



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

تخصص : اقتصاد نقدي ومالي

تحت عنوان :

أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء  
المالي للبنوك

-دراسة حالة لعينة من وكالات البنوك العمومية لعين تموشنت -

تحت إشراف:

أ. د مهداوي هند

إعداد الطالبة :

كبير إيمان

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من :

رئيسا	جامعة عين تموشنت-بلحاج بوشعيب	د. غرزي سليمة
مشرفا ومقررا	جامعة عين تموشنت-بلحاج بوشعيب	د. مهداوي هند
ممتحننا	جامعة عين تموشنت-بلحاج بوشعيب	د. بن وسعد زينة

السنة الجامعية : 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

# الإهداء

" وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين "

ما سلطنا البدايات إلا بتيسيره ، وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه ، وما حققنا الغايات إلا بفضلته

فالحمد لله ربي العالمين

أهدي هذا النجاح إلى نفسي الطموحة ، لم تكن الرحلة قصيرة ، ولا ينبغي لها أن تكون ، لم يكن الحلم قريبا ، ولا الطريق محفوظا بالتسهيلات ، لكنني فعلتها

أهدي ثواب هذا النجاح إلى من تربيته على يديه ، ومن دعمني بلا حدود ، و أعطاني بلا مقابل ، إلى من زين اسمي بأجمل الألقاب ، إلى داعمي الأول في مسيرتي و سندي و قوتي " أبي العزيز "

و إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها ، إلى من علمتني مكارم لأخلاق ، معلمتي الأولى و ملهمتي ، إلى من أفنت عمرها في سبيل أن أحقق طموحي ، أهديك هذا الإنجاز الذي لولاك لما كان " أمي العزيزة "

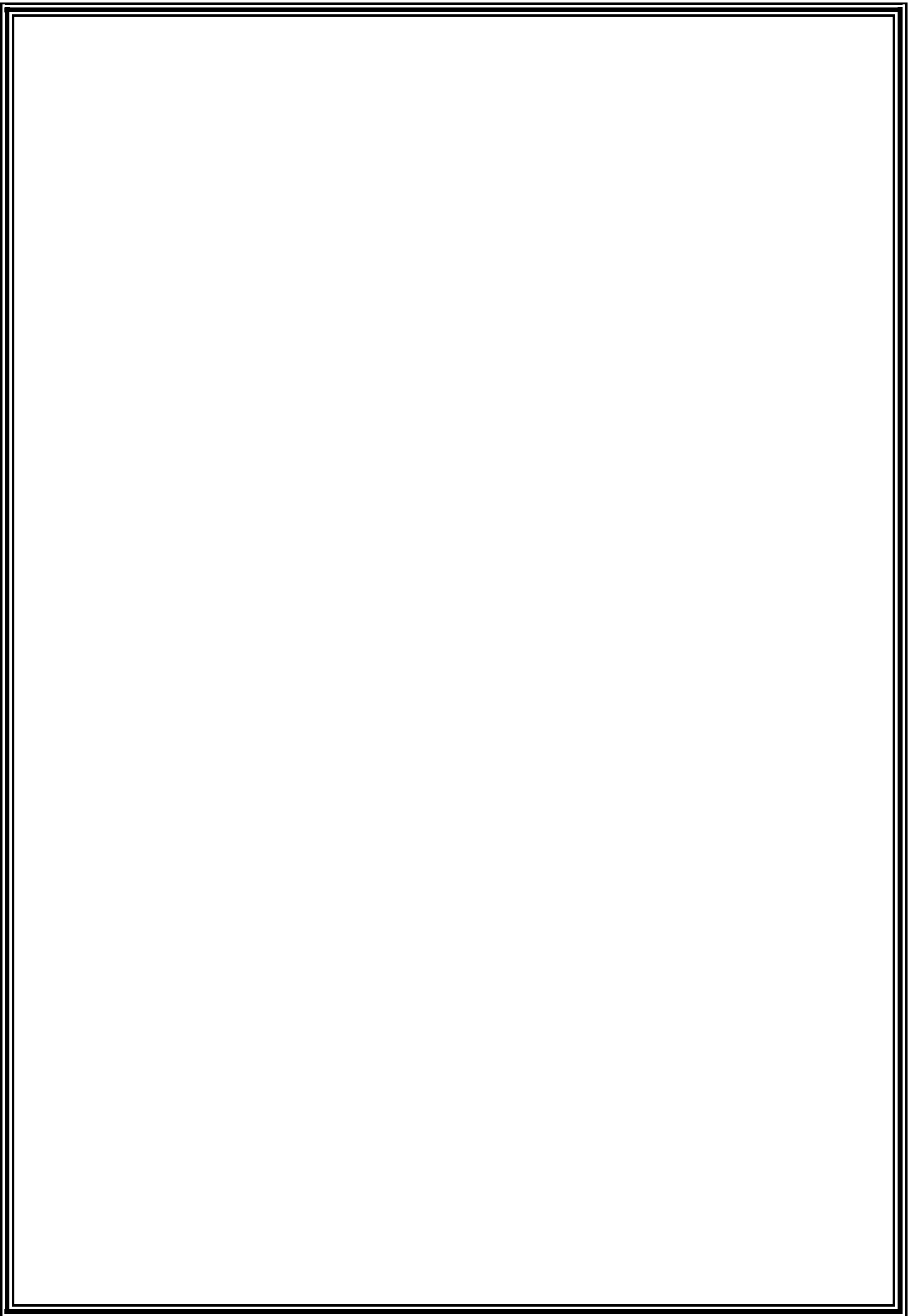
إلى خيرة أبيامي وصفوتها ، و الشموع التي تنير طريقي ، و قطعة من روحي ، و ملهمي في النجاح ، دتم لي سندا

" أختي و أخي الغاليين "

إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة ، و أولئك الذين يفرحهم نجاحي " عائلتي و زملائي "

أهدي لكم جميعا خالص الحب و التقدير

كبير إيمان



# الشكر و التقدير

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلي الله عليه و سلم وعلى آله و صحبه أجمعين أما بعد

أتقدم باسمي و أطيب عبارات الشكر و التقدير للأستاذة " الدكتورة مهداوي هند " ، التي كان لها فضل الإشراف و الإرشاد و لما منحتني إياه من توجيهات بناءة و قيمة لإتمام هذا العمل المتواضع، فجزاها الله أطيب الجزاء و لها مني خالص الشكر و العرفان ، و الدعوات بدوام الصحة و العافية

كما أتقدم بالشكر لكل من أسهم في تقديم يد العون لإنجاز هذا العمل ، من مديري البنوك بولاية عين تموشنت و طاقمهم على تقديمهم المعلومات ، و لكل من ساهم بكلمة طيبة أسأل الله أن يجزيهم عن ذلك خير الجزاء ، وأن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم

## الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية ، حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على كل من المنهج الوصفي و التحليلي وللإجابة على إشكالية الدراسة تم تصميم استمارة على شكل استبيان "66 استبياناً" حيث تم توزيعه على مجموعة من موظفي البنوك العمومية بولاية –عين تموشنت- وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 27 من أجل معالجة و اختبار الفرضيات .

ومن النتائج المتواصل إليها بعد تحليل بيانات الدراسة أنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05.

## الكلمات المفتاحية :

الخدمات المصرفية الإلكترونية ، الأداء المالي للبنوك العمومية .

## Abstract :

This study aims to identify the impact of developing electronic banking services in improving the financial performance of public banks. This study relied on both the analytical and descriptive approach in the theoretical aspect. To answer the study problem, a questionnaire form (66 questionnaires) was designed and distributed to a group of employees of public banks in the state of Ain T'émouchent . The statistical program SPSS version 27 was used to process and test the hypotheses.

One of the results reached after analyzing the study data is that there is a statistically significant positive impact of developing electronic banking services in improving the financial performance of the banks under study at the level of 0.05.

## Keywords:

Electronic banking services, bank financial performance.

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
I	الإهداء
II	الشكر والتقدير
III	الملخص
V-VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
ب - ج	المقدمة
<b>الفصل الأول : الدراسات السابقة</b>	
02	تمهيد الفصل الأول
14-03	المبحث الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية
22-15	المبحث الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
23	المبحث الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية
24	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة</b>	
26	تمهيد الفصل الثاني
37-27	المبحث الأول : عموميات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية
30-27	المطلب الأول : مفهوم وأهميتها الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم خصائصها
35-30	المطلب الثاني : وسائل الدفع الإلكتروني وأهم قنوات التوزيع للخدمات المصرفية الإلكترونية
37-35	المطلب الثالث : مزايا ومتطلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحديات التي تواجهها
48-38	المبحث الثاني : أساسيات حول الأداء المالي في البنوك
39-38	المطلب الأول : مفهوم وأهمية الأداء المالي
41-39	المطلب الثاني : مقومات الأداء المالي وأهم العوامل المؤثرة فيه
48-42	المطلب الثالث : مفهوم و مراحل تقييم الأداء المالي و أهم مؤشرات
50-49	المبحث الثالث : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك

## قائمة المحتويات

49	المطلب الأول :مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث السرعة و ربح الوقت
50-49	المطلب الثاني : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث تحسين وتوسيع نطاق الخدمات والعمل على فتح أسواق جديدة
50	المطلب الثالث :مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث تخفيض التكاليف و تعزيز العلاقة مع العملاء
51	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث : الدراسة الميدانية</b>	
53	تمهيد الفصل الثالث
58-54	المبحث الأول : تقديم عام للبنوك محل الدراسة
55-54	المطلب الأول : لمحة عن البنك الخارجي الجزائري و البنك الوطني الجزائري
57-56	المطلب الثاني : لمحة عن القرض الشعبي الجزائري و بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بنك البدر"
58-57	المطلب الثالث : لمحة عن بنك الخليج الجزائر
70-59	المبحث الثاني :الإطار المنهجي للدراسة
60-59	المطلب الأول : منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات
66-61	المطلب الثاني : دراسة بيانات الاستبيان وثباته
70-67	المطلب الثالث : دراسة وتحليل الاستبيان
80-71	المبحث الثالث :عرض وتحليل نتائج الدراسة
75-71	المطلب الأول : التحليل الوصفي للمتغيرات
78-76	المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
80-79	المطلب الثالث : التحليل المالي و الاقتصادي للاستبيان
81	خلاصة الفصل
85-83	الخاتمة
92-87	قائمة المراجع
103-94	الملاحق

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
60	قائمة البنوك العمومية	(01-01)
62	الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية"	(01-02)
63	الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية" بعد التصحيح	(01-03)
64	الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني "الأداء المالي في البنوك"	(01-04)
65	الصدق البنائي بين كل محور من محاورو الدرجة الكلية الاستبيان	(01-05)
66	نتائج اختبار ألفا كرو مباح لقياس ثبات الاستبيان	(01-06)
67	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(01-07)
68	توزيع العينة حسب العمر	(01-08)
69	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	(01-09)
70	توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل	(01-10)
71	درجات سلم ليكارث الخماسي المستخدم في الاستبيان	(01-11)
71	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	(01-12)
72-73	تحليل عبارات المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية "	(01-13)
74-75	تحليل عبارات المحور الثاني " الأداء المالي في البنوك "	(01-14)
76	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الخدمات المصرفية الإلكترونية و تحسين الأداء المالي للبنوك	(01-15)
77	تحليل التباين ANOVA	(01-16)
77	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط	(01-17)

# قائمة الأشكال

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
67	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(01-03)
68	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(02-03)
69	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	(03-03)
70	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل	(04-03)

# المقدمة

## المقدمة العامة

### مقدمة :

شهد الاقتصاد العالمي تطورات جوهرية و تغيرات سريعة خلال العقود الأخيرة بفعل الثورة التكنولوجية حيث أفرزت هذه التغيرات تحديات كبيرة ، ويعد القطاع البنكي من أكثر القطاعات تأثراً بهذه التغيرات إذ يحتل أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية ، تماشياً مع التطورات التي تطرأ على الاقتصاديات الوطنية من جهة ، و التحولات العميقة التي يواجهها الجانب المالي من جهة أخرى ، و يعد النظام المصرفي المحرك الرئيسي للنشاط الاقتصادي في أي دولة ، كما يعد أيضاً بمثابة مرآة عاكسة للتنمية الاقتصادية من خلال استعماله لتقنيات فعالة لعرض النقود و التحكم في النظام الاقتصادي .

وقد أصبح تطور الخدمات المصرفية مواكبا للتطورات التكنولوجية في مجال الصناعة المصرفية ضرورة حتمية ، مما دفع البنوك إلى تحديث برامج عملها و اعتماد استراتيجيات تسويقية تتماشى مع تحولات السوق و تعزيز مركزها التنافسي قصد فرض نفسها ، و إن نجاح أي بنك يتمحور حول تلبية مختلف احتياجات العميل الآنية و المستقبلية ، والسعي المتواصل و المستمر نحو زيادة عدد عملائه في إطار تحقيق أهدافه ، و ذلك من خلال الاستفادة من أحدث التقنيات بهدف ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها .

وقد برزت الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل هذه التحولات ، حيث لعبت دوراً كبيراً في تسهيل إنجاز معاملات العملاء ، و تميزت بسرعة الوصول إليهم و تقليل الوقت و الجهد و تخفيض تكاليف الحصول على الخدمات ، وبهذا تجاوزت المصارف النمط التقليدي للأداء المقيد بمكان معين ووقت محدد من خلال سعيها لتقديم خدمات تتلاءم مع توقعات العملاء ، و الوصول إلى جودة عالية في الخدمات المقدمة .

إن تبني البنوك التجارية لهذا النوع من الخدمات المصرفية راجع لما تمتاز به من خصائص ونظراً لارتباطها بالمجالات المالية و التكاليف و الأرباح ، فإنه لا يفوت في هذا السياق الإشارة إلى تحسين الأداء المالي في البنوك ، و أن الهدف الرئيسي لها هو تحقيق العائد ، و تطوير الخدمات و تعزيز القدرة التنافسية .

### الإشكالية :

من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية :

ما أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية ؟

بالإضافة إلى التساؤلات الفرعية التالية :

## المقدمة العامة

1. هل هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك محل الدراسة؟

### فرضيات الدراسة :

- $H_0$ : لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05 .
- $H_1$ : يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05 .

### أسباب اختيار الموضوع الدراسة :

- الرغبة الشخصية في استكشاف كل ما له علاقة بهذا الموضوع ؛
- التعرف على كيفية تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي ؛
- الموضوع يدخل ضمن إطار التخصص اقتصاد نقدي و مالي .

### أهداف الدراسة :

- التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية و أنواعها و أهميتها في المصارف ؛
- التعرف على تقييم الأداء المالي و التركيز على مؤشرات ؛
- إبراز العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية و أداء البنوك محل الدراسة ؛
- معرفة مدى تبني البنوك محل الدراسة لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية .

### أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من تزايد الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية وإلى إبراز أثرها في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية التي تتوفر على الخدمات المصرفية الإلكترونية .

## المقدمة العامة

### منهج الدراسة :

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة و أهدافه ومن أجل الإجابة على إشكالية البحث و اختبار الفرضيات و التأكد من صحتها ، استخدمنا المنهج الوصفي لتوضيح مختلف المفاهيم التي لها علاقة بموضوع البحث كما استخدمنا المنهج التحليلي و ذلك من خلال تحليلنا للاستبيانات الموزعة على أفراد عينة الدراسة لجمع المعلومات من الموظفين بخصوص أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك محل الدراسة .

### حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : تمحورت الدراسة حول تحليل علاقة بين متغير مستقل " الخدمات المصرفية الإلكترونية" و متغير تابع "الأداء المالي في البنوك" .

الحدود المكانية : شملت العينة 5 بنوك عمومية تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية بولاية عين تموشنت.

الحدود الزمنية : استمرت فترة الدراسة لمدة شهرين ، شهر فيفري و مارس 2025 ، تضمنت هذه الفترة إعداد و تحضير الاستبيان ، توزيعه على العينة المستهدفة ، و جمع الاستمارات ثم معالجتها و تحليل البيانات .

### هيكل الدراسة :

لمعالجة هذا الموضوع تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول بالإضافة للمقدمة و خاتمة و تضمنت أهم النتائج و التوصيات .

الفصل الأول معنون ب: "الدراسات السابقة " ، و تطرقنا فيه إلى ثلاثة مباحث ، تناولنا في المبحث الأول "الدراسات السابقة باللغة العربية " ، المبحث الثاني "الدراسات السابقة باللغة الأجنبية " أما في المبحث الثالث " المقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية .

والمبحث الثاني معنون ب : " الإطار النظري للدراسة " و تناولنا فيه ثلاثة مباحث ، المبحث الأول "عموميات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية" والمبحث الثاني " أساسيات حول الأداء المالي في البنوك" ، و المبحث الثالث "مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك" .

## المقدمة العامة

---

أما الفصل الثالث عالج الجانب التطبيقي الذي يهدف إلى معرفة أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية في مؤسسات الدراسة التطبيقية ، المتمثلة في 5 بنوك –ولاية عين تموشنت- ، وقد قسم بدوره إلى ثلاثة مباحث ، المبحث الأول " تقديم عام للبنوك محل الدراسة" ، أما المبحث الثاني " الإطار المنهجي للدراسة" ، و المبحث الثالث " عرض وتحليل نتائج الدراسة" .

# الفصل الأول

الدراسات السابقة

### تمهيد :

شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية بفعل التقدم التكنولوجي المتسارع والذي أعاد تشكيل ملامح العمل المصرفي التقليدي ، وتم من خلاله فتح آفاق جديدة نحو تحقيق الكفاءة والابتكار المالي ، وفي ظل هذه التحولات برزت الخدمات المصرفية الإلكترونية كأحد الابتكارات التي غيرت طريقة التفاعل و التعامل في الأنظمة البنكية .

وانطلاقاً من هذا سيقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كالتالي :

- ✓ المبحث الأول : الدراسات السابقة باللغة العربية
- ✓ المبحث الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
- ✓ المبحث الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

### المبحث الأول :الدراسات السابقة باللغة العربية

من خلال هذا المبحث ، سيتم استعراض مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر .

**1- قصي محمود ،أحمد سندياني ،2024، "قياس أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء البنكي - دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني " ،مجلة أسرا الدولية للمالية الإسلامية المجلد 15 العدد01.**

هدفت الدراسة إلى قياس تأثير أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ،والمتمثلة في "سهولة الاستخدام والاستجابة و الأمان وتوفير الوقت ،على أداء البنك الإسلامي الأردني والمعبر عنه من خلال الأداء المالي و الحصة السوقية ،ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من مجتمع الدراسة المتمثل من عملاء البنك الإسلامي الأردني وكان الصالح منها للتحليل يمثل 338، واستخدمت الدراسة برنامج التحليل الإحصائي "spss" وتوصلت إلى النتائج التالية وجود أثر إيجابي لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ،والمتمثلة في سهولة الاستخدام والاستجابة والأمان وتوفير الوقت في الأداء المالي، إضافة إلى وجود أثر ايجابي لبعدي سهولة الاستخدام ،والأمان في الحصة السوقية.

**2- فنيش إيمان ،نجار حياة ،2024، ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ،المجلد 07،العدد01.**

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع اعتماد ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية ،وخصت الدراسة البنك الوطني الجزائري باعتباره أحد البنوك التجارية الهامة في الجزائر ، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي تحليل المؤشرات الخاصة بتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وفق التوجهات الاستراتيجية الحديثة للبنك ، و توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية الجزائرية تشهد تأخرا في رقمنة منظومتها المصرفية ،و في مواكبة مستجدات التكنولوجيا في القطاع المالي و المصرفي العالمي ، مما يستدعي تكثيف الجهود لتطوير البنية التحتية للمنظومة المصرفية الجزائرية.

## الفصل الأول :

### الدراسات السابقة

3- سفیان راخ ،سعد قصري ،2024، أثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية -دراسة على عينة من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة -، مجلة المقرزي للدراسات الاقتصادية و المالية،المجلد 08، العدد 01.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على الرفع و التحسين من جودة الخدمات المصرفية ، من خلال دراسة ميدانية على عينة ممثلة في مجموعة من الوكالات البنكية بولاية الجلفة ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد من طرف الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي ،واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الضرورية ،حيث كانت عينة الدراسة تتكون من 40 موظف في الوكالات البنكية محل الدراسة ، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة بين تحسين جودة الخدمات المصرفية و نظام الدفع الإلكتروني و وجود تأثير لوسائل الدفع الإلكترونية على مختلف أبعاد الجودة المصرفية.

4- صدام الزعبي ،2023، "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية " ،مجلة العربية للإدارة ،المجلد 43 ،العدد03.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية من وجهة نظر الموظفين ،ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي ،وتوزيع استثمارات استبيان على عينة من المجتمع بلغت 351 موظفا ،وأشارت النتائج لوجود علاقة ارتباط قوية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية و ربحية البنوك التجارية من جهة نظر الموظفين.

5- بودرجة رمزي ،2023، "أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العميل -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الطارف " ،مجلة الدراسات المالية و المحاسبة و الإدارية ،مجلد 10 ، العدد01.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر التزام بنك الفلاحة و التنمية الريفية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وتوضيح العلاقة بين هذه الأبعاد ورضا العملاء ،واعتمد الباحث على توزيع استبيان على عينة مكونة من 100 عميل لدى البنك محل الدراسة ،وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء لبنك BADR ،حيث بلغت درجة الارتباط بين المتغير المستقل و التابع بنسبة 31.8% .

## الفصل الأول :

### الدراسات السابقة

**6- طبايبية رمزي ، 2023 ، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية -دراسة تحليلية لتجربة الإمارات العربية و المملكة العربية السعودية مع الإشارة إلى حالة الجزائر ،مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية ، المجلد 08 .**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحليل اتجاهات التطور في هذا المجال ، من خلال عرض تجربة كل من الإمارات العربية و المملكة العربية السعودية ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل البيانات والمعلومات المتوفرة في التقارير والمراجع الحديثة ، مع الإشارة إلى جهود الدولة الجزائرية في هذا المجال ، ومن أبرز النتائج المتوصل إليها وجود دور كبير للتكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي، بالإضافة إلى وجود توجه عالمي و عربي متزايد نحو الاستثمار في التكنولوجيا المالية من خلال حجم وقيم الاستثمارات التي تتزايد باستمرار و تتفاوت من دولة لأخرى حسب الأهمية و المكانة التي اكتسبتها التكنولوجيا المالية والدور الفعال الذي تلعبه في تطوير القطاع المالي.

**7- مخوخ رزيقة ، 2022 ، " أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية " ،مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة ، المجلد 07 ، العدد 02 .**

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية وإبراز أهمية وسائل الصيرفة الإلكترونية الحديثة ودورها في تطوير عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر الموظفين ، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت استبياناً تم توزيعه على عينة مكونة من 35 موظفاً، ومن أهم نتائج الدراسة أن الصيرفة الإلكترونية تسهم في تحسين الأداء المصرفي للبنك محل الدراسة من خلال الأثر إيجابي للصيرفة الإلكترونية على تحسين الأداء المالي وذلك في زيادة الربحية وخفض التكاليف ، وتحسين إدارة السيولة وتقليل المخاطر وتحسين كفاءة العمليات الداخلية من خلال تقليل الجهد وتسريع تنفيذ العمليات و الاستجابة لمتطلبات العملاء .

**8- نعيمة فرحي ، مفيدة بن عثمان ، 2022 ، " تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر " ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، المجلد 09 ، العدد 02 .**

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية، مع اعتبار ولاء العملاء متغيراً وسيطاً بين جودة الخدمات المصرفية و الأداء المالي ، واعتمدت الدراسة

## الفصل الأول :

### الدراسات السابقة

على توزيعه استبيان على عينة من 512 عميلا ، إضافة إلى الاعتماد على نموذج SERVQUAL والاستعانة بالتقارير المالية السنوية للبنوك محل الدراسة ، وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية (الملموسية ، الاستجابة ، الأمان والتعاطف ) على ولاء العملاء باستثناء بعد الاعتمادية ، كما بينت النتائج وجود تأثير لولاء العملاء على الأداء المالي ، عند قياسه بالعائد على حقوق الملكية في حين لا يوجد تأثير لولاء العملاء على الأداء المالي لهذه البنوك عند قياسه بالعائد على الأصول.

**9- هاجر ديدوش، حريري عبد الغني، 2022، "واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 04.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتطرق إلى واقع هذه الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية العامة و الخاصة ، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ،ومن النتائج متوصل إليها أن العمل المصرفي الجزائري يتميز بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية، إلا أن التطور التكنولوجي في مجال الإعلام و الاتصال جعله يتبنى خدمات مصرفية حديثة "الخدمات الإلكترونية ولاحظ أن كلا المصارف العاملة في القطاع المصرفي الجزائري سواء العامة و الخاصة تقوم بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

**10- فهد مطر المطيري، 2022، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، المجلد 18 ، العدد 29.**

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام توفير الوقت ،السرية ،الأمان )على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي ، ومن خلال تصميم استبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 500 مستجيب ، وتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (spss) ، وقد أظهرت النتائج الدراسة أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الإسلامية السعودية كان مرتفعا ، وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية

**11-** بن أحسن ناصر الدين ،2022، تقييم أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية –دراسة إستقصائية لعينة من زبائن بنك الخليج -،مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية ، المجلد 15.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم عينة من الزبائن نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف بنك الخليج ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، واستخدام استبيان إلكتروني لجمع البيانات الدراسة ، وتم توزيعه على عنة مكونة من 112 زبونا ، وتوصلت الدراسة إلى أن العينة المبحوث تقييم أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من جانب بعد "سهولة الاستخدام ،تصميم الموقع ،الاستجابة ،الخصوصية والأمان ، الاعتمادية.

**12-** مدروس نادية ،مزياتي حنان ،2022، دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق ولاء العملاء –دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -، مجلة الابتكار والتسويق ، المجلد 09، العدد 01.

هدفت الدراسة إلى تبيان طبيعة علاقة الارتباط و الأثر بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري وولاء العملاء ، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي والتحليلي كما استخدمتا استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات ،حيث تم توزيع 229 استبانة ،وتمت معالجة البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss v20 ، و توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وولاء العملاء ، مع وجود أثر معنوي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

**13-** رقية الطيب علي أحمد ،2021، "أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك –بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية " ،مجلة الباحث الاقتصاد ، المجلد 09، العدد 01.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك و تقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية و انعكاسها على ربحتها ،لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي ،وصممت استبياناً و وزعته على عينة مكونة من 40 العاملين في البنوك السودانية ،وقد أظهرت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الربحية ،كما تبين أن التميز في هذه الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية وكسب ولاء العملاء.

## الفصل الأول :

### الدراسات السابقة

**14-** بوباح عالية، 2021، "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الميزة التنافسية في بعض البنوك في ولاية قسنطينة، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 03 العدد 08

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في بعض البنوك، وذلك من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، تصميم الموقع، سهولة الاستخدام) و المتغير التابع (الميزة التنافسية) لتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وقامت بتوزيع 48 استبانة على عينة من عملاء البنوك ولاية قسنطينة تم تحليل البيانات باستخدام برنامج "SPSS"، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثر لجودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك على تحقيق الميزة التنافسية.

**15-** زكية محلوس، حنان بقاط، دوه محمد يزيد، 2021، "مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية -دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة الوادي"، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01.

هدف الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية وتم التركيز على نموذج خاص لدراسة العلاقة السابقة من خلال الأبعاد التالية: (الاعتمادية، الاستجابة الموقع، الأمان) وطبقت الدراسة على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك، حيث تم توزيع 120 استبانة على زبائن البنك، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج "SPSS"، وكانت أهم نتائج متوصل إليها أنه ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال أبعاد (الاعتمادية الاستجابة، تصميم الموقع)، ولم تساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال بعد الأمان.

**16-** ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، 2021، "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -المديرية الجهوية بالشلف"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17 العدد 26.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية ببنك البدر - المديرية الجهوية بالشلف - ولتحقيق هذه الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الاستنباطي و المنهج التحليلي وتوصلت الدراسة إلى أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يساهم في تحسين الخدمات المصرفية، عن طريق بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك ومن بينها خدمة الدفع عبر الانترنت، عملية السحب و الدفع من خلال البطاقات الإلكترونية، حيث أن هذا يجعل الزبون يستغني عن الذهاب إلى مقر

المصرف وإمكانية الاستفادة من الخدمات المصرفية من أي مكان و أي وقت.

**17-** سالي سعيد ،حسين محمد ،2021، " أثر استخدام الخدمات الإلكترونية للبنوك العاملة في مصر في ظل التحول الرقمي على تحقيق رضا وولاء عملائها -مصر " ،مجلة العربية لبحوث الإعلام و الاتصال ،العدد 45.

هدفت الدراسة إلى التعرف على نوعية الخدمات التي تقدمها المواقع الإلكترونية للبنوك في مصر محل الدراسة و التعرف على تأثيرها على رضا العملاء، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت الدراسة استمارة استقصاء إلكترونية، تم توزيعها على عينة بلغ عددها 400 من العملاء ومستخدمي الخدمات الإلكترونية، وكانت النتائج الدراسة المتواصل إليها أنه يوجد علاقة إيجابية طردية بين اتجاه عينة الدراسة نحو استخدام الخدمات المصرفية عبر الانترنت، وأنها تناسب احتياجاتهم و متطلباتهم، وبيان نية استخدامهم لهذه الخدمات.

**18-** الصديق رحابي ،هشام طراد خوجة ،2021،أثر توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك – حالة تفشي جائحة كورونا ،مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية ، المجلد 05،العدد 01.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على تنوع الخدمات المصرفية، وخاصة في ظل الأزمات، واهتمام المصارف العالم وفي الجزائر باستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن، وذلك بتلبية احتياجاتهم وخاصة ما يتعلق بتوفير خدمات متنوعة، وتقديم تسهيلات، وتحسين الأداء، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستقرائي، كما تم توزيع استبيان على 60 شخصا ممن يتعاملون مع بنك، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها وجود علاقة قوية طردية ذات دلالة معنوية بين تنوع الخدمات المصرفية في الظروف الاستثنائية على غرار جائحة كورونا وتنافسية البنوك، وهي أقل من مستوى الدلالة 5%.

**19-** يوسف بلمهدي ، عادل علام ،أمينة خليفي ،2018، " الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية –دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري " BEA المجلد 03،العدد 01.

هدفت الدراسة إلى تقييم واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، وتم إجراء دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي، بعد الدراسة و التحليل توصلنا إلى مجموعة من النتائج مفادها اهتمام البنك بأبجديات التسويق BEA الإلكتروني و الصيرفة الإلكترونية

## الفصل الأول :

### الدراسات السابقة

إذ تبين أن البنك يتبنى فعليا مقارنة الخدمات المصرفية الإلكترونية ، حيث يجسد ذلك عبر عدة أساليب منها الدفع الإلكتروني خدمات عبر الخط ،اتصال إلكتروني ،كما يسعى البنك للارتقاء بمستوى الخدمات الإلكترونية استنادا إلى اتفاقات مثل عقد اتفاق مع MASTERCARD و ونظام الخدمات المصرفية العالمي، وتأتي هذه الإجراءات لتعزيز تموقع البنك في السوق الوطني و استهداف السوق المصرفي الخارجي.

**20- أو صغير الويزة ،2018، "خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري" ، مجلة اقتصاديات المال و الأعمال ،العدد 07.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع توفر خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ،حيث أن ما يميز الخدمة المصرفية الإلكترونية في هذه البنوك أنها ما تزال في مرحلة أولية ،من خلال إدخال بطاقات السحب ،وإدخال بعض تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في القطاع المصرفي ،وتم اعتماد من خلال هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ،وكانت أهم نتائج المتواصل إليها أن الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية يساعد في تخفيض التكلفة و زيادة حجم السوق من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها ، كما أن ما يميز الخدمة المصرفية في النظام المصرفي الجزائري أنها ما تزال تقليدية و لا تتناسب مع المعايير الدولية ،أما عن الخدمة المصرفية الإلكترونية ، فهي ما تزال في مراحلها الأولية من خلال إدخال البطاقات المصرفية ،تتعامل بوسائل دفع خاصة بها "النقود الإلكترونية ،الشيك الإلكتروني و المحفظة الإلكترونية .

**21- فرح حسين عبد الخالق ، القسي خلدون مد الله ، 2018، "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية ،مجلة جامعة عمان العربية للبحوث ،المجلد 04 ، العدد01.**

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر الخدمات البنكية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الأردنية تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب التحليل الوصفي والتحليلي، إضافة إلى توزيع استمارة استبيان على عينة تمثل 220 فردا ،ومن نتائج الدراسة وجود أثر ذو أهمية إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (خدمة الصرف الآلي وخدمة البنك الهاتفي وخدمة نقاط البيع ) على الأداء المالي بأبعاده (العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية ).

**22-** مؤمن عبد السميع حسين الحلبي، 2017، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين دراسة حالة على برنامج برق بلس غزة، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين ولتحقيق هذه الدراسة، اعتمد الباحث على توزيع استمارة استبيان على عينة الدراسة المتمثلة في 400 مستخدم لموقع برق بلس، وتم تحليل هذه البيانات الإحصائية من خلال برنامج spss، وتوصلت الدراسة إلى وجود دلالة إحصائية جيدة بين الخدمات الإلكترونية المقدمة و رضا مستخدمي موقع برق بليس

**23-** هالة عبدلي، 2017، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد 01.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الصيرفة الإلكترونية كآلية لضمان جودة الخدمات المصرفية ولتحقيق هذه الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على تحليل المفاهيم، وقد توصلت الدراسة إلى أن الصيرفة الإلكترونية تعمل على جذب عملاء جدد للمصرف وتطوير وتنويع الخدمات المصرفية، كما تساعد على تخفيض تكلفة وزمن تقديم الخدمات المصرفية.

**24-** بشرير عمران، تهتان موارد، 2016، " أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف -دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة " مجلة عملية محكمة العلوم الاقتصادية، العدد 20.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات في المصارف من خلال دراسة بعض الوكالات العمومية والخاصة العاملة بمدينة البليدة، وقد تم استخدام الاستبيان من طرف الباحثين وتم توزيعه على عينة مكونة من 223 عميلا، وكانت نتائج المتوصل إليها أن جودة الخدمة المصرفية تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة، وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة كما أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**25-** صلاح الدين مفتاح يعد الباهي، 2016، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان ، الرسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ،الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام توفير الوقت ،السرية ، الأمان )على رضا الزبائن ، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، كما استخدم الباحث أداة الدراسة (الاستبانة ) ، وكان مجتمع الدراسة يحتوي على 340 مستجيبا ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام ، توفير الوقت السرية، الأمان) على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني ، عند مستوى دلالة  $\alpha \geq 0.05$ .

**26-** سلام محمد ، حمزة الشريف ، 2011-2016 ، " الخدمات المصرفية الإلكترونية و أثرها على أداء الجهاز المصرفي العراقي " ، مذكرة ماجستير ، قسم الاقتصاد ، كلية الإدارة و الاقتصاد جامعة القادسية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام المصرفي العراقي وإيضاح تأثير هذه الخدمات الإلكترونية على أداء الجهاز المصرفي ، ولتحقيق هذه الدراسة اعتمد الباحثان دراسة تطبيقية باستخدام أدوات التحليل الإحصائي وبرنامج EViews-10 ، وكانت نتائج الدراسة تشير إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في تطوير الجهاز المصرفي العراقي ، وتجعله يواكب التطورات العالمية في خدمة المصارف ، كما أوضحت النتائج الإحصائية وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين مؤشرات الخدمات الإلكترونية ومؤشرات الأداء المالي المصرفي .

**27-** القحطاني صالح بن سعد ، 2015 ، " أثر تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية في تفصيلات عملاء البنوك في المملكة العربية السعودية ، مقال مقدم إلى مجلة الاقتصاد و المالية ، جامعة الملك سعود.

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر الخدمات الإلكترونية المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك العاملة في مدينة الرياض من وجهة نظر العملاء ، استخدم الباحث استمارة استبيان ، و تم تحليل عينة قدرها 422 مستجيبا ، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين تقديم البنك للخدمات الإلكترونية المصرفية واكتسابه ميزة تنافسية ، كما تبين أن الموقع الإلكتروني عن بعد هو من أهم الخدمات التي يفضلها العملاء من بين الخدمات المصرفية الإلكترونية الأخرى.

**28-** العدوان عبود صالح أحمد، 2015، " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء دراسة على المصارف التجارية لأردنية " أطروحة دكتوراه ،جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

هدفت الدراسة إلى تعزيز الأداء التشغيلي و المالي من خلال التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (الاعتمادية ، الاستجابة ،سهولة الاستخدام ،الاتصال ، الأمان ، واجهة الموقع الإلكتروني ) في تعزيز الأداء بأبعاده التشغيلية والمتمثلة في جذب العملاء وتحسين مستوى الخدمة ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتوزيع استبيان على عينة الدراسة مكونة من 320 مستجيبا من الإدارة العليا والوسطي ،وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بأبعادها مجتمعة على كل من الأداء التشغيلي ، مما أدى إلى زيادة عدد العملاء والمستخدمين للخدمات الإلكترونية وزيادة معدلات الربحية في المصارف التجارية الأردنية ،كما أثبتت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الأداء بأبعاده المختلفة في المصارف التجارية الأردنية.

**29-** دغوش العطرة ،2015 ، " استخدام الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثره على العمل البنكي دراسة حالة في البنوك الجزائرية " ، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية ، العدد 18.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام شبكة الإنترنت على العمل المصرفي لدى المصارف الجزائرية ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم توزيع استبيان على عينة من المصارف العاملة في ولاية الجزائر والبالغ عددها 21 بنكا ،وكانت نتائج الدراسة أن أغلب المصارف الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت ،وأن هناك أثر لاستخدام الإنترنت على العمل المصرفي ،حيث إن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية وتكاليف تقديم الخدمات ، كما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وسرعة انجاز المعاملات و تلبية حاجات العملاء.

**30-** سماح ميهوب ، 2014 ، " أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية ، أطروحة دكتوراه ، العلوم الاقتصادية ، جامعة قسنطينة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مقومات النشاط المصرفي عن بعد خاصة الإلكترونية منه ، وإبراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال المعلومات و الاتصالات بشكل مستمر من طرف المصارف ،و لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي و الاستقرائي، كما اعتمدت الدراسة على توزيع استبيان على مجموعة من البنوك وقدرت عينة الدراسة ب 208284 عاملا

وتوصلت الدراسة إلى أن المصارف تهدف من خلال استخدامها لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات إلى تحقيق هدفين الأول على المدى القصير يتمثل في تحسين الأداء التجاري من خلال تحسين جودة الخدمة المصرفية ،و الثاني على المدى الطويل يتمثل في انعكاس ذلك على ربحية المصرف ومن ثم العائد على حقوق الملكية الذي يعتبر الهدف الاستراتيجي لأي نشاط مصرفي.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

- 1- Sonia sayari ,2024,Driving Digital Transformation :Analyzing The Impact of Internet Banking on profitability in The Seudi Arabian Banking Sector ,journal of risk and-financial management ,vol17,No5 , Saudi Electronic university , Saudi Arabia.

تتناول هذه الدراسة تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على ربحية الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية في عينة من البنوك التقليدية و الإسلامية، وتم الاعتماد على استخدام العائد على الأصول ROA والعائد على حقوق الملكية ROE كمقاييس رئيسية لقياس الربحية في العينة، وكانت نتائج الدراسة أن هناك أهمية كبيرة وتأثير للخدمات المصرفية عبر الإنترنت على ربحية البنوك التقليدية و الإسلامية كما أشار مقاييس ROA و ROE إلى أهمية استراتيجية الاعتماد على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و أكدت مساهمتها في الأداء المالي للبنوك التقليدية و الإسلامية في المشهد المصرفي السعودي .

- 2- Aamir Hussain ,2024 ,Influence of Digital Bank Services on the Financial Performance of the Commercial Banks , Review of Applied Management and Social Sciences , Vol 07 ,No 01.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على الأداء المالي للبنوك التجارية الباكستانية، و من أجل تحقيق ذلك، تم استخدام نهج البحث الكمي، وكانت البنوك التجارية هي الفئة المستهدفة، حيث تمثل العينة 200 مستجيب، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن الزيادة في المعاملات المصرفية عبر الإنترنت كانت مرتبطة بشكل إيجابي و قوي بالربحية، مما يدعم تعزيز الخدمات المصرفية الرقمية وتحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

- 3- Vena Adam Mwakisoba , d'avis Meela ,2024, the Influence of Electronic Banking on Customer satisfaction in the tanzanien Banking Industry :a case of NMB Bank Branches in Morogoro Région Tanzania ,journal of Economics business aud Accounting vol 24 , no 10 .**

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا عملاء بنك NMB، وأجريت هذه الدراسة على مجموعة مستهدفة تضم أكثر من 50000 عميل للبنك ، كما تم جمع البيانات من خلال طرق أولية باستخدام استبيان لجمع المعلومات حول المشاركين ، و خلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن أجهزة الصراف الآلي و الهواتف المحمولة أثرت بشكل ايجابي على رضا العملاء ، في حين أثرت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت سلبا على رضا العملاء.

- 4- Timothy Muthini Kavila ,J Ames Kilika ,2023 , e-Banking Strategy and performance of Commercial Banks in kenya , Journal of Finance and Accounting ,Vol 03,No 01 .**

ركزت هذه الدراسة على دور استراتيجية الخدمات المصرفية الإلكترونية في أداء البنوك في الدولة ، ومن أجل تحقيق هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي ، واستهدفت الدراسة 39 بنكاً، كانت تعمل خلال الفترة 2020/2016 ، كما تم استخدام مجموعة بيانات ثانوية للدراسة ، مع الاعتماد على تحليل البيانات الإحصائية الاستدلالية و الوصفية باستخدام النسب المئوية ، و كانت نتائج هذه الدراسة أن استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي و الخدمات عبر الإنترنت كان له أثر إيجابي وكبير على الأداء البنوك.

- 5- Domen Malc ,Jasmine Dlacic ,Aleksandra Pismanik, Borut Milfelner ,2023 The Development of E-Banking Services ouality Measurement Instrument : Mpoe-BS , journal Sustainability ,vol 15 No 16 , Slovenia.**

هدفت هذه الدراسة إلى تطوير و التحقق من مقياس الجودة المدركة للخدمات المصرفية الإلكترونية ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على نموذج القياس المقترح على عينة ملائمة مكونة من 335 مستجيباً من سلوفينيا و كرواتيا من خلال استبيانات عبر شبكة الإنترنت ، وقد توصلت النتائج إلى أن الأداة مناسبة

لقياس الجودة المدركة للخدمات المصرفية الإلكترونية تقيس ستة أبعاد وهي : الكفاءة ، التوافر ، الاتصال التصميم الأمان والوفاء ، و يظهر التحليل الجماعي الإضافي أن المقياس ينطبق على سياقات ثقافية مختلفة

**6- Ahmed Sebihi , Rahul Jain , Fatima Zohra Aouati,2023, E- Banking: Innovation Challenges and Opportunities, Journal of Économico Intégration Vol 11 No 02 .**

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطوير ونمو الخدمات المصرفية الإلكترونية في الهند ، والتي لا تزال في مرحلتها الأولى ، حيث لا يزال مفهوم نطاق الخدمات المصرفية الإلكترونية يتوسع ، ومن المتوقع أن تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية له العديد من الفوائد بالإضافة إلى المخاطر غير مسبوقه تؤثر على أساسيات عمل البنوك في الهند ، كما أشارت الدراسة إلى أن هناك خطوات مختلفة تنفذها الحكومة الهندية و البنك المركزي في البلاد ، بنك الاحتياطي الهندي ، وقد ساهمت هذه الخطوات في نمو الخدمات المصرفية الإلكترونية في الهند.

**7- Mohammed Arshad Khan ,Hamad Alhumoudi ,2022, Performance of E-Banking and the Mediating Effect of Customer Satisfaction : A structural Equation Model Approach , journal Sustainability ,vol 14 ,no 12 , Saudi Electronic University ,Saudi Arabia .**

تحظى العمليات المصرفية عبر الإنترنت بزخم واسع ، ونتيجة للتحول الرقمي ، ظهرت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل متزايد في السوق الحديثة ، حيث لا تخدم العملاء فحسب ، بل تخدم الشركات أيضا ولتحقيق هذه الدراسة تم جمع البيانات الأولية من 287 مشاركا ، و تم تطبيق نمذجة المعادلات الهيكلية SEM ، و التحقق من الموثوقية ، والتقارب ، والتمييز ، وملائمة النموذج باستخدام برنامج SMARTPLS -03 ، و كشفت نتائج الدراسة أن الكفاءة والموثوقية وجودة الخدمة لها تأثير مباشر كبير على رضا كل من العملاء ، كما أوضحت الدراسة أن هناك مكونات رئيسية للخدمات المصرفية الإلكترونية وهي (الكفاءة ، والموثوقية ، جودة الخدمة ، رضا العملاء).

**8- Samail Mohammed Abu Alwafe ,younes megdadi ,2020 , The Impact of using E-services Application by Mobile phones in Achieving competitive Adventage in The jordanien commercial Banks international joul of Researchin Business & Mangement vol 02 , no 01.**

هدفت دراسة إلى قياس أثر استخدام الخدمات الإلكترونية عبر تطبيقات الهواتف الذكية في تحقيق ميزة تنافسية للبنوك التجارية الأردنية ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم توزيع استبيان على عينة من مديري و رؤساء أقسام في 13 بنكا تجاريا ، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر تطبيقات الموبايل له تأثير في الميزة التنافسية للبنك ، من ناحية سهولة وسرعة الاستخدام والشعور بالثقة و الخصوصية ، و التنوع في الخدمات المقدمة.

**9- Rahi Samar ,Ghani Mazuri, Ngah Abdul Hafaz ,2020 , Factors propelling The adoption of internet Banking : The role of e- Customer service ,website design , brand image and Customer satisfaction ,journal of Business information systems , vol 33 , no 04 .**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في نية عملاء البنوك السلوكية لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، ولتحقيق ذلك تم التطبيق الدراسة على عينة مكونة من 500 فرد من مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الانترنت، وأشارت النتائج إلى أن من أبرز العوامل المؤثرة على استخدام العملاء لهذه الخدمات هي تصميم الموقع الإلكترونية للبنك ، وخدمة العملاء و الاهتمام بالشكاوى والمقترحات عبر الموقع ، و الصورة الذهنية للعلامة التجارية ورضا العميل.

**10- Aduaka Uchenna , Awolusi Oiawumi,2020 , Electronic Banking and profitabilitY in The Nigérian Banking Industry ,information Management and Business Review, vol 12,no 01.**

كان الهدف الأساسي من دراسة هو تقييم تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الربحية في الصناعة المصرفية في نيجيريا ، ولتحقيق هذه الدراسة تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيانات وزعت على موظفي و عملاء البنك ، وتم استكمالها ببيانات ثانوية من القوائم المالية المراجعة للبنك ، وتم تحليل البيانات

باستخدام الإحصائيات الوصفية و الاستنتاجية وكشفت النتائج أن قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهمت في زيادة ربحية البنك ، و أن هذه الخدمات أثرت بشكل إيجابي على الاحتفاظ بالعملاء ، كما أن جودة الخدمة و الأمان ، و الموثوقية ، الكفاءة لها تأثير واضح ، على استخدام خدمات البنوك الإلكترونية.

**11- AL-Adwan Abood saleh Ahmad, AL-Tarawneh samar Suliman 2017 ,The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing performance (A study on Jordanian commercial Banks) ,International journal of Human Resource Studies ,vol 07,no 03.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (الاعتمادية الاستجابة الاتصال، سهولة الاستخدام، الأمان) في تعزيز الأداء بأبعاده (رضا العميل، ولاء العميل، اكتساب عملاء الحصة السوقية)، واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، استخدام استبيان و الذي تم توزيعه على عينة مكونة من 1900 مستجيبا، وتوصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بدلالة أبعادها على الأداء في المصارف التجارية الأردنية.

**12- Mohammed Bellachene , Mohammed Mehdi Khedim,2016, Les Facteurs Influençant l'Adoption de l'E- Banking Par Les Clients des Banques Algériennes Journal Economie & Société , No 12 .**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل المؤثرة على تبني نظم الصيرفة الإلكترونية المختلفة من قبل عملاء البنوك الجزائرية، ولتحقيق الدراسة تم اقتراح نموذج نظري يضم 11 متغيرا مستقلا، وتم استخدام اختبار ميداني على عينة من زبائن البنوك الجزائرية حيث جمع 190 استبيانا، وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وأثبتت النتائج تأثير أربعة متغيرات ظرفية على تبني نظم الصيرفة الإلكترونية وهي العمر، الدخل، المهنة، و الأمان نظم الصيرفة الإلكترونية.

- 13- Halili Rrezarta ,2014, The Impact of online Banking on Bank performance, chorles Mniversity In Prague Facule of Social Sciences Institute of Economico Studios .

شملت الدراسة كل من المملكة المتحدة و ألمانيا وجمهورية التشيك وبولندا ، حيث هدفت إلى التعرف على أثر استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على الأداء المصارف التجارية ، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 22 مصرفا ، من خلال قياس الأثر الناتج من تطور في نوعية الخدمات المقدمة عبر الإنترنت على معدل العائد على الأصول ومعدل العائد على الربحية و هامش الربح في البنوك عينة الدراسة واعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي ، حيث كان المتغير المستقل وهو " الاعتماد على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و المتغيرات التابعة وهي "العائد على حقوق الملكية و العائد على الأصول ونسبة هامش الربح ، و توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين المتغير المستقل و المتغيرات التابعة.

- 14- Agrawal rawal , V-Tripathi, v-seth ,2014, A Conceptuel Framework on Review of E- service Ouality in Banking industry world Academy of science , Engineering and Technologie international , journal of social Education Economics and Management Engineering , vol 08,no02.

هدفت الدراسة إلى اقتراح نموذج نظري لقياس جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في قطاع البنوك بالهند من خلال أبعادها (والموثوقية ، سهولة الاستخدام ، الطابع الشخصي ، و الأمان ، والثقة ، جمالية الموقع الاستجابية ، الاتصال ، الوفاء)، وأشارت النتائج إلى وجود أثر إيجابي لكل من الموثوقية ،الاستجابة سهولة الاستخدام ، الأمان ،الثقة ، الكفاءة و الاتصال و الوفاء على جودة الخدمة الإلكترونية.

- 15- Mohammad Hossein Morovati Khams, Somaye Moradi,2013 , The evaluation of the effect of E-banking service quality on customers' commitment of Parsian Bank of Tehran, Journal of Natural and Social Sciences ,vol 02 , No 03.**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء و التزامهم ولتحقيق ذلك تم استخدام أداة الاستبيان، وشملت العينة 384 عميلا لبنك باريسيان ، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لها تأثير ايجابي على رضا العملاء.

- 16- Meihami Bahram , varmagnani Zeinab , Meihami Hussein 2013 The Effect of using Electronic Banking on Profitability of Bank journal of contam porery Research In Business .**

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة على عينة من العاملين في البنوك التجارية وبلغ عدد البنوك 148 بنكا ، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ايجابية وقوية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية و ربحية البنوك.

- 17- Sumre Sumra, Manzoor Mohammad Khurram , Momina AbbaS Sana Haider ,2011,The Impact of E- Banking on The Profitabiliy of Banks: A study of Pakistani Banks , journal of Public Administration and Governance, VOL 01 ,NO 01.**

تناولت هذه دراسة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك ،وشملت العينة التي قام الباحثان بدراستها تحليل أداء 12 بنكا من حيث الربحية ، واعتمدت الدراسة على متغيرات مستقلة تمثلت في تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية ،وتنوع الخدمات الإلكترونية وتكاليف الخدمة ،وبينما تمثلت المتغيرات التابعة في معدل العائد على الأصول و معدل العائد على حقوق الملكية ، وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية أسهمت بشكل إيجابي في زيادة أرباح البنوك.

- 18- Carlson Jamie , O cass Aron ,2010, Exploring The Relationships Between E- Service quelity, Satisfaction, Attitudes and Behaviours in Content , Driven E- Service Web Sites , Journal of Services Marketing vol 24, no 02.**

هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج نظري لدراسة العلاقة بين جودة الخدمة الإلكترونية ورضا المستهلك والموافقة تجاه الموقع على شبكة الإنترنت و استخدمت الدراسة منهجية جمع البيانات من 518 زبوناً عبر استطلاع على موقع الإنترنت في استراليا ، وأظهرت نتائج الدراسة أن التقييمات الإيجابية لجودة الخدمة الإلكترونية لها تأثير إيجابي على مستوى رضا الزبائن .

- 19- Malhotra pooja ,Singh Balwinder ,2009 ,The Lmpact of interent Banking on Bank Performance and Risk :The Lndian Expérience Eurasien , Journal of Business and Économics ,vol 02 ,no 04.**

تناولت هذه الدراسة تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على العائد و المخاطر في البنوك التجارية وركزت على قياس الأثر الناتج عن استخدام البنوك المصرفية عبر الإنترنت ، و شملت عينة الدراسة 85 بنكا تجاريا في الهند ، و أظهرت النتائج أن ما يقارب من 58 % من العينة تقدم خدمات المعاملات المصرفية عبر الإنترنت و تشير التحليلات الإحصائية إلى أن البنوك الإنترنت هي بنوك أفضل وتحقق نسب كفاءة تشغيلية أفضل و معدلات ربحية مرتفعة.

- 20- Onay – C, Ozsoz- E ,Helvacloglu-D ,2008, The Impact of Internet-Banking on Bank Profitability- The Case of Turkey , Oxford Business & Economics Conférence Program.**

خصصت هذه الدراسة لقياس تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على ربحية البنوك التركية، اعتمدت الدراسة على عينة من البنوك التجارية عددهم 12 بنكا تجاريا ، حيث تم توزيع استبيان للإدارة لقياس العلاقة ، وأظهرت نتائج أنه لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين تطبيق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت و بين الربحية البنوك .

### المبحث الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة و الحالية

من خلال دراستنا تم التوصل إلى وجود نقاط مشتركة بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة وذلك من خلال مضمون موضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية ، كما تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة من حيث استخدام كل من المنهج الوصفي و التحليلي كمنهج للدراسة .

و تتميز دراستنا عن غيرها من الدراسات المذكورة من حيث الهدف ، حيث أن الدراسات التي تم ذكرها ربطت الخدمات المصرفية الإلكترونية بمجموعة من المتغيرات الأخرى :الربحية ، المنافسة رضا الزبون وغيرها ،في حين ركزت دراستنا على أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية التي تقدم هذه الخدمات.

كما تتميز دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث المكان و الزمان ، حيث أن الدراسات السابقة أجريت في أماكن مختلفة مثل " الأردن ،السعودية ،الإمارات العربية ، ز في فترات زمنية ما بين "2008إلى2024" ، أما دراستنا فقد أجريت في ولاية عين تموشنت بالجزائر عام 2025.

كما تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث مجتمع الدراسة والعينات ، وحتى الأسئلة التي تم طرحها من خلال هذا الاستبيان الخاصة بالموضوع المطروح .

## الفصل الأول :

## الدراسات السابقة

---

### خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم استعراض الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية، حيث تبيّن وجود نقاط تقاطع وتشابه خاصة من حيث موضوع البحث المتمثل في الخدمات المصرفية الإلكترونية .

كما أن الدراسة الحالية تُعدّ مكملة ومطورة للدراسات السابقة، من خلال تقديم رؤية حديثة وواقعية تتماشى مع هذا السياق وتُساهم في إثراء الأدبيات العلمية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحسين الأداء المالي للبنوك.

# الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

### تمهيد :

مع التطورات السريعة في التكنولوجيا و الاتصالات ، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية عنصرا أساسيا في تطوير القطاع المصرفي و داعما في تحسين أدائه المالي ، فقد أدى هذا التحول الرقمي إلى إحداث نقلة نوعية في كيفية تقديم و عرض البنوك لخدماتها ، مما سهل بدوره على العملاء القيام بالمعاملات المالية خاصة بهم، وأصبح للعمليات المصرفية شكل جديد لا يقتصر فقط على شكلها التقليدي.

وفي هذا الفصل سنتناول المباحث التالية:

- ✓ المبحث الأول : عموميات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية
- ✓ المبحث الثاني : أساسيات حول الأداء المالي في البنوك
- ✓ المبحث الثالث: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك

### المبحث الأول : عموميات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية

نتيجة للتغيرات التكنولوجية المتسارعة ، زاد الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية سواء من طرف البنك أو العميل ، باعتبارها أداة فعالة لتحسين مستوى الخدمات المقدمة و المتوقعة من العملاء وبالتالي فقد تعددت مفاهيمها ويمكن توضيحها في الشكل التالي .

### المطلب الأول : مفهوم وأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم خصائصها

#### اولا: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

قبل التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية ، سنعرض لمحة عن كيفية تطويرها فيما يلي :

#### • لمحة عن تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية :

تعود نشأة و تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية نتيجة لتطورات المالية بفعل الصيرفة الإلكترونية إلى بدايات الثمانينات ، ومع بداية ظهور النقد الإلكتروني ، و نتيجة الثورة التكنولوجية الجديدة في الإعلام والاتصال و عولمة الأسواق المالية و المصرفية ، وبداية استخدام البطاقات الكرتونية من خلال الهاتف في فرنسا، و البطاقات المعدنية تستخدم على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية ، و من تم أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية في عام 1958 ، و في عام 1968 أصدرت مجموعة شركات مكونة من ثمانية مصارف بطاقة Americard Bank والتي تحولت فيما بعد إلى شبكة visa العالمية، بالإضافة إلى إصدار البطاقة الزرقاء Carte Bleue من طرف ستة مصارف فرنسية ، و بفضل الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في الدول المتقدمة ، و أصبحت البطاقات تحتوي على ذاكرة لتخزين المعلومات و البيانات لحاملها.

بفضل تأثيرات ثورة الإنترنت و تطور التجارة الإلكترونية، و التحول في مجالات الصيرفة الإلكترونية الذي نتج عن ظهور الخدمات المصرفية من خلال شبكات الإنترنت و ابتكار خدمات إلكترونية جديدة.

#### • مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية :

#### 1. تعريف الخدمة : (الحلبي، 2017، صفحة 10)

تعريفها في اللغة: "على أنها تقديم المساعدة أو المنحة ، أو توفير عناية لجهة محددة أو لعموم الناس ."

تعريفها في المعنى الاصطلاحي : "بأنها قيام الإنسان بنشاط ما ، لصالح غيره من الأفراد أو الجمهور" .

### 2. تعريف الخدمات المصرفية:

يعرفها كل من kotler , Armstrong "بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)" (بريش، 2005، صفحة 253).

وتعرف "بأنها مجموعة من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه، وتتنوع هذه الخدمات من حيث طريقة تقديمها أو من حيث أثارها المختلفة" (المطيري، 2022، صفحة 227).

### 3. تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية :

"هي تقديم المصارف للخدمات المصرفية من خلال شبكات اتصال إلكترونية، و تقتصر صلاحية الدخول إليها إلى المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها" (عمران بشرير، 2016، صفحة 171).

عرفها ستفين " هي عملية استخدام شبكات الاتصالات بالإضافة إلى الإنترنت لتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات و السلع المالية للعملاء عبر موقع إلكتروني أو نظام تديره المؤسسات المالية" (sayari, 2024, p. 44)

وتعرف أيضا "بأنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفي ، الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة ، و التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية ،التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية و الائتمانية الحالية و المستقبلية ، و التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية البنك ، و ذلك عن طريق علاقة تبادلية بين الطرفين " (الحداد وسيم محمد، 2012، صفحة 220).

على ضوء التعريفات السابقة ، يمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها : مجموعة من العمليات التي يتم مزاولتها من طرف المصارف ، و التي تكون في شكل غير ملموس ،وعبر طرق ووسائل الاتصال الحديثة ،ويشترط عليها أن تكون متداولة بموجب القانون.

### ثانيا : أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية من العناصر الأساسية في النظام المالي الحديث ،وفيما يلي نبرز أهم الجوانب لأهمية هذه الخدمات:

- تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تخفيض تكاليف إجراء المعاملات داخل البنك ؛
- "يسمح نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء بالوصول إلى خدمات البنك وإجراء المعاملات دون الحاجة إلى زيارة فرع البنك فعليا " (Hussain, 2024, p. 44)؛
- تعمل على تحسين الأداء المالي من خلال تقديم خدمات ذات كفاءة أفضل ؛
- "تخفيض النفقات التي يتحملها البنك" (الباهي، 2016، صفحة 22)، "بجعل تكلفة إنشاء موقع البنك عبر الإنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك، وما يتطلب من مبان و أجهزة وكفاءة إدارية إضافة إلى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الإنترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية" (موسى، 2020، الصفحات 08-09)؛
- تعمل على جذب شريحة واسعة من العملاء ،بما في ذلك فئة الشباب الذين يفضلون استخدام التكنولوجيا الحديثة لإدارة أموالهم ؛
- "سهولة الاستخدام و التصفح عبر الموقع الإلكتروني ، وسهولة الوصول إلى المعلومات و المرونة في استخدام الخدمة الإلكترونية ،وذلك من خلال وضوح اللغة ،وترتيب الفهرس ،وسهولة استخدام الروابط في المواقع الإلكترونية" (أحسن، 2022، صفحة 54) ؛
- الحصول على خدمات سريعة تتسن بالسرية و الأمان لحسابات الزبون.
- "تحسين جودة الخدمة المصرفية ،حيث أن استخدام الأجهزة و التقنيات الحديثة في التعاملات المصرفية يجعل من الخدمة المقدمة للعميل ذات جودة عالية" (أمينة يوسف، 2024، صفحة 509).

### ثالثا : خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتجسد خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية في النقاط التالية:

- اللاملموسية : "وتعني بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود( ليست شيئا ماديا) ،لذلك لا يمكن إدراكها بالحواس" (إياد عبد الفتاح النصور، 2014، صفحة 242)؛
- التلازم : "وهو أن الخدمة تنتج و تستهلك في نفس الوقت ،فعند ابتكار خدمات جديدة نلاحظ أن التكلفة و النوعية للخدمة تظهران بشكل واضح" (أحمد صوان، 2024)؛

- التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات : حيث إن كافة المعاملات و الإجراءات التي تتم بين الزبون ومقدم الخدمة المصرفية إلكترونيا دون الحاجة لاستخدام الورق و الوثائق الرسمية ؛
- التوازن بين النمو و المخاطر : "أي عمل مصرفي يتضمن بالضرورة إيجاد توازن بين توسع النشاط ودرجة المخاطرة التي يتحملها المصرف" (يوسف بلمهدي، 2018، صفحة 22)؛
- سهولة الاتصال بالمصرف : "حيث يقوم العميل بالاتصال بالمصرف من أي مكان عن طريق الإنترنت ،ويتم رد عليه من البنك ممثلا في جهاز الرد الآلي، الذي يستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له ،وعندئذ يكون العميل قد دخل المصرف الإلكتروني ، وتنجز كافة الإجراءات التي يريدها خلال ثوان محددة" (هاجرة ديدوش، 2022، صفحة 24)؛
- الأمن و الخصوصية : تعني هذه الخاصية مدى تحقيق معايير أمن المعلومات و التعاملات الإلكترونية ، و احترام خصوصية جميع الأطراف ، بحيث يمكن للمصرف الوصول إلى الأمن من خلال أمن المعاملات المالية ، والحماية من القرصنة" (نادية مدروس، 2022، صفحة 387)؛
- خدمات عبر مختلف الحدود ولا تعرف قيودا جغرافية ، و تتسم بالطبيعة الدولية أي مقبولة لدى جميع دول العالم.

## المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني وأهم قنوات التوزيع للخدمات المصرفية الإلكترونية

### أولا: وسائل الدفع الإلكتروني

بما أن الخدمات المصرفية أصبحت إلكترونية، فقد تعددت وسائل الدفع حيث نذكر ما يلي:

(أ) مفهوم و أنواع النقود الإلكترونية وأهم خصائصها : تعتبر النقود الإلكترونية إحدى الوسائل المستحدثة للتعامل التجاري من خلال شبكة الإنترنت.

1- تعرف النقود الإلكترونية: "هي نقود رقمية أو إلكترونية تكافئ النقود الورقية و المعدنية، وتدعم الدفعات الإلكترونية التي يتم عن طريق بطاقات الدفع، وبالذات المبالغ الصغيرة" (ذهبية لعجال، 2021، صفحة 41).

2- أنواع النقود الإلكترونية: هناك عدة تقسيمات للنقود الإلكترونية من بينها:

### 2-1- من حيث متابعتها والرقابة عليها "

- نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها: و تتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الاستمرار؛

- نقود إلكترونية غير اسمية : تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها مثبتة الصلة بمن يتعامل بها فلا تترك من روائها أثر يدل على هوية من انتقلت من و إليه " (ميهوب، 2014، صفحة 128).

### 2-2- حسب أسلوب التعامل بها "

- نقود إلكترونية ناشئة عن طريق الشبكة : وهي نقود رقمية تتم في بداية سحبها من مصرف أو مؤسسة و تخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي، و بالضبط على الفأرة الخاصة لهذا الجهاز ترسل النقود عبر الإنترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن للمتعامل قدرا من الأمان و السري ؛

- نقود إلكترونية خارج الشبكة : تتم المعاملات دون الحاجة للاتصال المباشر بالمصدر ، فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك ، وتتضمن مؤشرا يظهر به التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي ، وهي تثير قدرا أكبر من المشاكل الخاصة التي تتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج " (لوصيف، 2009، الصفحات 50-51).

### 3- خصائص النقود الإلكترونية : "يتميز النقد الإلكتروني بالخصائص و التي تتمثل فيما يلي":

- تحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي.

- لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل.

- تحقيق الأمان عند استخدامها بحث يصعب اختراقها.

- تتميز بالقدرة على العمل المتواصل " (رضوان، 1999، صفحة 46).

### ب)- مفهوم و أنواع البطاقات الإلكترونية :

1- تعرف البطاقات الإلكترونية : "هي بطاقات إلكترونية يصدرها البنك أو مؤسسة مالية أخرى يتمكن صاحبها من الشراء لأجل على ذمة المصدر ، كما تمكنه من الحصول على قرض أو إجراء عدد محدد من المعاملات دون تنقل إلى البنك " (رحابي الصديق، 2016، صفحة 270).

" - تكمن قوة البطاقات في تطورها ومدى قبولها لتخزين البيانات و معالجتها ، والتعامل مع تطبيقات متعددة على بطاقة واحدة بشكل أمن " (مزيود أسماء، 2022، صفحة 468).

### 2- أنواع البطاقات الإلكترونية : هناك عدة أشكال للبطاقات الإلكترونية وهي تتمثل فيما يلي :

- البطاقات الائتمانية : "هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يوفرها البنك ليستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات ، وتصدر هذه البطاقة البنكية من قبل مجموعة من المنظمات العالمية و المؤسسات التجارية" (الطائي، 2010، صفحة 186)، وتوفر البنوك أنواعا متعددة منها وهي : الفيزا ، الماستر ، الأمكس ، الفيزا ماستر كارد ... الخ .

- بطاقات الصرف البنكي : " تعرف هذه البطاقات أيضا ببطاقات الصرف الشهري ، بالنظر إلى أنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب " (ذهبية لعجال، 2021، صفحة 44).

- بطاقات الدفع : هي البطاقات التي يقوم من خلالها صاحبها بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية ، يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المباع في البطاقة.

- البطاقات الذكية : "هي بطاقة دفع بلاستيكية و تختلف عن غيرها بوجود شريحة دقيقة مثبتة على البطاقة وقد تكون هذه الشريحة مشتغل حاسوب صغير بذاكرة ، أو مجرد شريحة ذاكرة حيث يمكن إضافة أو إلغاء أو تشغيل المعلومات على البطاقة ، بينما استخدام شريحة الذاكرة فإنها للقراءة فقط مثل بطاقات الحساب الأخرى" (ثامر البكري، 2008، صفحة 231).

- بطاقات الخصم: هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك صراحة ، تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة ودفعه للتاجر ، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات الشراء من أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائما .

(ج)- مفهوم الشيكات الإلكترونية وأهم فوائده : "هي تمثل رسالة إلكترونية تتضمن بيانات إلزامية تخص طرفي المعاملة و تحمل توقيعاً ، بموجبها يتم تحويل المبالغ المستحقة للمستفيد عن طريق الإنترنت" (رحابي الصديق، 2016، صفحة 270).

1- يعرف الشيك الإلكتروني : " بأنه هو أكثر الأوراق التجارية التي تعد الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية " (مصطفى كمال طه، 2005، صفحة 350).

### 2- فوائد الشيك الإلكتروني : للشيك الإلكتروني عدة فوائد أهمها "

- زيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات و الودائع للتجارة و المؤسسات المالية.

- تسريع عملية الدفع و المحاسبة التي يقوم بها العميل وتزويده بمعلومات أكثر من كشف الحساب.

- خفض تكاليف المصروفات الإدارية " (محمد نور، 2012، صفحة 51).

(د)- تعريف التحويلات المالية الإلكترونية و مميزاتها: " يتيح هذا النظام التحويل الإلكتروني الأمان للتحويلات النقدية أو المدفوعات من حساب مصرفي إلى آخر ، بالإضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات و هو عملية منح الصلاحية للبنك لإجراء معاملات ائتمان و خصم إلكترونيا من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر " (Samail Mohammed Abu Alwafe، 2020، صفحة 22).

1- تعريف التحويلات المالية الإلكترونية : "هي تحويل مبلغ نقدي من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشتركين فقط وفقا لشروط عضوية تحددتها البنوك " (المساعدة، 2015، صفحة 35).

2- مزايا نظام التحويلات المالية الإلكترونية : " يتيح هذا النوع من الأنظمة عدة مزايا من بينها ما يلي

- توفير النقدية بصورة فورية ، و يؤدي هذا النظام إلى سرعة الاستجابة ، ومنه سرعة التدفق النقدي وسرعة دوران النقود.

- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية" (زحوفي نور الدين، 2018، صفحة 20) .

(ه)- المقاصة الإلكترونية : "هي عبارة عن نظام لتسوية مدفوعات الشيكات إلكترونيا بين المصارف بدلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة ،فبموجبها يتم منح الصلاحية من مصرف إلى آخر للقيام بالتحويلات المالية الدائنة و المدينة إلكترونيا من حساب إلى حساب آخر " (مزعل، 2021، صفحة 15).

## الفصل الثاني :

### الإطار النظري للدراسة

(ي)-**الاعتماد البنكي الإلكتروني** : هي العملية التي يتم من خلالها تبادل الوثائق و المستندات إلكترونيا عن طريق البريد الإلكتروني.

وتعرف علي أنها "اتفاقيات مكتوبة بين البنك والبائع و المشتري في حالات الشراء المتكرر ك شراء المواد الأولية من الموردين الدائنين ،تسمح هذه الاتفاقيات للبنك بتحويل مبالغ المال من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه لوثائق تسمح بذلك ، مما يوفر درجة عالية من الأمان و الثقة لدى الطرفين " (الطائي، 2010، صفحة 189).

#### ثانيا : قنوات التوزيع للخدمات المصرفية الإلكترونية.

تعتمد المصارف في تقديم خدماتها على مجموعة من القنوات ،حيث تتمثل هذه القنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي :

(أ)- **نقاط البيع الإلكترونية** : "هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ، ويمكن للعميل استخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للقيام بأداء المدفوعات من خلال الخصم من حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحاسوب المصرف " (ديدوش هاجرة، 2021، صفحة 106).

(ب)- **الصيرفة عبر الصراف الآلي** " : **ATM** الصراف الآلي جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24 ساعة ،وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي ، وهي بطاقة بلاستيكية تحمل معلومات العميل وتصدر عن البنك ،ويقوم الجهاز بتقديم عدة خدمات ،نذكر منها السحب من حساب العميل والتوفير نقدا ، الإيداع بالحسابات نقدا ،التحويلات من حساب لآخر ،الاستفسار عن الرصيد ، طلب دفتر الشيكات ،طلب كشف الحسابات تسديد بعض الفواتير " (العياطي جهيدة، 2017، صفحة 03).

(ج)- **الصيرفة المحمولة** : هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول الذكي ،حيث يتم الولوج إلى المنصة أو التطبيق للحصول على الخدمات المتاحة ،كالاطلاع على الرصيد ،طلب دفتر الشيكات، إجراء التحويلات النقدية ،طلب الحصول على بطاقة ائتمان من خلال إدخال العميل لاسم المستخدم والرقم السري الخاص بحسابه المصرفي " (فنيش إيمان، 2024، صفحة 161؛ قبلي، 2017).

(د)- **الصيرفة المنزلية أو المكتبية** : "أتاحت تقنيات الاتصال الحديثة للمصارف فرصة توفير خدمات مبتكرة وحديثة لعملائها ، من بينها الصيرفة المنزلية ،وهي ذلك الحساب الشخصي الموجود بالمنزل

## الفصل الثاني :

### الإطار النظري للدراسة

أو العمل أو أي كان ،والذي يتصل بحاسب المصرفي ليتمكن من خلال كلمة السر ،أو أي رقم سري أو كليهما من إتمام العملية المصرفية المطلوبة " (حريري عبد الغني، 2022، صفحة 309)

هـ- **الصيرفة عبر شبكة الإنترنت :** "لقد بدأت المصارف تدريجيا في تبني تقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت نظرا لقلّة تكاليفها ،وقد ساعد هذا التدرج في تقبل العملاء لهذه الخدمة و التأقلم معها و التدريب عليها ، وكان الهدف من استعمال الإنترنت في المصارف هو إقامة مصرف كامل يقدم خدماته للزبائن وهو ما يطلق عليه المصرف السوري أو الاعتباري وتتميز الخدمة المصرفية من خلال الإنترنت برخص تكلفتها وتوفيرها لراحة العملاء " (سعيد، 2013، صفحة 321).

و- **الصيرفة الهاتفية "الهاتف المصرفي":** يتم إجراء العمليات من خلال تشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بواسطة الهاتف باستخدام رقم سري خاص موجود لدي العميل ، وهي تمكن العميل من الاستعلام عن أرصده أو حركات حسابه الدائن ،وكذلك الخصم من حسابه؛

ي- **الصيرفة التلفزيونية الرقمية:** التلفزيون الرقمي هو أحد ابتكارات التي يتمكن المصرف من خلالها التفاعل مع العملاء ، وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية يربط بين جهاز التلفزيون في المنزل وحاسوب البنك ،ويمكن الدخول إليها من خلال رقم السري للعملاء في البنك.

### المطلب الثالث : مزايا و متطلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية و التحديات التي تواجهها

#### أولا : مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتميز هذه الخدمات بمجموعة من مميزات نذكر منها ما يلي:

- "إمكانية الوصول لقاعدة أكبر من العملاء والمودعين و المقرضين ،وظالبي الخدمات المصرفية" (منير الجنيهي، 2005، صفحة 224)؛
- تعتبر أكبر أمانا أن استخدمت كبديل عن النقود ؛
- "تعزيز العلاقة مع العملاء من خلال استخدام قنوات جديدة متعددة ومتكاملة إضافة إلى أنها متاحة في جميع الأوقات ، مما يؤدي إلى الاستجابة الفعالة لمتطلبات العملاء" (عدالة العجال، 2015، صفحة 33)؛
- تحقيق ميزة تنافسية من خلال تمكينها من التعامل مع الأسواق المستهدفة و عناصر البيئة المحيطة بها ،كما أن التحويل الإلكتروني للأموال يعطي البنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية؛

- المساهمة في تحقيق معدلات ربحية أعلى على المدى المتوسط و الطويل ؛
- "خفض تكاليف التشغيل بالبنوك و تكاليف إنجاز عمليات التجزئة محليا و دوليا " (سفر، 2006، صفحة 66)؛
- التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات و أجهزة الحاسوب و البرامج ، والتي تزيد من سرعة تنفيذ العمليات ؛
- "اختصار المسافات الجغرافية و رفع الحواجز التقليدية " (أوصغير، 2018، صفحة 372).

### ثانيا : متطلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتمثل أهم المتطلبات التي يجب توفرها للخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:

- ✓ البنية التحتية التقنية : "لا يمكن تحقيق الانتشار لأي عمل إلكتروني دون وجود بنية تحتية أساسية ،و التي تتكون من العناصر التالية :
- وجود الحسابات الشخصية لدى البنوك و المؤسسات المختلفة التي يتم عن طريقها إجراء العمليات الإلكترونية.
- انتشار شبكات الاتصال بأنواعها.
- أمن البنية التحتية أي أن تكون هناك بنية تحتية للاتصالات آمنة ، حيث تعمل على تأمين خطوط الاتصال و عدم تداخلها" (ناظم نوري الشمري، 2008)؛
- ✓ الكفاءة الأدائية المتفوقة مع عنصر التقنية : " هي الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء و التواصل التأهيلي و التدريبي و الأهم من كل هذا أنها تمتد إلى كافة الوظائف الفنية ،والمالية ، التسويقية، القانونية ، الاستشارية و الإدارية المتصلة بالعمل المصرفي الإلكتروني "؛
- ✓ التطوير و الاستمرارية و التفاعل مع المستجدات : "يتفق العمل المصرفي الإلكتروني مع عناصر (التطوير ،التنوع ،الاستمرارية ) باعتبارها ما تحدث الفارق بين البنوك الإلكترونية و البنوك التقليدية " (عمرين موسى، 2020، صفحة 450)؛
- ✓ وجود ثقافة المستخدمين للتقنية البنكية: " رغم التطورات التي عرفها عالم الاتصالات و المعلومات في مختلف المجالات ، و تطوير أساليب التجارية الإلكترونية التي أدت إلى خلق تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي و المالي ، لا يزال هناك مجموعة كبيرة من الأفراد الذين يرفضون

فكرة التعامل بالخدمات البنكية الإلكترونية ، وذلك راجع لاعتقادهم أن هذا النوع من الخدمات قابل للاختراق و القرصنة ، إضافة للمخاطر التشغيلية و الاستراتيجية ممكن حدوثها" (بالهادي عبد القادر، 2016)؛

- ✓ البنية التشريعية : إن البنية التشريعية و القانونية ضرورة لتوفير المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية و انتشارها ؛
- ✓ الدعم الحكومي : يلعب الدعم من طرف الحكومة دورا مهما لانتشار تلك الخدمات ،فعلي سبيل المثال يتمثل دورها في توفير البنية الأساسية المطلوبة من حسابات شبكات اتصالات أمنة ، وأيضا تشريعات وسياسات ضريبية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية ؛
- ✓ الرقابة التقييمية الحيادية : حيث تقوم البنوك الإلكترونية بتقييم عملها المصرفي الإلكتروني من خلال الاستعانة بخبرات و جهات مختصة تعمل في مجال تخصصات التقنية ،التسويق ،القانون والنشر الإلكتروني من أجل توجيه المصارف و تقييم عملها ووضع استراتيجيات لدعمها.

### ثالثا : تحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية

على الرغم من التطورات التي تشهدها الخدمات المصرفية الإلكترونية ،إلا أنها لازالت تواجه جملة من التحديات ومن أهمها ما يلي:

- "نقص موارد تكنولوجيا المعلومات وعدم كفاية دعم لها ؛
- رسوم الخدمة المصرفية الإلكترونية و التكاليف الخفية التي تقلل منها " (مزبود أسماء، 2022)؛
- ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية". (Zaied, 2012) ؛
- "انخفاض الوعي لدى العملاء فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة و فوائدها ،و التي يمكن أن تكون عائق أمام تطوير الأعمال المصرفية الإلكترونية" (vikas chauhen, 2015) ؛
- انخفاض أمن الإنترنت ، وبطء خدمة الإنترنت و انخفاض جودتها " (حنان، 2017، صفحة 75).

### المبحث الثاني : أساسيات حول الأداء المالي في البنوك

يعتبر الأداء المالي من أكثر الميادين استخداما وقدمًا لقياس أداء البنوك ، فهو يمتاز بالثبات والاستقرار ويساهم في توجيه البنوك نحو المسار الأفضل والصحيح ، ويعد مؤشرا يعكس مدى قدرة المؤسسات المالية على الاستغلال الأمثل لمواردها وتحقيق أهدافها ، سنتطرق في هذا المبحث إلى عدة عناصر للأداء المالي من أهمها ما يلي .

### المطلب الأول : مفهوم وأهمية الأداء المالي

#### أولا : مفهوم الأداء المالي

##### 1. تعريف الاداء :

عرف Milleret Bronniley : "الأداء على أنه ذلك الانعكاس في طريقة استخدام المؤسسات لمواردها المالية و البشرية و استغلالها بشكل يمكنها من تحقيق أهدافها" (فرحي نعيمة، 2022، صفحة 05) .

عرف بأنه هو النتيجة النهائية للنشاط ، ويتم ذلك باختبار مجموعة من المعايير المستخدمة في قياسه مثل الربحية ، و الحصة السوقية ،خفض التكاليف ،رضا العملاء وولائهم " (AL-Adwan Abood ,saleh Ahmad, 2017, p. 152).

"عرف أيضا على أن الأداء هو عبارة عن النجاح ، أي عبارة عن دالة النجاح ، فتتغير هذه الدالة بتغير المنظمات و العاملين فيها" (بلمقدم مصطفى، 2010، صفحة 77) .

##### 2. تعريف الأداء المالي :

يعرف الأداء المالي على أنه "هو أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية و توجيهها تجاه الشركات الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى الشركة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية إلى التقدم والنجاح عن غيرها " (الخطيب، 2010، صفحة 45).

عرف أيضا على أنه "هو وصف لوضع البنك المالي و تحديد دقيق للمجالات التي استخدمها للوصول إلى الأهداف ، من خلال دراسة الإيرادات ، الموجودات ،المطلوبات وصافي الثروة " (مخوخ، 2022، صفحة 335).

"و هو مدى قدرة المؤسسات على الاستغلال الأمثل لمواردها و مصادرها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل و القصير الأجل من أجل خلق الثروة" (نعمان محصول، 2019، صفحة 123).

من خلال التعريفات السابقة، نستنتج أن الأداء المالي هو عبارة عن نجاح المؤسسة و قدرتها على استغلال كل مواردها ، منها المادية أو المعنوية بأفضل طريقة ممكنة ، وكذلك تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة .

### ثانيا : أهمية الأداء المالي

- يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل و المقارنة و تفسير البيانات و فهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع المؤسسات ؛
- "تقييم تطور حجم المؤسسة لتزويد مستخدمي البيانات المالية بمجموعة من الميزات ذات أبعاد اقتصادية، بالإضافة إلى تحسين القدرة الكلية للمؤسسة " (حمزة كلبوتي م.، 2018، صفحة 44)؛
- "يمكن متابعة أعمال المؤسسة و مراقبة أوضاعها و مستويات أدائها بالموارد المتاحة و الأهداف المسطرة " (بحري، 2018، صفحة 354)؛
- تقييم ربحية المؤسسة و تحسينها لتعظيم قيمة المؤسسة و الثروة ؛
- متابعة و معرفة الظروف المالية و الاقتصادية المحيطة بالمؤسسة ؛
- "مساهمة في تقييم التطور نشاط المؤسسة و"قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة بها" (السيبي، 1998، صفحة 42) و معرفة كيفية توزيعها و استثمارها ؛
- التعرف على نشاط المؤسسة و مدى طبيعتها عملها .

### المطلب الثاني : مقومات الأداء المالي وأهم العوامل المؤثرة فيه

#### اولا : مقومات الأداء المالي

لا بد أن يتوفر للأداء المالي مجموعة من المقومات ، يمكن أن نلخصها كما يلي :

- الشفافية : "هي الحق في الوصول إلى المعلومات ، و معرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي ، وحق الشفافية مطلب ضروري لوضع معايير أخلاقية و ميثاق عمل مؤسسة ،لما تؤدي إليه من الثقة والمساعدة في اكتشاف الأخطاء" (السلمي، 2005، صفحة 132) ؛

- الإدارة الاستراتيجية : "هي الأسلوب الذي من خلاله تقوم الإدارة العليا ببناء استراتيجيات المنظمة بتحديد التوجهات طويلة الأجل من خلال التصميم الدقيق لكيفية التنفيذ المناسب" (السلمي، 2005، صفحة 132) ؛
- إقرار مبدأ المساءلة الفعالة : "تعني إمكانية تقييم و تقدير أعمال الإدارة التنفيذية ،و التأكد من قيامها بتنفيذ المهام التي من شأنها ضمان القيام بالأعمال بدقة من قبل موظفي المؤسسة" (قبلي، 2017، صفحة 75) ؛
- وجود النظم المحاسبية : "وهو نظام يختص بكافة أعمال جمع و تسجيل و تبويب و معالجة و تخزين المعلومات القيمة ، في شكل قوائم مالية إلى الأطراف الطالبة لها بغية اتخاذ القرار حول الأحداث الاقتصادية في الماضي و الحاضر و المستقبل ،إلى الأطراف المختلفة المستفيدة منها من أجل مساعدتهم في اتخاذ القرار" (قبلي، 2017، صفحة 76) .

### ثانيا : العوامل المؤثرة في الأداء المالي

هناك العديد من العوامل المؤثرة في الاداء المالي للبنوك ،قد يكون البعض منها داخل البنك و الأخر خارجه و من تلك العوامل ما يكون ضمن نطاق سيطرة الإدارة ، و منها ما هو خارج نطاق سيطرة ،ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي :

#### 1-العوامل التنظيمية ( الداخلية ) :

- **الهيكل التنظيمي** : "يتم تحقيق الأهداف الخاصة بالمصرف من خلال الهيكل التنظيمي و الذي تتحدد بموجبه الإدارة ،ويكون للتقسيم التنظيمي دور مهم و فعال في تحسين الأداء ،مثل تحسين أداء المصرف بصورة عامة و تحسين الأداء المالي له بصورة خاصة ،وذلك من خلال تطبيق الخطط الموضوعة، والتي تساهم في دعم الإدارة بالمعلومات وهذه المعلومات يكون لها دور في قرارات إدارة المصرف لتكون أكثر فاعلية ،هناك عدة خصائص يجب توفرها لكي يكون الهيكل التنظيمي أكثر فاعلية ،وتتمثل ب"التوازن ،المرونة ،والاستمرارية " (محمود حسين الوادي، 2010، صفحة 107)؛
- **حجم المؤسسة** : "ويتمثل ذلك في تصنيف المؤسسة "صغيرة أو متوسطة أو كبيرة"،وذلك حسب حجم نشاطها وعدد عمالها ...إلخ ،فحجم المؤسسة من بين العوامل التي تؤثر بشكل سلبي أو إيجابي في الأداء المالي للمؤسسة " (عبد الغني خلادي، 2018، صفحة 61) ؛

- **الكفاءة الإدارية:** "وتعبر عن قدرة الإدارة على تحقيق الأهداف المحددة من خلال حشد الطاقات والمهارات الشخصية والإمكانات المتاحة، وترشيد استغلالها بما يضمن الاستخدام الأمثل لكافة الموارد المتاحة، وما يعكسه ذلك من جودة في الخدمات وسمعة حسنة للبنك" (بشناق، 2011، صفحة 29)؛
- **السيولة:** يقصد بها قدرة البنك على مواجهة التزاماته بشكل فوري، فالسيولة تساعد البنك على تجنب الخسارة التي قد تحدث نتيجة اضطراب البنك إلى تصفية بعض أصوله غير السائلة، وبذلك يمكن القول بأن السيولة تمثل عنصر الحماية والأمان على مستوى البنك، مع المحافظة على قدرة الجهاز المصرفي على تلبية طلبات الائتمان؛
- **التكنولوجيا:** إن الحصول على الميزة التنافسية وتحسين قدرة الصرف وتعظيم كفاءته يتم من خلال استخدام الأدوات التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال الربط الداخلي والخارجي عن طريق تدفق البيانات والمعلومات، وبالتالي تحسين صنع القرار وتحسين الأداء المصرفي، وإن التكنولوجيا هي من الأدوات المهمة التي تجعل المصرف أكثر كفاءة، حيث تساعد في الحصول على الفرص، لذلك من المهم لأي مصرف أن يفهم كيفية استخدام التكنولوجيا؛
- **العوامل البيئية (الخارجية):**
- **العامل الديني والاجتماعي:** "هي العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها الأفراد، ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة المصرفية والخدمات التي تقدمها المصارف" (عاصي، 2010-2011، صفحة 177)؛
- **التشريعات القانونية والضوابط المصرفية:** "تؤثر التشريعات القانونية والضوابط بدرجة كبيرة في أداء البنوك التجارية بشكل عام، فتعليمات الجهات الرقابية والضوابط المصرفية تهدف إلى ضبط الأداء المصرفي للمحافظة على سلامته المالية وحماية أموال المودعين، ويترتب عليه التزامات إضافية على بعض البنوك، تتمثل في قيود على حركة وحجم التسهيلات، والاحتفاظ بقدر أكبر من السيولة وتكوين المخصصات الإضافية وغيرها" (المطيري، 2012، صفحة 18)؛
- **الظروف الاقتصادية والسياسية:** أي الظروف السياسية للبلد الذي يقيم فيه البنك، وتشمل طبيعة النظام الاقتصادي والموارد المتاحة فيه، وكذلك المناخ الاستثماري، وتأثير أداء البنوك التجارية بمدى استقرار هذه الظروف في الدول.

### المطلب الثالث : مفهوم ومرحل تقييم الأداء المالي واهم مؤشراتته .

#### أولا : مفهوم تقييم الاداء المالي

هو مرحلة من مراحل مراقبة الأفعال تستخدم للمقارنة بين الأهداف المخطط لها ، وبين ما تم تحقيقه فعليا وبيان الانحرافات وأسبابها وطرق معالجتها علميا وعمليا ،لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية وفق نظام معلومات متطور يخدم الإدارة والتخطيط ورفع كفاءة العاملين " (مرنان فهد، 2009، صفحة 25).

تعرف عملية تقييم الأداء على أنها "تقييم نشاط الوحدة الاقتصادية على ضوء ما توصلت إليه من نتائج في نهاية فترة مالية معينة ، حيث تهتم بتحقيق الأهداف المخططة و المحددة مسبقا ،بالإضافة إلى قياس كفاءة الوحدة في استخدام الموارد المتاحة ،سواء كانت موارد بشرية أو رأسمالية " (نكاع ريان، 2023، صفحة 212).

كما عرف علي أنه " هو حكم عن سلامة المركز المالي للبنك ، وبتحديد مدى كفاءة البنك و فاعليته في تحقيق ذلك ، مقارنة مع غيره من البنوك و عبر مختلف فترات النشاط " (أمينة بن جدو، 2020، صفحة 236)

ومن التعريفات السابقة يمكن القول أن تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية هو قياس وتقييم الإنجازات التي توصل اليها ، وذلك مقارنة بما كان يرغب في الوصول إليه ،وحيث يتم هذه العملية من خلال وجود بعض المؤشرات التي يتم عن طريقها الحكم على أداء البنك ،واتخاذ الإجراءات المناسبة التي تسمح بتصحيح وضعية البنك وتحسين ورفع من أدائه.

#### ثانيا : مراحل تقييم الأداء المالي

تمر عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية بعدة مراحل أساسية ومتعاقبة يمكن إبرازها فيما يلي :

- المرحلة الأولى : "في هذه المرحلة يتم قياس الأداء المالي في المصارف من خلال جمع البيانات والمعلومات من خلال التقارير السنوية لنفس العام ، ومن أعوام سابقة ، وأغلب البيانات والمعلومات تكون متوافرة من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف من المركز المالي ، وقائمة الدخل و قائمة التدفقات النقدية و قائمة التغيرات في حقوق الملكية و المعلومات الخاصة بعقد

التأسيس، وتقرير المسؤولية الاجتماعية للمصارف، وغيرها من البيانات و المعلومات المتوافرة على موقع المصرف " (الكرخي، 2010، صفحة 39)؛

- المرحلة الثانية : "هي مرحلة تحليل البيانات والمعلومات ودراستها، وبيان مدى دقتها وصلاحيتها لحساب النسب أو المؤشرات اللازمة لعملية تقييم في البنك التجاري ؛
- المرحلة الثالثة : هي مرحلة إجراء عملية التقييم باستخدام النسب أو المؤشرات، بالاعتماد على البيانات المتاحة لمختلف النشاطات والعمليات التي يشتمل عليها أداء البنك التجاري ؛
- المرحلة الخامسة : يتم تحديد المسؤوليات ومتابعة التصحيحية للانحرافات التي حدثت في الخطة وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم، وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي نتجت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم وصياغة الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة " (سعودي، 2017-2018، الصفحات 31-32)

### ثالثاً : مؤشرات الأداء المالي في البنوك

يتم تقييم الأداء المالي للبنوك من خلال مجموعة من المؤشرات المالية من أجل الوقوف على مدى قدرتها على استخدام مواردها بكفاءة ، ونجاحها في تحقيق أهدافها ، وتمثل هذه المؤشرات فيما يلي :

1- مؤشرات الربحية : هي المؤشرات التي يتم من خلالها البنك معرفة مدى تحقيقه للمستويات المتعلقة بالأداء ، كما يمكن اعتبارها محصلة لنتائج السياسات و القرارات و الخطط التي تم وضعها من طرف البنك ، ويتم قياس ربحية البنك من خلال المؤشرات التالية :

- معدل العائد على إجمالي الأصول (ROA) : يعتبر معدل العائد على الأصول معدلاً كلاسيكياً لقياس كفاءة البنوك، فهو يقوم بتقييم و قياس قدرة البنك على توظيف الأموال توظيفاً أمثل أي يقيس كفاءة البنك في استخدام إجمالي أصوله ،ومن خلال هذا المؤشر يمكن قياس الدخل الصافي لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول التي امتلكها خلال هذه الفترة .

ويتم حسب هذا المؤشر وفق العلاقة التالية :

$$ROA = \text{النتيجة الصافية} / \text{إجمالي الأصول}$$

- **معدل العائد على حقوق الملكية ROE** :يقوم هذا المؤشر بقياس العائد على استثمار أموال المالكين ، و يمثل مقياسا للأداء الكلي للبنك بما فيه التشغيلي و المالي ، كما يقيس مدى تحقيق الهدف الذي يسعى إليه البنك من استثمار أموال المالكين ، ويعد معيارا لتعظيم ثروة المالكين كما تعمل البنوك على زيادته بما يتناسب مع حجم المخاطر .  
ويحسب هذا المؤشر وفق العلاقة التالية :

$$ROE = \text{النتيجة الصافية} / \text{الأموال الخاصة}$$

- **هامش الربح** :يقوم هذا المؤشر بقياس الدخل الصافي المحقق لكل وحدة نقدية واحدة من إجمالي الإيرادات ، فهو بين مدى كفاءة البنك في تسيير و مراقبة تكاليفه .  
وتحسب كالتالي :

$$\text{هامش الربح} = \text{الدخل الصافي} / \text{إجمالي الإيرادات}$$

- **ربحية السهم EPS** : تمثل ربحية السهم نصيب السهم العادي من صافي الذي يؤول إلى حملة الأسهم العادية ، إذ تشير إلى مقدار صافي الدخل المكتسب لكل سهم من الأسهم العادية المصدرة للبنك .  
ويحسب وفق الشكل التالي :

$$EPS = \text{النتيجة الصافية} / \text{إجمالي عدد الأسهم العادية}$$

- 2- **مؤشرات المديونية** : تقيس هذه النسب قدرة البنك على تسديد الأموال المقترضة و الالتزامات طويلة الأجل ، ومدى اعتماده على مصادر التمويل الخارجية في تمويل أصوله مقارنة بأمواله الخاصة ، وتتمثل أهم النسب المالية لهذه المجموعة فيما يلي :

- **نسبة الديون إلى إجمالي الأصول** :

$$\text{نسبة الديون إلى إجمالي الأصول} = \text{إجمالي الديون} / \text{إجمالي الأصول}$$

- **نسبة الديون إلى حقوق الملكية** :

$$\text{نسبة الديون إلى حقوق الملكية} = \text{إجمالي الديون} / \text{إجمالي حقوق الملكية}$$

• نسبة الديون طويلة الأجل إلى حقوق الملكية :

نسبة الديون طويلة الأجل إلى حقوق الملكية = الديون طويلة الأجل / إجمالي حقوق الملكية

• نسبة الديون قصيرة الأجل إلى إجمالي الأصول :

نسبة الديون قصيرة الأجل إلى إجمالي الأصول = الديون قصيرة الأجل / إجمالي الأصول " (نعمان محصول، 2019، الصفحات 124-125).

3- مؤشرات السيولة : تقيس مؤشرات السيولة مدى قدرة البنك على تحويل أصوله إلى نقدية جاهزة دون التعرض لخسائر كبيرة ، كما تعني أيضا مدى مقدرته على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل ، هناك مؤشرات كثيرة للسيولة من أهمها :

• نسبة التداول : تقيس هذه النسبة مدى إمكانية البنك على الوفاء بالتزاماته المستحقة خلال السنة المالية من خلال تحويل جميع الموجودات المتداولة إلى سيولة نقدية لمقابلة التزاماتها ، و أن ارتفاع هذه النسبة تعني أن البنك يتمتع بقدرة عالية على الوفاء بالتزاماته ، وتقاس وفق الصيغة الآتية :

نسبة التداول = الموجودات المتداولة / المطلوبات المتداولة \* 100

• نسبة السيولة السريعة : تقيس هذه النسبة قدرة المصرف على سداد التزاماته قصيرة الأجل من موجوداته سهلة التحويل إلى النقدية ، وتشمل هذه الموجودات كل من النقدية ، و الأوراق المالية ، والذمم المدينة وتقاس وفق الصيغة الآتية :

نسبة السيولة السريعة = النقدية + الأوراق المالية + الذمم المدينة / المطلوبات المتداولة \* 100

• نسبة الاحتياطي القانوني : تحتفظ البنوك بنسبة معينة من المبالغ المتوفرة لديها و المتأتية من الودائع لدى المصرف المركزي، و تكون على شكل رصيد نقدي دائن يحتفظ به المصرف المركزي من دون الفائدة ، ويسمى بالاحتياطي القانوني ، و أن ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية ويمكن قياسها على نحو الصيغة الآتية :

نسبة الاحتياطي القانوني = الأرصة لدى البنك المركزي / إجمالي الودائع \* 100

● **نسبة السيولة القانونية:** تقيس هذه النسبة قدرة المصارف على مواجهة طلبات السحب من المودعين في المصرف، مما يتوفر لديه من أرصدة نقدية و شبه نقدية ، و أن ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية في الأوقات غير الاعتيادية ويمكن قياسها على وفق الصيغة الآتية :

$$\text{نسبة السيولة القانونية} = \text{الأرصدة النقدية} + \text{شبه النقدية} / \text{إجمالي الودائع} * 100$$

● **نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات :** تقيس هذه النسبة الموجودات السائلة إلى إجمالي الموجودات ، زيادتها تعني أن هناك أرصدة نقدية غير عاملة ، مما يقلل العائد النهائي للمصرف ، ونقص النسبة عن معدلاتها يعني مواجهة البنك لأخطار عدة مثل خطر السحب المفاجئ و خطر التمويل ويمكن قياسها على الشكل التالي :

$$\text{نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات} = \text{النقدية} + \text{المستحق للمصرف} / \text{إجمالي الموجودات} * 100$$

● **نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية و الزمنية :** تقيس هذه النسبة مدى الاحتياطات النقدية التي يجب على المصرف الاحتفاظ بها من الودائع الجارية ، التي تمثل أكثر أنواع الودائع من حيث السحب و الإيداع ، و زيادة هذه النسبة تعني حاجة البنك إلى الأرصدة السائلة و يمكن قياسها كما يلي :

$$\text{نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية و الأجلية} = \text{إجمالي الودائع الجارية} / \text{إجمالي الودائع الادخارية و الزمنية} * 100$$

● **المعدل النقدي:** يقيس هذا المعدل قدرة البنك على تلبية التزاماته من النقدية المتوافرة لديه في الصندوق وأرصده لدى المصرف المركزي ، ويجب تجنب الإفراط في ارتفاع أو انخفاض هذا المعدل ، ويمكن قياسها وفق الصيغة الآتية :

$$\text{المعدل النقدي} = \text{النقدية} + \text{الأرصدة لدى البنك المركزي} + \text{المستحق للبنك} / \text{إجمالي الودائع} * 100$$

(الحمداني، 2013، صفحة 80).

### 4- مؤشرات كفاية رأس المال :

وظيفة رأس المال الأساسية تأمين و امتصاص الخسائر في حالة حدوثها بالإضافة إلى أنه يعتبر عنصر أمان لدى المودعين و لا يوجد هناك معيار واحد أمثل لمدى كفاية رأس المال إذ يختلف مستوى الكفاية المطلوبة بين بنك و آخر وفقا لحجم البنك و طبيعة عملياته ، ومن أهم هذه النسب نذكر :

- **نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول :** تقيس هذه النسبة العلاقة بين حقوق المساهمين إلى إجمالي الأصول ، وتبين مدى اعتماد البنك على رأس ماله في تكوين الأصول ، وتحسب من خلال العلاقة التالية :

$$\text{نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول} = \text{حقوق الملكية} / \text{إجمالي الأصول}$$

- **نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الودائع :** تشير هذه النسبة إلى مدى مقدرة البنك على رد الودائع التي حصل عليها من خلال أمواله الخاصة ، وتشير كذلك إلى مدى اعتماده على حقوق الملكية كمصدر من مصادر التمويل ، وتحسب من خلال العلاقة التالية :

$$\text{نسبة حقوق الملكية إلى مجموع الودائع} = \text{حقوق الملكية} / \text{مجموع الودائع} \text{ (نعمان محصل، 2019، الصفحات 125-126)}$$

5- **مؤشرات نسبة النشاط :** مؤشرات نسبة النشاط يتم من خلاله التعرف على قدرة المصرف من استثمار الموارد المتاحة لديه واستغلال موجوداته و إدارة أصوله ، ومن اهم المؤشرات المستخدمة في نسبة النشاط ما يلي :

- **معدل استثمار الودائع :** يتم قياس الاستثمارات و أيضا التمويلات كونها نوع من استثمارات أموال المصرف ، وهذه النسبة زيادتها تدل على تشغيل الاستثمارات بكفاءة عالية و يتم قياسها بالمعادلة التالي :

$$\text{معدل استثمار الودائع} = \text{الاستثمارات} + \text{التمويلات} / \text{إجمالي الودائع}$$

- **نسبة التمويلات إلى الودائع :** تبين مدى قدرة المصرف على توظيف الأموال المتحصلة من الودائع ، ومن أجل تلبية حاجات العملاء من التمويلات ، وارتفاع هذه النسبة مؤشر جيد ويدل على مقدرة المصرف بتوظيف أموال الودائع في تسهيلات ائتمانية ، وتقاس هذه النسبة في المعادلة الآتية :

$$\text{نسبة التمويلات إلى الودائع} = \text{التمويلات} / \text{إجمالي الودائع}$$

• **معدل توظيف الموارد :** تعتبر هذه النسبة مؤشرا للمصرف في تحديد سياساته في توظيف الأموال عبر السنوات في الماضي أو الحاضر أو المستقبل ، وتعتبر حقوق الملكية و الودائع أهم مصادر الأموال المالية في المصرف ، لذلك يتم أخذها بالحسبان عند احتساب معدل توظيف الموارد و التي تقاس بالمعادلة الآتية :

$$\text{معدل توظيف الموارد} = \frac{\text{الاستثمارات}}{\text{حقوق الملكية} + \text{الودائع}}$$

• **نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات :** تبيان قدرة المصرف على تشغيل الموارد المتاحة ، و أيضا كفاءته في تشغيل الإمكانيات البشرية و الأخرى من العمولات و الإيرادات المتحققة ، من أجل زيادة الأداء للخدمات المصرفية و من خلال هذه النسبة كلما ارتفعت دل على استخدام الموجودات بصورة سليمة وجيدة ، و تقاس بالمعادلة الآتية :

$$\text{نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الموجودات}}$$

• **نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي التمويل و الاستثمار :** تبيان مدى قدرة المصرف على الحصول على الإيرادات من خلال عمليات التمويل و الاستثمار ، ويتم قياسها من خلال عدد الوحدات النقدية المتولدة كإيرادات مقابل مئة وحدة نقدية قام المصرف باستثمارها ، و ارتفاع هذه النسبة في المصرف يدل على قدرة المصرف على الحصول على الإيرادات من التمويل و الاستثمار و تقاس بالمعادلة الآتية :

$$\text{نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي التمويل و الاستثمار} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي التمويل}}$$

و الاستثمار " (غسان الطالب، 2022، الصفحات 138-140)

#### 6- القيمة الاقتصادية المضافة :

تعرف على أنها محصلة الفرق بين الربح التشغيلي بعد الضريبة و تكلفة رأس المال ، ويمكن الحصول على القيمة المضافة من جهتين ، إما عن طريق الفرق الناتج الصافي للعمليات بعد الضريبة و تكاليف الأموال المستثمرة ، أو عن طريق الفرق بين المردودية للأموال المستثمرة و التكاليف المتوسطة لرأس المال ، ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية (عاشوري، 2011، صفحة 69) :

$$EVA = (RCA - CMP) * CI$$

### المبحث الثالث : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك

تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على تطوير الخدمات المصرفية و التحسين من جودتها ،فتلعب دورا كبيرا في ذلك و لها أثر فعال على الأداء المالي للبنوك وتقوية علاقة البنك مع العملاء ، وتسهيل العمل على موظفي البنك ، وعليه سيتم التعرض من خلال هذا البحث إلى ذلك كالتالي .

#### المطلب الأول :مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث السرعة و ربح الوقت

السرعة : تعتبر سمة السرعة في تقديم الخدمة عنصرا مهما جدا بالنسبة للمتعاملين ، ويساعد على الحفاظ عليهم ، فالخدمات المصرفية عن بعد ساعدت بصورة واسعة في تحقيق ذلك من خلال تعدد قنوات عرض الخدمة ، فالعميل أصبح بإمكانه معرفة كل العمليات التي جرت على رصيده في دقائق معدودة ومن مكانه.

القضاء على ضياع الوقت : يتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من قبل المصرف و الزبائن إلى خلق التفاعل بطريقة مباشرة ،وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المصرف لرغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة ،ومن جهة أخرى تجنب الزبون مشقة الانتقال من مكان إلى آخر ، وبالتالي ربح الوقت و القضاء على زمن الانتظار (ديدوش هاجرة، 2021، صفحة 107).

#### المطلب الثاني : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث تحسين و توسيع نطاق

##### الخدمات والعمل على فتح أسواق جديدة

تحسين جودة الخدمات : ويتم ذلك من خلال تجديد استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات ، وتلجأ المصارف للاعتماد على قنوات التوزيع الإلكتروني لزيادة رضا العملاء من الخدمات المتطورة و الدائمة التي تسمح بها مختلف المعدات و أنظمة المعلومات ، و لربح الوقت ، و المرونة ، وتسهيل عملية الحصول على هذه الخدمات ، التفاعل في الوقت الحقيقي ، الاستجابة السريعة ، تبادل المعلومات الموثوقة و الأمانة وغير ذلك ،فالعميل ينظر إلى هذه الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر شبكة الإنترنت على أنها زيادة في حرية الخدمات .

توسيع نطاق الخدمات : تتيح المعاملات المصرفية عبر الإنترنت فرصا جديدة للمصارف لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم ، مما يسمح للمصرف بالتميز أكثر عن المنافسين من المصارف الأخرى .

**فتح أسواق جديدة :** إن درجة اعتماد المعاملات المصرفية عبر الإنترنت له أثر إيجابي على فتح أسواق جديدة للمصارف ، لأن المصرف الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني و الاتصالات سيكون قادرا على (الكرخي، 2010) كسر الحواجز المكانية و الزمنية ، و الوصول إلى أسواق جديدة عبر جغرافية أوسع لاستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية و الأجنبية (العطرة، 2017، الصفحات 170-171).

**المطلب الثالث : مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث تخفيض التكاليف وتعزيز**

**العلاقة مع العملاء**

**تخفيض التكاليف :** من أهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة الإلكترونية منخفضة مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية كما يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية تكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة ، وبالتالي فإن أهداف العمل المصرفي هي تقليل التكلفة ، تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بنوعية أفضل ، وجود عالية (عزالدين، 2001، صفحة 02).

**تعزيز العلاقة مع العملاء :** يسمح للمؤسسات المالية التي تعتمد على المعاملات المصرفية عبر الإنترنت تعزيز علاقتها مع عملائها المحتملين وزيادة رضا العملاء الحاليين من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة و متكاملة و متاحة في جميع الأوقات ، هذه العلاقة تميل إلى أن تصبح أكثر تخصيصا ، فتخصيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوب لتلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في المصرف (ديدوش هاجرة، 2021، صفحة 107).

### خلاصة الفصل :

تم التطرق في هذا الفصل إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث توضح لنا أنها من الوسائل المميزة، والمتطورة التي يتم استخدامها من طرف المصرف، وذلك راجع لسهولة إنجاز العمليات عن طريقها في أي وقت و من أي مكان، كما أنها تعتبر أحد الموارد الأساسية في التعامل مع الظروف وعنصر تحول مهم للمصارف لما تقدمه من خدمات و السعي إلى تطور المستمر.

كما التطرق إلى التعريف الأداء المالي للبنوك حيث يعتبر أداة رئيسية لتقييم مدى كفاءة البنك وتعكس مدى قدرته على مواجهة التحديات الاقتصادية، كما أن تقييم الأداء من خلال مؤشرات الأداء المالي ضروري لوضع استراتيجيات من أجل تكوين القرار لضمان فعالية النظام المصرفي .

# الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

### تمهيد :

بعد تناولنا في الفصول السابقة للإطار النظري لأثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك وعرضنا للمفاهيم المرتبطة به ، سنحاول من خلال هذا الفصل القيام بدراسة ميدانية على مجموعة من البنوك العمومية بولاية عين تموشنت التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية. ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها، قمنا بإعداد استمارة استبيان لجمع البيانات من البنوك محل الدراسة ، ولغرض تحليل نتائجها قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث .

وذلك على النحو التالي:

- ✓ المبحث الأول : تقديم عام للبنوك محل الدراسة
- ✓ المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة
- ✓ المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الدراسة

### المبحث الأول: تقديم عام للبنوك محل الدراسة

من خلال هذا المبحث سوف نقوم بتقديم عام للبنوك عينة الدراسة، وهي كل من البنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية "بنك البدر" بنك الخليج لولاية -عين تموشنت-

### المطلب الأول: لمحة عن البنك الخارجي الجزائري و البنك الوطني الجزائري

#### أولا : البنك الخارجي الجزائري BEA

بنك الجزائر الخارجي هو عبارة عم مؤسسة مالية عمومية مختصة في التعاملات البنكية من الأشياء الثمينة والنقود الذهبية إلى الودائع و الأسهم و السندات ، وهو بنك مختص في العمليات مع الخارج ، من تحويلات و استثمارات في القطاعات الأخرى، حيث يتعامل البنك مع الأشخاص الطبيعيين و المعنويين ، وفي ما يلي سيتم تقديم عام حول بنك الجزائر الخارجي و التطرق لمهامه التي يقوم بها :

#### - نشأة بنك الجزائر الخارجي :

للبنك عدة فروع في الخارج ولقد تم إنشاءه في 1967/10/01 و تأسيسه كان وفقا للمرسوم 67-204 برأس مال قدره 20 مليون دج تحت شركة وطنية، حيث كان يمثل هدفه الرئيسي يتمثل في تسهيل و تطوير العلاقات الاقتصادية الجزائرية مع الدول الأجنبية في إطار تخطيط وطني، بالإضافة إلى عمله هذا فإنه يتدخل بمنح ضمانات طريق اتفاقيات قروض مع المتعاملين أو المراسلين الأجانب ، وهذا من أجل ترقية الصفقات التجارية مع الخارج .

أصبح بنك الجزائر الخارجي مستقلا من بين المؤسسات المالية الأولى بموجب القانون 0/88 للجريدة الرسمية 1988 /10/7 حسب قانون النقد و القرض ، ويقوم بنك الجزائر الخارجي بتسيير أكثر من 35% من التجارة الخارجية للوطن وهذا بفضل النتائج الإيجابية المتحصل عليها .

إن بنك الجزائر الخارجي هو بنك إيداع كانت مهمته عند إنشائه هي تحويل التجارة الخارجية ، وتم تنظيمه داخليا و أصبح شركة وطنية بالأسهم مملوكة من طرف الدولة لها الحق في إنشاء فروع خارج الوطن .

#### - مهام بنك الجزائر الخارجي : إضافة لعمليات التمويل فهو يقوم بعمليات القروض مع المراسلين

الأجانب لتكثيف المبادلات التجارية مع الدول الأخرى ، و تتمثل مهامه في ما يلي :

يستقبل إيداعات تحت الطلب و إيداعات لأجل محدد ومنح القروض بأشكالها المتعددة .

تسيير المديونية الخارجية لزيائته .

مكلف بمسك حسابات الشركات الكبرى في ميدان المحروقات و الكيمياء .

تسهيل تطوير العلاقات الاقتصادية الجزائرية في إطار المخططات الوطنية .

مفاوضة اتفاقيات القروض مع المراسلات الأجنبية من أجل عمليات التصدير و الاستيراد.

### ثانيا : البنك الوطني الجزائري BNA

#### - نشأة البنك الوطني الجزائري :

تأسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13/06/1966 على شكل شركة وطنية تسيير بواسطة القانون الأساسي لها و التشريع التجاري والتشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم يتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها ، برأس مال 20 مليون دج ، يدير البنك من قبل رئيس مدير عام و مجلس إدارة من مختلف الوزارات ، و يعمل كبنك ودائع قصيرة و طويلة الأجل ، و تمويل مختلف حاجيات الاستغلال و الاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاديين لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة ، التجارة ، الزراعة ... إلخ كما أنه استخدم كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير و المساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل .

#### - مهام البنك الوطني الجزائري : يمكن لنا تلخيص مهام البنك فيما يلي

تقديم خدمات مالية لأفراد و المؤسسات.

تحصيل الودائع البنكية الخاصة بالصرف والقرض في إطار التشريع البنكي القائم و القواعد الخاصة ومنح القروض الطويلة و المتوسطة و القصيرة الأجل.

المطلب الثاني : لمحة عن القرض الشعبي الجزائري و بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بنك البدر "

اولا: القرض الشعبي الجزائري CPA

- نشأة القرض الشعبي الجزائري :

تأسس القرض الشعبي الجزائري بموجب الأمر رقم 66-366 المؤرخ في 26 /12/1966 المتضمن إنشاء البنك برأس مال قدره 5 مليون دج ، وهو ثاني بنك تجاري في الجزائر بعد الاستقلال ، حيث ورث القرض الشعبي الجزائري الأعمال من قبل البنوك الشعبية مثل :

. البنك الشعبي التجاري و الصناعي للجزائر .

. البنك الشعبي التجاري و الصناعي لوهران .

. البنك الشعبي التجاري و الصناعي لقسنطينة .

. البنك الشعبي التجاري و الصناعي لعنابة .

في عام 1985 تم إنشاء بنك التنمية المحلية عن طريق تنازل القرض الشعبي الجزائري عن 40 وكالة من وكالاته ، و550 موظف من موظفيه ، بالإضافة إلى 89000 حساب بنكي لصالح هذا البنك ، وبعد سنة 1988 وتبعاً للقانون الخاص باستقلالية المؤسسات أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم ، ورأس مال ذو ملكية خاصة للدولة .

- مهام القرض الشعبي الجزائري :

يلعب القرض الشعبي الجزائري دوراً مهماً في النشاط الاقتصادي ومن بين المهام التي يقوم بها نذكر :

تقديم قروض للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

القيام بالعمليات البناء والتشييد من خلال القروض الطويلة و المتوسطة الأجل.

القيام بمنح القروض للأفراد .

جمع الودائع ، وتحويل العملات .

تسهيل المعاملات بين المورد و المستورد في عمليات التجارة الخارجية .

توفير وتطوير شبكات جديدة، ووضع وسائل حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية .

### ثانيا : بنك الفلاحة والتنمية الريفية " بنك البدر " BADR

#### - نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

نشأ بنك الفلاحة و التنمية الريفية في 13 مارس 1982 برأس مال قدره 33000000 دج لغرض تمويل النشاط الفلاحي من أجل تطوير القطاع الفلاحي ، وفي سنة 1988 صدر القرار الذي ينص على عدم تخصص البنوك وظهور المنافسة فيما بينها ، والعمل على جذب أكبر عدد من الزبائن بمختلف الأنواع والقطاعات التابعة لها صناعية كانت أو تجارية ، وهذا ما أدى إلى توسيع رقعة النشاط البنكي للفلاحة وزيادة رقم أعماله في البنك المركزي ، وبذلك تم رسده ضمن المراتب الأولى بين البنوك .

#### - مهام بنك البدر :

أدى توسيع فروع بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى توسيع مهامه ، ويمكن تلخيصها فيما يلي :

معالجة كل عمليات الائتمان ، النقد الأجنبي ، والخزينة.

فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بالطلب .

استلام الودائع .

المشاركة في جمع الادخار.

المساهمة في التنمية الزراعية .

ضمان وتشجيع الزراعة وتصنيع الموارد الغذائية ، الزراعة ،الصناعة ، و الحرفية .

### المطلب الثالث : لمحة عن بنك الخليج الجزائر

#### اولا : بنك الخليج AGB

#### - نشأة بنك الخليج :

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري ، برأس مال قدره 10 مليار دج موزع على ثلاث بنوك ذات سمعة عالية في المجال البنكي ، بدأ بنك الخليج الجزائر مزاوله نشاطاته البنكية منذ مارس 2004، منذ تأسيسه وهو يلتزم بتقديم الخدمات المختلفة في مجالات التمويل البنكي و الضمانات و غيرها لمختلف الشركات و الأفراد بإضافة لتلبية توقعات كل زبون ، ومع التوسع

المستمر أصبح له شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد حيث لديه حوالي 50 وكالة منتشرة في مختلف الولايات ليكون أقرب من عملاءه.

### - مهام بنك الخليج الجزائر :

لبنك الخليج الجزائر مجموعة من المهام من أهمها ما يلي :

مهمة البنك الرئيسية هي البقاء و الاستمرار ودائما الاستماع إلى الشركات و الأفراد ، وذلك كي يستطيع تقديم تشكيلة من المنتجات المتطورة و الخدمات المالية الشخصية ، كذلك بما يتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية وأيضا المساهمة في إثراء حياة العملاء .

### المبحث الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

من خلال هذا المبحث أشرنا الى عرض المنهج الذي قمنا بإتباعه في هذه الدراسة حول أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك ، وكذلك مجتمع الدراسة ،عينة الدراسة وكذا أداة الدراسة ،وذلك على شكل التالي :

### المطلب الأول : منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات

أولاً: مجالات الدراسة :

✓ حدود الدراسة :

تمثلت حدود الدراسة التطبيقية فيما يلي :

**الإطار المكاني :** يقصد بيه الحدود الجغرافية للعينة محل الدراسة و التي تمثلت في مجموعة من البنوك العمومية لولاية "عين تموشنت " .

**الإطار الزمني :** وهو محدد بتاريخ 01 فيفري إلى غاية مارس 2025، واستمرت الدراسة لفترة شهرين حيث من خلالها تم جمع القدر الكافي من البيانات و المعلومات الضرورية التي تقوم عليها الدراسة وكذلك بعد ما تم توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة للإجابة عليه ، وبعد ما تم استرجاع الاستبيان، انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج .

✓ مصادر جمع البيانات :

تم الاعتماد على نوعين من البيانات :

1. البيانات الأولية : من خلال البحث في الجانب الميداني و توزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث ،تم قيام بعملية تفريغها و تحليلها في البرنامج الاحصائي spss version27 واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات التي تدعم موضوع الدراسة .

2. البيانات الثانوية : تتمثل في جميع المراجع المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة والتي تتمثل في الكتب العلمية ، والبحوث ، و الدراسات العلمية المحكمة ، أطروحات الدكتوراه والماجستير مواقع الشبكة الإلكترونية المحكمة .

ثانيا : مجتمع وعينة الدراسة

✓ مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع البحث من مجموعة من البنوك العمومية التي تملك الخدمات المصرفية الإلكترونية في ولاية عين تموشنت البالغ عددها خمس بنوك ، ولصغر المجتمع فقد قمنا باستعمال أسلوب الحصر الشامل وذلك بتضمينها جميعا كعينة، تم اختيار الموظفين بهذه البنوك لتمثيل العينة ، حيث تم توزيع 66 استبيانا ، 59 منها صالح للتحليل ، حيث لم يتم استرجاع 7 استبيانات .

كانت عملية النشر تتم بطريقة الاتصال المباشر بأفراد العينة الخاصة بالبنوك العمومية الموضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (01-01): قائمة البنوك العمومية

الرمز	اسم البنك
BEA	البنك الخارجي الجزائري-عين تموشنت-
CPA	القرض الشعبي الجزائري -عين تموشنت-
BNA	البنك الوطني الجزائري-المال-
BADR	بنك الفلاحة و التنمية الريفية -المال-
AGB	بنك الخليج -عين تموشنت -

المصدر : من إعداد الطالبة

### المطلب الثاني : دراسة بيانات الاستبيان وثباته

أولا : بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان مكون من المعلومات الشخصية و26 سؤال ، شمل الاستبيان على محورين ، وهذا بهدف الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة ، وكانت محاور الدراسة على النحو التالي :

- المحور الأول : الخدمات المصرفية الإلكترونية
- المحور الثاني : الأداء المالي في البنوك

ثانيا: اختبار صدق عبارات الاستبيان

يقصد به قياس مدى صدق أسئلة الاستبانة ، وذلك من خلال طريقتين وهما صدق المحكمين و صدق القياس :

#### ✓ الصدق الظاهري "صدق المحكمين":

لقد قمنا بعرض الاستمارة في شكلها الأولى على الأستاذ المشرف إضافة إلى مجموعة من المحكمين المختصين من جامعة عين تموشنت ، والذين قاموا بإبداء آرائهم حول الاستبيان من خلال :

- الشكل العام للاستمارة و تنظيمها .
- مدى مناسبة الفقرة مع المحور الذي تدرج فيه .
- دقة وسلامة الصياغة اللغوية و العليمة لل فقرات .
- مدى ملائمة أسئلة الاستبيان مع الهدف من البحث لتمثيل الخدمات المصرفية الإلكترونية كمتغير مستقل ، و الأداء المالي للبنوك كمتغير تابع .

✓ صدق المقياس :

تم التأكد من صدق المقياس بطريقتين وهما قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ، وقياس الصدق البنائي .

1. قياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة :

من أجل التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط بيرسون " Pearson " لكل عبارة من عبارات المحور عند مستوى الدلالة 0.05%.

الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية "

الجدول رقم (01-02):الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية"

العبارات	معامل Pearson	القيمة الاحتمالي Sig
01	,344**	,008
02	,529**	,001
03	,380**	,003
04	,269*	,039
05	,293*	,0.25
06	,234	0.74
07	,517**	,001
08	,337**	,009
09	,605**	,001
10	,361**	,005
11	,189	,151
12	,276*	,034

\*\* .La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر :من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS version27

تبين من خلال الجدول أن هناك بعض الأسئلة الغير دالة إحصائيا عندي مستوي دلالة 0.05، أي

أنها لا تقيس ما أعدت لقياسه و التي تتمثل في :

السؤال السادس : هناك إقبال على الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من البنك .

## الفصل الثالث:

## الدراسة الميدانية

السؤال الحادي عشر : وجود صعوبة في شرح الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء .

و نظرا للنتائج السابقة ، تم حذف كل الأسئلة التي لم يثبت فيها الاتساق الداخلي ، حيث تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول لتالي :

الجدول رقم(03-01) :الصدق الداخلي لعبارات المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية"

بعد التصحيح

العبارات	معامل الارتباط Pearson	Sig القيمة الاحتمالية
01	,344**	,008
02	,529**	,001
03	,380**	,003
04	,269*	,039
05	,293*	,025
07	,517**	,001
08	,337**	,009
09	,605**	,001
10	,361**	,005
12	,276*	,034

\*\* .La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\*.La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر :من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS version27

يتضح من خلال الجدول أن كل الأسئلة أصبحت ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وقيمتها الاحتمالية أقل من 0.05 ، وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط قوية بين عبارات المحور الأول المتمثل في الخدمات المصرفية الإلكترونية و الدرجة الكلية .

الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني " الأداء المالي في البنوك "

الجدول رقم(01-04): الصدق الداخلي لعبارات المحور الثاني "الأداء المالي في البنوك"

العبارات	معدل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية sig
01	,388**	,002
02	,363**	,005
03	,606**	,001
04	,272*	,037
05	,604**	,001
06	,602**	,001
07	,528**	,001
08	,622**	,001
09	,397**	,002
10	,443**	,001
11	,329*	,011
12	,653**	,001
13	,525**	,001
14	,634**	,001

\*\* .La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

\* .La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS version27

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن كل الأسئلة أصبحت ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 ، حيث أن قيمتها الاحتمالية قدرت بأقل من 0.05، وهو ما يؤكد وجود علاقة ارتباط قوية بين عبارات المحور الثاني المتمثل في الأداء المالي للبنوك و الدرجة الكلية .

2. قياس الصدق البنائي لأداة الدراسة :

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة، الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها ، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبانة .

الجدول رقم(01-05): الصدق البنائي بين كل محور من محاور الاستبيان و الدرجة الكلية

الأداء المالي في البنوك	الخدمات المصرفية الالكترونية		
0,492**	1	معامل Pearson	الخدمات المصرفية الالكترونية
,001		الدلالة المعنوية sig	
59	59	حجم العينة	
1	0,492**	معامل Pearson	الأداء المالي في البنوك
	,001	الدلالة المعنوية sig	
59	59	حجم العينة	

.\*\*La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر : من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS version27

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أقل من 0.01 ، وهذا ما يعكس بدوره وجود علاقة ارتباط قوية جدا بين محوري الاستبيان و المعدل الكلي للعبارات .

ومن خلال ما تم ذكره سابقا من خلال حساب الاتساق الداخلي لكل محور من محاور الاستبانة وبعد مختلف التعديلات التي مست الاستبانة و التي تمثلت في حذف بعض العبارات غير الدالة إحصائيا يمكن القول إن الاستبيان في شكله النهائي أصبح صادقا ، وأن العبارات أصبحت قابلة لأن تقيس ما وجدت لقياسه.

## الفصل الثالث:

## الدراسة الميدانية

### ثالثاً : اختبار ثبات الاستبيان

نعني بثبات أداة القياس أنه اذا كررنا عملية توزيع الاستبيان علي نفس العينة في نفس الظروف فإنها تعطي نفس النتائج ولا تتغير نتائج اداة القياس بشكل كبير اذا تم إعادة توزيعها علي نفس افراد لعدة مرات خلال فترات زمنية معينة ، والدراسة الحالية اعتمدت اختبار ثبات الاستبيان المستخدم في الدراسة علي طريقة المقارنات الداخلية لحساب معامل ألفا كرو نباخ "Cronbach Alpha" لجميع عبارات الاستبيان للتحقق من مدى ترابطها ، وذلك من خلال حساب معامل التميز لكل سؤال ، حيث تتراوح قيمة معامل ألفا كرو نباخ بين الصفر والواحد ، وعندما تكون قريبة من الواحد فان ذلك يعني ثبات الاستبيان وتعتبر نسبة 0.06 مقبولة للحكم على ثبات قائمة الاستبيان وتم حساب معامل ألفا كرو نباخ وكانت النتائج كما يلي :

### الجدول رقم(06-01):نتائج اختبار ألفا كرو مباخ لقياس ثبات الاستبيان

معايير الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
الاستبيان بشكل عام	26	0.753

المصدر : من اعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات SPSS version27

يتضح من خلال الجدول (06- 01) لحساب معامل ألفا كرو نباخ للأسئلة أنه بلغ 0.753 وهو أكبر من 0.6 وهذا يدل على ثبات استمارة الاستبيان ، ومنه نقول أن معامل الثبات جيد جدا من الناحية الاحصائية حيث أنه كلما اقتربت قيمة المعامل ألفا كرو نباخ من قيمة الواحد، كلما كان دليلا على ارتفاع درجة الثبات للمقياس و بالتالي امكانية الاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي .

المطلب الثالث : دراسة وتحليل الاستبيان

✓ المعلومات الشخصية :

تتلخص خصائص الأفراد المكونة من 59 موظفا في كل من الجنس ، السن ، المستوى التعليمي للموظف ، عدد سنوات الخبرة في العمل .

1.توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي :

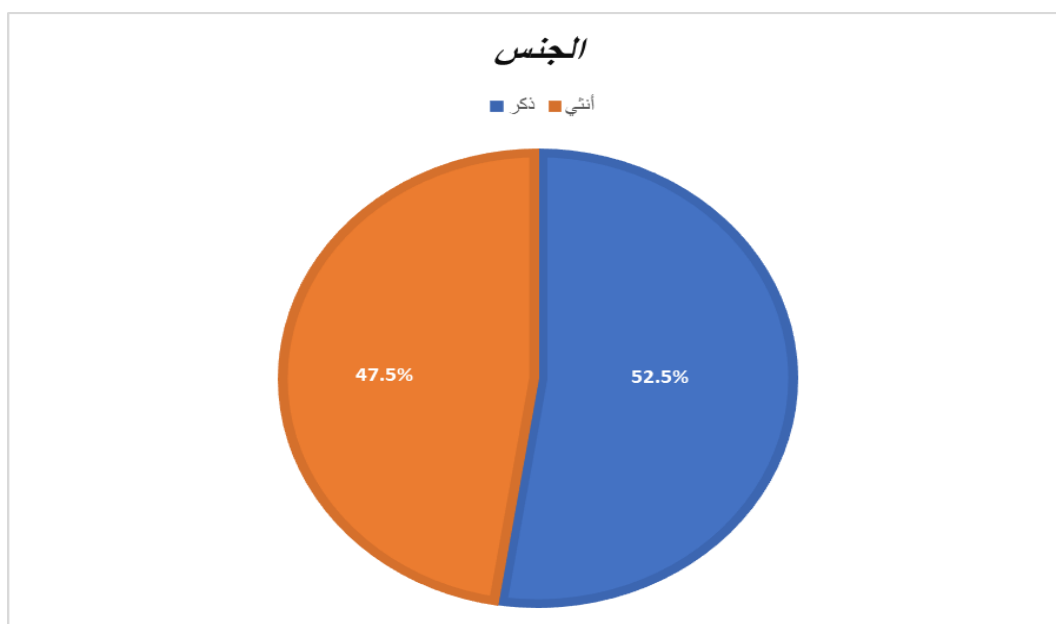
الجدول (01-07):توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
52.5%	31	ذكر
47.5%	28	أنثي
100%	59	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة استنادا على مخرجات برنامج spss version27.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي :

الشكل (01-01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من أعداد الطالبة بالاعتماد على التحليل الاحصائي لبرنامج SPSSversion27

## الفصل الثالث:

## الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول (01- 07) والشكل ( 01- 01) اللذان يبينان توزيع العينة حسب الجنس ان نسبة الذكور تمثل 52.5 % في حين ان نسبة الاناث تمثل 47.5 % وبالتالي فان نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث .

### 2. توزيع أفراد العينة حسب "العمر" :

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي :

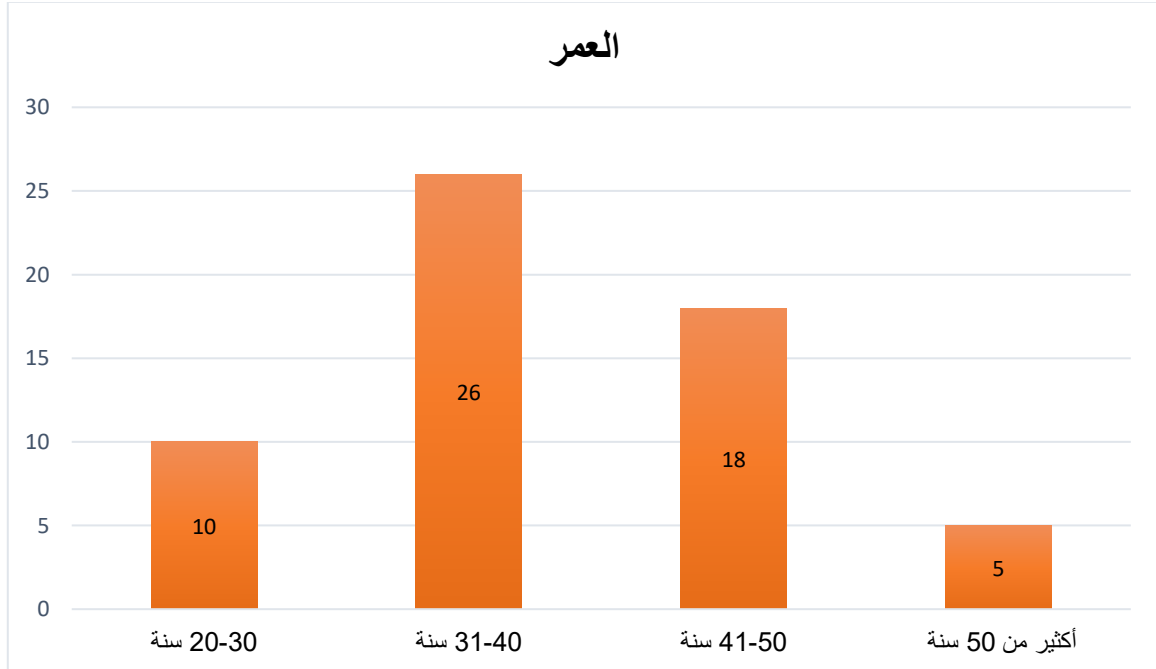
#### الجدول (01-08) : توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
30-20 سنة	10	16.9%
40-31 سنة	26	44.1%
41-50 سنة	18	30.5%
أكثر من 50 سنة	5	8.5%
المجموع	59	100%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي :

#### الشكل (01-02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

بالنسبة للعمر نلاحظ من خلال الجدول ( 01-08) و الشكل ( 01- 02) أن العينة تتكون من تركيبة متنوعة من حيث السن ، إذ نجد أن الفئة العمرية ما بين 31 سنة و 40 سنة تحتل أعلى نسبة

## الفصل الثالث:

## الدراسة الميدانية

والمقدرة ب 44.1% ،لتأتي بعدها الفئة العمرية ما بين 41 سنة و50 سنة بمقدار 30.5% ، وتم تليها الفئة العمرية ما بين 20 إلى 30 سنة بنسبة 16.9% ، ثم الفئة أكثر من 50 سنة بمعدل 8.5% ، و من هنا نستنتج أن البنوك محل الدراسة تعتمد على الفئة العمرية المتوسطة بشكل كبير وذلك راجع لخبرتهم الواسعة في هذا المجال .

### 3. توزيع العينة حسب "المستوى التعليمي" :

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول و الشكل التمثيلي التالي :

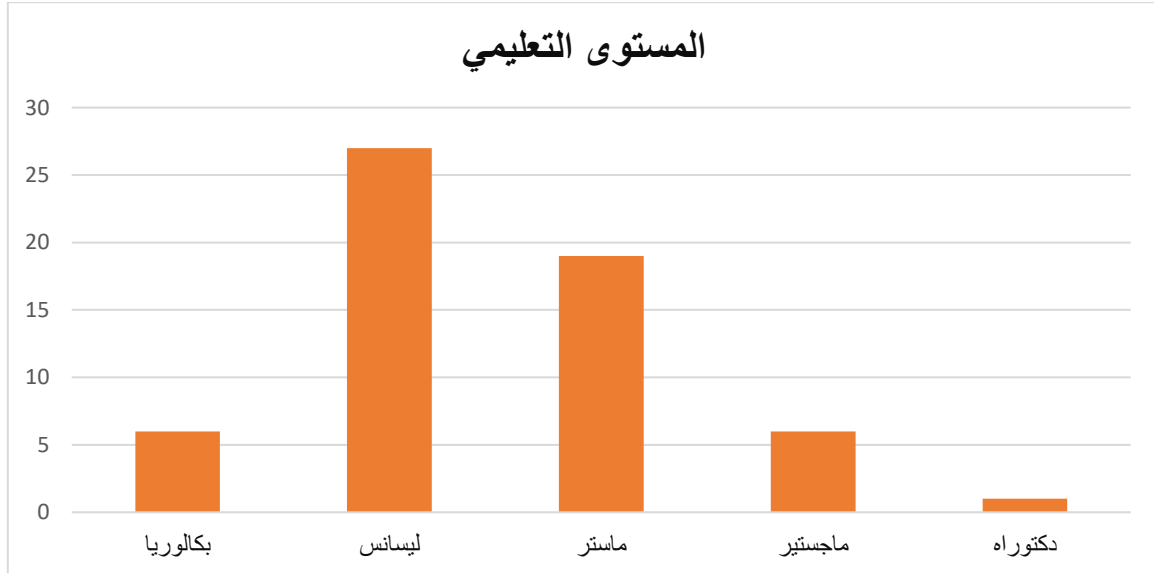
#### الجدول ( 01- 09 ) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوي التعليمي
10.2%	6	بكالوريا
45.8%	27	ليسانس
32.2%	19	ماستر
10.2%	6	ماجستير
1.7%	1	دكتوراه
100%	59	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي :

#### الشكل ( 01- 03 ) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

نلاحظ من خلال جدول (01-09) و الشكل (01-03) ، أن أغلب أفراد العينة يحملون شهادة ليسانس بنسبة 45.8% ، ويليهما المتحاصلين على شهادة الماستر بمعدل 32.2% ، و أما بنسبة لكل من حاملي شهادة البكالوريا و الماجستير ، فقد كانت لها نفس المعدل والمتمثل بنسبة 10.2% ، و في المرتبة

## الفصل الثالث:

## الدراسة الميدانية

الأخيرة حاملي شهادة الدكتوراه بنسبة 1.7 %.

### 4. توزيع العينة حسب " عدد سنوات الخبرة في العمل :

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي :

### الجدول ( 01-10) : توزيع العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل

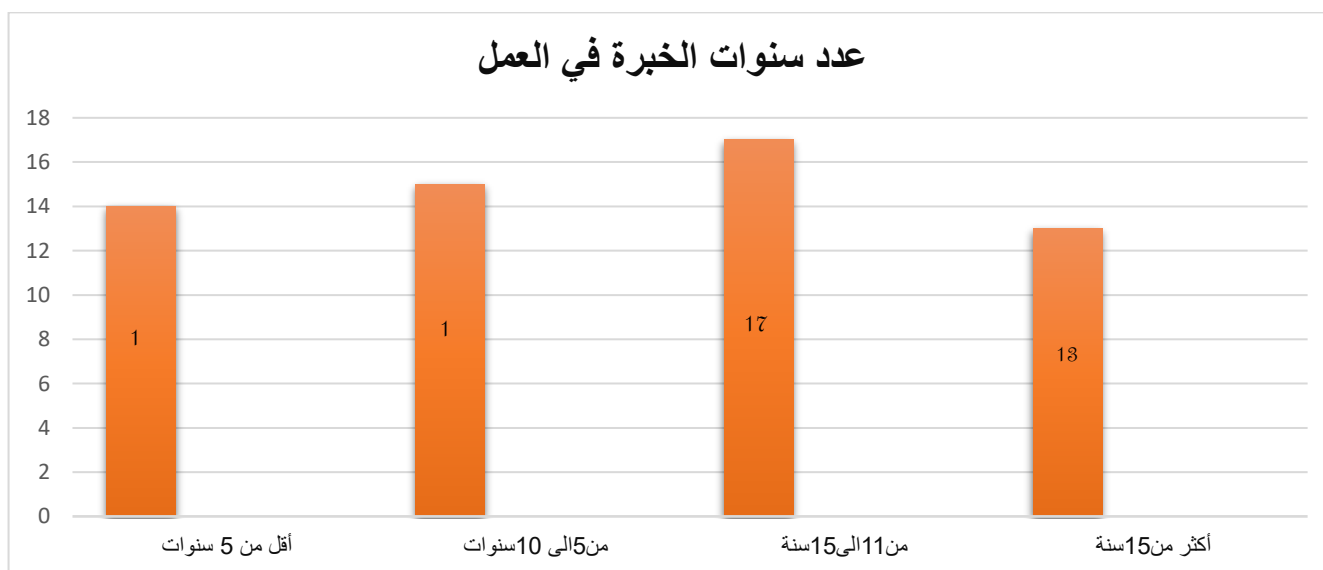
عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	14	23.7%
من 5 الى 10 سنوات	15	25.4%
من 11 الى 15 سنة	17	28.8%
أكثر من 15 سنة	13	22%
المجموع	59	100%

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي :

### الشكل ( 01-04) : توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل

### عدد سنوات الخبرة في العمل



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

نلاحظ من خلال جدول(01-10) والشكل(01-04) اللذين يمثلان التوزيع لأفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في العمل ، أن أصحاب الخبرات من 11الى15 سنة يمثلان أكبر نسبة من العينة بنسبة 28.8 % وتم تليها نسبة 25.4% من عينة الدراسة التي تتراوح خبراتهم من 5 الي 10سنوات ،ثم بنسبة 23.7%من عينة الدراسة والذي تتراوح خبراتهم بأقل من 5 سنوات ،وفي المرتبة الأخيرة أصحاب الخبرة أكثر من 15سنة والذي تمثل نسبة 22% ،ومنه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم خبرة جيدة وهذا يدل بدوره على توفر الخبرات الكافية داخل البنوك محل الدراسة .

المبحث الثالث : عرض و تحليل نتائج الاستبيان

سنقدم من خلال هذا المبحث عرض و التحليل للنتائج الاستبيان من خلال المتوسط المرجح ، و باختبار صحة فرضيات دراستنا باستعمال اختبار صحة الفرضية الرئيسية باستعمال تحليل الانحدار البسيط و التحليل الاقتصادي و المالي ، وذلك على النحو التالي

المطلب الأول : التحليل الوصفي للمتغيرات

يوضح الجدول الموالي المتوسط المرجح لإجابات المستجوبين على كل أسئلة محاور الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري ، حيث تم تقييم الإجابات مقياس ليكارت كالتالي :

أولاً: مقياس ليكارت

تم استخدام مقياس ليكارت (LIKERT) الخماسي ، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه وتوازن درجاته ، حيث يترجم خمسة احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان والمتمثلة في " غير موافق تماماً، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق تماماً " و على المجيب على الأسئلة وضع علامة (\*) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها ، حيث أن الاختيار غير موافق تماماً يعني درجة (1) ، غير موافق درجتان (2) ، محايد ثلاثة درجات (3) ، موافق أربع درجات (4) ، موافق تماماً خمسة درجات (5).

الجدول ( 01-11): درجات سلم ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان

التصنيف	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالبة باعتماد علي البرنامج الاحصائي SPSS version27

يظهر من خلال الجدول المقاييس التالي لحساب المتوسط المرجح

الجدول (01-12): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارت

1.80_1	2.59-1.81	3.39_2.60	4.19_3.40	5-4.20
منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من اعداد الطالبة حسب وثائق سابقة

المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية "

الجدول (01 - 13) : تحليل عبارات المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية "

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	رقم العبارة
				تماما	التكرار	التكرار	موافق	موافق	
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
منخفضة جدا	11	0.751	1.53	16	36	6	1	0	01
				27.1%	61%	10.2%	1.7%	0%	
منخفضة	5	1.229	2.27	7	24	18	8	2	02
				11.9%	40.7%	30.5%	13.6%	3.4%	
منخفضة جدا	12	0.751	1.51	12	38	9	0	0	03
				20.3%	64.4%	15.3%	0%	0%	
متوسطة	2	1.174	2.97	4	11	24	16	4	04
				6.8%	18.6%	40.7%	27.1%	6.8%	
منخفضة	9	0.857	1.92	22	22	13	2	0	05
				37.3%	37.3%	22%	3.4%	0%	
منخفضة جدا	10	1.044	1.66	12	37	4	5	1	06
				20.3%	62.7%	6.8%	8.5%	1.7%	
منخفضة	6	1.131	2.22	10	22	21	4	2	07
				16.9%	37.3%	35.6%	6.8%	3.4%	
متوسطة	3	1.222	2.76	5	15	20	17	2	08
				8.5%	25.4%	33.9%	28.8%	3.4%	
منخفضة	4	1.344	2.47	6	23	10	19	1	09

				10.2%	39%	16.9%	32.2%	1.7%	
منخفضة	8	0.990	1.95	14	26	15	4	0	10
				23.7%	44.1%	25.4%	6.8%	0%	
متوسطة	1	1.136	3.05	8	9	14	27	1	11
				13.6%	15.3%	23.7%	45.8%	1.7%	
منخفضة	7	1.259	2.03	7	31	11	8	2	12
				11.9%	52.5%	18.6%	13.6%	3.4%	
منخفضة		0.3942	2.1963	مجموع عبارات المحور الأول					

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

من خلال الجدول ( 01-13 ) أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي بلغ 2.1963 بأهمية نسبية منخفضة وانحراف معياري الذي قدر ب 0.3942 .

كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها منخفضة ما عدا العبارات (01-03-06) كانت منخفضة جدا والعبارات (04-08-11) التي كانت الاستجابة فيهم متوسطة وهي تمثل " الخدمات المصرفية الإلكترونية" ،وبعد تحليل هذه النتائج ، تبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه لعبارات تراوحت قيمتها ما بين (1.51و3.05) بأهمية نسبية منخفضة ،وانحراف معياري ما بين (0.751و1.344) وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة تميل الى عدم الموافق على محتوى العبارات الدالة لمحور "الخدمات المصرفية الإلكترونية" .

المحور الثاني " الأداء المالي في البنوك "

الجدول ( 01- 14 ) : تحليل عبارات المحور الثاني " الأداء المالي في البنوك "

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	رقم العبارة
				تماما	التكرار	التكرار	موافق	موافق	
					التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
منخفضة	14	0.613	1.37	14	41	4	0	0	01
جدا				23.7%	69.5%	6.8%	0%	0%	
منخفضة	10	0.768	1.59	21	32	4	2	0	02
جدا				35.6%	54.2%	6.8%	3.4%	0%	
منخفضة	7	0.921	1.66	14	34	9	1	1	03
جدا				23.7%	57.6%	15.3%	1.7%	1.7%	
منخفضة	12	0.561	1.41	20	37	2	0	0	04
جدا				33.9%	62.7%	3.4%	0%	0%	
منخفضة	11	0.679	1.53	19	34	6	0	0	05
جدا				32.2%	57.6%	10.2%	0%	0%	
منخفضة	6	0.944	1.73	12	33	11	3	0	06
جدا				20.3%	55.9%	18.6%	5.1%	0%	
منخفضة	5	0.925	1.73	8	34	16	1	0	07
جدا				13.6%	57.6%	27.1%	1.7%	0%	
منخفضة	4	0.939	1.75	13	32	11	3	0	08
جدا				22%	54.2%	18.6%	5.1%	0%	
				18	36	4	1	0	

منخفضة جدا	13	0.704	1.49	30.5%	61%	6.8%	1.7%	0%	09
---------------	----	-------	------	-------	-----	------	------	----	----

**الفصل الثالث:** **الدراسة الميدانية**

منخفضة جدا	8	0.737	1.64	20	30	9	0	0	10
				33.9%	50.8%	15.3%	0%	0%	
منخفضة جدا	9	0.831	1.61	16	34	7	2	0	11
				27.1%	57.6%	11.9%	3.4%	0%	
منخفضة	3	1.119	2.24	7	23	21	8	0	12
				11.9%	39%	35.6%	13.6%	0%	
متوسطة	1	1.231	3.03	5	11	19	19	5	13
				8.5%	18.6%	32.2%	32.2%	8.5%	
منخفضة	2	1.481	2.25	3	31	10	9	6	14
				5.1%	52.5%	16.9%	15.3%	10.2%	
منخفضة جدا		0.463	1.7881	مجموع عبارات المحور الثاني					

**المصدر :** من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

من خلال الجدول (01-14) يتضح ان المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 1.7881 بأهمية نسبية منخفضة جدا ،وبانحراف معياري إجمالي قدره ب 0.463 .

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كالحا منخفضة جدا ،ماعدا العبارة (13) التي كانت الاستجابة فيها متوسطة والعبارتين (12-14) كانت الاستجابة فيهما منخفضة ،إذا أن المتوسطات الحسابية للعبارات تراوحت قيمتها ما بين 1.49 و 3.03، مما يدل علي أن استجابات أفراد العينة لمحور "الأداء المالي في البنوك" تميل إلى غير موافق لمحتوى العبارات الدالة عليه .

المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة

لمعرفة ما إذا كان هنالك أثر لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في الوكالات البنكية محل الدراسة ، سنقدم عرضاً تفصيلياً لنتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال عبارات الاستبيان وفرضياتها ، مع تفسير النتائج .

➤ اختبار الفرضية : تم إختبار الفرضية التالية

0H: لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في البنوك قيد الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 .

1H : يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في البنوك قيد الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 .

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط

$$Y = a_0 + a_1x_1 + \mu$$

حيث :

Y : المتغير التابع " الأداء المالي في البنوك " .

X1 : المتغير المستقل " الخدمات المصرفية الإلكترونية " .

a0 : قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر .

a1 : معامل الانحدار للمتغير المستقل .

μ : الخطأ العشوائي .

الجدول ( 01- 15 ) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط بين الخدمات المصرفية الإلكترونية

وتحسين الأداء المالي للبنوك

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,492 <sup>a</sup>	,242	,228	,40629

a. Prédicteurs : (Constante), 1\_ الخدمات\_ المصرفية\_ الإلكترونية

b. Variable dépendante : 2\_ الأداء\_ المالي\_ في\_ البنوك

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

## الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

### الجدول رقم (16-01): تحليل التباين ANOVA

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,999	1	2,999	18,167	<,001 <sup>b</sup>
	de Student	9,409	57	,165		
	Total	12,408	58			

a. Variable dépendante : الأداء\_المالي\_في\_البنوك\_2

b. Prédicteurs : (Constante), 1\_الخدمات\_المصرفية\_الالكترونية\_1

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS version27

يظهر لنا من خلال جدول تحليل التباين ANOVA أن مستوى الدلالة الإحصائية قدر ب Sig=0.001 وهي أقل من مستوى الدالة المعنوية 0.05، و نلاحظ أيضا من خلال الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط بين كل من المتغير المستقل " الخدمات المصرفية الإلكترونية " و المتغير التابع " الأداء المالي للبنوك " حيث أن قيمة معامل التحديد R<sup>2</sup> قدرت ب 0.242 ، وهذا يعني أن نسبة تفسير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك تقدر بنسبة 24.2%، أما النسبة الباقية 75.8% فهي ترجع لعوامل أخرى منها الأخطاء العشوائية .

كما يبرز لنا الجدول ( 01-16 ) أن القيمة الإحصائية (F) قدرت 18.167 عند قيمة احتمالية 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، وهذا ما يدل على أن هناك علاقة سببية وأن النموذج معنوي ومن خلال ذلك يمكن رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة المتمثلة في "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك".

### الجدول (01 - 17) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,521	,302		1,726	,090
	الخدمات_المصرفية_الالكترونية_1	,577	,135	,492	4,262	<,001

a. Variable dépendante : الأداء\_المالي\_في\_البنوك\_2

## الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

نلاحظ من الجدول السابق أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية ، وهذا يعني وجود علاقة إيجابية بين المتغير " الخدمات المصرفية الإلكترونية " و المتغير " الأداء المالي للبنوك " ، حيث بلغ معامل الانحدار للخدمات المصرفية الإلكترونية 0.521 ، والذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (الخدمات المصرفية الإلكترونية) بوحدة واحدة يقابله تغير بنسبة 0.577 في المتغير التابع ( الأداء المالي للبنوك ) ، وكما قدرت قيمة الاحتمال ( t ) نسبة ب Sig=0.001 ، وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، مما يدل على أن الخدمات المصرفية الإلكترونية هو متغير مفسر لتحسين الأداء المالي للبنوك .

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك .

ما يعني قبول الفرضيات:

- H1: يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك محل الدراسة عند مستوى دلالة 0.05 .

المعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير الخدمات المصرفية الإلكترونية و متغير الأداء المالي للبنوك :

$$Y = 0.521 + 0.577 X_1$$

Y: المتغير المستقل " الخدمات المصرفية الإلكترونية"

X1: المتغير التابع " الأداء المالي في البنوك "

0 a: الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر

### المطلب الثالث : التحليل المالي و الاقتصادي للاستبيان

سوف نقوم بالتحليل المالي و الاقتصادي لعبارات كل من المحور الأول للاستبيان "الخدمات المصرفية الإلكترونية" ، والمحور الثاني "الأداء المالي في البنوك" .

#### 1.تحليل عبارات المحور الأول " الخدمات المصرفية الإلكترونية"

معظم التحليل البيانات يشير إلى استجابة منخفضة أو منخفضة جدا بشكل عام لعبارات المحور الأول باستثناء العبارة الرابعة و الثامنة و العبارة الحادي عشر التي تحصلت على تقييم متوسط ، وهذا يعكس بدوره أن هناك ترجيحاً لعدم قبول أو تقبل محدود لمحتوى العبارات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية و على الصعيد المالي و الاقتصادي، يمكن أن نقدم تحليلاً يركز على عدة نقاط أهمها ما يلي:

- **التباين في الاستجابات :** يمكن أن يؤدي التباين في مستويات الاستجابة بين العبارات إلى اختلاف في تقدير الأهمية أو الفهم الصحيح للخدمات المصرفية الإلكترونية ، مما يجعل من الضرورة التوضيح والتعريف و التوعية حول أهمية العمل بالخدمات المصرفية الإلكترونية
- **التكاليف و الفوائد :** يجب أيضاً مراعاة التكاليف التي قد تواجهها البنوك من خلال التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية ، وحتى دراسة الفوائد الممكن تحقيقها من خلالها ، فعلى الرغم من أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مفيدة لتحسين النشاط البنكي و زيادة من الإنتاج و الاستثمار إلا أنها قد تتطلب جهداً و توعية للقدرة على تنفيذها بشكل مستمر.
- **زيادة التواصل و التوعية :** يمكن أن تساعد حملات التوعية و التدريب المستمر على تعزيز طريقة التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية من طرف الموظفين ، وغرس الثقة في عملاء البنك حول هذا النوع من الخدمات .
- **عدم التوافق الدولي :** يمكن أن يعود سبب عدم الموافقة على العبارات متعلقاً بعدم توافق البنوك حيث قد ينتج اختلاف في التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية ، وعدم المعرفة الكافية للعمل بها.

من خلال هذه التحليل ،يمكن القول أن على الإدارة البنكية النظر في هذا المجال من أجل تعزيز التوافق الدولي ، والعمل على التوعية ونشر الثقة في التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية ،مع التركيز على الفوائد الاقتصادية والمالية الممكن تحقيقها .

## 2. تحليل عبارات المحور الثاني " الأداء المالي في البنوك "

من خلال تحليل البيانات ، يمكن تقديم تحليل اقتصادي مالي على النحو التالي :

1. تحليل العبارات : التحليل يشير إلى استجابة منخفضة جدا عموما في المحور الثاني "الأداء المالي في البنوك" باستثناء العبارة الثالثة عشرة التي تحصلت على تقييم متوسط ، ما يعني هناك ترجيحا لعدم قبول محتوى العبارات المتعلقة بالأداء المالي في البنوك .

## 2. التحليل الاقتصادي المالي :

- يمكن أن يكون التوجه نحو عدم الرضا أو الرفض لمحتوى الخدمات المصرفية الإلكترونية يدل على عدم تحسين الأداء المالي للبنوك .
- قد يؤدي هذا تبين إلى نقص الثقة بين العملاء و المستثمرين ، ونقص التوعية لدي الموظفين وبالتالي يمكن أن يؤثر سلبا على تحسين الأداء المالي أو الاستراتيجيات المالية للبنك .
- ينبغي على البنوك تحسين كفاءة العمليات التي تتعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية من أجل تحسين الأداء المالي .

### خلاصة الفصل :

تناول هذا الفصل الأخير الدراسة التطبيقية التي كانت حول أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية –دراسة حالة بنوك عمومية "عين تموشنت " .

حيث تم الاعتماد من طرف الطالبة على عدة أدوات لجمع البيانات ، كان أهمها الاستبيان الذي استهدف الموظفين فقط ، حيث تمثلت عينة الدراسة في 59 موظفا من البنوك العمومية ، وكونهم موظفين في هذا القطاع المصرفي ، ولهم نظرة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية بصفة عامة، ومدى مساهمتها في تحسين الأداء المالي للبنوك .

كما تم من خلال هذا الدراسة ، و بعد عرض و تحليل النتائج و البيانات ،التوصل في الأخير إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر في تحسين الأداء المالي للبنوك ومنه تم قبول الفرضية H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك قيد الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 ، بالرغم من الاستجابات المنخفضة للموظفين، إلا أن نتائج نموذج الانحدار كانت إيجابية من خلال معاملات المعالجة ،وما يعني وجود علاقة إيجابية بين المتغير "الخدمات المصرفية الإلكترونية" و المتغير "الأداء المالي في البنوك" .

الخاتمة

## الخاتمة العامة

### خاتمة :

في هذه الدراسة تم تناول موضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية لما لها من أهمية متزايدة في ظل هذه التحولات التي يشهدها القطاع المصرفي ، حيث سعت الدراسة إلى إبراز أثر هذه الخدمات في تحسين الأداء المالي للبنوك، وذلك من خلال تحليل العلاقة بينهما .

كما قد تم بناء الإطار النظري للدراسة على مجموعة من المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وأبرز أنواعها وأهم مزاياها مقارنة بالمصرفية التقليدية ، ومن جهة أخرى تم تسليط الضوء على مفاهيم خاصة بالأداء المالي و أهميته ، و المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييم الأداء .

ومن خلال إسقاط دراستنا على عينة من البنوك العمومية التي تستخدم الخدمات المصرفية الإلكترونية بولاية " عين تموشنت "، تبين لنا في الجانب التطبيقي أن تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية من قبل هذه البنوك ترك عليها تأثيرا إيجابيا ، تجلي في تحسين الأداء المالي للبنوك .

وانطلاقا من إشكالية الدراسة المطروحة " ما أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك ؟ " ، و بالاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات و برنامج " SPSS V 27" للحصول على المخرجات ، والأساليب الإحصائية لاختبار صحة الفرضيات المقترحة توصلنا إلى النتائج و التوصيات الآتية :

### نتائج الجانب النظري :

- تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في سرعة إنجاز المعاملات ، حيث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية هي خدمات تساعد كل المتعاملين بها سواء من جانب الزبائن وذلك بتلقي كافة احتياجاتهم في أي مكان و أي وقت ، أو من جانب الموظفين داخل البنك، بتوفير الجهد وسرعة إنجاز المعاملات؛
- تؤدي الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى تقليل التكاليف ورفع الأرباح ،حيث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تقلل من التكاليف ،وذلك بتقليص الاعتماد على الفروع التقليدية و الموارد البشرية ، كما ترفع الأرباح بفضل توسيع قاعدة العملاء ، وتحسين كفاءة الخدمة .

## الخاتمة العامة

### نتائج الجانب التطبيقي :

- قبول الفرضية H1: التي توصلنا لها وهي يوجد تأثير إيجابي لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية محل الدراسة عند مستوى 0.05 ؛
- وجود علاقة ارتباط ضعيفة لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية محل الدراسة ، و ذلك راجع لنقص الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية من طرف البنوك ؛
- كما توصلنا إلى أن هناك إقبالا ضعيفا من طرف العملاء على الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك يعود لانعدام الثقة في هذه الخدمات ؛
- و أن البنوك لا تقوم باللازم للتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية ، وذلك راجع إلى نقص الوعي الثقافي من ناحية التكنولوجيات .

### التوصيات :

- على البنوك القيام بتوعية و زرع الثقافة التكنولوجية بين عملائها ، لأن هذا بدوره سيرفع من مستوى الأداء المالي للبنك ؛
- يجب على البنوك التركيز على تطوير أنظمتها ، لتواكب التطور التكنولوجي و تعمل على توفير الخدمات المصرفية الحديثة التي تتميز بالجودة العالية ، مما يمكنها أيضا من تحسين أدائها ويزيد من تطورها ؛
- ضرورة وضع إستراتيجيات و أساليب فعالة لتقييم الأداء من أجل تحديد نقاط القوة و العمل على دعمها و تعزيزها ، و إكتشاف و معالجة نقاط الضعف ؛
- قيام البنوك بتدريب و تكوين الموظفين بشكل مستمر ، وذلك من خلال دورات التكوين من أجل معرفتهم دائما لما هو جديد في مجال الصيرفة الإلكترونية .

## الخاتمة العامة

## آفاق الدراسة :

بالنظر الى ما جاء في هذه الدراسة و حسب المعلومات المتوفرة والتي تم عرضها ،قد تبين من خلال هذه الدراسة أن مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية هو مجال واسع جدا ، و لا يزال فيه الكثير من الغموض خاصة في جانب إكتشاف أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك ،وبالتالي نقترح مجموعة من الآفاق البحثية في هذا الموضوع التي من شأنها أن تلم بجوانب الموضوع وتساهم في الإجابة على الإشكاليات المطروحة ومعالجتها :

- دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون ؛
- أثر تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للصيرفة الإسلامية بالجزائر.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### المراجع باللغة العربية

#### الكتب :

1. إياد عبد الفتاح النصور، الصغير عبد الرحمن بن عبد الله، (2014)، "قضايا وتطبيقات تسويقية معاصرة"، دار صفاء، الطبعة الأولى، عمان .
2. ثامر البكري، أحمد الرحومي، (2008)، "تسويق الخدمات المالية"، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
3. الحداد وسيم محمد، نور محمود إبراهيم، الزرقان صالح طاهر، شقير ينوري موسى (2012)، "الخدمات المصرفية الالكترونية"، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن.
4. الخطيب محمد حمود، (2010)، "الأداء المالي و أثره على عوائد الأسهم و الشركات"، دار الحامد للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى .
5. السلمي علي، (2005)، "السياسات الإدارية في عصر المعلومات"، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ،مصر.
6. السيسي صلاح الدين حسن، (1998)، "نظام المحاسبة و الرقابة و تقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية"، دار الوسم لطباعة و النشر ، الطبعة الأولى ، بيروت.
7. الطائي محمد حسين، (2010)، "التجارة الالكترونية –المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان .
8. الكرخي مجيد جعفر، (2010)، "تقويم الأداء المالي في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية"، دار المنهاج للنشر و التوزيع ،الأردن .
9. رضوان رأفت، (1999)، "علم التجارة الالكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الطبعة الأولى ،مصر.
10. سعيد عبد السلام لفته، (2013)، "إدارة وخصوصية العمل المصرفي"، دار النشر و التوزيع ، الطبعة الأولى .
11. سفر أحمد، (2006)، "العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة للكتاب الطبعة الأولى ،لبنان .
12. غسان الطالب، محمد زياد النجاوي، (2022)، "التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية و تطبيقاتها و أثرها في مؤشرات الأداء المالي"، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ، عمان.
13. محمد نور ،لجداية صالح، (2012)، "التجارة الالكترونية"، دار حامد للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن .
14. محمود حسين الوادي، عبد الله ابراهيم نزار، (2010)، "إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية"، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، الأردن .
15. مرنان فهد ،نصر حمود، (2009)، "أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية"، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان .
16. مصطفى كمال طه ،وائل بندق، (2005)، "الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة" " دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر .
17. منير الجنبهي ، ممدوح محمد الجنبهي، (2005)، "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي للنشر ، الإسكندرية .

## قائمة المراجع

18. ناظم الشمري نوري، العبد اللات عبد الفتاح زهير، (2008)، "الصيرفة الالكترونية الأدوات و التطبيقات ومعوقات التوسع"، دار وائل للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى .

### المقالات و المجالات :

1. أحمد صوان، فاروق الزدام، (2024) ، "أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للمصارف اليقين"، مجلة العلوم الاقتصادية و السياسية، المجلد 21 ، العدد 01 .
2. أمينة بن جدو ،مسعود مهيوب ،(2020)، "تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام النسب المالية –دراسة تحليلية للبنك الأمريكي Ameriserv Financial INC للفترة الممتدة بين (2010-2019)" ،مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية الإدارية ، المجلد 04، العدد 02.
3. أمينة يوسف ،بن علي بن عيسى،(2024)، "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية ، المجلد 08، العدد 01.
4. أو صغير الويزة،(2018)، "خدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري" ،مجلة اقتصاديات المال و الأعمال، العدد 07.
5. المساعدة محمد محمود ،(2015)، "التحويل المصرفي الالكتروني –دراسة مقارنة" ،مجلة الاكاديمية للبحث القانوني ، جامعة المجوعة المملكة العربية السعودية ، المجلد 01، العدد 01.
6. العياطي جهيدة، بن عزة محمد ،(2017)، "تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية تحليل إحصائي حديث لواقع وأفاق تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر" ،مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة ، المجلد 02 ، العدد 03، جامعة تلمسان .
7. بالهادي عبد القادر ،نزعي عز الدين ،(2016)، "متطلبات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها" ،مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية ، العدد 35، جامعة عاشور زيان.
8. بحري علي ،(2018)، "تحليل الأداء المالي بالنسب المالية للمؤسسة الاقتصادية –دراسة تطبيقية في مؤسسة مطاحن الحضنية (2016-2011)" ،مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية ، المجلد 17 العدد 35، الجزائر.
9. بريس عبد القادر ،(2005)، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك" مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد 03، جامعة الشلف .
10. بن أحسن ناصر الدين ،(2022) ، "تقييم أبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية –دراسة استقصائية لعينة من الزبائن بنك الخليج الجزائر" ، مجلة الدراسات الاقتصادية و المالية ، المجلد 15 .
11. حمزة كلبوتي، محمد السعيد سعداني،(2018)، "أثر تطبيق متطلبات نظام الرقابة الداخلية على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية"، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 02، العدد 01، الجزائر.
12. حنان ضاهر،(2017)، "معوقات تطبيق الصيرفة الالكترونية في فروع المصارف التجارية الخاصة العاملة في مدينة اللاذقية" ،مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ،سورية ، المجلد 39، العدد 01.

## قائمة المراجع

13. ديدوش هاجرة ، حريري عبد الغني ،(2022)، "واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية"، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية و المالية ، المجلد 04 ، العدد 01.
14. ديدوش هاجرة ، حريري عبد الغني ،(2022)، "تطبيق الصيرفة الالكترونية و الذكاء الاصطناعي في بنك التوفير و الاحتياط -دراسة حالة المديرية الجهوية الشلف"،مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات ،المجلد 11،العدد 01.
15. ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني ،(2021)، "دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية -دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية"،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ،المجلد 17،العدد 26.
16. ذهبية لعجال ،قاسي سي يوسف ،(2021)، "مكانة السرية المصرفية في ظل لجوء البنوك إلى الخدمات المصرفية الالكترونية"،مجلة الدراسات الحقوقية ،المجلد 08، العدد 02 .
17. رحابي الصديق ،هشام طراد خوجة ،(2016)، "أثر توفير الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل الأزمات على زيادة تنافسية البنوك -حالة تفشي جائحة كورونا"،مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية ، المجلد 05 ، العدد 01.
18. زحوفي نور الدين ، عمر زمالة ،(2018)، "التحويل المالي الالكتروني أليات التعامل و المخاطر في ظل عصنة وسائل الدفع"، مجلة الاقتصاد الدولي و العولمة ،المجلد 01 ، العدد 01، جامعة خميس مليانة ، الجزائر .
19. عبد الغني خلادي ،أنيس هزله ،(2018)، "مساهمة النظام المحاسبي المالي SCF في قياس و تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية" ،مجلة الميادين الاقتصادية ، المجلد 01، العدد 01.
20. عدالة العجال ،أحلام كريمة ،(2015)، "دور التسويق الالكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية" ،مجلة المالية و الأسواق ، العدد 03 ،جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
21. عمر بن موسي، علماوي أحمد ،(2020)، "الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات و متطلبات النجاح"، مجلة إدارة الأعمال و الدراسات الاقتصادية ، المجلد 06، العدد 02،جامعة غرداية
22. عمران بشرابر ،تهتبان موارد ،(2016)، "أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف -دراسة حالة الوكالات العمومية و الخاصة بولاية البليدة" ،مجلة علمية محكمة العدد 20.
23. فرحي نعيمة ،بن عثمان مفيدة ،(2022)، "تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر"،مجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، المجلد 09،العدد 02.
24. فنيش إيمان ،نجار حياة ،(2024)، "ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري" ،مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، المجلد 07 ، العدد 01.
25. مخوخ رزيفة ،(2022)، "أثر استخدام الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية" مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة ، المجلد 07، العدد 02.

## قائمة المراجع

26. مدروس نادية، مزياني حنان ، (2022)، "دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق ولاء العملاء -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري"، مجلة الابتكار والتسويق، المجلد 09، العدد 01.
27. مزعل جثير وفاء، (2021)، "المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية -دراسة استطلاعية للأراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية"، مجلة الدراسة المحاسبية و المالية ، المجلد 16، العدد 57.
28. مزبود أسماء، دومي سمرة ،(2022)، "مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الالكترونية -دراسة حالة عملاء بنك سويتى جنيرال"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة المجلد 07، العدد 01.
29. مصطفى عز الدين كامل أمين،(2002)، "الصيرفة الالكترونية"، مجلة المصرفي العدد 26.
30. المطيري فهد مطر ،(2022)، "أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، المجلد 18، العدد 29.
31. نعمان محصول ،سراح موصو،(2019)، "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة (2018-2013)"، مجلة نماء الاقتصاد و التجارة ،المجلد 03 العدد 02
32. نكاح ريان ، بوالكور نور الدين ، (2023) ، "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية باستخدام نسب السيولة و الربحية - دراسة حالة بنكي Paribas Bnp و Fransabank العاملة بالجزائر خلال الفترة (2015-2020)" ، مجلة التكامل الاقتصادي ، المجلد 11 ، العدد 04.
33. يوسف بلمهدي ،عادل علام ، أمينة خليفي ،(2018)، "الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الالكترونية البنك الوطني الجزائري"، مجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي ، العدد 03.

### رسالات الجامعية :

1. الباهي صلاح الدين مفتاح سعد،(2016)، "أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن -دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،قسم إدارة الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط ،عمان .
2. المطيري الحميدي محمود،(2012-2011) ، "أثر دوران العاملين على الأداء المالي"، أطروحة ماجستير ،تخصص محاسبة ،كلية الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط ،الأردن .
3. الحلبي مؤمن عبد السميع حسن،(2017)، "جودة الخدمات الالكترونية وأثرها على رضا المستخدمين -دراسة حالة على برنامج برق بلس غزة" ، أطروحة ماجستير ،تخصص إدارة الأعمال الجامعة الإسلامية ، فلسطين .

## قائمة المراجع

4. الحمداني محمد مجيد جواد،(2013)، "قياس أثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف -دراسة تطبيقية في عينة المصارف الأردنية" ، أطروحة ماجستير ، تخصص العلوم المالية و المصرفية ، الأردن .
5. العطرة دغوش،(2017)، "استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية و أثرها على الأداء البنكي -حالة البنوك الجزائرية" ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود و مالية ،جامعة محمد خضير ،بسكرة .
6. لوصيف عمار ،(2009)، "استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرون مع الإشارة للتجربة الجزائرية" ، أطروحة لنيل شهادة ماجستير ،العلوم الاقتصادية ،جامعة قسنطينة.
7. بشناق زاهر صبحي ،(2011)، "تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية و التقليدية باستخدام المؤشرات المالية -دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين" ، أطروحة ماجستير ،الجامعة الإسلامية ،فلسطين.
8. سعودي نادية ،(2018-2017)، "مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس و تقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية" ، أطروحة دكتوراه ، تخصص بنوك و مالية و محاسبة .
9. عاشوري صورية ،(2011)، "دور النظام المصرفي في دعم الرقابة على البنوك التجارية" أطروحة ماجستير ،جامعة فرحات عباس ، سطيف .
10. عاصي محمد يحي أمارة ،(2011-2010)، "تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية -دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل و الاستثمار" ، أطروحة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص إدارة الأعمال ،الأردن .
11. قلبي نبيل ،(2017)، "دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لشركات التأمين" ، أطروحة دكتوراه ،شعبة العلوم الاقتصادية ، جامعة الشلف ،الجزائر .
12. لوصيف عمار ،(2009)، "استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرون مع الإشارة للتجربة الجزائرية" ، أطروحة لنيل شهادة ماجستير ،العلوم الاقتصادية ،جامعة قسنطينة.
13. موسي أعر ،(2020)، "الخدمات المصرفية الالكترونية و متطلبات تطويرها في الجزائر" أطروحة الدكتوراه الطور الثالث في ميدان العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية ، تخصص دراسات مالية ، جامعة غرداية ، الجزائر .
14. ميهوب سماح ،(2014)، "أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء التجاري و المالي للمصارف الفرنسية" ، رسالة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، قسنطينة الجزائر .

### الملتقيات و المؤتمرات :

1. بلمقدم مصطفى ،بو شعور راضية ،(2010)، "تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية" ،ملتقي المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية -الواقع و التحديات ،جامعة تلمسان .

1. AL-Adwan Abood saleh Ahmad, A.-T. s. (2017). **The Impact of Electronic Banking Service Quality in Enhancing performance (A study on Jordanien commercial Banks)**. ,*International journal of Human Resource Studies*, 07(03).
2. Hussain, A. (2024). **Influence of Digital Bank Services on the Financial Performance of the Commercial Banks**. *Review of Applied Management and Social Sciences* , 07(01).
3. Samail Mohammed Abu Alwafe, y. m. (2020). **The Impact of using E-services Application by Mobile phones in Achieving competitive Advantage in The Jordanien commercial Banks** . *international joul of Researchin Business & Mangement*, 02(01).
4. sayari, S. (2024). **Driving Digital Transformation :Analyzing The Impact of Internet Banking on profitability in The Seudi Arabian Banking Sector**. *journal of risk and financial management*, 17(05).
5. vikas chauhen, V. c. (2015). **Internet Banking : Challenges and opportunities in Indian Context -chauhan 8 choudhary apeejay**. *journal of Management Sciences and Technology*, 02(03).
6. Zaied, Abdel Nasser H,(2012 )**Barrières to E-Commerce Adoption in Egyptien SMES** ,*Journal of information Engineering and Electronic Business* ,09(18).

الملاحق

## قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العملي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

### أثر تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك دراسة حالة عينة من بعض البنوك – ولاية عين تموشنت –

استمارة استبيان :

السادة المحترمون ،السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته ...

تحية طيبة ،وبعد

تقوم الطالبة بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى معرفة "أثر تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك – دراسة حالة بعض البنوك ولاية عين تموشنت -وذلك في إطار الإعداد لمذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي مالي .

وعليه فإننا نرجو منكم التكرم بمساعدتنا والإجابة على الأسئلة والفقرات المطروحة من خلال التعبير عن رأيكم بوضع علامة (x).

كما نعلمكم أن هذا الاستبيان موجه الأغراض البحث العلمي فقط ،وأن كل إجاباتكم ستحفظي بالسرية التامة .

تقبلوا منا سيدي ،سيدتي فائق الاحترام والتقدير

تحت إشراف الدكتورة:

مهداوي هند

من إعداد الطالبة :

كبير إيمان

## قائمة الملاحق

### الجزء الأول: البيانات الشخصية

#### 1-الجنس :

- ذكر

- أنثي

#### 2-العمر :

- 20-30 سنة

- 31-40 سنة

- 41-50 سنة

- أكثر من 50 سنة

#### 3-المستوي التعليمي :

- بكالوريا

- ليسانس

- ماستر

- ماجستير

- دكتوراه

#### 4-عدد سنوات الخبرة في البنك :

- أقل من 5 سنوات

- من 5 إلى 10 سنوات

- من 11 إلى 15 سنة

- أكثر من 15 سنة

## قائمة الملاحق

### الجزء الثاني : أسئلة الاستبيان

#### المحور الأول : الخدمات المصرفية الالكترونية

الرقم	الفقرة	موافق	موافق تماما	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	يساعد استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على تسريع إنجاز كافة المهام .					
2	تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بالدقة وخلوها من الأخطاء.					
3	الخدمات المصرفية الإلكترونية تعطي المرونة في التعامل مع ضغط العمل .					
4	كلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية مرتفعة بالنسبة للبنك .					
5	تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية يساعد في تقليل عدد المعاملات الورقية .					
6	هناك إقبال على الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من البنك .					
7	قيام البنك برصد مبالغ كافية للتدريب والتطوير في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية .					
8	وجود صعوبات تقنية عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية .					
9	تلقيت تدريباً كافياً والتكوين في الإعلام الآلي.					
10	تتوفر الكفاءة الكافية لدى عمال البنك لتعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية .					
11	وجود صعوبة في شرح الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء .					
12	العملاء يثقون بالخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمه البنك .					

## قائمة الملاحق

### المحور الثاني : الأداء المالي في البنوك

الرقم	الفقرة	موافق	موافق تماما	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	تنويع في المعاملات البنكية يعمل على تحسين الوضع المالي للبنك .					
2	تمتع البنك بسيولة مالية عالية يجعله قادرا على تلبية احتياجات العملاء .					
3	الابتكار في الخدمات المصرفية يساعد في زيادة ربحية البنك .					
4	الاستثمار في مجالات جديدة يعطي البنك قدرة على زيادة تنويع في مصادره .					
5	كفاءة تقديم الخدمات البنكية تكسب البنك ميزة تنافسية بالمقارنة مع البنوك الأخرى .					
6	تحقيق الاستقرار المالي للبنك يكمن في مدى كفاءة البنك على إدارة المخاطر المالية .					
7	استثمار البنك في التقنيات المالية الحديثة يساعده على تحقيق أهدافه المالية مسطرة .					
8	اعتماد البنك على التكنولوجيا المالية و الابتكار يحسن من الكفاءة التشغيلية لديه و تقلل التكاليف .					
9	استغلال الفعال لأصول البنك يرفع من مستوى الأداء للبنوك التجارية .					
10	يؤثر مستوى تأهيل و التدريب عمال البنك في زيادة مردودية البنك .					
11	تبني آليات الصيرفة الإلكترونية يؤدي إلى ارتقاء العنصر البشري مما يحقق رضا موظفي البنك .					
12	يوفر البنك خطط احتياطية للتعامل مع الأعطال التقنية .					
13	في وقتنا الحاضر تتم أغلب المعاملات البنكية من خلال الصيرفة الإلكترونية .					
14	تقرب الصيرفة الإلكترونية المسافات بين العمال وإدارة البنك .					

شكرا على حسن تعاونكم معنا .

## قائمة الملاحق

الا_ المصرفية_ الخدمات		
1_ لكترونية		
1_ الالكترونية_ المصرفية_ الخدمات	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	59
المصرفية الخدمات استخدام يساعد	Corrélation de Pearson	,344
المهام كافة انجاز تسريع على الالكترونية	Sig. (bilatérale)	,008
	N	59
الالكترونية المصرفية الخدمات تتميز	Corrélation de Pearson	,529
الأخطاء من وخلوها بالدقة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59
تعطي الالكترونية المصرفية الخدمات	Corrélation de Pearson	,380
العمل ضغط مع التعامل في المرونة	Sig. (bilatérale)	,003
	N	59
الالكترونية المصرفية الخدمات كلفة	Corrélation de Pearson	,269
للبنك بالنسبة مرتفعة	Sig. (bilatérale)	,039
	N	59
الالكترونية المصرفية الخدمات تطوير	Corrélation de Pearson	,293
الورقية المعاملات عدد تقليل في يساعد	Sig. (bilatérale)	,025
	N	59
المصرفية الخدمات على اقبال هناك	Corrélation de Pearson	,234
البنك من المقدمة الالكترونية	Sig. (bilatérale)	,074
	N	59
و للتدريب كافية مبالغ برصد البنك قيام	Corrélation de Pearson	,517
المصرفية الخدمات مجال في التطوير	Sig. (bilatérale)	,000
الالكترونية	N	59
استخدام عند تقنية صعوبات وجود	Corrélation de Pearson	,337
الالكترونية المصرفية الخدمات	Sig. (bilatérale)	,009
	N	59
الاعلام في التكوين و كافيا تدريبا تلقيت	Corrélation de Pearson	,605
الآلي	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59
البنك عمال لدى الكافية الكفاءة تتوفر	Corrélation de Pearson	,361
الالكترونية المصرفية بالخدمات لتعامل	Sig. (bilatérale)	,005
	N	59
الخدمات شرح في صعوبة وجود	Corrélation de Pearson	,189
للعلاء الالكترونية المصرفية	Sig. (bilatérale)	,151
	N	59

## قائمة الملاحق

المصرفية بالخدمات يتقون العملاء	Corrélation de Pearson	,276
البنك يقدمه التي الالكترونية	Sig. (bilatérale)	,034
	N	59

### Corrélations

#### 2\_ البنوك\_في\_المالي\_الأداء

2_ البنوك_في_المالي_الأداء	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	
	N	59
على يعمل البنكية المعاملات في تنوع	Corrélation de Pearson	,388
للبنك المالي الوضع تحسين	Sig. (bilatérale)	,002
	N	59
قادر يجعله عالية مالية بسيولة البنك تمتع	Corrélation de Pearson	,363
العملاء احتياجات تلبية على	Sig. (bilatérale)	,005
	N	59
في يساعد المصرفية الخدمات في الابتكار	Corrélation de Pearson	,606
البنك ربحية زيادة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59
البنك يعطي جديدة مجالات في الاستثمار	Corrélation de Pearson	,272
مصادره في التنوع زيادة على قدرة	Sig. (bilatérale)	,037
	N	59
البنك تكسب البنكية الخدمات تقديم كفاءة	Corrélation de Pearson	,604
الأخرى البنوك مع بالمقارنة تنافسية ميزة	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59
في يكمن للبنك المالي الاستقرار تحقيق	Corrélation de Pearson	,602
المخاطر ادارة على البنك كفاءة مدى	Sig. (bilatérale)	,000
المالية	N	59
الحديثة المالية التقنيات في البنك استثمار	Corrélation de Pearson	,528
مسطرة المالية أهدافه تحقيق على يساعده	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59
و المالية التكنولوجيا على البنك اعتماد	Corrélation de Pearson	,622
لديه التشغيلية الكفاءة من بحسن الابتكار	Sig. (bilatérale)	,000
التكاليف تقليل و	N	59
من يرفع البنك لأصول الفعال الاستغلال	Corrélation de Pearson	,397
التجارية للبنوك الأداء مستوى	Sig. (bilatérale)	,002
	N	59

## قائمة الملاحق

العمال التدريب و تأهيل مستوى يؤثر	Corrélation de Pearson	,443
البنك مردودية زيادة في البنك	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59
الى يؤدي الالكترونية الصيرفة اليات تبني	Corrélation de Pearson	,329
رضا يحقق مما البشري العنصر ارتقاء	Sig. (bilatérale)	,011
البنك موظفي	N	59
مع للتعامل احتياطية خطط البنك يوفر	Corrélation de Pearson	,653
التقنية الأعطال	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59
المعاملات أغلب تتم الحاضر وقتنا في	Corrélation de Pearson	,525
الالكترونية الصيرفة خلال من البنكية	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59
بين المسافات الالكترونية الصيرفة تقرب	Corrélation de Pearson	,634
البنك ادارة العمال	Sig. (bilatérale)	,000
	N	59

### Corrélations

		ال_المصرفية_الخدمات 1_ال_الالكترونية	البنو_في_المالي_الأداء 2_ك
1_ال_الالكترونية_المصرفية_الخدمات	Corrélation de Pearson	1	,492**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	59	59
2_البنوك_في_المالي_الأداء	Corrélation de Pearson	,492**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	59	59

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	59	100,0
	Exclu <sup>a</sup>	0	,0
	Total	59	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## قائمة الملاحق

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,753	26

### الموظف جنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	31	52,5	52,5	52,5
	أنثي	28	47,5	47,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

### الموظف عمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 20-30	10	16,9	16,9	16,9
	سنة 31-40	26	44,1	44,1	61,0
	سنة 41-50	18	30,5	30,5	91,5
	سنة 50 من أكثر	5	8,5	8,5	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

### للموظف التعليمي المستوي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بكالوريا	6	10,2	10,2	10,2
	ليسانس	27	45,8	45,8	55,9
	ماستر	19	32,2	32,2	88,1
	ماجستير	6	10,2	10,2	98,3
	دكتوراه	1	1,7	1,7	100,0
	Total	59	100,0	100,0	

## قائمة الملاحق

### للموظف البنك في الخبرة سنوات عدد

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
سنوات 5 من أقل	14	23,7	23,7	23,7
سنوات 10 الى 5 من	15	25,4	25,4	49,2
سنة 15 الى 11 من	17	28,8	28,8	78,0
سنة 15 من أكثر	13	22,0	22,0	100,0
Total	59	100,0	100,0	

### Statistiques

#### 1\_الالكترونية\_المصرفية\_الخدمات

N	Valide	59
	Manquant	0
Moyenne		2,1963
Ecart type		,39415

### Statistiques

#### 2\_البنوك\_في\_المالي\_الاداء

N	Valide	59
	Manquant	0
Moyenne		1,7881
Ecart type		,46252

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,492 <sup>a</sup>	,242	,228	,40629

a. Prédicteurs : (Constante), 1\_الخدمات\_المصرفية\_الالكترونية\_1

b. Variable dépendante : 2\_الاداء\_المالي\_في\_البنوك\_2

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,999	1	2,999	18,167	<,001 <sup>b</sup>
	de Student	9,409	57	,165		
	Total	12,408	58			

a. Variable dépendante : 2\_الاداء\_المالي\_في\_البنوك\_2

b. Prédicteurs : (Constante), 1\_الخدمات\_المصرفية\_الالكترونية\_1

## قائمة الملاحق

Modèle		Coefficients <sup>a</sup>				
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	,521	,302		1,726	,090
	الخدمات_المصرفية_الالكترونية_1	,577	,135	,492	4,262	<,001

a. Variable dépendante : الأداء\_المالي\_في\_البنوك\_2

### Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés

