم على تطوير وتبني إجراءات الأمن المناسبة لحماية المعلومات الحساسة والحفاظ على خصوصية العملاء والمستخدمين.

2. تحديات البنية التحتية وتوصيل الإنترنت

تواجه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحديات فيما يتعلق بالبنية التحتية وتوصيل الإنترنت. رغم التقدم التكنولوجي، إلا أن هناك مناطق لا تزال تعاني من ضعف الاتصالات وتحتاج إلى تحسين البنية التحتية للوصول إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسرعة وجودة معقولة. هذا الأمر يشكل تحديًا خاصًا في المناطق الريفية والنائية حيث يتعذر على الشركات والمؤسسات الوصول إلى التكنولوجيا المتقدمة والتواصل بفاعلية.

ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي سلاح ذو حدين فمن جهة فهي تعتبر ميزة تنافسية تسمح للمؤسسات البقاء والنمو والاستمرار في السوق ومن جهة أخرى قد تكون سبب لخروجها من السوق بسبب التحديات السابقة ولهذا عليها للتغلب على هذه التحديات، من خلال تعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتوفير خدمات الإنترنت بشكل جيد ومعقول .

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية للأداء المالي

تهتم المؤسسات والشركات بالأداء المالي وتعمل على تحسينه باستمرار بحيث تراه السبيل والحل الأمثل للحفاظ والبقاء والاستمرارية فهو من بين المقومات والدعائم الأساسية للمؤسسة، حيث يوفر نظام متكامل للمعلومات الدقيقة والموثوق بها، لمقارنة الأداء الفعلي لأنشطة المؤسسات والشركات من خلال مؤشرات محددة لتحديد الانحرافات عن الأهداف المحددة.

المطلب الاول: مفهوم وأهمية الأداء المالي

سنتناول في هذا المطلب بعضا من التعريفات المقدمة للأداء المالي ثم نستعرض أهميته بالنسبة للمؤسسات.

أولا: مفهوم الأداء المالي ومصطلحات مشابهة له

يعرف الأداء على أنه: " الدرجة التي يتم فيها تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهذا يعكس الكيفية التي تحقق أو يشبع الفرد بها المتطلبات الوظيفية. وعادة ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد فهذا الأخير يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد ".[1]

كما يعرف الأداء المالي أيضا على أنه: " قياس النتائج المحققة والمنتظرة في ضوء معايير ومؤشرات محددة لتحديد ما يمكن قياسه ومن ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية ".[2]

و هو يعبر على: " مدى قدرة المؤسسة على تخفيض تكاليفها وزيادة الإيرادات من أجل الوفاء بالتزاماتها وبالتالي تحقيق أهدافها المالية بأقل تكلفة ممكنة" .[3]

وعليه فإن الأداء المالي هو الوضعية المالية للمؤسسة من خلال الوقوف على قدرتها على الاستغلال الأمثل لمواردها في الاستخدامات ذات أجل طويل والقصير من أجل خلق الثروة.

لقد ارتبط مفهوم الأداء المالي بمصطلحات كثيرة تقترب في مضمونها من مصطلح الأداء كما ان مصطلح الأداء في معظم الأحيان يفسر بها نذكر منها:

1. **الكفاءة:**تعرف الكفاءة على أنها القدرة على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر ممكن من المجهود أو النفقة[4]، وعليه فالكفاءة هي القدرة على تحقيق الأهداف بأقل تكاليف أي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتقاس كما يلي:

$$\frac{Rm}{MR} = \frac{\text{المدخلات}}{\text{المخرجات}} = \text{الكفاءة}$$

حيث: Rm: النتائج المحققة (الأهداف المحققة)

MR: الموارد المستخدمة (الوسائل المستعملة)

2. الفعالية:

إن الفعالية تعبر عن القدرة على تحقيق الأهداف وهي تعتمد في القياس على طريقتين:

الطريقة الأولى:

[1] راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 201.

[2] بورنيسة مريم، خنفريخيضر، " تشخيص الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وفق نموذج التمان للتنبؤ بالفشل المالي"، مجلة العلوم التجارية، مدرسة الدراسات العليا التجارية، الجزائر، المجلد 18: العدد 1، 2019، ص 223.

[3] محمد فضل المولى حماد، أثر النظام المصرفي الإسلامي في تحسين الأداء المالي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة الصغين، السودان، المجلد 06، العدد 3،، 2019، ص 16.

[4] محمد سعيد أحمد، الكفاءة والكفاية والفعالية، مجلة التجاريين، نقابة التجاريين، القاهرة، العدد 5، 1979، ص:20.

$$\text{الفعالية} = \frac{Rm}{Rp}$$

Rm: النتائج المحققة

Rp: النتائج المتوقعة

وهذه الطريقة تسمح بالحكم على درجة تحقيق الأهداف.

الطريقة الثانية: تستخدم هذه الطريقة الإمكانيات المستخدمة والإمكانيات المتوقعة لتحقيق الأهداف المتوقعة ومن ثم فإن:

$$\text{الفعالية} = \frac{Mm}{Mp}$$

Mm: الإمكانيات المستخدمة

Mp: الإمكانيات المتوقعة لتحقيق النتائج المتوقعة

3. **الإنتاجية** :تعرّفالإنتاجية علىأنهامقدارماتنتجهالوحدةالواحدةمنعواملالإنتاج،[1] وعليه فهي تتمثلفي العلاقة بين النتائجالمحققةفعلا والوسائلالمستخدمةلتحقيقهذه النتائج ومنه فهي تربط بينالفعالية(تحقيق الأهداف) والكفاءة (الاستخدام الأمثللموارد المتاحة لتحقيقالأهداف).

هناك علاقة قوية بينمؤشر الكفاءة والفعالية والأداء حيث ان الكفاءة هيالاستخدام الأمثل للموارد مما ينتج عنه أداء الأعمال بطريقة صحيحة بينما الفعالية هي مدى تحقيق الأهداف أي انها تعبر علىأداء الأعمال بالشكل الصحيحة ، لذلك لا بد لنا من معرفة الأعمال الصحيحة وتحديدها وتعريفها لنتمكن من أدائها،لذلك فإن الفعالية والكفاءة هي: أداء الأعمال الصحيحة بطريقة صحيحة، أي أن الأداء هو الجمع بين الكفاءة والفعالية، وعندما يكون هناك فعالية ولا يوجد كفاءة فإن الرؤى والأهداف لا تجد من يحققها بصورة صحيحة، وفي حالة عدم وجود فعالية ووجود كفاءة فإن الأعمال تنجز ولكن بدون وضوح الأهداف[2].

ثانيا: أهمية الأداء المالي

تكمن أهمية الأداء المالي فيما يلي:[3]

[1] مصطفى بابكر، **الإنتاجيةوقياسها**، سلسلةدورية، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، العدد 61، 2007، ص 3

[2] شوقي بورقبة،الكفاءةالتشغيليةللمصارفالإسلامية،دارالنفائسللنشروالتوزيع،الأردن،الطبعةالأولى،2014، ص 82.

[3] طاهر محسن منصور الغالبي، وائل محمد صبحي ادريس، اساسيات الأداء وبطاقةالتقييم المتوازن، الطبعة 1، دار وائل للنشر، عمان، 2009، ص 43.

- ان المؤسسة ذات الأداء المالي العالي تكون أكثر قدرة على الاستجابة في تعاملها مع الفرص والتهديدات البيئية الجديدة، كما أنها تتعرض لضغط أقل من أصحاب المصالح والحقوق مقارنة بغيرها من المؤسسات التي تعاني من الأداء المالي الضيق.
- تقييم أداء الشركات ومراقبة السيولة وإعداد الميزانية السنوية.
- قياس مدى نجاح الشركات.
- يعد الأداء المالي من المقومات الرئيسية للمؤسسات. إذ توفر نظاما متكاملا للمعلومات الدقيقة والموثوقة لمقارنة الأداء الفعلي لأنشطة المؤسسة من خلال مؤشرات محددة لتحديد الانحرافات من الأهداف المحددة سابقا.
- تقديم معلومات مفيدة من خلال التقارير بهدف ترشيد القرارات بما يمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة وفي الوقت المناسب.
- إمكانية التحكم في الأزمات المالية التي تصيب المؤسسة وتخيفها.

ثالثا: معايير الأداء المالي

تعرف المعايير على أنها أرقام معينة تستخدم للحكم على ملائمة نسبة ما. والجدول التالي يوضح هذه المعايير.

الجدول رقم (02): معايير الأداء المالي

المعايير	تعريفها
المعايير المطلقة	هي المعايير التي تستخدم للحكم بموجبها على وضع المؤسسة على اختلاف انواعها وعمرها ووقت التحليل، وتأخذ شكل قيم ثابتة لنسب معينة متفق عليها بين الشركات.
معايير الصناعة	معايير تتخذها صناعة معينة كمقياس للحكم على سلامة النسب المالية وتوضع هذه المعايير من غرفة الصناعات والاتحادات الصناعية في البلد.
المعايير التاريخية	تعتمد على دراسة أداء المؤسسة عدة سنوات متتالية في الماضي واعتباره معياراً لتقييم أدائها الحالي واتجاهاته، ويستخرج من خلال حساب المتوسط الحسابي لنسبة معينة في فترات سابقة واتخاذ هذا المعدل كمعيار للحكم على النسبة المستخرجة.
المعايير المستهدفة (المخططة)	وهي نسبة تستهدفها المؤسسات لتحقيقها من خلال الموازنات وتقارن النسبة المتحققة مع تلك المستهدفة، فيبرز الانحرافات مع الأداء الفعلي والمخطط، وبالتالي اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

المصدر: عبد الفتاح سعيد السرطاوي،التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء المالي لشركات المساهمة الصناعية في فلسطين،مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، فلسطين، المجلد4، العدد2، 2009، ص 152.

رابعا:العوامل المؤثرة على الأداء المالي

يتأثر الأداء المالي بعدة عوامل منها خارجية وأخرى داخلية تتمثل في: [1]

1. العوامل الخارجية: تتمثل هذه العوامل في مجموعة من المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق تحكم المؤسسة وعن رقابتها وتعبر عن كل ما هو خارج عن المؤسسة (المحيط) بمختلف أبعاده، مما يؤثر على أدائها أو قد تكون خطرا يؤثر سلبا عليها، مما يستدعي ضرورة التكيف معها لتخفيف اثارها، وبالأحرى رفع مستوى المؤسسة لأدائها يرفع قدرتها على التكيف ومسايرة هذه المتغيرات سواء كانتفرصأم مخاطروتتمثل هذه العوامل في:

- **العوامل الاقتصادية:** التي تشكل أكثر العوامل تأثيرا على المؤسسة الاقتصادية لكون المحيط الاقتصادي هو مصدر مختلف لمواردها والمستقبل لمختلف منتجاتها ومن بين هذه العوامل الفلسفة الاقتصادية للدول. سياسة التجارة الخارجية، معدلات التضخم وأسعار الفائدة وهي عوامل اقتصادية عامة. وهناك عوامل أخرى اقتصادية قطاعية تتمثل في الموارد الأولية: الطاقة، حرية المنافسة، هيكل السوق ...الخ.

- **العوامل الاجتماعية والثقافية:** حيث أن البعد الاجتماعي والثقافي قد يكون عائقا أمام تحسين الأداء المالي للمؤسسة نظراً للوزن الذي تحتله في محيط المؤسسة وقوة تأثيره فمثلا ثقافة المجتمع قد تمنع من انتشار منتوجات المؤسسة مما ينعكس سلبا على أدائها المالي.

- **العوامل التكنولوجية:** فالتغير في المعارف العلمية والتكنولوجية يؤثر على الأداء المالي للمؤسسة خاصة من خلال مساهمتها في تخفيض التكاليف وتحسين جودة المنتجات لهذا يجب التشجيع على أعمال البحث والتطوير التي تنعكس بالإيجاب على نشاط المؤسسة وبالتالي على أدائها.

2. **العوامل الداخلية:**تتمثل في مختلف المتغيرات الناتجة عن تفاعل المؤسسة الداخلية والتي تؤثر على أدائها المالي وبرحيتها حيث يمكن للمؤسسة التحكم فيها لحد ما والسيطرة عليها بشكل يسمح بزيادة أثارها الإيجابية أو التقليل من آثارها السلبية إذا ما أحكمت المؤسسة تنظيمها وأهلت عمالها واستخدمت أساليب التسيير الحديثة وكونها تتميز بالكثرة يصعب حصرها ويمكن تصنيفها إلى:[2]

[1] شطارة نبيلة، فعالية تقييم الأداء المالي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013-2014، ص 66-67.
[2] شطارة نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 67-68.

- **العوامل التقنية:** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة والتي تشمل على الخصوص ما يلي:الهيكلالتنظيمي، مدى التنسيق والتكامل بين الوظائف المختلفة للمؤسسة مع وجود نظام معلومات فعال، التكنولوجيا،العملية الإنتاجية،الموقع الجغرافي للمؤسسة،الاستراتيجية المتبعة.

- **العوامل البشرية:** يلعب العنصر البشري دوراً فعالا في أداء المؤسسة باعتباره الموجه الذي يختلف من حيث السن والجنس، مستوى تأهيل أفراد المؤسسة ومدى التوافق بين مؤهلات العمال والمناصب التي يشغلونها والتكنولوجيا المستخدمة، أنظمة المكافآت والحوافز،العلاقة بين العمال والإدارة.

- **نظام المعلومات السائدة:** تلعب المعلومات دورا مهما في متابعة وتقييم أداء المؤسسة حيث يتجسد انسياب المعلومات ضمن المحيط الداخلي للمؤسسة في نظام قائم بذاته يتفاعل مع مجمل الأنشطة والوظائف التي تطلع بها ومدى السرعة والفعالية في تحويل المعلومات من مواقع التنفيذ إلى مواقع القرار أو العكس إضافة إلى نوعية هذه المعلومات ومدى الكفاءة العالية والدراية المعمقة بعملية جمع وتصنيف وتقييم البيانات المعبرة عن الأداء وتحويلها إلى معلومات يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات الكفيلة بتصحيح أو تقييم مسار هذا الأداء. وبالتالي هناك عوامل أكثر توسعا وشمولية في التأثير على الأداء المالي سواء كانت ذات طبيعة خارجية أم داخلية.

المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي

مهما كان متاحا للمؤسسة من موارد بمختلف أنواعها فلا يمكن لها استغلالها إلا عن طريق إدارة رشيدة، ولا تستطيع هذه الإدارة معرفة ما حققته من نتائج وما ضيعته من فرص إلا عن طريق تقييم أدائها خاصة الأداء المالي.

أولا: تعريف تقييم الأداء المالي للمؤسسة وأهميته

عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة تعني تقديم حكم له قيمة على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمؤسسة وذلك لخدمة رغبات أطرافها المختلفة. أي يعتبر تقييم الأداء المالي قياس للنتائج المتوقعة في ضوء معايير محددة سلفا.[1]كما يعرف على أنهالعمليةالتيتقومفيهاالمؤسسةبمقارنةالأداءالفعليبالأداءالمستهدفوتحديدنواحيالقوةوالضعففيالأداءمعتحديدأسبابذلكللتأكدمنمدىمساهمةالأداءفيضمانبقاءالاستمراريةللمؤسسة.[2]

[1] بن خروف حليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009، ص 77.

[2] غالم كمال، بن خليف طارق، تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وفق نموذج بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية، مجلة مجاميع المعرفة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 07، العدد 01، 2021، ص 383.

من التعريفين السابقين يمكن استخلاص أهمية تقييم الأداء المالي وهي كالتالي: [1]

– تنبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم أداء الشركات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ومن لهم مصالح في الشركة لتحديد جوانب القوة والضعف والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين.

– وتتضح أهمية الأداء المالي في عملية متابعة أعمال الشركات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة لشركات واستثماراتها وفقا للأهداف العامة للشركات والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة.

– أنه يساعد على توجيه الإدارة العليا إلى مركز المسؤولية التي تكون أكثر حاجة إلى الاشراف.

– يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والمؤسسات المختلفة مما يؤدي إلى تحسين أدائها ومساعدة المسؤولين على اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف من خلال توجيه نشاطاتهم نحو المجالات التي تخضع للقياس والحكم.

– يوفر قياس لمدى نجاح المؤسسة فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفعالية والكفاءة في تقرير أداء المؤسسة لمواصلة البقاء والاستمرار.

– تعتبر عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة عملية بالغة الأهمية وذلك لما يخدم مختلف الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة وذلك لتحديد مستوى تحقيق الأهداف من خلال قياس ومقارنة النتائج مما يسمح بالحكم على الفاعلية وأيضا لتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على الكفاءة فهي تقوم على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بغرض الوصول للأهداف المسطرة.[2]

– قياس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقا وتقديم حكم إدارة الموارد الطبيعية والمالية المتاحة للمنشأة وهذا لخدمة أطراف مختلفة لها علاقة بالمنشأة.[3]

ثانيا: معايير وخطوات تقييم الأداء المالي

يعتمد المحلل المالي في عملية تقييم الأداء المالي على مجموعة من المعايير والخطوات والتي نوجزها فيما يلي:

[1] محمد محمود الخطيب، الأداء الماليواثره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 46-47.
[2] وهيبة رمضان محمد حسين،الشكري إبراهيم فضل المولى البشير، أثر استراتيجية التمييز في الأداء المالي للمصارف التجارية، مجلة العلوم والتقانة في العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا عمادة البحث العلمي، السودان، المجلد 16، العدد 2، 2015، ص 113-114.
[3] عماد عبد الحسين دلول، محمد فوزي مهدي، تقييم الأداء المالي باستخدام بعض مؤشرات خلق القيمة،مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، العدد 99، المجلد 23، 2017،ص 468.

1. **معايير تقييم الأداء المالي:** يستخدم المحلل المالي مجموعة من المعايير للتعبير على مستوى الأداء المالي الإيجابي أو السلبي، نذكر أهم هذه المعايير:[1]

- **المعايير المستهدفة:** عبارة عن المعايير التي تعتمد على الخطط المستقبلية للمنشأة والبيانات التي ترد فيها ويمكن للمحلل أن يقارن بين هذه المعايير التخطيطية مع المعايير المتحققةفعلا لفترة زمنية ماضية، ويعبر تطبيق هذه المعايير عن مدى تنفيذ الخطط الموضوعة مسبقا.
- **المعايير المطلقة:** وتعني وجود خاصية تأخذ شكل قيمة ثابتة ومشتركة بين المنشآت.
- **المعايير الصناعية:** وهي عبارة عن معايير نمطية موضوعة في ضوء الظروف الطبيعية الجديدة والمقبولة لنشاط المنشأة وقد تكون هذه المعايير ضمن الصناعة الواحدة محليا أو إقليميا أو دوليا تعبر من خلال مقارنتها مع مثيلتها في ضوء مؤشرات واضحة معيارية محددة.
- **المعايير القطاعية:** وهي تمثل معدل الأداء في القطاع أو فروعه المختلفة التي تنتمي اليها المنشأة اذ يعتمد على التصنيف المعياري للأنشطة التيحققته وتعدله سنويا هيئة الأمم المتحدة.

2. **خطوات تقييم الأداء المالي:**

يمكن تلخيص عملية تقييم الأداء المالي بالخطوات التالية:[2]

- حصول على مجموعة القوائم المالية السنوية وقائمة الدخل حيث أن من خطوات الأداء المالي اعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المتعلقة بأداء الشركات خلال فترة زمنية معينة.
- احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الربحية والسيولة والنشاط والدفع المالي والتوزيعات وتتم بإعداد واختيار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي.
- دراسة وتقييم النسب وبعد استخراج النتائج يتم معرفة الانحرافات والفروقات وجوانب الضعف بالأداء المالي الفعلي من خلال مقارنته بالأداء المتوقع بالإضافة الى مقارنته بأداء الشركات التي تعمل في نفس القطاع.
- وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقويم الأداء المالي من خلال النسب بعد معرفة أسباب هذه الفروق وأثرها على الشركات للتعامل معها ومعالجتها.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كآلية للتأثير على الأداء المالي للمؤسسات

[1] عدنان تايه النعيمي، سعدون مهدي الساقي، أسامة عزمي سلام، شقيري نوري موسى، الإدارة المالية النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأدرن، 2007، ص 102.

[2] جليل كاظم مدلول العارضي، الإدارة المالية المتقدمة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأدرن، 2013، ص 58.

لقد أصبح استخدام المؤشرات المالية لأغراض قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسات من الأمور واسعة الانتشار، إذ أنه لا يمكن تصور وتحليل بيانات المؤسسة وتحديد مركزها المالي من دون التطرق إلى المؤشرات المالية التي تعتبر أداة مهمة ومفيدة لتقييم وتحليل الشركات والمؤسسات المالية، إذ استخدمت بشكل فعال وبنيت على بيانات صحيحة. ان المؤشرات المالية هي عبارة عن أرقام ومعلومات تم جمعها وتصنيفها لتساعد في فهم الأداء المالي للشركة وتشمل المؤشرات المالية العديد من البيانات والأرقام المالية.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر الربحية

يعتبر مؤشر الربحية أكثر المؤشرات استعمالا لمعرفة واقع الأداء المالي للمؤسسة، على اعتبار أن المؤسسات التي تحقق خسائر أو أرباحا قليلة ذات أداء سيئ، لان الوصول لهذه النتيجة قد يرجع لعدم الاستخدام الأمثل للموارد الذي يترتب عليه ارتفاع التكاليف المتوسطة عن سعر البيع، كما قد يرجع الى ممارسة المؤسسة لنشاط معين في فرع ذو منتجات متجانسة بحيث فيه تحقق المنظمة أرباح قليلة لان تكلفة إنتاجها المتوسطة أعلى من تكلفة منافسيها وهذا لضعف الإنتاجية أو ارتفاع تكلفة عناصر الإنتاج أو السببين معا.

يمكن تعريف الربحية على أنها زيادة الإيرادات عن التكاليف أي بعبارة أخرى.كما تعرف ايضا بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح من خلال الاستخدام الأمثلتوليفة الاستثمار والتمويل المتاحة لها.[1]

إن دراسة ربحية المؤسسة،هو تقييم النتيجة المولدة في كل مستوى من المستويات لمعرفة مدلولها. وهنا يمكن الحكم على فعالية تسيير المدراء للمنظمات، والتنبؤ بمقدار الأموال الخاصة التي تمكن المنظمة من ضمان ممارسة نشاطها وتطورها .[2]

وعليه يستخدم مقياس الربحية لتقييم كفاءة إدارة المشروعات في استغلال الموارد استغلالا عقلانيا لتحقيق الأرباح.

[1] بريش السعيد، يحياوي نعيمة، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها، الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، يومي 22-23 نوفمبر 2011، جامعة ورقلة، الجزائر، ص 300.

[2] Jacky Mailler، Michel Remilleret،**Analyse financière de l'entreprise**،dunod، 6éme édition، paris،1990،p141

تشمل مؤشرات الربحية قيمة الأرباح التي تحققها الشركة مقارنة بالإيرادات أو رأس المال المستثمر في الشركة من أمثلة مؤشرات الربحية هي نسبة العائد على الأموال ونسبة العائد على حقوق المساهمين (الملكية)، نسبة صافي الربح إلى الإيرادات.[1]

تعكس مؤشرات الربحية النتائج المحققة من طرف المؤسسة وتعتبر مقياس للكفاءة التشغيلية وتقيس مدى تحقيق المؤسسة للمستويات المتعلقة بأداء الأنشطة.

كما تعتبر مؤشرات الربحية محصلة نتائج السياسات والقرارات التي اتخذتها إدارة المؤسسة والكيفية التي عملت بها خلال فترة التحليل ويعد الربح المحور الأساسي في قيام الكثير من الأنشطة الاقتصادية ومن دون الربحية لا تستطيع المؤسسة جذب أي مستثمر سواء داخلي أم خارجي ومن ثم فإن الملاك والممولين سيتحولون إلى أنشطة أخرى.

لقياس الربحية هناك العديد من المؤشرات منها:

1. معدل العائد على اجمالي الاصول (ROA) :

من خلال هذا المؤشر يمكن قياس قدرة المنظمة على استخدام أصولها التي تمتلكها في توليد الأرباح، أي مدى كفاءة المنظمة في استغلال أصولها. كمايعد مؤشرا ماليا يكشف قدرة المصرف على تحقيق الأرباح من خلال الاستثمار في موجوداته ويعتمد إلى حد كبير على مقدار الأرباح التي تتحقق من خلال الموجودات.

يقصد بمتوسط إجمالي الأصول حاصل قسمة رصيد إجمالي أصول أول المدة وأصول آخر المدة على اثنين.يحسب معدل العائد على اجمالي الأصول بالعلاقة التالية:

$$\text{العائد على إجمالي الأصول} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{متوسط إجمالي الأصول}}$$

2. معدل العائد على الاستثمار:

تعبر هذه النسبة على مدى كفاءة المنظمة في استخدام وإدارة كل الأموال المتاحة لديها من المساهمين والأموال المقترضة طويلة الأجل في تحقيق عائد على تلك الأموال، حيث توجد تكلفة لتلك الأموال وهي العائد المطلوب على حقوق المساهمين والفوائد المدفوعة على القروض كما ينتظر تحقيق معدل عائد

[1] وائل محمد صبحي ادريس،طاهر محسن منصورالغالي، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي (اساسيات أداء وبطاقة التقييم المتوازن)، دار وائل، الأردن،2009،ص178.

على الاستثمار يوازي تكلفة الأموال على الأقل. يتكون إجمالي الاستثمار من مجموع حقوق الملكية بالإضافة للديون طويلة الأجل.

$$\text{معدل العائد على الاستثمار} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{إجمالي الاستثمار}}$$

3. معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) :

نقصد بحقوق الملكية قيمة الأسهم المملوكة للمساهمين وهي تتكون عادة من رأس المال المدفوع والاحتياطات والأرباح المحتجزة. تعبر هذه النسبة عن العائد الذي يحققه الملاك على استثمار أموالهم بالمنظمة. يقصد بمتوسط حقوق الملكية إجمالي حقوق الملكية لبداية المدة ونهاية المدة على اثنان.

$$\text{.العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{متوسط حقوق الملكية}}$$

هي نسبة مالية تشير إلى مقدار الربح الذي حققته الشركة مقارنة بالمبلغ الاجمالي من حقوق المساهمين المستثمرة أو الموجودة في الميزانية.معدل العائد على حقوق الملكية هو ما ينظر إليه المساهمون في عائد استثماراتهم.

4. نسبة هامش الربح الصافي:

تمثل هذه النسبة العائد على المبيعات وهي تعبر عن قدرة المؤسسة على توليد الأرباح الصافية.قد يكون هامش الربح الإجمالي اكبر من هامش الربح الصافي لان تكلفة المبيعات لا تشمل التكاليف الإضافية من تسويق ومصاريف إدارية وفوائد القروض ،و في هذه الحالة يكون هذا مؤشرا على نجاح العملية الأساسية بينما فشل المؤسسة في النواحي الأخرى بمعنى وجود تكلفة إضافية محملة على مصاريف المؤسسة لا علاقة لها بتكلف المنتج الأساسية.

تشير هذه النسبة إلى ما حققته المبيعات من أرباح بعد تغطية تكلفة المبيعات وكافة المصاريف الأخرى، وكلما ارتفعت هذه النسبة كان ذلك مقبولا و.يجب مقارنة هذه النسبة بمتوسط النسب المحققة في القطاع.

يجب، عدم استخدام هذه النسبة لوحدها لأنه بالرغم من ارتفاع النسبة في كثير من الأحيان إلا أن المؤسسة لا تحقق معدلا مناسبا للعائد على حقوق الملكية.

$$\text{نسبة هامش الربح الصافي} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{المبيعات}}$$

بالإضافة الى مؤشرات الربحية المذكورة سابقا هنا مؤشرات أخرى متعلقة بالأسهم نذكر منها:

1. مؤشر ربحية السهم:

يسمح للمستثمرين بتقييم الأرباح على سهم واحد من أسهم المؤسسة. يسمى أيضا بنسب الاستثمار ونسب الأسهم يلجأ إليها المستثمرون في الأسواق المالية والمتعاملون فيها حتى يتسنى لهم المفاضلة بين خيارات الاستثمار المتاحة والتعرف على اتجاهات الأسعار السوقية للأسهم في السوق المالي، ويضم النسب التالية[1]:

- **عائد السهم العادي:** تعتبر هذه النسبة من أهم نسب السوق التي يلجأ إليها المستثمرون الحاليون والمحتملون فهي تدل على الربح الذي يتحقق عن كل سهم عادي خلال الفترة المالية ويحسب من خلال العلاقة التالية[2]:

عائد السهم العادي = صافي الربح بعد الضريبة / عدد الأسهم العادية

- **نسبة سعر السهم إلى ربحية السهم الواحد:** تسمى أيضا بمضاعف عائد السهم لأنه إذا استخرجت النسبة وجرى ضربها بأحدث قيمة للأرباح المتحققة عن الأسهم فإنه يمكن للمحلل المالي الحصول على تقدير لما يجب أن تكون عليه قيمة السهم في السوق لذلك فهي مؤشر جيد للتعرف على الاتجاهات المستقبلية لأسعار الأسهم السوقية في الأسواق المالية ويحسب بـ:

نسبة السعر إلى ربحية السهم الواحد = سعر السهم السوقي / عائد السهم

يلجأ لهذه النسبة محللو الأسواق المالية والمتعاملون الاقتصاديون فيها خاصة عندما يرغبون في اتخاذ قرارات شراء أو بيع الأسهم ،حيث تعكس المؤشرات العالية لهذا المؤشر ثقة المستثمرين باستقرار ونمو المؤسسة وبالتالي ارتفاع الأسعار السوقية لأسهمها بينما الحصول على نسب متدنية بعكس توقعات المستثمرين بانخفاض معدلات النمو في المؤسسة وبالتالي انخفاض الأسعار السوقية للأسهم.

[1] خنفر مؤيد راضي، غسان فلاح المطارنة، تحليل القوائم المالية (مدخل نظري وتطبيقي)، دار المسيرة، الأردن، 2007، ص 146، ص 152.
[2] الزبيدي حمزة محمود، الإدارة المالية المتقدمة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 144.

ان تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من طرف المؤسسة له تأثير على مؤشرات أدائها المالي, ومن بينها مؤشر الربحيةالذي يُعتمد في حساب بعض نسبه بالدرجة الأولي على النتيجة الصافية ,اي كلما زادت النتيجة الصافية كلما ارتفعت نسب مؤشر الربحية ويمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الزيادة من النتيجة الصافية عن طريق التقليل منالتكاليف مثل:1

- بدلا من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الالكتروني .
- استبدال التكاليف الناهضة لإرسال وإنتاج قوائم البيع بالبريد الالكتروني والنشرات الفنية والإصدارات الصحفية والتقارير الحكومية والفنية بتقديم نفس الخدماتعلى الانترنت.
- تقليل مساحة المكاتب وتكاليفالخدمة بتقديم الفرصة للموظفين بالتعديل عن بعد باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- عقد الاجتماعات باللقاءات عن بعد عبر تقنية التحاضر المرئي والحد من مصاريف التنقل والاقامة , ومن ميزاتها :

- تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.
- توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشارك كل شخص في المؤتمر المعين وهو جالس في مكانه.
- سهولة عقد الصفقات والاتفاقيات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.
- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أنحاء العالم .
- التقليل من استخدام الأوراق والمواد المصاحبة لها باستعمال التسيير الالكتروني للوثائق.
- تسهيل عملية الشراء عبر الانترنت.
- تخفيض تكاليف انتاج الخدمة او السلعة مقارنة بالمنافسين , وهذا يستلزم على المؤسسةامتلاك جهاز انتاجي متطور وفعال مكنها استخدام اقل ما يكمن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع والخدمات .

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على السيولة

تعبر السيولة عن مقدرة المنشأة على تحويل أصولها المتداولة إلى نقود والسيولة بعدان الأول يتمثل في الوقت اللازم لتحويل الأصل إلى نقود، والبعد الثاني يتمثل في إمكانية تحقيق القيمة الفعلية من تحويل الأصل إلى نقود[2].

[1] عزايزيةفضيلة،تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الإقتصادية،دراسة حالة مؤسسة جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم والاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير،2020/2019،ص 49.

[2] محمد سعيد عبد الهادي، (الإدارة المالية)، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 157.

تعرف أيضا السيولة على انها:[1] القدرة على تحويل الأصول إلى نقديات بشكل سريع دون تحقيق خسارة، وهذا من خلال بعدين[2]:

– هو الوقت الذي تتطلبه عملية تحويل الاصول إلى نقدية، إذ كلما قصر كلما زادت درجة سيولة ذلك الأصل.

– درجة التأكد التي ترتبط بعملية التحويل أي درجة التأكد من السعر الذي سوف تتم بموجبه عملية تحويل أصل إلى نقدية ولا تترتب عليه خسارة معتبرة للمؤسسة.

أما السيولة بالنسبة للبنك فتعرف على أنها قدرة البنك على الوفاء بسحوبات المودعين وتلبية احتياجات المتمولين في الوقت المناسب ودون الاضطرار إلى بيع أوراق مالية بخسائر كبيرة أو اللجوء إلى مصادر أموال ذات تكلفة عالية[3].ويقصد بها أيضا الفرق بين الموارد المتاحة له والأموال المستخدمة في مختلف أنواع الموجودات ضمن التوازن الذي تفرضه الأموال المصرفية المتعارف عليها وبالتالي فإن وفرة السيولة تعني وجود فائض في الأموال المتاحة على قدرة المصرف على الإقراض وحينئذ يستثمر هذا الفائض في الأصول السائلة مثل: الأوراق المالية أو على شكل أرصدة لدى المصارف ولدى البنك المركزي، وهذا يعني أن السيولة تتحقق للجهاز المصرفي إذا كانت لديه القدرة على توفير الأموال لمواجهة الالتزامات التعاقدية ومتطلبات العملاء غير التعاقدية بأسعار مناسبة في جميع الأوقات[4].

تهدف نسب السيولة إلى:

– قياس مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل ومعرفة مدى قدرة المشروع على الايفاء أو سداد التزاماتها قصيرة الأجل وكذلك قياس الفترة الزمنية التي تستطيع فيها المنشأة الاستمرار بعملياتها اعتمادا على السيولة الموجودة لديها وذلك لاختصارها على الأصول الأكثر سيولة.

اختيار مدى كفاية المصادر النقدية وشبه النقدية الموجودة لدى الشركة في مواجهة التزاماتها قصيرة الأجل دون الاضطرار إلى تسديد موجوداتها من المخزون السلعي.

للسيولة العديد من المؤشرات يعتمد عليها في التقييم منها:

---

[1] طارق الله خان، جيب أحمد، إدارة المخاطر، تحليل قضايا في الصناعة المالية الاسلامية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، البنك الاسلامي للتنمية، جدة، السعودية، 2003، ص 42.

[2] أحمد سفر، المصارف والأسواق المالية التقليدية والاسلامية في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، ص 161.

[3]طارق الله خان، جيب أحمد، إدارة المخاطر، تحليل قضايا في الصناعة المالية الاسلامية دراسة خاصة رقم 05 ترجمة عثمان بابكر ورضا سعد الله، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، البنك الاسلامي للتنمية، جدة، السعودية، 2003، ص 42.

[4]أحمد سفر، المصارف والأسواق المالية التقليدية والاسلامية في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، ص 161.

1. مؤشر التداول:

تظهر هذه النسبة درجة تغطية الأصول للخصوم المتداولة وبالتالي فإنها تعمل على قياس التوازن المالي أي تحقيق التناسق بين الاستخدامات قصيرة الأجل والمصادر المالية قصيرة الأجل[1].وتحسب هذه النسبة كما يلي:

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

2. مؤشر السيولة السريعة أو الفورية:

هي تلك النسبة التي تضم أكثر الأصول المتداولة سيولة كونها تعتمد على العناصر السائلة جدا كالنقد وشبه النقد.

إن هذا المؤشر يستبعد العناصر الأقل سيولة أو التي يتطلب تحويلها سريعا إلى نقد تحمل بعض الأتعاب المالية كالذمم المدينة والمخزون السلعي والمصاريف المدفوعة مقدما ،وبالتالي سوف يقتصر بسط هذه النسبة على الأصول المتداولة التي لا تتعرض لأي تخفيض في قيمتها عند التصرف بها .

يحسب مؤشر السيولة السريعة أو الفوريةكما يلي[2]:

$$\text{نسبة السيولة السريعة} = \frac{\text{النقد+شبه النقد}}{\text{الخصوم المتداولة}}$$

3. مؤشر النقدية:

تدرس هذه النسبة مقدار ما يتوفر من النقدية وما هو في حكمها (كالاستثمارات في الأوراق المالية) لسداد الالتزامات المتداولة، ويمكن احتسابها من خلال الصيغة التالية:

$$\text{نسبة النقدية} = \frac{\text{نقدية+استثمارات في الأوراق المالية}}{\text{الال المتداولة}}$$

$$\text{تزامات}$$

[1] منير شاكر محمد وآخرون، التحليل المالي مدخل صناعة القرار، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص 72.

[2] دريد كامل آل تسيب، مقدمة في الإدارة المالية المعاصرة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007، ص 87.

ونتيجة لذلك فقد اعتبرت نسبة النقدية أكثر نسب السيولة تحفظا،ويلجأ إليها المحلل عندما يتوفر لديه معلومات عن صعوبة تحويل الأصول السريعة الأخرى والمخزون إلى نقد[1].

ان النسب المالية السابقة يتم اعتمادها في كل المؤسسات الاقتصادية ، الا ان البنوك التجارية لها خصوصية في النسب المالية التي يعتمد عليها لتقييم الأداء المالي والتي سنركز على البعض منها:[2]

1. نسبة الاحتياطيالنقدي القانوني:

و هو ذلك الاحتياطي الذي تحتفظ به البنوك لدى البنك المركزي وهو بدون فائدة ، وعادة تشكل نسبة معينة من اجمالي الودائع لدى البنك ، وهي تحدد بموجب قانون ويشكل الزامي من قبل السلطات النقدية ممثلة في البنك المركزي وهي جزء من نسبة الرصيد النقدي. و تحسب وفق العلاقة التالية :

$$\text{نسبة الاحتياطيالنقديالقانوني} = \frac{\text{ارصدة نقدية مودعة ادى البنك المركزي}}{\text{قيمة اجمالي الودائع + التزامات اخرى}}$$

حيث ان الالتزامات الأخرى تتمثل في الشيكات والحوالات والاعتمادات مستحقة الدفع، وبشكل عام الأرصدة النقدية المستحقة للبنوك الأخرى.

2. نسبة الرصيد النقدي :

تمثل هذه النسبة المعيار الذي يمكننا من معرفة سيولة البنك إذ يعبر ارتفاعها على قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته تجاه دائنيه، الا ان هذ الارتفاع قد يفوت على البنك فرصة استثمار هذه الأموال وتنويع العوائد. يمكن حساب نسبة الرصيد النقدي بالعلاقة التالية:

نسبة الرصيد النقدي=(النقدية الجاهزة لدى البنك+ رصيد مودع لدى البنك المركزي)/(التزاماتاخرى + اجمالي الودائع)

بالإضافة للمؤشرات السابقة هناك مؤشرات سيولة نستخدمها في دراسة سيولة البنوك فقط وهي: [3]

$$\text{نسبةودائعالعملاءإلىإجماليالأصول} \leq 75\% \text{ .} = \frac{\text{العملاءودائع}}{\text{اجمالي الاصول}}$$

[1] مؤيد راضي خنفر، عدنان فلاح المطارنة، تحليل القوائم المالية مدخل نظري وتطبيقي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2006، ص 132.

[2] سنان زهير محمد جميل، سوسن أحمد سعيد، تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية، مجلة تنمية رافدين، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، مجلد 29،العدد85 ، 2006، ص 120-122.

[3] شناتي سامي، أورزيقإلياس،مدى توافق نماذج تقييم الأداء المالي للبنوك مع البنوك الإسلامية، قراءة في نموذج CAMELS. مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد السادس، العدد 1، 2020، ص 191.

نسبةإجماليالقروضإلىودائعالعملاء $\geq \frac{\text{اجمالي القروض}}{\text{ودائع االعملاء}}$ =.80%

من بين المؤشرات المعتمدة في تقييم الاداء المالي للمؤسسة هي السيولة , حيث يركز المصرف على توفرها لتفادي الوقوع في خطر السيولة وقد يلجأ في ذلك الى استعمال ما توصلت اليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من تقنيات تساعده في ذلك :

1- توفير السيولة النقدية الكافية :

اناهم ما يركز علية البنك هو توفيرالسيولةالنقدية الكافيةللإيفاء بالتزاماته المالية قصيرة الاجلوقد يلجا البالزيادة اوالحفاظ على قدر كافي من السيولة عن طريق :

- استخدام جهاز الصراف الالي(تدفق سيولة نقدية الى الخارج): تتيح اجهزة الصراف الالي اجراء عملية سحب السيولة النقدية , فكلما ارتفع عدد اجهزة الصرافات الالية في المصرف ادى ذلك الى سهولة وسرعة تدفق السيولة الى الخارج.
- استخدام جهاز الدفع الالكتروني ,شبكة الانترنت (تدفق السيولة النقدية الى الداخل) : توفر البنوك مجانية تركيب اجهزة الدفع الالكتروني (الدفع عن قرب) لمختلف المتعاملين الاقتصاديين لتمكينهم من اختيار الدفع الالكتروني لمشترياتهم ,ما يسمح بسهولة تدفق السيولة الداخلة الى المصرف .
- ان استخدام شبكة الانترنت كوسيلة للدفع الالكتروني (الدفع عن بعد): ساهم اسخدام المتعاملين لشبكة الانترنت من توفير السيولة الداخلة للمصرف .
- استخدام نظام المقاصة الالية لتنفيذ الصفقات بين المستثمرين فعندما يضع مستثمر طلبا لشراء او بيع اسهم تقوم المقاصة الالية بتوفير السيولة اللازمة وتنفيذ الصفقة بشكل فوري باسعار السوق الحالية .

2- ادارة مخاطر السيولة :

لتفادي وقوع المصرف في خطر السيولة كان لا بد له من ادارة مخاطر السيولة باستعمال احدث التكنولوجيا في ذلك عن طريق :

- تذكير اصحاب القروض بمواعيد استحقاق الاقساط في وقتها عن طريق ارسال رسائل نصية دورية لتفادي الوقوع في نقص السيولة ,بالإضافة تبليغهم برصيدهم البنكي دون عناء التنقل .
- نشر التقارير السنوية عبر موقع خاص بالمصرف تتضمن كل القوائم المالية والميزانية مما يمكن المودعين من الاطلاع عليها فتزيد ثقتهم بالمصرف عن طريق التقليل من السحوبات النقدية .

رغم كل ذلك فقد نجد ان هناك احياناتأثير سلبي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على السيولة ,حيث يكون من الصعب على البنك التحكم بالسيولة نظرا لتمكن العميل من سحب مبلغ مالي في اي وقت بكبسة زر .

المطلب الثالث:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر الكفاءة

تعد نسب النشاط نوع من أنواع المقاييس المالية التي يمكن من خلالها تقييم وقياس مدى كفاءة إدارة المؤسسة في توظيف الأصول لتوليد الإيرادات والنقدية، ولذلك يشار إلى نسب النشاط عادة باسم نسب الكفاءة مثل تحويل بعض الأصول كالمخزون أو السلع وأرصدة العملاء النقدية لتشغيل وتمويل العمليات وذلك لتحقيق المبيعات، وهو ما ينعكس على الأرباح والإيرادات ويساهم في الحفاظ على المركز المالي للشركة وأنشطتها.

لقد ورد تعاريف عديدة لمفهوم الكفاءة، وكبقية المصطلحات الاقتصادية عرف تعريف الكفاءة اختلافا بين الباحثين حيث عرفت اصطلاحا على أنها "الطريقة المثلى لاستعمال الموارد"[1].

كما تعرف بأنها: الزيادة إلى أعلى حد ممكن بالنسبة للنتائج أو المخرجات، مقارنة بالمدخلات، كما تعني الوصول إلى الحد الأعلى من المنفعة أو زيادة بنسبة النتائج للمدخلات نفسها[2]، وتعرف كذلك بأنها الاستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أيهدر يذكر.

لقد ارتبط مفهوم الكفاءة بالعلاقة بين المدخلات والمخرجات، فالنظم الأكثر كفاءة هي التي تحقق أكبر قدر من المخرجات باستخدام أدني قدر من مدخلات النظام على نحو يحقق مخرجات أفضل دون تغير أو زيادة في الكلفة.

وعليه فالكفاءة هي النسبة بين المدخلات والمخرجات.اذا كانت المخرجات أكثر بالنسبة للوحدة من المدخلات تعني تحقيق كفاءة أكبر، وعندما يتحقق إنجاز أكبر مخرجات بالنسبة للوحدة الواحدة من المدخلات تتحقق الكفاءة القصوى وبالتالي يمكن النظر للكفاءة من جانبين[3]:

[1] محمد الجموعي قرشي، قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية، دراسة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية خلال الفترة (1994-2003)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 8.

[2] ضيف إبراهيم عبد الله، الإدارة المفاهيم، الأسس، المهام، دار العلوم للطباعة والنشر، الرياض، 1983، ص 87.

[3] محمد الجموعي قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 9.

- **جانب المخرجات:** حيث تعبر الكفاءة عن مقياس للمقارنة بين المخرجات الفعلية والمخرجات القصوى الممكن تحقيقها من مدخلات محددة.
- **جانب المدخلات:** حين تعبر الكفاءة عن مقياس للمقارنة بين المدخلات الفعلية والمدخلات الدنيا التي يمكنها انتاج مستوى معين من المخرجات.

نقيس نسب النشاط مدى فاعلية المشروع في استخدام الموارد المتوفرة لديه، وتتضمن هذه النسب ضرورة وجود توازن مناسب بين المبيعات وبين حسابات الأصول المختلفة مثل المخزون والذمم والأصول الثابتة وغيرها[1].

تعبر نسب الكفاءة في البنك على مدى كفاءة البنك في استخدام وإدارة أصوله وموارده المالية، كما أنها تبين العلاقة بين الاستثمار في عناصر الأصول والإيرادات المحققة وللوقوف على ذلك فإنه يجب، إجراء مقارنة بين مستوى الإيرادات وحجم الاستثمار في مختلف الأصول، وتمتاز هذه النسب عن النسب الأخرى في كونها توفر مؤشرا ديناميكيا وذلك لأخذها بعين الاعتبار البعد الزمني عند تعاملها مع قائمة المركز المالي[2].

هناك الكثير من المؤشرات للكفاءة سنركز على البعض منها:

1. معدل إجمالي دوران الأصول

وهو يقيس مدى كفاءة الشركة في استخدام الموارد والأصول الخاصة بها من أجل توليد الإيرادات نسبة الدوران المرتفعة تدل على أداء أفضل للشركة.

ويتم حساب هذا المعدل كالتالي: [3]

$$\text{معدل إجمالي دوران الأصول} = \frac{\text{الايرادات}}{\text{اجمالي الاصول}}$$

[1] محمد صالح الحناوي، جلال إبراهيم العيد، الإدارة المالية، مدخل القيمة واتخاذ القرارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 442.

[2] الطيب بو لحية،عمربوجميعة، تقييم الأداء المالي للبنوك الاسلامية –دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك الاسلامية للفترة 2009-2013،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،جامعة الصديق بن يحيى،جيجل الجزائر،العدد14، 2016، ص06.

[3] عاطف وليم أندراوس، التمويل والإدارة المالية للمؤسسات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 65-96.

2. معدل دوران الأصول المتداولة:

تدل هذه النسبة على مدى كفاءة المؤسسة في استغلال أصوله المتداولة لتوليد الإيرادات وبالتالي تحقيق الربح والتقليل من الاعتماد على القروض.يتم الحصول على هذه النسبة بقسمة الإيرادات على الأصول المتداولة ويعد هذا المعدل بمثابة مؤشر على مدى كفاءة المؤسسة في إدارة ورقابة عناصر أصولها الأكثر تداولا[1].يحسب معدل دوران الأصول المتداولة وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل دوران الأصول المتداولة} = \frac{\text{الايرادات}}{\text{اجمالي المتداولة الاصول}}$$

3. معدل دوران الأصول الثابتة:

يتم الحصول على هذه النسبة من خلال قسمة صافي الإيرادات على الأصول الثابتة، وتعد هذه النسبة مؤشرا على مدى كفاءة البنك في استغلال أصوله الثابتة لتوليد الإيرادات وكل زيادة في هذا المعدل عن المعدل المتوسط للنشاط، قد يعني إما لاستغلال الأمثل لأصول البنك الثابتة، وإما أن حجم الاستثمارات في تلك الأصول يقل عن المستوى المطلوب، أما إذا كان المعدل أقل على مستوى النشاط فإن هذا يعني إما انخفاض في استغلال الأصول الثابتة أو المغالاة في الاستثمار فيها مما يتطلب تخفيض حجم الأموال المستثمرة في هذه الأصول[2].يحسب معدل دوران الأصول المتداولة وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل إجمالي الأصول الثابتة} = \frac{\text{الايرادات}}{\text{الاصول الثابتة}}$$

يمكن للمؤسسة ان تقوم بتحقيق مخرجات اكبر بالاستخدام الامثل للموارد المتاحة ,حيث تعتبر التسويق الالكتروني للخدمات من اهم التكنولوجيات المعتمدة من طرف البنوك لتحقيق ذلك عن طريق :

1. **التسويق الالكتروني للخدمات** : من اهم التكنولوجيات المعتمدة من طرف البنوك ومن ميزاته:
   - الدخول الى اسواق جديدة .
   - جذب عدد اكبر من الموردين والزبائن بأقل تكلفة عن طريق انشاء موقع عبر شبكة المعلومات الدولية

[1] محمد صالح الحناوي، جلال إبراهيم العيد، مرجع سبق ذكره، ص 442.

[2] الطيب بولحية، عمر بوجمعة،مرجع سابق الذكر،ص 06.

- كسب الجهد والوقت في التعريف بخدمات المصرف.
- الاطلاع على خدمات واسعار المنافسين .
- تطوير الخدمات والمنتجاتوابتكار اخرى جديدة للوصول الى اسواق جديدة وبالتالي تنويع مصادر الدخل .
- ترويجوتسويق خدمات المصرف عن طريق استخدام مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفايسبوك والذي يعتبر اعلان او تسويق مجاني يهدف الى كسب عدد اكبر من الزبائن .

2. **تقنية الصيرفة الالكترونية**: تتيح للعملاء اجراء مجموعة متنوعةمن العمليات المصرفيةبكفاءة وفعالية دون الحاجة لزيارة الفروع التقليدية للبنوك ومن مزاياها :

- يمكن للعملاء اجراء التحويلات المالية بين حساباتهم اولحسابات اخرى سواء داخل نفس البنك اوالى بنوك اخرى بسهولة وسرعة.
- يمكن من دفع فواتير الخدمات مثل فواتير الكهرباء والماء والهاتف والرسوم الدراسية والمزيد من خلال البوابة الالكترونية للبنك .
- تتيح الصيرفة الالكترونية للعملاء متابعة ارصدة حساباتهم ومراجعة المعاملات السابقة وادارة المدخرات والودائع .
- يمكن تقديم طلبات الحصول على خدمات مثل القروض او البطاقات الائتمانية عير الانترنت.
- توفر العديد من البنوك خدمات الدعم عبر الانترنت او الهاتف للمساعدة في حل اي مشاكل او استفسارات .
- الخفض الكبير في التكاليف عن طريق انشاء المصرف الالكتروني الذي لا يكلف مقارنة بفتح فرع للمصرف ,حيث يصبح العميل او الزبون اكثر قربا لمصرفه ,بالاضافة الى كسب شريحة اكبر من الزبائن على اختلاف مواقعهم..
- تبسيط عملية فتح الحساب عن طريق الاستخراج الالي لكل العقود والوثائق اللازمة كإتفاقيات فتح الحساب .

3. **نظام المقاصة الالية**:

- يتضمن تبادل المعلومات المالية بين البنوك بطريقة الكترونية باستخدام وسائل مثل الشبكات الخاصة او الانظمة المركزية .
- اجراء عمليات التحويل بين الحسابات المختلفة داخل نفس البنك او بين بنوك مختلفة بسرعة وكفاءة اكبر.
- تسريع وتسهيل عملية تحويل الاموال بين الحسابات البنكية المختلفة .
- يقلل من الوقت الازم لتنفيذ المعاملات ويقلل من الحاجة الى التدخل اليدوي .

- يزيد من دقة العمليات المالية ويقلل من احتمالية حدوث الاخطاء.

المطلب الرابع:دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرالملاءة

في ظل طبيعة عمل البنوك والتطورات الحاصلة تزايد الاهتمام بموضوع الملاءة المالية من قبل السلطات الرقابية والإشرافية ومن قبل البنوك ذاتها لما تواجهه هذه الأخيرة من عوارض ومخاطر بيئة تنافسية وهو ما أكسب الملاءة المالية أهمية بالغة ويعتبر موضوع الملاءة من أهم التحديات التي تسعى البنوك إلى تحقيقها بغية تعزيز مراكزها المالية وتقوية موقعها التنافسي في الساحة المصرفية وكذا المالية الأمر الذي يضمن بوجه خاص الحفاظ على أموال المودعين والقدرة على مواجهة مختلف العوارض التي تواجهها نتيجة طبيعة عملها وفي نفس الصدد هناك العديد من المؤشرات التي تسمح بقياسها لمعرفة مستوى أداء البنك ودرجة تمتعه بملاءة مالية.

– وتعني الملاءة في لغة العمل المصرفي المتانة أي قدرة المصرف على سداد التزاماته المالية تجاه الغير في وقت استحقاقها، وتعتبر الودائع المصرفية أهم التزام للمصرف، وتعرف درجة الملاءة لدى البنك باحتمالية اعسار البنك[1].

– كما يمكن تعريفها باحتمال عدم قدرته على الوفاء بالتزاماته حيث تعكس الملاءة المالية القدرة على امتلاك الأموال الكافية لمقابلة الالتزامات المالية.[2]

– وتعبر الملاءة المالية عن قدرة وكفاءة البنك في قياس وتوجيه ومراقبة المخاطر التي يواجهها بهدف السيطرة عليها واتخاذ القرارات التي تدعم قدرته التنافسية وقدرته على الوفاء بالتزاماته وفق تواريخ استحقاقها المتفق عليها بين البنك وعملائه.

– كما يعرف مؤشر الملاءة بمدى قدرة المصرف على امتصاص الخسائر التي تحدث نتيجة مختلف عمليات التمويل والاستثمار التي تقوم بها وذلك عن طريق حق الملكية المتاح لأصحاب المصرف[3].

[1] نكاع رياع، بو الكور نور الدين،تقييم الملاءة المالية لمجموعة من البنوك الخاصة في الجزائر خلال الفترة (2016–2020)، المجلد 07، العدد 04، 2020.

[2] نكاع رياع، بو الكور نور الدين، مرجع سبق ذكره.

[3] إلهام طباخ، أثر كفاية رأس المال على معدل العائد على حقوق الملكية في البنوك الإسلامية، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 2019، ص 263.

- وهو مؤشر يعكس قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها طويلة الأجل وهو مؤشر مهم للبنوك المانحة للقروض والمستثمرين ويستخدم للحكم على المركز المالي للشركة وبالتالي صنع القرار بالاستثمار فيها أو منحها قروض.
- ويحدد مؤشر الملاءة مقدار الأعمال التي يتم تمويلها عن طريق الديون مقارنة بمساهمة الملاك وكلما ارتفعت نسبة الديون إلى حقوق الملكية تزيد المخاطرة بسبب التزامات الديون الثقيلة ومصاريف القروض.

تتيح هذه المؤشرات الكشف عن قدرة البنك على مواجهة مختلف مخاطر الائتمان والاستثمار وفي دراستنا تم اعتماد مجموعة من النسب في قياس الملاءة هي :

1. نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع:

تشير هذه النسبة إلى مدى مقدرة البنك على رد الودائع التي حصل عليها من خلال أمواله الخاصة، كما تشير إلى مدى اعتماده على حقوق الملكية كمصدر من مصادر التمويل فكلما زادت هذه النسيبة زاد معها أمال المودعين فهي تهدف إلى قياس المخاطر الناتجة عن زيارة مجموع الودائع عن نسبة معينة من رأس المال، وقد قامت البنوك بتحديد نسبة 10%كحد أقصى لهذا المقياس، أي كلما زادت قيمة الودائع عن عشرة أضعاف رأس المال كلما زادت مخاطر المودعين لديه.

ويعاب على هذا المؤشر عدم أخذه في الاعتبار مجموع ونوعية الأصول التي يتم فيها توظيف الودائع وتقاس كالتالي:

$$\text{نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الودائع} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{اجمالي الودائع}}$$

2. نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الأصول:

تشير نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الأصول إلى المدى الذي اتجه إليه المصرف في الاعتماد على حقوق الملكية في تمويل الأصول حيث أن زيادة هذه النسبة تعني حماية أفضل للمودعين، وهو ما يعكس هدف السلطات النقدية المتمثلة بالبنك المركزي وترمز لها بـ CB ويتم حساب هذه النسبة على النحو التالي:

$$\text{نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{الملكيةالحقوق}}{\text{الأصولإجمالي}}$$

تقيس هذه النسبة العلاقة بين حقوق المساهمين إلى إجمالي الأصول وتبين مدى اعتماد البنك على رأس ماله في تكوين الأصول[1].

توضح هذه النسبة مدى إمكانية تغطية حقوق الملاك باستخدام إجمالي الأصول وكلما ارتفعت هذه النسبة كان ذلك أفضل من وجهة نظر المستثمرين الخارجيين والملاك.

3.نسبة حقوق الملكية إلى مجموع القروض:

تعتبر هذه النسبة مقياس لهامش الأمان في مواجهة مخاطر عدم القدرة على استرداد جزء من الأموال المستثمرة في القروض وتقاس بالمعادلة التالية:

$$\text{نسبة حقوق الملكية إلى مجموع القروض} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{اجمالي القروض}}$$

يمكن ان تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من رفع كفاية راس المال العامل من خلال :

1. استعمال المواقع الالكترونية للمصارف بعرض مختلف البيانات المالية الذي يساعد في اطلاع الموردين عليهاوبالتالي وضع ثقتهم في المصرف على الوفاء بالتزاماته تجاههم ،بالاضافة الى جذب شركاء ومساهمين جدد مما يزيد من اموال الخاصة للبنك.
2. التداول الالكتروني الذي يمثل رقمنة الاسواق المالية في اطار شبكة الاتصالات الالكترونية تدار بواسطة محطات طرفية من الحواسيب مربوطة بالمركز, تعمل على تسهيل تنفيذ الصفقات عبر انظمة اتصال متطورة تستعمل لارسال اوامر الشراء والبيع ومن مزاياه :[2]

- السرعة القياسية في اجراء عمليات البيع والشراء وفي اي مكان .
- الحصول على المعلومات بخصوص الاوراق المالية المتداولةفي اي لحظة لاتخاذ القرارات الاستثمارية المناسبة .
- زيادة عدد المستثمرين ومعدلات التداول وجذب رؤوس الاموال الاجنبية وزيادة سيولة السوق .
- يعمل على توفير الاستقرار للسوق من خلال تحقيق التوازن بين العرض والطلب .
- توفير الشفافية عن الصفقات وهيكل الاسعاروبيانات عن حجم التداول ,بما يسهم في تحسين جودة السوق من خلال تخفيض تكاليف التشغيل وتعزيز السيولة وضمان التسعير الكفء للاوراق المالية .

[1] نكاع ريان، بوالكور نور الدين، تقييم الملاءة المالية لمجموعة من البنوك الخاصة في الجزائر خلال الفترة (2016–2020)، مجلة البحوث في العقود وقانون الاعمال،المجلد 07، العدد 04، 2022، ص 228.

[2] الجوزي جميلة،العمريصفية،تاثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة الاسواق المالية الخليجية،دراصة حالة بورصة الامارات،السعودية،الكويت،مجلة الاقتصاد الجديد،العدد 17،،المجلد 02،2017،ص 123.

3. **تطبيقات الاجهزة الذكية** :هي تطبيقات يمكن تنزيلها وتخزينها على مختلف الاجهزة النقالة اوعبر متصفح الانترنت, تتضمن تطبيقات الوسائط الاجتماعية , تعتمد عليها البنوك للتواصل مع اصحاب المصلحة والعملاء ومشاركة المحتوى التفاعلي وتقديم المنتجاتوالخدمات والتسويق .

- **الحوسبة السحابيةcloud**:هي تكنولوجيا تقدم خدمات نقل المعالجة وقواعد البيانات ومساحة التخزين الى ما يسمى بالسحابة , تستخدمها البنوك للتشغيل والتطوير السريع للبرامج والخدمات التقنية وخفض التكلفة مع دعم استمرارية الاعمال .

- **دراسة السوق :** ساهمت شبكة الانترنت في زيادة الزبائن للمؤسسة بالإضافة الى الموردينوبذلك اصبح بإمكانها اكثر من مجرد ارسال المعلومات عن خدماتها عبر الانترنت, اذ يمكنها ايضا عمل دراسات عن الاسواق ودراسة اوضاع المنافسين , وبالتالي تتعرف على متطلبات السوق وانسبالاسواق لترويج خدماتها.

- **شبكة المعلومات الداخلية**التي توفر للمؤسسة ما يلي :

- توفير معلومات اكبر مما هو متاح .
- تقديم معلومات على الخط المباشر Online تتسم بالسرعة والسهولة في الارجاع .
- امدادالفرد او المؤسسة بالمعلومات أينما تواجدت مع زيادة في اعتمادية المعلومة .
- تقليل التكلفة .

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل قمنا بالتطرق من جهة الى مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وهذا من حيث مكوناتها والتي جعلتها تتميز بخصائصها التي تجعلها محل استقطاب العديد من المؤسسات باختلاف أنواعها، ومن جهة أخرى فقد تطرقنا الى الأداء المالي الذي يعتبره محل اهتمام الكثير من الباحثين منذ مدة ولا يزال لحد الساعة البحث قائم فيه.

يعتبر تحسين ورفع الأداء المالي هدف أساسي من اهداف المؤسسة التي تسعى جاهدة لتحقيقه باعتماد العديد من الأساليب منها تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحويل الأنشطة من تقليدية الى الكترونية وهذا بشكل مستمر.

ولتسليط الضوء على موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى مساهمتها في تحسين الأداء المالي للمؤسسة قمنا بإسقاط ما جاء في الجزء النظري على واقع بنك السلام في تبنيه لاستراتيجية مكتوبة خاصة بالتحول الالكتروني على مدى الفترة 2014-2022 وتأثيرها على أدائها المالي.

الفصل الثاني: دراسة تحليلية لأثر تبني بنك السلام الجزائر لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي

تمهيد الفصل الثاني:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال احد اهم مقومات بيئة الاعمال في وقتنا المعاصر، لكونها تشكل الحجر الأساس في تعزيز فرص البقاء، النمو والاستمرار نتيجة للتطور السريع والمستمر في التقنيات التكنولوجية الحديثة التي ساعدت على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات مما كان له الأثر الإيجابي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية عموما والمؤسسات البنكية خصوصا.

تعتبر البنوك الجزائرية من المؤسسات المالية التي وجدت نفسها ملزمة بمجاراة التطورات الحاصلة في مجالي التكنولوجيا والاتصال املا في تحقيق العديد من المزايا في علاقتها مع بيئتها خصوصا مع عملائها. يعد مصرفالسلام الجزائر من البنوك الجزائرية الرائدة في تبني اخر الابتكارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وضع استراتيجية مكتوبة تطبق على المدى البعيد بهدف تحسين مركزها التنافسي عن طريق تحسين أدائها المالي بتحولها الى مصرف الكتروني.

المبحث الأول:رقمنه مصرف السلام

سنسعى من خلال هذا المبحث إلى التعرف على مصرف السلام–الجزائر ونشأته , بالإضافة إلى الخدمات التي يقدمها , ومن ثم إلقاء الضوء على الإستراتيجية المستخدمة من طرفه في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال خلال السنوات 2014 إلى غاية 2024 ,من خلال ما أتيح من معلومات في التقارير السنوية والموقع الرسمي للمصرف .

المطلب الأول: نبذة عن مصرف السلام الجزائر

يعد مصرفالسلام ثاني مصرفإسلامي في الجزائر بعد مصرفالبركة والذي يحوز على حصة سوقية كبيرة .

الفرع الأول: تعريف ونشأة مصرف السلام

مصرف السلام الجزائر هو مصرفشمولي يعمل وفقا للقوانين الجزائرية وطبقا للأحكام الإسلامية في كافة تعاملاته. تم اعتماد المصرف في سبتمبر 2008حيث انطلق في نشاطه في نفس السنة وهو مصرف تجاري تأسس بموجب القانون الجزائري لتقديم خدمات مصرفية إسلامية مبتكرة، بغية تلبية حاجات السوق، من المتعاملين والمستثمرين، حيث يتم ضبط معاملاته من قبل هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

يعتبر المصرف كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي بدأ نشاطه برأس مال قدره 7.2 مليار دينار جزائري، تم رفعه سنة 2009 إلى 10 مليار دينار جزائري، وفي سنة 2020 رفع رأسمال المصرف إلى 15 مليار دينار جزائري، ويعد مصرفالسلام بعد مصرفالبركة الذي يزاول نشاطه منذ 1990 ثاني مصرفينشط في السوق المصرفية الجزائرية.

يعمل مصرفالسلام وفق استراتيجية تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية، حيث يعتمد في ذلك على رفع معايير الجودة في الأداء لمواجهة التحديات المستقبلية في الأسواق المحلية والعالمية مع التركيز على تحقيق أعلى نسب من العائدات للعملاء والمساهمين.

الفرع الثاني: خدمات مصرف السلام – الجزائر

هناك تنوع في الخدمات التي يقدمها مصرفالسلام لزبائنه وهي مبنية على أساس تجزئة الزبائن الى زبائن نهائيين وهم الافراد والزبائن النهائيونوهم المؤسساتوهي كالتالي:[1]

[1]الموقع الرسمي لمصرف السلام ، الجزائر https://www.alsalamalgeria.com/

أولا: الخدمات الموجهة للأفراد.

1. حساب الشيك: حساب السلام للأفراد هي بوابة للانضمام الى مصرف السلام–الجزائر وإدارة العمليات المصرفية بكل سهولة وأمان. يحقق حساب الشيك الكثير من المزايا للأفراد هي:

- قبول الإيداعات النقدية والشيكات في جميع فروع المصرف؛
- الحصول على كشف حساب دوري؛
- إمكانية متابعة وإدارة الحساب من خلال قنوات السلام الإلكترونية: " السلام مباشر"، " السلام سمارت بنكنغ ".

كما يمكن من حساب السلام الاستفادة من:

- الحصول على دفتر شيكات مجاني؛
- الحصول على بطاقة الدفع "آمنة" للأفراد مجانية؛
- خدمة الدفع "E–Amina" لدفع الفواتيروالمشترياتعبر الإنترنت.

2. التمويل الاستهلاكي: يشمل

–**اقتناء سيارة**:بتقسيطالسداد شرط أن تكون منتجة أو مركبة محليا؛

- **اقتنا دراجات نارية، دراجات سكوتر، دراجات ثلاثية:** تكون مصنعة في الجزائر. مع السلام تيسير " للدراجات النارية "، يمكن للفرد الاستفادة من خدمات مبتكرة :

- خدمة المصرف عن بعد " السلام مباشر "؛
- تطبيق الموبايل "السلام سمارت بنكنغ"؛
- بطاقة الدفع " آمنة".

- **اقتناء الاجهزة الكهرو منزليةوالاثاث:** يسمح بالاستفادة من تمويل من دون دفع مبلغ أولي ومن دون عناء التنقل. ويقدم من خلال خدمات حصرية جديدة "إ–تيسير" للتمويل 100% عبر الانترنت من خلال منصات رقمية متوفرة على مدى 24سا/24 و7أيام /7تسمح بتقديم طلبات المشتريات عبر الانترنت وتسديدها بالتقسيط وفق أحكام الشريعة مع شركاء معتمدين هم:مؤسسةDiarDzair؛مؤسسة ACM؛ مؤسسةEkiClik؛مؤسسةSavitem.

3. التمويل العقاري:ويشمل

- **التمويل العقاري لامتلاك منزل:** وهو موجه لاقتناء مسكن جديد لدى مرقي عقاري أو مسكن قديم لدى خواص.
- **التمويل العقاري لبناء او توسيعمنزل** :يقدم مصرفالسلام لزبائنهصيغة تمويلعقاري "دار السلام".
- **التمويل العقاري لتهيئة منزل** :يقدم مصرفالسلام لزبائنه دعمه من خلال تمويل اشغال التهيئة.
- **التمويل العقاري لاستئجار منزل**:يقدم مصرفالسلام لزبائنه دعمه من خلال تمويل عملية استئجار منزل او شقة.
- **التمويل العقاري LPA/LSP/LPP:**

يقدم مصرفالسلام دعمه المالي للأفراد لتمويل اقتناء منزل ترقوي عمومي LSP،LPA،LPP ، عن طريق الصيغة الموافقة لمبادئ الشريعة الإسلامية " شركة ملك" .

3. حسابات الاستثمار: وهي تشملدفتر أمنيتي،دفتر هديتي، دفتر عمرتي، دفتر سياحتي،سندات الاستثمار، حسابات الاستثمار، دفتر سيدتي، دفتر حرفتي، دفتر دراستي.

4. الخزانات الحديدية: يوفر المصرف خدمة استئجار خزانات الأمانات الحديدية، ويمكنكم بهذا من الاحتفاظ بالأغراض الثمينة والوثائق المهمة في مكان آمن .

ثانيا: الخدمات الموجهة للمؤسسات

1. الحساب الجاري:

الحساب المصرفي الجاري " السلام" هو حساب إيداع تحت الطلب بالدينار الجزائري، تمر من خلاله عمليات دفع من قبل المؤسسات(تسديد الأجور أو فواتير، ...الخ) أو لفائدة الشركات في نطاق معاملاتها الاقتصادية اليومية. من خلال الحساب المصرفي الجاري " السلام" يضع المصرف تحت تصرف المؤسسات خدمات تتوافق ومعايير مصرفية معاصرة وخبرات عالمية مبتكرة، تمكن المؤسسات من تحويل أموالها بكل أمان والقيام بعمليات دفع سريعة.

ان الحساب المصرفي الجاري " السلام" يتمتع بالعديد من المزايا هي :

- قبول الإيداعات النقدية والشيكات في جميع فروع المصرف؛
- الحصول على دفتر شيكات مجاني؛
- الحصول على كشف الحساب دوري مجاني عبر البريد الإلكتروني؛
- إمكانية متابعة وإدارة الحساب من خلال قنوات السلام الإلكترونية.

2. التمويلات: وهيخاصةبمعداتمهنية، معدات النقل، اشغال هندسية مدنية، الاستغلال العقارات.

3. الاعتماد الايجاري:معدات الاشغال العمومية والبناء، معدات النقل. معدات طبية...

4. التحويلات الخارجية وتشمل:

– **الاعتماد المستندي:** هو تعهد مكتوب صادر من مصرفالمورد يضمن بواسطته للمصدر دفع قيمة البضائع مقابل تقديم الوثائق المطلوبة في الاعتماد.

– **التسليم المستندي:** وهي إحدى وسائل الدفع التي يقدمها مصرف السلام–الجزائر لعملائه في تسديد أثمان السلع أو الخدمات في التجارة الدولية .

5. جهاز الدفع الالكتروني:

للتسهيل على المستهلك استعمال بطاقة الدفع الإلكترونية في تسديد مشترياته لدى التجار، مصرف السلام–الجزائر يضع مجانا تحت تصرف التجار والمهنيين أجهزة الدفع الإلكتروني التي تقوم بقبض دفوعات البطاقة الإلكترونية الحاملة لشارة CIB.

.الخزانات الحديدية:

مصرف السلام–الجزائر يوفر خدمة استئجار خزانات الأمانات الحديدية، ويمكن للمؤسسات بهذا من الاحتفاظ بالأغراض الثمينة والوثائق المهمة في مكان آمن .

المطلب الثاني: إستراتيجية مصرف السلام للتحول الالكتروني

الفرع الأول: تطورات الأنظمة الآلية والمعلوماتية وأمن النظم

- **سنة 2014:**

في هذه السنة اعطى المصرف الأولوية لاستكمال مشاريع تطوير وتحديث النظام المعلوماتي، وفي هذا الشأن نذكر المشاريع المنجزة التالية:[1]

– مواصلة تنفيذ مشروع أمن النظام المعلوماتي المتعلق بمتطلبات تأمين نظام المعلومات في المصرف وفقا لمعايير إيزو 27001 حيث عرف المشروع تقدما مقبولاً.

– الانتهاء من إنجاز مشروع تحيين برامج أجهزة تسيير الشبكة المعلوماتية.

– تحيين برنامج وقاية الشبكة من الاختراقات.

- **سنة 2015:**

[1]التقرير السنوي لمصرف السلام الجزائر، 2014.

بعد الانتهاء من وضع مخطط البنية التحتية لقاعة المركز المعلوماتي الاحتياطي بما فيها التجهيزات اللازمةتم :[1]

– وضع حيز التنفيذ الألياف البصرية التي تربط كل مواقع المصرف مع المراكز المعلوماتي الاحتياطي.

– تم الانتهاء من دراسة العروض واختيار الشركة المتخصصة وابرام العقد معها في انتظار استلام التجهيزات التقنية.

– فيما يتعلق بنظام أمن المعلومات (SMSI) فقد تم اعداد ومراجعة مختلف السياسات والإجراءات والعمليات والمواثيق الخاصة به، أفضت إلى تحرير 32 وثيقة تنظيمية، حيث تم التكفل بنسبة 85% من توصيات التدقيق المتعلق بأمن نظم المعلومات الذي قام به مكتب التدقيق المعلوماتي (CESSI) بموجب العقد الذي أبرمه مع المصرف.

– وضع مخطط إدارة الأزمات وخطط الطوارئ المرتبطة بالنظام، والتأكد من حفظ المعلومات مع إعداد نسخ احتياطية من المواد المخزنة. لضمان استمرارية العمل في حالة حدوث أي طارئ يسبب توقف النشاط.

- **سنة 2016:** عمل المصرف في هذه السنة على ترقية نظام المعلومات المصرفي T24 من نسخته السابعة إلى النسخة السادسة عشر.
- **سنة 2017:**

تم خلال هذه السنةالقيام بالعديد من الأنشطة في اطار التحول الالكتروني هي:[2]

– اطلاق برنامج بطاقة فيزا .

–تطوير نظام وور كفلو (Work flou) للتحكم بالمصاريف.

–تبسيط عملية فتح الحساب بتطوير الاستخراج الآلي لكل العقود والوثائق اللازمة كاتفاقيات فتح الحساب، السلام مباشر، بطاقة الدفع وغيرها.

– ترقية نظام المعلومات المصرفي T24 من نسخته السابعة إلى النسخة السابعة عشر.

- **سنة 2018:**

من اهم ما انجز في هذه السنة ما يلي:[3]

[1]التقرير السنوي لمصرف السلام ،الجزائر 2015
[2]التقرير السنوي لمصرف السلام ،الجزائر2017
[3]التقرير السنوي لمصرفالسلام ، الجزائر 2018

– إنجاز مشروع الانتقال من النسخة السابعة لنظام المعلومات T24 إلى النسخة السابعة عشر، وتعتبر بذلك من البنوك القليلة في العالم التي اعتمدت هذه النسخة.

– تم تجديد البنية التحتية بشكل كامل باستعمال آخر إصدار من معالجات IBM في بيئة افتراضية بشكل كلي (Virtual Platform).

– تم الانتهاء من مشروع بطاقة الدفع VISA، وتقديم الدعم اللازم من أجل انطلاقة جيدة للمنتج إضافة لتطوير وإطلاق منتج الودائع لأجل وتطبيق Smart banking لأجهزة الموبايل.

– القيام بعدد من التعديلات للتأقلم مع متطلبات المصرف، تخص تسيير مخزون السيارات، تقييس ملف طلب الشيكات الخاص بشركة SATIM.

– ترقية نظام مكافحة الفيروسات البنكي كاسبرسكي إلى آخر نسخة وتم وضع نظام مركزي لمراقبة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات، ويتم حاليا العمل على ترقية مركز المعلوماتي الرئيسي ليتطابق مع المعايير الدولية.

- **سنة 2019:**

وفي هذه السنة قام المصرف بالعديد من الأنشطة في إطار التحول الالكتروني هي:[1]

– وضع نظام مركزي لمراقبة الخوادم الحساسة وذلك من خلال تثبيت نظام عالمي يسمح بمراقبة عدة مكونات للخوادم.

– ترقية مركز المعلوماتي الرئيسي وفق المعايير الدولية وانشاء مركز معلوماتي متطور (DATA CENTER) حتى يستطيع مواكبة تطور المصرف ويمكن من استيعاب كل التطبيقات الجديدة، وخاصة منها المتعلقة بالرقمة.

– داخليا تم تحويل نظام الهواتف الخاصة بالمصرف من النظام التقليدي إلى النظام IP غير أربع أرقام لتحسين التواصل المرئي بين موظفي الفروع والإدارات المركزية.

- **سنة 2020:**

نظرا للظروف الخاصة في هذه السنة، فقد تضاعفت أهمية الرقمة وأصبحت من القضايا المستعجلة من أجل الاستمرار في تقديم الخدمات دون التأثير على الصحة العامة، حيث تم :[2]

[1] التقرير السنوي لمصرفالسلام ، الجزائر 2019
[2] التقرير السنوي لمصرفالسلام ، الجزائر 2020

– إعداد منصة تقنية للاتصالبالموردين الخارجيين "ديار الجزائروسافيتام" من اجل توفير خدمة تمويل الأفراد بالتقسيطعبر الانترنت دون عناء تنقل الزبون.

– تم تفعيل تطبيق االوورك فلو (work flow) الخاص ببواصيل التحصيل وتقديم الدعم اللازم للفروع والإدارة المركزية للتحكم فيه.

– قام المصرف بتعزيز الخدمات المصرفية عبر الانترنت والهاتف النقال وأجهزة السحب الآلي ونقاط البيع والمبادرات لتحويل العمليات اليدوية الحالية للعمل آليا باستخدام أدوات أتمته العمليات والمعالجة المباشرة.

- **سنة 2021:**

لقد قام المصرف في سنة 2021 بالعديد من الأنشطة في اطار التحول الالكتروني هي:[1]

1.من جانب نظم المعلومات:

استفادت نظم المعلومات من إعادة هيكلة، ساهمت في تعزيز التواصل والتنسيق بين إدارة البنية التحتية لنظم المعلومات وخلية إدارة وتطوير البرامج المعلوماتية للارتقاء بجودة وكفاءة التقنية المقدمة، وفيما يلي أهم ما تم إنجازه.

– **أهم المشاريع المنجزة في البنية التحتية:** حرصت إدارة البنية التحتية لنظم المعلومات على توفير بنية تحتية متينة , مستقرة وآمنة متوافقة مع جميع الأنظمة والبرامج الإلكترونية للمصرف لأنها حجر الأساس، حيث قامت بتحويل جميع الخوادم الفيزيائية والافتراضية من مركز البيانات القديم إلى مركز البيانات الجديد ,الذي يتوفر على شبكة محلية ذات تدفق عال (40 جيغابايت) وأجهزة حماية عالمية مثبتة في جميع طبقات البنيةالتحتية التي تضمن حماية بيانات المصرف من الهجمات السيبرانية، بالإضافة الى أجهزة افتراضية باستعمال البرامج Vmware لتمكين المصرف من سد كل الاحتياجات التقنية المبرمجة أو حتى التي لا يمكن التنبؤ بها بطريقة ديناميكية، فيمكن توسيع، تعديل، أو تحسين الخوادم الافتراضية عند الطلب بطريقة مرنة.

– **في مجال أمن نظم المعلومات: قام** فريق نظم المعلومات بتحويل خوادم النظام البنكي من مركز البيانات الاحتياطي بالبليدة إلى مركز البيانات الرئيسي بدالي براهيم الجزائر العاصمة،وتحديث نظامه

[1]التقرير السنوي لمصرف السلام،الجزائر 2021:

التشغيلي لتحسين أدائه وتفادي أخطار الثغرات الأمنية مع إعادة تثبيت شاملة للبيئة الاحتياطية والتجريبية.

سخرت إدارة البنية التحتية لنظم المعلومات الوسائل المادية, البشرية والتنظيمية لحماية المصرف ضد الجرائم الالكترونية حيث وفي هذا الصدد تم تثبيت جهاز ذو مرجعية عالمية لحماية تطبيقات الويب.

– **أهم المشاريع المنجزة في تطوير البرامج:**تم تطوير بطاقات السحب للشركات بما يسمح للمسيرين بإصدار العديد من البطاقات لموظفيهم مع إمكانية مراقبة أرصدة حسب الطلب، وتعديل بطاقات السحب الدولية بما يتماشى مع التغير في أرقام BIN لشركة VISA وكذا إضافة خاصية تجديد البطاقات المنتهية الصلاحية.وتبعا لقرار السلطات الوطنية بضرورة توافق البطاقات البنكية المحلية وبطاقات بريد الجزائر أكبر موفر لهذه الخدمة، فقد تم القيام بالتعديلات اللازمة على الأنظمة وكذا مسايرة التجارب مع البنوك وبريد الجزائر وهي حالياً في البيئة الإنتاجية.

أما فيما يخص عمليات التحويلات الكبرى (ARTS :Algeria Real Timo Settlement) فقد تم إتمام جميع التطورات وتحضير خوادم البيئة الجديدة.

وفي مجال التجارة الخارجية فقد تم مراجعة شاملة لنظام التحويلات الحرة، من أجل تحكم جيد في التسبيقات وإدارة المؤونة، وتسيير أفضل لعملية التصفية مع مصرفالجزائر.من جهة أخرى فقد تم انشاء مستودع بيانات لاستخدامه في استخراج التقارير اللازمة لمحافظي الحسابات وتسهيل عمليات تحليلالحسابات الداخلية، وهو في تحسين مستمر، أما فيما يخص التقارير النظامية فقد تم وضعها على المنصة من أجل أتمتههذه العملية وكمرحلة أولى تم الانتهاء من أهم التصريحات المطلوبة من طرف مصرفالجزائر.

2.الخدمات المقدمة لدعم الزملاء في المصرف:

لقد قام فريق البنية التحتية لنظم المعلومات بتحديث المعدات وأنظمة تشغيل الويندوز على مستوى المقرات والفروع,كما وفرت إدارة نظم المعلومات واجهة الكترونية تحتوي على مجموعة من الخدمات تسمح بتسجيل الطلبات والانشغالات.

- **سنة 2022:**

– تم خلال هذه السنة توقيع اتفاقية تعاون اشهاري بين مصرف السلام الجزائر وشركة إنايفوس كوم حيث تمكنت من نشر التقارير الصحفية والمقالات التي يتم نشرها عبر الصحف المقروءة والالكترونية

والمجلات والقنوات الوطنية في إطار عمليات إظهار العلامة التجارية للمصرف والترويج لمنتجات ونشاطات المصرف.[1]

– مجاراة للعصرنة والتطور الذي يوحي بانفتاح المصرف على محيطه، تمإطلاق خدمة وينباي الذي يسهم في تسيير دفع المشتريات وإجراء التحويلات باستعمال الهواتف الذكية بطريقة لا تلامسية، وكذلك إطلاق منتج إجارة الخدمات السياحية(سفر العمرة) بتقسيط ثمنها وفق شروط محددة، وهو ما من شأنه أن يسهم في تعزيز حجم الودائع. (الموقع الرسمي لمصرف السلام، الجزائر)

– فيما يتعلق بتطوير الخدمات قام المصرف بمواصلة التجارب العملية للبطاقة المحلية CIB مع خاصية الدفعاللاتلامسي بالإضافة إلى توسيع نطاق شبكة أجهزة الصراف الآلي بتفعيل الصراف الآلي الخاص بكل من فرع برج بوعريريج وفرع محمد بلوزداد ليبلغ عدد الصرفات الآلية 29، وتوسيع نطاق شبكة أجهزة الدفع الإلكتروني بتثبيت 04 أجهزة جديدة ليبلغ عدد الأجهزة المفعلة 157 جهاز. [2]

- **سنة 2023:**

– إطلاقمشروع ترقية النظام البنكي وهذا بسبب التطور الكبير في المحفظة التجارية مما نتج عنه نمو كبير في قاعدة البيانات مما استدعى المصرف إلى الانتقال إلى نظام ذو فعالية أكبر، وفي سياق المشروع تقرر التخلي عن إطار العمل السابق TAFC والانتقال إلى الإطار FAFJ الذي يعطي مرونة عمل أكثر في مجال البنية التحتية، وتم الانطلاق الفعلي للمشروع في أكتوبر 2023. [3]

– توقيع اتفاقية شراكة بين مصرف السلام الجزائر ومؤسسة "ديار دزاير" للتجارة الإلكترونية والابتكار، ومؤسسة "فينك" متخصصة في التكنولوجيا المالية، تدخل هذه الاتفاقية في إطار ترقية التمويل الرقمي وتطوير التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني والنقدي، بالإضافة إلى إطلاق منتوج جديد من منتجات الادخار مصمم خصيصا للمرأة الجزائرية بمناسبة عيدها العالمي 8 مارس والمسمى دفتر الاستثمار "سيدتي". [4]

– قامت خلية إنجاز المشاريع بالمصرف بإنشاء مركز المراقبة عن بعد بمقر دالي براهم والذي يعتبر الثاني على المستوى الوطني،حيث يتكون من جهاز استقبال الإنذارات، وشاشات يستطيع المراقب الأمني من خلالها التعرف على مصدر الخلل وهذا الجهاز متصل بجميع الفروع. [1]

[1] المجلة الداخلية لمصرف السلام الجزائر، العدد 01، 2022 .
[2] المجلة الداخلية لمصرف السلام الجزائر،العدد 8، 2022.
[3] المجلة الداخلية لمصرف السلام الجزائر،العدد09، 2022
[4] المجلة الداخلية لمصرف السلام، الجزائر، العدد 02 ،2022.

- **سنة 2024:**

– تم توقيع اتفاقية شراكة تجارية مع مؤسسة EkiClik، تدخل هذه الشراكة ضمن استراتيجية المصرف في المساهمة الفعالة لسياسة التحول الرقمي للمنظومة المصرفية الوطنية المسطرة من قبل السلطات العمومية ونظرتها الاستشرافية في مجال اصلاح وتطوير المنظومة المالية للجزائر. [2]

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية الإسلامية الرقمية لبنك السلام

يقدم مصرف السلام العديد من الخدمات، منها ما هو رقمي ومنها ما يعتمد على البطاقات البنكية كما يأتي بيانه.

أولا:الخدمات الرقمية

تتمثل هذه الخدمات في:

1. الخدمات المصرفية عن بعد:

الجدول رقم 03: الخدمات المصرفية لبنك السلام–الجزائر

بالنسبة للأفراد	بالنسبة للمؤسسات	
	حزمة بروميوم	حزمة قولد
– التطلع على الحسابات – البحث عن عمليات الحساب – تحميل كشوفات الحساب وطبعها – طبع بيانات الحساب البنكي – دمج الحسابات – متابعة العمليات الالكترونية – طلب دفتر الشيكات – متابعة التسهيلات – الإطلاع على الودائع لأجل – التحويل بين الحسابات – التحويل للمستفيدين – طلب البطاقة	– الإطلاع على الأرصدة – مراجعة الأرصدة – الإطلاع على العمليات الأخيرة – خدمة الرسائل النصية – المعارضة على الشيك – البحث في عمليات الحساب – تحميل كشوفات الحساب – طبع كشوفات الحساب – طبع بيانات الحساب البنكي – طلب دفتر الشيكات – متابعة التسهيلات – الاطلاع على الودائع لأجل – التحويل بين الحسابات – التحويل للمستفيدين	كل خدمات خدمة بروميوم+: – دمج الحسابات – التخليص الإلكتروني للمستحقات الجبائية.

[1]المجلة الداخلية لمصرف السلام، الجزائر، العدد10 ،2023.
[2]المجلة الداخلية لمصرف السلام، الجزائر، العدد 1 ،2024.

	– ادخال التحويلات المكثفة – ارسال ملفات التحويلات المكثفة – تقرير التنفيذ	

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على معطيات الموقع الرسمي لمصرف السلام الجزائر.

2. التطبيق الهاتفي البنكي:

التطبيق "السلام سمارت بنكنغ لمصرف السلام الجزائر يفتح بابا جديداً على المصرف 24/24 ساو 7/7 أيام عبر الهاتف الذكي أو اللوحة الإلكترونية أينما كان العميل.

ويسمح هذا التطبيق بـ:

- الكشف عن الأرصدة وآخر العمليات.
- البحث وترتيب آخر العمليات.
- محاكاة التمويل.
- تحويل العملات.
- الاتصال بالمصرف عن طريق البريد الالكتروني أو الهاتف.

3. منصات التجارة الخارجية:

- **منصة ما قبل التوطين:** من أجل تحويلات بنكية دولية آمنة يمنح مصرف السلام الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أماناً متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري والبائع، حيث يضع بوابة إلكترونية خاصة لمعالجة الطلبات ما قبل التوطين للاستيراد وهذا 24/24 ساو 7/7 أيام طوال السنة عبر الإنترنت بكل أمان.
- **منصة الاعتماد المستندي:** يضع مصرف السلام. الجزائر بوابة إلكترونية التي تسمح بملأ استمارة افتتاح اعتماد مستندي لعملية الاستيراد،24/24 ساعة و7/7 أيام طول السنة عبر الانترنت بكل أمان.

4. الدفع عبر المسحويمباي:

- **بالنسبة للأفراد:** مع ويمباي لمصرف السلام فالأفراد ليسو بحاجة إلى السيولة،حيث يمكنهم تسديد مشترياتهم عبر هاتفهم الذكي، ما عليهمالا مسح رمزQRالمعروض على هاتف تاجرهم، كما يمكنهم

طلب أو تحويل الأموال، بسرعة إلى أفراد عائلتهم المشتركين في ويمباي، لذلك يتم اختيار رقم هاتف أحد أفراد العائلة في قائمة جهات الاتصال، ثم يتم إدخال المبلغ وتأكيد العملية عبر ادخال الرمز السري.

يمكن هذا التطبيق من:

- الكشف عن الرصيد.
- تسديد المستحقات بمجرد لمسة على مستوى صندوق المتجر.
- اقتسام الفاتورة أو المصاريف عند المتجر.
- التحويل بين الحسابات لمستخدمي "ويمباي لمصرف السلام".
- الكشف عن سجل العمليات البنكية الجارية.
- إدارة الميزانية (المداخيل والمصاريف).

- **بالنسبة للمؤسسات:**

بفضل "ويمباي لمصرف السلام" يمكن العملاء من الدفع بسرعة من هواتفهم الذكية، حيث يتلقى العميل تأكيدا في الوقت الفعلي على هاتفه الذكي.

ثانيا:البطاقات البنكية

1. **بطاقة الدفع والسحب:**وهي نوعان:

- **بطاقة الدفع والسحب آمنه للأفرادومنمزاياها:**

- مرونة سقوف السحب والدفع.
- إمكانية استغلال رصيدك 24/24 ساو 7/7 أيام.
- دفع قيمة مشتريات الافرادن كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي، حاملة لشارة CIB.
- سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي حامل لشارة CIB.
- دفع قيمة مشتريات الافراد أو تسديد فاتورة عبر الانترنت (أطلب خدمة E-A mima من مستشار المتعاملين الخاص بك).

- **بطاقة الدفع والسحب أعمال(للشركات):**

- البطاقة الإلكترونية "أعمال" هي بطاقة سحب ودفع مخصصة حصريا للنفقات المهنية، يظهر عليها اسم الحاملوكذلك اسم الشركة.

– تمكن المؤسسات من تخليص النفقات (CASNOS، CNAS، الجمارك، ...)، شراء تذاكر من تخليص النفقات، أو لمختلف نفقات الموظفين .

– بطاقة CIB أعمال ستسهل سفر الافراد وتتيح لهم إدارة النفقات المهنية بشكل أكثر كفاءة، كما تتيح إجراء عمليات السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي الذي تحمل شعارCIB ودفع نفقات الاعمال في أي وقت عبر نقاط البيع وعبر الانترنت.

– تمكن من الحصول على كشف تفصيلي شهري للمعاملات البنكية لكل حامل بطاقة، مما سيسمح من خلالها الحصول على رؤية شاملة ومراقبة دقيقة للنفقات.

2.بطاقة الادخار:

وتسمى بطاقة التوفير "أمنيتي" وهي وسيلة ادخار بسيطة وآمنة، في متناول جميع افراد العائلة وتسمح باستثمار الاموال مع ضمان توفرها في أي وقت، ومن مزاياها:

– حساب متاح عند الطلب.

– أرباح تضاف إلى الحساب على أساس ريع سنوي.

– حرية الإيداع والسحب.

– حساب الأرباح على المبالغ المودعة يبدأ من اليوم الذي يلي: عملية الإيداع.

– مرونة سقوف السحب والدفع.

– إمكانية استغلال رصيدك 24سا / على مدار 7/7 أيام.

– دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB.

– سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي 7/7 أيام و24/24ساعة.

– دفع قيمة المشتريات أو تسديد الفاتورة عبر الانترنت (جديد).

3.بطاقات فيزا:

يمنح مصرفالسلام العديد من الأنواع من بطاقات VISAوهي :

– **بطاقة السلام فيزا مسبقة الدفع:** يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة الصعبة (يورو) وذلك حسب الرصيد المطلوب الأدنى؛ كما انها تمنح لعملاء المصرف سقف أسبوعي مناسب يمكنهم من:

- تسديد ثمن مشتريات العملاء من كافة المحلات عبر العالم بإستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم) ؛
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA؛ (24سا/24 & 7أيام/7)؛
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA؛(24سا/24 & 7أيام/7)، (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج).

– **بطاقة السلام فيزا الذهبية تمنح لكبار متعاملي المصرف والسلام فيزا بلاتنيوم بطاقة سحب ودفع دولية** .تمنح هذه البطاقات سقفا أسبوعيا استثنائيا للعملاء يمكنهم من:

- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم) ؛
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA؛ (24سا/24 & 7أيام/7)؛
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA ؛(24سا/24 & 7أيام/7)، (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج).

– **بطاقة السلام فيزا الدولية" تصدير"**:موجهة للمتعاملين لدى مصرف السلام الجزائر، والذين ينشطون في مجال التصدير، ولديهم حساب المُصَدِّر باليورو وحساب جاري بالدينار.

تسمح هذه البطاقة بالقيام بعمليات السحب والدفع في الخارج بأمان خلال سفريات العميل في إطار نشاط التصدير، فيما يتعلق ب:

- تسديد مصاريف الشركة المتعلقة بترويج أنشطة التصدير عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA؛
- السحب النقدي لغرض دفع مصاريف عمليات الترويج لأنشطة التصدير؛ من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA24/24سا و7أيام/7.

المبحث الثاني: دراسة تحليلية لتأثير استراتيجيات التحول الالكتروني على الأداء المالي للبنك

سوف نحاول في هذا المبحث دراسة وتحليل أثر تبني مصرفالسلام–الجزائر لهذه التكنولوجيا على أدائه المالي وذلك من خلال حساب نسب المؤشرات المالية المختلفة.سيتم في هذا المبحث اجراء اسقاط لمعظم النسب التي تعرضنا اليها في الجانب النظري .

المطلب الأول: تأدورثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر ربحية مصرف السلام

يعد مؤشر الربحية من اهم النسب التي تهتم بها المؤسسة الاقتصادية على غرار مصرفالسلام-الجزائر،والتي يعتمد عليها أصحاب المصلحة في اتخاذ العديد من القرارات .

1.معدل العائد على اجمالي الأصول:

والذي يتم حسابه وفق العلاقة الآتية:

$$ROA = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{متوسط اجمالي الاصول}}$$

حيث ان : ن ص: النتيجة الصافية ؛ م إ ص : متوسط اجمالي الاصول.

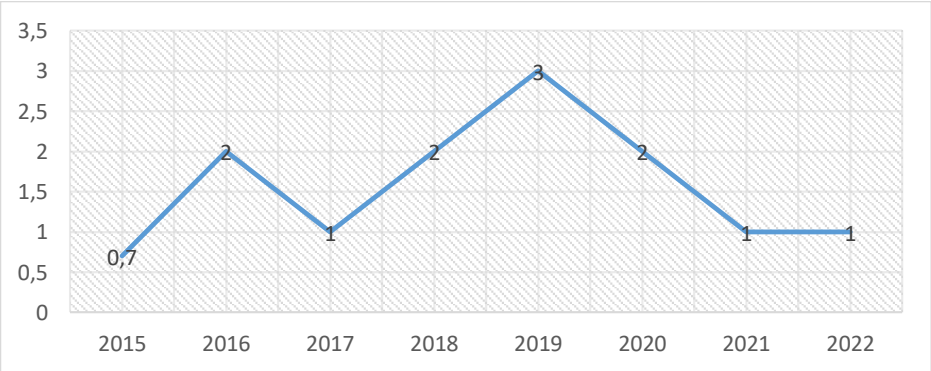
الجدول رقم(4): معدل العائد على الأصول

البيان	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ن ص	301357	1080086	1181246	2418015	4007410	3069188	3389221	4392508
م إ ص	38442000	46839500	69439500	97942000	120564000	146822500	200215000	2497485000
ROA	0.007	0.02	0.01	0.02	0.03	0.02	0.01	0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على التقارير الماليةللمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

شكل رقم (1)تطورمعدل العائد على الأصول



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم(3).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم(1) أن معدل العائد على الأصول في سنة 2015 قدر بـ 0.7% , وعرف ارتفاع ملحوظ في سنة 2016حيث اصبح2% وهذا راجع إلى الزيادة في النتيجة الصافية مقارنة بسنة 2015، ولا يلبث حتى يعود إلى الانخفاضسنة2017ليصل الى 1%، وهكذا يبقى في تذبذب من سنة 2018 الى غاية 2021 ليحقق أعلى معدل سنة 2019 بمعدل 3%، كما عرف استقرار في سنتي 2021و2022 ,وهذا يُفسر بالاستغلال الجيد للأصول المملوكة للبنك،ممأدى الى

توليد أرباح أي ان استغال الاصول سواء الجارية او غير الجارية من طرف المصرف اثر إيجابا على أداء المصرف .

2. **معدل العائد على الاستثمار:**

والذي يتم حسابه وفق العلاقة الآتية: $$\mathbf{ROI} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{اجمالي الاستثمار}}$$

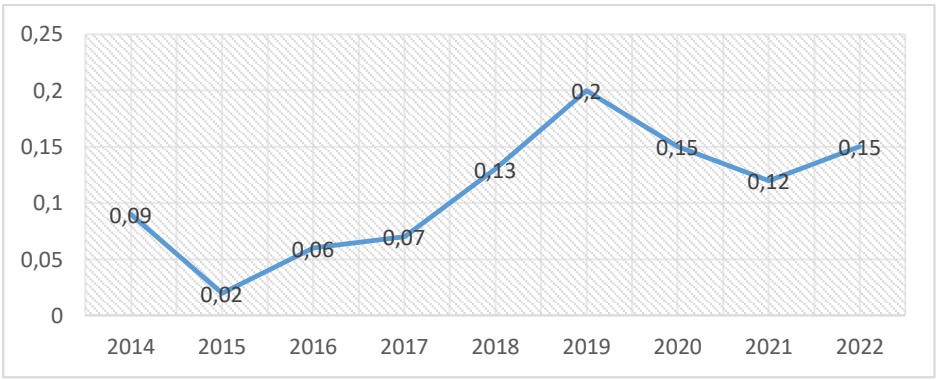
جدول رقم (5): معدل العائد على الاستثمار

السنوات / البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ن ص	1383314	301357	1080086	1181246	2418015	4007410	3069188	3389221	4392508
اجمالي الاستثمار	14382000	14831000	15980000	17188000	18558000	20689000	20737000	29694000	29963000
ROI	0.09	0.02	0.06	0.07	0.13	0.20	0.15	0.12	0.15

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على البيانات المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

شكل رقم (2):معدل العائد على الاستثمار



من اعداد الطالبتينبالاعتماد على الجدول رقم(4)

من خلال نتائج الجدول رقم (5) والشكل رقم(2) نلاحظ انخفاض لمعدل العائد على الاستثمار في سنة2015 إلى 2% ,هذا الانخفاض راجع الى الانخفاض الملموس في النتيجة الصافية لهذه السنة,ثم يعود الى الارتفاع خلال السنوات 2016, 2017, 2018 ليصل الى اعلى معدل 20 % في سنة 2019

,بعدها يسجل انخفاض طفيف بالرغم من الزيادة في النتيجة الصافية قد يكون سببه تأثير جائحة كورونا ثم يستقر عند معدل 15% سنة2022.

3. معدل العائد على حقوق الملكية:

والذي يتم حسابه وفق العلاقة الآتية: $ROE = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{متوسط حقوق الملكية}}$ علما ان: م ح م: متوسط حقوق الملكية؛

نص: النتيجة الصافية.

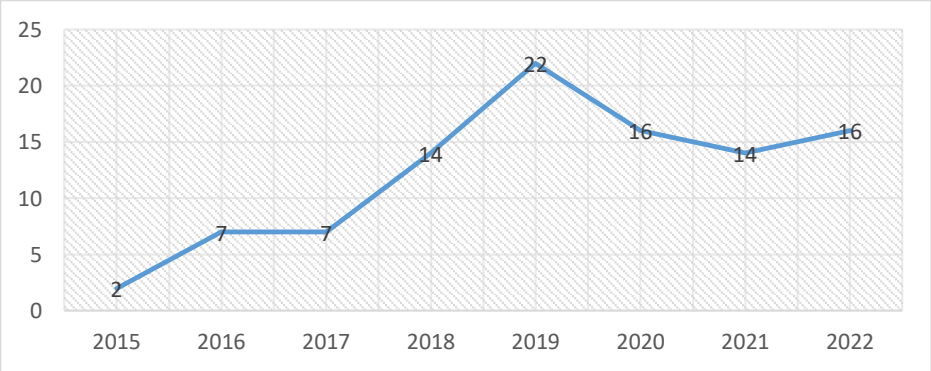
الجدول رقم(6): العائد على حقوق الملكية

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
ن ص	301357	1080086	1181246	2418015	4007410	3069188	3389221	4392508
م ح م	14150500	14841000	15972000	16934000	181585000	18956000	23081500	27287500
ROE	0.02	0.07	0.07	0.14	0.22	0.16	0.14	0.16

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على التقارير المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

شكل رقم (3): تطور معدل العائد على حقوق المساهمين.



المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على معطيات الجدول رقم(5)

من قراءتنا للجدول رقم(6)والشكل رقم(3)أعلاه نلاحظ ارتفاع في معدل العائد على حقوق المساهمين بداية من سنة 2015الى غاية سنة 2019 ليصل الى معدل 22%، ثم عرف انخفاض خلال السنتين 2020 و2021راجع إلى الانخفاضفي النتيجة الصافية المحققة من طرف المصرف بالرغم من الزيادة

المستمرة في متوسط اجمالي حقوق الملكية، أما خلال سنة 2022 يحقق ارتفاع طفيف بالنسبة لسنة 2021.

2. مؤشر ربحية السهم

والذي يشمل العلاقتين الآتيتين:

$$\text{عائد السهم العادي} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{عدد الاسهم}}$$

$$\textbf{؛ نسبة السعر إلى ربحية السهم الواحد} = \frac{\text{سعر السهم السوقي}}{\text{عائد السهم العادي}}$$

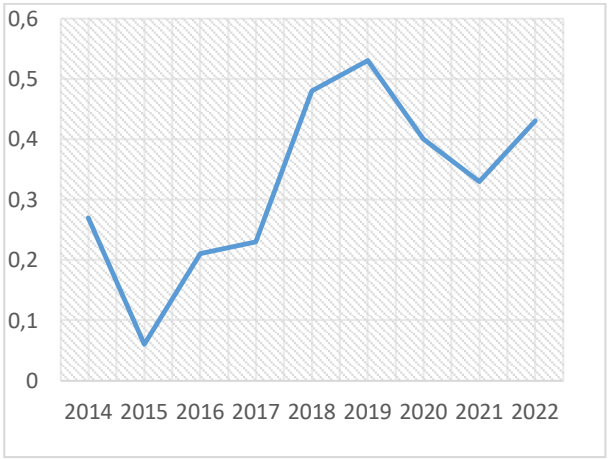
جدول رقم (7): مؤشر ربحية السهم

البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
النتيجة الصافية	1383314	301357	1080086	1181246	2418015	4007410	3069188	3389221	4392508
عدد الأسهم العادية	5000000	5000000	5000000	500000	5000000	7500000	10000000	10000000	1000000
سعر السهم السوقي	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000
ربحية السهم العادي	0.27	0.06	0.21	0.23	0.48	0.53	0.40	0.33	0.43
السعر إلى ربحية السهم الواحد	7229	33183	9258	8465	4135	3743	4887	5901	4553

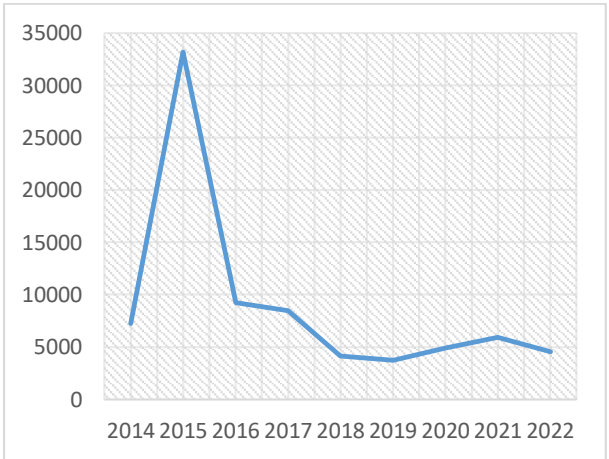
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على التقارير المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

الشكل رقم(4): نسبة السعر الى ربحية السهم العادي.



الشكل رقم(5): عائد السهم العادي



المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على معطيات الجدول رقم (6)

من خلال نتائج الجدول رقم (7) والشكل رقم (4) يظهر لنا ان نسبة سعر السهم الى ربحية السهم العادي تحقق قفزة بأعلى قيمة له سنة 2015 , لكن سرعان ما يعود الى الانخفاض السريعسنة 2016 ليعود كما كان عليه في سنة 2014 ,تبقى هذه النسبة في تذبذب طفيف خلال السنوات 2017,2018 ,2019 , 2020وحتى 2021 لكي تستقر في سنة 2022 عند 4553.

استناداً على الجدول رقم (6) والشكل رقم (5) نلاحظ ان هناك انخفاض في عائد السهم العادي سنة 2015 مقارنة بـ 2014 كانراجع الى الانخفاض الملموس في النتيجة الصافية لكن سرعان ما يعود للارتفاع المستمر خلال السنوات 2016، 2017، 2018، 2019 ثم يعود إلى الانخفاض خلال السنتين 2020 و2021 والذي قد يعود سببه الى الاثار السلبيةلجائحة كورونا، اما في السنة الاخيرة يصل الى معدل 43% .

تحليل تغيرات مؤشرات الربحية في ظل استراتيجية المصرف طيلة فترة الدراسة:

من خلال تحليلنا لمؤشرات الربحية خلال سنوات الدراسة لاحظنا تغير مشترك لها خلال سنة 2015،وبالرجوع الى استراتيجية المصرف خلال هذه السنة يتضح ان هذا الأخير انطلق بعدة مشاريع في اطار تحوله الالكترون ي،من بينها: إعداد البنية التحتية لقاعة المركز المعلوماتي ؛ وضع مشروع الدفع الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت قيد العمل، بالإضافة إلى اقتناء التجهيزات التقنية,اي ان سنة 2015 كانت سنة الانطلاقة الفعلية في تبني هذه التكنولوجيا مما أدى إلى زيادة التكاليف وهذا ما يفسر التغير في نسب مؤشرالربحية هذه السنة, وبالنسبة للسنوات 2016،2017 حتى 2022 تعرف هذه النسب تحسن مستمر نتيجة التطبيق الفعلي للخدمات الالكترونية ودائما بالرجوع الى استراتيجية المصرف في تبنيه للتكنولوجيا نلاحظ ان هذا التبني بدا يُأتي ثماره بالتقليص من التكاليف وزيادة الارباح ,لكن يتخلل هذا التحسن عثرة كانت في سنة 2020 كانت اسبابها راجعة الى الاثار السلبية لجائحة كورونا.

المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر السيولةلبنك السلام

إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار توفر السيولة اللازمة في المصرف التي تضمن مواجهة الالتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة زمنية معينة، ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:

1. **مؤشر التداول:**يتم حسابه من خلال المعادلة:**مؤشر التداول** = $\frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{الخصوم المتداولة}}$

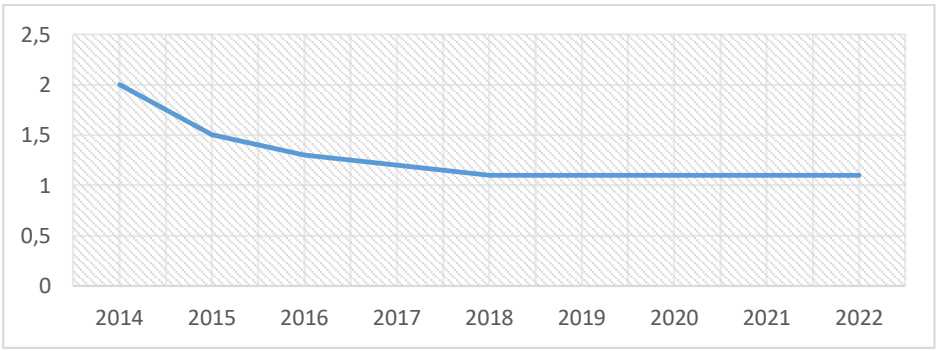
جدول رقم (8): نسبة التداول

السنوات / البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
الأصول المتداولة	34532000	37597000	49523000	81572000	104937000	124808000	155947000	230308000	253653000
الخصوم المتداولة	16540000	24271000	35944000	66201000	880480000	107121000	139154000	204007000	227079000
نسبة التداول	2	1.5	1.3	1.2	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على التقارير المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

الشكل رقم (6): نسبة التداول



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على الجدول رقم (7)

نلاحظ من الجدول رقم (08) والشكل رقم(6) انخفاض في نسبة التداول ما بين 2014 إلى غاية 2018 نتيجة زيادة في الأصول المتداولة بنسبة أكبر من الخصوم , وابتداءً من سنة 2018 عرفت هذه النسبة استقرارا حتى نهاية سنة 2022 نتيجة التوازن في الزيادة بين الأصول والخصوم المتداولة.

2. نسبة السيولة السريعة:

تحسب بالعلاقة التالية :**نسبة السيولة السريعة** $= \frac{\text{النقد + النقدشبه}}{\text{الخصوم المتداولة}}$

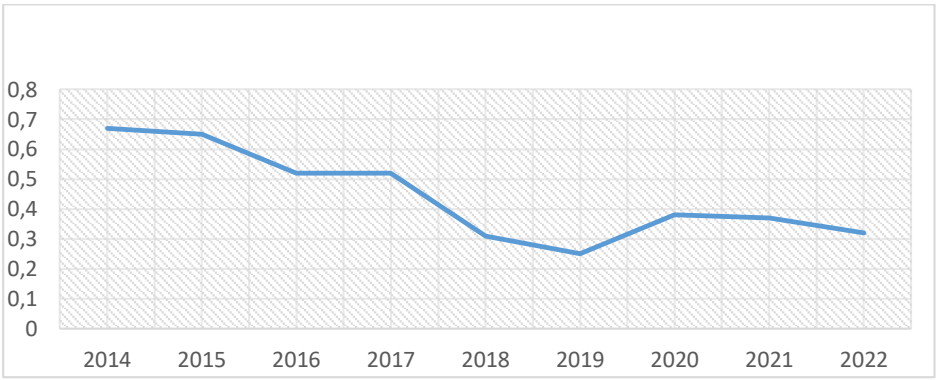
جدول رقم (9): نسبة السيولة السريعة ونسبة النقد

البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
النقد+شبه النقد	11221000	15551000	18923000	34846000	27980000	27584000	53600000	75916000	74638000
الخصوم المتداولة	16540000	24271000	35944000	66201000	88048000	107121000	139154000	204001000	227079000
نسبة السيولة السريعة	0.67	0.65	0.52	0.52	0.31	0.25	0.38	0.37	0.32
الاستثمارات في الاوراق المالية	64164000	83177000	210000	848000	276000	515000	259000	632000	3911000
الالتزامات المتداولة	15872000	23732000	34828000	64793000	86230000	136626000	133508000	198880000	217544000
نسبة النقد	4.7	4.1	0.54	0.55	0.32	0.20	0.40	0.38	0.36

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على التقارير المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

الشكل رقم (7): نسبة السيولة السريعة.



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على الجدول رقم(8).

من تحليلنا لبيانات الجدول (9) والشكل(9) نلاحظ انخفاض تدريجي في نسبة السيولة ابتداء من سنة 2014 إلى غاية سنة 201, بالرغم من وجود زيادة في النقد وشبة النقد خلال السنوات 2014 و2015 و2016 و2017 ولكن يرجع سبب هذا الانخفاض إلى الزيادة السريعة في الخصوم المتداولة، حيث تسجل أقل نسبة للسيولة السريعة خلال السنتين 2018 و2019 بنسب على التوالي: 0.31 و0.25 يرجع سببه إلى الانخفاض في النقد خلال هاتين السنتين , ومن ثم نلاحظ تذبذب في هذه النسبة خلال

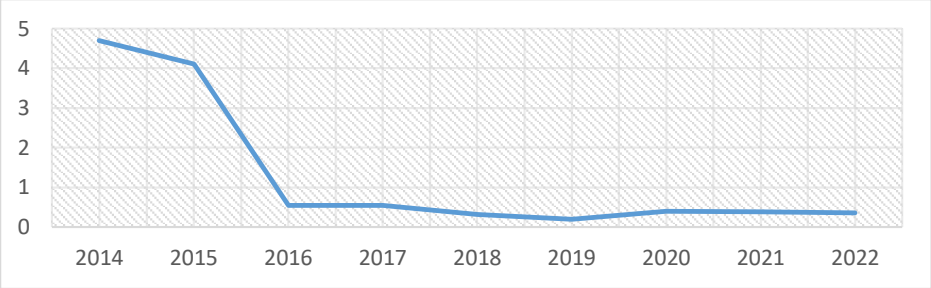
السنوات 2020 و2021 و2022 بسبب الزيادة السريعة في الخصوم المتداولة يرافقها زيادة بوتيرة ضعيفة في النقد وشبه النقد.

3. نسبة النقد:

وتحسب هذه النسبة بالعلاقة: **نسبة النقد** = $\frac{\text{النقد + الإستثمارات الأوراق المالية}}{\text{الإلتزامات المتداولة}}$

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

الشكل رقم(8): نسبة النقد



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على الجدول رقم (8)

أما بالنسبة للبيانات والنتائج الخاصة بنسبة النقد، نلاحظ أن هذه النسبة بلغت أعلى مستوياتها خلال السنتين 2014 و2015 ومن ثم عرفت انخفاض شديد في سنة 2015 نتيجة الانخفاض السريع للاستثمارات في الأوراق المالية , حيث كانت أقل نسبة سنة 2019 مقدرة بـ.20% لتعاود الارتفاع إلى.40% سنة 2020 بسبب الزيادة في النقد وشبه النقد إلى الضعف في هذه السنة يليها انخفاض طفيف لهذه النسبة في السنتين 2021 و2022 نتيجة الزيادة في قيمة الالتزامات المتداولة.

4.نسبة الاحتياطي النقدي القانوني ونسبة الرصيد النقدي:

يحسبان وفق العلاقاتالتالية:

نسبة الاحتياطي القانوني = $\frac{\text{أرصدة نقدية مودعة لدى البنك}}{\text{(اجمالي الودائع + التزامات أخرى)}}$ **نسبة الرصيد النقدي** = $\frac{\text{النقدية الجاهزة لدى البنك+رصيد مودع لدى المصرف المركزي}}{\text{التزامات أخرى+اجمالي الودائع}}$

A:ارصدة نقدية مودعة لدى البنك؛ B :النقدية الجاهزة لدى البنك؛ C : التزامات اخرى ؛D:اجمالي الودائع

X: نسبة الاحتياطي النقدي القانوني؛Y: نسبة الرصيد النقدي.

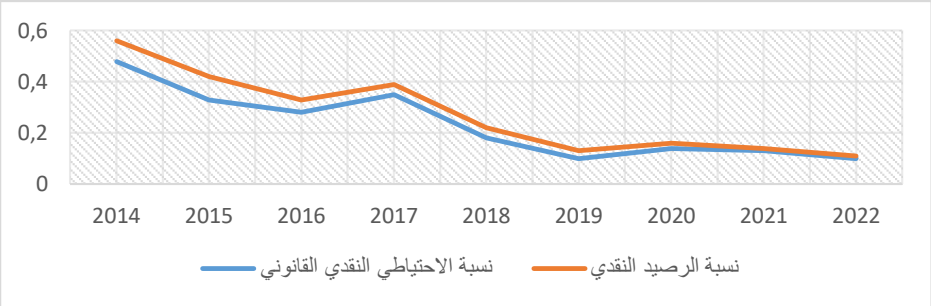
جدول رقم (10): نسبة الاحتياطي النقدي القانوني ونسبة الرصيد النقدي

البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
A	9309000	11816000	16369000	30196000	22572000	20059000	48391000	67695000	63796000
B	1495000	2965000	2376000	3642000	3779000	5983000	4279000	5075000	8055000
C	3816000	15794000	28003000	32417000	49851000	105803000	215385000	347281000	462954000
D	15904000	19407000	29084000	53733000	70668000	84788000	110557000	150808000	154124000
X%	0.48	0.33	0.28	0.35	0.18	0.10	0.14	0.13	0.10
Y%	0.56	0.42	0.33	0.39	0.22	0.13	0.16	0.14	0.11

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على البيانات المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

شكل رقم(9):نسبتيالاحياطي النقدي القانوني والرصيد النقدي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (9)

من خلال الجدول رقم(10) والشكل (9) نلاحظ ان كل من نسبة الاحتياطي النقدي القانوني ونسبة الرصيد النقدية تأخذان نفس المسار في الارتفاع والانخفاض نتيجة اعتمادهم في الحساب تقريبا على نفس المتغيرات.

بالنسبة لمعدل الاحتياطي النقدي القانوني، يسجل انخفاض ملموس ابتداء من سنة 2014 الى غاية سنة 2019 ليصل الى معدل 14%،يتخلل هذه السنوات ارتفاع طفيف سنة2017 لا ليبث الى ان يعود للانخفاض ,اما باقي السنوات 2020، 2021،2022 يبقى في تذبذب ليستقر عند معدل 10% سنة 2022.

5.نسبة ودائع العملاء إلى اجمالي الأصول ونسبة اجمالي القروض إلى ودائع العملاء:

يحسبان وفق العلاقاتالتالية:

نسبة ودائع العملاء إلى اجمالي الأصول = $\frac{\text{ودائع العملاء}}{\text{إجمالي الأصول}}$؛ **نسبة اجمالي القروض إلى ودائع العملاء** = $\frac{\text{اجمالي القروض}}{\text{ودائع العملاء}}$

الجدول رقم (11): نسبة ودائع العملاء إلى اجمالي الأصول

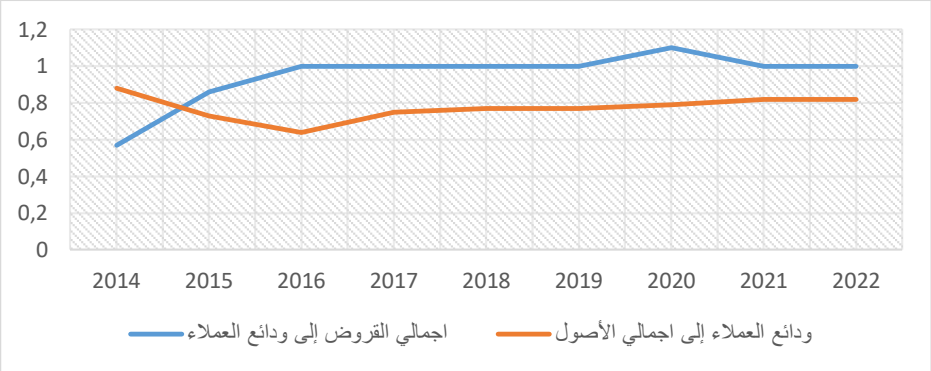
ونسبة إجمالي القروض إلى ودائع العملاءالوحدة: مليون دج

البيان	2024	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
اجمالي الأصول	36.3	40.5	53.1	85.7	110.1	131	162.6	237.8	237.6
ودائع العملاء	32	30	34	65	85	102	129	195	215
اجمالي القروض	18.3	25.9	37.3	68.6	91.8	110.6	142.2	208.5	232.2
%ودائع العملاء الى اجمالي الأصول	0.88	0.73	0.64	0.75	0.77	0.77	0.79	0.82	0.82
%اجمالي القروض الى ودائع العملاء	0.57	0.86	1	1	1	1	1.1	1	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

الشكل رقم (10): نسبة ودائع العملاء إلى اجمالي الأصول ونسبة إجمالي القروض إلى ودائع العملاء



المصدر: من إعداد الطالبتينبالاعتماد على الجدول رقم (10)

بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (11)والشكل رقم(10) نلاحظ بخصوص نسبة ودائع العملاء إلى اجمالي الأصول حققت نسبة 88% سنة 2014 لكن عرفت انخفاض خلال السنتين 2015 و2016 لتصل إلى 64% وهذا يفسر عدم قدرة المصرف على تغطية ودائع العملاء بالاعتماد على الأصول، أما في سنة 2017 يعود إلى الارتفاع التدريجي ليستقر في السنتين 2021 و2022 عند معدل 32% وبذلك يكون المصرف قادراً على تغطية ودائع عملائه.

فيما يخص نسبة اجمالي القروض إلى ودائع العملاء في سنة 2014 تحقق معدل 57% وهو أقل من المعدل المطلوب 80%، لكن سرعان ما يرتفع في السنوات 2015 و2016، 2017، 2018،

2019 ليصل إلى 100% ويواصل الارتفاع في السنتين 2020 و2021 بمعدل 110% أما في سنة 2022 يعود إلى الاستقرار عند معدل 100%، مما يدل على قدرة المصرف على تغطية القروض باستعمال ودائع العملاء.

تحليل تغيرات مؤشرات السيولة في ظل استراتيجية المصرف طيلة فترة الدراسة:

يعتبر مؤشر السيولة من اهم المؤشرات التي يعتمد عليها المصرف في تقييم ادائه المالي,ومن خلال النتائج المتحصل عليها طول سنوات الدراسة (من 2014 الى غاية 2022) ,لاحظنا تغير لنسب مؤشر السيولة خصوصا سنة 2015 وبالرجوع الى استراتيجية المصرف في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في هذه السنة نلاحظ زيادة المصاريف الموجهة لإنشاء البنية التحتية لهذه التكنولوجيا وهذا ما اثر بالسلب على سيولة المصرف في هذه السنة .

اما في السنوات من 2016 الى غاية 2022 نلاحظ تحسن مستمرلنسب السيولة،وهذا راجع الى النتائج الإيجابية للتطبيق الفعلي لهذه التكنولوجيا، فاذا رجعنا الى استراتيجية المصرف نجد انقاعدة زبائنه توسعت وهذا كان نتيجة التسهيلات الالكترونية المقدمة للزبائن وانشاء فروع الكترونيةيمكن الوصول اله بنقرة زر من الهاتف الذكي او جهاز الحاسوب في أي مكان او زمان، كل هذا ادى الى كسب عملاء وزبائن جددساهموا في توفير قدر من السيولة لدى المصرف .

المطلب الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر الكفاءة لبنك السلام

من خلال استخدام هذه النسب يستطيع المصرف تقييم مدى كفاءة الأداء وقدرته على استغلال الموارد المتاحة لديه في مجالات استثمارية مختلفة. سيتم الاعتماد على النسب التالية:

معدل اجمالي دوران الأصول = الإيرادات / مجموع الأصول؛ **معدل دوران الأصول المتداولة** = الإيرادات / الأصول المتداولة

معدل دوران الاصول الثابتة = الإرادات / الأصول الثابتة

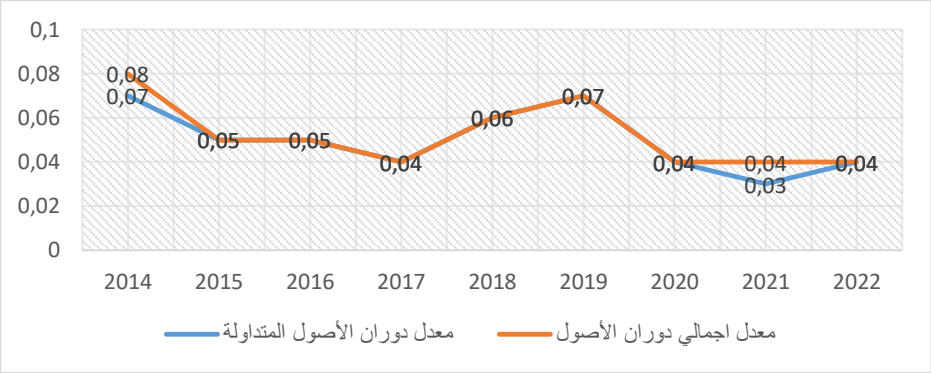
الجدول رقم (12): مؤشر الكفاءة

البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
مجموع الأصول	36309000	40575000	53104000	85775000	110109000	131019000	162626000	237804000	261693000
الأصول المتداولة	34532000	37597000	49523000	81572000	104937000	124808000	155947000	230308000	253653000
الأصول الثابتة	1616000	2795000	3428000	3940000	4777000	5697000	6144000	7021000	7158000
الإيرادات	2859000	2214000	2769000	3989000	7015000	9226000	7701000	9267000	11134000
معدل اجمالي دوران الأصول	0.07	0.05	0.05	0.04	0.06	0.07	0.04	0.03	0.04
معدل دوران الأصول المتداولة	0.08	0.05	0.05	0.04	0.06	0.07	0.04	0.04	0.04
معدل دوران الأصول الثابتة	1.7	0.7	0.8	1	1.4	1.6	1.2	1.3	1.5

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على التقارير المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

الشكل رقم (11): مؤشر الكفاءة



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على معطيات الجدول رقم (11)

بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (12)والشكل رقم(11) نلاحظ ان:

1. تحليل معدل دوران اجمالي الأصول:

إن معدل اجمالي دورات الأصول حقق نسب متقاربة ومتذبذبة خلال السنوات من 2014 إلى غاية 2022، حيث كانت أعلى نسبة في سنة 2014 و2019 تقدر ب 70% وهذا يشير إلى زيادةالاستثمار في الأصول، بينما في سنة 2021 حقق أقل نسبة30% وهذا يدل على نقص فياستثمار الأصول بنسبة اقلمن السنوات الأخرى.

2. تحليل معدل دوران الأصول المتداولة:

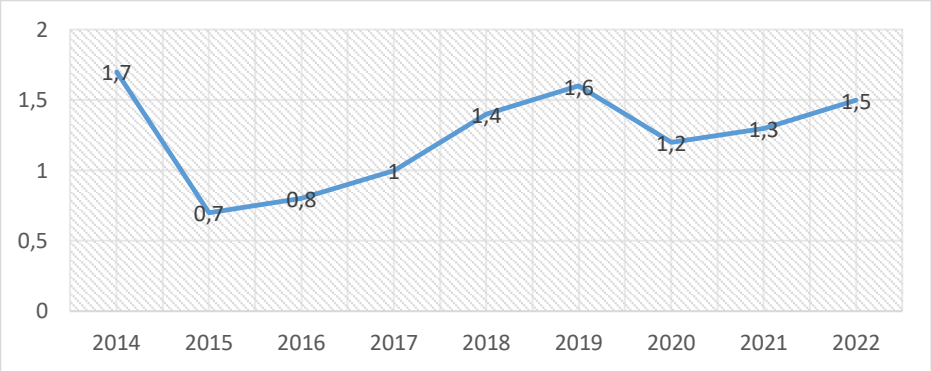
يتضح أن المصرف حقق أعلى نسبة أو معدل خلال السنتين 2014 و2019 بمعدل 80% و70% على التوالي، أي يتم استغلال الأصول المتداولة خلال هاتين السنتين لتوليد الإيرادات وبالتالي تحقيق ربح اكثر، أما في السنوات الأخرى فقد انخفضت هذه النسبة بمعدلات متفاوتة مما دل على قلة استثمار لهذه الأصول خصوصاً خلال السنوات 2020، 2021، 2022 بمعدل 40%.

ويمكن أن نمثل كل من معدل اجمالي دوران الأصول ومعدل دوران الأصول المتداولة في الشكل البياني التالي:

3. تحليل معدل دوران الأصول الثابتة:

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

الشكل رقم (12): يمثل معدل دوران الأصول الثابتة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على معطيات الجدول رقم (11)

بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (12)والشكل رقم(12) نلاحظ ان:

ان أعلى معدل دوران الأصول الثابتة كان في سنة 2014، الذي لم يلبث إلى أن عرف انخفاض شديد في السنة الموالية ليصل إلى 70% ومن ثم عرف ارتفاع مستمر خلال السنوات 2016، 2017، 2018، 2019.

أما السنوات 2020، 2021، 2023، فقد عرفت تذبذب بين ارتفاع وانخفاض، بالرغم من ذلك فتعد هذه المعدلات مؤشر على كفاءة المصرف في استخدام اصوله الثابتة لتوليد الإيرادات ويمكن تمثيل تغير هذا المعدل خلال السنوات من 2014 إلى 2022 بالشكل الآتي:

تحليل تغيرات مؤشرات الكفاءة في ظل استراتيجية المصرف طيلة فترة الدراسة:

تعد كفاءة المصرف في توليد ايرادات جديدة من خلال الاستخدام الجيد للموارد من اهم تحديات مصرف السلام–الجزائر، وهذا ما لاحظناه من خلال النتائج المتحصل عليها خلال سنوات الدراسة،حيث عرفت مؤشرات الكفاءة سنة 2015 انخفاض ملحوظ،رجحنا سببه بالرجوع الالاستراتيجية المتبعة للمصرف في تبنيه للتكنولوجيا الحديثة الالانطلاقةالفعلية لتطبيق أحدث التكنولوجيات المصرفية في هذه السنة مما أدى به الى تحمل تكاليف ضخمة خاصة بالاستثمار في التكنولوجيا.

بعد سنة 2015 تعرف نسب مؤشر الكفاءة ارتفاع مستمر،فبعد بداية تقديمالخدمات الالكترونية وتوسع المصرف تسويقيا عبر موقعه الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي،كل هذه الانجازات اصبحت تكلفتها قليلة جدا بالمقارنةبتكلف الخدمات التقليديةمما ساهم في توليد ايرادات جديدة للمصرف اثرتايجيبا على نسب الكفاءة ,اما سنة 2020 فقد عرفت هذه النسب تعثر راجع الى الاثار السلبية لجائحة كورونا .

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشر الملاءةلبنك السلام

تمكن هذه النسب بمعرفة مدى اعتماد المصرف على حقوق الملكية كمصدر من مصادر التمويل والقدرة على إعادة قيمة الودائع لدى المصرف حين طلبها من أموال المالكين.

سيتم الاعتماد على النسب التالية:

حقوق الملكية إلى اجمالي الودائع = $\frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الودائع}}$ ؛ **حقوق الملكية إلى اجمالي الأصول** = $\frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الأصول}}$

حقوق الملكية إلى اجمالي القروض = $\frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{اجمالي القروض}}$

جدول رقم (13): نسب مؤشر الملاءة

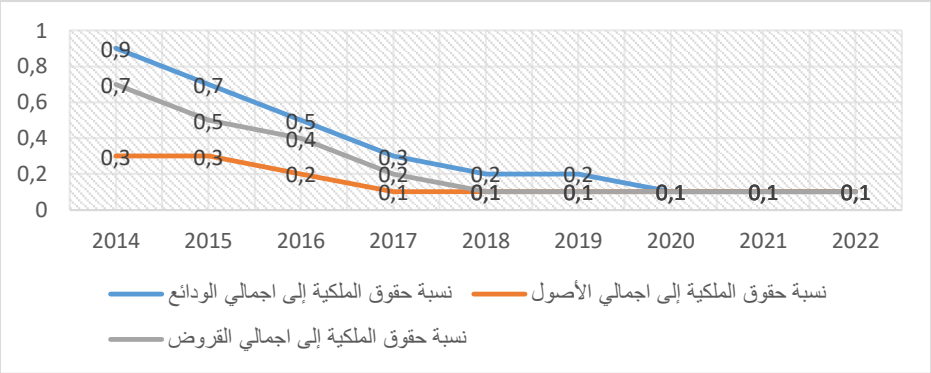
البيان	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
حقوق الملكية	14000000	14301000	15381000	16563000	17305000	19012000	18900000	27263000	27312000
اجمالي الودائع	15409000	19407000	29084000	53733000	70668000	84788000	110557000	150808000	154124000
اجمالي الأصول	36309000	40575000	53104000	85775000	110109000	131019000	162626000	237804000	261693000
اجمالي القروض	18342000	25969000	37349000	68660000	91857000	110682000	142205000	208553000	232244000
نسبة حقوق الملكية إلى اجمالي الودائع	0.9	0.7	0.5	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1

نسبة حقوق الملكية إلى اجمالي الاصول	0.3	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
نسبة حقوق الملكية إلى اجمالي القروض	0.7	0.5	0.4	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على التقارير المالية للمصرف

لتوضيح أكثر تم تمثيل المعلومات السابقة بيانيا وهذا كالتالي:

الشكل رقم (13): نسب مؤشر الملاءة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على بيانات الجدول رقم (12)

بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (12)والشكل رقم(13) نلاحظ ان:

1. تحليل معدلات نسبة حقوق الملكية على اجمالي الودائع:

لقد حقق مصرفالسلام أعلى معدل في سنة 2014 بمعدل 90%، ثم عرف انخفاض خلال السنوات 2015، 2016، 2017، ليصل سنة 2018 و2019 إلى 20%،ثم يتواصل انخفاضه سنة 2020

إلى 10% ويعرف ثبات خلال السنوات 2021 و2022 وهي معدلات تمثلكفاءة المصرف السلام-الجزائر على تغطية ودائعه بالاعتماد على حقوق الملكية.

2. تحليل معدلات نسبة حقوق الملكية إلى اجمالي الأصول:

ان المصرف حقق أعلى نسبة في السنتين 2014 و2015 بمعدل 30% لينخفض سنة 2016 إلى 20% ويواصل انخفاضه سنة 2017 إلى معدل 10% ثم يعرف ثبات واستقرار عند هذا المعدل خلال السنوات 2018، 2019، 2020، 2021، 2022، وهذا يشير الاعتماد مصرفالسلام على أمواله الذاتية متمثلة في حقوق الملكية في تمويل أصوله من خلال احتجاز الاحتياطات والأرباح، حين ارتفاع هذه النسبة يعني حماية أكبر لأموال المودعين مما يزيد من ثقتهم البنك.

3.تحليل نسبة حقوق الملكية إلى اجمالي القروض:

أن مصرفالسلام الجزائر حقق أكبر معدل خلال سنة 2014 بـ 70% لينخفض خلال السنوات 2015 و2016 و2017 و2018 ويصل إلى 10%، ثم يعرف ثبات عند هذا المعدل خلال السنوات 2019، 2020، 2021، 2022 وهذا يبين قدرة المصرف على تغطية القروض بالاعتماد على حقوق الملكية وبالتالي استقطاب عدد أكبر من الزبائن وتحقيق عوائد أكبرللبنك.

تحليل تغيرات مؤشرات الملاءة في ظل استراتيجية المصرف طيلة فترة الدراسة:

عرف مؤشر الملاءة كباقي المؤشرات المدروسة الاخرى تغيرات خلال السنوات من 2014 الى غاية 2022، وبإسقاط هذه التغيرات على استراتيجية المصرف في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال،نجد ان الاثر الايجابي لهذه التكنولوجيا على مؤشر الملاءةيظهر بداية من سنة 2016،اي ان المصرف اكتسب قدرة مالية للوفاء بالتزاماته في تواريخ استحقاقها راجع الى النظام المعلوماتيالمتطور المتبع من طرف المصرفالخاص بدارسة مخاطر السوق لحماية اموالالمودعين ,بالإضافة الى الانتقال الى النسخة الجديدة من المصرف الرقمي والتي تساعد في وصول المعلومة في وقتها مما تسهل من عملية اتخاذ القرار ,وقد تأثر هذا المؤشر بجائحة كورونا كباقي المؤشرات لكن بشكل غير ملحوظ بسبب الاستغلال الجيد لهذا الظرف الاستثنائي بتطوير وابتكار خدمات عن بعد تساهم في الحفاظ وكسب زبائن اكثر للمصرف .

خلاصة الفصل:

بعد الدراسة الوصفية التطبيقية لمصرف السلام–الجزائرتبين أن هذا الأخير قد طوّر ونوّع من خدماته في ظرف زمني قياسي، وساعده في ذلك السياسة المتبعة واستراتيجيته في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال، هذه الأخيرة التي لعبت دورا هاما في تحسين الأداء المالي للمصرف حيث استغل حتى جائحة كورونا في التطوير من خدماته مما سمح له بالحفاظ على عملائه، بل واستقطاب عدد اكبر نظرا للتسهيلات المقدمة عن طريق الخدمات الالكترونية ,إذ يعتبر مصرف السلام نموذج ناجح للمصارف الإسلامية في الجزائر.

الخاتمة

الخاتمة

يعيش العالم تطورات جديدة في شتى الميادين خاصة المؤسسات الاقتصادية ,التي عرفت تحولات جذرية متسارعة الإيقاع على الصعيد الاقتصادي ، التجاري والتكنولوجي بحيث ينعكس ذلك على المؤسسة بشكل أو بآخر ، مما يجعلها في عمل و صراع متواصل لمواكبة التطور التكنولوجي حفاظا على مكانتها وفرض خدماتها بالإضافة إلى التوسع وزيادة الأرباح أمام المنافسة الشرسة من نظيراتها المؤسسات الاقتصادية.

من بين هذه التطورات والتحولات يعتبر قطاع التكنولوجيا من أهم القطاعات التي عرفت ثورة في العصر الحالي , وكان له الأثر البالغ على كل القطاعات بما فيها القطاع المصرفي بالخصوص البنوك ,حيث أصبح أداة بالغة الأهمية بالنسبة للبنوك لتحقيق التقدم والنجاح وتقديم نوعية خدمات مصرفية متطورة ترقى لتطلعات العملاء مما سيكون له اثر على أداءها.

ومن أجل الإجابة عن الأسئلة الفرعية المنشقة من السؤال الجوهري، وضعنا مجموعة من الفرضيات تحت الاختبار فكانت الإجابة عنها كالتالي:

- نصت**الفرضيةالأولى**علىأن: مظاهر تبني المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار مواكبتها للتغيرات الحاصلة في البيئة التكنولوجية ليست محدودة و انما متجددة و اخر مظهر لها هو الذكاء الاصطناعي. وتبينمنخلالالدراسة النظرية صحة هذه الفرضية، لان حقيقتا لا توجد حدود للابتكار والتجديد فيما يخص تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العالم.

- أما الفرضية الثانية،فكان محتواها أن هناك دور ايجابي لتبني المؤسسة الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات الاداء المالي. وقد تم تأكيد هذه الفرضية لان استثمار المؤسسة في تكنولوجيا المعلومات في البداية هو تكلفة ضخمة تتحملها المؤسسة لكن بمرور الوقت تسترجع المؤسسة هذه التكاليف وتبدأ في تحقيق العوائد.

- في حين تضمنت الفرضية الثالثة أنه يوجد دور إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مؤشرات الأداء المالي لبنك السلام الجزائر. وقد تم تأكيد هذه الفرضية، لأنه حقيقة تبني التكنولوجيا أدى الى زيادة الربحية ، السيولة ، الملاءة ، الكفاءة و هذا بصورة جزئية و كلية .

الخاتمة

نتائج الدراسة:

- من خلال دراسة إستراتيجية مصرف السلام في تبنيه لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في إطار تحول المصرف من مصرف تقليدي إلى مصرف الكتروني، وجدنا أن هذا التحول بدأ منذ 2014 وهذا تماشيا مع التحول العالمي والوطني اتجاه الاقتصاد الرقمي.

- لقد استطاع مصرف السلام خطي خطوات متسارعة وصولا الى الاعتماد على الذكاء الاصطناعي في علاقاته مع كل الأطراف الداخلية والخارجية من أصحاب المصلحة.

- عرفت مؤشرات الربحية لمصرف السلام تحسن مستمر نتيجة للتقديم الفعلي للخدمات الالكترونية للزبائن سواء افراد او مؤسسات وهذا يرجع لتجسيد استراتيجية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الواقع العملي، كما نستنتج ان هذا التبني بدا يُأتي ثماره بالتقليص من التكاليف وزيادة الارباح، لكن يتخلل هذا التحسن عثرة كانت في سنة 2020 كانت اسبابها راجعة الى الاثار السلبية لجائحة كورونا.

-عرفت مؤشرات السيولة لمصرف السلام تحسن مستمر في الفترة 2016 -2022 نلاحظ تحسن مستمر لنسب السيولة، وهذا راجع الى النتائج الإيجابية للتطبيق الفعلي لهذه التكنولوجيا، فاذا رجعنا الى استراتيجية المصرف نجد ان القاعدةالزبائنه توسعت وهذا كان نتيجة التسهيلات الالكترونية المقدمة للزبائن وانشاء فروع الكترونية يمكن الوصول اليها بنقرة زر من الهاتف الذكي او جهاز الحاسوب في أي مكان او زمان، كل هذا ادى الى كسب عملاء وزبائن جدد ساهموا في توفير السيولة لدى المصرف وتقليل التكاليف.

- بعد سنة 2015 عرفت مؤشرات الكفاءة ارتفاع مستمر، فبعد بداية تقديم الخدمات الالكترونية و توسع المصرف تسويقيا عبر موقعه الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي، كل هذه الانجازات اصبحت تكلفتها قليلة جدا بالمقارنةبتكلف الخدمات التقليدية مما ساهم في توليد ايرادات جديدة للمصرف اثرت ايجابيا على نسب الكفاءة، اما سنة 2020 فقد عرفت هذه النسب تعثر راجع الى الاثار السلبية لجائحة كورونا .

- وجدنا ان هناك اثر ايجابي لهذه التكنولوجيا على مؤشر الملاءة يظهر بداية سنة 2016 ، اي ان المصرف له قدرة مالية للوفاء بالتزاماته في تواريخ استحقاقها و هذا راجع الى النظام المعلوماتيالمتطور المتبع من طرف المصرف الخاص بدارسة مخاطر السوق لحماية اموال المودعين ، بالإضافة الى الانتقال الى النسخة الجديدة من المصرف الرقمي والتي تساعد في وصول المعلومة في وقتها مما تسهل من عملية اتخاذ القرار ,وقد تأثر هذا المؤشر بجائحة كورونا كباقي المؤشرات لكن بشكل غير ملحوظ

بسبب الاستغلال الجيد لهذا الظرف الاستثنائي بتطوير وابتكار خدمات عن بعد تساهم في الحفاظ وكسب زبائن اكثر للمصرف .

الاقتراحات:

من خلال هذه الدراسة يمكننا تقديم مجموعة من الاقتراحات التي تساعد في تحسين الأداء المالي للمؤسسات باستخدام تكنولوجيا المعلومات لجعله أكثر فاعلية،وكذا مواكبة للتطور التكنولوجي الذي يساعد على ذلك:

- على المؤسسات الاقتصادية مسايرة التطور التكنولوجي والاستفادة من المزايا العديدة للتكنولوجيا.
- على مصرف السلام القيام بدراسة جدوى في تبنيه لمشاريع جديدة مولدة لمنتجات مصرفية جديدة وهذا بعد اجراء دراسات السوق للتأكد من مطابقة هذه الخدمات لاحتياجات السوق مما يضمن نجاح هذه المنتجات وعدم فشلها مما يضمن تحسين مؤشرات الأداء المالي للمصرف.
- توسيع وتشجيع التكوين في البرمجيات والوسائل المادية التكنولوجية التي أصبحت حتمية.
- على مصرف السلام–الجزائر مواكبة التطور العالمي للتكنولوجيا نظرا لعدم وصول الجزائر الى إنتاج او تطوير البرمجيات والمعدات التكنولوجية الضرورية لعملية التحول الى الاقتصاد الالكتروني.

آفاق البحث:

بناء على نتائج الدراسة النظرية والميدانية ، يمكن أن نوجه الطلبة إلى مجالات أخرى مرتبطة بالبحث بصدد دراسات وآفاق جديدة لم نتطرق اليها والمتمثلة في :

- التطورات الجديدة للتكنولوجيا الخاصة بالمصارف وكيفية الاستفادة منها.
- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لما اكتسبته من أهمية في العصر الحالي.
- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الأداء المالي للمؤسسة المصرفية .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا : المراجع اللغة العربية

1. الكتب:

- إبراهيم عمر يحياوي، تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال، الطبعة 1، دار اليـازوري للطبع، الأردن ، 2019.
- أحمد سـفر، المصـارف والأسـواق المالية التقليدية والاسـلامية في البلدان العربية، المؤسـسـة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006.
- أحمد سـفر، المصـارف والأسـواق المالية التقليدية والاسـلامية في البلدان العربية، المؤسـسـة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006.
- أمال حفناوي، سايحي الخامسة، التسويق الالكتروني للخدمات، دار اليازوري، الأردن، 2022.
- جليل كاظم مدلول العارضـــي، الإدارة المالية المتقدمة، الطبعة الأولى، دار صـــفاء للنشـــر والتوزيع، عمان، الأدرن، 2013.
- حسن على محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة ، الطبعة الثانية ،دار البيان للطباعة والنشر ، القاهرة ، 2007/2006 .
- خنفر مؤيد راضـي، غسان فلاح المطارنة، تحليل القوائم المالية (مدخل نظري وتطبيقي)، دار المسيرة، الأردن، 2007.
- دريد كامل آل تسيب، مقدمة في الإدارة المالية المعاصـرة، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007.
- راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2014.
- الزبيدي حمزة محمود، الإدارة المالية المتقدمة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- زرزار العياشـــي، عياد كريمة، اسـتخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصـــال، الطبعة 1، دار صـــفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2016.
- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الادارية، دار اليازوري، ، عمان، الأردن عمان، 2009.
- شوقي بورقبة ، الكفاءة التشغيلية للمصـارف الإسـلامية، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى،2014 [1]

قائمة المراجع

- ضـــيف إبراهيم عبد الله، الإدارة المفاهيم، الأســـس، المهام، دار العلوم للطباعة والنشـــر، الرياض، 1983.
- طاهر محسن منصور الغالي، وائل محمد صبحي ادريس، اساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة 1، دار وائل للنشر، عمان، 2009.
- عاطف وليم أندراوس، التمويل والإدارة المالية للمؤسسات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.
- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط1، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، 2009.
- عدنان تايه النعيمي، سعدون مهدي الساقي، أسامة عزمي سلام ، شقيري نوري موسى، الإدارة المالية النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2007.
- قاشي خالد، نظام المعلومات التسويقية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ، 2014.
- محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
- محمد ســعيد عبد الهادي، الإدارة المالية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشـر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- محمد صـــالح الحناوي، جلال إبراهيم العيد، الإدارة المالية، مدخل القيمة واتخاذ القرارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.
- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أســهم الشـــركات، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- محي الدين عارف حسين، الاتصال الجماهيري و تكنولوجيا المعلومات، الأكاديميون للنشر و التوزيع، الاردن، ط1 ، 2015 .
- منير شـــاكر محمد وآخرون، التحليل المالي مدخل صـــناعة القرار، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشـــر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- مؤيد راضي خنفر، عدنان فلاح المطارنة، تحليل القوائم المالية مدخل نظري وتطبيقي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2006،
- مؤيد راضي خنفر، عدنان فلاح المطارنة، تحليل القوائم المالية مدخل نظري وتطبيقي، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2006.

- وائل محمد صبحي ادريس، طاهر محسن منصور الغالي، سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي (اساسيات أداء وبطاقة التقييم المتوازن)، دار وائل، الأردن،2009.
- وصفي الكساسبة، تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 01، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

2. المجلات :

- إلهام طباخ، أثر كفاية رأس المال على معدل العائد على حقوق الملكية في البنوك الإسلامية، مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، المجلد 06، العدد 02، 2019.
- بوحد يد ليلي ، دور تكنولوجيا وسائل إعلام في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة، حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، ، المجلد 12، العدد 2، 2018.
- بورنيسة مريم، خنفري خيضر، " تشخيص الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وفق نموذج التمان للتنبؤ بالفشل المالي"، مجلة العلوم التجارية، مدرسة الدراسات العليا التجارية، الجزائر ، المجلد 18: العدد 1، 2019.
- الجوزي جميلة ،العمري صفية ،تاثير استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كفاءة الاسواق المالية الخليجية ،دراصة حالة بورصة الامارات ،السعودية ،الكويت،مجلة الاقتصاد الجديد ،العدد 17،المجلد 02 ،2017 .
- خالدي عصام، غربي حمزة، واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 03، 2018.
- خالدي عصام، غربي حمزة، واقع استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسات الجزائرية، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، العدد 03، 2018.
- ساهل أمينة، محمد بوسنة، مزايا تكنولوجيا المعلومات وأهمية الاستثمار فيها، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة بومرداس، المجلد: 16، العدد01 ، 2022.
- شناتي سامي، أورزيق إلياس ،مدى توافق نماذج تقييم الأداء المالي للبنوك مع البنوك الإسلامية، قراءة في نموذج CAMELS. مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد السادس، العدد 1، 2020.

قائمة المراجع

- الطيب بو لحية ،عمر بوجميعة، تقييم الأداء المالي للبنوك الاسلامية –دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك الاسلامية للفترة 2009-2013 ،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،جامعة الصديق بن يحيى ،جيجل الجزائر، العدد 14 ،2016.

- عبد العزيز، مها مصطفى عمر، توظيف تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تطوير برامج التعليم المستمر: رؤية مستقبلية، مجلة جامعة طيبة للعلوم التربوية، المجلد 7، العدد 2012.

- عماد عبد الحسين دلول، محمد فوزي مهدي ، تقييم الأداء المالي باستخدام بعض مؤشرات خلق القيمة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة و الاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، العدد 99، المجلد 23، 2017.

- غالم كمال، بن خليف طارق، تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية وفق نموذج بطاقة الأداء المتوازن، دراسة حالة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية، مجلة مجاميع المعرفة، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 07، العدد 01، 2021.

- قرون نورهان، بوضياف جهاد، العيفة رحيمة ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني: عرض مجموعة من الأمثلة وتجارب، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، جامعة بني سويف، اتحاد الجامعات العربية، مجلد 8، العدد 15، 2020 .

- محمد سعيد أحمد، الكفاءة والكفاية والفعالية، مجلة التجاريين، نقابة التجاريين، القاهرة ، العدد 5، 1979.

- محمد فضل المولى حماد، أثر النظام المصرفي الإسلامي في تحسين الأداء المالي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة الصغين ، السودان، المجلد 06، العدد 3، 2019.

- محمود حسن جمعة ، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة- جمهورية العراق ،المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية ، 2018، المجلد 6،العدد 2.

- مصطفى بابكر، الإنتاجية وقياسها، سلسلة دورية، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، العدد 61، 2007.

- نكاع ريان، بوالكور نور الدين، تقييم الملاءة المالية لمجموعة من البنوك الخاصة في الجزائر خلال الفترة (2016-2020)، مجلة البحوث في العقود و قانون الاعمال ، المجلد 07، العدد 04، 2022.

- وهيبة رمضان محمد حسين، الشكري إبراهيم فضل المولى البشير، أثر استراتيجية التمييز في الأداء المالي للمصـــارف التجارية، مجلة العلوم و التقانة في العلوم الاقتصـــادية، جامعة الســـودان للعلوم و التكنولوجيا عمادة البحث العلمي، السودان، المجلد 16، العدد 2 ،2015.

- عبد الفتاح سعيد السرطاوي، التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء المالي لشركات المساهمة الصناعية في فلسـطين، مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسـبية، جامعة فلسـطين التقنية، فلسـطين، المجلد4، العدد2، 2009

3. اطروحات و مذكرات

- محمد الجموعي قرشـي، قياس الكفاءة الاقتصـادية في المؤسـسـات المصـرفية، دراسـة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية خلال الفترة (1994-2003)، أطروحة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصـــادية، تخصـــص نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2005-2006.

- فروش عيسدور تكنولوجيا المعلومات في تحسـين أداء المؤسـسـات الصـغيرة والمتوسـطة، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، ، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016-2017.

- شـطارة نبيلة، فعالية تقييم الأداء المالي للمؤسـسـة العمومية الاقتصـادية، مذكرة مقدمة ضـمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2013-2014.

- بن خروف حليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤســـســـة واتخاذ القرارات، مذكرة مقدمة ضـمن متطلبات نيل شـهادة الماجسـتير في علوم التسـيير، تخصـص مالية المؤسـسـة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009.

- عزايزية فضـيلة ،تكنولوجيا المعلومات والإتصـــال وتأثيرها على الأداء في المؤســـســـة الإقتصـــادية ،دراســة حالة مؤســسـة جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، كلية العلوم والاقتصـــادية والتجارة وعلوم التســيير ،2020/2019 .

- حارث زيد صالح العسلي، دلين حزني محمد حسين، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المالي في المصـارف الخاصـة في محافظة نينوى، بحث من متطلبات نيل شـهادة البكالوريوس، تخصـص نظم المعلومات الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق، 2022.

4. التقارير:

-طارق الله خان، جيب أحمد، إدارة المخاطر، تحليل قضايا في الصناعة المالية الاسلامية دراسة خاصة رقم 05 ترجمة عثمان بابكر ورضـــا ســـعد الله، المعهد الاســـلامي للبحوث والتدريب، البنك الاســـلامي للتنمية، جدة، السعودية، 2003.

- طارق الله خان، جيب أحمد، إدارة المخاطر، تحليل قضـايا في الصـناعة المالية الاسـلامية، المعهد الاسلامي للبحوث والتدريب، البنك الاسلامي للتنمية، جدة، السعودية، 2003.

5. الملتقيات:

- بريش السعيد، يحياوي نعيمة، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعـاليتهـا، الملتقى الـدولي الثـاني حول الأداء المتميز للمنظمـات والحكومـات، يومي 22-23 نوفمبر 2011، جامعة ورقلة، الجزائر.

ثانيا:المراجع باللغة الأجنبية

1. Ouvrage :

- *Jacky Mailler, Michel Remilleret, Analyse financière de l'entreprise, dunod, 6éme édition, paris,1990.*

- *Hubert Drouvot et Gérard Verna, Les politiques de développement technologique, Éditions de l'IHEAL, Paris, 2014*

المواقع الالكترونية:

- http://ahkeelak.com/ar/articles/information-and-communication-technology

- https://elearning.univ-msila.dz/ moodle/pluginfile. php/637678 /mod_ resource/content/0/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%A7%D8%B6%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A9.pdf

-حيدر شـاكر البرزنجي ، محمود حسـن جمعة، تكنولوجيا وانظمة المعلومات في المنظمات المعاصـرة، جامعة المدينة العالمية، 2013، ص 205، تاريخ التحميل 2024/05/25، السـاعة 19:05، على الرابط:https://elibrary.mediu.edu.my/books/2015/MEDIU18050.pdf

- Technology، ما هي تكنولوجيا المعلومات والاتصـالات مفهومها واهميتها،11 / 2023/02،تاريخ التحميل 2023/06/15 الساعة23: 23

https://www.techaiday.com/2023/11/What-is-information-and-communications-technology.html