جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير
قسم: علوم التسيير

الموضوع:

التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي
– حالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية–

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

من إعداد الطالبتين:
– عفاف بلجوهر
– أسماء الطوهاري

تحت إشراف الأستاذ:
عبد الرزاق سلام

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الجامعة	الملاحظة
أ. عبد الرزاق سلام	جامعة المدية	مشرفا
أ. عماد غزازي	جامعة المدية	رئيسا للجنة
أ. جمال جعفري	جامعة المدية	عصوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2022 / 2023



الشكر والتقدير

اللهم إنا نسألك إيمانا خاشعا وعلما نافعا، ونستعين بعافيتك ونتجرع من علمك ونحمدك على تسهيلك لطريقنا ونرجو منك العفو والمغفرة.

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله، ومن أهدى إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فأدعو له"

وتطبيقا لهذا الحديث وعرفانا بالجميل فإنه ليسرنا أن نتقدم بالشكر الخالص لله سبحانه عز وجل أولا ثم لوالدينا على عظمة أفضالهم علينا في هذه الدنيا ثانيا.

كما نخص بالشكر الأستاذ المحترم "سلام عبد الرزاق" على مساندته لنا فألف جزيل شكر. كما نتوجه بجزيل الشكر وأسمى عبارات الاحترام والتقدير وعظيم الامتنان إلى الأستاذ "غزازي عماد" على ما قدمه لنا من توجيه في عملنا، وعلى توفير الدعم العلمي والمساعدة خلال فترة إعداد الدراسة.

ونتوجه بخالص الامتنان لكل من قدم لنا يد العون والمساعدة سواء من قريب أو من بعيد في إتمام هذا العمل، خصوصا كافة الموظفين العاملين بالبنك الخارجي BEA بالمدية، وعلى رأسهم السيد غزازي عبد النور

جزآكم الله كل خير

الإهداء

سبحان من يقول لشيء كن فيكون، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا، والصلاة والسلام على أشرف خلق الله محمد صلى الله عليه و سلم.

إلى بؤرة النور التي علمتني كيف أعيش، الذي علمني وغمرني بفضله وعطفه وحنانه، وأوقد لي شمعة الأمل وشق لي طريق النجاح، إلى الغالي ورمز العطاء، إلى من تعب وضحى من أجل وصولي إلى هذا المكان، أبي العزيز أطال الله في عمرك، لقد أرضاني الله فيك يا أبي فهلا رضيت عني...

إلى التي حملتني وسهرت علي الليالي وربتني على مكارم الأخلاق، إلى صاحبة القلب الواسع والنافع التي يحرقها الشوق لنجاحي ويؤرقها الخوف من فشلي، إلى التي عانت وفتحت لي أبواب النجاح، إلى التي كتبت الجنة تحت قدميها وخصها الله بالدعاء، إلى التي لا يحلو الوجود إلا بها حبيبة القلب والروح أمي الغالية حفظك الله ورعاك.

إلى من ترعرعت بينهم وتقاسمنا الحياة بحلوها ومرها وكانوا سندا لي في كل صعابي وتطلعاتي لغد مشرق وقوتي وملاذي بعد الله إخوتي الأعزاء، سليمة، عبد الحكيم، أمال وإلى براعم عائلتنا ايلين وسيليا، حفظكم الله ورزقكم من واسع فضله.

إلى أستاذنا المشرف، الدكتور سلام عبد الرزاق والذي قام بمساندتنا كثيرا في إنجاز هذا العمل المتواضع.

إلى من كانوا من أجمل الصدف في حياتي، وأحمد الله دائما على وجودهن، إلى من خففوا علي من ضغوطات الدراسة صديقاتي الغاليات: أسماء، نور الهدى، هيفاء، هالة.

أهدي علمني هذا، والله ولي التوفيق .

عفاف

الإهداء

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة والتعب، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي، أختم بعث تخرجي بكل همة ونشاط وأرفع قبعتي بكل فخر، فالله ملك الحمد قبل أن ترضى، ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا، لأنك وفقتني على إتمام هذا العمل وتحقيق حلمي.

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما الله سبحانه وتعالى: " وَاخْفِض لهما جناح الذّل من الرحمة وقل رَّب ارحمهما كما رباني صغيرا" **الإسراء الآية 24**

إلى جنة الله على الأرض إلى التي رآني قلبها قبل عينيها، وحضنتني أحشاؤها قبل يديها، إلى الإنسانة العظيمة التي طالما تمنت أن تقر عينيها برؤيتي في يوم كهذا، نور عيوني وبصيرتي، "أمي الغالية"

إلى من لا ينفصل اسمي عن اسمه، إلى الذي كان له الفضل الأول بعد توفيق الله في بلوغي ما أنا عليه إلى سندي: "أبي العزيز"

إلى من ينبض القلب مع أنفاسها، إلى التي ربتني وأعانتني، إلى من لا أجد كلمات تعبر عن قيمتها، جدتي شريفة أمي الثانية وحبيبة قلبي حفظها الله لي.

إلى من رحل باكرا تاركا في قلبي غصة حزن وألم لا يزول جدي لخضر رحمة الله عليه.

إلى من يسري حبهما في عروقي، إلى من أتشارك معهما الدم والروح إخوتي: إيمان وسيد احمد.

إلى من مهدوا عثرات مسيرتي بدعائهم جدي أحمد وجدتي فاطمة أطال الله في عمرهما.

إلى خالتي "فتيحة"، "فضيلة"، وزوجة عمي "فوزية" رزقهن الله من واسع فضله.

لكل العائلة الكريمة " الطوهاري"، "الطاهري" التي ساندتني ولا تزال تساندني سواء من قريب أو بعيد.

إلى صديقات المواقف لا السنين: مروة، سمية وحنان

إلى من تطيب الأوقات بصحبتهن، من جمعتني بهن أجمل الصدف في الحياة فكانوا خير الرفقة ونعم الأصدقاء: عفاف، شيماء، أحلام، زهرة، سعاد، نور الهدى، هيفاء، هالة.

أسماء

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على الأداء المالي في المصارف التجارية خاصة في البنك الخارجي الجزائري بالمدية خلال الفترة (2019، 2020، 2021)، وتبيين مختلف المؤشرات والنسب المالية والنماذج التي تساعد في قياس أداء المصرف.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك أثر وعلاقة طردية تربط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS واستخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية والاختيارات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها.

الكلمات الدالة: التحول الرقمي، الأداء المالي، المؤشرات المالية، نماذج قياس الأداء المالي.

Abstract:

The current study attempts at determining the impact of digital transformation on financial performance in commercial banks, especially in the Algerian External bank in Medea during the period (2021, 2020, 2019). In addition to highlighting and demonstrating the impact of digital transformation, identifying various financial indicators, ratios, and models are another major aims behind measuring the bank's performance.

After interpreting the collected data it has been inferred that there is that there is a reciprocal, correlation relationship and impact that connects the digital transformation of banking processes with financial performance.

The researches have chosen to use the statistical software SPSS and a number of descriptive, inferential, and appropriate statistical measures that fit the research hypotheses and objectives.

Keywords : Digital trasformation, Financial performance, Financial indicators, Financial performance measurement modela.

الفهرس:

شكر

إهداء

الملخص ..... –

الفهرس I

قائمة الجداول V

قـائـمـة الأشكـال VII

قائـمـة الملاحـق VIII

مقدمة:..... **Erreur ! Signet non défini.**

الفصل الأول: التحول الرقمي للعمليات المصرفية

تمهيد..... 2

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي للعمليات المصرفية..... 3

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي..... 3

المطلب الثاني: فوائد التحول الرقمي 5

المطلب الثالث: أهداف التحول الرقمي 6

المبحث الثاني :استراتيجيات التحول الرقمي للعمليات المصرفية 8

المطلب الأول: مكونات التحول الرقمي 8

المطلب الثاني: ضرورة التحول الرقمي 10

المطلب الثالث: آليات الوصول إلى التحول الرقمي 11

المبحث الثالث: تقييم التحول الرقمي للعمليات المصرفية 14

المطلب الأول: دوافع ومزايا التحول الرقمي..... 14

أولا: دوافع التحول الرقمي للعمليات المصرفي: 14

ثانيا: مزايا التحول الرقمي للعمليات المصرفي 15

المطلب الثاني: عوائق ومخاطر التحول الرقمي 16
أولا: عوائق التحول الرقمي..... 16
ثانيا: مخاطر التحول الرقمي 17
المطلب الثالث: العلاقة بين التحول الاقتصادي والتحول الرقمي 20
خلاصة الفصل: 21

الفصل الثاني: الأداء المالي المصرفي

تمهيد..... 23
المبحث الأول: ماهية الأداء المالي المصرفي 24
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي المصرفي..... 24
المطلب الثاني: أهمية الأداء المالي المصرفي 26
المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المالي..... 27
المبحث الثاني: أساليب قياس الأداء المالي 33
المطلب الأول: العوامل المؤثرة على الأداء المالي 33
المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء المالي 35
المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي 37
المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي..... 40
المطلب الأول: نماذج قياس الأداء المالي 40
المطلب الثاني: معايير تقييم الأداء المالي..... 45
أولا: المعايير التاريخية 45
ثانيا: المعايير القطاعية (الصناعية)..... 45
ثالثا: المعايير المستهدفة 45
رابعا: المعايير المطلقة 46
المطلب الثالث: الأساليب التقليدية والحديثة لتقييم الأداء المالي 46

أولا: الأساليب التقليدية لتقييم الأداء المالي 46
ثانيا: الأساليب الحديثة لتقييم الأداء المالي 48
خلاصة الفصل: 51

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA

تمهيد 53
المبحث الأول : نبذة عن للبنك الخارجي الجزائري 54
المطلب الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري وأهدافه 54
أولا: نشأة البنك الخارجي الجزائري 54
ثانيا: أهداف البنك الخارجي الجزائري: 55
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للبنك الخارجي الجزائري 56
المطلب الثالث : دراسة وكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية 58
أولا: تعريف الوكالة ونشاطاتها 58
ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية 59
المطلب الرابع: نقاط القوة والضعف الخاصة بالوكالة 62
أولا: نقاط القوة 62
ثانيا: نقاط الضعف 62
المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA لسنة (2019، 2020، 2021) 63
المطلب الأول: مؤشر السيولة 63
المطلب الثاني: مؤشر الربحية 65
المطلب الثالث: مؤشر كفاية رأس المال وتوظيف الأموال 67
أولا: مؤشر كفاية رأس المال 67
ثانيا: توظيف الأموال 69

المبحث الثالث: الدراسة الإحصائية (برنامج الحزم الإحصائية SPSS) 72
المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة 72
أولا: منهج الدراسة 72
ثالثا: هيكل أداة الدراسة 73
المطلب الثاني: معالجة البيانات واختبار صدق وثبات أداة الدراسة 74
أولا: معالجة البيانات 74
ثانيا: اختبار صدق وثبات الدراسة 79
ثانيا: اختبار ثبات الدراسة 82
المطلب الثالث: التحليل الوصفي للأقسام الدراسة 84
أولا: التحليل الوصفي للقسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية 84
ثانيا: التحليل الوصفي للقسم الأداء المالي للمصارف التجارية 87
خلاصة الفصل 91
الملاحق 104

قـائمـة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	فوائد التحول الرقمي	6
01-03	نسب السيولة النقدية لسنة 2019	62
02-03	نسب السيولة القانونية لسنة 2019	62
03-03	نسب السيولة لسنة 2019، 2020، 2021	63
04-03	نسبة العائد على الأصول لسنة 2019	64
05-03	نسبة العائد على حقوق الملكية لسنة 2019	64
06-03	نسب الربحية لسنة 2019، 2020، 2021	65
07-03	نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات لسنة 2019	66
08-03	نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة لسنة 2019	66
09-03	نسب كفاية رأس المال لسنة 2019، 2020، 2021	67
10-03	نسبة القروض إلى الودائع لسنة 2019	68
11-03	نسبة الإقراض لسنة 2019	68
12-03	توظيف الأموال لسنة 2019، 2020، 2021	68
13-03	الإحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان	71
14-03	درجات مقياس ليكرات الخماسي وقيمة المتوسط المرجح لها	72
15-03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	72
16-03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	73
17-03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	74
18-03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	76
19-03	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والقسم التحول الرقمي	77

	للعمليات المصرفية	
20-03	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والقسم الأداء المالي للبنوك التجارية	79
21-03	اختبار الثبات الاستبيان	80
22-03	اختبار التوزيع الطبيعي	81
23-03	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية	82
24-03	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقسم الأداء المالي للبنوك التجارية	85
25-03	نتائج اختبار الفرضية الدراسة	87

قـــائـــمـة الأشكـال

الرقم	العنوان	الصفحة
01-01	التقنيات الرقمية	9
02-01	أسباب زيادة المخاطر الرقمية	19
01-03	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري	56
02-03	الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية سنة 2023	60
03-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس	73
04-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	74
05-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	75
06-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	78

قـائـمـــة الملاحـق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الملحق رقم (01): إستمارة السماح بإجراء دراسة حالة متعلقة بمذكرة ماستر	102
02	الملحق رقم (02): ميزانية 2019 المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA	103
03	الملحق رقم (03): جدول حساب النتائج 2019 المستخرج من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA	104
04	الملحق رقم (04): ميزانية 2020- 2021 المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA	105
05	الملحق رقم (05): جدول حساب النتائج 2020- 2021 المستخرج من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA	106
06	الملحق رقم (06): قائمـة الأساتذة المحكمين للإستبيان	107
07	الملحق رقم (07): استمارة الإستبيان	108
08	الملحق رقم (08): مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS	114

مقدمة

في ظل التطورات والتغيرات المتسارعة التي يعيشها القطاع المصرفي وزيادة حدة المنافسة بينها وتطورات التكنولوجيا والتقنيات الحديثة والانترنت، شاع العمل المصرفي الالكتروني توسعا ملحوظا وتطور كبير على نمو الاقتصاد في البلد خصوصا المصارف تعد عصب الحياة الاقتصادية للبلد وذلك للوظائف والأدوار الحيوية التي تؤثر في الاقتصاد، حيث تعد المؤسسات المالية من أهم المؤسسات التي يكون لها دور مهم في تنمية البلد وتطويرها، شهد العالم اليوم تطور وتقدم كبير في مجال تكنولوجيا البيانات والاتصالات فلهذا تتطلب من العمل المصرفي مواكبة التكنولوجيا التحول الرقمي وتحديد متطلبات العمل المصرفي الحديث الذي يزيد من نجاح وثقافة التغيير لمستوى المصرف أو الزبون، وأخذت ترتبط هذه التقنيات بالأنشطة والمجالات الاقتصادية بمختلف مستوياتها للقطاع المصرفي الذي يعتبر من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة التحول الرقمي للعمليات وتقنيات الاتصالات، من أجل تحقيق أهدافها والاستمرار بالنمو والتطور وتعظيم ثروة العاملين الذي يعد الهدف الرئيسي من أهداف المؤسسة المالية.

نتيجة التطور الهائل الذي يشهده العالم اليوم في مجال التكنولوجيا الرقمية والتي ألقت بظلالها على كافة المجالات والمصارف بشكل خاص، ونظرا للضرورة الملحة استوجب طرح الإشكالية التالية:

كيف يؤثر التحول الرقمي للعمليات المصرفية على تطوير الأداء المالي؟

وللإجابة على الإشكالية نقوم بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالتحول الرقمي في المصارف التجارية؟
2. فينا تتمثل الأساليب الحديثة لقياس الأداء المالي؟
3. ما طبيعة العلاقة والأثر بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي المصرفي ؟

فرضيات الدراسة:

✓المقصود بالتحول الرقمي في المصارف التجارية انه عملية تبدأ وتنفذ خلال وسيلة الكترونية كالكومبيوتر والهاتف.

✓قد تعكس الأساليب الحديثة لقياس الأداء المالي التوجه نحو السوق وإخضاع العمليات المصرفية كافة للاختبار من قبل السوق لتعظيم ثروة المالكين.

✓لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين التحول الرقمي والأداء المالي.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية البحث في النقاط التالية:

- ذكر المختصر المفيد حول موضوع التحول الرقمي والأداء المالي في المصارف.
- ذكر أهم نماذج قياس الأداء المالي في المصارف.
- تقديم صورة واضحة للأداء المالي للمصرف المدروسة وذلك من خلال طبيعة المصارف التي تستخدم التحول الرقمي للعمليات المصرفية.

أهداف الدراسة:

يسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي:

❖ معرفة دور التحول الرقمي في تطوير الأداء المالي في المصارف.

❖ معرفة المؤشرات والنماذج المعمول بها في المصارف.

❖ تقديم التوصيات التي يمكن أن تساعد المصارف عينة الدراسة في مسايرة التحولات التكنولوجية وتحسين الأداء المالي.

مبررات الدراسة:

- طبيعة ومجال التخصص.
- الميل للدراسات الاقتصادية والمالية.
- الميول نحو الموضوع من خلال الإطلاع على دراسات سابقة له.

– يتميز الموضوع أنه جديد وقابل للبحث فيه.

المنهج المتبع للدراسة:

من أجل الإحاطة بجوانب الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة وإثبات صحة الفرضيات، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي قصد الإلمام بمختلف جوانب الموضوع وفهم كل مكوناته وتحليل كل أبعاده كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي على منهج دراسة حالة، من خلال استبيان وجه لكل من موظفي وعملاء المصارف التجارية، وإدراج النسب والمعادلات والنماذج.

أدوات الدراسة:

استعنا في دراستنا بالأدوات التالية:

- المسح المكتبي لاستعمال الكتب والمقالات والمداخلات والأطروحات والدراسات والقوانين.
- شبكة الإنترنيت لاستعمال المواقع المتخصصة.
- الاعتماد على مختلف التقارير المقدمة من طرف البنك لجمع المعلومات وتحويلها إلى بيانات بغرض الاعتماد عليها في التحليل.
- الاعتماد على المقابلة الشخصية لأفراد عينة الدراسة وتقديم استبيان لجمع البيانات.
- تحليل بيانات الدراسة الميدانية باستعمال برنامج الحزم الإحصائيةSPSS.

الدراسات السابقة:

من خلال المسح المكتبي الذي قمنا به، وجدنا عددًا من الدراسات التي تُعنَى ببحث التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي، ونذكر فيما يلي أهم الدراسات التي احتوت في جوانب منها على ما أجاب على جزء من دراستنا:

1. وليد تخربين، أحمد أمين بوخرص، واقع وآفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية –دراسة حالة مصرف البلاد السعودي–، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، 2022.

وقد تمحورت هذه الدراسة حول إشكالية واقع وآفاق التحول الرقمي لدى مصرف البلاد السعودي، من ضمن الفرضيات يحتل التحول الرقمي أهمية بالغة ضمن خطط واستراتيجيات البلاد السعودي وهنا يكمن وجه الاختلاف بين هذه الدراسة ودراستنا.

فقد تضمنت الدراسة في الجانب النظري إلى عرض مختلف عناصر التحول الرقمي واستراتيجياته وأبعاد وتضمنت أيضا ماهية المصارف الإسلامية، أما في الجانب التطبيقي فتطرقت إلى تقييم واقع التحول الرقمي في مصرف البلاد السعودي وعرض مختلف انجازاته.

2. احمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد65، بدون سنة.

وقد تمحورت هذه الدراسة حول إشكالية جدلية الارتباط والتأثير لتكنولوجيا التحول الرقمي في الأداء الاستراتيجي، من ضمن الفرضيات أنه لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية معنوية بين التحول الرقمي والأداء الاستراتيجي.

فقد تضمن الدراسة في الجانب النظرية ماهية التحول الرقمي والأداء الاستراتيجي وأهم عناصرها، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدت الدراسة في تحليل معلوماتها على برنامج الحزم الإحصائي spss حيث توصلت الدراسة إلى أن هناك ميلا في استخدام وإسهام التكنولوجيا الرقمية في تحسين ورفع ودعم الاداء الاستراتيجي.

3.أسامة محمد التابعي الدنون، **تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية –دراسة حالة بنك مصر–**، دراسة من طرف مدرس المحاسبة بمعهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية، العدد 02، ابريل 2022.

وقد تمحورت هذه الدراسة حول إشكالية انخفاض الأداء المالي للمنظمات نتيجة للقصور في تطبيق التحول الرقمي الكامل، فمن ضمن الفرضيات البحثية التي تشبه دراستنا هي الفرضية الثانية "يوجد علاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي للبنوك المصرية"

حيث تضمنت الدراسة ماهية التحول الرقمي وكذا التطرق إلى الأداء المالي للبنوك وتوجه الجهاز المصرفي نحو التحول الرقمي، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج تثبت العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي في البنوك وهو ما ساعد على تحسين أدائها.

حدود الدراسة :

تأخذ حدود هذه الدراسة ثلاثة أبعاد يمكن تحديدها فيما يلي:

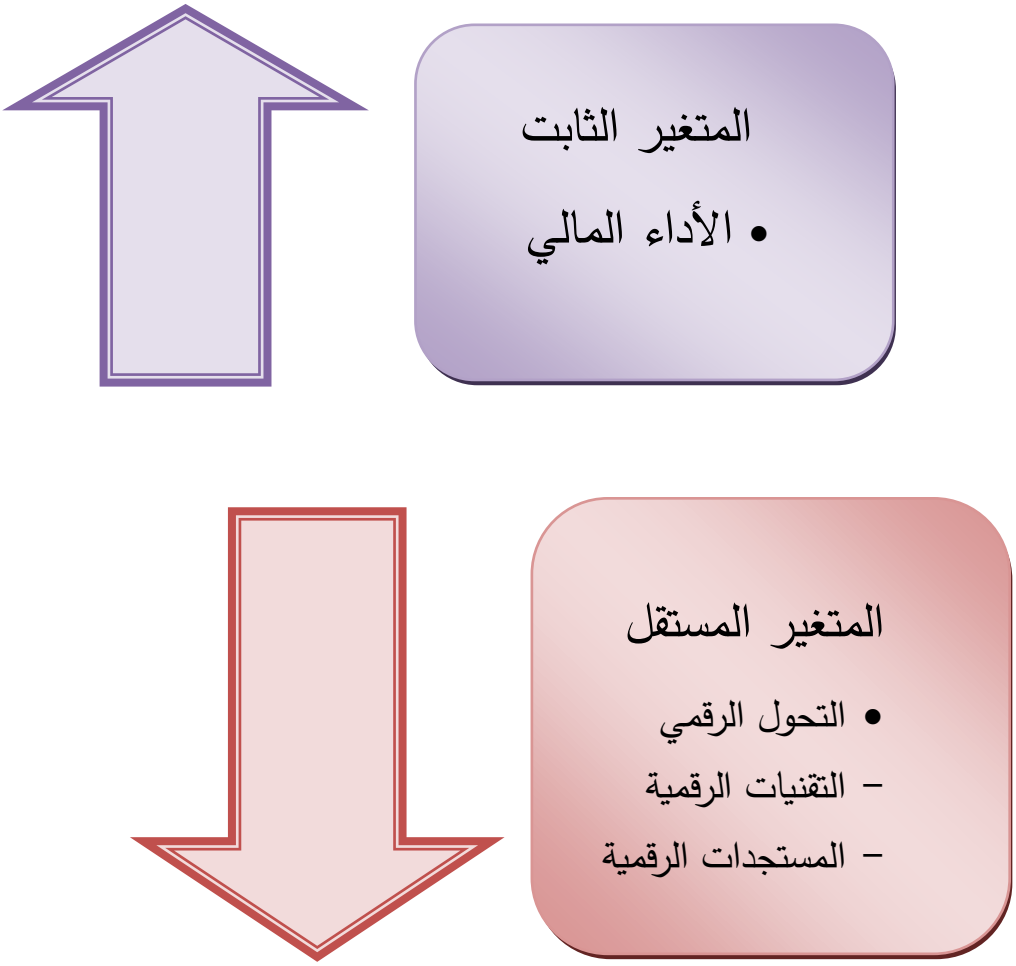
- **حدود مكانية:** لقد قمنا بدراسة تطبيقية في البنك الخارجي الجزائري، المدية.
- **حدود زمنية:** دراسة حالة الميزانية وجدول حساب نتائج للمصرف لسنة 2019- 2020- 2021.

نموذج الدراسة:

في ظل المشكلة وتحقيقا لأهدافها تم بناء النموذج افتراضي للتحول الرقمي كأداة لتطوير الأداء المالي للمصرف اعتمادا على متغيرين هما:

المتغير المستقل: التحول الرقمي للعمليات المصرفية

المتغير الثابت: الأداء المالي



هيكل الدراسة:

قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول نقدم ملخصا لمحتواها كما يلي:

الفصل الأول: التحول الرقمي للعمليات المصرفية

تطرقنا من خلال الفصل إلى وصف الفرق بين الترقيم والرقمنة من خلال توضيح مفهوم كلاهما وإعطاء عدة تعاريف للتحول الرقمي من أجل تقديم مفهوم واضح ودقيق للتحول الرقمي، ثم انتقلنا إلى تقديم خلفية عن فوائد التحول الرقمي وما تقدمه بدورها للمصرف، وبعدها اخترنا وصف أهداف التحول الرقمي التي تتمحور بشكل أساسي على توليد القيمة وإظهار نماذج العمل بنمط جديد، كما ركزنا على استراتيجيات التحول الرقمي التي تعمل من خلالها على تبني خطة واضحة لتحدد فيها رؤيتها، وتحديد مكوناته إضافة إلى آليات الوصول إليه. وقد اخترنا في المبحث الأخير من هذا الفصل تخصيص شرح

لمختلف الدوافع والحوافز للتحول الرقمي مع عرض أهم العوائق والمخاطر التابعة لهن وعمدنا إلى تقديم العلاقة بين التحول الرقمي والتحول الاقتصادي باعتبار أن التحول الرقمي يعزز الخطط الرامية للتنمية الاقتصادية.

الفصل الثاني: الأداء المالي المصرفي

تطرقنا من خلال الفصل إلى عرض عدة تعريفات للوصول إلى مفهوم الأداء المالي، حيث من خلاله يمكن إعطاء صوره كاملة وشاملة عن سير أنشطة المنظمة، ثم انتقلنا إلى تقديم أهمية الأداء المالي المصرفي من خلال ما يحققه من أهداف، وبعدها اخترنا التطرق لأكثر مؤشرات تحليل الأداء المالي في المصارف شيوعا، ثم حاولنا التطرق لمختلف أساليب قياس الأداء المالي من خلال تحديد العوامل المؤثرة عليه، أهدافه وكذا خطوات تقييمه، ومما توصلنا إليه كان لابد من في المبحث الأخير أن نقوم بتوضيح وتحديد نماذج قياس الأداء المالي ومعاييره وكذا الأساليب التقليدية والحديثة لتقييم الأداء المالي.

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى خطوات الدراسة الميدانية بدء من عرض نبذة عن البنك الخارجي الجزائري بتقديم نشأته وأهدافه ورسم مختلف هياكله التنظيمية سواء على المصرف ككل أو على مستوى الوكالة، وعمدنا إلى حساب أهم المؤشرات التي يعتمد عليها البنك الخارجي في تقييم الأداء المالي خلال الفترة (2019، 2020، 2021) وتحليلها، ثم قمنا بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائي SPSS من خلال حصر مجتمع وعينة الدراسة وخطوات إعداد وتوزيع الاستبيان وهيكل أداة الدراسة، ثم توضيح كيفية تقييم أداة الدراسة من خلال صدقها وثبات عباراتها واختبار التوزيع الطبيعي والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها، وبعدها انتقلنا إلى تحليل وتفسير محاور الدراسة المكونة وذلك بوصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة وعرض وتحليل نتائج كل من قسم التحول الرقمي للعمليات

المصرفية وقسم الأداء المالي المصرفي وبعدها وبعدها اختبار الفرضيات، وفي الأخير لجأنا إلى تحليل لمدى تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي المصرفي

اختبار الفرضيات، وفي الأخير لجأنا إلى تحليل الفروقات لمدى تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية على استجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى استخدام التحول الرقمي وأثره على الأداء المالي.

صعوبات الدراسة:

ككل بحث يسعى للوصول إلى الحقائق في الميدان، وتماشيا مع المحيط صادفتنا عدة عراقيل تمكنا من تخطي البعض منها، لكن هناك ما لم نتمكن من تجاوزها.

- قلة المراجع حول التحول الرقمي للعمليات المصرفية.
- صعوبة إيجاد مصرف للتربص والقيام بدراسة ميدانية.
- صعوبة الحصول على المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية في مجال الأداء المالي للمصارف.
- التحفظ من قبل المصرف عن تقاريرهم المالية ما ألزمنا تصفح موقع المصرف لإيجاد التقارير المطلوبة.

الفصل الأول

التحول الرقمي للعمليات المصرفية

تمهيد:

أدت أزمة جائحة فيروس كورونا (COVID-19) إلى تغيير الطريقة التي بتعامل بها الناس في معاملاتهم اليومية إلى نظام ديناميكي يعتمد على التطبيقات والخدمات الآمنة، يعمل الخبراء على تحقيق التوازن بين سلامة المدفوعات الإلكترونية والحاجة إلى إدراج جميع أنواع المستخدمين الذين يمثلون كل فئة اجتماعية واقتصادية.

يعتبر التحول الرقمي إطارا مهما لنجاح الأعمال المصرفية الحديثة المبنية على التقنيات المتاحة، إذ يمكن إنشاء خدمات مصرفية جديدة بالنظر للبيئة المحيطة عبر تجميع الخبرات التراكمية، من ثم تنسيقها وترتيب أولويتها، بذلك يوفر التحول الرقمي إمكانيات ضخمة لبناء مجتمعات مالية ومصرفية فعالة، تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلف الأطراف، ولقد أوضحت كل التجارب والأمثلة المتاحة عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات الرقمية الحديثة بالمصارف أن قدرتها فائقة حيث لا تقتصر قيمتها على السعر الاقتصادي للخدمات، بل يتعدى الأمر ذلك، حيث يمكن المصارف أن تلعب دورا أساسيا في تحديد مستقبل الجزائر كدولة ذكية ذات اقتصاد رقمي حديث يؤثر على قدراتها في تقديم خدمات معلوماتية إضافية ترقى بمستوى الأنشطة الواعدة لتتناسب مع مكانتها الدولية.

وقصد الإحاطة بمختلف النقاط التي أشرنا إليها في هذا التمهيد نقترح المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي للعمليات المصرفية

المبحث الثاني: إستراتيجيات التحول الرقمي للعمليات المصرفية

المبحث الثالث: تقييم التحول الرقمي للعمليات المصرفية

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي للعمليات المصرفية.

إن تنفيذ التكنولوجيا الرقمية مع الصناعات المالية، يغطي مجموعة كبيرة من الأنشطة مثل التحليلات المالية كالتصنيف الائتماني، البرمجيات المالية كإدارة المخاطر، العمليات الرقمية مثل المصادقة فضلا عن ذلك منصات الدفع الإقراض التي تعد ذات شهرة أوسع بين الجمهور.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي .

يمكن وصف الفرق بين الترقيم والرقمنة في أن مصطلح الترقيم Digitization يشير إلى المعلومات، بينما تشير الرقمنة Digitalization إلى العمليات، وأن الترقيم هو الطريق للوصول إلى تطبيق الأعمال الرقمية، وأنه لا يمكن تحقيق الرقمنة بدون ترقيم الأوراق، الوثائق والعمليات.

ولعل أبسط مثال على عملية الترقيم هو عملية مسح ضوئي لصورة ورقية وتحويلها إلى ملف إلكتروني رقمي.

يعرف التحول الرقمي Digital Transformation بأنه عملية استخدام التكنولوجيا الرقمي Digital Technology بهدف تحقيق التميز في أداء المصارف، تعزيز قدراتها التنافسية، من خلال تسهيل العمليات المصرفية.

حيث لا تقتصر عملية التحول إلى النظام الرقمي على تعزيز التكامل والربط بين تكنولوجيا العمليات التشغيلية Operational Technologies، حلول تكنولوجيا المعلومات Information Technology Solutions، إنما يرتكز التوجه نحو تشغيل هذه النظم بطريقة أكثر فعالية.[1]

ولقد وردت مجموعة من التعاريف للتحول الرقمي:

[1]- عماد ناصيف مكي، السيد علي سبت بن سبت، **دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات**، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول أوابك، الكويت، سبتمبر 2021، ص 16-17 .

- يعرف التحول الرقمي بأنه "عملية انتقال المؤسسة من الشكل التقليدي إلى الشكل الرقمي، أي التحول من المعاملات الورقية إلى المعاملات الرقمية، القائم على التغيير المرتبط بتطبيق التكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة."[1]
- عني التحول الرقمي " كيفية استخدام التكنولوجيا داخل المصارف، فهو يساعد على تحسين الأداء المالي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، كما يقوم على توظيف التكنولوجيا بما يخدم سير العمل داخل المصرف بكافة أقسامه لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها بما يضمن توفير الوقت والجهد في آن واحد." [2]
- وقد عرفته شركة "IDC" International Data Corporation" الاستشارية بأنه "العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيُف مع متطلبات عملائها وأسواقها عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات تمزج بسلاسة الأعمال الرقمية واليدوية وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت" [3]
- ويعرف البنك الدولي، التحول الرقمي على أنه: "مصطلح حديث يشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية للمعلومات المالية والمحاسبية من أجل زيادة كفاءة، فعالية، شفافية ومساءلة المصارف فيما تقدمه من خدمات إلى الأفراد ومجتمع الأعمال، بما يدعم كافة النظم الإجرائية، ويقضي على الفساد، وإعطاء فرصة للأفراد المجتمع والتي تؤثر على مختلف نواحي الحياة."

---

[1]- حسنية، صيفي، **الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية دراسة حالة مملكة البحري**، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، عدد خاص، 2020، ص04.

[2]- طارق قابيل، **منتدى تقنيات التحول الرقمي وتأثيرها على القطاعات الصناعية**، سيمنس، مصر، القاهرة على رابط وزارة التجارة والصناعة، 2017، وقت الإطلاع 2022/12/22، وقت الاطلاع 14:30
www.mti.gov.eg/Arabic/MediaCenter/News.

[3]- مها شحادة، **تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية – بحث تطبيقي في البنوك الإسلامية الأردنية**، مجلة الجامعة القاسيمية للاقتصاد الإسلامي، المجلد:02، العدد 01، جوان 2022، ص16.

مما سبق يمكن القول أن التحول الرقمي يكون مبني على إدماج التقنيات المتقدمة، ومن كل هذا نرى بأن التحول الرقمي هو إحلال التقنيات الحديثة والتكنولوجية المتطورة محل الأساليب التقليدية واليدوية في إنجاز عمليات وأعمال المنظمات بمختلف أنواعها الإنتاجية والخدماتية.

المطلب الثاني: فوائد التحول الرقمي.

هناك الكثير من الفوائد التي يمكن الحصول عليها عند استخدام التكنولوجيا الرقمية، تتمثل في:

1. تجارب أفضل للعملاء، عن طريق تحسين تجربة الزبون وإطلاق منتجات وخدمات جديدة.
2. تسهيل العمليات (التحسينات التشغيلية) عن طريق أتمتة العمليات التشغيلية وتحسين التواصل الداخلي للعمليات الداخلية.
3. تغيير نموذج الأعمال لتتمكن الشركات من توسيع نطاقها للوصول إلى العملاء والأسواق الجديدة وإطلاق أعمال جديدة وتطويره.[1]
4. زيادة وقت التفكير في التطوير.
5. تغيير نماذج العمل وتغيير العقليات.
6. زيادة كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء.
7. تسريع طريقة العمل اليومية.
8. تطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة.
9. تحسين الجودة وتطوير الأداء.
10. زيادة رضا المستفيدين.
11. تقديم خدمات بوقت أقصر وجودة أفضل.

[1]- احمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، **تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف**، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد65، بدون سنة، ص 211.

وبمجرد تطبيق هذه المفاهيم ستكون كم هائل من البيانات والمعلومات التي ستساعد بدورها متخذي القرار في هذه المصارف على مراقبة الأداء المالي وتحسين جودة خدماتها بالإضافة إلى تحليل هذه البيانات والمعلومات التي ستسهل اتخاذ القرار وتحديد الأهداف والاستراتيجيات.[1]

جدول رقم (01-01): فوائد التحول الرقمي[2]

استبدال العمليات الرقمية بالتقليدية	تسهيل العمليات
تغيير نموذج الأعمال	زيادة وقت التفكير في التطوير
زيادة كفاءة سير العمل وتقليل الأخطاء	تغيير نماذج العمل وتغيير العقليات
تسريع طريقة العمل اليومية.	تطبيق خدمات جديدة بسرعة ومرونة
تحسين الجودة وتطوير الأداء.	زيادة رضا المستفيدين
تقديم خدمات بوقت أقصر وجودة أفضل	تجارب أفضل للعملاء

المصدر: علي حاج قاسم، إسهامات الاتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا قراءة في مشروع إستراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا "2020-2030"، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية 01، 2020 **ص06.**

المطلب الثالث: أهداف التحول الرقمي

تتضمن عملية التحول الرقمي العديد من الأهداف التي تتمحور بشكل أساسي في قيام المؤسسات والشركات بتوليد القيمة عن طريق الفكر الرقمي والابتكارات وكيفية عرض المنتج والخدمات وإظهار نماذج العمل بنمط جديد عن طريق أسرع واحدث التقنيات المبتكرة مع المتطلبات الجديدة وسلوكيات المجتمع، فتتغير هياكل المنتجات من الجمع بين الأجهزة

[1]- الهادي، محمد محمد، **الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية**، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2020، ص 167.

[2]- علي حاج قاسم، **إسهامات الاتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا قراءة في مشروع إستراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا "2020-2030"**، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية 01، 2020، ص 06.

الرقمية والخدمات والشبكات مما يؤدي ذلك إلى سرعة نمو الشركة،[1] وهناك عدد من الاهداف الرقمية العامة وتتلخص بما يأتي:[2]

1-عملية التحول الرقمي تهدف إلى دفع المؤسسات إلى تبني نهج يتم عن طريقه وضع إستراتيجية تحول واضحة وإعطاء تطلع واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة.

2-الهدف الأخر للتحول الرقمي التطور الشامل وتنميق سرعة وكفاءة العمليات والخدمات المالية ومن ثَم تقديم هذه الخدمات بأسعار معقولة للعملاء وبكل سهولة.

3-ممارسة الأعمال بشكل أكثر شفافية وبساطة المعلومات وإظهارها إلى العملاء، المواطنين، الموردين.

4-الحد من التكاليف العالية في التحويلات بين الدول.[3]

5-تعظيم الكفاءة والشفافية في العمليات الحكومية التي تدعم في الحد من الفساد.

6-تسريع التحويلات الاجتماعية والإنسانية.

7-التطور المتواصل وبناء المعرفة والخبرات العملاقة.

8-التكنولوجية الرقمية الجديدة هدفها بيان طريقة أداء العمليات التنظيمية لتوصيل إلى مستويات مبتكرة والعمل على تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج.

[1] - Berghaus, S, " **The Fuzzy Froht End Of Digital Transformation** : Activities And Approaches For Initiating Organizational Change Strategies " Dissertation Of The University Of ST , Germany,2018 ,p 13.

[2] - Goerzing ,D ,Bauernhahs , T, "Enterprise architectures for the digital transformation small and medium – sized enterprises . 11th CIRP Conference on Intelligent Computation in Manufacturing Engineering, (2018) , p542.

[3]- عبد الكريم عشور، **دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر**، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص16.

المبحث الثاني : استراتيجيات التحول الرقمي للعمليات المصرفية

تهدف المصارف إلى وضع إستراتيجية للتحول الرقمي تعمل من خلالها على تبني خطة واضحة تنتهجها هذه الأخيرة كخارطة طريق تحدد فيها رؤيته، وتحديد مكوناته، وآليات الوصول إليه، وعليه فإنها تهدف إلى زيادة ودعم قوة المصارف مما يمنحه مركز تنافسي مميز، إذ تعد مهارة لازمة لتحقيق النجاح ومن ثمة الوصول إلى الهدف الذي تصبو إليه.

المطلب الأول: مكونات التحول الرقمي

قام الباحثين بتحديد مكونات التحول الرقمي عن طريق مراجعة وتحليل المطبوعات الأكاديمية للأعمال الرقمية، فضلا عن ذلك تم إجراء العديد من المقابلات الاستكشافية مع الخبراء والمختصين والمستشارين في مجال التحول الرقمي وكانت كل المطبوعات الأكاديمية تتميز بدرجة عالية من الثقة، الأمر أدى ذلك إلى اقتراح مجموعة مكونات. ولوحظ عن طريق الأبحاث التي جرت عن هذه المكونات أن البعض يركز على الجانب التنظيمي، والبعض الأخر يركز على السياقات التكاملية بين هذه الأبعاد، والبعض الآخر يركز على الكفاءات التنظيمية التي سيحققها التحول الرقمي، والآتي توضيح مختصر لهذه المكونات:

- **التقنيات الرقمية:** مثل انترنت الأشياء والأجهزة المحمولة والبلوك تشين والطابعات ثلاثية الأبعاد والبيانات الكبيرة والذكاء الاصطناعي والقدرة الحاسوبية، شبكة 5g وكذلك الحوسبة السحابية في نماذج الأعمال في العديد من المصارف.

يمثل الشكل الآتي أهم تقنيات التحول الرقمي التي يمكن استخدمها في تقديم الخدمات الرقمية.

الشكل رقم (01-01): التقنيات الرقمية[1]



المصدر: بن صالح آل صمع

asoma@citc.gov.sa

الإستراتيجية الرقمية: تتمثل الإستراتيجية الرقمية في مجموعة العمليات التنظيمية والأهداف والقضايا التي تتعلق بالتحول الرقمي.

- **القدرات التنبؤية والتحليلية:** يجب على المصرف لكي تكون ناضجة بشكل رقمي إن يكون لها القدرة على التنبؤ بالظروف البيئية والتكيف معها بسرعة.
- **رقمنة (Digitized) العملاء وعلاقاتهم:** يتمثل هذا البعد بجميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء ومدى تأثير التقدم التكنولوجي الرقمي على هذه العلاقات.

[1]- بن صالح آل صمع، **التحول الرقمي كمرتكز استراتيجي لقيادة الحول الاقتصادي**، أفريل 2018، تاريخ الاطلاع: 2022/12/23، وقت الاطلاع: 19:17.asoma@citc.gov.sa، ص 03.

- **الثقافة والناس:** يعد التعامل مع الثقافة السائدة في المجتمع من الصعوبات الكبيرة التي تقابلها المؤسسات عندما تتحول رقميا، إذ أن للثقافة أهمية كبيرة في تكوين المواقف والسلوكيات التي تتعلق بالأداء التنظيمي.
- **العلاقات الشبكة:** إن المنظمة التي تسعى إلى التطور رقميا يجب أن تكون عنصرا من عناصر الشبكة التي تتمثل بالموردين، والشركات الناشئة، والحكومات، والمستثمرين، والجامعات، إذ أن تقنيات التكنولوجية الرقمية تتفاعل بشكل كبير مع هؤلاء اللاعبين عن طريقها تقنيات الاتصالات التي تكون على مستوى عال من السرعة والدقة والتواصل.
- **نماذج الأعمال الرقمية الجديدة:** إن المنظمات التي تتمتع بنضج رقمي يمكن أن تقوم بإنشاء نماذج أعمال جديدة تنافسية، إذ أن التقنيات الرقمية المتكاملة تمكن المنظمات من تطوير عروضها.[1]

المطلب الثاني: ضرورة التحول الرقمي.

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المصارف والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المصرف هو برنامج شامل كامل يمس المصرف ويمس طريقة وأسلوب عمله داخلياً من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لتسهيل وتسريع،[2] والظاهر في الآفاق أن المصارف تتجه إلى التحول الرقمي الواسع لتزيد سرعة العمليات المصرفية وسهولتها وكفاءتها، وكذلك الاستمرار في براعة التعامل المباشر مع الجمهور في نفس الوقت، فهناك مصارف كثيرة أدخلت الرقمية في صلب أعمالها فانخفضت تكلفتها، بالمقارنة بمنافسيها ممن أحجبوا عن تبني الرقمية وتقنياتها، عن طريق تحسين تكنولوجيا

[1]- احمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، **تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف**، مرجع سابق، ص 208.

[2]- حسنية، صيفي، **الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية دراسة حالة مملكة البحري**، مرجع سابق، ص04.

المعلومات، تستطيع المصارف زيادة أرباحها، واستطاعت المصارف التي واكبت انتشار التقنيات في صفوف عملائها، أن ترفع عدد عملائها، وتواجه المصارف بالعالم العربي وجود جمهور واسع يفضل التعامل بالمال نقدا، والبعد عن استخدام البطاقات الالكترونية والشيكات الممغنطة، ويرجع ذلك إلى عناصر الثقافة السائدة، مع أن الأجيال الصاعدة أقرب إلى التعامل اليومي المستمر مع التقنيات الرقمية.[1]

المطلب الثالث: آليات الوصول إلى التحول الرقمي.

وصولا لتطوير وتحديث المصرف نحو التحول الرقمي وتقليل المخاطرة وتحسين جودة حياتها وتعزيز قدراتها لاتخاذ قرارات فورية ذات جودة عالية مبنية على معلومات محاسبية متوافرة دقيقة ومتطابقة كسمات لها في عالم اليوم يتم كالتالي:[2]

1. تطوير بيئة أعمال متعاونة أكثر والتخلص من الاختناقات الموجودة من خلال تبسيط هياكل المنشآت ودعم تدفق المعلومات بين الوحدات والإدارات المختلفة بها.
2. إضافة أبعاد التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي لآلية النظم والتطبيقات الحالية، وأي تطبيقات جديدة.
3. استخدام أدوات وتكنولوجيات التحليلات الرقمية المتعددة وتزامنا معا في جمع ومعالجة وتخزين وتحميل وتوزيع المعرفة والبصائر الرقمية المستنبطة، ففي هذه البيئة التكنولوجية الخصبة يحدث تكامل وظيفة البيانات المحاسبية وبين الأدوات والمؤشرات والحلول المعينة المستنتجة من توافر البيانات المفتوحة والتوافق مع المعايير والتشغيل البيني لها.

[1]- أسامة محمد التابعي الدنون، **تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية –دراسة حالة بنك مصر**، العدد الثاني، أبريل 2022، ص 557-558.

[2] - مصطفى محمد إبراهيم الهلالي، **التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة مراجعة علمية، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات**، المجلد الأول، العدد الأول أكتوبر، ديسمبر 2021.

4. المشاركة مع المتعاملين مع المصارف في تحليل البيانات عبر المصرف، وإلا أصبح وظيفة منفصلة في حد ذاتها، مع تطوير وتحسين جودة الخدمات المالية للعميل أو المستخدم ووظيفة الدعم.
5. التأكيد على حوكمة المعلومات كطريقة لتأكيد توافق البيانات ودقتها وسلامتها.
6. دعم سرعة ثقافة اتخاذ القرار الكفء خلال المصارف بواسطة تشجيع كل الوظائف لاستخدام بيانات دقيقة من كل الأعمال القائمة بواسطة تطويع الأدوات والعمليات الملائمة لذلك.
7. الوصول لحلول القضايا الأخلاقية والقانونية والتشريعية التنظيمية من خلال استعراض مداها.
8. نشر أبعاد التحول الرقمي وذكاء الأعمال في جميع المصارف القائمة سواء على المستوى المركزي والمحلي، لأن لذلك التوجه فوائد جوهرية دائمة لكل من المصارف العامة والخاصة على حد سواء في التخطيط المحسن والتعميم على وجود خاص.
9. إنشاء قياسات تعمل على جذب الرقمية الملائمة والصحيحة من خلال مؤشرات أداء رئيسية تعمل على جذب نماذج أعمال رقمية تسهم في تحسين الجودة المبتغاة للمنافسة في حقبة العولمة. وبذلك يمكن قياس ومراقبة فئات المستخدمين المختلفة، وتقديم مستوى قياسات كاملة تعمل على إمداد مستخدمي الأعمال بأدوات اختبار وآلية ملائمة الاستهداف وإضفاء الطابع الشخصي عليها.
10. تأكيد إعداد نظم التعميم والتدريب لتطوير المهارات التكنولوجية والاحتفاظ بقوى العمل الأحسن الماهرة، مما يستوجب تعريف مسبق للوظائف الأكثر احتمالا للآلية، وعقد برامج إعادة التدريب التي توفر لفئات القوى العاملة المعتمدة سبل معيشتهم الخاصة في المخاطرة من خلال مخططات التدريب اللازمة للتغلب على فجوة المهارات الرقمية الحالية

وإعادة مهارة العاملين نحو التحول الرقمي الحادث في العمليات المرتبطة بالأجهزة الرقمية ذكية الطابع ويكون لها تأثيرا عميقا على الوظائف والأجور.

11. خلق توافق أخلاقي وقانوني بين المواطنين والمجتمع الدولي المحيط، ولتحقيق ذلك يحتاج لتشريع يقدم إطار عمل لمتعامل مع الشكوك القانونية حول التحول الرقمي وذكاء الأعمال في النظم والتطبيقات المستخدمة لها.

لتحقيق وتنفيذ المستهدف نحو التحول الرقمي وتأثيره على ذكاء النظم وتطبيقات المنشآت يجب على المصارف إتباع الخطوات التالية التي تمثل خريطة طريق لها:

أولا: استخدام حالات ومصادر القيمة المتوافرة بالفعل الممكن التوصل لها من خلال مسح استخدام حالات المتواجدة في الأفق وبيان احتياجات الأعمال القائمة في سياق السعي نحو التغيير المستهدف.

ثانيا: التعاون والتوافق التام مع بيانات النظم البيئية المحيطة من خلال ربط البيانات بعضها ببعض وعدم تفرقها، مع التقرير على مستوى تجميع البيانات وما قبل تحميلها، وتعريف البيانات الحيوية ذات القيمة العالية للمنشأة معينة.

ثالثا: استخدام الأساليب والأدوات والتكنولوجيات الحديثة الملائمة التي تسهم في التقريب والتوافق مع ذكاء الأعمال الرقمي، والتخلص من الفجوات الناجمة من عدم القدرة، وقصور المهارات اللازمة لذلك، مع تبني مدخلات وربط الاختبار والتعليم معا.

رابعا: تكامل تدفق الأداء المالي من خلال التحول الرقمي والذكاء الاصطناعي مع عمليات الأعمال وتعظيم تفاعل الإنسان مع الآلة.

خامسا: بث التوعية الثقافية والتنظيم المفتوح المتواجد من خلال تطويع ثقافة مفتوحة وتعاونية، وبناء الثقة في المعرفة والبصائر المستنبطة من استخدام التحول الرقمي وذكاء الأعمال، وإعادة مهارة قوى العمل لتأكيد التكامل المأمول.[1]

[1]- أسامة محمد التابعي الدنون، **تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية**، مرجع سابق، ص 558- 559- 560.

المبحث الثالث: تقييم التحول الرقمي للعمليات المصرفية

إن ثورة التحول الرقمي أسهمت ببناء مظهر جديد للعالم المالي بعد الأزمة الاقتصادية العالمية عام 2008، وعملت التكنولوجيا الرقمية على خلق تأثيرات وإبداعات إيجابية للأعمال وغيرت بشكل كامل الطريقة التي يتعامل بها الناس بشكل أكثر حذر، وللتحول الرقمي أهمية واضحة في الأسواق المالية إذ يزيد من معدلات النمو وذلك عن طريق جانبين هامين، حجم الأسواق والاستثمارات.

المطلب الأول: دوافع ومزايا التحول الرقمي

للتحول الرقمي في المصارف دوافع ومزايا عديدة نذكر أهمها:

أولا: دوافع التحول الرقمي للعمليات المصرفي:

من أبرز دوافع التحول الرقمي، نذكر ما يلي:[1]

1.إن ظهور الحواسيب في خمسينيات وستينيات القرن الماضي هو الذي حدد بداية التطورات التي نشهدها اليوم ومنذ ذلك الحين انتشرت معالجة البيانات أو تكنولوجيا المعلومات دون هوادة في جميع مناحي الحياة تقريبا، وذلك بهدف أتمتة العمليات وجعلها أكثر كفاءة. إن المحرك وراء هذا التطور هو التقدم التكنولوجي المستمر، وفي هذا الصدد يمكن تحديد خمس اتجاهات تكنولوجية سوف تؤثر بقوة على هذه الثورة الرقمية، حتى ولو كان من الصعب التنبؤ بآثارها في يومنا هذا، فإنها وفقا للدراسات سوف تساهم حتى عام 2020بقيمة 3661 تريليون دولار أمريكي في الاقتصاد العالمي.

2.التكنولوجيات المتنقلة، التي تسمح بالوصول إلى المعلومات وبالتالي إمكانيات التفاعل أو اتخاذ القرارات في أي وقت، وفي أي مكان.

3.الوسائط الاجتماعية، التي تُغري التفاعل داخل مجموعات الأقران بشكل حاسم.

[1] - تخربين وليد، بوخرص أحمد أمين، **واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية -دراسة حالة مصرف البلاد السعودي-**، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات، المجلد (04)، العدد 01، 2022، ص 154.

4.التحليلات والبيانات الكبيرة، التي تتيح اتخاذ قرارات مستنيرة في الوقت الفعلي ووضع السيناريوهات القائمة على البيانات.

5.تقنيات الحوسبة السحابية، التي تتيح(بشروط مالية ميسرة)الوصول المرن إلى التطبيقات والبيانات.

6.إنترنت الأشياء، الذي يوفر إمكانيات غير محدودة تقريبا لمتفاعل من خلال الترابط الذكي للكائنات ذاتية التحكم.

ثانيا: مزايا التحول الرقمي للعمليات المصرفي

للمصارف الرقمية دور في تسهيل المعاملات المالية على النحو التالي:[1]

1- تستهدف المصارف اعتماد استخدام التكنولوجيا في كافة تعاملاتها من خلال تنفيذ عملاء المصرف جميع عملياتهم بطريقة ال "أونلاين".

2- تساعد آليات العمل بالمصرف الرقمي على تحول العلاقة المباشرة مع العميل حيث لن تتم مقابلته مباشرة واستقبال الوثائق الخاصة به إلا في وقت العمل الرسمية الخاصة بفتح الحساب.

3- يتم إتمام الحوالات سواء كانت داخلية أو خارجية، من وإلى حساب العميل، تكون عبر عمليات أونلاين.

4- يتم وضع إيداعات العميل سواء كانت مالية أو شيكات عبر أجهزة خاصة تعمل بأحدث التقنيات السريعة في الفروع الرئيسية ومراكز الماكينات.

5- توفر الخدمات الإلكترونية بالمصرف الرقمي تكاليف العمليات التي تجري في الفروع التي تحتاج إلى مساعدة مباشرة من الموظفين.

6- يساهم إحلال تكنولوجيا المصارف الرقمية في توفير الأموال حيث تتسبب العمليات التقليدية في إهدار المال العام بصورة غير ملموسة على المدى البعيد.

[1]- أسامة محمد التابعي الدنون، **تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية**، مرجع سابق، ص 562- 563.

7- يتم التعامل مع العملاء في المصارف الرقمية من خلال أكواد وشيفرات سرية بدلا من التوقيعات والأوراق، وتعتبر معلوماتها سرية من الدرجة الأولى.

8- يختفي الزحام من المصرف الرقمي نظراً للتحكم في الحسابات عن بعد وإجراء عمليات التحويل والدفع وغيرها من الحواسيب الشخصية.

المطلب الثاني: عوائق ومخاطر التحول الرقمي

للتحول الرقمي عدة عوائق ومخاطر تأثر عليه تمنع حدوثه أو تعرقل سيرورته، فيما يلي أهمها:

أولا: عوائق التحول الرقمي

1.ضعف ونقص الكفاءة في استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات بالإضافة إلى عامل البيروقراطية.

2.ضعف شبكة الإنترنيت ونقص الخبرة للموظفين في حسن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.[1]

3.يتطلب التحول الرقمي سن تشريعات وتغيرات قانونية تمكن الإدارة من الاستثمار الأمثل لكافة موارد المؤسسة، إلا أنه هناك احتمالا ت من الإبطاء والتأخير بسبب الإجراءات الروتينية في سن تلك التشريعات.

4.**غموض المفهوم**: فمازال الكثير من القيادات الإدارية يجهل هذه المصطلح، لذلك فان الأمر يحتاج إلى توضيح المفهوم وتوفير الأرضية الفكرية له.

5.**مقاومة التغيير**: إن إقامة مثل هذه المشروع تحمل في طياته الكثير من التغييرات على صعيد المنظمات والأقسام وأفراد المجتمع وإعادة توزيع المهام والصلاحيات مما يستلزم تغييراً في القيادات الإدارية والمراكز الوظيفية، لذا فإنه سيكون هناك مقاومة تغيير على كثير من المستويات الإدارية للتحول الرقمي.

[1]- رشوان، عبد الرحمن محمد سليمان، قاسمن زينب عبد الحفيظ أحمد، **دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات**، المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال، 2019، ص 07.

6.الحاجة الكبيرة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور مستمر، الأمر الذي يجعل اللحاق بهذه التطورات صعباً، وأن هذه التقنية متشابكة ومتكاملة الأمر الذي يجعل من الصعب التدرج في توفيرها[1]

بالإضافة إلى ذلك توجد عوائق أخرى مثل:[2]

1.عدم وجود فهم إداري ومعرفة وخبرة في التحول الرقمي.

2.الافتقار إلى مهارات القيادة الرقمية

3.المكافآت والحوافز غير متوافقة مع التحول الرقمي.

ثانيا: مخاطر التحول الرقمي[3]

تعترف المصارف وفي مختلف القطاعات بمخاطر التحول الالكتروني وتعد من ابرز المخاطر الرقمية التي تواجهها في الوقت الحاضر، إذ على الرغم من المزايا العديدة التي توفرها التكنولوجيا الرقمية للشركات والمؤسسات المالية وعملائها، إلا أن هناك مخاطر متعدد للتكنولوجية الحديثة تتعرض لها الكثير من هذه المؤسسات والشركات، إذ أن التحول الرقمي له القدرة على التدمير، ما يؤدي ذلك إلى تأثيرات سلبية في المنافسة بين الشركات والمصارف من حيث السرعة، الأسعار، الراحة وكيفية المحافظة على العملاء.

وقد تتولد العديد من المخاطر التشغيلية فيما يتعلق بالتحول الرقمي ، فيمكن أن تتعرض المؤسسات إلى كثير من العمليات والتي تتمثل في النقص بالمعلومات والأخطاء البشرية والتدخلات الخارجية، فضلا عن ذلك جودة البيانات وحمايتها وهناك أيضا المخاطر

[1]- رمضان، رمضان عبد الرحمن، الفرحاتي، محمد عطية؛ متواضع، كميل إدوارد، **معوقات التحول الرقمي واستخدام الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة في المؤسسات الصحفية العامة**، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، المجلد 06، العدد 28، 2021، ص 841.

[2]- محمد حسن مندورة، **أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات المؤسساتية في سورية**، الأكاديمية السورية الدولية للتدريب والتطوير، ص 13.

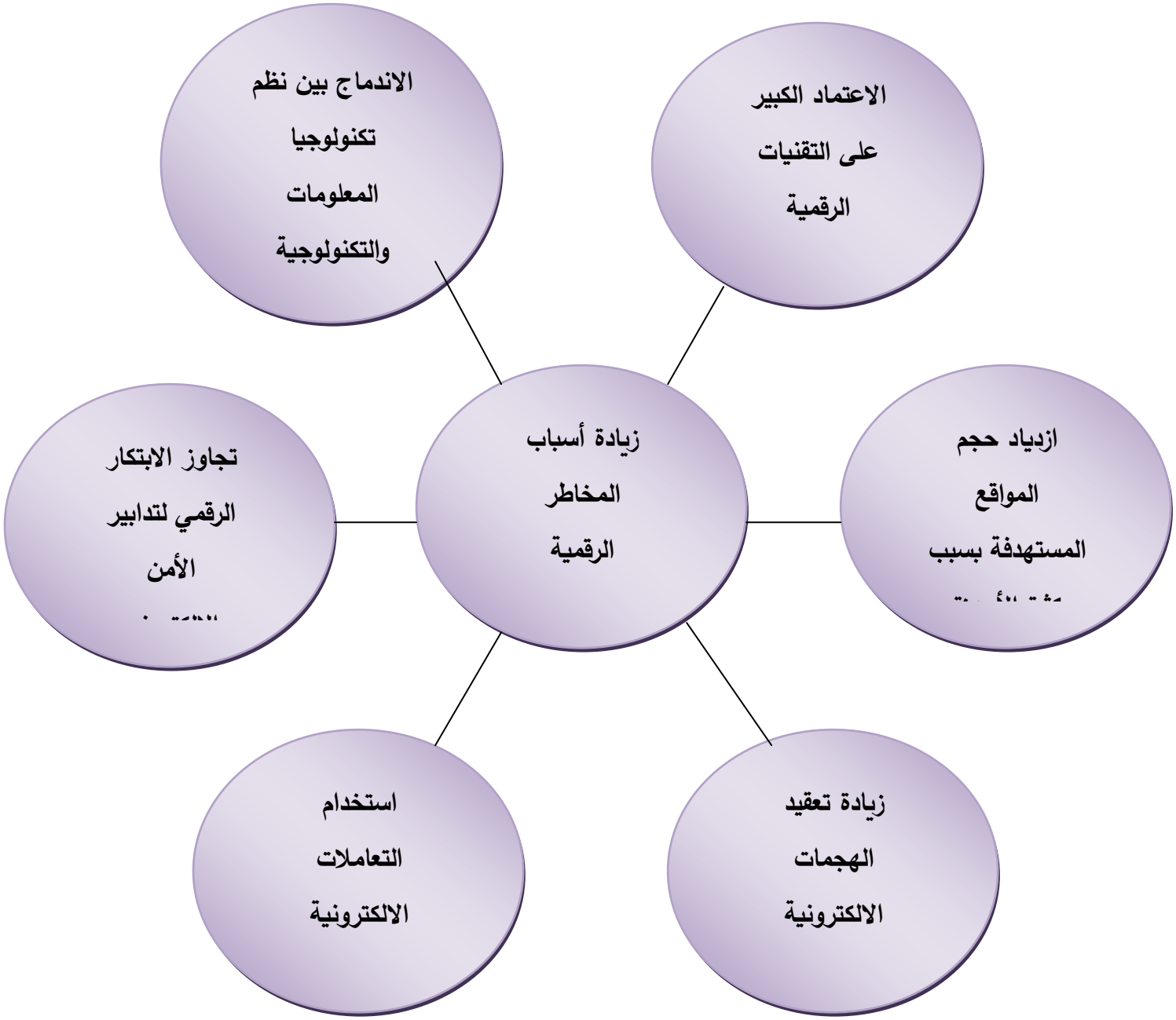
[3]- احمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، **تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف**، مرجع سابق، ص 212.

السيبرانية التي تعد مهمة أيضا فضلا عن ذلك هناك عوامل خطر إضافية، ويمكن توضيحها كالتالي:

1) جودة البيانات وحمايتها:

– **المخاطر السيبرانية:** بفعل التطورات التكنولوجيا الرقمية تقوم الكثير من المؤسسات و الشركات بالاعتماد على أنظمة وبرمجيات تكنولوجيا المعلومات المعقدة لغرض التشغيل، ومن الممكن أن تكون هذه الأنظمة معقدة تحتاج وقتاً طويلاً لغرض إكمال العمل بها، مما يؤدي ذلك إلى تعرضها للتهديدات الداخلية والخارجية وهذا يؤدي إلى تقليل الشفافية في العمليات وضعف في نماذج الأعمال بسبب الخلل في أعمال مزودي الخدمة. وهناك مخاطر رئيسة تنشأ بفعل المخاطر الالكترونية والتي يمكن تلخيصها بالتعقب الالكتروني وزيادة التبعية للخارج ويمكن توضيح مخاطر التحول الرقمي بالشكل الآتي:

الشكل رقم (01- 02): أسباب زيادة المخاطر الرقمية



المصدر : مركز ارنست ويونغ لخدمات مراقبة الأمن السيبراني(DSOC) التدقيق المالي، الاستشارات الضريبية، المعاملات التجارية، الخدمات الاستشارية 2017.

المطلب الثالث: العلاقة بين التحول الاقتصادي والتحول الرقمي

من أبرز ملامح التحول الاقتصادي للدولة:[1]

– التحول الرقمي سَيعزز خًطط الدولة الرامية إلى تنمية الاقتصاد غير النفطي وتنويعه عبر استثمارات تقدر قيمتها بأربعة تريليون دولار حتى عام 2030.

– ثورة التحول الرقمي تشترط إعادة هيكلة اقتصادية شاملة.

– يمكن للتحول الرقمي المنشود في المملكة، أن يضاعف الناتج المحلي الإجمالي بنحو 800 بليون دولار، ويخلق ستة ملايين فرصة عمل، ويرفع دخل الأسرة بنسبة 60 في المائة، وذلك وفقا لتقرير حديث صادر عن مؤسسة ماكينزي العالمية.

– يمكن للمنصات الرقمية في القطاعات العامة والخاصة ولدى المواطنين تسهيل المواءمة بين المهارات الوظيفية والباحثين عن عمل، فضلا عن تقديم خدمات حكومية جديدة، ودفع عجلة الابتكار قدما في قطاعات الرعاية الصحية وتجارة التجزئة والصناعة.

[1] - بن صالح آل صمع، **التحول الرقمي كمرتكز استراتيجي لقيادة الحول الاقتصادي**، مرجع سابق، ص 05.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى التحول الرقمي لدى المصارف، باعتبارها أصبحت جزءا لا يتجزأ من المنظومة المالية المعاصرة، حيث أصبحت الضرورة ملحة أكثر مما مضى إلى تحول المصارف رقميا، ويعود ذلك وبشكل أساسي إلى التطور المتسارع في استخدام وسائل وأدوات تكنولوجيا المعلومات في كافة مناحي الحياة، وعلى الرغم من التحول الرقمي ممكن أن يترافق بداية مع زيادة في التكاليف، نتيجة لاستخدام التقنيات الحديثة، وعدم تقبل من قبل الموظفين والمواطنين، إلا أن الآثار التي سيتم تحقيقها على المدى البعيد ستنعكس بشكل إيجابي على كافة الأفراد.

الفصل الثاني: الأداء المالي المصرفي

تمهيد:

تهتم االمصارف التجارية بالأداء المالي باعتبارها مؤسسات مالية وسيطة تتاجر بالأموال أساسا، حيث يعتبر القاسم المشترك في الدراسات النظرية والتطبيقية وفي عمليات تقييم الأداء ضمن الواقع العملي بمختلف منظمات أعمال الأداء المالي، حيث يحظى الأداء المالي في المصارف بكافة أنواعها باهتمام متزايد من قبل الإداريين والمستثمرين لأن الأداء المثالي هو السبيل الوحيد للبقاء والاستمرار.

يعتبر الأداء المالي من المقومات الرئيسية للمصارف حيث يوفر نظام متكامل للمعلومات الدقيقة والموثوق بها لمقارنة الأداء الفعلي لأنشطة المصارف من خلال مؤشرات محددة لتحديد الانحرافات عن الأهداف المحددة.

إن التفوق في هذا الأخير يضمن للمصارف مركزا تنافسيا متفوقا للانطلاق نحو تعزيز ذلك المركز وتطويره إذ أن تحقيق الأداء المالي المتفوق والمراكز المالية يعدان وجهين لعملة واحدة.

وقصد الإحاطة بمختلف النقاط نقترح المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الأداء المالي المصرفي

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي المصرفي

المبحث الثالث: أساليب قياس الأداء المالي المصرفي

المبحث الأول: ماهية الأداء المالي المصرفي

يمثل الأداء المالي محورا مركزيا لمعرفة نجاح وفشل المصارف في قراراتها وخططها الاستثمارية، ومن هنا برزت أهمية الأداء المالي من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل الإدارات بالأداء المالي ونتائجه، والتحولات التي تجري في المصارف، ويركز الأداء المالي على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي المصرفي

يعد مفهوم الأداء المالي في المفاهيم الجوهرية والمنشآت المصرفية بصورة خاصة أنه من خلاله يمكن إعطاء صوره كاملة وشاملة عن سير أنشطة المنظمة وأعمالها على مستوى البيئة الداخلية والخارجية وهناك العديد من الدراسات تناولت موضوع الأداء المالي إلا أنها لم تتفق على مفهوم واحد للأداء المالي، لهدا توجد عدة تعريفات منها:

تعريف الأداء: هو المخرجات أو الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.[1]

– إن مفهوم الأداء المالي "يعتمد على التحليل المالي التي تعتبر الخطوة الأولى والأساسية للشركة، تستخدم النسب المالية التي هي من العوامل الأساسية للتحليل المالي، وتستخدم لتقويم قوة الأداء المالي أفضل بشكل عام عن الأداء الكلي. كذلك أشار التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي بأن هناك مقاييس مشتركة لأداء الأعمال، على أن الأداء المالي يرتكز على استخدام المؤشرات المالية البسيطة القائمة على تحقيق الأهداف المالية والاقتصادية للمصرف."[2]

– إن الأداء المالي "هو المعيار الأساسي لتقييم المؤسسة، وهو عنصر معقد يعكس العوامل المستعملة من طرف متخذ القرار لتقديم عمل المصرف."[3]

[1] - عبد المحسن توفيق محمد، **تقييم الأداء**، دار النهضة العربية، الطبعة 01، مطبعة الإخوة الأشقاء للطباعة، القاهرة، مصر، ص12.

[2]- حيدر ناصر حسين، **إعادة هندسة العمليات وعلاقته في الأداء المالي الاستراتيجي دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية**، 2016، ص 416.

[3]- عامر سامح عبد المطلب، **إدارة الأداء**، دار الفكر، عمان، 2011، ص 112.

– يرى **ميلتون فريدمان** بأن "الأداء المالي يتوقف على الاستغلال الأمثل لموارد المصرف وتحقيق أقصى عائد ممكن."

– إن معظم الباحثين يرون أن الأداء المالي لا يكون فعالا إلا من خلال فحص ودراسة الوضع المالي للمؤسسة، وذلك من خلال زيادة تقوية نقاط القوة والاعتماد عليها أكثر، أما نقاط الضعف في المؤسسة فيستلزم معرفتها ومعالجتيها، وكل ذلك يجيب مراعاة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالمؤسسة.[1]

– يمثل الأداء المالي "المفهوم الضيق لأداء المصارف حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء المصارف حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المصارف، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المصرف بفرص استثمارية في ميادين الأداء المالي المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم."[2]

– الأداء المالي هو "أداة لتدارك الثغرات والمشاكل والمعيقات التي قد تظهر في مسيرة المصرف فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر إذا كان المصرف يواجه صعوبات ربحية أو مشكل عسر مالي أو نقدي، وبذلك تنذر إدارتها للعمل لمعالجة الخطر."[3]

– كما عرف الأداء المالي على "أنه تعظيم النتائج من خلال تحسين المردودية، يتحقق ذلك بتدنية التكاليف وتعظيم الإيرادات بصفة مستمرة تمتد إلى المدى المتوسط والطويل، بغية تحقيق كل من التراكم في الثورة والاستقرار في مستوى الأداء."[4]

---

[1]- عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، **تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AFD)**، خلال الفترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 07 العدد 02، 31/12/2014.

[2]- محمد محمود الخطيب، **الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، 2009، ص 45.

[3]- السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال**، الطبعة 01، دار المريخ للنشر، الرياض، 2002، ص 37.

[4] - إلياس بن ساسي ويوسف قريشي، **التسيير المالي- الإدارة المالية**، الطبعة 02، دار الوائل للنشر، الأردن، 2006، ص06 .

وكتعريف شامل يمكن تعريف الأداء المالي بأنه: "هو مجموعة الوسائل اللازمة، وأوجه النشاط المختلفة، والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة من أجل تقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف."[1]

المطلب الثاني: أهمية الأداء المالي المصرفي

للأداء المالي أهمية بالغة على المستوى المصرفي، باعتباره أداة تحقيق أهداف المصرف ومعرفة مدى الوصول لهذه الأهداف، حيث تتمثل أهميته فيما يلي:[2]

إن الأداء المالي بشكل عام يهدف إلى تقويم أداء المؤسسات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليته وتوجيهه نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وتبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للمؤسسات واستثماراتها وفقا للأهداف العامة للمؤسسات والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة. حيث أن الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين الأهداف التالية:

1.يمكن المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته، وكما يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة، وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومديونية وتوزيعات على سعر السهم.

2.يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع المؤسسات.

وبشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي في أنه يلقي الضوء على الجوانب الآتية:[3]

[1] - حاكم محسن الربيعي ومحمد عبد الحسي رضى، **حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2011، ص 146.

[2] - السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال**، مرجع سابق، ص 41.

[3] - دونالد ووترز، **101 طريقة لتطوير أداء الشركات**، الطبعة 01، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص 17.

- تقييم ربحية المصرف.
- تقييم سيولة المصرف.
- تقييم تطور نشاط المصرف.
- تقييم مديونية المصرف.
- تقييم تطور توزيعات المصرف.
- تقييم تطور حجم المصرف.

ومنه فإن الموضوع الأساسي للأداء المالي هو الحصول على معلومات تستخدم لأغراض التحليل المناسبة لصنع القرارات واختيار السهم الأفضل من وقت لآخر من خلال مؤشرات الأداء المالي للمصارف.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المالي

للقيام بعملية قياس وتقييم للأداء لابد من تحليل مؤشرات والتي تم تعريفها بأنها مقاييس الكمية للتقييم المالي للمصرف.

هناك العديد من تصنيفات المؤشرات المالية التي تعتمد على قياس وتحليل وتقييم الأداء المالي وبالتحديد في المصارف التجارية، إن من أكثر التصنيفات والمؤشرات الأكثر شيوعا واستخداما في تقييم وتحليل الأداء المالي الاستراتيجي للمصارف هي:

- **نسب الربحية:** أن الربحية تعد مؤشراً نهائيا لجميع العمليات المصرفية وأنشطة أداء المصرف، وكذلك تعد المقياس الكلي للأداء المالي، وإن أكثر التصنيفات شيوعا واستخداما لتحليل الأداء المالي للمصارف، حيث تبرز كفاءة المصرف من حيث تحقيق الأرباح من الأموال المستثمرة، نجد من أهمها ما يلي:[1]

[1] - الهام التجاني، محمد فوزي شعوبي، **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية**، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري للفترة (2005- 2011)، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 17، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، جوان 2015، ص 33.

معدل العائد على حق الملكية= صافي الأرباح بعد الضريبة ÷ مجموع الحقوق

يقيس العائد على كل وحدة نقدية من أموال الملكية، أي قدرة كل وحدة نقدية من حقوق الملكية على توليد الدخل.

معدل العائد على الأصول= صافي الدخل ÷ مجموع الأصول

نصيب كل وحدة من الموجودات من صافي الربح بعد الضرائب، وزيادة هذا المعدل تعني كفاءة استخدام الأموال المستثمرة في الأصول الإيرادية.

نسبة هامش الفوائد= (الفوائد المحصلة – الفوائد المدفوعة) ÷ مجموع الأصول

تقيس هذه النسبة العائد الصافي من الفوائد التي حققتها الموجودات للمصرف، وزيادتها تعني زيادة الموجودات على توليد أرباح أو هامش ربح المصرف، أو بالعكس.[1]

نسبة مجموع الإيرادات إلى مجموع الموجودات= مجموع الإيرادات ÷ مجموع الموجودات

يعبر عن قدرة الموجودات على تحقيق الإيرادات، وكلما ارتفعت هذه النسبة دل ذلك على تحقيق المصرف لقدر كبير من الإيرادات في ظل ما توفر لديه من موجودات.

نسبة ربحية العامل بالبنك= صافي الأرباح بعد الضرائب ÷ عدد العاملين الدائمين

توضح هذه النسبة ربحية العامل الواحد، وزيادة هذه النسبة تعني كفاءة عنصر العمل في تحقيق الأرباح.

معدل العائد للسهم= صافي الأرباح بعد الضريبة ÷ عدد الأسهم

يوضح نصيب السهم الواحد من صافي الربح بعد الضرائب التي حققها المصرف خلال العام المنتهى.

[1]- محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، دار المناهج للنشر والوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2006، ص 288.

▪ **نسب السيولة:** السيولة لا تعني فقط تحويل الأصل إلى نقد، وإنما تحويله إلى نقد دون خسارة، لأن السيولة ينبغي أن ترتبط بالربحية، وتستخدم نسب السيولة كأدوات لتقييم المركز الائتماني للمصارف، والذي يعبر عنه عادة بمدى قدرة المصرف بالوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل، وهناك مقاييس متعددة لقياس نسب السيولة ومن بينها نجد:

نسبة الاحتياطي النقدي= الأرصدة لدى البنك ÷ إجمالي الودائع

تقيس مدى التزام المصرف بمتطلبات الاحتياطي النقدي الإجباري التي يفرضها االبنك المركزي.[1]

نسبة السيولة القانونية= (أرصدة نقدية + أصول شبه نقدية) ÷ إجمالي الودائع لدى البنك

وتعكس هذه النسبة قدرة المصرف على مواجهة طلبات السحب من لدى المودعين، مما يتوفر لديه من أرصدة نقدية وشبه نقدية، وإن ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية.

نسبة النقدية إلى مجموع الموجودات= النقدية ÷ مجموع الموجودات

وتقيس نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول في المصرف، وزيادة هذه النسبة تعني توفر أرصدة نقدية من دون تشغيل لدى المصرف، مما يقلل العائد النهائي المتوقع، ونقص النسبة عن معادلاتها النمطية يعني مواجهة المصرف لأخطار عدة، مثل خطر السحب وخطر التمويل.

المعدل النقدي= النقدية ÷ مجموع الودائع

يشير هذا المعدل إلى قدرة المصرف على تلبية التزاماته من النقدية المتوفرة لديه في الصندوق، وأرصدته لدى المصارف الأخرى، ويجب تجنب الإفراط في ارتفاع أو انخفاض هذا المعدل.

نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والآجلة= مجموع الودائع الجارية ÷ مجموع الودائع الادخارية والآجلة

[1]- صلاح الدين حسن السيسي، **التجارة الدولية والصيرفة إلكترونية**، دار الكتاب الحديث، الطبعة 01، مصر، 2014، ص 97.

تسمح هذه النسبة للمصرف بتحديد احتياجاته النقدية من النقدية السائلة في حجم الودائع الجارية، التي تمثل أكثر أنواع الودائع من حيث السحب والإيداع والتقلب المستمر، وزيادة هذه النسبة يعني الحاجة إلى الأرصدة السائلة في المصرف، والعكس الصحيح.

- **كفاية رأس المال:** تقيس نسبة رأس المال مدى قدرة المصرف على امتصاص الخسائر التي تحدث نتيجة لعمليات الائتمان والاستثمار، عن طريق حق الملكية المتاح لأصحاب المصرف.

ومن بين النسب المستخدمة نذكر:[1]

نسبة حق الملكية إلى إجمالي الموجودات= حقوق الملكية ÷ إجمالي الموجودات

يبين مدى كفاية حقوق المالكين لمواجهة الاستثمارات في الموجودات الثابتة، وتعتبر هذه النسبة دليل على نوع التمويل الذي يحتاجه المصرف مستقبلا.

نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات= حقوق الملكية ÷ مجموع الموجودات

تعبر عن متانة رأس مال المصرف، وأن الأموال المملوكة سوف تكون كافية لامتصاص أي خسائر قد يتعرض لها المصرف.[2]

نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة= حقوق الملكية ÷ إجمالي الخطرة

تبين مدى قدرة حقوق الملكية على مقابلة مخاطر الاستثمار الناشئة عن احتمال عدم الوفاء بدون المساس بالتزامات المصرف من قبل الغير، ويقصد بالأصول الخطرة الأوراق التجارية المخصومة والقروض.[3]

نسبة حق الملكية إلى إجمالي القروض= حق الملكية ÷ إجمالي القروض

[1]- محمد مفلح عقل، **مقدمة في الادارة المالية والتحليل المالي**، المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2010، ص 344.

[2]- حمزة محمد الزبيدي، **إدارة المصارف وإستراتيجية تنمية الودائع وتقديم الائتمان**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2004، ص 86.

[3]- عبد الغفار حنفي، **إدارة المصارف**، الدار الجامعية، مصر، 2007، ص 337.

توضح هذه النسبة مدى قدرة المصرف على مقابلة أخطار الاستثمار في القروض والسلفيات، من حقوق الملكية دون المساس بالودائع، وتعكس هذه النسبة درجة الخطر المتوقع في محفظة القروض، ويجب على كل مصرف الاحتفاظ بنسبة معينة من الاستثمار في كل نوع من أنواع المحفظة القروض على شكل احتياطات، بهدف تغطية مخاطر الائتمان وعدم السداد.[1]

- **توظيف الأموال:** تستهدف هذه النسب الحكم على كفاءة المصارف في توظيف الأموال المتاحة لها في المجالات المختلفة، في إطار السياسة الائتمانية للمصرف، وسياسة استخدام الأموال، وتقيس هذه النسب أداء المصارف في استخدام الأموال المتاحة، وإنتاجية العمالة، والعائد الذي حققته المصارف في نتيجة الاستثمار في المجالات المختلفة.[2]

ومن بين أهم هذه النسب التي تقيس كفاءة المصرف في توظيف الأموال نذكر: [3]

نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات= إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي الاستثمارات

تبين هذه النسبة كفاءة المصرف في الاستثمار، وكلما ارتفعت هذه النسبة ارتفعت معها حصيلة الإيرادات التي يحصل عليها المصرف من الاستثمارات المختلفة، وبذلك فإن هذه النسبة تعد من بين أهم النسب التي يجب على المصرف مراقبتها باستمرار، وأن يرفعها دائما، لأن ذلك يعني التوجه بالاستثمار نحو أفضل الحالات.

نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات= إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي الموجودات

[1]- منير إبراهيم هندي، **إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات**، دار المعرفة الجامعية، الطبعة 01، مصر، 2010، ص 421.

[2]- صلاح الدين حسن السيسي، **نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في البنوك والمؤسسات المالية**، دار الوسام للطباعة والنشر، الطبعة 01، لبنان، 1998، ص 257.

[3]- رقية غزال، **أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية**، دراسة حالة البنك الوطني الجزائرية، وكالة الوادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر، 2015، ص 21.

توضح هذه النسبة كفاءة المصرف التجاري في تشغيل الموارد المتاحة، وكفاءته في تشغيل الإمكانيات البشرية والمادية الأخرى في أداء الخدمات المصرفية كافة، التي يتمثل عائدها أو جزء كبير منها من العمولات والفوائد المحققة، وكلما زاد هذا المعدل كان ذلك دليل على الاستغلال الأمثل والسليم لتلك الموجودات.[1]

نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع= مجموع القرض ÷ مجموع الودائع

تعد هذه النسبة من النسب الرئيسية لقياس نشاط المصرف، وذلك فيما يتعلق بقدر ما يزود به المجتمع من أموال في صورة قروض بالنسبة إلى ما يحصل عليه من ودائع.[2]

نسبة استثمار الودائع= مجموع الاستثمارات ÷ مجموع الودائع

هو مقياس مدى توظيف المصرف للودائع، ويفيد هذا المعدل في الحكم على طبيعة سياسة المصرف فيما إذا كانت توسعية أو انكماشية.[3]

نسبة إقراض الموارد= القروض والسلفيات ÷ (إجمالي الودائع + حق الملكية)

تبين هذه النسبة مدى استخدام الأموال المتاحة من ودائع، وحق الملكية، في تقديم قروض وسلفيات، وعليه فإن هذه النسبة تشير إلى السياسة الإقراضية للمصرف.[4]

[1]- نصر حمود مزنان فهد، **أثر السياسات الإقتصادية في أداء البنوك التجارية**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، 2009، ص 67.

[2]- عبد الغفار حنفي، رسمية قريقاص، **الأسواق والمؤسسات المالية**، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 193-194.

[3]- عبد الغفار حنفي، رسمية قريقاص، **الأسواق والمؤسسات المالية**، مرجع سابق، ص 194.

[4]- محمد سعيد أنور سلطان، **إدارة البنوك**، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2005، ص 136.

المبحث الثاني: أساليب قياس الأداء المالي

مهما كان متاحا للمصرف من موارد بمختلف أنواعها، فلا يمكن له استغلالها إلا عن طريق إدارة رشيدة ومتطورة، ولا تستطيع هذه الإدارة معرفة ما حققته من نتائج وما ضيعته من فرص، ومن أجل تحديد خططها المستقبلية إلا عن طريق تقييم أدائها خاصة في الأداء المالي، وتبرز هنا مختلف العوامل المؤثرة على الأداء المالي، ولقياس مدى إنجاز الأهداف وتقييمها يركز الأداء المالي على استخدام المؤشرات المالية التي سبق ذكرها، وذلك من خلال إتباع خطوات لتقييم الأداء المالي للمصرف، من أجل التعرف على مختلف الفرص والتهديدات التي يمكن حدوثها.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

يتأثر الأداء المالي في المصارف بعدة عوامل منها ما هو داخلي ومنها ما هو خارجي، وفيما يأتي أهم هذه العوامل:[1]

1. **العوامل الداخلية (العوامل المنظمة):** تتمثل في:

– **حجم الأعمال:** إن حجم الموارد التي يمتلكها المصرف وطبيعة تراكيبها وحركتها تمثل عوامل هامة، وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة المصرفية، فكلما ازداد حجم هذه الموارد وانخفضت التكاليف الإجمالية لها وقلت كمية المسحوبات منها، ساعد ذلك على رفع

الطاقة التشغيلية المتاحة في المصرف، الأمر الذي يسهم في تحسين إنتاجية المصرف وربحيته.

– **التكنولوجيا المستخدمة:** وهي الأساليب المستخدمة في انجاز العمل المصرفي ودرجة الأتمتة في هذا العمل، فكلما ازداد استخدام التكنولوجيا وارتفعت درجة الأتمتة في العمل

[1] - محمد أمارة، يحي عاصي، **تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستر، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد ، جامعة الأردن، دفعة 2008، ص 175-176.

المصرفي، كلما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات المصرفية وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

– **الكفاءة الإدارية:** وهي كفاءة الإدارة في اتخاذ القرارات ومدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل المصرف، وتطوير عمليات التعاون والعمل الجماعي ومدى قدرتها على رفع فريق العمل للتعامل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمات المصرفية وسمعة حسنة في المصرف.

2. العوامل الخارجية (العوامل البيئية): وتقسم إلى:

– **البيئة القانونية والسياسية:** أي الظروف السياسية للبلد الذي يقيم فيه المصرف والقوانين الناظمة للعمل المصرفي في هذا البلد.

– **البيئة الاقتصادية:** وتشمل طبيعة النظام الاقتصادي والموارد المتاحة في البلد الذي يقيم فيه المصرف والقوانين الناظمة للعمل المصرفي في هذا البلد.

– **البيئة الاجتماعية:** وهي العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها أفراد المجتمع، ومستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة المصرفية والخدمات التي تقدمها المصارف.[1]

[1] - فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان، **إدارة البنوك**، مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، الطبعة 04، الأردن، 2000، ص 229.

المطلب الثاني: أهداف تقييم الأداء المالي

إن لعملية تقييم الأداء في المصارف أهداف عدة ومتنوعة يمكن عرض بعضها من خلال الآتي:[1]

– معرفة المركز المالي للمصرف: هذا الأخير يوضح إمكانية الإدارة في اتخاذ بعض الإجراءات لتحقيق الأهداف المرجوة، زيادة على هذا فإن كان هدف الموقف المالي سيئا فانه يكشف وجود مشكلة في أسلوب العمل لابد من تصحيحها.

– السماح بمعرفة وضعية المصرف من حيث:

- السيولة أي قدرة المصرف على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل.
- الكفاءة، استخدام رأس مال العامل بحيث لا يكون أكثر أو أقل من اللازم.
- ملائمة هيكل التمويل أي ملائمة الالتزامات طويلة الأجل في ظل ظروف المصرف.
- قدرة المصرف على تحقيق أرباح كافية وقادرة على تغطية فوائد الأموال المقترضة.
- كفاءة المصرف في استخدام أصوله.
- قدرة المصرف على تحقيق نتائج بأقل التكاليف.
- قدرة المصرف على تحقيق فائض مالي يسمح لها بالتمويل ذاتيا لإنجاز بعض المشاريع.
- البحث عن الخطأ والانحرافات وبالتحديد عن أسبابها والمسؤولين عنها.
- إذا كان الهدف البحث عن الخطأ فان النتيجة ترمى على تفادي الأخطاء قبل حدوثها وذلك الأخذ بالنتائج التي تفسر عنها عملية تقييم الأداء المالي عند تحديد الأهداف المستقبلية.
- تحديد أداء كفاءة المصرف في استخدام موارده المالية، وذلك بتخصيص المورد المناسب (الأموال الخاصة) في الاستخدام المناسب (الأصول الثابتة أو المتداولة).

[1]- ريحان سعاد، براهمية ليلى، **دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير الأداء المالي للبنوك**، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، فرع علوم المالية، تخصص مالية المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، دفعة 2013-2014، ص 42.

– متابعة تنفيذ أهداف المصرف المحددة مسبقا، الأمر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الأهداف المحددة كما ونوعا وضمن الخطة المرسومة والمدة المحددة لها، وكل ذلك يتم بالاستعانة بالبيانات والمعلومات المتوفرة عن الأداء المالي.

– الكشف عن الانحرافات ومواطن الخلل والضعف في نشاط المصرف وإ جراء تحليل شامل لهذه الانحرافات لمعرفة مسبباتها، وذلك لوضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها والعمل على تلافي هذه الأخطاء وغيرها مستقبلا.

– يقدم تشخيصا للمشاكل التي يواجهها المصرف والحكم على كفاءته بالقيام بأعماله.

– الوقوف على العلاقات التي تربط بين الموارد المتاحة وبين كفاءة استخدامها من قبل المصرف وكيفية تطوير هذه العلاقات خلال مدة زمنية معينة من خلال مقارنة ما هو متحقق مع ما تم التخطيط له مسبقا.

– تقديم البيانات والمعلومات الإحصائية اللازمة عن نتائج تقييم الأداء المالي للأجهزة الرقابية لتسهيل مهامها ويمكنها من إجراء المتابعة الشاملة والمستمرة لنشاط المصرف لضمان تحقيق الأداء المالي الأفضل.[1]

[1] - الحسيني فلاح حسن، مؤيد عبد الرحمن، **إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر**، مرجع سلبق، ص 232.

المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي

يمكن حصر مراحل تقييم الأداء المالي في أربعة مراحل أساسية مكملة لبعضها البعض وغياب واحدة منها تعرقل العملية ككل وهي كالتالي:

1. **جمع المعلومات الضرورية:** تعد المعلومات موردا من الموارد الأساسية في عملية التسيير بمختلف مستوياته، فلا يمكن أن يوجد تخطيط ولا يمكن آن تكون هناك رقابة دون معلومات، فالمعلومات شيء ضروري في التسيير ولكن توفر المعلومات ليس بالشيء الكافي بل يجب على المصرف أن يتحصل عليها بالجودة العالية وفي الأوقات المناسبة، فالمعلومات فضلا عن أهميتها في تقييم الأداء المالي فهي تعد بمختلف أنواعها من الوسائل التي يلجا إليها المصرف لتحسين أدائه، والحصول على مزايا تنافسية وتحقيق التنافسية المستديمة له.[1]

فعملية التقييم هذه تتطلب مجموعة من المعلومات يمكن إرجاعها إلى ثلاث مصادر وهي:

- **الملاحظة الشخصية:** تعد الملاحظة الشخصية منهجا يتمثل في نزول الملاحظين إلى ميدان الأنشطة وملاحظة ما يجري فيه، وتعتبر من أقدم وسائل معرفة ما يحدث في المصرف وهذه الطريقة تحتوي على بعض العيوب، كعدم قدرتها على تقديم معلومات كمية ودقيقة فضلا عن الوقت الكثير الذي تحتاجه.
- **التقارير الشفوية:** تعتبر هذه الأخيرة وسيلة لقياس أداء المصارف وتتمثل في سلسلة المحادثات واللقاءات التي تتم بين الرئيس ومرؤوسيه وكمثال على هذا النوع من المعلومات هو اللقاء اليومي بين الباعة ورئيسهم المباشر والذي فيه يتعرض إلى أهم الانجازات والمشاكل المعترضة لعملهم، ويجب على المسيرين طرح الأسئلة في الأوقات المناسبة

[1] - مجيد الكرخي، **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية**، دار المناهج للنشر والتوزيع،الطبعة 01، الأردن، 2007، ص 39.

للحصول على المعلومات الصحيحة والدقيقة، وهذا المصدر من المعلومات أحسن من الملاحظة الشخصية.

❖ **التقارير الكتابية:** تقدم التقارير الكتابية معلومات ومعطيات كاملة عادة في شكل إحصاءات مفصلة، كلها تشكل سجل دائم لإجراء مختلف الدراسات.

أما عن أنواع التقارير الكتابية فالبعض منها وصفي والبعض الأخر إحصائي ومن زاوية يعد البعض منها جزئي أي تغطي مجالات محدودة والبعض الأخر يغطي مجمل نشاط المصرف ومن أمثلة هذا النوع كثيرة نذكر منها الميزانية، جدول حسابات النتائج وغيرها.

وبصفة عامة تعتبر كل من الملاحظة الشخصية والتقارير الشفوية والتقارير الكتابية مصادر للمعلومات مكملة لبعضها البعض في إجراء عملية التقييم والرقابة.

2. **قياس الأداء الفعلي:** هي المرحلة الثانية من عملية التقييم، من خلالها يتمكن المصرف من قياس كفاءتها وفعاليتها، ويتمثل قياس الأداء في العملية التي تزود مسؤولي المصرف بقيم رقمية فيما يخص أداؤه بناءا على معايير الفعالية والكفاءة فقياس الأداء وتقييمه مرهون باختيار المعايير والمؤشرات التي تعكس فعلا الأداء المراد تقييمه، ففي هذا المقام تشير إلى وجود فرق بين المعيار والمؤشر، فالأول يعني الأساس أو الركيزة التي تستند إليها عملية تقييم الأداء أما المؤشر فهو أداة لقياس وتفسير المعيار، أي أن المعيار يتم قياسه تغييره من خلال مجموعة من المؤشرات.

وعليه فإن قياس الأداء يهدف إلى التشخيص ويمكن أن يتبنى من خلاله الانحرافات إن وجدت.[1]

3. اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم: في كون نشاط الوحدة المنفذ كان ضمن الأهداف المخططة، وإن الانحرافات التي حصلت في النشاط قد حصرت جميعها، وأن

[1] - إدريس ثابت عبد الرحمان، المرسي جمال الدين محمد، **الإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية**، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص 487.

أسبابها قد حددت، والحلول اللازمة لمعالجة هذه الانحرافات قد اتخذت والخطط قد وضعت للسير بنشاط الوحدة نحو الأفضل في المستقبل.[1]

4. تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات: والتي حدثت في الخطة الإنتاجية، وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمخضت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة.

[1] - مجيد الكرخي، **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية**، مرجع سابق، ص 39.

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي

تعتمد المصارف أساليب مختلفة لقياس أدائها المالي، وذلك للوصول إلى نتائج مؤكدة يمكن الاعتماد عليها، لتحسين وضعها المالي ومواردها ومعرفة مختلف الانحرافات السلبية لمعالجتها، وتحقيق مختلف الأهداف التي تريد الوصول إليها، حيث تعتبر نماذج قياس الأداء المالي من أهم الأساليب لمراقبة التسيير، كما أن للاتجاهات الحديثة لتقييم الأداء المالي دور مهم، كونها تساعد المصرف بالتنبؤ للمستقبل. فتبرز أهمية الأساليب التقليدية والتقنية لتقييم الأداء المالي للمصرف.

المطلب الأول: نماذج قياس الأداء المالي

يتم استخدام المؤشرات لتقييم أداء المصارف، فانه يأخذ مجموعة من النسب محدد لذلك ومنه هذه المجموعة المحددة تمثل نماذج مختلفة لقياس الأداء المالي في المصارف، ومن أشهر التقسيمات في النماذج لقياس الأداء المالي نموذج العائد على حقوق الملكية ROE ، نموذج العائد على الأصول ROA ، نموذج CAMELS ، نموذج القيمة المضافة EVA .

1) **نموذج العائد على حقوق الملكية:** نموذج لتقييم أداء المصرف من خلال تحليل النسب فهو يمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم أرباح المصرف بمقابل مخاطر يتم اختيارها تتمثل أساسا في :مخاط الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر معدل الفائدة وكذلك مخاطر التشغيل، ويعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية مؤشرا متكاملا لوصف وقياس العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة. تلخص مؤشرات هذا النموذج في:[1]

- **العائد على حقوق الملكية Return on equity:** بحيث يعكس الربحية المتأتية عند كل وحدة واحدة من الأموال الخاصة، ويرتفع ROE عندما يزيد العائد عن الأصول ROA.

$$ROE = P \div E \times 100$$

[1] - عبد اللطيف أولاد وآخارون، **قياس الأداء المصرفي للبنوك التجارية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية**- دراسة حالة بنكي CPA وBBA للفترة 2014-2016، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 09 ، العدد 01، 2020، ص 28.

– صافي الدخل : Profit يمثل النتيجة الصافية عن إجمالي الإيرادات ناقص إجمالي النفقات[1].

– حقوق الملكية (الأموال الخاصة = Equity) رأس مال مدفوع + الاحتياطات +الأرباح غير موزعة.

- **العائد على الأصول Return on Asset** : يوضح هذا المؤشر العائد متأتي من استغلال الأصول، فالارتفاع في هذا المؤشر يوضح مدى فعالية الإدارة والتوظيف المثالي للمصادر المالية في المصرف.

$$\mathbf{ROA=P \div TA \times 100}$$

حيث **P** :تمثل صافي الدخل، و **TA** :إجمالي الأصول

- **معدل هامش الربح Profit Margin :** هذا المؤشر يعكس مدى كفاءة الإدارة ومدى مراقبتها لتكاليفها.

$$\mathbf{PM=P \div TR \times 100}$$

تمثل TR إجمالي الإيرادات.

- **معدل منفعة الأصولAU** : ويوضح هذا المؤشر مدى استغلالية الأصول لأفضل إنتاجية منها:

$$\mathbf{AU=TR \div TA \times 100}$$

- **معدل الرفع الماليEM** : يقاس من هذا المؤشر النسبة بين الأصول ومدى تفوقها على حقوق الملكية (الأموال الخاصة).

$$\mathbf{EM=TA \div Equity \times 100}$$

2) نموذج CAMELS لتقييم أداء المصارف: يعتبر نموذج CAMELS لتقييم أداء المالي للمصارف، بحيث يستعمل النموذج مجموعة من المؤشرات المختصرة في تسميته CAMELS.[1]

[1] - عبد اللطيف أولاد وآخارون، **قياس الأداء المصرفي للبنوك التجارية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية**- دراسة حالة بنكي CPA و BBA للفترة 2014-2016، مرجع سابق الذكر، ص 28.

- كفاية رأس المال Capital Adequacy : يحدد المؤشر الملاءة المالية للمصارف ويبين مدى قدرتها على مواجهة المخاطر التي قد تصيب عناصر مكونة لميزانيتها، وتبعا لمقررات لجنة بازل فان نسبة المؤشر يجب أن تكون تساوي أو تفوق 8% حيث:

كفاية رأس المال = (رأس مال مساند + رأس مال أساسي) ÷ الأصول المرجحة للمخاطر

- جودة المنتوجات Asset Quality : يعتمد المؤشر على نوعية الأصول التي تظهر في ميزانية المصرف وحجم المخاطر المرتبطة بها ومدى قدرة المصرف على قياسها ومراقبتها وتعامله معها وفي مجموعة تالية بعض النسب توضح جودة أصول المصرف:

القروض المتعثرة إلى إجمالي القروض= (القروض المتعثرة ÷ إجمالي القروض) ≥ 1 %

القروض المتعثرة إلى إجمالي حقوق الملكية= (القروض المتعثرة ÷ إجمالي حقوق الملكية) ≥ 1 %

نسبة مؤونة تدني قيمة القروض= (مؤونة تدني القروض ÷ إجمالي القروض) ≤ 1.5 %

نسبة مخصصات خسارة القروض= (مخصصات خسارة القروض ÷ إجمالي القروض) ≤ 100 %

- **الإدارة Management** : يعتبر مؤشر الإدارة في Camels مؤشر نوعي عموما يتم استخدامه لقياس جودة إدارة المصرف من خلال هذه المعايير:

الحوكمة: يتم تقييم عمل مجلس الإدارة على أساس كل من الخبرة التقنية وقدرته على اتخاذ القرارات بشكل مستقل عن الإدارة.

الموارد البشرية: يقيم ما إذا كانت مصلحة الموارد البشرية على مستوى المصرف تقدم التوجيهات والنصائح وتؤثر بشكل واضح على المستخدمين.

عملية المراقبة والتدقيق: يتم تقييم درجة تشكيل العمليات الأساسية ومدى فعاليتها في تسيير المخاطر على مستوى المصرف.

[1] - شناتي سامي اورزيق الياس، **مدى توافق نموذج تقييم الأداء المالي للبنوك مع بنوك إسلامية قراءة في نموذج camels** ، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 06، العدد8 ، افريل 2020 ، ص 190.

نظام معلومات: والذي يقيم كفاءة وفعالية نظام المعلومات في توفير تقارير دورية (شهرية، سنوية،... الخ) دقيقة وفي الوقت المناسب.

التخطيط الاستراتيجي: الذي يحدد ما إذا كان المصرف قد طور منهجا متكاملا للتوقعات المالية قصيرة وطويلة الأجل، وما إذا كان مخطط التنمية تم تحديثه.[1]

- **الربحية :Earning** يقاس مؤشر الربحية عن طريق بعض النسب والمعادلات التي تظهر مقدار توليد المصرف للأرباح ومدى قدرته على توزيعها واستعمالها ومن أهم هذه النسب العائد على حقوق الملكيةROE والعائد على الأصول ROA، وتقيم النتائج بهذه النقاط:

- القدرة على توليد الأرباح غير الموزعة.
- مستوى الاستقرار في النتائج.
- مستوى تكاليف النشاطات.
- مستوى فعالية نظام الموازنة التقديرية ونظام الإعلام في المؤسسة.
- مستوى إدارة نشاطات الصرف والفوائد.

- **السيولة uidityLiq** : يعمل هذا المؤشر على معرفة نسب السيولة المتوفرة بالمصرف ومدى قدرته على تسييل أصوله بما يتناسب مع استحقاق خصومه، أي بمدى قدرته المصرف على مواجهة التزاماته سواء على المدى القصير أو الطويل، ووفق نموذج CAMELS تقاس السيولة فيه بنسبتين:

نسبة ودائع العملاء إلى إجمالي الأصول= (ودائع العملاء ÷ إجمالي الأصول) وتكون النسبة أكبر أو تساوي 75 %

نسبة إجمالي القروض إلى ودائع العملاء = (إجمالي القروض ÷ ودائع العملاء) وتكون النسبة أكبر أو تساوي 80 %

- **الحساسية اتجاه مخاطر السوق Sensitivity to Market Risk** : ويتعلق الأمر بحساسية المحافظ الاستثمارية على مستوى المصرف لمختلف أنواع المخاطر كمخاطر

[1] - شناتي سامي اورزيق الياس، **مدى توافق نموذج تقييم الأداء المالي للبنوك مع بنوك إسلامية قراءة في نموذجcamels ، ص190.**

تقلبات سعر الصرف ومخاطر أسعار الفائدة وأسعار الأسهم في الأسواق المالية وغيرها من المخاطر، ويستخدم لقياسها مقياس إحصائي معروف باسم مقياس تحت المخاطر Value at Risk اختصار ل VAR والذي يقيس الخسارة المتوقعة في المحفظة الاستثمارية خلال فترة زمنية معينة.

3) نموذج المضافة الاقتصاديةEconomic Value Added " EVA : باعتبار القيمة الاقتصادية مقياس لتقدير الربح المالي المتأتي عن توظيف واستثمار للأموال فهي تتمثل في الفرق بين صافي الدخل بعد اقتطاع من الإجمالي للدخل الضرائب وتكلفة رأس المال الممتلك والمقترض يعبر عن EVA في معادلة تالية:

$$\mathbf{EVA = Adjusted\ NOPAT - Adjusted\ cost\ of\ capital}$$

Adjusted NOPAT: صافي الربح التشغيلي المعدل بعد الضرائب.

Adjusted cost of capital: التكلفة الكلية لرأس المال المستثمر.

المطلب الثاني: معايير تقييم الأداء المالي

إن التوصل إلى رقم معين لا يعني شيئا للمحللين الماليين ما لم تتم مقارنته بغيره من الأرقام لمعرفة الموقف المالي للمصرف، وهناك عدة معايير وهي كما يأتي:

أولا: المعايير التاريخية

تعتمد هذه المعايير على أداء المصرف في السنوات السابقة، وهو يعطي فكرة عن الاتجاه العام للمصرف، والكشف عن مواضع الضعف والقوة وبيان وضعه المالي الحالي مقارنة بالسنوات السابقة، وذلك بغرض تقييم الأداء من قبل الإدارة العليا، إلا أن هذا المعيار يعاب لعدم قدرته على المقارنة بين وضع المصرف المالي وأوضاع المصرف الأخرى، بالإضافة لعدم دقته في حالة توسع المصرف.

ثانيا: المعايير القطاعية (الصناعية)

بإمكان هذه المعايير مقارنة النسب المالية للمصرف بالنسب المالية للبنوك المساوية لها في الحجم وفي طبيعة تقديم الخدمة، ويستفاد من هذه المعايير في عملية التحليل المالي لأنها مستمدة من القطاع المصرفي ذاته والتي تنتمي إليه المصارف التجارية، إلا أنه يعاب على هذا المعيار عدم الدقة بسبب التفاوت من حيث الحجم وطبيعة الأنشطة بين المصارف.

ثالثا: المعايير المستهدفة

هذه المعايير تعتمد نتائج الماضي مقارنة بالسياسات والاستراتيجيات والموازنات، كذلك الخطط التي تقوم المصارف بإعدادها، أي مقارنة المعايير التخطيطية بالمعايير المتحققة فعلا لحقبة زمنية ماضية، ويستفاد من هذه المعايير في تحديد الانحرافات من أجل أن تستطيع المصارف بعد ذلك اتخاذ الإجراءات التصحيحية لها.[1]

[1]- علاء فرحان طالب، **الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف**، الطبعة 01، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 30.

رابعا: المعايير المطلقة

تعبر المعايير المطلقة عن المعايير السائدة المتعارف عليها في حقل التحليل المالي التي يمكن استخدامها بغض النظر عن نوع المؤسسة ونوع الصناعة والظروف السائدة، قد يعكس بعضها تقاليد أو تشريعات سائدة في هذا الخصوص في العديد من الأوساط المالية، وبعضها ناشئ عن معايير دولية يتم إعدادها وتنشر تدريجيا وتقاس بها النسبة ذات العلاقة في منشأة معينة. ومن الأمثلة عليها في قياس السيولة: نسبة ال

المطلب الثالث: الأساليب التقليدية والحديثة لتقييم الأداء المالي

تتفرع أساليب تقييم الأداء المالي للمصارف إلى أساليب تقليدية وأساليب حديثة.

أولا: الأساليب التقليدية لتقييم الأداء المالي

تتمثل أهم الأساليب التقليدية المستخدمة في تقييم الأداء المالي للمصارف في الآتي:[1]

1- تحليل القوائم المالية في المصارف:

يقوم تحليل القوائم المالية على التعرف على النسبة التي يمثلها بند معين ضمن مجموعة كلية أو مجموعة فرعية، مثل نسبة السيولة إلى إجمالي الأصول أو إجمالي الأصول المتداولة، ويتضمن هذا التحليل أسلوبين هما:

- **التحليل العمودي (الرأسي) للمقارنة مع البنوك الأخرى:** وتشمل إعداد القوائم المالية ذات الحجم الموحد.

- **التحليل الأفقي لمقارنة تطور البيانات عبر الزمن:** ويشمل إعداد قوائم الاتجاهات الزمنية.

▪ **التحليل العمودي (الرأسي) للقوائم المالية:** يهدف هذا الأسلوب من التحليل إلى التغلب على مشكلة الحجم في عملية مقارنة المركز المالي والأرباح والخسائر بين عدة مصارف، ويتم ذلك من خلال إعطاء أوزان لمكونات البيانات بالنسبة لإجمالي الأصول، في حالة

[1]- محمود العلجوني، **البنوك الإسلامية، أحكامها مبادئها وتطبيقاتها المصرفية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2008م.ص 385،-389.

الميزانية العامة، وإجمالي الإيرادات في حالة جدول الأرباح والخسائر، الذي يجب أن يساوي كل منهما% 100، ويتضمن التحليل العمودي إعداد بيانيين ماليين هما: الميزانية العامة ذات الحجم الموحد وجدول الأرباح والخسائر ذو الحجم الموحد.

- **التحليل الأفقي (تحليل الاتجاه) للقوائم المالية:** يهدف هذا التحليل إلى تحديد اتجاه التغيرات في البيانات المالية عبر الزمن، ويتطلب هذا التحليل الحصول على بيانات مالية لعدة سنوات أو فترات متعاقبة، ويتم التحليل أولا باختيار وتحديد سنة أساس يكون فيها أداء المصرف طبيعيا ولم يتعرض خلالها إلى عوامل سلبية أو حقق خلالها نتائج مالية غير عادية، وثانيا يتم إعطاء سنة الأساس نسبة% 100، وثالثا يتم نسبة أرقام نفس العنصر للسنوات التالية والسابقة لسنة الأساس إلى قيمة العنصر نفسه في سنة الأساس.

تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية:[1] يعد استخدام النسب المالية في التحليل المالي من أهم الوسائل التي تساعد الإدارة على معرفة وضع سيولة المصرف وموقف الأموال المتاحة للتوظيف، فضلاً عن ملاءة رأس المال والربحية في هذه المصارف، وتعرف النسب المالية بأنها علاقة رياضية تقوم بالجمع بين رقمين هما والمقام، وهذه العلاقة لا تكون ذات دلالة إلا في حالة مقارنتها بالنسب المالية للمصرف المعني ولسنوات سابقة أو مقارنتها بنسب حالية لمصارف أخرى، وهنالك عدد كبير من النسب المالية التي تستخدم في تقييم الأداء المالي للمصارف كافة، وبذلك تتعدد الخيارات في اختيار النسب المالية وذلك تبعاً لطبيعة التقييم وظروفه والأهداف المراد الوصول إليها.

ويمكن ترتيب النسب المالية بوصفها مؤشرات لتقييم الأداء المالي في المصارف إلى تصنيفات عدة هي: [2]

[1] - زياد سليم رمضان ومحفوظ جودة، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003 ، ص 270.

[2] - صلاح الدين حسن السيسي، **الإدارة العلمية للمصارف التجارية وفلسفة العمل المصرفي المعاصر**، دار الوسام للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت لبنان، 1997 ، ص 34.

- **نسب كفاية رأس المال:** تعرف كفاية رأس المال بمدى قدرة المصرف على امتصاص الخسائر التي تحدث نتيجة مختلف عمليات التمويل والاستثمار التي يقوم بها، وذلك عن طريق حق الملكية المتاح لأصحاب المصرف.
- **نسب السيولة:** تتمثل مؤشرات السيولة في تلك النسب التي تقيس مقدرة المؤسسات المصرفية على الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل مما لديها من نقدية، وتعد نسب السيولة من الأهمية بمكان للإدارة المصرفية والمودعين والملاك والمقرضين. إذ يتوجب على المصارف توفير جزء من مواردها يكون على شكل نقد سائل لمواجهة توقع حدوث سحب كبير من لدن المودعين قد يعجز المصرف المعني عن مواجهته فيما إذا توسع في سياسات الاستثمار والتمويل.
- **نسب النشاط:** تشير هذه النسب إلى مدى كفاءة إدارة المصرف في استغلال وتشغيل الموارد لديها، وهي معدلات تؤثر في ربحية المصارف وسيولتها، أو بعبارة أخرى تقيس هذه المؤشرات مدى كفاءة المصرف في توظيف الأموال المتاحة لديه في تحقيق عوائد عليها.
- **نسب الربحية:** تعكس مؤشرات الربحية الأداء الكلي للمؤسسات والشركات، إذ يعد الربح المحور الأساسي في قيام كثير من الأنشطة الاقتصادية، ومن دون الربحية لا تستطيع المنشآت جذب أي مستثمر –سواء الداخلي أو الخارجي– ومن ثم فإن الملاك والممولين سيتحولون إلى أنشطة ومنشآت أخرى وتبين هذه النسب مدى قدرة المصارف على توليد الأرباح من العمليات التي تقوم بها ولا تقتصر أهمية هذه المجموعة من النسب على الإدارة فقط بل هي تهم أيضا المودعين والملاك والمقرضين.

ثانيا: الأساليب الحديثة لتقييم الأداء المالي

إن البيئة المالية الجديدة وما شهدته من التغيرات في التكنولوجيا والمرونة في القوانين والأنظمة التي تحكم أعمالها والمنافسة، فضلا عن العولمة التي تتطلب من المصارف أن تعيد تقييم استراتيجياتها وأن تعيد تصميم عملية تقييم أدائها من أجل الاستجابة للتغيرات

البيئية الجديدة، فهذه البيئة هي التي تحكم على بقاء المصارف واستمرارها، فبرزت الأساليب الحديثة في عملية تقييم الأداء المالي التي تعكس التوجه نحو السوق وإخضاع العمليات المصرفية كافة للاختبار من قبل السوق لتحقيق هدف الأساس هو تعظيم ثروة المالكين وتتضمن هذه المعايير:[1]

3.**القيمة المعرضة للخطر:** تستخدم هذه القيمة لقياس الأداء المصرفي إذ تتضمن القياس الدقيق للمخاطر المتعلقة بأنشطة المصرف المختلفة، وتخصيص رأس مال لكل نشاط بناءا على حجم المخاطر الخاصة به، ومن ثم قياس العائد لهذا النشاط بعد تعديله بالمخاطر، وتبرز أهمية القيمة المعرضة للمخاطر في إدارته لهذه المخاطر إلى الخسائر التي يتعرض لها المصرف، فهي إما أن تكون خسارة متوقعة أو تكون خسارة غير متوقعة وهي الخسارة التي لا يمكن أن تنحرف عن القيمة المتوقعة وهي أيضا أقصى خسارة يمكن أن يتحملها المصرف ويمكن تجاوزها في حالات محددة فقط، أو قد تكون خسارة استثنائية تحدث على مستوى أبعد من الخسارة غير المتوقعة، وأن القيمة المعرضة للخطر تعبر عن قيمة الخسارة غير المتوقعة التي يفرض التحوط لها، وهي تستخدم لقياس نشاطات المصرف ووحداته المختلفة والهدف من ذلك هو تخصيص رأس مال يتناسب مع حجم المخاطر ووحداته المختلفة.[2]

4.**القيمة الاقتصادية المضافة:** ظهر مفهوم القيمة الاقتصادية المضافة بوصفه أداة قياس تركز على الجانب الاقتصادي وتأخذ في الاعتبار العائد والمخاطرة معا، وتستند إلى إعادة صياغة المبادئ المحاسبية من خلال وضع مجموعة من القواعد محل القواعد القائمة حاليا، وهدفها هو قياس ما إذا كان صافي الدخل يفوق تكلفة رأس المال الذي كون هذا الربح إذ أن

[1] - نضال الفيومي، **كيف يمكن للبنوك أن تعيد تصميم عملية تقييم أدائها**، نظرة معاصرة، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 28، العدد 02، عمان، الأردن، 2001، ص 429.

[2] - زهراء أحمد محمد النعيمي، **تقييم الأداء المالي للمصارف الأهلية في العراق لفترة 1999-2001**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستر غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2005، ص 26.

أحد المضامين الرئيسية للقيمة الاقتصادية المضافة كمقياس للأداء هو أن المصرف يمكن أن يحقق نموا مربحا إذ قام بقبول جميع الاستثمارات التي تكون عوائدها أكبر من تكلفة رأس مالها وعندها تكون القيمة الاقتصادية المضافة مساوية للصفر يفترض بالمصرف أن يتوقف عن النمو حتى يتم اكتشاف استثمارات مربحة جديدة.[1]

5.**نموذج التحليل المبني على تجزئة القيمة:** من أجل تعظيم ثروة المالكين تم تطوير نموذج BVA عمليا لقياس الأداء في المصارف، ويهدف إلى مساعدة الإدارة وبشكل كمي على تحديد الوحدات أو النشاطات المصرفية التي تعمل على توليد قيمة عن طريق عائد يفوق تكلفة رأس المال، أي هذه الوحدات أو النشاطات المصرفية التي تعمل على توليد قيمة عن طريق عائد يفوق تكلفة رأس المال، أي هذه الوحدات لا توجد لها قيمة الآن ولكن تتوافر الفرصة لها في المستقبل لتحقيق أداء أفضل، والهدف من هذا النموذج هو تحديد المكان الذي يتم منه توليد القيمة في المصرف (القروض، الودائع، الاستثمارات... الخ).[2]

6.**قياس العائد المعدل بالمخاطر:** هناك مجموعة من المقاييس الحديثة التي تعد مشتقة من المقاييس التقليدية العائد على الملكية والعائد على الموجودات والعائد على رأس المال، وتكون هذه المقاييس معدلة بالمخاطرة، إذ تأخذ بعين الاعتبار جميع المخاطر المصرفية في عملية التقييم.

[1] - زهراء أحمد محمد النعيمي، **تقييم الأداء المالي للمصارف الأهلية في العراق لفترة 1999-2001**، مرجع سابق، ص28.

[2] - نضال الفيومي، **كيف يمكن للبنوك أن تعيد تصميم عملية تقييم أدائها**، مرجع سابق، ص 36.

خلاصة الفصل:

يعتبر قياس الأداء المالي وتقييمه أهم مرحلة في المصرف، ويستخدم فيه التحليل المالي الذي يسعى إلى قياس مدى تحقيق أهداف المصرف والتعرف على اتجاهات الأداء المالي فيها، ولهذا يوفر أساسا لتحديد مسيرة المصرف ونجاحه ومستقبله.

بالإضافة إلى أن مؤشرات الأداء المالي وسيلة مهمة ورئيسة في تقييم الأداء المالي، حيث أن تحليلها سوف يساعد في تقديم نتائج تمكن من تحليل نقاط القوة والضعف والانحرافات، وهو يكشف الصورة الحقيقية والفعلية للمصرف.

ومن خلال هذا توصلنا إلى أن قياس الأداء المالي في المصارف التجارية يتم من خلال استعمال المؤشرات والنماذج الاقتصادية.

الفصل الثالث: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA

تمهيد:

خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية بغرض معرفة دور التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي في البنك الخارجي الجزائري بالمدية.

وقصد الإلمام بموضوع دراستنا وتحقيق أهداف الدراسة قمنا بحساب بعض مؤشرات الأداء المالي للمصرف وتحليلها من أجل معرفة كفاءة ومدى نجاعة المصرف في تحقيق أهدافه المالية المخطط لها.

حيث اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات وتحويلها إلى بيانات بعدما قمنا بتوزيع على عينة مكونة من 30 موظف باختلاف أجناسهم وأعمارهم ومؤهلاتهم العلمية، ومستوياتهم الوظيفية بصفة عشوائية في المصرف محل الدراسة.

تمت المعالجة الإحصائية وتحليل لآراء عينة الدراسة عن طريق البرنامج الإحصائي spssو للإلمام بهذا الجانب من موضوع دراستنا تم تقسيم هذا الفصل الثالث إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

المبحث الأول: نبذة عن للبنك الخارجي الجزائري

المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA لسنة (2019، 2020، 2021)

المبحث الثالث: الدراسة الإحصائية (برنامج الحزم الإحصائية SPSS)

المبحث الأول : نبذة عن للبنك الخارجي الجزائري

نستعرض من خلال هذا المبحث نبذة عن البنك الخارجي الجزائري، والتطرق أيضا إلى وكالته بالمدية، وتوضيح الهيكل التنظيمي للمصرف ككل، ووكالته بالمدية.[1]

المطلب الأول: نشأة البنك الخارجي الجزائري وأهدافه

أولا: نشأة البنك الخارجي الجزائري

تأسس البنك الخارجي بالمرسوم رقم67-204 في الأول من أكتوبر1967، برأس مال قدره 20 مليون جزائري، وقد ورث خمسة بنوك أجنبية وهي:

- القرض الليوني Crédit Lyonnais.
- المؤسسة العامة Sociéte Générale.
- قرض الشمال Crédit du Nnord.
- البنك الصناعي الجزائري المتوسط Banque Industrielle de l'Algerie et de Méditerané.
- بنك بركليز Barclys bank.

ولم يحصل البنك على هيكله النهائي إلا في جوان 1986، وأصبح مستقلا بموجب نص القانون 01/88 الصادر في 17 جانفي 1988، وبعدها تحول البنك الأول إلى مؤسسة ذات أسهم مع حفاظه على نفس الهدف الذي حدده القرار 01 أكتوبر 1967.

وقد ورث البنك الخارجي الجزائري مجموعة فعاليات لعدة مؤسسات، فبالرغم من أنه ينتمي إلى القطاع العمومي فإنه يعمل للقانون التجاري، وبالتالي لقواعد المنافسة وذلك لإضافة إلى نزعته الولية الخاصة والمتمثلة في التجارة الخارجية، ويتدخل في جميع العمليات البنكية ولقد كان تأسيس بمثابة الحلقة الأخيرة من إجراءات تأميم البنوك.

[1] -غزازي عبد النور، وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة المحاسبة في البنك الخارجي الجزائري بالمدية

وفي هذا البنك قسمان، واحد للائتمان (ودائع وإقراض)، والثاني للعمليات الأجنبية، ويتضمن تمويل التجهيز المقرر في الخطة بالإضافة إلى مواضيع النفط والتعدين، وقد توسعت عمليات البنك منذ 1970 ، فهو الذي لديه حسابات الشركات الصناعية الكبرى في ميادين المحروقات (سونطراك، نفطال) والكيميائية والبتروكيميائية والتعجين والنقل البحري ومواد البناء، وهو الذي يمدها بالقرض. وقد ساهم البنك بالفعل في تمويل وتطوير حقول حاسي الرمل وحاسي مسعود. وأنشأ أنابيب النفط والغاز ومصافي سكيكدة وعنابة وسطيف، ومصانع الإسمنت في الشلف والحجاز، وفي الحصول على ناقلات النفط والغاز والبضائع والركاب.

بالإضافة إلى المقر الرئيسي بالعاصمة فإن له 80 مديريات جهوية و90 فرع (وكالة) موجودة في المناطق الكبرى، وفي المناطق الصناعية ومناطق إنتاج البترول.

ثانيا: أهداف البنك الخارجي الجزائري:

للبنك الخارجي أهداف عديدة يسعى إلى تحقيقها من أهمها ما يلي:

- تحفيز وتشجيع وتمويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم.
- تسهيل تنمية الإصلاح الاقتصادية بين الجزائر والخارج.
- يعمل على تأمين العمليات التجارية مع الخارج ضد الأخطار السياسية والاقتصادية.
- ضمان التنفيذ الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول والجماعات المحلية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للبنك الخارجي الجزائري

تنقسم المديرية العامة للبنك الخارجي الجزائري إلى عدة مديريات مختلفة وهي: [1]

1.**المديرية الفرعية التجارية:** وتعمل على التنسيق بين مختلف الوكالات في مجال الاتصال والإعلام.

1.**المديرية الفرعية للعلاقات الدولية:** وتعمل على تنظيم ومتابعة ومراقبة مختلف العمليات مع الخارج (عمليات الاستيراد والتصدير).

2.**المديرية الفرعية للمالية:** ويكمن دورها في إعداد مختلف ميزانيات البنك ومراقبة جميع الحسابات وكذا مراقبة التسيير الداخلي للبنك.

3.**المديرية الفرعية للتنظيم:** ومهمتها أساسا تكمن في تنظيم العتاد ومختلف الآليات الخاصة بالبنك.

4.**المديرية الفرعية للتعهدات:** ويكمن دورها في مراقبة ومتابعة جميع القروض الممنوحة للزبائن.

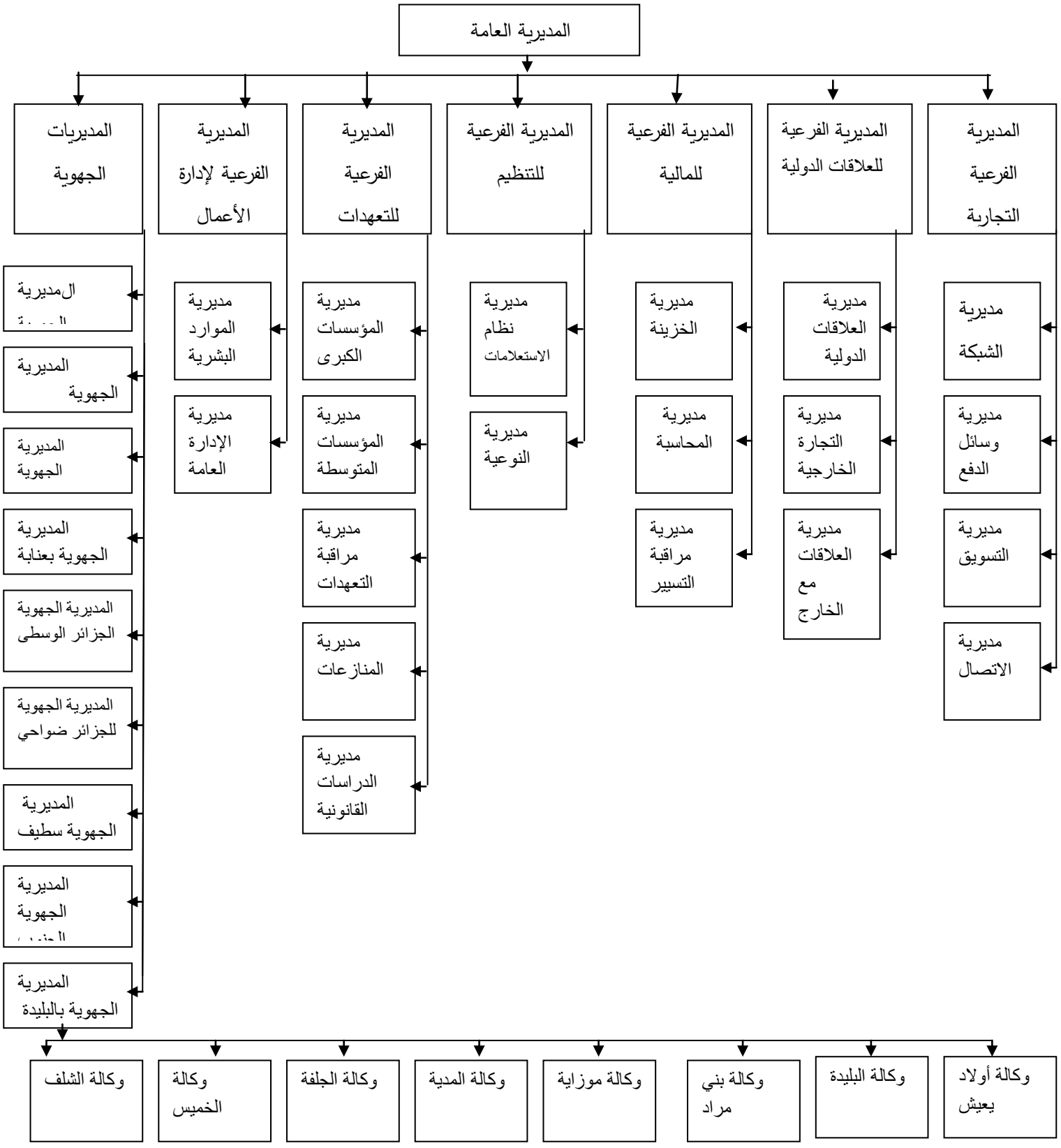
5.**المديرية الفرعية لإدارة الأعمال:** وتعمل على مراقبة جميع ممتلكات البنك وكذا إدارة شؤون العاملين.

- **المديريات الجهوية:** وتعمل على مراقبة جميع نشاطات الوكالات التابعة.
- **المفتشية العامة :** ويكمن دورها أساسا في مراقبة نشاطات الوكالات دوريا.
- **الكتابة العامة :** وهي السكرتارية الخاصة بنشاطات رئيس المديرية العامة.

وكل هاته المديريات تنقسم إلى مديريات فرعية حسب ما هو موضح في الشكل التالي

[1] -غزازي عبد النور، وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة المحاسبة في البنك الخارجي الجزائري بالمدية

شكل رقم (03- 01): الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري



المصدر **: وكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية في 03/09 /2023**

المطلب الثالث : دراسة وكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية[1]

لكل بنك مديرية عامة تنقسم إلى مديريات جهوية ووكالات، ومن بين وكالات البنك الخارجي الجزائري وكالته بالمدية ، وهي محطة دراستنا التطبيقية .

أولا: تعريف الوكالة ونشاطاتها

1. تعريف الوكالة: وكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية هي واحدة من بين ثمانية وكالات تابعة بالمديرية الجهوية بالبليدة، تأسست سنة 1982 بهدف توسيع مجال نشاط البنك وخدمة زبائنه الموجودين بالولاية .

2. مهام ونشاط الوكالة: تقوم الوكالة بعدة نشاطات من أهمها ما يلي:

- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص.
- استقبال عمليات الدفع التي تقدم نقدا أو عن طريق الشيك، والمتعلقة بعمليات التوظيف والتحصيل وجميع عمليات البنك.
- يمنح قروض بجميع أشكالها سواء كانت قروض بضمانات أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة.
- توزيع رؤوس أموال الأفراد ومراقبة استعمالها.
- يقوم بجميع العمليات المتعلقة بالاكتتاب، الخصم، شراء الأوراق التجارية، الوصولات، الدفعات.
- يقوم بدور البنك المراسل مع البنوك الأخرى.
- التمويل بشتى الطرق لعمليات التجارة الخارجية، استقبال وديعة مبالغ السندات، استقبال أموال ناتجة عن عمليات الدفع، سند لأمر، الشيك، فواتير أو وثائق التجارة الأخرى.

[1] – غزازي عبد النور، وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة المحاسبة في البنك الخارجي الجزائري بالمدية.

- اكتساب أموال من العمليات التالية: البيع، الإيجار، وجميع العمليات المنقولة التي تخص نشاط الوكالة أو المتعاملين.
- العمل لصالحه أو لصالح زبائنه بصفة مباشرة أو غير مباشرة، والقيم بالعمليات التي تدخل ضمن أهدافه بالجزائر وبالخارج بأي شكل من الأشكال.

الوكالة تقوم بجميع المهام مهما كان شكلها، والتي لها فوائد متعلقة بمؤسسات أو شركات جزائرية كانت أو أجنبية، وتسعى إلى تحقيق أهدافها وتطوير الأعمال الخاصة بها.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالـة البنك الخارجي الجزائري بالمديـة

تتواجد بالوكالة المصالح التالية :

1. **مصلحة الصندوق:** تنقسم هذه المصلحة إلى مصالح فرعية تؤدي عدة احتياجات منها:
   - التحصيلات بأنواعها.
   - عمليات السحب والدفع.
   - عمليات التحويل.
   - عمليات المقاصة.
   - عمليات المحفظة.
2. **مصلحة التجارة الخارجية:** من بين المهام الرئيسية التي تؤديها هذه المصلحة هي:
   - عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة.
   - التحصيلات بالعملة الصعبة.
   - عمليات التجارة الخارجية (التصدير والاستيراد).
3. **مصلحة التعهدات** : تعمل هذه المصلحة على ما يلي:
   - دراسة القروض.
   - دراسة التعهدات القانونية والتحصيل.
   - الاهتمام بقضايا المنازعات.

- العمل على تكوين ملف وتحليله وتسيير الملفات وطلبات القروض من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمؤسسات الصناعية والمؤسسات الفردية والأعمال الحرة.
- تعمل على تقديم القروض حسب نوع الوكالة وحسب الامتيازات المقدمة للبنك، ومن حيث نوع القرض وقيمته وأهميته.
- القيام بدراسات ميدانية للتأكد من سلامة طلب القرض.
- إجراء المقابلات مع العملاء، والتفاوض معهم على مختلف النقاط الخاصة بطلب القرض.

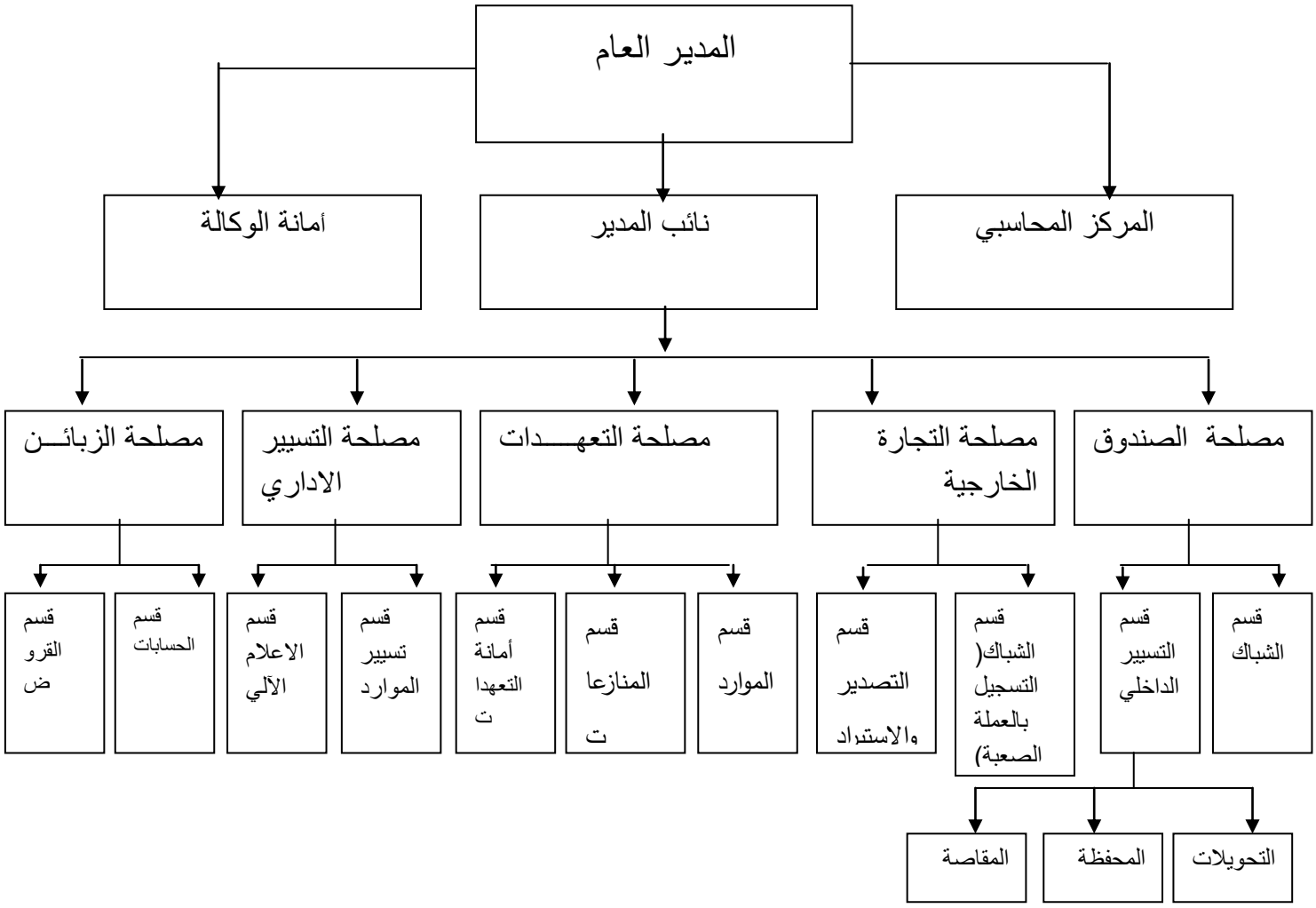
4.مصلحة التسيير الإداري: تتولى هذه المصلحة المهام التالية:

- تسيير موارد الوكالة.
- الاهتمام بالتنظيم والرقابة.
- التسيير الآلي للعمليات.

5. مصلحة الزبائن: تتولى هذه المصلحة دراسة ملفات القروض.

ويمكن توضيح هذه المصالح من خلال الشكل التا

شكل رقم (03- 02): الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية سنة 2023.



المصدر **: وكالة البنك الخارجي الجزائري بالمدية في 2023/03/09**

المطلب الرابع: نقاط القوة والضعف الخاصة بالوكالة[1]

لكل مؤسسة أو شركة أو منشأة نقاط قوة ونقاط ضعف خاصة بها، وفي هذا المطلب سوف نتطرق إلى أهم نقاط القوة ونقاط الضعف الخاصة بالوكالة .

أولا: نقاط القوة

مع التطور الملحوظ في الإجراءات المتخذة من طرف إدارة البنك أدى هذا إلى :

- وجود مراقبة فعلية من طرف البنك سواء تعلق الأمر بالمراقبة الداخلية أو المراقبة الخارجية (مفتشية ، محاسبون معتمدون ....الخ).
- وجود نظام معلومات جديد يسمح لإدارة البنك بالتحكم الجيد في مختلف عمليات القروض على مستوى الوكالة.
- تحديث نظام الإعلام الآلي على مستوى الوكالات.
- إنشاء مراكز تكوين خاصة بالبنوك.
- تتوفر الوكالة على دليل للإجراءات يوضح مهام واختصاصات كل مصلحة بالتفصيل، حتى يكون هناك فهم واضح للمهام المطلوبة والمنوطة بكل مصلحة.

ثانيا: نقاط الضعف

بالرغم من الإجراءات المتخذة في الآونة الأخيرة على مستوى إدارة البنك، إلا أنه هناك بعض النقائص التي تزال تعيق العمل البنكي ومنها:

- معظم موظفي البنك في حاجة إلى تكوين طويل المدى.
- بالرغم من تحديث الإعلام الآلي، إلا أنه يبقى ناقصا نوعا ما، وهذا نظرا لعدم وجود نظام معلومات شامل (أي يشمل جميع وكالات البنك فيما بينها).
- صعوبة تظهير القوائم المالية، وهذا ناتج أساسا من استعمال الأنظمة السابقة.
- غياب المحاسبة التحليلية وتسيير الموازنات ولوحة القيادة على مستوى الوكالة رغم أنها تسهل أداء المسيرين وتحقيق أهداف الوكالة.

[1] – غزازي عبد النور، وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة المحاسبة في البنك الخارجي الجزائري بالمدية.

المبحث الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري BEA لسنة (2019، 2020، 2021)[1]

نستعرض من خلال هذا المبحث كيفية حساب أهم مؤشرات قياس الأداء المالي للبنك الخارجي الجزائري وتحليلها خلال الفترة (2019، 2020، 2021).

المطلب الأول: مؤشر السيولة

يتمثل مؤشر السيولة في البنك الخارجي الجزائري في العديد من النسب اخترنا منها نسبة السيولة النقدية ونسبة السيولة القانونية، فيما يلي سنتطرق إلى عرض كيفية إيجاد نسبة السيولة النقدية ونسبة السيولة القانونية.

1.السيولة النقدية لسنة 2019:

الجدول رقم (03-01): نسب السيولة النقدية لسنة 2019

المؤشر	القانون	العملية	النسبة
نسبة السيولة النقدية	الأرصدة السائلة / مجموع الودائع	نسبة السيولة النقدية= 382545276823.99 / 233195908798.32	**%18.8**

[1]- تقارير سنوية من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA، WWW.BEA.COM تاريخ الإطلاع: 2023/05/24، وقت الإطلاع: 13.15.

2.السيولة القانونية (العامة) لسنة 2019:

الجدول رقم (03-02): نسب السيولة القانونية لسنة 2019

المؤشر	القانون	العملية	النسبة
نسبة السيولة القانونية	النقدية+ شبه النقدية / مجموع الودائع	نسبة السيولة القانونية= 398097587400.69 / 233195908798.32	**%19.64**

وعليه فإننا في الجداول أعلاه عرضنا طريقة حساب مؤشر السيولة لسنة 2019.[1]

حيث أننا في الجدول الموالي سوف نعرض فيه تغير مؤشر السيولة منذ 2019 إلى 2021.

الجدول رقم (03-03): نسب السيولة لسنة 2019، 2020، 2021

السنوات / مؤشر السيولة	2019	2020	2021
نسبة السيولة النقدية	%18.8	%16.71	%28.74
نسبة السيولة القانونية (العامة)	%19.64	%17.39	%30.79

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على التقارير المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري

من خلال الجدول يتبين أن بنك BEA يتمتع بسيولة كافية طيلة فترة الدراسة، حيث تراوحت نسبة السيولة النقدية ما بين 16.71% و28.74%، وهو ما يبين أن البنك في وضع يجنبه مخاطر السيولة، وهو أكثر قدرة على إدارة سيولته بالشكل الذي يجعله قادرا

[1] – من إعداد الطالبتان، بالاعتماد على التقارير السنوية المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA.

على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل، وينطبق الأمر كذلك على السيولة العامة بشكليها السائلة وشبه السائلة.

ونستطيع القول أن بنك BEA يحقق استقرارا في نسبة الأصول السيولة إلى الودائع مما قد لا يواجه أي عجز من حيث تلبية احتياجات العملاء وطلبات المودعين، ومن ثم لديه الوفرة التي تمكنه من مواجهة سحوبات المودعين، وهو ما يكسبه ثقة متعامليه، وبالتالي الأمان لعملياته.

المطلب الثاني: مؤشر الربحية

يتمثل مؤشر الربحية في البنك الخارجي الجزائري في العديد من النسب اخترنا منها نسبة العائد على الأصول ونسبة العائد على حقوق الملكية، فيما يلي سنتطرق إلى عرض كيفية إيجاد العائد على الأصول ونسبة العائد على حقوق الملكية.

1.نسبة العائد على الأصول لسنة 2019:

الجدول رقم (03-04): نسبة العائد على الأصول لسنة 2019

المؤشر	القانون	العملية	النسبة
نسبة العائد على الأصول	الأرباح / مجموع الأصول	نسبة العائد على الأصول = 62548353013.24 / 3262369201869.98	**%1.91**

2.نسبة العائد على حقوق الملكية لسنة 2019:

الجدول رقم (03-05): نسبة العائد على حقوق الملكية لسنة 2019

المؤشر	القانون	العملية	النسبة
نسبة العائد على حقوق الملكية	الأرباح / حقوق الملكية	نسبة العائد على حقوق الملكية= 62548353013.24 / 295504223228.43	**%21.16**

وعليه فإننا في الجدول أعلاه عرضنا طريقة حساب مؤشر الربحية لسنة 2019.[1]

حيث أننا في الجدول الموالي سوف نعرض فيه تغير مؤشر الربحية منذ 2019 إلى 2021.

الجدول رقم (03-06): نسب الربحية لسنة 2019، 2020، 2021

السنوات / مؤشر الربحية	2019	2020	2021
نسبة العائد على الأصول	%1.91	%2.17	%1.72
نسبة العائد على حقوق الملكية	%21.16	%20.91	%18.98

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على التقارير المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري

يتبين من خلال جدول بنك BEA استطاع أن يحقق معدلات أعلى في (ROA)، حيث وصلت أعلى نسبة إلى 2.17% سنة 2020، وهذا دلالة على استخدامه الجيد للأصول

[1] – من إعداد الطالبتان، بالاعتماد على التقارير السنوية المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA.

المتاحة لديه، والاستغلال الجيد لمصادر التمويل المتوفرة، وهو ما يجعل العائد يتسم بالاستقرار ويكون ايجابي طيلة الفترة (2019_ 2021).

أما بالنسبة لمعدل العائد على حقوق الملكية (ROE) فقد حقق بنك (BEA) نسبة جيدة وصل متوسط الفترة إلى حوالي 20%.

وعليه يمكننا القول أن البنك يملك قدرة كبيرة على توليد الأرباح خصوصا من أمواله الخاصة، كما تبين مؤشرات الربحية كفاءة البنك في إدارة استخداماته وموارده بالقدر الكافي، وقدرته على إدارة مخاطر معدل الفائدة.

المطلب الثالث: مؤشر كفاية رأس المال وتوظيف الأموال

يعد مؤشرا كفاية رأس المال وتوظيف الأموال من أهم المؤشرات التي يقوم المصرف بالاعتماد عليها، حيث قمنا بتحليلهما لفترة (2019، 2020، 2021) فهما يعبران عن مدى ملاءة رأس المال ونسبة الإقراض التي يعتمدها المصرف.

أولا: مؤشر كفاية رأس المال

يتمثل مؤشر كفاية رأس المال في البنك الخارجي الجزائري في العديد من النسب اخترنا منها نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات ونسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة، فيما يلي سنتطرق إلى عرض كيفية إيجاد نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات ونسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة.

1.نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات لسنة 2019:

الجدول رقم (03-07): نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات لسنة 2019

المؤشر	القانون	العملية	النسبة
نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات	رأس المال / مجموع الأصول	نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات= 230000000000 / 3262369201869.98	**%10.78**

2.نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة لسنة 2019:

الجدول رقم (03-08): نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة لسنة 2019

المؤشر	القانون	العملية	النسبة
نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة	حقوق الملكية / الأصول الخطرة	نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة= 295504223228.43 / 2740002752032.26	**%07.05**

وعليه فإننا في الجدول أعلاه عرضنا طريقة حساب مؤشر كفاية رأس المال لسنة 2019.[1]

حيث أننا في الجدول الموالي سوف نعرض فيه تغير مؤشر كفاية رأس المال منذ 2019 إلى 2021.

[1]- من إعداد الطالبتان، بالاعتماد على التقارير السنوية المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA.

الجدول رقم (03-09): نسب كفاية رأس المال لسنة 2019، 2020، 2021

السنوات / مؤشر كفاية رأس المال	2019	2020	2021
نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات	%10.78	%12.26	%12.12
نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة	%07.05	%07.29	%05.02

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على التقارير المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري

تبين من خلال الجدول قدرة بنك BEA على مواكبة معايير لجنة بازل 2 و3 من حيث ملاءة رأس المال، وهي النسبة التي تفوق 8% بالنسبة لبازل 2 و10.5% لبازل 3، ومن الملاحظ أن هذه النسبة قد حققت أكثر من النسبة العالمية حيث وصلت إلى 12.12% سنة 2021، وهذا دليل على قدرة أكبر للبنك لامتصاص الخسائر المنجزة عن أهم العمليات المصرفية مثل الائتمان والاستثمار، كما تدل على قدرة البنك BEA على رد الودائع من أمواله المملوكة دون التعرض لالتزاماته قبل تلك الخسائر الناشئة من الودائع.

ثانيا: توظيف الأموال

يتمثل مؤشر توظيف الأموال في البنك الخارجي الجزائري في العديد من النسب اخترنا منها نسبة القروض على الودائع ونسبة الإقراض، فيما يلي سنتطرق إلى عرض كيفية إيجاد نسبة القروض إلى الودائع ونسبة الإقراض.

1.نسبة القروض إلى الودائع لسنة 2019:

الجدول رقم (03-10): نسبة القروض إلى الودائع لسنة 2019

المؤشر	القانون	العملية	النسبة
نسبة القروض إلى الودائع	القروض للعملاء / الودائع للعملاء	نسبة القروض إلى الودائع= 2150694367314 / 2188027270668	**%98.29**

2.نسبة الإقراض لسنة 2019:

الجدول رقم (03-11): نسبة الإقراض لسنة 2019

المؤشر	القانون	العملية	النسبة
نسبة الإقراض	القروض / مجموع الخصوم	نسبة الإقراض= 2675964291609.61 / 3262369201869.98	**%82.25**

وعليه فإننا في الجدول أعلاه عرضنا طريقة حساب توظيف الأموال لسنة 2019.[1]

حيث أننا في الجدول الموالي سوف نعرض فيه تغير مؤشر توظيف الأموال منذ 2019 إلى 2021.

الجدول رقم (03-12): نسب توظيف الأموال لسنة 2019، 2020، 2021

السنوات / مؤشر توظيف الأموال	2019	2020	2021
نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات	%10.78	%12.26	%12.12
نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة	%07.05	%07.29	%05.02

[1]- من إعداد الطالبتان، بالاعتماد على التقارير السنوية المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA.

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على التقارير المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري

يتضح من خلال الجدول السابق تحقيق بنك BEA لمعدلات توظيف أموال مرتفعة لسنتي 2019 و2020 وصلت إلى 98.29% سنة 2019 لتتراجع سنة 2021 إلى 57.09% إلا أنها تبقى نسبة معتبرة ومقبولة، وهذا ما يبين قدرة البنك على التوظيف في الإقراض اعتمادا على أموال مودعيه بشكل كفء أكثر من اعتماده على أي موارد أخرى، وعلى الرغم من التراجع المفاجئ لهذه النسبة سنة 2021 إلا أنه يمكن القول أن للبنك هامش توظيف جيد يجعله يحقق عوائد معتبرة.

المبحث الثالث: الدراسة الإحصائية (برنامج الحزم الإحصائية SPSS)

نستعرض من خلال هذا المبحث عناصر الدراسة التي اخترت بناءا على ملائمتها مع الموضوع بالإضافة إلى مكونات الاستبيان والمعالجة المنتهجة وكذلك مجتمع الدراسة والجزء محل الدراسة المتمثل في العينة بالإضافة إلى توضيح حدود الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

سنتطرق إلى منهج الدراسة وتحليل مكونات الاستبيان من خلال تحليل مجتمع وعينة الدراسة وكذا أداة الدراسة.

أولا: منهج الدراسة

من أجل إعداد هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتبار أن هذا البحث يتمحور حول دور التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي بالبنك الخارجي –المدية–، وتتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

1. **الحدود المكانية:** تهدف هذه الدراسة دور التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي بالبنك الخارجي –المدية.

2. **الحدود الزمنية:** يرتبط مضمون ونتائج الدراسة بالفترة التي أجريت فيها سنة 2023.

3. **الحدود الموضوعية:** تهتم هذه الدراسة بموضوع دور التحول الرقمي للعمليات المصرفية لتطوير الأداء المالي فهي تعبر عن أراء عينة الدراسة حول تأثير التحول الرقمي للعمليات المصرفية على الأداء المالي.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين في البنك الخارجي–بالمدية–، بلغ عددهم 30 موظف موزعين على مختلف الرتب و الوظائف، والذين يحوزون مستويات علمية و تكوينية مختلفة.

2- عينة الدراسة: لقد قمنا بتوزيع 30 استمارة استبيان، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-13): الإحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان

البيان	التكرار	النسبة المئوية%
الاستمارات الموزعة	30	100%
الاستمارات الملغاة	0	0%
الاستمارات المسترجعة	30	100%
الاستمارات الصالحة للدراسة	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على استمارات الاستبيان

من خلال الجدول (3-13) نلاحظ أن عدد الاستمارات الموزعة 30 استمارة والتي نفسها الاستمارات الصالحة للدراسة.

ثالثا: هيكل أداة الدراسة

لقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام كما يلي:

- **القسم الأول:** شمل هذا القسم البيانات الشخصية لعينة الدراسة(الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة).

- **القسم الثاني:** شمل هذا القسم تمشيا مع طبيعة الموضوع الذي يتناول عن التحول الرقمي ويتضمن أربع محاور وكل محور يتضمن عدد من الأبعاد والعبارات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في البنك الخارجي.

- **القسم الثالث:** تناول هذا القسم الأداء المالي للبنوك التجارية وقد تضمن 9 عبارات حول قياس وتقييم الأداء المالي داخل البنك الخارجي بالمدية.

ولقد تم اعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لمعرفة الاتجاه العام للآراء أفراد عينة الدراسة، وتقييم كل عبارة من عبارات محوري الدراسة.

الجدول رقم (03-14): درجات مقياس ليكرات الخماسي وقيمة المتوسط المرجح لها

الصنف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	(1-1.79)	(1.80-2.59)	(2.60-3.39)	(3.40-4.19)	(4.20-5)

المصدر: من إعداد الطالبتان بناء على المعطيات السابقة

المطلب الثاني: معالجة البيانات واختبار صدق وثبات أداة الدراسة

للوصول إلى نتيجة دقيقة وواضحة نستطيع الاعتماد عليها كنتيجة لدراستنا وجب التطرق إلى معالجة البيانات واختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

أولا: معالجة البيانات

بغية تسهيل عملية التحليل، وعقب التحصيل النهائي لاستمارات الاستبيان، قمنا بتجميع البيانات وتفريغ البيانات المحصلة في برنامج Spss 22.

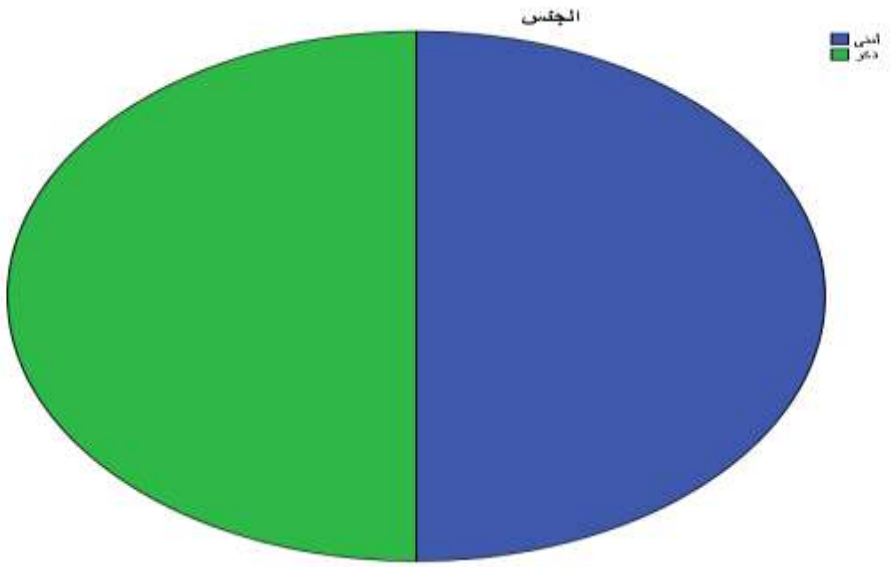
1- الجنس:

الجدول رقم (03-15): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الصنف	التكرار	النسبة المئوية%
أنثى	15	50%
ذكر	15	50%
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم(03-03): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم (30-15) (03-03) أن عدد أفراد العينة الدراسة قد انقسمت إلى نصفين حسب متغير الجنس، حيث بلغت نسبة الإناث 50% ونسبة الذكور 50%، وهذا يعني أن البنك تعتمد على الذكور والإناث بنفس العدد.

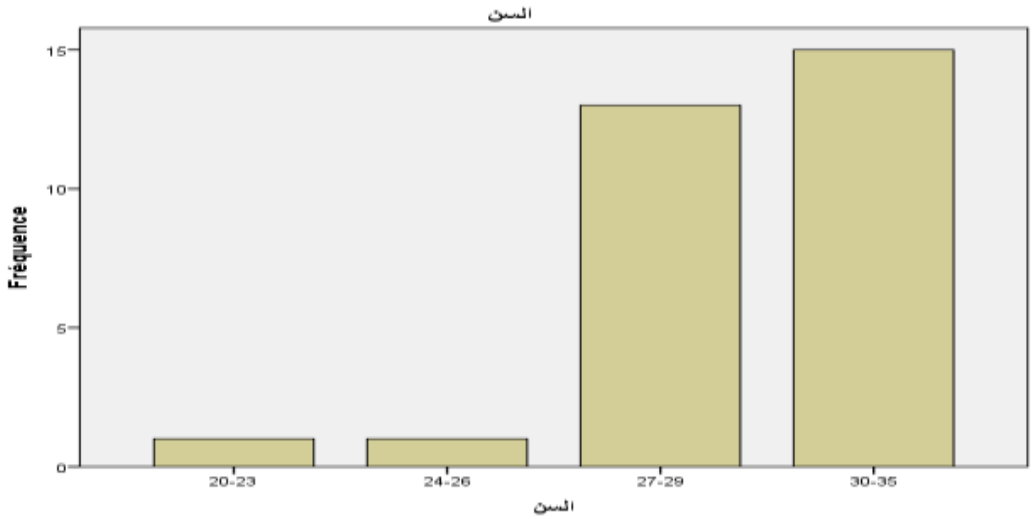
2-الفئة العمرية:

الجدول رقم(03-16): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

الصنف	التكرار	النسبة المئوية
من 20سنة إلى 23 سنة	1	3.3%
من 24 سنة إلى 26 سنة	1	3.3%
من 27 سنة إلى 29 سنة	13	43.3%
من 30 سنة إلى 35 سنة	15	50%
المجموع	**30**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم (03-04): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل(03-16)(03-04) بأن أغلبية أعمار عينة الدراسة تتروح ما بين 30 و35 سنة بعدد 15 من الموظفين بنسبة 50%، في مقابل 13 من الموظفين أعمارهم من 27إلى29سنة بنسبة 43.3% مع وجود عامل واحد يتراوح عمره ما بين 24-26 سنة بنسبة 3.3% وأيضا عامل ما بين 20-23 سنة بنسبة 3.3%، وهذا يعني أن البنك تعتمد في اختيار العمال على طبقة الشباب.

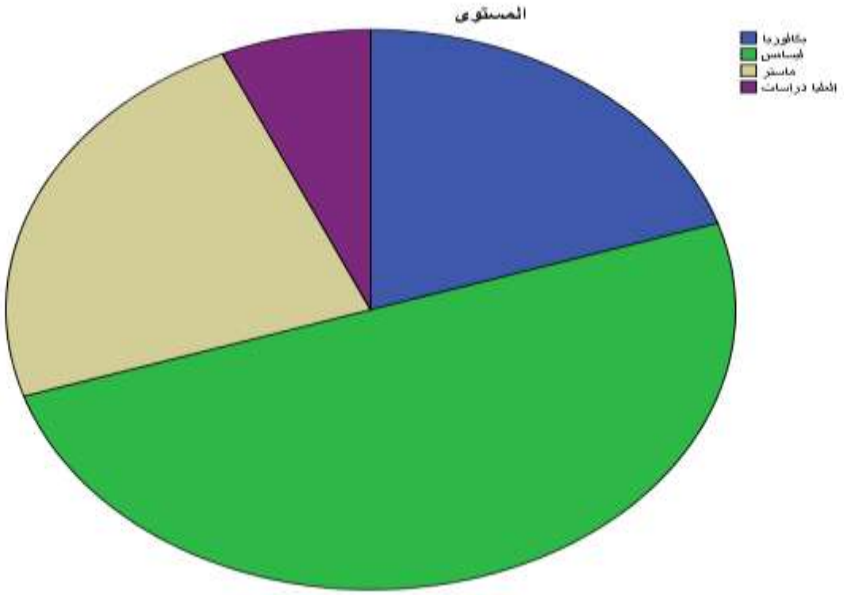
3- المستوى التعليمي:

الجدول رقم(03-17): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

الصنف	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريا	6	20%
ليسانس	15	50%
ماستر	7	23.3%
دراسات عليا	2	6.7%
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم(03-05): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن غالبية أفراد عينة الدراسة من مستوى جامعي، فقد بلغ عدد الموظفين الحاصلين على شهادة ليسانس ب15 بنسبة 50%، و07 من العاملين الحائزين على شهادة ماستر بنسبة 23.3%، ثم تليها فئة الحاملين شهادة بكالوريا بلغ عددها 06 بنسبة 20%، في مقابل هناك عاملين يحملان دراسات عليا بنسبة 6.7%، وعليه يمكن القول بأن عينة الدراسة تتمتع بمستوى مقبول مما سينعكس إيجابا على متغيرات الدراسة.

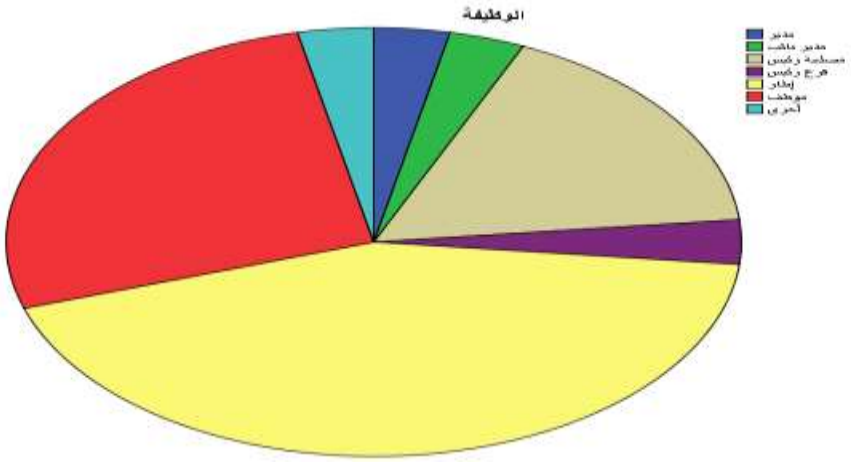
4- الوظيفة:

الجدول(03-18): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الصنف	التكرار	النسبة المئوية
مدير	1	3.3%
نائب مدير	1	3.3%
رئيس فرع	1	3.3%
رئيس مصلحة	5	16.7%
إطار	13	43.3%
موظف	8	26.7%
أخرى	1	3.3%
المجموع	**30**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات برنامج Spss

الشكل رقم(03-06): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتان باعتماد على مخرجات برنامج Spss

يوضح الجدول والشكل(03-17)(03-06) أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت رتبتهم إطار، فقد بلغ عددهم 13 عامل بنسبة 43.3%، في حين كانت رتبة بقية أفراد موظف 08

عمال بنسبة 26.7%، و رئيس مصلحة ب05 عمال بنسبة 16.7%، وفي الأخير كل فرد ذات رتبة بمدير ونائب مدير ورئيس فرع ووظيفة أخرى بنسبة 3.3% لكل واحد منهم.

ثانيا: اختبار صدق وثبات الدراسة

1. اختبار صدق الاستبيان

1.1.صدق التحكيم:

تم اختيار صدق الاستبيان بواسطة صدق المحكمين لتتأكد من مدى ملائمة مفردات الاستبانة للغرض الذي وضعت من أجله، وقد وزعت الاستبانة على مجموعة من الأساتذة في اختصاص منهجية البحث العلمي لغرض تصحيح وضبط الاستبانة من جانب الشكل والمنهجية.انظر إلى الملحق(06)

1.2. صدق الاتساق الداخلي:

1.1.2.الاتساق الداخلي لعبارات قسم خاص بالتحول الرقمي للعمليات المصرفية في البنك الخارجي بالمدية:

اعتمدت الدراسة على معامل سيبرمان (Separman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة مع القسم خاص بالتحول الرقمي للعمليات المصرفية، حيث تم حذف العبارة 1-2-4-7-8-9-13-16-23 لعدم ارتباطها مع

الجدول رقم(03-19): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والقسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
القسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية		1	-
03	توفير الوقت والجهد والتكلفة	0.427*	0.019
05	ساهم من خلال إحداث مراكز خدمة	0.452*	0.012

	المواطن الالكتروني في تعزيز الشفافية والموضوعية		
06	ساهم التقديم الالكتروني للمعاملات في تقليل نسبة الأخطاء	0.388*	0.034
10	يوفر البنك الاعتماد المستندي الالكتروني لتحقيق ضمان أكثر والذي يمكن من تبادل الوثائق الالكترونية من خلال البريد الالكتروني	0.409*	0.025
11	يتميز الموقع الالكتروني للبنك بسهولة التصفح	0.632**	0.000
12	يتوفر على الموقع الالكتروني للبنك معلومات وخدمات بشكل كافي	0.551**	0.002
14	هناك التزام بتقديم خدمات الالكترونية في المواعيد المتفق عليها	0.481**	0.007
15	يحتفظ البنك بمعلومات دقيقة عن زبائنه	0.415*	0.022
17	يزود مقدمي الخدمات الإلكترونية العملاء بالمعلومات الكافية عن الخدمة المقدمة	0.627**	0.000
18	يقدم البنك خدمات عبر الصراف الألي	0.401*	0.028
19	يتعامل البنك مع عملائه عبر شبكة الانترنت	0.676**	0.000
20	يدعم البنك التحويل الالكتروني للأموال	0.470**	0.009
21	يدعم البنك التجارة الالكترونية	0.450*	0.013
22	يقوم البنك بإرسال رسائل قصيرة إلى العميل	0.385*	0.036

	لتزويده بالمعلومات(الهاتف الجوال)		
24	تمكين العملاء باستخدام بطاقات لأداء مدفوعا تهم من خلال الخصم(نقاط البيع الالكتروني)	0.487**	0.006

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات برنامجSpss

يتضح من الجدول رقم(03-18) أن قيمة معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات للقسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية، حيث تتراوح معامل سيبرمان للارتباط ما بين (0.385*) و(0.676**) ذات دلالة إحصائية أقل من 0.05و 0.01، وهذا ما يدل على أن هناك ارتباط بين كل العبارات والقسم.

2.1.2. الاتساق الداخلي للعبارات القسم الأداء المالي للبنوك التجارية:

اعتمدت الدراسة على معامل سيبرمان(Separman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات المكونة للقسم الأداء المالي للبنوك التجارية، حيث حذف العبارات 30-32 لعد ارتباطها مع القسم.

الجدول رقم(03-20): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والقسم الأداء المالي للبنوك التجارية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية Sig
	القسم الأداء المالي للبنوك التجارية	1	-
25	من مؤشرات القياس الأداء المالي في البنك مؤشر السيولة	0.545**	0.002
26	زيادة نسبة الربحية تعني كفاءة عنصر العمل في تحقيق الأرباح	0.709**	0.000
27	يعتمد تقييم الأداء المالي للبنك على	0.606**	0.000

	تقارير كتابية وشفوية		
28	يقوم البنك بتحليل القوائم المالية لتقييم الأداء المالي	0.675**	0.000
29	يعتبر الجمع بين كل من الكفاءة والفعالية أهم وسيلة للوقوف على مستوى حقيقي للأداء	0.504**	0.000
31	يهتم المصرف في تحديد إنتاجية العاملين	0.372*	0.043
33	يؤدي قياس الأداء بدقة إلى معرفة الانحرافات الحاصلة	0.573**	0.001

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات برنامج Spss

يتضح من الجدول رقم(03-19) أن قيمة معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات للقسم الأداء المالي للبنوك التجارية، حيث تتراوح معامل سيبرمان للارتباط ما بين(0.372*)و(0.709**) ذات دلالة إحصائية أقل من 0.05و0.01، وهذا ما يدل على أن هناك ارتباط بين كل العبارات والقسم.

ثانيا: اختبار ثبات الدراسة

1.2. نتائج ثبات الاستبيان

اعتمدت الدراسة للقياس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Coefficient Cronbach Alpha) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة.

الجدول رقم(03-21): اختبار الثبات الاستبيان

الأقسام	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
قسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية	24	0.737
قسم الأداء المالي للبنوك التجارية	09	0.645
أداة الدراسة ككل	**33**	**0.809**

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات برنامج Spss

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الثبات للقسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية بلغ 0.737 وهي قيمة مقبولة، وبلغ معامل الثبات للقسم الأداء المالي للبنوك التجارية 0.645، أما الثبات للدراسة ككل قد بلغت 0.809 وهي أكبر من 0.6 وهذا ما يدل على ثبات الدراسة.

2.2. اختبار التوزيع الطبيعي

اعتمدت في الدراسة على اختبار (K-S a 1 échantillon) في التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة.

الجدول رقم(03- 22): اختبار التوزيع الطبيعي

متغيرات الدراسة	القيمة الحالية Sig
التحول الرقمي للعمليات المصرفية	0.068
الأداء المالي للبنوك التجارية	0.031

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات برنامج Spss

بالاعتماد على القيم اختبار(K-S a 1 échantillon) نلاحظ من الجدول أن مستوى الدلالة للقسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية كان أكبر من 0.05 وعليه فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، أما القسم الأداء المالي للبنوك التجارية ظهر أقل من 0.05 وعليه يمكن القول بأن البيانات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي وهذا يسمح بإجراء اختبار اللامعلمية.

المطلب الثالث: التحليل الوصفي للأقسام الدراسة

تتمثل أقسام دراستنا في قسمين قسم يخص التحول الرقمي للعمليات المصرفية والقسم الثاني يخص الأداء المالي في المصارف التجارية.

أولا: التحليل الوصفي للقسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية

اعتمدنا على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في تحليل تقديرات الموظفين في البنك الخارجي لعبارات قسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية.

الجدول(03-23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية.

الرقم	العبارات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الترتيب	الاتجاه
01	تحسين جودة الخدمات المقدمة	1.73	0.78	18	موافق
02	بكسر الحواجز الجغرافية بين المواطن والبنك	2.23	1.10	14	موافق بشدة
03	توفير الوقت والجهد والتكلفة	1.86	1.10	17	موافق
04	عملية التسجيل الالكتروني على المعاملات سهلة لكل الفئات العمرية	2.16	1.14	16	محايد
05	ساهم التحول الرقمي من خلال إحداث مراكز خدمة المواطن الالكتروني في تعزيز الشفافية والموضوعية	2.20	1.06	15	موافق
06	ساهم التقديم الالكتروني للمعاملات في تقليل نسبة الأخطاء	2.46	1.27	13	موافق

07	آلية الدفع الالكتروني عبر الموقع سهلة وسلسلة غير معقدة	2.76	1.07	12	غير موافق
08	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل وتسريع عمليات الدفع والمحاسبة	2.83	1.14	10	موافق
09	يقوم البنك بعملية تحويلات المالية الالكترونية من حساب بنكي إلى حساب بنكي	3.00	1.31	7	موافق بشدة
10	يوفر البنك الاعتماد ألمستندي الالكتروني لتحقيق ضمان أكثر والذي يمكن من تبادل الوثائق الالكترونية	2.80	1.12	11	موافق
11	يتميز الموقع الالكتروني للبنك بسهولة	3.00	1.20	7	غير موافق
12	يتوفر على الموقع الالكتروني للبنك معلومات وخدمات بشكل كافي	2.86	1.35	9	موافق
13	يقدم العاملون في البنك الخدمات الالكترونية بطريقة صحيحة من أول مرة	3.36	1.40	2	محايد
14	هناك التزام بتقديم خدمات الالكترونية في المواعيد	3.20	1.09	4	غير موافق

15	يحتفظ البنك بمعلومات دقيقة عن زبائنه	3.40	2.30	1	غير موافق بشدة
16	يستجيب البنك الشكاوي واستفسارات العملاء لما يحقق جودة الخدمة	2.90	1.37	8	موافق
17	يزود مقدمي الخدمات الالكترونية العملاء بالمعلومات الكافية عن الخدمة المقدمة	3.03	1.37	6	موافق
18	يقدم البنك خدمات عبر الصراف الآلي	2.76	1.13	12	موافق بشدة
19	يتعامل البنك مع عملائه عبر شبكة الانترنت	2.76	1.33	12	موافق
20	يدعم البنك التحويل الالكتروني للأموال	3.06	1.33	5	موافق
21	يدعم البنك التجارة الالكترونية	2.90	1.26	8	غير موافق
22	يقوم البنك بإرسال رسائل قصيرة إلى العميل لتزويده بالمعلومات(الهاتف الجوال)	3.30	1.29	3	غير موافق
23	يوفر البنك آلات تنتشر في المؤسسات التجارية بأنواعها	3.30	1.39	3	غير موافق
24	تمكين العملاء باستخدام بطاقات	3.30	1.26	3	غير

	لأداء مدفوعا تهم من خلال الخصم				موافق
قسم التحول الرقمي للعمليات المصرفية		**2.8014**	**0.46252**		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات برنامج Spss

يتضح أن هناك تطبيق متوسط تحول الرقمي للعمليات المصرفية وهذا بمتوسط حسابي بلغ 2.8014 وذات الانحراف معياري 0.46252.

ثانيا: التحليل الوصفي للقسم الأداء المالي للمصارف التجارية

اعتمدنا على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في تحليل تقديرات الموظفين في البنك الخارجي لعبارات قسم الأداء المالي للمصارف التجارية.

الجدول(03-24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للقسم الأداء المالي للبنوك التجارية.

الرقم	العبارات	المتوسطات الحسابية	الانحرافات المعيارية	الترتيب	الاتجاه
25	من مؤشرات القياس الأداء المالي في البنك مؤشر السيولة	**2.13**	**1.16**	**7**	موافق
26	زيادة نسبة الربحية تعني كفاءة عنصر العمل في تحقيق الأرباح	**2.63**	**1.15**	**6**	موافق
27	يعتمد تقييم الأداء المالي للبنك على تقارير كتابية وشفوية	**2.76**	**1.35**	**5**	غير موافق
28	يقوم البنك بتحليل القوائم المالية لتقييم الأداء المالي	**2.76**	**1.43**	**5**	موافق بشدة
29	يعتبر الجمع بين كل من الكفاءة والفعالية أهم وسيلة للوقوف على	**3.33**	**1.24**	**2**	موافق بشدة

	مستوى حقيقي للأداء البنك				
30	يقوم البنك بقياس جودة الأداء في جميع الأقسام	**3.43**	**1.07**	**1**	غير موافق بشدة
31	يهتم البنك في تحديد إنتاجية العاملين	**3.33**	**1.26**	**2**	غير موافق
32	يعتبر التقسيم المبني على الأداء المالي وغير المالي من أهم التقسيمات التي تساعد على العمل على تحسين الأداء	**3.30**	**1.34**	**3**	غير موافق بشدة
33	يؤدي قياس الأداء بدقة إلى معرفة الانحرافات الحاصلة	**3.26**	**1.41**	**4**	موافق
قسم الأداء المالي للبنوك التجارية		**2.9963**	**0.65213**		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماد على مخرجات برنامج Spss

يتضح أن هناك تطبيق متوسط لتطوير الأداء المالي للبنوك التجارية وهذا بمتوسط حسابي بلغ 2.9963 وذات الانحراف معياري 0.65213.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

سنتطرق إلى اختبار فرضية الدراسة فيما إذا كان هناك ارتباط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي للبنوك التجارية في البنك الخارجي بالمدية.

الفرضية: هناك ارتباط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي للبنوك التجارية في البنك الخارجي بالمدية

اعتمدت الدراسة على تحليل الارتباط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي عند مستوى دلالة إحصائية(Sig) 0.05 و0.01، وللقبول على أحد الفرضيات العديمة أو البديلة المصاغة كما يلي:

الفرضية العدمية(H0): لا يوجد ارتباط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي.

الفرضية البديلة(H1): يوجد ارتباط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي.

الجدول(03-25): نتائج اختبار الفرضية الدراسة

المتغير	معامل الارتباط	معامل التفسير%	قيمة t المحسوبة	القيمة الاحتمالية Sig
T1	0.604	0.365	4.011	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتماد على مخرجات برنامج Spss

يشير الجدول**(03-24)** أن قيمة معامل الارتباط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية مع الأداء المالي بلغت 0.604، مما يدل على وجود تأثير موجب بين نسبة التفسير لتحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي في البنك حيث بلغت 36.5% ، وعند مستوى الدلالة المحسوبة (0.000) أقل من 0.05.مع وجود قبول معادلة الانحدار للتفسير على المتغيرين : Y=a+bX

حيث: Y= المتغير المستقل التحول الرقمي للعمليات المصرفية

X= المتغير التابع الأداء المالي

إذن: $y = 0.61+0.85(x)$

إذا كان قيمة $x = 0$ أي $y = 0.61$.

وهذا ما يؤكد الفرضية البديلة لوجود ارتباط بين كل من التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي.

خلاصة الفصل:

الهدف الجوهري للقطاع المصرفي من وراء تعاملها بالتحول الرقمي الارتقاء بالأداء، والوصول إلى رضا العملاء، وهذا يقود المصارف إلى توسيع قاعدة عملائهم مما يزيد من حجم المعاملة ومن ثم المساهمة في زيادة الحصة السوقية وبدوره يزيد من أرباح المصارف.

حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى تحليل الأداء المالي للمصارف التجارية، من خلال حساب وتحليل أهم المؤشرات التي يعتمد عليها البنك الخارجي الجزائري لقياس أدائه المالي، وتمثلت هذه المؤشرات في مؤشر السيولة، مؤشر الربحية، وكذا مؤشر كفاية رأس المال وتوظيف الأموال.

وعليه توصلنا إلى وجود علاقة طردية بين التحول الرقمي والأداء المالي من خلال برنامج الحزم الإحصائية spss ومنه توصلنا إلى وجود مستوى متوسط في الاعتمادية والاستجابة لدى البنك الخارجي الجزائري.

الخاتمة

خاتمة:

تمكنا من خلال دراستنا من الإجابة على الإشكالية التي تتمحور حول التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي، في البنك الخارجي الجزائري بالمدية.

وعند معالجتنا لموضوع الدراسة لقد تم التعرف على التحول الرقمي وأهم مميزاته وإسهاماته في القطاع المصرفي من تحسينات وكفاءة وخدمات مميزة لأفراد المجتمع، باستخدام مؤشرات وأساليب لقياس الأداء المالي ومعالجة النقائص للوصول إلى الأداء الجيد والمستوى المطلوب لتحقيق أكبر الفوائد وكسب المنافسات وتفعيل خدمات مصرفية متكاملة الجوانب.

كما تناول البنك الخارجي الجزائري حصة من التحولات الرقمية من أجل ترقية أدائه المالي إلى الجودة والكفاءة مع الفعالية اللازمة.

يعتبر قياس الأداء في المصارف التجارية أداة مهمة بالنسبة لكل الأفراد المتعاملين مع المصارف، وذلك لأن الأداء يكشف الصورة الحقيقية والفعلية للمصرف، حيث أن الدراسة عرضت ووضحت أهمية التقييم في المصارف التجارية، التي تتمثل في قياس لمؤشرات الربحية للمصرف، قياس لمؤشرات المخاطر التي تؤثر على نتائج المصرف، مؤشرات قياس سيولة المصرف. وكل هذا يندرج ضمن ما تم عرضه في الدراسة.

نتائج الدراسة:

توصلنا من خلال دراستنا إلى النتائج التالية:

- للتحول الرقمي فائدة كبيرة كتسهيل العمليات وتوفير الجهد والوقت.
- يهدف التحول الرقمي إلى التقليل من التكاليف.
- يعتمد المصرف على تحليل مؤشرات الأداء المالي لتقييم الأداء، كنسب الربحية ونسب السيولة، نسب رأس المال وتوظيف الأموال.

– يجود ارتباط بين كل من التحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي، حيث أن قيمة معامل الارتباط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية مع الأداء المالي بلغت 0.604، مما يدل على وجود تأثير موجب بين نسبة التفسير لتحول الرقمي للعمليات المصرفية والأداء المالي في البنك حيث بلغت 36.5%.

نتائج اختبار الفرضيات

لمعالجة إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية كنا قد اقترحنا مجموعة الفرضيات والتي اختبرنا صحتها من خلال مختلف الفصول، وقد توصلنا إلى ما يلي:

- **الفرضية الأولى:** المقصود بالتحول الرقمي في المصارف التجارية أنه عملية تبدأ وتنفذ خلال وسيلة الكترونية كالكومبيوتر والهاتف.

تم إثبات صحة الفرضية من خلال الفصل الأول، ذلك لأن المصارف التجارية تحولت من النظام اليدوي إلى الأتمتة حيث تستعمل مختلف الوسائل الالكترونية في معاملاتها.

- **الفرضية الثانية:** قد تعكس الأساليب الحديثة لقياس الأداء المالي التوجه نحو السوق وإخضاع العمليات المصرفية كافة للاختبار من قبل السوق لتعظيم ثروة المالكين.

تم إثبات صحة الفرضية من خلال الفصل الثاني، وهي صحيحة وذلك لأنها تتضمن عدة معايير، حيث تجعل المصرف يقوم باختبار عملياته المصرفية من أجل تحقيق أهدافه.

- **الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين التحول الرقمي والأداء المالي.

تم نفي هذه الفرضية من خلال الفصل الثالث، حيث تبين أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية معنوية بين التحول الرقمي والأداء المالي باستعمال برنامج الحزم الإحصائية spss ووصلنا إلى أن قيمة معامل الارتباط بين التحول الرقمي للعمليات المصرفية مع الأداء المالي بلغت 0.604، بمعنى وجود علاقة طردية بينهما.

اقتراحات الدراسة.

إن النتائج التي توصلنا إليها سواء في الجانب المفاهيمي من الدراسة حول التحول الرقمي للعمليات المصرفية وكذا الأداء المالي للمصارف، أو من ناحية الدراسة الميدانية حول مدى استخدام البنك الخارجي الجزائري بالمدية إلى مؤشرات تقييم الأداءودراسة فيما كانت توجد علاقة بين التحول الرقمي للأداء المالي تدفعنا إلى تقديم الاقتراحات التالية:

– سد الفجوة الرقمية ودعم الأساليب المبتكرة للتحول الرقمي عبر عقد دورات تدريبية للكوادر البشرية ليتمكنوا من استخدام التكنولوجيا والاستفادة من كافة المزايا التي تقدمها.

– يجب الاستفادة من تجارب المصارف الرائدة في مجال توظيف تكنولوجيا الرقمية الجديدة وإدارتها بما يحسن من أداء المصرف للقيام بعمله بشكل مناسب.

– على الحكومة توفير مستلزمات التحول الرقمي وتهيئة القوانين المطلوبة لذلك.

– وجوب توفير مختلف المعلومات داخل المصرف لإظهار صورته الحقيقية.

– استخدام الفعلي لعملية تقييم الأداء في المصارف الجزائرية، لغرض اكتشاف نقاط القوة والضعف، وبهدف بناء قطاع مصرفي قوي ومساهم في زيادة الإنتاجية.

– تعميق الوعي لدى مديري المصرف والعاملين في المصارف عينة البحث عن علاقة (علاقات الأثر والارتباط) بين التحول الرقمي والأداء المالي.

آفاق الدراسة:

فيما يلي بعض الإشكاليات التي من الممكن أن تغطي الجوانب التي لم نتطرق إليها في دراستنا:

- دور جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للمصرف الإسلامي.
- واقع التحول الرقمي في المصارف التجارية بالجزائر.
- مدى تأثير التحول الرقمي على مؤشرات الأداء المالي للمصارف.
- معايير تقييم الأداء المالي في ظل التحول الرقمي للمصارف.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

1- إدريس ثابت عبد الرحمان، المرسي جمال الدين محمد، الإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية، الدار الجامعية، مصر، 2006.

2- السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، الطبعة 01، دار المريخ للنشر، الرياض، 2002.

3- الهادي، محمد محمد، الذكاء الاصطناعي معالمه وتطبيقاته وتأثيراته التنموية والمجتمعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، مصر، 2020.

4- إلياس بن ساسي ويوسف قريشي، التسيير المالي- الإدارة المالية، الطبعة 02، دار الوائل للنشر، الأردن، 2006.

5- حمزة محمد الزبيدي، إدارة المصارف وإستراتيجية تنمية الودائع وتقديم الائتمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2004.

6-حاكم محسن الربيعي ومحمد عبد الحسي رضى، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2011.

7-دونالد ووترز، 101 طريقة لتطوير أداء الشركات، الطبعة 01، دار الفاروق للنشر والتوزيع، مصر، 2002.

8-زياد سليم رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.

9-صلاح الدين حسن السيسي، الإدارة العلمية للمصارف التجارية وفلسفة العمل المصرفي المعاصر، دار الوسام للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت لبنان، 1997.

10- صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في البنوك والمؤسسات المالية، دار الوسام للطباعة والنشر، الطبعة 01، لبنان، 1998.

11- صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية، دار الكتاب الحديث، الطبعة 01، مصر، 2014.

12- عامر سامح عبد المطلب، إدارة الأداء، دار الفكر، عمان، 2011.

13- عبد الغفار حنفي، رسمية قريقاص، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية، مصر، 2001.

14- عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، مصر، 2007.

15- علاء فرحان طالب، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، الطبعة 01، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.

16- فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك، مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، الطبعة 04، الأردن، 2000.

17- مجيد الكرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع،الطبعة 01، الأردن، 2007.

18- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2005.

19- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2006.

20- محمود العلجوني، البنوك الإسلامية، أحكامها مبادئها وتطبيقاتها المصرفية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2008 م.

21- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، 2009.

22- محمد مفلح عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة 01، الأردن، 2010.

23- منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات، دار المعرفة الجامعية، الطبعة 01، مصر، 2010.

24- نصر حمود مزنان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء البنوك التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، 2009.

المجلات والدوريات:

1- احمد كاظم بريس، ورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد65، بدون سنة.

2- أسامة محمد التابعي الدنون، تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي للبنوك المصرية دراسة حالة بنك مصر، العدد 02، أبريل 2022.

3- الهام التجاني، محمد فوزي شعوبي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري للفترة (2005- 2011)، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 17، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، الجزائر، جوان 2015.

4- اورزيق الياس سامي شناتي، مدى توافق نموذج تقييم الأداء المالي للبنوك مع بنوك إسلامية قراءة في نموذج camels ، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 06، العدد 08، افريل 2020.

5- حسنية، صيفي، الإدارة الإلكترونية للخدمات الصحية وتحديات التحول الرقمي في الدول العربية دراسة حالة مملكة البحري، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المجلد 01، العدد 06، عدد خاص، 2020.

6-رمضان عبد الرحمن، الفرحاتي، محمد عطية، متواضع، كميل إدوارد، معوقات التحول الرقمي واستخدام الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة في

المؤسسات الصحفية العامة، مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية، المجلد 06، العدد 28، 2021.

7- عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AFD)، خلال الفترة 2006-2011، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 07 العدد 02، 31/12/2014.

8-عبد اللطيف أولاد وآخارون، قياس الأداء المصرفي للبنوك التجارية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية- دراسة حالة بنكي CPA وBBA للفترة 2014-2016، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 09 ، العدد 01، 2020.

9- علي حاج قاسم، إسهامات الاتحاد الإفريقي في عملية التحول الرقمي في إفريقيا قراءة في مشروع إستراتيجية التحول الرقمي لإفريقيا "2020-2030"، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية 01، 2020.

10- مصطفى محمد إبراهيم الهلالي، التحول الرقمي في عصر البيانات الضخمة مراجعة علمية، المجلة العربية الدولية لتكنولوجيا المعلومات والبيانات، المجلد 01، العدد 01، أكتوبر، ديسمبر 2021.

11- مها شحادة، تأثير أبعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية – بحث تطبيقي في البنوك الإسلامية الأردنية، مجلة الجامعة القاسيمية للاقتصاد الإسلامي، المجلد:02، العدد 01، جوان 2022.

12- نضال الفيومي، كيف يمكن للبنوك أن تعيد تصميم عملية تقييم أدائها، نظرة معاصرة، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 28، العدد 02، عمان، الأردن، 2001.

13- وليد تخربين، بوخرص أحمد أمين، واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية –دراسة حالة مصرف البلاد السعودي–، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، 2022.

الأطروحات والمذكرات:

1- رقية غزال، أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائرية، وكالة الوادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الجزائر، 2015.

2- ريحان سعاد، براهمية ليلى، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير الأداء المالي للبنوك، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة قالمة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، فرع علوم المالية، تخصص مالية المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، دفعة 2013-2014.

3- زهراء أحمد محمد النعيمي، تقييم الأداء المالي للمصارف الأهلية في العراق لفترة 1999-2001، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستر غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2005.

4- عبد الكريم عشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

5- محمد أمارة، يحي عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستر، تخصص إدارة أعمال، كلية الاقتصاد ، جامعة الأردن، دفعة 2008.

التقارير والمنشورات:

1- تقارير سنوية من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA، WWW.BEA.COM تاريخ الإطلاع: 2023/05/24، وقت الإطلاع: 13.15

2- حيدر ناصر حسين، إعادة هندسة العمليات وعلاقته في الأداء المالي الاستراتيجي دراسة تطبيقية في الشركة العامة للإسمنت الجنوبية، 2016.

2- رشوان، عبد الرحمن محمد سليمان، قاسمن زينب عبد الحفيظ أحمد، دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات، المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال، 2019.

3- عماد ناصيف مكي، السيد علي سبت بن سبت، دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير والبتروكيماويات، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول أوابك، الكويت، سبتمبر 2021.

4- غزازي عبد النور، وثائق مقدمة من طرف رئيس مصلحة المحاسبة في البنك الخارجي الجزائري بالمدبة.

5- محمد حسن مندورة، أثر التحول الرقمي في معاملات المؤسسات العامة على تحسين الخدمات المؤسساتية في سورية، الأكاديمية السورية الدولية للتدريب والتطوير.

المواقع الالكترونية:

1- بن صالح آل صمع، التحول الرقمي كمرتكز استراتيجي لقيادة الحول الاقتصادي، أفريل 2018، تاريخ الاطلاع: 2022/12/23، وقت الاطلاع: 19:17

.asoma@citc.gov.sa.

2- طارق قابيل، منتدى تقنيات التحول الرقمي وتأثيرها على القطاعات الصناعية، سيمنس، مصر، القاهرة على رابط وزارة التجارة والصناعة، 2017، وقت الإطلاع 2022/12/22، وقت الاطلاع 14:30.

www.mti.gov.eg/Arabic/MediaCenter/News

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1- Berghaus, S, " **The Fuzzy Froht End Of Digital Transformation** : Activities And Approaches For Initiating Organizational Change Strategies " Dissertation Of The University Of ST , Germany,2018 .

1- Goerzing ,D ,Bauernhahs, T, "**Enterprise architectures for the digital transformation small and medium – sized enterprises** . 11th CIRP Conference on Intelligent Computation in Manufacturing Engineering, .2018

الملاحق

الملحق رقم (01): إستمارة السماح بإجراء دراسة حالة متعلقة بمذكرة ماستر

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la recherche scientifique

Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des sciences économique et des sciences commerciales et des sciences de gestion

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير
الرقم: ...../ ب. د. ح/ 2023
المدية في: 15 نوفمبر 2023

إلى السيد: جهيد البناء الخارجي
المدية

الموضوع: السماح للطلبة بإجراء دراسة حالة متعلقة بمذكرة ماستر

سيادة المدير المحترم، في إطار التنسيق والتعاون بين الجامعة والمؤسسات الاقتصادية والإدارية، وبهدف الرفع من المستوى العلمي للطالب وتوطيد التكامل بين الجانب النظري والتطبيقي، ومن أجل إجراء مذكرة ماستر موسومة بعنوان : " **دور التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي – دراسة حالة –** ".

فإننا نرجو من سيادتكم المحترمة السماح للطالبة بإجراء دراسة حالة لدى مؤسستكم.

الرقم التسجيل	الاسم واللقب	تاريخ الميلاد	مكان الميلاد
181832039399	الطوهاري أسماء	2000/11/06	المدية
181832038498	بلجوهر عفاف	2000/03/09	المدية
المسجل (ة) في السنة ماستر : 2022 / 2023		تخصص : إدارة مالية	
السنة الجامعية: 2023/2022			

فترة إجراء دراسة حالة لدى المؤسسة المستقبلة: من: 2023/02/16 إلى غاية: 2023/05/24

وفي الأخير تقبلوا منا سيادة المدير أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

رئيس القسم: مدير المؤسسة المستقبلة:

NEDJHIOUR
Directeur d'Agence P/I

الملحق رقم (02): ميزانية 2019 المستخرجة من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA

BANQUE EXTERIEURE D'ALGERIE

BILAN AU 31/12/2019

ORDRE	ACTIF	31/12/2019
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHÉQUES POSTAUX	411 980 469 743,71
2	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	18 487 668 249,88
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	45 550 792 172,77
4	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	243 640 809 682,03
5	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	2 188 027 270 668,74
6	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU' À L'ÉCHÉANCE	244 296 211 258,84
7	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	24 166 744 676,21
8	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	1 790 599 064,97
9	AUTRES ACTIFS	8 140 446 635,44
10	COMPTES DE RÉGULARISATION	24 300 084 340,74
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITÉES ASSOCIÉES	34 194 608 461,96
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	0,00
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	17 189 676 723,06
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	603 820 191,62
15	ÉCART D'ACQUISITION	0,00
	TOTAL DE L'ACTIF	**3 262 369 201 869,98**

BANQUE EXTERIEURE D'ALGERIE

BILAN AU 31/12/2019

ORDRE	PASSIF	31/12/2019
1	BANQUE CENTRALE	106 762 400 000,00
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	1 570 351 502,33
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	2 150 694 367 314,99
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	38 889 463 678,51
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	24 226 955 382,58
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	8 805 743,20
7	AUTRES PASSIFS	344 759 225 244,48
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	75 221 795 941,49
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	11 584 084 377,73
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	0,00
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	44 081 036 991,16
12	DETTES SUBORDONNÉES	67 276 520 000,00
13	CAPITAL	230 000 000 000,00
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	0,00
15	RÉSERVES	65 504 223 228,43
16	ECART D'ÉVALUATION	14 484 204 039,52
17	ECART DE RÉÉVALUATION	12 456 077 117,23
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	12 301 338 295,09
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	62 548 353 013,24
	TOTAL DU PASSIF	**3 262 369 201 869,98**

الملحق رقم (03): جدول حساب النتائج 2019 المستخرج من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE AU 31/12/2019

METHODE INDIRECTE

ORDRE	RUBRIQUES	31/12/2019
1	RESULTAT AVANT IMPOTS	81 685 682 902,88
2	(+/-) DOTATIONS NETTES AUX AMORTISSEMENTS DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES	955 199 060,10
3	(+/-) DOTATIONS NETTES POUR PERTES DE VALEUR DES ECARTS D'ACQUISITION ET DES AUTRES IMMOBILISATIONS	-
4	(+/-) DOTATIONS NETTES AUX PROVISIONS ET AUX PERTES DE VALEUR	27 535 096 554,71
5	(+/-) PERTES NETTES / GAINS NETS DES ACTIVITES D'INVESTISSEMENT	(11 201 216 392,66)
6	(+/-) CHARGES / PRODUITS DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	-
7	(+/-) AUTRES MOUVEMENTS	(239 409 562,82)
8	= TOTAL DES ELEMENTS NON MONETAIRES INCLUS DANS LE RESULTAT NET AVANT IMPOTS ET DES AUTRES AJUSTEMENTS (TOTAL DES ELEMENTS 2 A 7)	17 049 669 659,33
9	(+/-) FLUX LIES AUX OPERATIONS AVEC LES INSTITUTIONS FINANCIERES	(66 301 758 953,24)
10	(+/-) FLUX LIES AUX OPERATIONS AVEC LA CLIENTELE	(509 396 098 843,60)
11	(+/-) FLUX LIES AUX OPERATIONS AFFECTANT DES ACTIFS OU PASSIFS FINANCIERS	10 761 701 385,56
12	(+/-) FLUX LIES AUX OPERATIONS AFFECTANT DES ACTIFS OU PASSIFS NON FINANCIERS	186 973 950 105,35
13	(-) IMPOTS VERSES	(11 250 051 540,74)
14	= DIMINUTION / (AUGMENTATION) NETTE DES ACTIFS ET PASSIFS PROVENANT DES ACTIVITES OPERATIONNELLES (TOTAL DES ELEMENTS 9 A 13)	(389 212 258 246,66)
15	TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE GENERE PAR L'ACTIVITE OPERATIONNELLE (A)	(290 476 905 684,45)
16	(+/-) FLUX LIES AUX ACTIFS FINANCIERS, Y COMPRIS LES PARTICIPATIONS	(15 925 021 981,62)
17	(+/-) FLUX LIES AUX IMMEUBLES DE PLACEMENT	-
18	(+/-) FLUX LIES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES	(767 365 417,53)
19	TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS D'INVESTISSEMENT (B)	(16 692 387 399,15)
20	(+/-) FLUX DE TRESORERIE PROVENANT OU A DESTINATION DES ACTIONNAIRES	-
21	(+/-) AUTRES FLUX NETS DE TRESORERIE PROVENANT DES ACTIVITES DE FINANCEMENT	-
22	TOTAL FLUX NET DE TRESORERIE LIE AUX OPERATIONS DE FINANCEMENT (C)	-
23	EFFET DE LA VARIATION DES TAUX DE CHANGE SUR LA TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE (D)	239 409 562,86
24	AUGMENTATION / (DIMINUTION) NETTE DE LA TRESORERIE ET DES EQUIVALENTS DE TRESORERIE (A+B+C+D)	(306 929 883 520,75)

TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE

25	TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE A L'OUVERTURE (TOTAL DES ELEMENTS 26 ET 27)	618 091 891 746,02
26	CAISSE, BANQUE CENTRALE, CCP, TRESOR PUBLIC (ACTIF & PASSIF)	513 001 990 296,37
27	COMPTES (ACTIF & PASSIF) ET PRETS/EMPRUNTS A VUE AUPRES DES INSTITUTIONS FINANCIERES	105 089 901 449,65
28	TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE A LA CLOTURE (TOTAL DES ELEMENTS 29 ET 30)	311 162 008 225,26
29	CAISSE, BANQUE CENTRALE, CCP, TRESOR PUBLIC (ACTIF & PASSIF)	412 221 982 445,31
30	COMPTES (ACTIF & PASSIF) ET PRETS/EMPRUNTS A VUE AUPRES DES INSTITUTIONS FINANCIERES	(101 059 974 220,05)
31	VARIATION DE LA TRESORERIE NETTE (POUR CONFIRMATION)	(306 929 883 520,75)

الملحق رقم (04): ميزانية 2020- 2021 المستخرجة من موقع البنك الخارجي

BEA الجزائري

ANNEXE N°2

COMPTE DE RESULTATS AU 31 DECEMBRE 2020

N°	COMPTE DE RESULTATS	Note	31/12/2020	31/12/2019
1	(+) Intérêts et produits assimilés	4.1	127 471 430 278,97	116 903 934 635,00
2	(-) Intérêts et charges assimilées	4.2	(27 455 115 312,15)	(22 065 750 275,46)
3	(+) Commissions (produits)	4.3	23 889 888 131,60	28 169 050 058,70
4	(-) Commissions (charges)	4.4	(1 577 682 238,93)	(1 929 207 236,02)
5	(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	4.5	864 903 553,24	1 232 463 362,23
6	(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	4.6	196 834 651,47	573 137 559,63
7	(+) Produits des autres activités	4.7	63 660 000 056,31	8 003 311 793,73
8	(-) Charges des autres activités	4.7	(55 206 165 877,13)	(6 673 666 625,58)
9	**PRODUIT NET BANCAIRE**		**131 844 093 243,38**	**124 213 273 272,24**
10	(-) Charges générales d'exploitation	4.8	(13 650 531 379,36)	(14 036 982 955,87)
11	(-) Dotations aux amortissements et aux pertes de valeur sur immobilisations incorporelles et corporelles	4.9	(965 833 389,14)	(955 199 060,10)
12	**RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION**		**117 227 728 474,88**	**109 221 091 256,26**
13	(-) Dotations aux provisions, aux pertes de valeur et créances irrécouvrables	4.10	(36 747 735 700,04)	(27 777 796 396,34)
14	(+) Reprises de provisions, de pertes de valeur et récupération sur créances amorties	4.11	8 629 142 900,84	242 699 841,63
15	**RÉSULTAT D'EXPLOITATION**		**89 109 135 675,68**	**81 685 994 701,55**
16	(+/-) Gains ou pertes nets sur autres actifs	4.12	5 389 505,00	(311 798,67)
17	(+) Eléments extraordinaires (produits)		-	-
18	(-) Eléments extraordinaires (charges)		-	-
19	**RÉSULTAT AVANT IMPÔTS**		**89 114 525 180,68**	**81 685 682 902,88**
20	(-) Impôts sur les résultats et assimilés	4.13	(20 494 430 202,23)	(19 137 329 889,64)
21	**RESULTAT NET DE L'EXERCICE**		**68 620 094 978,45**	**62 548 353 013,24**



Mr. H[illegible]UCHE Maqid

Directeur de la Comptabilité

الملحق رقم (05): جدول حساب النتائج 2020- 2021 المستخرج من موقع البنك الخارجي الجزائري BEA

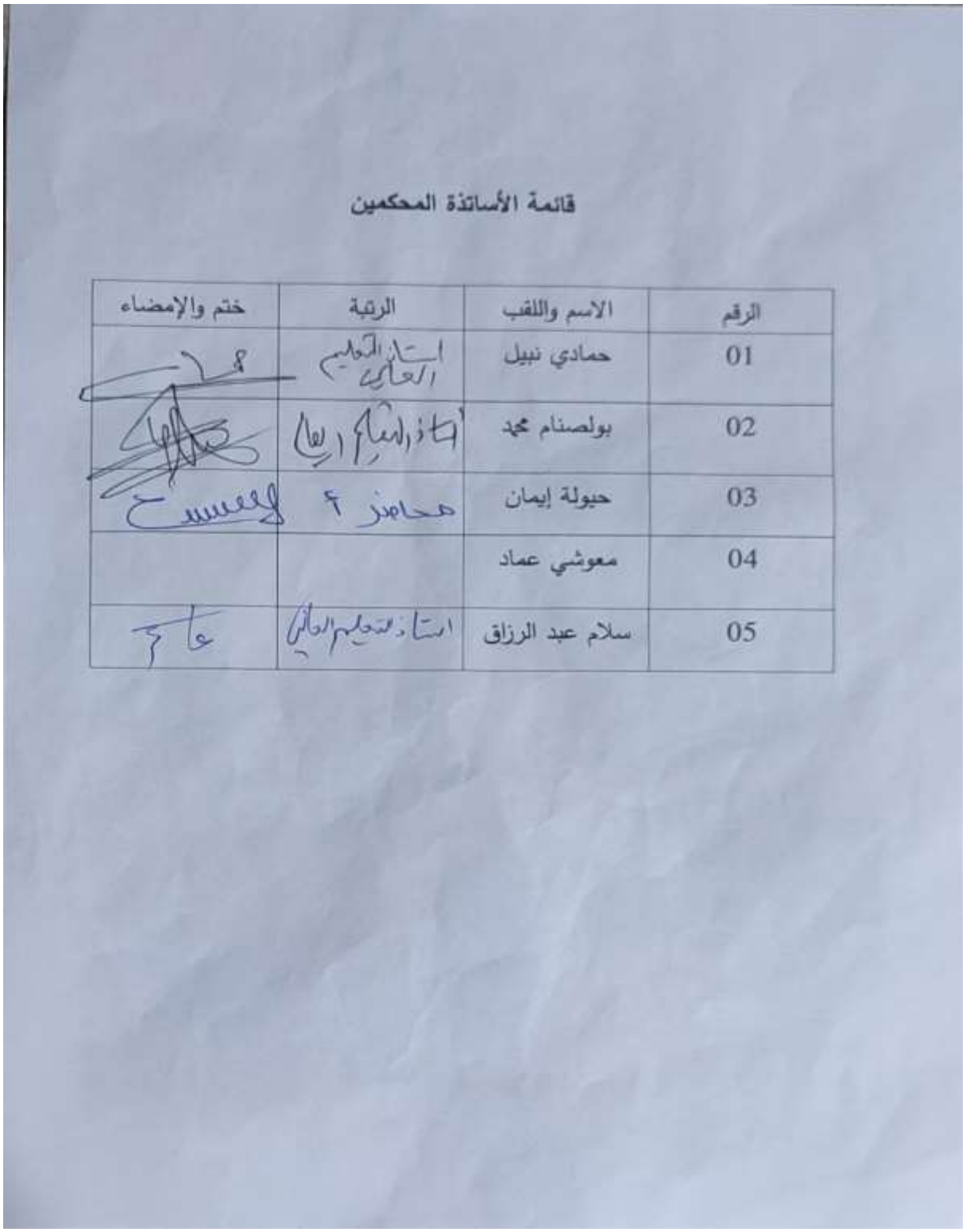
ANNEXE N°1
BILAN AU 31 DECEMBRE 2020

Ordre	Actif	Note	31-déc-20	31-déc-19
1	Caisse, banque centrale, trésor public, centre des chèques postaux	2.1	382 545 276 823,99	411 980 469 743,71
2	Actifs financiers détenus à des fins de transaction	2.2	15 552 310 576,70	18 487 668 249,88
3	Actifs financiers disponibles à la vente	2.3	37 208 455 272,46	45 550 792 172,77
4	Prêts et créances sur les institutions financières	2.4	264 737 807 990,56	243 640 809 682,03
5	Prêts et créances sur la clientèle	2.5	2 114 293 603 801,76	2 188 027 270 668,74
6	Actifs financiers détenus jusqu' à l'échéance	2.6	242 180 082 628,30	244 296 211 258,84
7	Impôts courants – actif	2.7	19 793 558 256,14	24 166 744 676,21
8	Impôts différés – actif	2.8	1 672 542 871,42	1 790 599 064,97
9	autres actifs	2.9	2 877 184 727,66	8 140 446 635,44
10	comptes de régularisation	2.10	14 567 706 075,34	24 300 084 340,75
11	Participation dans les filiales, les co-entreprises ou les entités associées	2.11	41 108 946 144,45	34 194 608 461,96
12	Immeubles de placement	-	0,00	-
13	Immobilisations corporelles	2.12	17 611 714 066,17	17 189 676 723,06
14	Immobilisations incorporelles	2.13	540 059 045,50	603 820 191,62
15	Ecart d'acquisition	-	0,00	0,00
	TOTAL DE L'ACTIF		3 154 689 248 280,45	3 262 369 201 869,98

Ordre	Passif	Note	31-déc-20	31-déc-19
1	Banque centrale	2.14	95 848 447 136,06	106 762 400 000,00
2	Dettes envers les institutions financières	2.15	105 596 141 581,41	1 570 351 502,33
3	Dettes envers la clientèle	2.16	2 182 656 815 346,20	2 150 694 367 314,99
4	Dettes représentées par un titre	2.17	43 672 951 870,71	38 889 463 678,51
5	Impôts courants – passif	2.18	25 230 207 510,67	24 226 955 382,58
6	Impôts différés – passif	2.19	2 802 633,75	8 805 743,20
7	Autres passifs	2.20	78 109 735 510,37	344 759 225 244,48
8	Comptes de régularisation	2.21	45 923 657 670,05	75 221 795 941,49
9	Provisions pour risques et charges	2.22	20 520 303 913,32	11 584 084 377,73
10	Subventions d'équipement - autres subventions d'investissements	2.23	0,00	0,00
11	Fonds pour risques bancaires généraux	2.24	45 663 329 009,09	44 081 036 991,16
12	Dettes subordonnées	2.25	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00
13	Capital	2.26	230 000 000 000,00	230 000 000 000,00
14	Primes liées au capital	2.27	0,00	0,00
15	Réserves	2.28	98 052 576 241,67	65 504 223 228,43
16	Ecart d'évaluation	2.29	18 526 870 139,36	14 484 204 039,52
17	Ecart de réévaluation	2.30	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23
18	Report à nouveau (+/-)	2.31	16 532 717 622,12	12 301 338 295,09
19	Résultat de l'exercice (+/-)	2.32	68 620 094 978,45	62 548 353 013,24
	TOTAL DU PASSIF		3 154 689 248 280,45	3 262 369 201 869,98

Mr. HA[illegible]E Medjid
Direct[illegible] Comptabilité

الملحق رقم (06): قائـمـة الأسـاتـذة المحكمين للإستبيان



قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	ختم والإمضاء
01	حمادي نبيل	استاذ التعليم العالي	
02	بولصنام محمد	أستاذ التعليم العالي	
03	حيولة إيمان	محاضر أ	
04	معوشي عماد		
05	سلام عبد الرزاق	استاذ التعليم العالي	

الملحق رقم (07): استمارة الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس –المدية–

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير تخصص إدارة مالية

استبيان

سيداتي سادتي الكرام:

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية بجامعة يحي فارس بالمدية بعنوان "**التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي**"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان طالبين من حضرتكم التكرم بالإجابة على الأسئلة المطروحة قصد جمع المعلومات الخاصة بموضوع بحثنا، علما أن إجابتكم تبقى سرية ولغاية البحث العلمي فقط، لذلك لا نطلب منكم ذكر الاسم أو اللقب أو العنوان.

من إعداد :

بلجوهر عفاف

الطوهاري أسماء

الموسم الجامعي: 2023/2022

ضع علامة ☒ في الخانة التي تراها مناسبة.

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

- الجنس

-

أنثى ☐ ، ذكر ☐

- الفئة العمرية

-

☐ ☐ ☐ ☐

20- 23 سنة 24- 26 سنة 27- 29 سنة

27- 29 سنة 30- 35 سنة

☐

المستوى التعليمي:

بكالوريا ☐ **، ليسانس** ☐ **، ماستر ، دراسات عليا** ☐

الوظيفة الشاغرة:

مدير ☐ **نائب مدير** ☐ **، رئيس مصلحة** ☐ **، رئيس فرع** ☐

إطار ☐ **، موظف** ☐ **، أخرى** ☐

القسم الثاني: التحول الرقمي

1- إنشاء البوابة الإلكترونية لمراكز خدمة المواطن

الرقم	الأســـــــئلـــــــــة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يساهم مركز خدمة المواطن الالكتروني في:						
01	تحسين جودة الخدمات المقدمة					
02	بكسر الحواجز الجغرافية بين المواطن والبنك					
03	توفير الوقت والجهد والتكلفة					
04	عملية التسجيل الالكتروني على المعاملات سهلة وسلسة لكل الفئات العمرية					
05	ساهم التحول الرقمي من خلال إحداث مراكز خدمة المواطن الالكتروني في تعزيز الشفافية والموضوعية					
06	ساهم التقديم الالكتروني للمعاملات في تقليل نسبة الأخطاء					
07	آلية الدفع الالكتروني عبر الموقع سهلة و سلسة غير معقدة					

2- أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية المتوفرة لدى البنك

الرقم	الأســـــــئلـــــــــة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يستخدم البنك الشيكات الإلكترونية لتسهيل وتسريع عمليات الدفع والمحاسبة					
02	يقوم البنك بعملية التحويلات المالية الالكترونية من حساب بنكي إلى					

	حساب بنكي آخر بشكل أسرع					
03	يوفر البنك الاعتماد المستندي الالكتروني لتحقيق ضمان أكثر والذي يمكن من تبادل الوثائق الالكترونية من خلال البريد الالكتروني					

3- تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تصميم الموقع						
01	يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح، والبحث والحصول على المعلومات					
02	يتوفر على الموقع الإلكتروني للبنك معلومات وخدمات بشكل كاف.					
الاعتمادية						
01	يقدم العاملون في البنك الخدمات الإلكترونية بطريقة صحيحة من أول مرة					
02	هناك التزام بتقديم الخدمات الإلكترونية في المواعيد المتفق عليها					
03	يحتفظ البنك بمعلومات دقيقة عن زبائنه					
الاستجابة						
01	يستجيب البنك لشكاوي واستفسارات					

	العملاء لما يحقق جودة الخدمة					
02	يزود مقدمي الخدمات الإلكترونية العملاء بالمعلومات الكافية عن الخدمة المقدمة					

4- تقييم قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية

الرقم	الأســـــــئلـــــــــة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يقدم البنك خدمات عبر الصراف الآلي					
02	يتعامل البنك مع عملائه عبر شبكة الانترنت					
03	يدعم البنك التحويل الالكتروني للأموال					
04	يدعم البنك التجارة الالكترونية					
05	يقوم البنك بإرسال رسائل قصيرة إلى العميل لتزويده بالمعلومات(الهاتف الجوال)					
06	يوفر البنك آلات تنتشر في المؤسسات التجارية بأنواعها					
07	تمكين العملاء باستخدام بطاقات لأداء مدفوعاتهم من خلال الخصم(نقاط البيع الإلكترونية)					

القسم الثالث: الأداء المالي للبنوك التجارية

الرقم	الأســـــــئلـــــــــة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	من مؤشرات قياس الأداء المالي في البنك مؤشر السيولة					
02	زيادة نسبة الربحية تعني كفاءة عنصر العمل في تحقيق الأرباح.					
03	يعتمد تقييم الأداء المالي للبنك على تقارير كتابية وشفوية					
04	يقوم البنك بتحليل القوائم المالية لتقييم الأداء المالي					
05	يعتبر الجمع بين كل من الكفاءة والفعالية أهم وسيلة للوقوف على مستوى حقيقي لأداء البنك					
06	يقوم البنك بقياس جودة الأداء في جميع الأقسام					
07	يهتم البنك في تحديد إنتاجية العاملين					
08	يعتبر التقسيم المبني على الأداء المالي وغير المالي من أهم التقسيمات التي تساعد على العمل على تحسين الأداء					
09	يؤدي قياس الأداء بدقة إلى معرفة الانحرافات الحاصلة					

نشكر لكم حسن تعاونكم.

الملحق رقم (08): مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100.0
	Exclue[a]	0	.0
	Total	30	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.737	24

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 22:46:28
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=f1 f2 f3 f4 f5 f6 f7 f8 f9 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.06

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100.0
	Exclue[a]	0	.0
	Total	30	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.645	9

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 22:47:27
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5a a6 a7 b1 b2 b3 c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 f1 f2 f3 f4 f5 f6 f7 f8 f9 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.02

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100.0
	Exclue[a]	0	.0
	Total	30	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.809	33

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 22:51:00
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>

	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=T1 T2 /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.02
	Temps écoulé	00:00:00.01
	Nombre d'observations autorisées[a]	157286

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		T1	T2
N		30	30
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	2.8014	2.9963
	Ecart type	.46252	.65213
Différences les plus extrêmes	Absolue	.154	.168
	Positif	.104	.097
	Négatif	-.154	-.168
Statistiques de test		.154	.168
Sig. asymptotique (bilatérale)		.068[c]	.031[c]

a. La distribution du test est Normale.
b. Calculée à partir des données.
c. Correction de signification de Lilliefors.

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 22:56:48
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.

Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5a a6 a7 b1 b2 b3 c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 T1 /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.06

Corrélations

		a1	a2	a3	a4	a5a	a6	a7	b1	b2	b3	c1	c2	c3	c4	c5
a1	Corrélation de Pearson	1	.154	.196	.128	.479**	.334	.292	.255	-.234	.172	.292	.354	.155	.225	.007
	Sig. (bilatérale)		.417	.299	.501	.007	.071	.117	.173	.213	.365	.117	.055	.415	.233	.972
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a2	Corrélation de Pearson	.154	1	.026	.077	-.217	.067	.164	-.349	-.428*	-.017	.052	.021	-.013	-.068	-.115
	Sig. (bilatérale)	.417		.890	.685	.249	.726	.387	.058	.018	.930	.785	.910	.947	.719	.545
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a3	Corrélation de Pearson	.196	.026	1	.208	.434*	.460*	.147	.009	.095	.227	.207	.217	.099	.051	.373*
	Sig. (bilatérale)	.299	.890		.269	.017	.011	.437	.962	.618	.228	.272	.249	.601	.788	.042
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a4	Corrélation de Pearson	.128	.077	.208	1	.283	-.125	.369*	-.135	-.320	-.267	-.150	-.007	.325	.165	.208
	Sig. (bilatérale)	.501	.685	.269		.130	.509	.045	.476	.084	.154	.429	.969	.079	.385	.271
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a5a	Corrélation de Pearson	.479**	-.217	.434*	.283	1	.436*	.314	.141	-.049	.006	.216	.377*	.180	.083	.363*
	Sig. (bilatérale)	.007	.249	.017	.130		.016	.091	.456	.796	.976	.253	.040	.340	.663	.048
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a6	Corrélation de Pearson	.334	.067	.460*	-.125	.436*	1	.208	-.063	-.082	.378*	.381*	.494**	.036	.030	.215
	Sig. (bilatérale)	.071	.726	.011	.509	.016		.271	.742	.666	.039	.038	.006	.851	.877	.253
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a7	Corrélation de Pearson	.292	.164	.147	.369*	.314	.208	1	-.033	-.073	-.011	.107	.096	.265	.217	-.030
	Sig. (bilatérale)	.117	.387	.437	.045	.091	.271		.864	.700	.952	.574	.613	.157	.249	.877
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
b1	Corrélation de Pearson	.255	-.349	.009	-.135	.141	-.063	-.033	1	.320	.213	.075	.074	-.068	.192	-.254
	Sig. (bilatérale)	.173	.058	.962	.476	.456	.742	.864		.084	.257	.694	.698	.721	.309	.176
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
b2	Corrélation de Pearson	-.234	-.428*	.095	-.320	-.049	-.082	-.073	.320	1	.233	.218	-.019	-.337	-.024	-.081

	Sig. (bilatérale)	.213	.018	.618	.084	.796	.666	.700	.084		.215	.247	.919	.068	.900	.672
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.172	-.017	.227	-.267	.006	.378*	-.011	.213	.233	1	.458*	.365*	-.170	-.134	-.061
b3	Sig. (bilatérale)	.365	.930	.228	.154	.976	.039	.952	.257	.215		.011	.047	.368	.480	.748
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.292	.052	.207	-.150	.216	.381*	.107	.075	.218	.458*	1	.485**	-.225	.209	.352
c1	Sig. (bilatérale)	.117	.785	.272	.429	.253	.038	.574	.694	.247	.011		.007	.232	.267	.056
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.354	.021	.217	-.007	.377*	.494**	.096	.074	-.019	.365*	.485**	1	.008	.204	.343
c2	Sig. (bilatérale)	.055	.910	.249	.969	.040	.006	.613	.698	.919	.047	.007		.965	.280	.063
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.155	-.013	.099	.325	.180	.036	.265	-.068	-.337	-.170	-.225	.008	1	.220	.219
c3	Sig. (bilatérale)	.415	.947	.601	.079	.340	.851	.157	.721	.068	.368	.232	.965		.243	.245
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.225	-.068	.051	.165	.083	.030	.217	.192	-.024	-.134	.209	.204	.220	1	-.082
c4	Sig. (bilatérale)	.233	.719	.788	.385	.663	.877	.249	.309	.900	.480	.267	.280	.243		.666
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.007	-.115	.373*	.208	.363*	.215	-.030	-.254	-.081	-.061	.352	.343	.219	-.082	1
c5	Sig. (bilatérale)	.972	.545	.042	.271	.048	.253	.877	.176	.672	.748	.056	.063	.245	.666	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-.122	.311	.104	-.011	.085	-.247	.241	.077	-.076	-.080	.021	.048	.181	.014	.235
c6	Sig. (bilatérale)	.522	.094	.583	.954	.655	.188	.199	.687	.688	.673	.913	.801	.339	.943	.211
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.104	-.255	.048	-.200	.160	.206	.005	.178	.286	.160	.271	.279	-.096	.498**	.165
c7	Sig. (bilatérale)	.584	.174	.800	.289	.398	.274	.977	.346	.125	.398	.148	.135	.614	.005	.382
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-.072	-.148	.359	-.287	.069	.149	-.160	.181	.139	.502**	.353	.225	-.118	.067	.042
d1	Sig. (bilatérale)	.704	.436	.051	.124	.719	.433	.400	.339	.464	.005	.055	.231	.535	.727	.826
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-.029	-.243	.095	-.177	.180	-.015	-.088	.358	.395*	.244	.323	.287	-.082	.341	.095
d2	Sig. (bilatérale)	.881	.195	.616	.350	.340	.938	.645	.052	.031	.194	.082	.123	.667	.066	.616
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.116	-.221	-.040	-.142	.015	.163	-.205	.255	.196	.261	.171	.081	.005	.250	-.016
d3	Sig. (bilatérale)	.541	.240	.832	.453	.939	.391	.277	.174	.298	.164	.365	.670	.979	.184	.934

d4	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-.201	-.303	-.059	-.225	.143	-.140	-.372*	.272	.352	.034	.294	-.088	-.173	.213	.192
	Sig. (bilatérale)	.287	.104	.757	.232	.451	.460	.043	.145	.057	.859	.115	.644	.362	.258	.310
d5	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.014	.094	-.213	.175	.005	-.213	-.122	.035	-.061	.019	.000	.024	-.063	.200	.172
	Sig. (bilatérale)	.943	.620	.259	.356	.979	.258	.521	.855	.749	.921	1.000	.901	.741	.289	.363
d6	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-.208	-.002	-.018	.011	-.344	-.255	-.067	.119	.019	-.070	.226	-.233	-.217	.276	.084
	Sig. (bilatérale)	.270	.991	.925	.955	.062	.173	.725	.532	.921	.712	.229	.215	.249	.140	.661
d7	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.049	-.126	.054	-.274	.031	.316	-.150	.369*	.208	.334	.454*	.446*	-.103	.229	.176
	Sig. (bilatérale)	.798	.507	.776	.144	.872	.089	.429	.045	.270	.071	.012	.013	.587	.223	.352
T1	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.324	-.081	.427*	.046	.452*	.388*	.199	.350	.208	.409*	.632**	.551**	.110	.481**	.415*
	Sig. (bilatérale)	.081	.672	.019	.811	.012	.034	.292	.058	.270	.025	.000	.002	.564	.007	.022
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations

		c6	c7	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7	T1
a1	Corrélation de Pearson	-.122	.104	-.072	-.029	.116**	-.201	.014	-.208	.049	.324
	Sig. (bilatérale)	.522	.584	.704	.881	.541	.287	.943	.270	.798	.081
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a2	Corrélation de Pearson	.311	-.255	-.148	-.243	-.221	-.303	.094	-.002	-.126*	-.081
	Sig. (bilatérale)	.094	.174	.436	.195	.240	.104	.620	.991	.507	.672
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a3	Corrélation de Pearson	.104	.048	.359	.095	-.040*	-.059*	-.213	-.018	.054	.427
	Sig. (bilatérale)	.583	.800	.051	.616	.832	.757	.259	.925	.776	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a4	Corrélation de Pearson	-.011	-.200	-.287	-.177	-.142	-.225	.175*	.011	-.274	.046
	Sig. (bilatérale)	.954	.289	.124	.350	.453	.232	.356	.955	.144	.811
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a5a	Corrélation de Pearson	.085**	.160	.069*	.180	.015	.143*	.005	-.344	.031	.452
	Sig. (bilatérale)	.655	.398	.719	.340	.939	.451	.979	.062	.872	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a6	Corrélation de Pearson	-.247	.206	.149*	-.015	.163*	-.140	-.213	-.255	.316	.388*
	Sig. (bilatérale)	.188	.274	.433	.938	.391	.460	.258	.173	.089	.034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a7	Corrélation de Pearson	.241	.005	-.160	-.088*	-.205	-.372	-.122	-.067	-.150	.199
	Sig. (bilatérale)	.199	.977	.400	.645	.277	.043	.521	.725	.429	.292

b1	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.077	.178	.181	.358	.255	.272	.035	.119	.369	.350
	Sig. (bilatérale)	.687	.346	.339	.052	.174	.145	.855	.532	.045	.058
b2	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-.076	.286*	.139	.395	.196	.352	-.061	.019	.208	.208
	Sig. (bilatérale)	.688	.125	.464	.031	.298	.057	.749	.921	.270	.270
b3	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-.080	.160	.502	.244	.261	.034*	.019	-.070	.334	.409
	Sig. (bilatérale)	.673	.398	.005	.194	.164	.859	.921	.712	.071	.025
c1	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.021	.271	.353	.323	.171	.294*	.000	.226	.454	.632*
	Sig. (bilatérale)	.913	.148	.055	.082	.365	.115	1.000	.229	.012	.000
c2	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.048	.279	.225	.287	.081*	-.088**	.024	-.233	.446	.551*
	Sig. (bilatérale)	.801	.135	.231	.123	.670	.644	.901	.215	.013	.002
c3	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.181	-.096	-.118	-.082	.005	-.173	-.063	-.217	-.103	.110
	Sig. (bilatérale)	.339	.614	.535	.667	.979	.362	.741	.249	.587	.564
c4	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.014	.498	.067	.341	.250	.213	.200	.276	.229	.481
	Sig. (bilatérale)	.943	.005	.727	.066	.184	.258	.289	.140	.223	.007
c5	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.235	.165	.042*	.095	-.016*	.192	.172	.084	.176	.415
	Sig. (bilatérale)	.211	.382	.826	.616	.934	.310	.363	.661	.352	.022
c6	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	1	.166	.139	.194	-.146	.231	.270	.160	-.181	.307
	Sig. (bilatérale)		.381	.463	.304	.440	.218	.148	.397	.339	.099
c7	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.166	1	.115	.531	.392	.357	.441	.336	.272	.627
	Sig. (bilatérale)	.381		.543	.003	.032	.053	.015	.069	.147	.000
d1	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.139	.115	1	.465	.056	.199	-.068	.198	.195	.401**
	Sig. (bilatérale)	.463	.543		.010	.769	.293	.720	.293	.302	.028
d2	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.194	.531	.465	1	.455	.517	.243	.337	.433*	.676
	Sig. (bilatérale)	.304	.003	.010		.012	.003	.196	.069	.017	.000
d3	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	-.146	.392	.056	.455	1	.573	.408	.266	.151	.470
	Sig. (bilatérale)	.440	.032	.769	.012		.001	.025	.155	.426	.009
d4	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	.231	.357	.199	.517	.573	1	.440*	.252	.213	.450

	Sig. (bilatérale)	.218	.053	.293	.003	.001		.015	.180	.259	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d5	Corrélation de Pearson	.270	.441	-.068	.243	.408	.440	1	.351	.091	.385
	Sig. (bilatérale)	.148	.015	.720	.196	.025	.015		.057	.633	.036
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d6	Corrélation de Pearson	.160	.336	.198	.337	.266	.252	.351	1	.104	.290
	Sig. (bilatérale)	.397	.069	.293	.069	.155	.180	.057		.585	.121
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d7	Corrélation de Pearson	-.181	.272	.195	.433	.151	.213	.091	.104*	1	.487
	Sig. (bilatérale)	.339	.147	.302	.017	.426	.259	.633	.585		.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T1	Corrélation de Pearson	.307	.627	.401*	.676	.470*	.450*	.385	.290	.487	1*
	Sig. (bilatérale)	.099	.000	.028	.000	.009	.013	.036	.121	.006	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 22:56:48
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5a a6 a7 b1 b2 b3 c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 T1 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.08
	Temps écoulé	00:00:00.12
	Nombre d'observations autorisées	28597 observations[a]

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

Corrélations

			a1	a2	a3	a4	a5a	a6	a7	b1	b2	b3	c1	c2	c3	c4
Rho de Spearman	a1	Coefficient de corrélation	1.000	.128	.101	.044	.511**	.216	.239	.344	-.138	.224	.409*	.361	.079	.160
		Sig. (bilatéral)	.	.502	.595	.816	.004	.251	.203	.062	.467	.235	.025	.050	.677	.398
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	a2	Coefficient de corrélation	.128	1.000	.111	.002	-.193	.120	.201	-.336	-.354	-.009	.105	.038	-.016	-.007
		Sig. (bilatéral)	.502	.	.559	.990	.307	.528	.287	.070	.055	.963	.580	.844	.934	.971
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	a3	Coefficient de corrélation	.101	.111	1.000	.085	.383*	.460*	.005	.010	.104	.210	.214	.244	.047	-.011
		Sig. (bilatéral)	.595	.559	.	.654	.037	.011	.978	.960	.585	.265	.255	.193	.804	.952
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	a4	Coefficient de corrélation	.044	.002	.085	1.000	.226	-.202	.346	-.110	-.267	-.248	-.165	-.090	.284	.134
		Sig. (bilatéral)	.816	.990	.654	.	.231	.283	.061	.564	.154	.186	.383	.638	.128	.481
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	a5a	Coefficient de corrélation	.511**	-.193	.383*	.226	1.000	.378*	.318	.197	-.046	.119	.244	.404*	.193	.054
		Sig. (bilatéral)	.004	.307	.037	.231	.	.039	.087	.297	.810	.532	.193	.027	.308	.776
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	a6	Coefficient de corrélation	.216	.120	.460*	-.202	.378*	1.000	.215	.021	-.069	.391*	.438*	.545**	.001	.001
		Sig. (bilatéral)	.251	.528	.011	.283	.039	.	.254	.913	.715	.033	.016	.002	.997	.997
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	a7	Coefficient de corrélation	.239	.201	.005	.346	.318	.215	1.000	-.024	-.048	.004	.129	.066	.245	.207
		Sig. (bilatéral)	.203	.287	.978	.061	.087	.254	.	.898	.801	.985	.497	.728	.192	.273
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	b1	Coefficient de corrélation	.344	-.336	.010	-.110	.197	.021	-.024	1.000	.334	.249	.075	.110	-.094	.161
		Sig. (bilatéral)	.062	.070	.960	.564	.297	.913	.898	.	.071	.184	.695	.561	.623	.397
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	b2	Coefficient de corrélation	-.138	-.354	.104	-.267	-.046	-.069	-.048	.334	1.000	.236	.213	.017	-.362*	-.021

	Sig. (bilatéral)	.467	.055	.585	.154	.810	.715	.801	.071	.	.209	.257	.927	.050	.911
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
b3	Coefficient de corrélation	.224	-.009	.210	-.248	.119	.391*	.004	.249	.236	1.000	.470**	.373*	-.186	-.156
	Sig. (bilatéral)	.235	.963	.265	.186	.532	.033	.985	.184	.209	.	.009	.042	.326	.411
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c1	Coefficient de corrélation	.409*	.105	.214	-.165	.244	.438*	.129	.075	.213	.470**	1.000	.508**	-.227	.177
	Sig. (bilatéral)	.025	.580	.255	.383	.193	.016	.497	.695	.257	.009	.	.004	.228	.350
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c2	Coefficient de corrélation	.361	.038	.244	-.090	.404*	.545**	.066	.110	.017	.373*	.508**	1.000	-.045	.165
	Sig. (bilatéral)	.050	.844	.193	.638	.027	.002	.728	.561	.927	.042	.004	.	.812	.383
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c3	Coefficient de corrélation	.079	-.016	.047	.284	.193	.001	.245	-.094	-.362*	-.186	-.227	-.045	1.000	.180
	Sig. (bilatéral)	.677	.934	.804	.128	.308	.997	.192	.623	.050	.326	.228	.812	.	.342
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c4	Coefficient de corrélation	.160	-.007	-.011	.134	.054	.001	.207	.161	-.021	-.156	.177	.165	.180	1.000
	Sig. (bilatéral)	.398	.971	.952	.481	.776	.997	.273	.397	.911	.411	.350	.383	.342	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c5	Coefficient de corrélation	.047	-.069	.420*	.210	.343	.276	-.015	-.238	-.084	-.067	.364*	.380*	.278	-.069
	Sig. (bilatéral)	.807	.717	.021	.265	.063	.140	.935	.205	.660	.727	.048	.038	.137	.718
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c6	Coefficient de corrélation	-.066	.324	.204	-.030	.112	-.171	.251	.055	-.086	-.089	.017	-.007	.210	.038
	Sig. (bilatéral)	.731	.081	.279	.876	.557	.367	.180	.772	.653	.641	.929	.971	.266	.842
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c7	Coefficient de corrélation	.030	-.188	.080	-.171	.082	.184	.024	.178	.288	.161	.284	.287	-.105	.522**
	Sig. (bilatéral)	.876	.320	.673	.367	.667	.329	.901	.347	.122	.396	.128	.124	.582	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

d1	Coefficient de corrélation	.020	-.058	.366*	-.322	.130	.218	-.160	.193	.110	.508**	.361*	.225	-.110	.036
	Sig. (bilatéral)	.916	.760	.047	.083	.494	.247	.398	.307	.562	.004	.050	.233	.563	.852
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d2	Coefficient de corrélation	.096	-.183	.197	-.183	.240	.120	-.052	.419*	.418*	.311	.376*	.329	-.101	.363*
	Sig. (bilatéral)	.613	.333	.297	.333	.201	.527	.784	.021	.022	.095	.041	.076	.594	.049
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d3	Coefficient de corrélation	.048	-.192	.034	-.129	.014	.199	-.188	.265	.204	.269	.186	.116	-.014	.240
	Sig. (bilatéral)	.800	.309	.858	.497	.943	.292	.319	.156	.280	.150	.325	.541	.943	.202
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d4	Coefficient de corrélation	-.102	-.307	.079	-.211	.172	-.074	-.348	.287	.350	.057	.273	-.059	-.171	.195
	Sig. (bilatéral)	.593	.099	.680	.262	.362	.696	.060	.125	.058	.766	.145	.756	.365	.302
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d5	Coefficient de corrélation	-.110	-.002	-.111	.200	-.025	-.227	-.148	.089	-.045	.031	-.011	.003	-.085	.221
	Sig. (bilatéral)	.562	.994	.560	.290	.897	.229	.435	.641	.813	.869	.954	.988	.657	.240
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d6	Coefficient de corrélation	-.144	-.032	-.042	-.004	-.350	-.193	-.086	.105	.017	-.117	.245	-.202	-.163	.357
	Sig. (bilatéral)	.446	.865	.824	.985	.058	.306	.653	.579	.928	.539	.192	.284	.388	.053
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d7	Coefficient de corrélation	.098	-.092	.141	-.249	.104	.339	-.155	.386*	.173	.308	.376*	.446*	-.084	.168
	Sig. (bilatéral)	.606	.631	.458	.185	.585	.067	.413	.035	.361	.098	.040	.014	.658	.374
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T1	Coefficient de corrélation	.310	.004	.515**	-.007	.412*	.375*	.121	.225	.218	.359	.526**	.543**	.091	.387*
	Sig. (bilatéral)	.096	.984	.004	.973	.024	.041	.524	.232	.247	.051	.003	.002	.632	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations

			c5	c6	c7	d1	d2	d3	d4	d5	d6	d7	T1
Rho de Spearman	a1	Coefficient de corrélation	.047	-.066	.030	.020	.096*	.048	-.102	-.110	-.144	.098	.310*

	Sig. (bilatéral)	.807	.731	.876	.916	.613	.800	.593	.562	.446	.606	.096
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a2	Coefficient de corrélation	-.069	.324	-.188	-.058	-.183	-.192	-.307	-.002	-.032	-.092	.004
	Sig. (bilatéral)	.717	.081	.320	.760	.333	.309	.099	.994	.865	.631	.984
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a3	Coefficient de corrélation	.420	.204	.080	.366	.197^	.034^	.079	-.111	-.042	.141	.515
	Sig. (bilatéral)	.021	.279	.673	.047	.297	.858	.680	.560	.824	.458	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a4	Coefficient de corrélation	.210	-.030	-.171	-.322	-.183	-.129	-.211	.200	-.004	-.249	-.007
	Sig. (bilatéral)	.265	.876	.367	.083	.333	.497	.262	.290	.985	.185	.973
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a5	Coefficient de corrélation	.343^*	.112	.082^	.130	.240	.014^	.172	-.025	-.350	.104	.412
a	Sig. (bilatéral)	.063	.557	.667	.494	.201	.943	.362	.897	.058	.585	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a6	Coefficient de corrélation	.276	-.171	.184^	.218	.120^	.199	-.074	-.227	-.193	.339^	.375^
	Sig. (bilatéral)	.140	.367	.329	.247	.527	.292	.696	.229	.306	.067	.041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
a7	Coefficient de corrélation	-.015	.251	.024	-.160	-.052	-.188	-.348	-.148	-.086	-.155	.121
	Sig. (bilatéral)	.935	.180	.901	.398	.784	.319	.060	.435	.653	.413	.524
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
b1	Coefficient de corrélation	-.238	.055	.178	.193	.419	.265	.287	.089	.105	.386	.225
	Sig. (bilatéral)	.205	.772	.347	.307	.021	.156	.125	.641	.579	.035	.232
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
b2	Coefficient de corrélation	-.084	-.086	.288	.110	.418	.204	.350	-.045	.017	.173	.218
	Sig. (bilatéral)	.660	.653	.122	.562	.022	.280	.058	.813	.928	.361	.247
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
b3	Coefficient de corrélation	-.067	-.089	.161	.508	.311	.269^	.057	.031	-.117	.308	.359^*
	Sig. (bilatéral)	.727	.641	.396	.004	.095	.150	.766	.869	.539	.098	.051
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c1	Coefficient de corrélation	.364^	.017	.284	.361	.376	.186^	.273	-.011	.245	.376^*	.526
	Sig. (bilatéral)	.048	.929	.128	.050	.041	.325	.145	.954	.192	.040	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c2	Coefficient de corrélation	.380	-.007	.287	.225	.329^	.116^*	-.059	.003	-.202	.446^	.543^*
	Sig. (bilatéral)	.038	.971	.124	.233	.076	.541	.756	.988	.284	.014	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c3	Coefficient de corrélation	.278	.210	-.105	-.110	-.101	-.014	-.171	-.085	-.163^	-.084	.091
	Sig. (bilatéral)	.137	.266	.582	.563	.594	.943	.365	.657	.388	.658	.632
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

c4	Coefficient de corrélation	-.069	.038	.522	.036	.363	.240	.195	.221	.357	.168	.387
	Sig. (bilatéral)	.718	.842	.003	.852	.049	.202	.302	.240	.053	.374	.035
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c5	Coefficient de corrélation	1.000	.200	.161*	.016	.108	.035	.182	.166	.119	.168	.470*
	Sig. (bilatéral)	.	.289	.396	.933	.571	.853	.337	.380	.530	.373	.009
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c6	Coefficient de corrélation	.200	1.000	.179	.132	.192	-.146	.245	.264	.140	-.150	.279
	Sig. (bilatéral)	.289	.	.344	.488	.308	.441	.192	.159	.462	.429	.135
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
c7	Coefficient de corrélation	.161	.179	1.000	.086	.543	.378	.376	.477	.395	.190	.661
	Sig. (bilatéral)	.396	.344	.	.652	.002	.040	.040	.008	.031	.313	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d1	Coefficient de corrélation	.016	.132	.086*	1.000	.473	.069	.197	-.060	.146	.205**	.421*
	Sig. (bilatéral)	.933	.488	.652	.	.008	.719	.298	.754	.440	.278	.020
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d2	Coefficient de corrélation	.108	.192	.543	.473	1.000	.487	.554	.272*	.334*	.451	.682*
	Sig. (bilatéral)	.571	.308	.002	.008	.	.006	.001	.146	.071	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d3	Coefficient de corrélation	.035	-.146	.378	.069	.487	1.000	.587	.396	.332	.094	.453
	Sig. (bilatéral)	.853	.441	.040	.719	.006	.	.001	.030	.073	.620	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d4	Coefficient de corrélation	.182	.245	.376	.197	.554	.587	1.000	.467	.327	.170	.380
	Sig. (bilatéral)	.337	.192	.040	.298	.001	.001	.	.009	.077	.368	.038
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d5	Coefficient de corrélation	.166	.264	.477	-.060	.272	.396	.467	1.000	.415	.118	.452
	Sig. (bilatéral)	.380	.159	.008	.754	.146	.030	.009	.	.023	.535	.012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d6	Coefficient de corrélation	.119	.140	.395	.146	.334	.332	.327	.415	1.000	.108	.295
	Sig. (bilatéral)	.530	.462	.031	.440	.071	.073	.077	.023	.	.569	.114
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
d7	Coefficient de corrélation	.168	-.150	.190	.205	.451	.094	.170	.118*	.108	1.000	.346*
	Sig. (bilatéral)	.373	.429	.313	.278	.012	.620	.368	.535	.569	.	.061
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
T1	Coefficient de corrélation	.470	.279	.661**	.421	.682*	.453*	.380	.452	.295	.346	1.000**
	Sig. (bilatéral)	.009	.135	.000	.020	.000	.012	.038	.012	.114	.061	.
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

Corrélations non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 22:57:55
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		NONPAR CORR /VARIABLES=f1 f2 f3 f4 f5 f6 f7 f8 f9 T2 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.05
	Temps écoulé	00:00:00.08
	Nombre d'observations autorisées	62914 observations[a]

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail

Corrélations

			f1	f2	f3	f4
Rho de Spearman	f1	Coefficient de corrélation	1.000	.574**	.312	.601**
		Sig. (bilatéral)	.	.001	.094	.000
		N	30	30	30	30
	f2	Coefficient de corrélation	.574**	1.000	.452*	.504**
		Sig. (bilatéral)	.001	.	.012	.005
		N	30	30	30	30
	f3	Coefficient de corrélation	.312	.452*	1.000	.498**
		Sig. (bilatéral)	.094	.012	.	.005
		N	30	30	30	30
	f4	Coefficient de corrélation	.601**	.504**	.498**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.005	.005	.
		N	30	30	30	30
	f5	Coefficient de corrélation	.048	.014	.238	.319
		Sig. (bilatéral)	.800	.942	.205	.086
		N	30	30	30	30
	f6	Coefficient de corrélation	-.262	-.132	-.096	-.085
		Sig. (bilatéral)	.163	.486	.612	.656
		N	30	30	30	30
	f7	Coefficient de corrélation	.041	.243	-.033	.015

		Sig. (bilatéral)	.830	.196	.863	.938
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	-.109	.059	.139	-.046
	f8	Sig. (bilatéral)	.566	.759	.464	.808
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.097	.202	.245	.206
	f9	Sig. (bilatéral)	.609	.285	.193	.275
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.545**	.709**	.606**	.675**
	T2	Sig. (bilatéral)	.002	.000	.000	.000
		N	30	30	30	30

Corrélations

			f5	f6	f7	f8
		Coefficient de corrélation	.048	-.262**	.041	-.109**
	f1	Sig. (bilatéral)	.800	.163	.830	.566
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.014**	-.132	.243*	.059**
	f2	Sig. (bilatéral)	.942	.486	.196	.759
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.238	-.096*	-.033	.139**
	f3	Sig. (bilatéral)	.205	.612	.863	.464
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.319**	-.085**	.015**	-.046
	f4	Sig. (bilatéral)	.086	.656	.938	.808
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	1.000	.425	.100	.165
	f5	Sig. (bilatéral)	.	.019	.599	.382
		N	30	30	30	30
Rho de Spearman		Coefficient de corrélation	.425	1.000	.379	.297
	f6	Sig. (bilatéral)	.019	.	.039	.111
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.100	.379	1.000	.294
	f7	Sig. (bilatéral)	.599	.039	.	.115
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.165	.297	.294	1.000
	f8	Sig. (bilatéral)	.382	.111	.115	.
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.362	.196	.180	.002
	f9	Sig. (bilatéral)	.050	.300	.342	.993
		N	30	30	30	30
		Coefficient de corrélation	.504**	.248**	.372**	.242**
	T2	Sig. (bilatéral)	.005	.186	.043	.199
		N	30	30	30	30

Corrélations

			f9	T2
Rho de Spearman	f1	Coefficient de corrélation	.097	.545**
		Sig. (bilatéral)	.609	.002

		N	30	30
		Coefficient de corrélation	.202**	.709
	f2	Sig. (bilatéral)	.285	.000
		N	30	30
		Coefficient de corrélation	.245	.606*
	f3	Sig. (bilatéral)	.193	.000
		N	30	30
		Coefficient de corrélation	.206**	.675**
	f4	Sig. (bilatéral)	.275	.000
		N	30	30
		Coefficient de corrélation	.362	.504
	f5	Sig. (bilatéral)	.050	.005
		N	30	30
		Coefficient de corrélation	.196	.248
	f6	Sig. (bilatéral)	.300	.186
		N	30	30
		Coefficient de corrélation	.180	.372
	f7	Sig. (bilatéral)	.342	.043
		N	30	30
		Coefficient de corrélation	.002	.242
	f8	Sig. (bilatéral)	.993	.199
		N	30	30
		Coefficient de corrélation	1.000	.573
	f9	Sig. (bilatéral)	.	.001
		N	30	30
		Coefficient de corrélation	.573**	1.000**
	T2	Sig. (bilatéral)	.001	.
		N	30	30

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

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

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 23:05:55
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس المستوى الوظيفة /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Ressources	Temps de processeur	00:00:02.69
	Temps écoulé	00:00:02.85

Statistiques

		الجنس	المستوى	الوظيفة
N	Valide	30	30	30
	Manquant	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	15	50.0	50.0	50.0
	ذكر	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بكالوريا	6	20.0	20.0	20.0
	ليسانس	15	50.0	50.0	70.0
	ماستر	7	23.3	23.3	93.3
	دراسات العليا	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مدير	1	3.3	3.3	3.3
	نائب مدير	1	3.3	3.3	6.7
	رئيس مصلحة	5	16.7	16.7	23.3
	رئيس فرع	1	3.3	3.3	26.7
	إطار	13	43.3	43.3	70.0
	موظف	8	26.7	26.7	96.7
	أخرى	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 23:06:36
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=السن /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.30
	Temps écoulé	00:00:00.35

Statistiques

السن

N	Valide	30
	Manquant	0

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	20-23	1	3.3	3.3	3.3
	24-26	1	3.3	3.3	6.7
	27-29	13	43.3	43.3	50.0
	30-35	15	50.0	50.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Descriptives

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 23:11:08
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5a a6 a7 b1 b2 b3 c1 c2 c3 c4 c5 c6 c7 d1 d2 d3 d4 d5 d6 d7 T1 f1 f2 f3 f4 f5 f6 f7 f8 f9 T2 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.00
	Temps écoulé	00:00:00.02

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
a1	30	1.00	4.00	1.7333	.78492
a2	30	1.00	4.00	2.2333	1.10433
a3	30	1.00	4.00	1.8667	1.10589

a4	30	1.00	4.00	2.1667	1.14721
a5a	30	1.00	5.00	2.2000	1.06350
a6	30	1.00	5.00	2.4667	1.27937
a7	30	1.00	5.00	2.7667	1.07265
b1	30	1.00	5.00	2.8333	1.14721
b2	30	1.00	5.00	3.0000	1.31306
b3	30	1.00	5.00	2.8000	1.12648
c1	30	1.00	5.00	3.0000	1.20344
c2	30	1.00	5.00	2.8667	1.35782
c3	30	1.00	5.00	3.3667	1.40156
c4	30	1.00	5.00	3.2000	1.09545
c5	30	1.00	5.00	3.4000	1.30252
c6	30	1.00	5.00	2.9000	1.37339
c7	30	1.00	5.00	3.0333	1.37674
d1	30	1.00	5.00	2.7667	1.13512
d2	30	1.00	5.00	2.7667	1.33089
d3	30	1.00	5.00	3.0667	1.33735
d4	30	1.00	5.00	2.9000	1.26899
d5	30	1.00	5.00	3.3000	1.29055
d6	30	1.00	5.00	3.3000	1.39333
d7	30	1.00	5.00	3.3000	1.26355
T1	30	1.63	3.67	2.8014	.46252
f1	30	1.00	5.00	2.1333	1.16658
f2	30	1.00	5.00	2.6333	1.15917
f3	30	1.00	5.00	2.7667	1.35655
f4	30	1.00	5.00	2.7667	1.43078
f5	30	1.00	5.00	3.3333	1.24106
f6	30	2.00	5.00	3.4333	1.07265
f7	30	1.00	5.00	3.3333	1.26854
f8	30	1.00	5.00	3.3000	1.34293
f9	30	1.00	5.00	3.2667	1.41259
T2	30	1.44	4.33	2.9963	.65213
N valide (liste)	30				

Régression

Remarques

Sortie obtenue		23-MAY-2023 23:12:17
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Admin\Desktop\afaf2023.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT T2 /METHOD=ENTER T1.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00.03
	Temps écoulé	00:00:00.03
	Mémoire requise	2100 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	T1[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : T2
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.604[a]	.365	.342	.52892

a. Prédicteurs : (Constante), T1

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4.500	1	4.500	16.084	.000[b]
	Résidus	7.833	28	.280		
	Total	12.333	29			

a. Variable dépendante : T2
b. Prédicteurs : (Constante), T1

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	.610	.603		1.013	.320
	T1	.852	.212	.604	4.011	.000

a. Variable dépendante : T2

Votre période d'utilisation temporaire de IBM SPSS Statistics va expirer dans 4 jours.

Votre licence expirera dans 4 jours.